

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

**TEMA:**

Elaboración de un manual operativo de desconsolidaciones para cargas sueltas marítimas con destino a los puertos de Guayaquil para la empresa Tolepu S.A.

**AUTORES:**

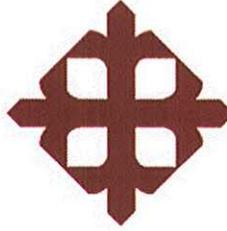
Alarcón Ortega, Sara Elizabeth  
Oyola Álvarez, Sharon Nicole

**IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO:  
INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

**TUTOR:**

Econ. Ávila Chiriboga, Franklin Alejandro, Mgs

**Guayaquil, Ecuador  
2015**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

### CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **Alarcón Ortega, Sara Elizabeth y Oyola Álvarez, Sharon Nicole** como requerimiento parcial para la obtención del Título de Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional.

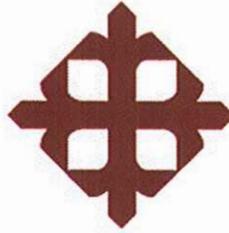
TUTOR

Econ. Ávila Chiriboga, Franklin Alejandro, Mgs

DIRECTORA (e) DE LA CARRERA

Lcda. Isabel Pérez Jiménez M.Ed.

Guayaquil, a los 14 días del mes de septiembre del año 2015



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Sara Elizabeth, Alarcón Ortega**

**DECLARO QUE:**

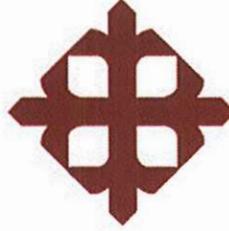
El Trabajo de Titulación **Elaboración de un manual operativo de desconsolidaciones para cargas sueltas marítimas con destino a los puertos de Guayaquil para la empresa Tolepu S.A.** Previa a la obtención del Título de Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 14 días del mes de septiembre del año 2015**

**LA AUTORA**

  
\_\_\_\_\_  
**Sara Elizabeth Alarcón Ortega**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Sharon Nicole, Oyola Álvarez**

### DECLARO QUE:

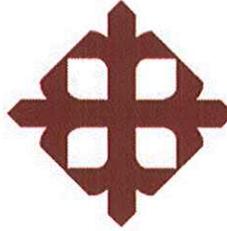
El Trabajo de Titulación **Elaboración de un manual operativo de desconsolidaciones para cargas sueltas marítimas con destino a los puertos de Guayaquil para la empresa Tolepu S.A.** Previa a la obtención del Título de Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 14 días del mes de septiembre del año 2015**

**LA AUTORA**

  
\_\_\_\_\_  
**Sharon Nicole Oyola Álvarez**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

## AUTORIZACIÓN

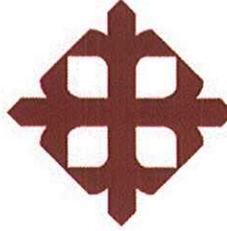
Yo, **Sara Elizabeth, Alarcón Ortega**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Elaboración de un manual operativo de desconsolidaciones para cargas sueltas marítimas con destino a los puertos de Guayaquil para la empresa Tolepu S.A.**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 14 días del mes de septiembre del año 2015**

LA AUTORA:

  
\_\_\_\_\_  
**Sara Elizabeth Alarcón Ortega**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

## AUTORIZACIÓN

Yo, **Sharon Nicole, Oyola Álvarez**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Elaboración de un manual operativo de desconsolidaciones para cargas sueltas marítimas con destino a los puertos de Guayaquil para la empresa Tolepu S.A.**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 14 días del mes de septiembre del año 2015**

LA AUTORA:

  
\_\_\_\_\_  
**Sharon Nicole Oyola Álvarez**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco principalmente a Dios por haberme guiado a lo largo de mi carrera universitaria y por haberme dado la fuerza necesaria para culminar con éxito una etapa más en mi vida; por haberme dado sabiduría para poder sobrepasar las adversidades de la vida y saber aceptarlas con humildad.

A mis padres, por brindarme su apoyo incondicional y por haber inculcado en mí el deseo de luchar y alcanzar mis metas con mucho esfuerzo, dedicación y persistencia; porque gracias a ellos he aprendido que el camino a la excelencia no es fácil pero si es posible.

A mi tutor, quien ha sido de gran influencia en el proceso de titulación, compartiendo sus conocimientos adquiridos a lo largo de su carrera profesional. Gracias por todo el apoyo brindado, por su paciencia y positivismo que siempre supo demostrar.

**Sara Elizabeth Alarcón Ortega**

Agradezco a Dios que me ha permitido culminar una fase más que tendrá un buen impacto en mi vida profesional, a los docentes de la carrera de Gestión Empresarial Internacional que me han brindado sus conocimientos permitiendo sacar lo mejor de sus experiencias, a mi tutor que ha sido una guía en el proceso de titulación ayudándonos en la elaboración de este trabajo.

A mis padres que me han inspirado y han sido el motor de mi vida brindándome motivación y fortaleza para culminar todo lo que me he propuesto.

**Sharon Nicole Oyola Álvarez**

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto de titulación a mis padres, Alexandra Ortega y Carlos Alarcón, quienes han sido el pilar fundamental en mi vida y quienes han sido un ejemplo a seguir de superación y constante lucha por alcanzar mis metas. Mis padres, quienes han depositado su plena confianza en mí, motivándome a ser mejor cada día e incentivándome a siempre dar una milla más. De una manera muy especial, dedico este proyecto a mi familia en general, por creer en mí y en mis capacidades; por motivarme día a día a seguir adelante y alcanzar mis sueños.

**Sara Elizabeth Alarcón Ortega**

Dedico este trabajo a mi madre Marjorie Álvarez que ha sido mi ejemplo a seguir y pilar fundamental en todo momento, a mi padre Eduardo Oyola que me ha brindado todo su apoyo y confianza a lo largo de estos años y todo se lo debo a ellos. Y de una manera general a todos mis familiares que siempre han creído en mí.

**Sharon Nicole Oyola Álvarez**

## RESUMEN

Este proyecto tiene como objetivo principal brindar una mejora en el proceso de desconsolidación de carga suelta al área operativa de la empresa Tolepu S.A., lo que permitirá al operador logístico entablar una relación sólida de negocios con la red de agentes del exterior, y a la vez logrando la satisfacción de sus clientes con la entrega y cumplimiento de su carga.

Mediante la investigación analítica-descriptiva se realizó un diagnóstico a los procesos y funciones que venía llevando el área operativa para realizar una desconsolidación en los distintos terminales de Guayaquil, utilizando como técnica de investigación la observación en base a cómo se maneja el área actualmente, y la entrevista como herramienta de recolección de información de una fuente directa.

Dentro de los temas a tratarse en la investigación se encuentra la importancia del comercio exterior local e internacionalmente, la actualización y mejora que ha tenido el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, proporcionando una participación justa en este gran mercado, pero a su vez esta regularización de las operaciones internacionales, desarrolla una serie de limitaciones y recomendaciones para la entrada y salidas de mercadería de un país.

Debido a los cambios en aduana se ha llegado a manejar el sistema Ecuapass el cual fue implementado en el 2012 reemplazando al SICE (Sistema Interactivo de Comercio Exterior) con el fin de agilizar los procesos, disminuir los tiempos de desaduanización, identificar los riesgos de manera inmediata y lograr el “cero papeles”.

Después del estudio que se realizó a las áreas y departamentos que intervienen en esta cadena logística se identificaron desfases que se generaban al momento del proceso de desconsolidación los cuales pueden resolverse o evitarse desde origen, todo dependerá del correcto manejo de las etapas que se generan desde que la carga es embarcada.

En la actualidad se ha venido presentando novedades y problemas al momento de la apertura, en los patios de los terminales portuarios, dichas novedades son informadas por el personal de monitoreo y en ese instante el oficial indica al coordinador y se genera un reproceso.

La creación de un manual operativo para des/consolidaciones de carga suelta ayudará a que se agilicen los procesos y que los participantes de dicha operación puedan familiarizarse con los restricciones y tramites que debe manejarse en Ecuador para la liberación de la carga.

El manual operativo detallará minuciosamente las etapas a considerar para así, lograr una buena gestión y operación de la carga suelta, de esa manera se tendrá más claro los procesos y funciones que debe cumplir cada parte, con el fin de proporcionar la información a tiempo y evitar retrasos o reproceso ya en la parte final del trámite.

El manual será proporcionado a los coordinadores de embarques internacionales, y al momento de la operación será enviado al agente del exterior que corresponda, con el propósito de que dicho agente conozca de los tiempos y el trámite de aduana en Ecuador.

**Palabras Claves: Desconsolidación, terminales portuarios, comercio exterior, agentes del exterior, manual operativo, carga suelta.**

## **ABSTRACT**

The principal goal of this project is to share and generate improvement in the cargo deconsolidation process for Tolepu S.A. which helps the logistic operator to establish a solid business relationship with the international agents, achieving the satisfaction of the clients.

By means of an analytical-descriptive research a diagnostic was made to the different processes in which the logistic department in charge of deconsolidation on the different terminal ports intervenes, using the observation technique as an investigation tool to search how the actual functions are developed by the operational department.

Among the topics addressed in the research are the importance of local and international trade, the update and improvement that has been planned by the National Customs Service of Ecuador, providing a fair share in this huge market, but in turn it also offers regularization on international operations, developing a series of limitations and recommendations for the entry and exit of goods from one country.

Due to changes in customs it has come to manage and develop the Ecuapass system which was implemented in 2012 replacing the SICE (Interactive Foreign Trade System) in order to streamline processes, reduce the time of customs clearance, and to identify risks in the fastest way achieving as a goal "no paper clearance".

After the study executed in the areas and departments involved in the logistics chain, some inconvenient could be identified; they were generated at the time of the deconsolidation process which can be resolved or prevented from the port of origin, it will all depend on the correct handling of the stages generated for the load.

Nowadays there have been problems at the time of container-opening, in the yards of the terminals ports, such developments are reported by the monitoring personnel and at that moment the operational officer communicate to the coordinator and a delay is generated.

The creation of an operational manual for cargo deconsolidation will help simplify the processes and get a better relationship between the participants of this operation. Also the international agents will get familiar with the restrictions and procedures that must be handled in Ecuadorian customs for the release of the load.

The operational manual carefully details the steps to consider in order to achieve good management and operation of bulk cargo, thus the processes and functions to be fulfilled by each party in order to provide timely information. It will be clearer and avoid delays in the final part of the process.

The manual will be provided to the coordinators who handle international shipments, and when the operation is sent to the appropriate foreign agent, it will achieve the times and procedures of Ecuadorian customs.

**Clue Words: Deconsolidation, port terminals, foreign trade, foreign agents, Operations Manual, bulk cargo.**

## RÉSUMÉ EXÉCUTIF

Le but du projet est d'améliorer le processus de déconsolidation de la marchandise en vrac dans la zone opérationnelle de l'entreprise TOLEPU S.A.. Cela va permettre à l'opérateur logistique entamer une relation des affaires solide avec d'autres agents extérieurs. Ainsi les clients vont augmenter leur niveau de satisfaction avec la livraison et l'échéance de sa marchandise.

Pendant la recherche analytique-descriptive un diagnostic a été fait à tous les processus et fonctionnes de la zone opérationnelle pour faire une déconsolidation dans les différents terminaux de Guayaquile. Les techniques de recherche utilisent ont été l'observation par rapport à la gestion actuelle de la zone opérationnelle et l'entretien comme moyen directe de l'obtention de l'information.

Parmi les sujets à développer pendant la recherche on trouve l'importance du commerce extérieur locale et international. Grâce à l'actualisation et amélioration du Service Nationaux de Douane de l'Équateur (SENAE) la participation équitable dans le marché est maintenant possible. À la fois de la régularisation de cette participation dans les opérations internationales il y a eu un développement d'une série de recommandations pour l'entrée et la sortie de marchandises dans le pays.

En conséquence de ces changements dans la douane le système Ecuapass a été adopté et finalement implémenté en 2012. Ce système a remplacé à le SICE (Système interactif du Commerce Extérieur) avec les objectives de garantir les processus, de diminuer les temps de dédouanement, d'identifier les risques d'une façon immédiate et une politique de 'zéro feuilles'.

Après l'étude qui a été réalisé aux zones et aux départements qui interviennent dans la chaîne logistique certaines erreurs ont été identifiées. Cela était particulièrement révélateur parce que ces erreurs ont été commises pendant le processus de déconsolidation. Avec cette information on peut résoudre ou éviter ces erreurs à son origine. Tout va dépendre de la correcte gestion de différentes étapes une fois que la marchandise est chargée.

Aujourd'hui les événements et les problèmes au moment de l'aperture se sont présentés dans les cours des terminaux portuaires. Dans une première instance, ces événements sont communiqués par le personnel de surveillance après l'officiel transmettre l'information au coordinateur qui finalement fait un recul.

La création d'un manuel opérationnel pour la déconsolidation de la marchandise en vrac aidera à l'accélération des processus, autre avantage ce que les participants de cette opération pourront se familiariser avec les restrictions et des formalités qui devront être utilisées pour la livraison de la marchandise en Équateur.

Le manuel opérationnel détaillera les étapes pour prendre en compte pour obtenir une bonne gestion et opération de la marchandise en vrac. De cette manière-là les processus et les fonctions de chaque partie seront plus claires. Les buts sont de donner l'information au temps prévu et d'éviter le délai à cause d'un recul dans la dernière étape du processus.

Le manuel sera donné par les coordinateurs des embarquements internationaux et au moment de l'opération il sera envoyé à l'agent extérieur correspondant. L'objectif ce que l'agent extérieurs pourra connaître les délais et les sortes de formalités utilisées par la douane de l'Équateur.

**Mots-Clés: Déconsolidation, terminal portuaire, commerce extérieur, agents étrangers, manuel des opérations, groupages maritime.**

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN .....	III
ABSTRACT .....	V
PROBLEMÁTICA.....	<b>1</b>
JUSTIFICACIÓN.....	4
CAPÍTULO 1 .....	6
1.1 Marco teórico.....	6
1.1.1 Teoría del comercio internacional .....	6
1.1.1.1 Teoría clásica .....	6
1.1.1.2 Teoría moderna.....	8
1.1.2 Historia del comercio internacional .....	9
1.1.3 Sector logístico .....	12
1.1.4 El comercio exterior en el ecuador.....	15
1.1.5 Terminales portuarios en ecuador .....	19
1.1.5.1 Puerto de guayaquil .....	20
1.1.5.2 Andipuerto guayaquil S.A.....	20
1.1.5.3 Contecon guayaquil S.A.....	21
1.1.5.4 Naportec S.A.....	21
1.1.5.5 Fertisa .....	21

1.1.5.6 Inarpi S.A.....	22
1.1.6 Etapas operativas de los procesos aduaneros para la nacionalización de mercancías de importación vía marítima .....	22
1.1.6.1 Etapa 1: Ingreso de la mercancía al depósito temporal .....	23
1.1.6.2 Etapa 2: Transmisión de la declaración aduanera de importación ..	26
1.1.6.3 Etapa 3: Pago de la liquidación de tributos. ....	28
1.1.6.3.1.1 Aforo de la declaración aduanera.....	29
1.1.6.3.2 Despacho aduanero y canales de aforo .....	29
1.1.6.3.2.1 Canal de aforo automático .....	29
1.1.6.3.2.2 Aforo físico intrusivo .....	30
1.1.6.3.3 Aforo documental.....	30
1.1.6.4 Etapa 4: Sutorización al levante de mercancías.....	30
1.1.6.5 Etapa 5: Retiro efectivo de las mercancías del depósito temporal ..	31
1.1.6.5.1 Intervención del sistema ecuapass para las desconsolidaciones .	31
1.2 Marco conceptual .....	32
1.2.1 Consolidadora de carga.....	32
1.2.2 Agente afianzado de aduana .....	32
1.2.3 Importador .....	33
1.2.4 Compañías verificadoras .....	33
1.2.5 Organismos de control.....	33
1.2.6 Servidor aduanero .....	33

1.2.7	Transportista local.....	34
1.2.8	Carga consolidada .....	34
1.2.9	Carga suelta.....	34
1.2.10	Carga breakbulk.....	34
1.2.11	Cut-off .....	34
1.2.12	Bill of lading (b/l).....	35
1.2.13	Lista de empaque.....	35
1.2.14	Demoraje.....	35
1.2.15	Días libres .....	35
1.2.16	Ecuapass .....	36
1.2.17	Manifiesto de carga .....	36
1.2.18	co-load .....	36
1.2.19	Aduana.....	36
1.2.20	Operadores de comercio exterior.....	37
1.2.21	Abandono expreso .....	37
1.2.22	Abandono Tácito .....	37
1.2.23	Abandono Definitivo .....	37
1.3	Marco legal.....	38
1.3.1	Normas de aforo .....	38
1.3.2	Documentos que acompañan la declaración aduanera .....	38
1.3.3	Faltantes o sobrantes de mercancía.....	39

1.3.4 Depósito temporal.....	39
CAPÍTULO 2.....	40
2.1 Tipos de investigación .....	40
2.1.1 Según el objeto de estudio .....	40
2.1.1.1 Investigación analítica .....	40
2.1.1.2 Investigación de campo.....	41
2.1.2 Según el nivel de medición .....	41
2.1.2.1 Investigación cualitativa .....	41
2.1.2.2 Investigación descriptiva .....	42
2.2 Técnicas de investigación .....	42
2.2.1 Observación.....	42
2.2.2 Entrevista.....	43
2.3 Descripción de la empresa tolepu s.a.....	44
2.3.1 Historia.....	44
2.3.2 Funciones y servicios.....	45
2.3.3 Organigrama .....	46
2.4 Análisis Pest.....	46
2.4.1 Factores políticos.....	46
2.4.2 Factores económicos.....	48
2.4.3 Factores sociales .....	50
2.4.4 Factores tecnológicos .....	53

2.5	Análisis FODA .....	56
2.5.1	Análisis interno.....	56
2.5.1.1	Fortalezas.....	56
2.5.1.2	Debilidades.....	57
2.5.2	Análisis externo.....	57
2.5.2.1	Oportunidades.....	57
2.5.2.2	Amenazas .....	58
2.6	Análisis de las cinco fuerzas de porter .....	58
2.6.1	Poder de negociación de los compradores o clientes.....	58
2.6.2	Poder de negociación de proveedores o vendedores.....	59
2.6.3	Amenaza de nuevos competidores entrantes.....	59
2.6.4	Amenaza de productos sustitutos .....	60
2.6.5	Rivalidad entre competidores.....	60
2.7	Procesos para desconsolidación de carga suelta marítima por el área operativa de la empresa tolepu s.a. ....	64
2.8	Desconsolidaciones.....	69
2.8.1	Desconsolidación propia .....	69
2.8.2	Desconsolidación con co-load. ....	69
	CAPÍTULO 3 .....	71
3.1	La cadena logística.....	71
3.1.1	Diagnóstico de la cadena logística.....	72

3.2 Identificación y análisis de los problemas que afectan la desconsolidación de carga suelta .....	74
3.2.1 Reporte de novedades en desconsolidaciones .....	74
3.2.2 Departamento de servicio al cliente del grupo torres & torres .....	80
3.2.3 Documentos necesarios para la desconsolidación de carga suelta marítima.....	83
3.2.4 Análisis de los resultados de la entrevista .....	84
3.2.5 Análisis de los resultados del cuestionario .....	87
CAPÍTULO 4.....	88
4.1 Enfoque del manual.....	88
4.2 Desconsolidación de carga suelta marítima.....	89
Etapa 1: pre-alerta de embarque .....	89
Etapa 2: seguimiento del tránsito.....	93
Etapa 3: manifiesto de la carga de importación .....	95
Etapa 5: envío del delegado al terminal portuario.....	109
Etapa 6: ingreso de mercadería al depósito temporal.....	109
Etapa 7: liberación de la carga.....	110
Etapa 8: coordinación del transporte de ciateite realiza salida de la carga del terminal portuario y entrega a bodega del cliente .....	110
Conclusiones .....	111
Anexos.....	121
Anexo 1: Normas de aforo .....	121

Anexo 2: Documentos que acompañan la declaración aduanera.....	124
Anexo 3: Faltantes o sobrantes de mercancía.....	127
Anexo 4: Depósito temporal.....	128
Anexo 5: Sistema dobra de la empresa tolepu s.a.....	131131
Anexo 6: Observaciones de empresas del grupo torres & torres.....	132
Anexo 7: Documentos para la desconsolidación de carga suelta marítima	133
Anexo 8: Formulario de preguntas de la entrevista.....	140

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Incoterms 2010 .....	14
Tabla 2 Resultados del censo 2010: Población y Vivienda.....	52
Tabla 3 Resultados del censo 2010: Educación y Equidad .....	53
Tabla 4 Gasto Agregado en Actividades de Ciencia Tecnología e Innovación .....	54
Tabla 6 Resultado de las encuestas .....	87

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Balanza comercial total período 2012 - 2014 .....	16
Gráfico 2 Balanza comercial petrolera período Ene-Nov 2014 .....	17
Gráfico 3 Balanza comercial no petrolera Ene-Nov 2014 .....	18
Gráfico 4 Descripción del número de carga .....	24
Gráfico 5 Numeración de la declaración aduanera .....	27
Gráfico 6 Crecimiento del Producto Interno Bruto (% anuales) .....	49
Gráfico 7 Gasto en Investigación y desarrollo de ciencia y tecnología por disciplina científica año 2011 .....	55
Gráfico 8 Estado financiero de resultados de la empresa Tolepu S.A. año 2014.....	61
Gráfico 9 Estado financiero de resultados de la empresa Saco Shipping S.A. año 2014.....	62
Gráfico 10 Estado financiero de resultados de la empresa Farletza S.A. año 2014.....	63
Gráfico 11 Estado financiero de resultados de la empresa Veco Logistics S.A. año 2014 .....	63
Gráfico 12 Ventas anuales año 2014.....	64
Gráfico 13 Proceso del área internacional Tolepu S.A. ....	66
Gráfico 14 Evidencia de daños de la carga desde origen.....	82
Gráfico 15 Documentos de importación.....	90
Gráfico 16 Consolidación LCL .....	91

## **PROBLEMÁTICA**

En la actualidad, el proceso de desconsolidaciones de carga suelta vía marítima que se realizan en los diferentes terminales portuarios de la ciudad de Guayaquil, debe ser realizado minuciosamente; ya que suelen presentar problemas al momento de la desaduanización y es muy común que los agentes afianzados de aduana no puedan realizar la salida de la carga del terminal portuario de manera inmediata.

La empresa Tolepu S.A., ha tenido ciertos desfases en el proceso operativo para poder realizar la desconsolidación de carga suelta marítima, lo cual afecta la correcta optimización de los costos, de los recursos y la alta satisfacción de clientes potenciales para continuar trabajando en futuros embarques. Hay que tomar en cuenta que cuando la empresa trae carga suelta, la mercadería de esa unidad de carga pertenece a varios clientes que reservaron solo una parte de dicho contenedor para traer su mercadería.

Para el caso de contenedores LCL o carga suelta, el contenedor siempre va a tener inspección antinarcóticos. Y se espera que la carga del importador no tenga novedades, lo cual la aduana da a conocer a través del sistema Ecuapass. Por esta razón, es indispensable que haya un representante de cada empresa al momento de abrir el contenedor para que exista una mayor transparencia y control del estado de los bultos de la carga recibida.

Al momento de realizar la apertura del contenedor y efectuar la inspección, los representantes de la carga ven el estado en que llegó su mercadería. De igual manera los inspectores de la aduana se encargan de verificar que las mercancías cumplan con todas las normas establecidas para proceder con la liberación de las mercancías; en el caso de existir novedades, se retiene la carga dentro del puerto.

Varias de las novedades que ha enfrentado la empresa Tolpeu S.A. son, la existencia de faltantes o sobrantes de bultos, las variaciones de pesos o bultos entre lo manifestado en el sistema Ecuapass con lo que consta en los documentos, no haber aplicado la partida arancelaria correcta para el debido pago de impuestos e inclusive que la carga no cumplía con los requisitos necesarios desde origen; ya sea que no cuente con las etiquetas técnicas, o que éstas no se hayan efectuado con las dimensiones o el material específico.

En el caso de existir faltantes o sobrantes de bultos, se generan multas para el importador debido a que deberán corregir el manifiesto de importación. Además, si el funcionario de aduana llegara a tener faltas reglamentarias los inspectores pueden decidir si retener el contenedor con toda la mercadería que éste trajere. Como puede ser el caso de que la mercadería no está debidamente etiquetada, para lo cual se envía a un funcionario que se encargue de re-etiquetarla. En el caso de la ropa, la etiqueta debe venir cocida; lo que implica que la carga no podría ser nacionalizada y tendrían que reembarcarla.

Adicionalmente, los contenedores de carga suelta pagan almacenaje desde que el contenedor entra al puerto; por ende, si la carga tiene novedades que le impide salida inmediata del puerto, los costos de almacenaje incrementarán. Este tipo de inconvenientes no solo genera costos para el importador sino muchas veces son pérdidas asumidas por la empresa.

Es por esto que se ha visto la necesidad de realizar un estudio para conocer las falencias operativas, detectar la falla de los procesos actuales, los métodos de la desconsolidación de carga y capacitar al personal encargado. Con esto se espera lograr que inclusive los agentes del exterior con los que la empresa Tolepu S.A. labora en conjunto, tengan el conocimiento y reciban las instrucciones del debido proceso para este tipo de cargas en los puertos de Guayaquil, ya que muchas veces vienen con retrasos e incumplimientos desde origen.

## **OBJETIVO GENERAL:**

Elaborar un manual práctico de procesos de desconsolidación en los puertos de Guayaquil para la empresa Tolepu S.A.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Analizar los procedimientos actuales que realiza la empresa Tolepu S.A.
- Investigar procedimientos a mejorar en la gestión logística que la empresa realiza para la importación marítima de carga suelta.
- Desarrollar un manual operativo con la finalidad de tener mayor fluidez y eficacia al momento de realizar la desaduanización de la carga.

## JUSTIFICACIÓN

Actualmente, el mercado del comercio nacional es inestable debido a las constantes fluctuaciones de las tarifas de las navieras y la reducción de volúmenes de carga, tanto para el caso de las importaciones como de las exportaciones. En el caso de las importaciones, esta reducción del volumen se debe al incremento de impuestos y salvaguardias implementadas por el gobierno, las cuales exigen al importador a pagar un alto porcentaje arancelario por las cargas que ingresan al país. Esto ha creado que las empresas de logística sean más competitivas en la calidad del servicio brindado y las tarifas de transporte, con la finalidad de retener a sus clientes y ganar más embarques para mantenerse a flote.

Hoy en día, dado al incremento de la competencia y a la baja economía del país por la caída del precio del petróleo, es necesario tomar medidas de acción que diferencien una empresa de logística de las demás. La ventaja competitiva se basa prácticamente en que la empresa Tolpeu S.A. brinde una mejor calidad en el servicio para poder sacar la carga del puerto de manera más ágil e inmediata, sin que se generen costos adicionales que perjudiquen monetariamente al importador; lo que implicaría una correcta optimización de los costos y recursos asignados.

Las desconsolidaciones de carga suelta marítima, requieren un trato especial por el riesgo que incurre al hacerse responsable de la desconsolidación de la carga. Para empezar, cabe recalcar que los contenedores LCL o de carga suelta, siempre tendrán inspección en aduana; por lo tanto es necesario que un delegado de la empresa desconsolidadora esté presente al momento de abrir el contenedor y verifique el estado de la carga.

Adicionalmente, si la carga tiene novedades de faltantes o sobrantes de bultos, o el peso de la carga no es el mismo que lo manifestado, debe notificarse y realizar las correcciones pertinentes en el documento del conocimiento de embarque, físicamente y en el portal de la aduana. Dichas

correcciones en el portal de la aduana generan multas si pasan la fecha límite para realizar correcciones.

Por otro lado, si la carga no llega con etiquetas o si las especificaciones de las etiquetas no son correctas, se deberá solicitar a la aduana una autorización para re-etiquetar la carga. Este tipo de novedades impiden la salida inmediata del contenedor, lo que genera gastos de almacenaje del contenedor según los días que permanezca en el puerto.

La empresa Tolepu S.A. ha tenido ciertas desventajas en la gestión de la parte operativa por el manejo inapropiado de las desconsolidaciones de carga sueltas marítimas. Esto ha tenido lugar debido a que el personal no conoce los procesos para este tipo de carga, los agentes del exterior no conocen los reglamentos locales; lo cual no ayuda a que el proceso operativo fluya de manera más efectiva, tomando en cuenta que muchas veces la carga ha llegado mal desde origen porque no cumplen con los requisitos decretados por la aduana.

Por lo cual, con base en la problemática planteada en el presente estudio, se ha considerado sumamente indispensable que el impacto que tendría en la empresa Tolepu S.A. la elaboración de un manual práctico que detalle el proceso de desconsolidaciones de cargas sueltas en los puertos de Guayaquil, sería altamente significativo. De manera que les brindaría una ventaja frente a la competencia, generaría un valor agregado al servicio brindado a sus clientes y crearía un elemento diferenciador de gran valor para la compañía.

Este manual podrá ser usado como herramienta de entrenamiento para capacitar al personal del área operativa, logrando que tengan un mejor conocimiento y puedan brindar un servicio de alta calidad; reduciendo al máximo los errores operativos que puedan generarse de manera local o inclusive desde origen, ya que causan contratiempos en la cadena de suministro y en la entrega de la carga al importador.

# **CAPÍTULO 1**

## **FUNDAMENTACION TEÓRICA**

### **1.1 Marco Teórico**

#### **1.1.1 Teoría del comercio internacional**

##### **1.1.1.1 Teoría clásica**

La teoría clásica en la cual se ha basado el desarrollo del comercio internacional en sus inicios, está fundamentado por la Teoría de la Ventaja Absoluta de Adam Smith y la Ventaja Comparativa de David Ricardo. Gonzales (2011) explica en su artículo que estas teorías buscan responder preguntas básicas relacionadas directamente a conocer las causas del comercio para explicar que es lo que impulsa a los países a comercializar entre sí y pretende exteriorizar cuáles son los efectos del comercio internacional sobre la producción y el consumo nacional de un país.

El poseer la ventaja absoluta en la producción de un bien, implica producir bienes a menor costo o con una mayor productividad. Gonzales (2011) expresa en su artículo que Smith, gran exponente de la economía clásica, sostenía que cada nación debía especializarse en la producción de aquellos bienes en los cuales tuviera ventaja absoluta, de manera que cada país pueda exportar los bienes que son capaces de producir con costos más eficientes e importar aquellos en los que tuvieran desventaja absoluta.

Considero que esta teoría de Smith, explica la manera en que varios países resultarían beneficiados del comercio internacional si aprovecharan su ventaja absoluta de tal manera que se especialicen en su área fuerte de producción para luego poder dar lugar al intercambio de bienes entre naciones.

Años más tarde, en el siglo XVII, David Ricardo introduce la teoría de la ventaja comparativa, que se basa en un mercado de competencia perfecta donde los vendedores establecen precios aceptantes, es decir que no influyen en el precio del bien o servicio; ya que el único factor de producción que considera es el trabajo. El Modelo Ricardiano estableció que un país tuviere posee ventaja comparativa en la producción de sus bienes, siempre y cuando posea el menor costo de oportunidad posible en comparación con otros países.

David Ricardo señala, que lo importante son las comparativas, el cual están relacionados con la productividad de la mano de obra y el costo de oportunidad. En otras palabras, el país que no tenga ventaja absoluta sobre un bien, deberá especializarse en la producción de aquellas mercancías en la cual su ventaja comparativa sea mayor. Lo que lleva a analizar, la cantidad de bienes que pueden ser producidos con una unidad de mano de obra y el costo de oportunidad que hay sobre un determinado bien.

Ricardo, asume que la ventaja comparativa con el comercio internacional todos los países obtienen beneficios y por consiguiente los agentes participantes mejoran sus condiciones. Ya que considera que el comercio no influye en la distribución del ingreso y que los consumidores de cualquier país están en condiciones de adquirir bienes sin barreras o restricciones.

De esta manera, se puede ver la magnitud del impacto del comercio internacional que beneficia a los países, y más a aquellos que se especializan en la producción masiva de los bienes sobre los cuales tienen una ventaja comparativa, ya sea porque su costo de oportunidad es mejor frente al de otros países, o porque a pesar de ser productos más caros se ven compensado con la calidad de producción e innovación que se aplicó en esos bienes.

### **1.1.1.2 Teoría moderna**

Mayorga y Martínez (2008), señalan que Krugman creó su teoría del nuevo comercio y la nueva geografía económica, en base a los conceptos de las economías de escala, las cuales indican que a mayores volúmenes de producción, menor es el costo.

Krugman consideraba que actualmente las teorías están evolucionando la economía mundial, el cual se ve reflejado en relaciones comerciales más fuertes que sobrepasan fronteras, que involucran la globalización y consigo impulsa el avance tecnológico que a su vez causa que los países impongan barreras al comercio internacional para proteger su economía en su mercado local.

En la actualidad, indirectamente la globalización económica ha estado causando un efecto en los mercados que se considera que su poder sobre ellos ha incrementado significativamente, mientras que el poder de los estados ha estado disminuyendo. Es por esto, que se crea la necesidad de establecer nuevas normas para estabilizar el mercado global y evitar conflictos entre países; y más bien, prever que las relaciones comerciales mundiales se fortalezcan.

Básicamente, la teoría de Krugman explica el verdadero comportamiento del comercio internacional conceptualizado dentro de los términos de la globalización. Es por esto que Krugman basó su teoría en el supuesto de que la demanda acepta la diversidad de su consumo, mientras que la oferta se beneficia de las economías de escala; lo cual implica que los consumidores podrán adquirir una diversidad de productos a precios bajos.

Adicionalmente, Krugman expresa que aún aquellos países que no poseen ventajas competitivas están en capacidad de obtener ganancias rentables y grandes beneficios económicos, siempre y cuando hagan uso de las economías de escalas

### **1.1.2 Historia del comercio internacional**

A lo largo del tiempo, grandes estudios han dado a conocer que el comercio siempre ha existido como medio de subsistencia para muchas naciones. Fue así como inicialmente en la edad antigua se dio lugar al trueque, práctica mediante el cual las personas intercambiaban mercancías por otras de igual valor, con la finalidad de mejorar la productividad. Esto se daba gracias a que un grupo de personas podían dedicarse a la agricultura o ganadería, mientras otro grupo realizaba esculturas de cerámica y luego los excedentes de aquellos bienes eran intercambiados para optimizar los resultados, lo que les permitía especializarse en lo que mejor hacían y a la vez disfrutar de una gran diversidad de productos.

Eventualmente, durante la edad moderna, el desarrollo económico de muchos países se basó en la comercialización de bienes de procedencia agrícola e industrial. Fue en esta etapa donde nació la teoría del mercantilismo, pensadores que manifiestan que el crecimiento económico de una nación se da gracias al comercio exterior; ya que se consideraba que la prosperidad económica era relativamente dependiente al capital de un país. Por lo tanto, la riqueza era medida por la cantidad de oro, plata y demás metales preciosos que un país o nación tuviera.

Por consiguiente, para alcanzar dicha riqueza era necesario mantener un equilibrio en la balanza comercial mediante el incremento de las exportaciones y la disminución de las importaciones. Razón por la cual se crearon medidas para poder restringir el nivel de importaciones en el comercio exterior y por ende los negocios entre países se vieron afectados por la intervención del Estado.

Por ende, se creó la necesidad de adoptar políticas proteccionistas, a través de la implementación de barreras arancelarias que permitan preservar la producción nacional contra la competencia de los productos extranjeros, promover las exportaciones, generar fuentes de empleo en el país local y desarrollar de un país más competitivo frente al mercado internacional.

El comercio exterior de un país refleja significativamente su crecimiento económico, el cual se mide por la cantidad de transacciones comerciales mantenidas con otros países extranjeros que representan un gran rubro monetario en la balanza de pagos de dicho país.

En el transcurso de los años el comercio exterior ha tenido un avance progresivo gracias a descubrimientos tecnológicos, acuerdos de preferencias arancelarias y avances en seguridad que han permitido un mejor control de los productos que se comercializan entre países, estados o continentes. La evolución del comercio ha tenido un gran impacto en el mundo gracias al fenómeno de la globalización, que ha acercado a países a través del intercambio de bienes, productos, cultura, tecnología, conocimiento, descubrimientos e información indispensable para alcanzar un desarrollo económico.

En las últimas décadas, se han venido creando un sin número de organizaciones y tratados con el fin de fomentar las relaciones comerciales entre países, proponer actividades de bien común, mejorar los aspectos financieros, establecer relaciones comerciales, buscar la unión económica y promover el libre comercio.

Actualmente, la Organización Mundial del Comercio, es una institución con gran influencia a nivel global. Según la información encontrada en su sitio web, esta organización se encarga de regular las normas que rigen el comercio, donde los países negocian sus acuerdos comerciales mediante foros.

Esta organización tiene como objetivo principal contribuir a que el comercio fluya en beneficio de todos, eliminando la discriminación en el comercio internacional con el fin de aumentar la producción mundial, garantizar fuentes de empleos y asegurar condiciones de igualdad para los países miembros.

El comercio internacional ha abierto una gran puerta al desarrollo progresivo de muchas naciones, debido a que hace posible que los países posean una gama diversa de bienes que en muchas de las ocasiones no pueden ser producidos en el país de origen, ya sea por falta de materia prima, costos elevados de producción, falta de mano de obra calificada que posea el conocimiento adecuado e inclusive por el atraso de avances tecnológicos como es el caso de ciertas maquinarias necesarias para elaboración de productos terminados.

Cabe recalcar, que la facilidad que existe hoy en día para comercializar con otros países a nivel mundial, crea un mercado más competitivo, esto se debe a la calidad de mejora continua a la que están comprometidos muchos países con el fin de ganar más mercado y posicionarse en las áreas con mayor impacto económico en donde comercializar.

El comercio internacional además de ser un factor importante en la riqueza de países o un indicador de crecimiento económico palpable, es el medio por el cual se comparten avances tecnológicos, intercambios culturales y de conocimiento para poder tener la capacidad de producir bienes similares a los que existen en el mercado siempre generando un valor agregado. Es decir, que exista un factor diferenciador que distinga un producto de los demás, y de esta manera crear una cadena de competitividad entre países que los inciten a innovar, crear nuevos esquemas estructurales de desarrollo y aprendizaje continuo para satisfacer al cliente final con el fin de tener un incremento positivo en la balanza comercial de los países.

Según el artículo web publicado por la Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica (2014) da a conocer que Diego Zorrilla, quien se encuentra a cargo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en Ecuador, informó que el índice de Desarrollo Humano del país ha progresado significativamente y ha logrado consolidarse como una nación capaz de proporcionar buena calidad de vida a la población.

Lo que significa que Ecuador aún está en la lucha continua por conseguir un crecimiento económico que permita a los ciudadanos ecuatorianos mejorar su calidad de vida, alcanzando logros significativos que permita al Ecuador ser un país conocido en el mercado internacional con capacidad para poder competir frente a otros países con mayor estabilidad y crecimiento económico.

El Ecuador se ha caracterizado por ser un país productor de materias primas en lugar de productos terminados que generen un valor agregado. Esto se ha visto afectado por los pocos recursos con los que cuenta el país para poder invertir más en la producción de productos, falta de maquinarias necesarias para el proceso de elaboración y limitantes en progresos tecnológicos.

### **1.1.3 Sector logístico**

Hoy en día la logística abarca un mercado excepcional y sumamente extenso en términos del comercio internacional, debido a que los productos son transportados desde origen a destino gracias a una eficiente gestión operativa, financiera y comercial que se realiza según una adecuada cadena de suministro que maneje cada empresa.

La logística internacional constituye un gran sector clave en el mundo actual donde vivimos; ya que es el puente entre el mercado y la fuente de suministros. Por lo tanto, el comercio internacional gira en torno a la logística, en busca de procesos que faciliten el comercio global; ya que las empresas dependen del tiempo de entrega de la mercadería, y el estado en que la reciben para poder comercializar dichos productos en el mercado.

El manejo adecuado de la logística es la base para un comercio efectivo entre países, ya que la coordinación y excelente comunicación para gestionar las cargas, ya sean marítimas, aéreas o terrestres, son fundamental para un mejor fluido en la cadena de suministros que permita tanto al remitente como al consignatario recibir un buen servicio para que la relación comercial se fortalezca y continúen contribuyendo al crecimiento económico que representa la actividad en sí del comercio y la logística internacional.

Los *Incoterms* (International Commerce Term), “se definen como el conjunto de reglas para la interpretación de los términos comerciales más utilizados en el comercio exterior” (Antún, citado por Jenny Espinoza, 2004, p. 3).

El servicio logístico depende de los términos internacionales de comercio que se establezcan entre el comprador y el vendedor, ya que delimitan el lugar de entrega de la mercadería, la documentación que el exportador debe entregar al importador, la transmisión de los riesgos y los costos que tanto el exportador como el importador deben asumir.

Los *Incoterms* 2010 son mundialmente aceptados, debido a que otorgan reglas adecuadas para limitar las responsabilidades, tanto de los compradores como de los vendedores; en actividades de compraventa internacional. Los *Incoterms* más utilizados son los que se detallan a continuación en la tabla:

**Tabla 1 Incoterms 2010**

Reglas para cualquier modo de transporte		Reglas para transporte marítimo y vías navegables interiores	
EXW	En Fábrica	FAS	Franco al Costado del Buque
FCA	Franco Porteador	FOB	Franco a Bordo
CPT	Transporte Pagado hasta	CFR	Costo y Flete
CIP	Transporte y Seguro Pagados hasta	CIF	Costo, Seguro y Flete
DAT	Entrega en Terminal		
DAP	Entrega en Lugar		
DDP	Entregada Derechos Pagados		

**Fuente:** Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, citado por Jenny Espinoza

**Elaborado por:** Autoras

Según el artículo 66 del Reglamento Comunitario de la decisión 571 de la Comunidad Andina de Naciones, el Ecuador también reconoce el uso de los *Incoterms* para casos de actividades aduaneras tanto de importación como de exportación.

*Para facilitar la valoración de las mercancías y en especial, la aplicación de los ajustes de que trata la Sección II del Capítulo I del Título II del presente Reglamento, se utilizarán los Términos Internacionales de Comercio INCOTERMS, publicados por la Cámara de Comercio Internacional o cualquier otra designación que consigue las condiciones de entrega de la mercancía importada por parte del vendedor, contractualmente acordadas. (Comunidad Andina de Naciones, 2006, p. 37)*

#### **1.1.4 El comercio exterior en el Ecuador**

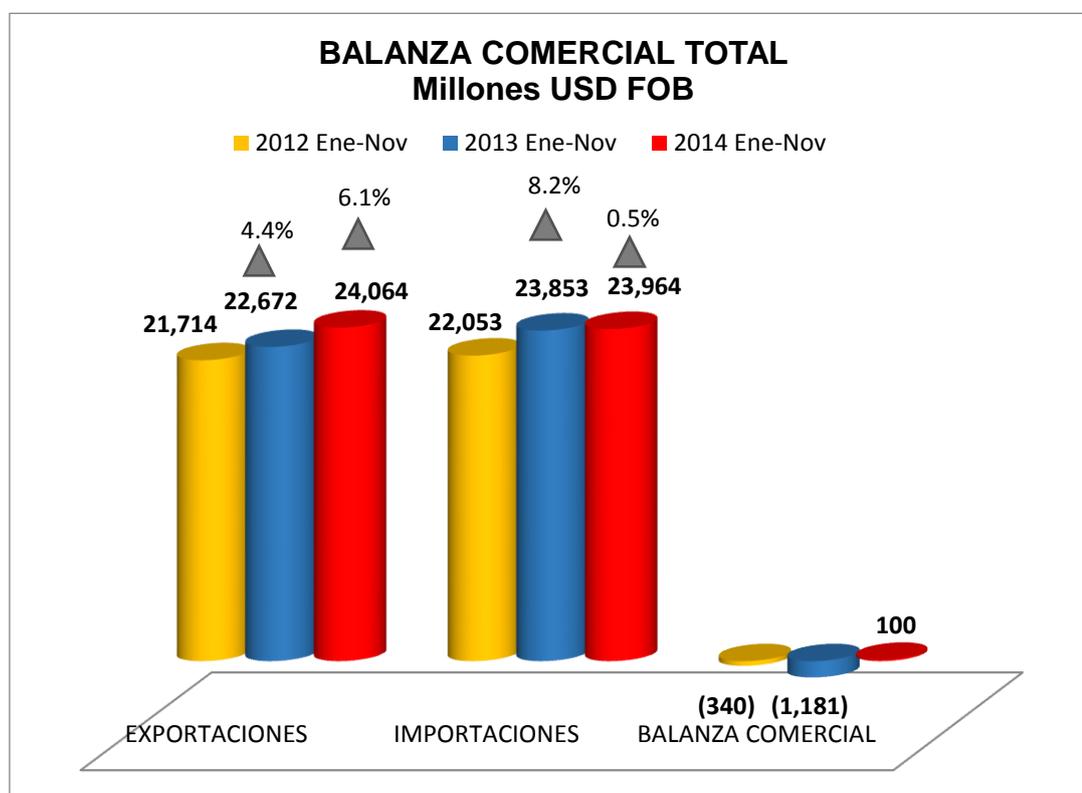
La evolución del comercio exterior es imprescindible para el desarrollo y crecimiento de una nación, es sumamente importante generar relaciones comerciales internacionales que permitan crear un alto grado de confiabilidad.

El Banco Mundial (2015) en su página web oficial informó que:

*Tras recuperarse de los efectos de la crisis global, la economía ecuatoriana ha alcanzado un fuerte crecimiento en los últimos años. En 2012, 2013 y 2014 el crecimiento el PIB alcanzó tasas de crecimiento del 5,2%, el 4,6% y el 3.8%, respectivamente, aunque desacelerándose progresivamente. (Banco Mundial, 2015)*

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede acotar que parte del crecimiento económico se debe a las actividades comerciales que Ecuador mantiene con otros países. La cual se ha visto impulsada por el trabajo que el gobierno ha estado realizando con la propuesta de impulsar el desarrollo de la matriz productiva del Ecuador. De esta manera se contribuye al cumplimiento de uno de sus objetivos de aumentar las exportaciones y disminuir las importaciones, obteniendo como resultado una balanza comercial positiva.

**Gráfico 1 Balanza comercial total período 2012 - 2014**



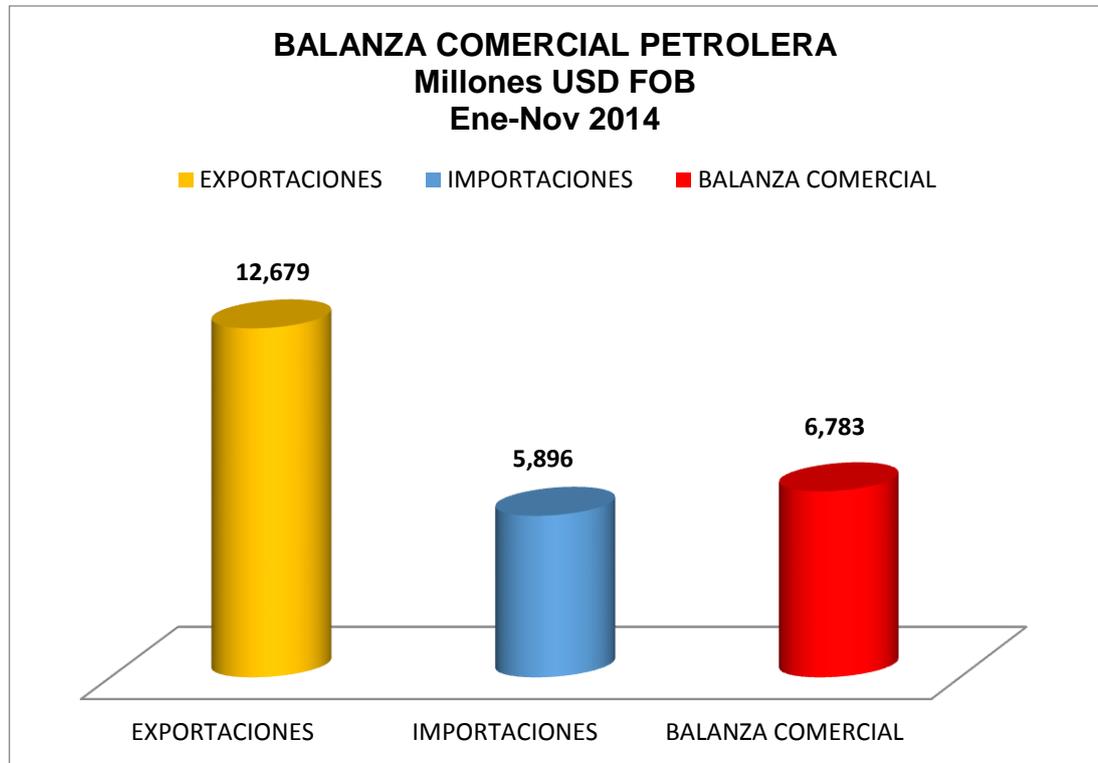
**Fuente:** Banco Central del Ecuador, citado por Dirección de Inteligencia Comercial de Inversiones de Pro Ecuador

**Elaborado por:** Autoras

Las exportaciones petroleras que el Ecuador realiza representan un gran aporte al crecimiento económico de país.

La dirección de Inteligencia comercial de Inversiones de Pro Ecuador informa en su boletín mensual de comercio exterior Ene/Feb 2015, que las exportaciones petroleras del Ecuador en el periodo de enero a noviembre 2014, tuvieron un total de USD 12,670 millones, mientras que las importaciones tuvieron un total de USD 5,896; dando como resultado una balanza comercial petrolera de USD 6,783.

## Gráfico 2 Balanza comercial petrolera período Ene-Nov 2014



**Fuente:** Banco Central del Ecuador, citado por Dirección de Inteligencia Comercial de Inversiones de PRO ECUADOR

**Elaborado por:** Autoras

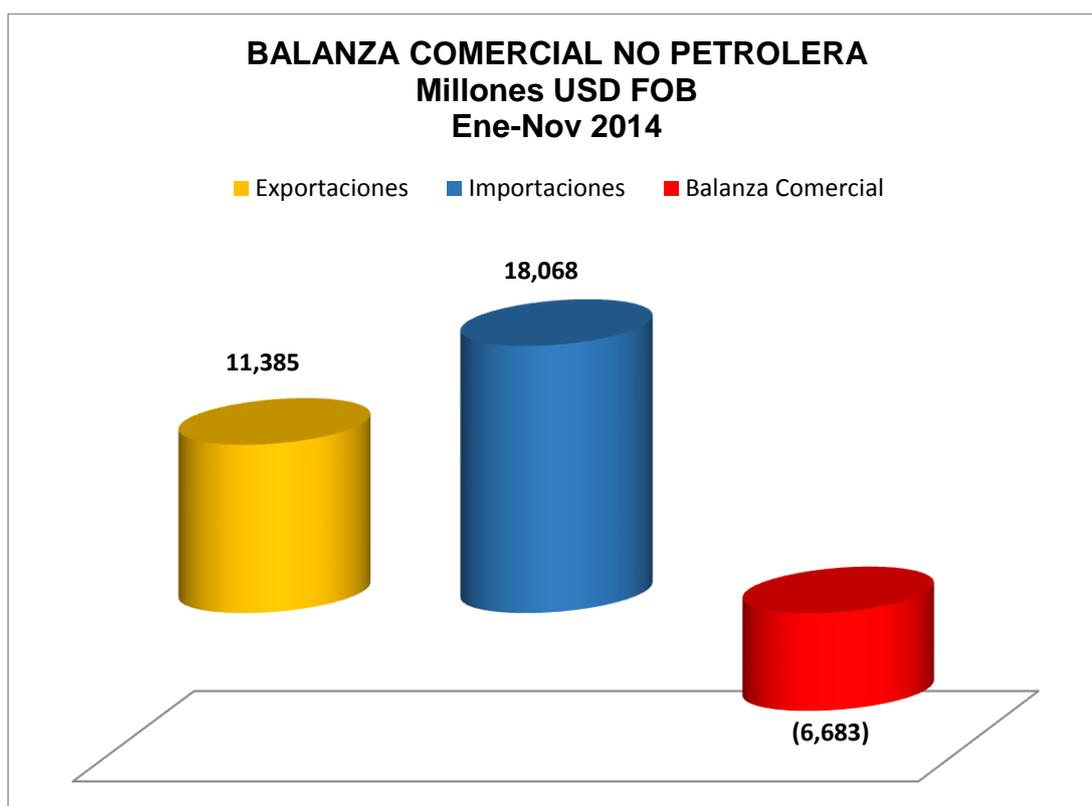
Cabe recalcar, que si ha habido un crecimiento económico en el Producto interno Bruto del Ecuador en el 2014 pero en menor proporción en relación al año 2013.

Según lo publicado en la página web de El Diario El Universo (2015) este suceso ocurrió debido a la caída del petróleo que hubo a lo largo del año 2014, lo cual tuvo lugar a causa una sobreoferta de producción de petróleo por parte de los principales socios de la Organización de Países Exportadores de Petróleo. Por lo tanto, ocasionó que el precio del petróleo sea más económico y que países donde su principal fuente es la exportación de petróleo se vean afectados en gran manera.

Es importante enfatizar que el Ecuador se ha caracterizado por ser un país que posee altos niveles de consumo masivo, lo que quiere decir que la mayoría de los productos adquiridos por los ecuatorianos son importados.

Según como cita la Dirección de Inteligencia Comercial de Inversiones de Pro Ecuador, la fuente de información obtenida por el Banco Central del Ecuador en el año 2015, dio a conocer el déficit de USD\$6,683 millones en la balanza comercial no petrolera del 2014, siendo las importaciones uno de los rubros de mayor movimiento en el comercio internacional ecuatoriano, el cual representan USD\$18,068 millones.

**Gráfico 3 Balanza comercial no petrolera Ene-Nov 2014**



**Fuente:** Banco Central del Ecuador, citado por Dirección de Inteligencia Comercial de Inversiones de PRO ECUADOR

**Elaborado por:** Autoras

Las importaciones causan un gran impacto en la balanza comercial no petrolera del Ecuador. Hay muchas empresas importadoras que brindan oportunidades de fuentes de empleos legítimas a un sin número de ecuatorianos. Por lo cual se ve la necesidad de hallar la manera de mejorar y optimizar los tiempos en la desaduanización de las cargas sueltas marítimas para alcanzar un mayor rendimiento, con el fin de que las empresas puedan continuar con su negocio comercial de la cadena de suministro.

Por lo que se considera de vital importancia que las empresas importadoras, puedan continuar con sus actividades comerciales de la mejor manera posible cumpliendo con impuestos arancelarios que el gobierno ha establecido pero a su vez poder brindarles un servicio justo, ágil y eficaz al momento de desaduanizar la mercadería.

### **1.1.5 Terminales Portuarios en Ecuador**

La *Guía logística internacional de Pro Ecuador (2014)* señala que Guayaquil consta de once terminales entre ellos muelles privados, los cuales se especializan en carga general, carga al granel, carga breakbulk y petróleos. Ecuador está en busca de mejora para canalizar futuras y duraderas fuentes de inversión, una de sus principales enfoques es el afán de ofrecer excelentes servicios de carga y descarga para lo cual busca exitosa la modernización de puertos y de aduanas, para generar un alto grado de confiabilidad y así generar mayores inversiones para el país.

El puerto de Guayaquil es caracterizado por poseer una infraestructura adecuada para el desarrollo de operaciones de comercio internacional, dicho puerto cuenta con medios óptimos para la ejecución de las operaciones necesarias para la estiba y desestiba. Todos los servicios que son requeridos por las naves son prestados a fin de que las naves puedan atracar y las mercaderías tengan un rápido proceso de descargue.

Los distintos puertos de Guayaquil presentan una moderna infraestructura la cual brinda servicios a todo tipo de cargas ya sea seca, refrigerada o al granel y también a las naves, tales como manipuleo o almacenamiento de contenedores. *Guía internacional de Pro Ecuador (2014)*. A continuación los diferentes terminales que posee Guayaquil:

#### **1.1.5.1 Puerto de Guayaquil**

Según la *Guía internacional de Pro Ecuador (2014)* es el puerto principal de la República del Ecuador, el cual es administrado por la Autoridad Portuaria de Guayaquil, se encuentra, en un brazo de mar, el Estero Salado, a diez kilómetros al sur del centro comercial de la ciudad del mismo nombre. El puerto de Guayaquil es el puerto más grande de terminales en el país y la única que opera bajo dos concesionarios: Andipuerto S.A y Contecon S.A.

#### **1.1.5.2 Andipuerto Guayaquil S.A.**

Dicho puerto se encuentra dentro de “Puerto Nuevo” es conocido por ser el terminal que se especializa en carga de granel seco, también opera carga general, de acero y contenedores.

Las naves que tienen como destino Andipuerto de Guayaquil conducen por el canal de acceso a “Puerto Nuevo”. Se encuentra funcionando desde 1999 y cuenta con 25 años de derechos exclusivos de manejo de carga al granel.

Debido al sistema operativo que cuentan sus instalaciones y patios de apertura manejan excelentes tiempos, comparados con otros terminales dado que en un puerto diferente tomaría días solo de bajarla de la nave. *Andinave Port Agent & Logistics Services (2010)*

### **1.1.5.3 Contecon Guayaquil S.A.**

El 1 de agosto del 2007, la empresa Contecon S.A. comienza a manejar el terminal de contenedores y multipropósito por un periodo de 20 años. Dentro de este puerto se moviliza alrededor del 70% del comercio exterior en el Sistema Portuario Nacional. Está ubicado en la costa occidental sudamericana y promueve la captación de tráficos de rutas del lejano oriente y continente americano.

Además representa un punto logístico importante para la concentración de cargas de Latinoamérica que desean cruzar el canal de Panamá con destino a la costa este del continente o hacia Europa y África. *Guía internacional de Pro Ecuador (2014)*

### **1.1.5.4 Naportec S.A.**

Este terminal privado sobresale por su vasta experiencia en manejar cargas refrigeradas debidos a que cuenta con instalaciones capaces de enchufar hasta 800 contenedores, sin embargo dicho puerto no deja de asegurar la calidad e integridad de cargas secas de importación y exportación.

Naportec es la subsidiaria Dole Food Company, sus instalaciones están ubicadas en la Vía Perimetral, por la isla Trinitaria, tiene alrededor de 126.000 m<sup>2</sup> y dos atracaderos de 320 m cada uno. *Naportec Operador portuario de carga (2013)*

### **1.1.5.5 Fertisa**

En un principio se dedicó a sus inicios a la fabricación de fertilizantes, en el año 1996 paso a formar parte del grupo Favorita Fruit Company, que maneja carga general, maquinaria, vehículos y productos de acero.

Su muelle cuenta con alrededor de 300 m de longitud y 50.000 m<sup>2</sup> aproximadamente de patios. Sus instalaciones permiten operar dos naves simultáneamente dado que es el único terminal con muelle tipo cerrado y realiza sus maniobras por los amplios patios y atracaderos. *Fertisa terminal portuario* (2010)

#### **1.1.5.6 Inarpi S.A.**

Es un puerto privado y es uno de los de mayor movimiento de flujo de operaciones por carga de importación y exportación, se especializan en almacenamiento de contenedores, carga suelta, estiba y desestiba. Las instalaciones se encuentran ubicadas alrededor del estero Santa Ana por la isla Trinitaria cerca de la vía perimetral. *Terminal Portuario de Guayaquil* (2013)

#### **1.1.6 Etapas operativas de los procesos aduaneros para la nacionalización de mercancías de importación vía marítima**

En el libro del Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones, Cevallos señala que es la entrada mercancías al país de destino, las cuales pueden ser comercializadas y permanecer de manera definitiva, cabe recalcar que dichas mercancías tienen que regirse a los tributos aduaneros establecidos por el Servicio Nacional de Aduana dependiendo de la partida arancelaria del producto. (Cevallos, 2014, p. 240)

En otras palabras la importación para el consumo es el libre ingreso de mercancías del exterior las cuales deben cumplir las formalidades que exige la Servicio Nacional de Aduana del Ecuador para que su circulación en territorio ecuatoriano no presente inconvenientes o irregularidades.

Las etapas que se detallan a continuación están publicadas en el libro COPCI, Cevallos (2011) mencionadas en la tesis de María Isabel Moncayo Espinosa y señala que desde la implementación del sistema informático aduanero Ecuapass se concretaron 5 etapas para la nacionalización de mercancías de importación vía marítima.

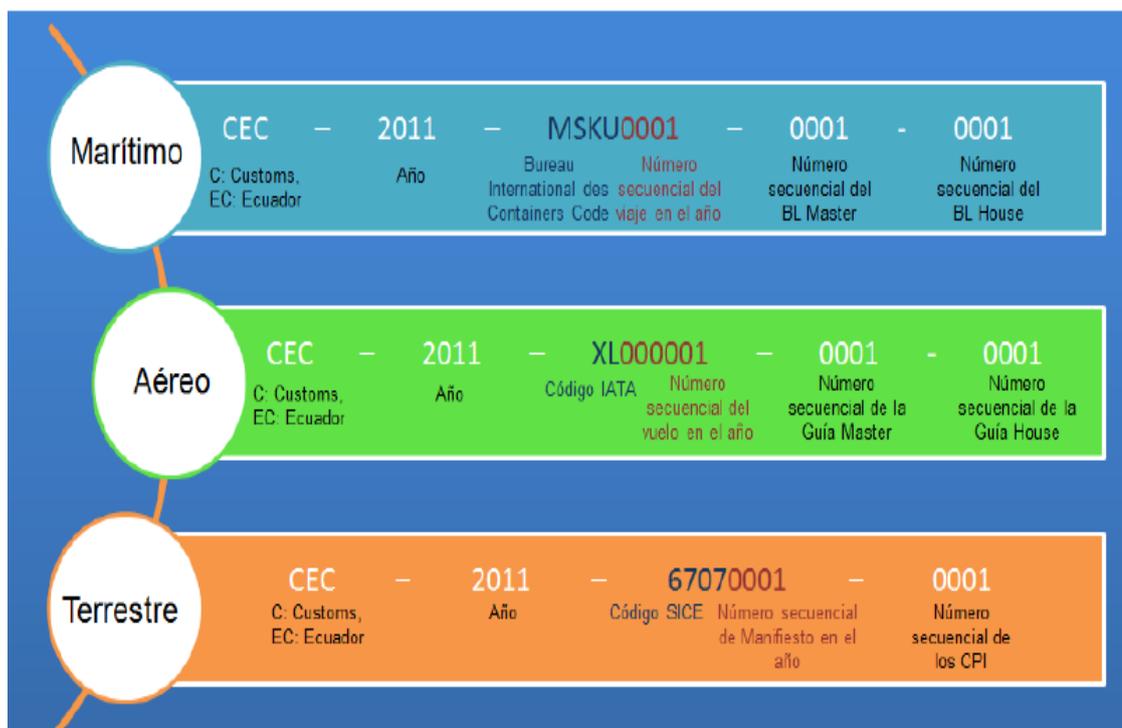
#### **1.1.6.1 Etapa 1: Ingreso de la mercancía al depósito temporal**

Una vez que la nave arriba al puerto de destino la empresa transportista es la encargada de emitir los documentos de acuerdo a su actividad; tales como certificados de transporte, conocimientos de embarque, certificados de recepción, etc. para la verificación del funcionario de aduana.

El primer proceso es la recepción del medio de transporte, la cual se encarga de la operación aduanera en la que la autoridad competente; designada por la Servicio nacional de aduana del Ecuador tiene la responsabilidad de verificar la documentación presentada por el transportista efectivo la cual tiene que estar acorde a los manuales y procedimientos demandados por el Director General a cargo.

La fecha de llegada del medio de transporte para distritos marítimos será registrada al momento que ingrese a zona primaria, solo el deposito temporal está autorizado a registrar dicha observación, todo queda registrado en el portal Ecuapass cumpliendo el objetivo impuesto por el Servicio nacional de aduana del Ecuador que es llegar a la aduana con cero papeles y se ha venido cumpliendo ya que la revisión de la documentación y detalles del manifiesto de carga es vía electrónica.

## Gráfico 4 Descripción del número de carga



**Fuente:** Servicio Nacional de Aduana del Ecuador - 2013.

**Elaborado por:** La Dirección Nacional de Desarrollo y Mejora Continua.

Según el reglamento del código orgánico de la producción, comercio e inversiones después del registro del arribo de la nave se procederá con el descargue de las mercancías y se situarán en el depósito temporal, con el fin de realizar el ingreso físico al depósito y así reportarlo en el portal de Ecuapass para que el transportista efectivo, ya sea consolidadora, naviera o importador, pueda verificar los bultos y pesos de la mercancía que arribo.

La autorización que se genere por parte del servidor a cargo de la dirección distrital, dependerá de la naturaleza, volumen o cantidad de las mercancías; la cual procederá con la descarga fuera de los lugares que normalmente son habilitados para el descargue. (Cevallos, 2011)

Para llegada de mercancías por vía marítima se requerirá que antes de la llegada del medio de transporte, la línea naviera debe enviar los planos de descarga de las unidades de carga, nave, motonaves, buques, al depósito temporal los cuales suministrarán información acerca del tipo de mercancías a bordo de la nave. Dicha información es necesaria para que el depósito, tenga conocimiento de las mercaderías a descargarse permitiendo hacer uso de las herramientas adecuadas y así conocer el tipo de maniobra a emplearse.

Después de verificar la información en los planos proporcionados por la línea naviera, el depósito procederá con la descarga del contenedor o unidad de carga, confirmando su numeración; luego se registra el peso que ha sido manifestado por la línea naviera y posteriormente los pesos manifestados por la consolidadora vía electrónica a través de sistema Ecuapass.

Eventualmente, el modulo o terminal se encarga de pesar la unidad de carga y luego se procede por registrar el peso recibido. El Servicio nacional de aduana del Ecuador permite al consignatario de la mercadería efectuar el reconocimiento de sus mercancías a fin de comprobar que la carga recibida guarde relación con la información documental tanto en físico como lo manifestado vía electrónica.

Dicho proceso se debe realizar con previa autorización de la dirección distrital, para lo cual también debe estar al tanto el agente afianzado de aduana ya que la solicitud de verificación tiene que ser presentada antes de la declaración aduanera de importación.

La solicitud de verificación o inspección previa se la solicita vía Ecuapass, y se notifica al depósito en que se encuentre la mercadería para que coordine y posicione el contenedor dentro de la Zona Primaria, con el fin de realizar el proceso de declaración de las mercancías que provienen del exterior.

### **1.1.6.2 Etapa 2: Transmisión de la declaración aduanera de importación**

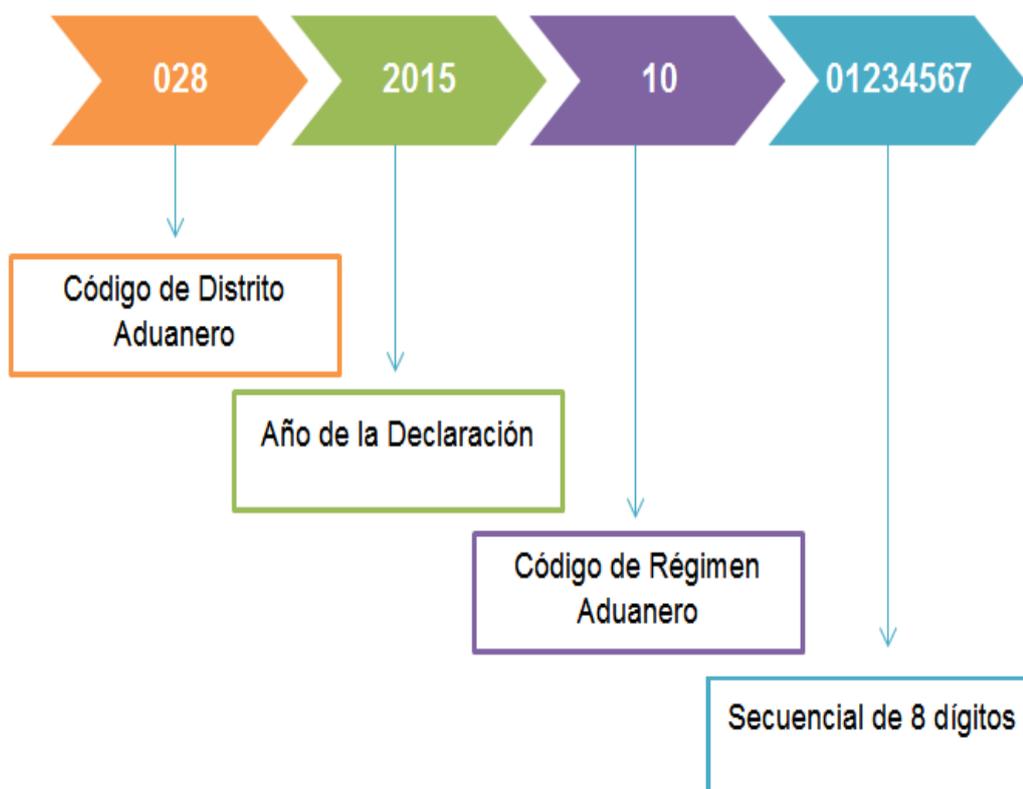
La transmisión de la declaración aduanera es efectuada por un agente afianzado de aduana el cual debe estar vigente, dicha vigencia la proporciona el Servicio nacional de aduana del Ecuador. El importador, quien toma el rol de consignatario o dueño de las mercancías, se encarga de solicitar los servicios de nacionalización de carga otorgados por un Agente Afianzado de Aduana.

Cabe recalcar, que para lograr que lo declarado no difiera de lo manifestado, se debe presentar los respectivos documentos de control previo como autorizaciones a cupos o licencias, dependiendo del tipo de mercancías.

Para el correcto llenado de la declaración el agente afianzado de aduana deberá indicar el término de negociación que esta detallado en la factura comercial dada por el cliente; también se necesita adjuntar toda la documentación de soporte de acuerdo a la normativa vigente y tipo de mercancía.

Una vez que la declaración ha sido creada, el sistema ecuapass procederá a validar los campos de la misma. Si todo está correctamente ingresado al numerar la declaración, saldrá el canal de aforo. (Código orgánico de producción comercio e inversiones, citado por María Moncayo, 2014, p. 36)

**Gráfico 5 Numeración de la declaración aduanera**



**Fuente:** Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. Dirección Nacional de Mejora Continua

**Elaborado por:** Autoras

### **1.1.6.3 Etapa 3: Pago de la liquidación de tributos.**

Una vez que el estado de la declaración aduanera de importación conste como receptada y numerada, es obligación del importador efectuar el pago de la declaración aduanera vigente dentro del plazo asignado; el cual son dos días hábiles después de haber transmitido la declaración que generalmente otorga el Servicio nacional de aduana del Ecuador.

Para cumplir dicho reglamento, se han establecido diferentes medios de pago para que el importador pueda realizar la cancelación de los tributos aduaneros de la manera más conveniente. Las formas de pagos disponibles pueden ser mediante dinero en efectivo, tarjetas de crédito o débito, transferencias bancarias y notas de crédito emitidas por el Servicio de Rentas Internas por registro de saldos a favor de los contribuyentes. Adicionalmente, se puede realizar el pago mediante cheque, ya sean cheques certificados, cheques emitidos por Banco Central del Ecuador y/o cheques de gerencia. (Código orgánico de producción comercio e inversiones, citado por María Moncayo, 2014, p. 43)

Otros medios de pago que se consideran es el pago garantizado, el cual el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador otorga a los Operadores de Comercio Exterior calificados para que efectúen el pago de sus tributos a los cinco días hábiles del mes calendario siguiente. Y finalmente, está disponible el método conocido como, facilidades de pago, el cual se puede otorgar únicamente a las empresas que importen bienes de capital que contribuyan al incremento del activo fijo del importador de dichos bienes. (Comunidad de Comercio Exterior en Ecuador, 2011)

### **1.1.6.3.1.1 Aforo de la declaración aduanera**

Una vez es cancelada la liquidación de tributos, se procede con la asignación automática de la declaración aduanera de importación, realizada por el Servicio Nacional de aduana del Ecuador, la cual permite visualizar dicha declaración desde su portal web, Ecuapass.

Eventualmente, la aduana se encarga de asignar y distribuir de manera equitativa las declaraciones a sus funcionarios para que realicen los aforos físicos, ya sean intrusivos o no intrusivos; y los aforos documentales según corresponda.

Cabe recalcar, que los aforos se realizan con la finalidad de verificar el peso manifestados versus el peso recibido de la carga. Si las revisiones indican alguna novedad respecto al peso manifestado y recibido de la mercadería, el funcionario procederá a llenar el formulario de informe de aforo, si no se llega a encontrar novedades se procede con el cierre del informe de aforo, y así se da autorización para proceder con el levante de las mercancías.

### **1.1.6.3.2 Despacho aduanero y canales de aforo**

Para control de la aduana las mercancías después del arribo y pagada la liquidación, tienen que someterse a los distintos canales de aforo para así verificar el régimen y procedencia de la carga.

#### **1.1.6.3.2.1 Canal de aforo automático**

El canal de aforo automático será efectivo para las mercancías que no necesitan de control previo o necesiten de inspección. La verificación se realiza mediante vía electrónica por el portal de la aduana, Ecuapass, dicho portal esta alerta de los perfiles de riesgo.

#### **1.1.6.3.2 Aforo físico intrusivo**

Se proceder a reconocer físicamente los bienes importados para así asegurar que lo declarado está acorde a la naturaleza del producto, origen, peso, cantidad, valor de la factura comercial y clasificación arancelaria. Se verifica con el manifiesto electrónico y los documentos de soporte que presente el transportista efectivo ya revisados por el agente afianzado de aduana y así obtener la correcta liquidación de tributos. (Código orgánico de producción comercio e inversiones, citado por María Moncayo, 2014, p. 43)

#### **1.1.6.3.3 Aforo documental**

Este tipo de aforo indica que la carga debe pasar por un proceso de verificación realizado por parte de la Declaración Aduanera, el cual se encarga de validar la documentación de soporte que acompaña a la carga. Dicha documentación debe coincidir con la información que el importador declara en el portal del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, conocido como el sistema informático Ecuapass; el cual permite determinar los valores por liquidación de tributos que el importador debe asumir según el tipo de partida arancelaria que tenga su carga. Además, se encarga de corroborar que se cumpla con los reglamentos aduaneros según el régimen aduanero de las mercancías declaradas ante la aduana.

#### **1.1.6.4 Etapa 4: Autorización al levante de mercancías**

Después de que la carga o mercadería haya sido sometida al canal de aforo y al pago de tributos o liquidaciones complementarias, el Servicio nacional de aduana del Ecuador indicará Salida Autorizada como estado de la declaración y así se podrá continuar con el proceso de nacionalización de las mercancías.

### **1.1.6.5 Etapa 5: Retiro efectivo de las mercancías del depósito temporal**

El servicio nacional de aduana del Ecuador indica Salida Autorizada de la carga, la cual se puede visualizar mediante el sistema Ecuapass; el agente afianzado de aduana o importador una vez constate de dicha salida deberá acercarse al depósito o terminal en que este la carga y realizar los pagos de las rubros que se generaron mediante la estadía de la mercadería en el deposito temporal, como almacenamiento, manipuleo de las mercancías, candados, sellos y demás.

Una vez cancelado los rubros mencionados anteriormente, el agente afianzado de aduana contara con el pase de salida que es otorgado por el depósito en que se encontraba la carga. Para la salida de la carga del terminal el agente afianzado de aduana o importador, es necesario los servicios ofrecidos por un transportista local.

#### **1.1.6.5.1 Intervención del sistema Ecuapass para las desconsolidaciones**

El sistema Ecuapass es una herramienta que facilita las distintas operaciones que se llevaran a cabo una vez que arribe la carga a un terminal de las costas ecuatorianas.

Una vez que la carga esta por arribar se transmite la información del manifiesto al portal del Ecuapass, se tiene un plazo hasta 24 horas después del arribo señalado por el *Reglamento al código orgánico de producción comercio e inversiones* (2011).

Después del arribo del buque la nave comienza operaciones de descargue y los contenedores son posicionados en el terminal que hayan arribado, la consolidadora será la encargada de solicitar un turno de apertura (el proceso dependerá en que terminal se encuentre la carga).

## **1.2 Marco Conceptual**

Para tener más claro los procesos que involucra la desaduanización de carga suelta marítima se mencionaran las siguientes definiciones tomadas del Registro Oficial N 452 de la Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (Del Pozo, pp. 2-4, 2011).

### **1.2.1 Consolidadora de Carga**

Es la empresa que se responsabiliza de movilizar la carga de una manera agrupada, las cargas que manipula la consolidadora pueden tener como destino uno o más consignatarios finales, que deben estar registrados y autorizados como importadores/exportadores en la base del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. (Arévalo, 2014)

### **1.2.2 Agente Afianzado de Aduana**

Es la persona natural o jurídica la cual autoriza el Servicio nacional de aduana del Ecuador que gestione el despacho de las cargas. El agente afianzado es responsable de que lo declarado guarde relación con lo que está trayendo el cliente o importador (*Reglamento del Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones*, 2011)

### **1.2.3 Importador**

Persona natural o jurídica la cual desea adquirir mercancías del mercado exterior a fin de ingresarlos al mercado local.

### **1.2.4 Compañías Verificadoras**

Son empresas autorizadas las cuales se encargan de la verificación de características como cantidad, calidad, peso, precio y así poder determinar la clasificación arancelaria de las mercancías que han ingresado al país. Otros factores indispensables para la verificación es conocer la naturaleza, el origen y la procedencia de dicha carga.

### **1.2.5 Organismos de control**

A fin de constatar que los procesos establecidos por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador se están empleando correctamente, se han creado entidades privadas o gubernamentales que emiten los documentos de control previo los cuales son necesarios para la importación de mercancías. La emisión de dichos documentos dependerá del tipo de mercancía que se tenga intención de importar.

### **1.2.6 Servidor Aduanero**

El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador otorgará un funcionario, dicho delegado será destinado para realizar operaciones aduaneras, y atender declaraciones aduaneras, supervisar procesos y siempre buscar el servir al ciudadano.

### **1.2.7 Transportista local**

Se encarga de levantar las mercancías o mercaderías del depósito temporal o cualquier otro lugar que haya sido previamente acordado por el agente de aduana o el importador.

### **1.2.8 Carga consolidada**

Es el agrupamiento de mercancías que corresponden a uno o más consignatarios, las cuales son ingresadas en un mismo contenedor o unidad de carga para ser transportadas desde un puerto o terminal hacia otro puerto en destino solicitado por los clientes. Se procede de esta manera, siempre y cuando las cargas se encuentren registradas bajo un mismo documento de transporte.

### **1.2.9 Carga suelta**

Mercadería que debido a su tamaño o naturaleza son transportados en unidades de carga diferentes a un contenedor y se manipulan y embarcan como unidades separadas, o dado por disposición del transportista es considerado una desconsolidación, y adquieren carga suelta como estado.

### **1.2.10 Carga breakbulk**

Este término es utilizado para describir cargas que no caben dentro de un contenedor debido a su dimensión o la naturaleza de su tamaño; el tipo de carga suelen ser maquinarias grandes o camiones.

### **1.2.11 Cut-Off**

Es la fecha máxima que tiene el embarcador para que la carga o mercadería sea entregada al buque o sea designada a un lugar.

### **1.2.12 Bill of Lading (B/L)**

También distinguido como el conocimiento de embarque. Es un contrato de transporte marítimo emitido por el transportista, el cual sirve para acreditar la carga a bordo del contenedor. Es utilizado como un instrumento de propiedad de la mercancía transportada.

### **1.2.13 Lista de empaque**

Mejor conocido por su nombre en inglés “packing list”. Es un documento en donde se registra un detalle completo de lo que hay en el contenedor, según la información que describe la factura comercial. Además, facilita la comprobación de mercadería faltante o sobrante en el contenedor.

### **1.2.14 Demoraje**

Es la multa que debe asumir el embarcador por el almacenaje de la mercadería que no es trasladada en el tiempo permitido; es decir, que la carga se ha retirado fuera de los días libres otorgados al embarcador para retirar la carga del terminal o del puerto.

### **1.2.15 Días libres**

Son los días de almacenaje que el transportista otorga al embarcador para que su carga esté dentro de sus instalaciones sin generar multa alguna.

### **1.2.16 Ecuapass**

Es el sistema aduanero del Ecuador que da la facilidad de poder registrar los trámites de importación y exportación de manera más sencilla y rápida. Esta herramienta es utilizada por los operadores de comercio exterior para registrar los trámites aduaneros electrónicamente a través del portal del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador; el cual está disponible las 24 horas del día.

### **1.2.17 Manifiesto de carga**

Es el documento mediante el cual se describen datos comerciales de las mercancías del contenedor, del embarcador, del consignatario y del transportista; ya sea que se trate de una importación o de exportación aérea o marítima.

### **1.2.18 Co-load**

Es un término utilizado en comercio exterior en donde más de un embarcador comparten el mismo espacio de un contenedor, que trasladan mercancías al mismo origen o destino.

### **1.2.19 Aduana**

Es un organismo público encargado de velar por el cumplimiento de la legislación aduanera, con la finalidad de regular y registrar el tráfico internacional de mercaderías y productos que ingresan y salen un país. La aduana está a cargo del control de la recaudación de impuestos que obtienen por permitir el tránsito de mercancías, siempre y cuando sean legales.

### **1.2.20 Operadores de comercio exterior**

Son todos los agentes involucrados en las actividades de comercio exterior, como los despachadores de aduana, los importadores, los exportadores, conductores autorizados de recinto aduanero, transportistas, bancos, consolidadoras, puertos, navieras, aeropuertos, almaceneras, empresas aseguradoras, banco central del Ecuador que es quien otorga la firma electrónica, la aduana, operadores portuarios, entre otros.

### **1.2.21 Abandono Expreso**

Es la renuncia voluntaria de la propiedad de la carga importada, a favor del Estado, siempre y cuando no se haya realizado la declaración aduanera.

### **1.2.22 Abandono Tácito**

Las mercaderías son consideradas en estado de abandono tácito, cuando el importador no presenta la declaración aduanera de importación dentro de los 30 días calendarios, los cuales son considerados desde la fecha del arribo de la carga. Adicionalmente, exceder los 20 días de plazo para efectuar el pago de los tributos, que el delegado se ausente al acto de aforo o que el plazo de permanencia en el depósito aduanero se venza, también causan que la carga caiga en abandono tácito.

### **1.2.23 Abandono Definitivo**

Después de los 25 días hábiles que una mercadería esté en abandono tácito, el importador tiene la oportunidad de enmendar dichos incumplimientos para sacar la carga de ese estado. Si el importador hiciera caso omiso, las mercancías serán declaradas en abandono definitivo. Lo que significa, que perderá el derecho de la propiedad de la mercancía; sometiéndola a subasta pública o destrucción de la mercancía, según se disponga.

## **1.3 Marco Legal**

Para llevar a cabo las desconsolidaciones de carga marítima de importación en los terminales portuarios de Guayaquil, es necesario considerar los siguientes artículos legales:

### **1.3.1 Normas de aforo**

**Art. 79 COPCI Art. 140:** Es importante tomar en cuenta que toda mercadería que necesite declaración aduanera, deberá pasar por un canal de aforo, ya sea automático, electrónico, documental o físico; según disponga el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. Por lo tanto, es indispensable conocer las normas dispuestas en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones para poder realizar el despacho de las mercaderías. (Anexo 1).

### **1.3.2 Documentos que acompañan la declaración aduanera**

**Art. 70 (COPCI Art. 139):** Los documentos que deben acompañar la Declaración Aduanera de Importación, deben ser validados y autenticados por las partes involucradas; es decir, tanto por el comprador como por el vendedor.

Cabe recalcar, que el contar con la documentación completa, permite realizar de manera más eficiente el proceso de desaduanización, debido a que agiliza la salida de la mercadería. Por lo tanto, es necesario conocer las normas establecidas por el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, en cuanto a la documentación necesaria para realizar la declaración aduanera. (Anexo 2).

### **1.3.3 Faltantes o sobrantes de mercancía**

**Art. 97 (COPCI Art. 140):** En el caso de que se realizara un aforo físico a un contenedor y se detectaran faltantes o sobrantes de carga, se deberá realizar una corrección de la Declaración Aduanera de Importación; con el fin de que el importador declare los tributos correspondientes en relación a lo inspeccionado. (Anexo 3).

### **1.3.4 Depósito temporal**

Las naves que atracan en los distintos terminales de Guayaquil, tienen que ir a las bodegas de depósito temporal cuando hayan sido descargadas del buque; siempre y cuando el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador así lo establezca, o haya una disposición del operador portuario.

El servicio que ofrece la aduna consiste en otorgar un almacén de depósito temporal a aquellas mercancías que no han podido ser descargadas directamente desde el buque, el cual incluye el servicio de custodia de las mercancías desde su llegada hasta que el agente de aduana realice el levante de las mismas. (Anexo 4).

## **CAPÍTULO 2**

### **METODOLOGÍA Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA TOLEPU S.A.**

#### **2.1 Tipos de Investigación**

En esta sección se describirá los métodos a utilizar para poder realizar la recopilación de datos que fundamenten los resultados a obtenerse en esta investigación, la cual busca hallar los procesos operativos a mejorar de la empresa Tolepu S.A. en el manejo de desconsolidación de la carga suelta que llega a los diferentes puertos de la ciudad de Guayaquil. Básicamente las estrategias a utilizarse, están ligada al método que será implementado al momento de realizar la investigación, la cual proporcionará los datos que se requieren para soportar las conclusiones que se den en el proyecto.

A continuación se dará a conocer la clasificación de los tipos de investigación de acuerdo a los métodos a aplicarse en el presente proyecto de titulación:

##### **2.1.1 Según el objeto de estudio**

###### **2.1.1.1 Investigación Analítica**

Este método de investigación consiste en realizar un examen minucioso de un hecho en particular, con la finalidad de probar o desarrollar una teoría. Por lo cual, es necesario conocer cómo los encargados del sector operativo de la empresa Tolepu S.A. realizan sus actividades rutinarias para la gestión de la desconsolidación de la carga suelta en los distintos puertos de la ciudad de Guayaquil, para estudiar sus procesos actuales y poder reconocer las falencias concurrentes, así como comprender mejor los factores que impiden que se efectúe una mejor gestión.

Para llevar a cabo este método, se realizarán varias etapas como lo son: Observación, descripción, analizar el proceso y conclusiones en base a los resultados obtenidos del estudio.

### **2.1.1.2 Investigación de Campo**

Este tipo de investigación consiste en estudiar y analizar una determinada situación o problema desde el lugar donde se lleva a cabo los hechos investigados. Este método brinda confiabilidad a la investigación debido a que permite recolectar información mucho más exacta y verídica. A través de este método se busca poder determinar cómo el departamento de operaciones de la empresa Tolepu S.A está realizando el proceso para las desconsolidaciones de carga suelta en los distintos puertos de Guayaquil.

Adicionalmente, se diagnosticará si los procesos utilizados actualmente en la empresa son los adecuados para poder realizar una gestión operativa efectiva y eficaz que permita optimizar los tiempos de desaduanización de las cargas sueltas.

### **2.1.2 Según el nivel de medición**

#### **2.1.2.1 Investigación Cualitativa**

Este método de investigación consiste en la recopilación de datos a través de herramientas de apoyo, tales como las técnicas de observación de procedimientos, entrevistas, cuestionarios y grupos focales o de discusión, para poder interpretar y analizar profundamente los resultados obtenidos en el estudio. Básicamente, la investigación cualitativa es utilizada para recolectar opiniones sobre un determinado tema que pueda aportar al desarrollo de la investigación.

Por lo tanto, se considera de vital importancia realizar una entrevista en el presente proyecto de investigación, con la finalidad de poder elaborar un informe completo que describa las diversas estrategias a implementarse en la empresa Tolepu S.A.

### **2.1.2.2 Investigación Descriptiva**

Este tipo de investigación consiste en realizar un diagnóstico de la empresa, con el fin de conocer la situación actual de la misma; a través del estudio respectivo de cada una de sus actividades y procesos. Por consiguiente, se procederá a examinar las características principales de los problemas que presente la empresa para definir modelos operativos que se adapten mejor a la organización.

## **2.2 Técnicas de Investigación**

En base al método definido, se ha establecido la importancia de ciertas técnicas que servirán de gran apoyo para el desarrollo del proyecto. Las cuales dan a conocer cómo se piensa lograr aquello que describimos en el diseño metodológico. Es decir, la sistemática que será implementada para recolectar la información que dará un conocimiento más amplio de la situación actual de la empresa Tolepu S.A. con el fin de reestructurar sus procesos operativos con la ayuda del manual práctico que se presentará como resultado final de la investigación.

### **2.2.1 Observación**

Se considera que la observación es un elemento indispensable en la investigación, ya que permite obtener un mayor número de datos reales y netamente visibles. La intención de utilizar esta técnica, es poder realizar un estudio profundo del comportamiento del proceso operativo de la empresa Tolepu S.A. al momento de realizar las desconsolidaciones de carga suelta.

Medio que dará un amplio conocimiento de los factores que se deberán eliminar y/o cambiar en la gestión operativa de la empresa.

Para ello se requiere realizar una investigación de campo; es decir, que se harán visitas a las instalaciones de la empresa Tolepu S.A. con el fin de observar de cerca como manejan actualmente el proceso de desconsolidación de carga suelta. Además, se contará con la visita a los puertos de Guayaquil donde la empresa realiza la desconsolidación de carga suelta para realizar una investigación descriptiva del lugar donde ocurren los hechos.

Eventualmente, se elaborará un informe con los datos obtenidos del estudio con las conclusiones respectivas. Los instrumentos principales que se utilizarán para llevar a cabo este proceso de observación será la ficha de registro y fotografías.

### **2.2.2 Entrevista**

La entrevista ha sido uno de los métodos más utilizados por los investigadores, debido a que brinda la oportunidad de obtener información directa de la fuente. En este caso, se realizará la entrevista a la gerente del departamento de operaciones de la empresa Tolepu S.A. con el fin de obtener la mayor información posible, con base en la experiencia y conocimiento que la gerente pueda proporcionar para el desarrollo de esta investigación.

Por lo cual, se elaborará un cuestionario de preguntas previamente elaborado para la recopilación de datos y que serán presentadas durante la entrevista. Los instrumentos a utilizarse en esta técnica serán un registro de notas, el cuestionario de preguntas y fotografías respectivas de la visita.

## **2.3 Descripción de la empresa Tolepu S.A.**

### **2.3.1 Historia**

La empresa Tolepu S.A. es una consolidadora de carga internacional creada en el año 1997, formando parte del reconocido grupo Torres & Torres; quienes son reconocidos por ser líderes del comercio exterior ecuatoriano debido a su amplia cadena logística y años de experiencia en el mercado.

Tolepu S.A forma parte de la red de comercio internacional, por tal motivo cuentan con personal capacitado para ejercer sus actividades de comercio exterior junto con las herramientas necesarias para ofrecer al cliente los mejores tiempos de entrega de la carga y calidad en el servicio brindado. La empresa se encuentra autorizada por el Servicio nacional de aduana del Ecuador para ofrecer servicios de consolidar y/o desconsolidar carga; capaces de brindar transporte vía marítima, aérea y terrestre, desde y hacia cualquier país. Grupo Torres y Torres (2011)

Tolepu S.A. cuenta con certificación ISO 9001-2008, el cual es utilizado para el manejo de embarques internacionales. Esta certificación otorga a los clientes la total seguridad de que su carga está a cargo de profesionales que se rigen bajo las normas de comercio internacional. Además, la certificación ISO 9001-2008 garantiza que la empresa posee un buen sistema de gestión de calidad; por lo que otorga una ventaja competitiva.

Adicionalmente, la empresa cuenta con certificación BASC, el cual permite brindar un servicio logístico confiable y oportuno. La certificación BASC garantiza que la empresa posee un concepto claro de métodos de seguridad, políticas para contratación de personal, correcto manejo de documentos y archivos, entre otros. Esta norma consiste en evitar actos ilícitos dentro de la organización, siguiendo procedimientos estándar en cuanto a la realización de actividades seguras y lícitas.

### **2.3.2 Funciones y servicios**

Tolepu S.A. es una empresa dedicada a brindar servicios de flete internacional marítimo; basándose y respetando al cien por ciento los incoterms 2000 o 2010 que se manejen en el embarque, ya sea EX WORK, FOB, DAP, DDP, entre otros. También cuenta con servicio Courier y manejo de carga suelta, refrigerada, sobredimensionada, seca, perecible, peligrosa, carga, entre otros.

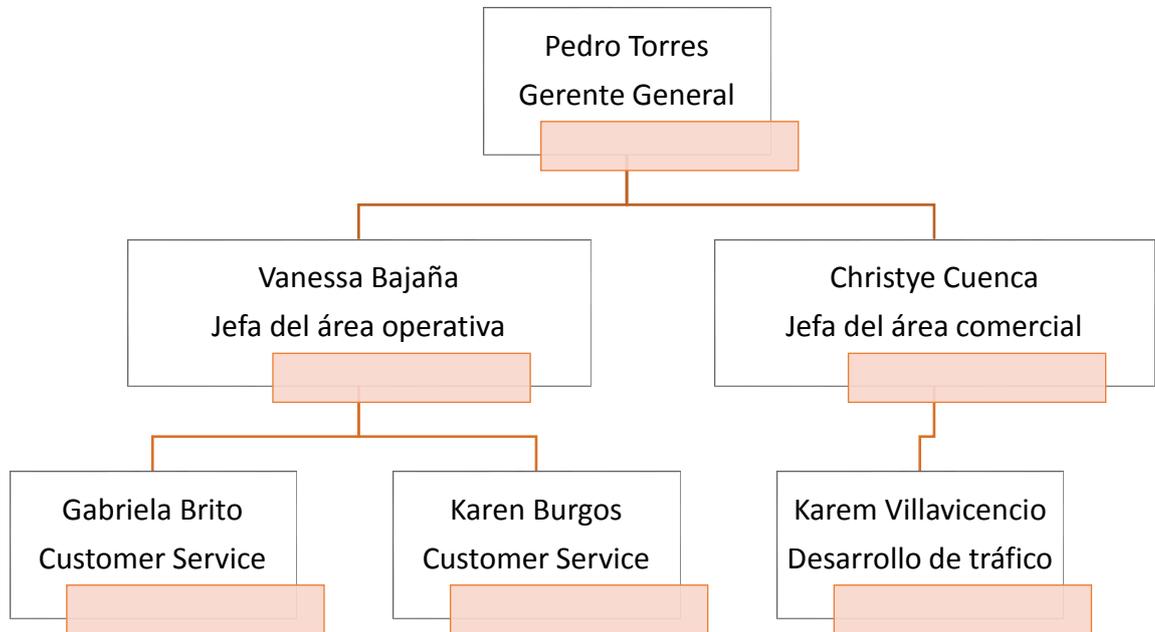
Adicionalmente, Tolepu ofrece el servicio de bodega o almacenaje de mercancías para la consolidación de la carga, y cuenta con la gestión de inventario de mercadería respectiva.

Para aquellos clientes que desean importar o exportar por primera vez, se les da la respectiva asesoría de logística Internacional con el fin de que puedan optar por la mejor vía de transporte, de manera que el cliente logre optimizar sus costos y los tiempos de embarque.

Debido a la red de agentes que posee Tolepu S.A. alrededor del mundo, le permite formar una presencia internacional ya que le facilita al cliente la manera de manejar su embarque. La bodega Interport de Tolepu en Miami, ofrece el servicio de bodega o almacenaje de mercancías para la consolidación de la carga, y además de ofrecer 30 días libres, la empresa se encarga de realizar el inventario de mercadería respectiva.

La empresa se ha destacado por llevar una administración efectiva de los proveedores y de las órdenes de compra, lo que le da ventaja frente a la competencia.

### 2.3.3 Organigrama



## 2.4 Análisis PEST

A continuación se dará a conocer el ambiente macro-económico externo del mercado, que generalmente son factores independientes que están fuera del control de la empresa; como por ejemplo, factores políticos, económicos sociales y tecnológicos.

### 2.4.1 Factores Políticos

El factor político está relacionado con todos los aspectos gubernamentales y legislativos involucrados en un país, que de alguna manera pueden afectar un negocio. Como por ejemplo, la estabilidad política, normas del comercio exterior, regulaciones de seguridad, cambios gubernamentales, políticas arancelarias, normas de protección del medio ambiente, respeto de los derechos civiles y constitucionales, ente otros.

El gobierno ecuatoriano ha logrado alcanzar una estabilidad política con el actual mandatario, Rafael Correa, quien inició su periodo presidencial en el año 2006 y tiene previsto culminar en el 2017. El modelo de estado que el presidente aplica, es la reforma denominada Socialismo del siglo XXI. El cual el presidente afirma que difiere del socialismo tradicional, ya que le da al Estado un rol protagónico para impulsar la economía y la democratización de los medios de producción. Cabe recalcar que esta reforma acepta la propiedad privada, bajo la condición de que se mantenga la democracia sobre los bienes.

A lo largo de su mandato, el presidente de la Republica, ha tomado decisiones importantes, como las reformas en áreas políticas, económicas y educativas; razón por la cual se ha autodenominado el gobierno de la Revolución Ciudadana. Durante su primer periodo, el presidente promulgó la actual constitución ecuatoriana en el año 2008. Además, ha promovido la inversión pública en el país, que incluye infraestructura de carreteras y desarrollo social. Por otra parte, la relación que ha mantenido con los medios de comunicación privada ha sido controversial, de manera que los considera como sus opositores.

Cabe recalcar, que el estudio de la situación política también incluye factores de riesgo, como golpes de estado, manifestaciones de carácter político, conflictos entre partidos políticos o instituciones, entre otros.

Por lo tanto es importante mencionar que no todo el pueblo ecuatoriano celebra los cambios decretados por el primer mandatario. La situación política en el Ecuador se ha tornado inconsistente, debido al levantamiento de la oposición durante su mandato. La crisis del 30 de septiembre de 2010 se produjo por elementos de la tropa de la Policía Nacional del Ecuador. Manifestación que se originó por una reforma laboral de la Ley de Servicio Público que al parecer afectaba a los policías.

De igual manera, muchos opositores del gobierno han levantado su voz en son de protesta por el decreto del presidente sobre los impuestos a las herencias, que van del 2,5% al 77,5% y se encuentra vigente a partir de mayo de 2015. (Orozco, 2015). Motivo por el cual se han estado realizando un sin número de manifestaciones y protestas, a fin de expresar su desacuerdo con el gobierno de la revolución ciudadana, esperando que desista de este impuesto.

## **2.4.2 Factores Económicos**

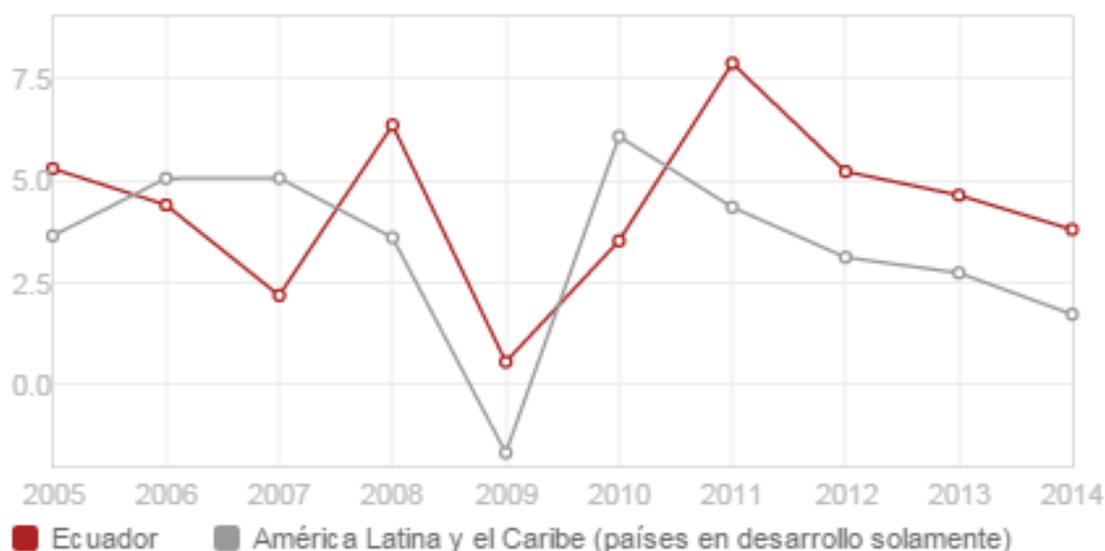
Las decisiones de aspecto político tienen repercusiones en la economía del país y en la estabilidad de las empresas; tanto a nivel nacional como internacional. Los factores económicos influyen en el poder de compra de los clientes y se ve reflejado en la rentabilidad del negocio.

Varios de los aspectos que influyen son: la inflación, tasas de crecimiento económico, tasas de interés, gastos del presupuesto gubernamental, tasa de cambio, distribución del gasto público, entre otros.

El gobierno del Presidente Rafael Correa, procura erradicar la pobreza y promover el desarrollo de la matriz productiva, con la finalidad de mantener una economía sostenible.

Según el artículo publicado en el sitio web del Banco Mundial (2015) el crecimiento económico del Ecuador ha sido notorio en los últimos 4 años, aunque ha ido desacelerándose paulatinamente. Sin embargo, el crecimiento económico ha reducido los niveles de pobreza de los ciudadanos ecuatorianos; mejorando su calidad de vida. Entre el año 2006 y 2014, la pobreza extrema disminuyó del 16,9% al 7,7%, según información dada a conocer por el Banco Mundial (2015).

**Gráfico 6 Crecimiento del Producto Interno Bruto (% anuales)**



**Fuente y elaboración:** Banco Mundial

El gráfico indica el crecimiento del Producto Interno Bruto en porcentajes, desde el año 2006 al 2014. Se puede observar que tras la crisis global del 2009, Ecuador logra recuperar su situación económica significativamente en el 2011; gracias a los bonos de vivienda otorgados por el Estado, la mejora progresiva de la infraestructura física y a los recursos financieros proporcionados por el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, según lo informado por Fonseca en su sitio web (2015).

Es importante recalcar, que pese a los cambios positivos en cuanto a la economía del país, aún existen desafíos para lograr la erradicación de la pobreza en el Ecuador. Parte de los desafíos están ligados con el nivel de dependencia del petróleo, ya que como se mencionó en el capítulo anterior, las exportaciones petroleras tienen el mayor rubro en la balanza de pagos del Ecuador. Lo que implica, que una caída o alza en el precio de petróleo, afectaría directamente la situación económica del país.

A lo largo del 2014, se han venido presentando reducciones en el precio del petróleo, causando daño colateral a los países que depende netamente de la comercialización petrolera como principal medio de subsistencia; como es el caso del Ecuador. La caída del precio fue ocasionada por una sobreoferta de producción por parte de los principales socios de la Organización de Países Exportadores de Petróleo, causando la desestabilización económica en países productores de petróleo con menor capacidad de producción.

Adicionalmente, el gobierno ha tomado medidas de carácter económico con el fin de promover el cambio de la matriz productiva; donde se restringe las importaciones con un incremento de tarifas arancelarias y se otorga incentivos a los exportadores. A raíz de esto, se dio la última disposición gubernamental sobre los impuestos a las salvaguardias, el cual han incrementado dramáticamente en el 2015. Según lo dispuesto por Carolina Enríquez en su artículo (2015) del diario El Comercio, se aplicaron sobretasas entre el 5% y el 45% para 2691 partidas arancelarias.

Este impuesto de salvaguardia ha causado un declive en las importaciones. Sin embargo, el Ministerio de Comercio Exterior señala que se han tomado estas medidas con el fin de hacer frente a la apreciación del dólar y el impacto causado por la caída de los precios del petróleo. Esto ha impulsado que las empresas importadoras realicen disminución de personal de trabajo, debido a la falta de rentabilidad económica; puesto que muchas empresas dependen netamente de las importaciones.

### **2.4.3 Factores Sociales**

El análisis del factor social consiste en estudiar el comportamiento de la sociedad, preferencias, gustos y factores que influyen en su toma de decisiones al momento de realizar una compra. Algunas de las áreas de interés son las tendencias actuales, condiciones del estilo de vida, la educación, la salud, el medio ambiente, los derechos humanos, aspectos étnicos y religiosos, entre otros.

El capital humano es uno de los principales aspectos a considerar en el análisis social, ya que es una parte esencial para el crecimiento sociocultural y económico de un país; debido a que está relacionada con el nivel de preparación de cada individuo, su cultura y por ende, la calidad de la productividad.

La Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo ha elaborado un Atlas ilustrativo que habla sobre las desigualdades socio-económicas del Ecuador (2013) con la ayuda brindada por las Naciones Unidas y la Universidad Andina Simón Bolívar, en donde dan a conocer que en el actual gobierno de la Revolución ciudadana se han estado viviendo cambios sociales significativos. Estos cambios están relacionados con la disminución de la pobreza, disminución de la desigualdad y un incremento del consumo por habitante.

En un boletín de prensa, Pabel Muñoz, Secretario Nacional de Planificación y Desarrollo (2014) informó que el Atlas ha sido una herramienta útil en el que contribuye con el desarrollo nacional, debido a que recopila lo mejor de las estadísticas del país; basándose en los resultados obtenidos en el censo poblacional y las estadísticas acerca de las condiciones de vida de los habitantes de las últimas dos décadas.

El Instituto nacional de estadística y censo, es una entidad pública encargada de empadronar a la población, con la finalidad de recopilar información fundamental para dar a conocer el índice poblacional, el nivel de educación alcanzado, calidad del servicio de salud, estado de la vivienda domiciliaria, equidad, tecnología, entre otros. En base a los resultados obtenidos, el Estado toma medidas de carácter social para mejorar su situación. A continuación, se mostrará los resultados del último censo poblacional realizado en el 2010.

**Tabla 2 Resultados del censo 2010: Población y Vivienda**

Población		Vivienda	
Edad media de la población	28,4	% hogares en viviendas propias totalmente pagadas	46,9
% personas con cédula ciudadanía	79,7	% hogares que tratan el agua antes de beberla	66,5
% ocupados con seguro general (1)	28,9	Promedio de focos ahorradores en la vivienda	4,3
% personas con seguro de salud privado	9,4	% vivienda con servicios básicos públicos	49

(1) Con respecto al total de personas ocupadas

**Fuente:** Instituto Nacional de Estadística y Censo.

**Elaboración:** Autoras

El Plan nacional del Buen Vivir está conformado por 19 indicadores que muestran descriptivamente como se vivía en 1990 y hace una comparación con la actualidad. El estudio manifiesta un aumento significativo en la calidad de vida de los ciudadanos ecuatorianos. De manera que en los últimos ocho años, el índice de pobreza ha logrado reducirse en un 32,6%, según el video informativo realizado por el instituto nacional de estadística y censo (2015).

Cabe recalcar, que se destaca como progreso socio-económico la educación de los ciudadanos; debido a que existe posibilidad de acceso a la educación primaria; tanto para las áreas rurales como urbanas y para las diferentes etnias raciales del Ecuador. Y en cuanto a la educación secundaria, la tasa neta de matrícula secundaria ha incrementado un 81% en un periodo que va desde el 2006 al 2014; lo que indica que en la actualidad los ecuatorianos tienen mayores oportunidades de prepararse académicamente y recibir una educación digna.

**Tabla 3 Resultados del censo 2010: Educación y Equidad**

Educación		Equidad	
Analfabetismo >= 15 años	6,8	% discapacitados que asisten a un establecimiento educación especial	9,5
Promedio de años de escolaridad >= 10 años	9,0	% niños/as < de 5 años en programas del gobierno	0,2
Cobertura del sistema de educación pública	74,2	% discapacitados que trabajan en el sector público	0,4
% hogares con niños/as que (2) no asisten a un establecimiento	5,1	% adultos/as mayores jubilados	12,5

(2) Niños/as de 5 a 14 años

**Fuente:** Instituto Nacional de Estadística y Censo.

**Elaboración:** Autoras

#### 2.4.4 Factores Tecnológicos

El factor tecnológico es de gran importancia en el medio actual ya que agiliza y optimiza las tareas que se realizan día a día. El uso de sistemas tecnológicos ha permitido mejorar la calidad de vida en el área laboral y personal de la sociedad en general.

Algunos de los factores a analizar son: desarrollo de nuevas invenciones, gastos en investigación, impacto de nuevas tecnologías, modernización tecnológica, ciclo de vida de aparatos tecnológicos, entre otros.

Según el Instituto Nacional de Estadística y censo, la Encuesta Nacional de Actividades de Ciencia, Tecnología e Innovación (ACTI), es el primer método que permite conocer los principales índices relacionados con el desarrollo tecnológico e innovación existente en el Ecuador.

**Tabla 4 Gasto Agregado en Actividades de Ciencia  
Tecnología e Innovación**

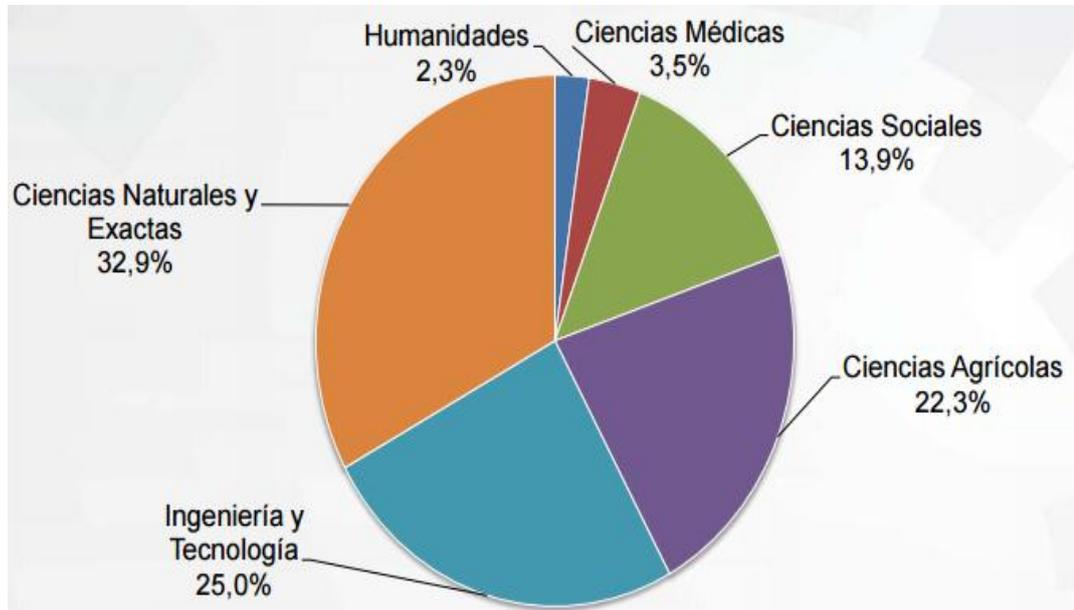
<b>Total de gasto ACTI</b>			
<b>Expresado en millones de dólares constantes del año 2011</b>			
<b>Período 2009 a 2011</b>			
		<b>2011</b>	<b>% del PIB</b>
<b>a</b>	Total gasto investigación y desarrollo	269,47	0,35%
<b>b</b>	Total gasto otras actividades de ciencia y tecnología	42,66	0,06%
<b>c</b>	Total gasto de otras actividades de innovación	898,40	1,17%
<b>a+b+c</b>	Total gasto ACTI	<b>1210,53</b>	<b>1,58%</b>

**Fuente:** Instituto Nacional de Estadística y Censo

Hasta el año 2011 el total del gasto de investigación y desarrollo ocupaba un 0,35% del Producto Interno Bruto, pero el objetivo es que ascienda a 1,5% del Producto Interno Bruto. El gasto total en actividades de ciencia e innovación fue de 1210,53 millones de dólares.

Según los resultados de las estadísticas del último censo poblacional realizado en el 2011, tanto el conocimiento en avance tecnológico en los ciudadanos ecuatorianos como la inversión en innovación y tecnología, no ocupaba un porcentaje significativo del Producto Interno Bruto. Sin embargo las expectativas del gobierno es poder superar

**Gráfico 7 Gasto en Investigación y desarrollo de ciencia y tecnología por disciplina científica año 2011**



**Fuente:** Instituto Nacional de Estadística y Censo

Como se puede observar en el gráfico estadístico, el gasto de investigación y desarrollo que se destina a estudios de ingeniería y tecnología, ocupan un 25%; lo cual implica que las personas han desarrollado un mayor grado de interés por aprender esta disciplina científica, explotándola en su máximo potencial.

Adicionalmente, según lo notificado por el canciller Ricardo Patiño (2015), el Ecuador quiere dar prioridad a la tecnología, ciencia e infraestructura, con la finalidad de cumplir una meta como parte de la Comunidad de Estados Latinoamericanos y Caribeños. Esta comunidad se encarga de promover la integración y desarrollo, tanto de países latinoamericanos como caribeños.

## **2.5 Análisis FODA**

A continuación se dará a conocer la situación actual de la empresa mediante el análisis de las características internas y externas. El análisis interno incluye las fortalezas y debilidades, mientras que el análisis externo involucra las oportunidades y amenazas de la organización.

### **2.5.1 Análisis interno**

#### **2.5.1.1 Fortalezas**

- Dieciocho años de experiencia en el área de comercio exterior.
- Autorización por parte del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador para realizar las consolidaciones y/o desconsolidaciones de carga suelta.
- Altamente competitiva dentro del mercado debido a que cuenta con Certificación ISO 9001-2008, la cual es una norma internacional que certifica que la empresa posee un buen sistema de gestión de calidad capaz de llevar a cabo una administración efectiva y de mejora continua en la calidad de sus productos o servicios; brindándole al cliente mayor seguridad al momento de realizar sus embarques.
- Pertenece al reconocido grupo Torres & Torres, quien constituye un conjunto de empresas que se encargan de brindar un Servicio Logístico Integral.
- Profesionales capacitados y con experiencia en actividades de comercio exterior.
- Precios altamente competitivos según el mercado actual.
- Mejora continua en cuanto a la calidad de servicio que se ofrece.

### **2.5.1.2 Debilidades**

- Concepto de marca poco potenciado en el mercado.
- El personal encargado de realizar las desconsolidaciones de carga suelta necesitan capacitaciones.
- Falta de cobertura a nivel nacional.
- Falta de estrategias claves para mejorar procesos operativos que limiten el crecimiento de la empresa.
- Escasa publicidad y promoción para innovar el reconocimiento de su imagen corporativa.
- Agentes del exterior con conocimiento limitado sobre los procesos para consolidaciones de carga suelta en el Ecuador.

## **2.5.2 Análisis externo**

### **2.5.2.1 Oportunidades**

- Fidelización de los clientes por la calidad del servicio que se brinda.
- Mejora continua de las condiciones de trabajo del personal para garantizar un excelente desempeño en sus actividades diarias.
- Desarrollo de nuevas estrategias para mejorar el proceso de desconsolidación de carga suelta en los diferentes puertos de Guayaquil.
- Participación en programas enfocados en responsabilidad social empresarial, mediante la protección del medio ambiente.
- Nuevos clientes locales que prefieren el servicio de Tolepu.
- Posibilidades de asistir a clientes en el extranjero.

### **2.5.2.2 Amenazas**

- Incremento de la competencia.
- Inestabilidad política que retrasa las actividades comerciales.
- Incremento de impuestos arancelarios y salvaguardas que afectan el nivel de importaciones en el Ecuador.
- Constantes fluctuaciones en las tarifas por parte de las navieras y los proveedores.
- La demanda del mercado es estacional
- Abaratamiento de los precios del mercado.
- Nuevas normativas reglamentarias del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador para realizar los manifiestos de importación en el sistema Ecuapass.

## **2.6 Análisis de las cinco fuerzas de Porter**

### **2.6.1 Poder de negociación de los compradores o clientes**

Por ser un mercado competitivo los clientes solicitan una tarifa competitiva también de parte de Tolepu, en general los clientes nuevos que desean probar y analizar el servicio que ofrece la empresa son los que se le ofrece una tarifa muy cercana al costo, Tolepu posee una fiel cartera de clientes, los cuales tienen tarifas pactadas de acuerdo al volumen de embarques que manejan mensualmente y el área comercial conoce cuales son los clientes a los que se le puede ganar más, para mantener la lealtad de los clientes el área comercial junto al área operativa programa reuniones con sus clientes a fin de conocer el grado de satisfacción del cliente y si existe algo que Tolepu pueda mejorar.

### **2.6.2 Poder de negociación de proveedores o vendedores**

Tolepu cuenta con una amplia cadena de proveedores desde nacionales hasta internacionales, la empresa cuenta con una red de agentes del exterior los cuales tienen contratos y una política de ganancia por embarque, los tramites ruteados del exterior son los que son cerrados por los agentes de la empresa Tolepu, y de manera nacional Tolepu tiene una alianza con sus empresas hermanas, por ser Grupo Torres y Torres hay ciertos servicios que los provee el mismo grupo, como la gestión del agente de aduana que la realiza Torres, el servicio de transporte coordinado por Ciateite y la estiba para tramites de exportación que es efectuada por Torrestibas, dependiendo del tránsito y del medio de transporte Tolepu cuenta con relaciones con las líneas navieras y aerolíneas.

El área comercial organiza reuniones con las líneas navieras con el objetivo de conseguir una mejora en tarifas y a la vez obtener prioridad en los embarques que se manejan con las líneas.

### **2.6.3 Amenaza de nuevos competidores entrantes**

Dada las regulaciones del Servicio nacional de aduana del Ecuador no es tan fácil emprender este tipo de negocio y actualmente en el mercado ya existen empresas de reconocimiento que tienen una fiel cartera de clientes aunque siempre va existir el cliente que escoja la tarifa más competitiva, en cuestiones de servicio, el principal competidor de Tolepu S.A. es Grupo Calderón ya que cuenta con los mismos servicios que caracteriza al Grupo Torres y Torres el cual es ser operador logístico, es decir Grupo Calderón también cuenta con servicio aduanero y servicio de transporte.

Saco Shipping, Farletza y Veco logistics son fuertes competidores en función de volumen de embarques ya que los tres cuentan con representación directa en el exterior, es decir que cuentan con una alianza directa con un

agente multinacional, sin embargo Tolepu S.A. siempre hace hincapié en resaltar su valor agregado que es el servicio personalizado.

Saco Shipping

#### **2.6.4 Amenaza de productos sustitutos**

En el caso de Tolepu S.A. sería servicio, y está en constante amenaza ya que el mercado es muy competitivo sin embargo es tarea del área comercial y área operativa en mantener la satisfacción del cliente, ya que el área comercial cumple con venderle el mejor servicio y mejores tiempos al cliente pero es el área operativa que se encarga de hacer realidad y hacer cumplir lo que se le fue vendido al cliente.

#### **2.6.5 Rivalidad entre competidores**

Tolepu S.A. maneja la rivalidad entre sus competidores mediante el valor agregado y diferenciación en su servicio, debido a que está enfocado en ofrecer seguridad en los servicios que brindan y darle la prioridad necesaria a mantener la satisfacción del cliente en todo momento.

## Gráfico 8 Estado financiero de resultados de la empresa Tolepu S.A. año 2014

Información Estados Financieros

**INFORMACIÓN ESTADOS FINANCIEROS DE LA COMPAÑÍA**

Estado Situación   Estado Resultados   Estado Flujos Efectivos   Estados Cambios Patrimonios

**Estado Financiero correspondiente al año: 2014**

Código de la Cuenta Contable	Nombre de la Cuenta Contable	Valor
6011	VENTAS NETAS LOCALES GRAVADAS CON TARIFA 12% DE IVA	838,340.74
6012	VALOR EXENTO VENTAS NETAS LOCALES GRAVADAS CON TARIFA 12% DE IVA	0.00
6021	VENTAS NETAS LOCALES GRAVADAS CON TARIFA 0% DE IVA O EXENTAS DE IVA	3,084,163.14
6022	VALOR EXENTO VENTAS NETAS LOCALES GRAVADAS CON TARIFA 0% DE IVA O EXENTAS DE IVA	0.00
6031	EXPORTACIONES NETAS	71,284.42
6032	VALOR EXENTO EXPORTACIONES NETAS	0.00
6041	INGRESOS OBTENIDOS BAJO LA MODALIDAD DE COMISIONES O SIMILARES	0.00
6042	VALOR EXENTO INGRESOS OBTENIDOS BAJO LA MODALIDAD DE COMISIONES O SIMILARES	0.00
6051	INGRESOS POR AGROFORESTERÍA Y SILVICULTURA DE ESPECIES FORESTALES	0.00
6052	VALOR EXENTO INGRESOS POR AGROFORESTERÍA Y SILVICULTURA DE ESPECIES FORESTALES	0.00

**Fuente:** Superintendencia de compañías.

Las ventas netas en el años del 2014 de la empresa Tolepu S.A. fueron de 838,340.74 dólares,

Se utiliza como base de evaluación las ventas netas en el año 2014 de las siguientes empresas, Saco shipping, Farletza, y Veco logistics.

## Gráfico 9 Estado financiero de resultados de la empresa Saco Shipping S.A. año 2014

Información Estados Financieros

**INFORMACIÓN ESTADOS FINANCIEROS DE LA COMPAÑÍA**

Estado Situación | Estado Resultados | Estado Flujos Efectivos | Estados Cambios Patrimonios

**Estado Financiero correspondiente al año: 2014**

Código de la Cuenta Contable	Nombre de la Cuenta Contable	Valor
6011	VENTAS NETAS LOCALES GRAVADAS CON TARIFA 12% DE IVA	7,050,866.96
6012	VALOR EXENTO VENTAS NETAS LOCALES GRAVADAS CON TARIFA 12% DE IVA	0.00
6021	VENTAS NETAS LOCALES GRAVADAS CON TARIFA 0% DE IVA O EXENTAS DE IVA	0.00
6022	VALOR EXENTO VENTAS NETAS LOCALES GRAVADAS CON TARIFA 0% DE IVA O EXENTAS DE IVA	0.00
6031	EXPORTACIONES NETAS	0.00
6032	VALOR EXENTO EXPORTACIONES NETAS	0.00
6041	INGRESOS OBTENIDOS BAJO LA MODALIDAD DE COMISIONES O SIMILARES	0.00
6042	VALOR EXENTO INGRESOS OBTENIDOS BAJO LA MODALIDAD DE COMISIONES O SIMILARES	0.00
6051	INGRESOS POR AGROFORESTERÍA Y SILVICULTURA DE ESPECIES FORESTALES	0.00
6052	VALOR EXENTO INGRESOS POR AGROFORESTERÍA Y SILVICULTURA DE ESPECIES FORESTALES	0.00

**Fuente:** Superintendencia de compañías.

Las ventas de la empresa Saco Shipping S.A son de 3,149,263.52 dólares en el 2014, comparada con los ingresos de Tolepu S.A, representa una diferencia del 75%.

Los competidores que enfrenta Tolepu S.A. son fuertes y llevan más tiempo en el mercado.

## Gráfico 10 Estado financiero de resultados de la empresa Farletza S.A. año 2014

Información Estados Financieros

**INFORMACIÓN ESTADOS FINANCIEROS DE LA COMPAÑÍA**

Estado Situación Estado Resultados Estado Flujos Efectivos Estados Cambios Patrimonios

**Estado Financiero correspondiente al año: 2014**

Código de la Cuenta Contable	Nombre de la Cuenta Contable	Valor
6011	VENTAS NETAS LOCALES GRAVADAS CON TARIFA 12% DE IVA	6,087,739.18
6012	VALOR EXENTO VENTAS NETAS LOCALES GRAVADAS CON TARIFA 12% DE IVA	0.00
6021	VENTAS NETAS LOCALES GRAVADAS CON TARIFA 0% DE IVA O EXENTAS DE IVA	5,031,599.15
6022	VALOR EXENTO VENTAS NETAS LOCALES GRAVADAS CON TARIFA 0% DE IVA O EXENTAS DE IVA	0.00
6031	EXPORTACIONES NETAS	90,674.05
6032	VALOR EXENTO EXPORTACIONES NETAS	0.00
6041	INGRESOS OBTENIDOS BAJO LA MODALIDAD DE COMISIONES O SIMILARES	0.00
6042	VALOR EXENTO INGRESOS OBTENIDOS BAJO LA MODALIDAD DE COMISIONES O SIMILARES	0.00
6051	INGRESOS POR AGROFORESTERÍA Y SILVICULTURA DE ESPECIES FORESTALES	0.00
6052	VALOR EXENTO INGRESOS POR AGROFORESTERÍA Y SILVICULTURA DE ESPECIES FORESTALES	0.00

Fuente: Superintendencia de compañías

## Gráfico 11 Estado financiero de resultados de la empresa Veco Logistics S.A. año 2014

Información Estados Financieros

**INFORMACIÓN ESTADOS FINANCIEROS DE LA COMPAÑÍA**

Estado Situación Estado Resultados Estado Flujos Efectivos Estados Cambios Patrimonios

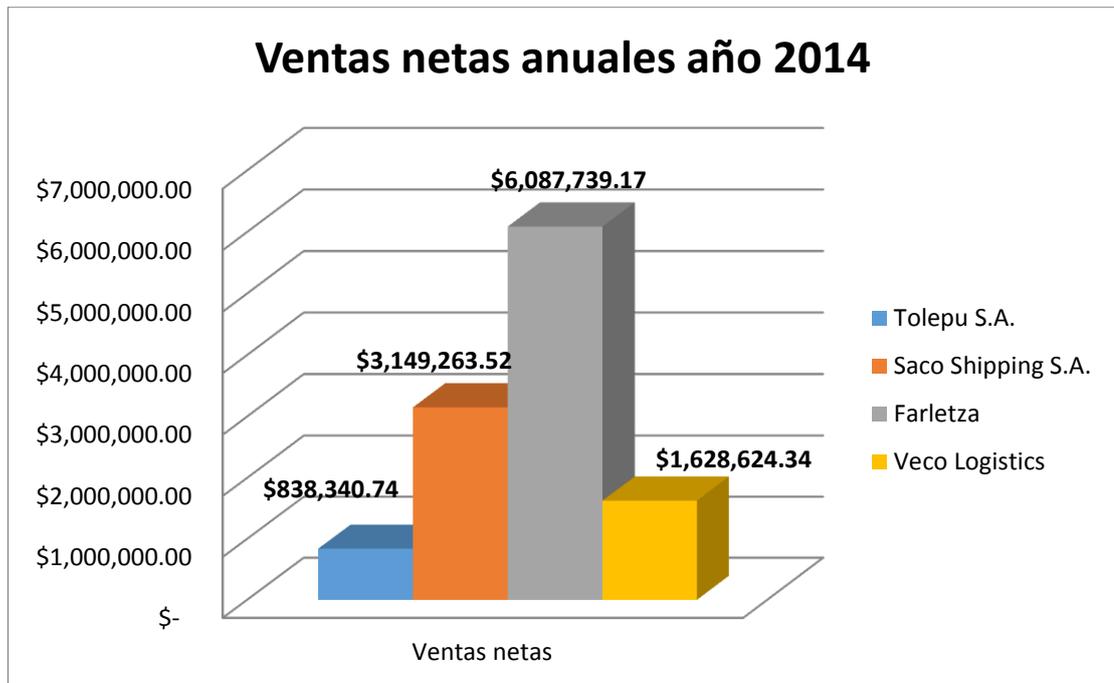
**Estado Financiero correspondiente al año: 2014**

Código de la Cuenta Contable	Nombre de la Cuenta Contable	Valor
6011	VENTAS NETAS LOCALES GRAVADAS CON TARIFA 12% DE IVA	1,628,624.34
6012	VALOR EXENTO VENTAS NETAS LOCALES GRAVADAS CON TARIFA 12% DE IVA	0.00
6021	VENTAS NETAS LOCALES GRAVADAS CON TARIFA 0% DE IVA O EXENTAS DE IVA	98,780.63
6022	VALOR EXENTO VENTAS NETAS LOCALES GRAVADAS CON TARIFA 0% DE IVA O EXENTAS DE IVA	0.00
6031	EXPORTACIONES NETAS	0.00
6032	VALOR EXENTO EXPORTACIONES NETAS	0.00
6041	INGRESOS OBTENIDOS BAJO LA MODALIDAD DE COMISIONES O SIMILARES	0.00
6042	VALOR EXENTO INGRESOS OBTENIDOS BAJO LA MODALIDAD DE COMISIONES O SIMILARES	0.00
6051	INGRESOS POR AGROFORESTERÍA Y SILVICULTURA DE ESPECIES FORESTALES	0.00
6052	VALOR EXENTO INGRESOS POR AGROFORESTERÍA Y SILVICULTURA DE ESPECIES FORESTALES	0.00

Fuente: Superintendencia de compañías

A continuación se detalla las ventas de los competidores y Tolepu S.A.

**Gráfico 12 Ventas anuales año 2014**



## **2.7 Procesos para desconsolidación de carga suelta marítima por el área operativa de la empresa Tolepu S.A.**

Tolepu S.A. maneja el sistema operativo DOBRA, dicho sistema es proporcionado por el Grupo Torres y Torres como una herramienta de ayuda y control (Anexo 5).

La plataforma del sistema es diferente para cada empresa del Grupo Torres & Torres, las opciones y herramientas que presenta cada bandeja depende de las funciones que realiza la empresa y a su vez permite que las empresas hermanas puedan visualizar el status del trámite mediante observaciones (Anexo 6)

Una vez que la carga arriba al terminal asignado, la nave comienza operaciones y dependerá de la congestión de los terminales para el posicionamiento de los contenedores en el patio de apertura, regularmente la desconsolidación de carga suelta marítima se realiza un día después del arribo, el oficial encargado de operaciones de la empresa Tolepu S.A. debe estar en contacto con el personal de monitoreo y coordinar un delegado para el momento de la apertura, como es carga suelta la desconsolidación se realizara en presencia del delegado de la consolidadora principal que realizo el embarque.

Hay desconsolidaciones de carga suelta marítima que se realiza con otros co-load y las que son del consolidado propio que son gestionadas por el equipo de operaciones de Tolepu S.A, los consolidados propios involucran la participación del personal de operaciones con la compañía transportista Ciateite S.A. ya que involucra la salida del contenedor vacío, proceso que no se realiza en las aperturas de carga sueltas que interviene otro co-load.

Al momento de la apertura se verificara frente a documentos que todo lo embarcado guarde relación con lo que se detalla en los documentos de soporte; de presentarse discordancia con lo que se visualiza en apertura y los manifiestos físicos y electrónicos se complicara la salida de la mercadería.

Para desconsolidaciones de carga suelta vía marítima el sistema Dobra se maneja con órdenes CM las cuales son creadas por el departamento comercial si la negociación es cerrada localmente; por el contrario, y si las órdenes CM son creadas por el departamento operativo, significa que la negociación fue cerrada en el exterior.

Cabe recalcar que toda coordinación de embarque presenta un proceso, desde el requerimiento del cliente a través de una cotización, hasta la desaduanización de la carga; excepto los embarques *routeados* (enviados por agente del exterior), los cuales entran directamente por el departamento de operaciones.

**Gráfico 13 Proceso del área internacional Tolepu S.A.**



**Fuente:** Intranet Grupo Torres y Torres

**Elaboración:** Autoras

El departamento comercial se encuentra dividido por:

- Asesores comerciales; los cuales se encargan de brindarle asesoramiento al cliente en cuestión de embarque y enviar la tarifa solicitada
- Pricing; son los encargados de proporcionar al asesor comercial todos los costos involucrados en el embarque
- Oficial de gestión de tráfico; su función es mantener relaciones con las navieras logrando una mejora de tarifas en cuestión de fletes y gastos locales

El departamento operativo se divide en:

- Servicio al cliente; el cual es el único que tiene contacto directo con el cliente y le notifica de status y cualquier novedad que se pueda generar desde el embarque hasta el arribo de la carga
- Coordinador de embarque; se encarga de realizar la gestión para que se cumpla los tiempos de cut-off señalados por la naviera, de realizar el seguimiento de la aduana internacional y así la carga mantenga el arribo estimado
- Oficial de operaciones; encargado de realizar el seguimiento al tránsito, los ingresos al Ecuapass, de las desconsolidaciones, turnos de apertura y entrega de la carga si el consignatario realiza tramites DDP y DAP

Para los tramites CM (consolidación de carga vía marítima) Tolepu S.A. compra el servicio la empresa Ciateite S.A, dependerá de la clase de servicio que requiera, normalmente en las desconsolidaciones es el envío de delegado y salida de contenedor vacío.

Una vez que el trámite fue derivado por el departamento comercial hacia el operativo, el coordinador de embarque mantiene contacto con el agente del exterior y es el encargado de notificar del zarpe de la carga, o de cualquiera contratiempo que se pueda generar con la aduana del exterior.

Si la carga ya fue embarcada y el coordinador cuenta con los documentos necesarios, como bill of lading, lista de empaque, facturas, y cualquier otra declaración dependiendo del tipo de carga; el trámite es derivado a la etapa de tránsito y el oficial de operaciones se encargara de todo el tránsito y salida de la carga.

El oficial de operaciones tiene como función hacer cumplir los tiempos e itinerarios en puertos de transbordo a fin que la carga cumple con la fecha de arribo estimada, por ser carga consolidada el oficial de operaciones debe estar en contacto con el terminal asignado de arribo, puede ser Contecon, Inarpi, Naportec, Fertisa. El área operativa del terminal asignado indicará el horario de desconsolidación, por lo general la desconsolidación/apertura se realiza un día después del arribo del buque dado que la nave comienza operaciones ese mismo día y hasta que los contenedores estén en piso ubicados en el área de apertura toma de 18 a 24 horas.

La compañía Ciateite parte del Grupo Torres y Torres brinda a Tolepu para las desconsolidaciones de carga suelta marítima los servicios de delegado, devolución de contenedor vacío al patio de la naviera, y en caso de necesitarlo, el servicio de delegado para la entrega en bodega de la carga.

El oficial de operaciones está en contacto con el personal de Monitoreo para que coordine un delegado en función del puerto/terminal que arribará la carga, así mismo el delegado deberá contar con copia de los documentos como master bill of lading, house bill of lading y lista de empaque para poder identificar la carga que corresponde a cada consignatario.

Después de que la carga es aperturada y el modulo o terminal la pesa, es ubicada en almacén temporal en donde el agente afianzado de aduana intervendrá para la liberación de la carga.

## **2.8 Desconsolidaciones**

Hay dos tipos de desconsolidaciones de carga suelta marítima que maneja Tolepu S.A.: desconsolidación propia y la desconsolidación con co-load.

### **2.8.1 Desconsolidación propia**

Las desconsolidaciones propias son manejadas netamente por el equipo operativo de Tolepu S.A., el coordinador de embarque mantiene contacto con el agente del exterior y una vez que es embarcada, el oficial de operaciones debe contactarse con la naviera y a su vez con el departamento de monitoreo de Ciateite y coordinar un delegado para la apertura. Es de carácter obligatorio que un delegado de la desconsolidadora de carga esté presente al momento de la apertura en el terminal portuario, sino se perderá el turno de desconsolidación y el oficial de operaciones tendrá que gestionar con el modulo para un nuevo turno.

### **2.8.2 Desconsolidación con Co-load.**

En este caso el coordinador de embarque entrara en contacto con el agente del exterior y establecerá el primer contacto con el *co-load* localmente y el oficial de operaciones realizará el seguimiento al tránsito y comunicará a Ciateite del requerimiento del delegado, la diferencia recae en que el contenedor a aperturar es del *co-load*, y las cargas que se encuentran en ese contenedor han sido transportadas bajo el nombre del *co-load*.

Cabe recalcar que son ciertas cargas que están consignadas a Tolepu y que la misma empresa se las consigna al cliente final, en este tipo de operaciones habrá la presencia de un *bill of lading* nieto.

Si por alguna razón el delegado de Tolepu no logra asistir a la apertura, eso no evitará el proceso de desconsolidación, solo ocasionará que se soliciten las fotos de la desconsolidación al *co-load*, pero no se sabrá si la carga de los clientes finales de Tolepu presentaba novedades, o embalaje en mal estado, por eso igual es necesaria la presencia del delegado al momento de la inspección, que es donde el funcionario asignado se encarga de abrir el contenedor y entregar la carga correspondiente a cada delegado de la carga.

Los principales *co-load* con los que trabaja Tolepu S.A. son:

- Saco Shipping
- Incalines
- Eculines
- MSL del Ecuador
- Veco Logistics
- Farletza

## **CAPÍTULO 3**

### **INVESTIGACIÓN DE LOS PROCESOS A MEJORAR DE LA CADENA LOGÍSTICA DE LA EMPRESA TOLEPU S.A.**

#### **3.1 La cadena logística**

La cadena logística se encarga de la gestión donde intervienen los operadores de comercio exterior, para transportar mercancías desde un lugar de origen hasta el destino final. La gestión de la logística constituye una parte fundamental de la cadena de suministros, la cual tiene la función de planificar y controlar el buen manejo del proceso físico de la carga.

La cadena logística involucra actividades como realizar la gestión del transporte, del almacenamiento, reservar los pedidos, realizar el diseño de la cadena logística, realizar inventario de mercaderías, proyectar la demanda y oferta, entre otros.

Una cadena logística efectiva, optimiza la gestión para poder llevar a cabo el cumplimiento del acuerdo previamente pactado por el cliente; entre las cuales incluye: entregar la mercadería en buen estado, utilizar el menor tránsito posible para cumplir con los tiempos de entrega, asegurarse de que no existan sobrantes o faltantes de cargas, entre otros.

Cabe recalcar, que sin una adecuada cadena logística, todo el vínculo se vería afectado debido al mal diseño del proceso que se utiliza para administrar, gestionar y desarrollar las actividades de logística integral, con la finalidad de cumplir con las expectativas del cliente.

### **3.1.1 Diagnóstico de la cadena logística**

El diagnóstico de la cadena logística consiste en realizar un análisis global de los procesos que efectúa una empresa u organización, con la finalidad de poder descubrir oportunidades de mejora inmediata y que además permitan guiar a la toma de decisiones.

El proceso logístico que la empresa Tolepu maneja, se caracteriza por ser de excelente calidad y se refleja en su eficiencia en el servicio brindado a cada uno de sus clientes. La gestión de cada uno de los operadores logísticos y personal que conforma el departamento de operaciones de la empresa, forman en conjunto un equipo de trabajo fuerte, con vías comunicación clara entre los agentes del exterior y los coordinadores operativos, lo cual permite un mejor desempeño en las actividades que realizan.

Esto se ve reflejado a través del arduo compromiso que tienen los empleados al realizar sus tareas asignadas dentro de la empresa y el esfuerzo que la empresa Tolepu adquiere por hacer que su personal de trabajo se sienta conforme y altamente motivado en su área de trabajo.

La gestión logística representa uno de los factores más importantes de la cadena, donde el principal objetivo para el personal de operaciones es tratar de reducir los días de tránsito de la carga, asegurar que la carga sea entregada en buen estado, que no hayan faltantes o sobrantes de bultos, que no se generen demorajes por almacenamiento de la carga, realizar la desaduanización en el menos tiempo posible; para lo cual el agente de aduanas Torres & Torres tiene como objetivo nacionalizar al carga en dos días, entre otros.

El conocimiento de embarque es un documento que es entregado por el agente del exterior que ya posee contacto con la línea naviera en origen, este documento certifica que las mercancías fueron entregados en el terminal portuario sin embargo no certifica que la mercadería ya está

embarcada o que asegura que va cumplir la fecha de zarpe, en el comercio exterior se analizan todas las posibilidades y el tiempo de reacción ante algún inconveniente tiene que ser inmediato.

El coordinador no puede derivar un trámite a tránsito si no tiene soporte de que la carga se haya embarcado, ya sea vía correo por el agente o la línea naviera, debido a que no se puede fiar en el tracking de la naviera ya que claramente detalla tiempos estimados y el tracking se puede actualizar en cualquier momento.

Si el trámite es derivado a tránsito sin la confirmación y soporte de que efectivamente haya sido así el Customer Service que mantiene contacto con el cliente, derivara información errónea al cliente, y ese tipo de información no se puede retransmitir, ya que el cliente puede programarse en base a la fecha de llegada y hará responsable a la consolidadora de carga, y hasta se pierde credibilidad, el objetivo es mantener un cliente contento y satisfecho, si llega a existir alguna variable operativa que se puede resolver internamente, lo mejor es no alterar al cliente o preocuparlo.

El personal de operaciones debe funcionar como operador logístico, tiene que tener clara la figura de toda la trazabilidad de la carga, porque el agente o la naviera puede indicar una información irreal y el coordinador u oficial de operaciones debe cuestionarse y/o consultar sobre las posibilidades; por ejemplo: si el agente del exterior indica que la recogida de la carga se va realizar el martes y el cut-off físico de la carga es el mismo martes, se debe reaccionar y preguntar si no se va a tener inconvenientes o retraso en el tema documental y aduanal, la solución sería que el agente realice la recogida por lo menos un día antes del cut off, eso como último recurso, ya que lo ideal es manejar los tiempos de acuerdo de la manera correcta.

Tanto el área comercial como operativa debe tener un conocimiento general acerca de la terminología portuaria y de comercio exterior. Además de los tiempos de tránsito y rutas que generalmente llevan las diferentes líneas navieras.

## **3.2 Identificación y análisis de los problemas que afectan la desconsolidación de carga suelta**

Como todo proceso, suele tener puntos que mejorar. En las desconsolidaciones que maneja Tolepu S.A. se presentan novedades al momento de la apertura, y el departamento de monitoreo será el encargado de reportar dichas novedades a fin de que el oficial de operaciones pueda solucionarlo e indicar al personal de servicio al cliente y/o coordinador del problema, con el fin de tomar los correctivos necesarios.

### **3.2.1 Reporte de novedades en desconsolidaciones**

Durante las desconsolidaciones de carga suelta vía marítima, se han generado novedades al momento de la apertura, dichas novedades si interfieren en el proceso de desconsolidación en el módulo portuario, debe ser notificada al momento por el delegado de monitoreo para que la parte operativa de Tolepu, tome la acción correctiva de manera inmediata y le indique al delegado como proceder en la apertura.

Generalmente las novedades que se suscitan son por variación de peso, consecuencias de una mala estiba, y/o cuando una carga viene mal etiquetada. Éstas novedades son comunicadas vía correo por el oficial de monitoreo de Ciateite más las fotos tomadas por el delegado al momento de la apertura; en base a eso, el oficial de operaciones de Tolepu junto al personal de servicio al cliente decidirá si es necesario la presencia de un delegado al momento de la entrega de la carga en bodega del cliente.

A continuación un ejemplo de cómo son detallados los correos por el oficial de monitoreo.

**RE: NOVEDADES EN DES-CONSOLIDACION:::::  
ORDEN::CM-0557::CLIENTE::PABLO GUILLEN CORDOVA CIA  
Karen Burgos <kburgos@torresytorres.com>**

Enviado: miércoles 24/06/2015 19:30

Para: Sharon Oyola; [pmoran@torresytorres.com](mailto:pmoran@torresytorres.com)

---

Estimada Sharon,

El día de ayer se realizó la des-consolidación del pedido en referencia por nuestro delegado el Sr. Andres Morales, misma que consiste en 10 bultos distribuidos en:

- 8 Cartones de los cuales se encuentran las siguientes novedades: 1 cartón roto; 1 cartón semiabierto los mismos que fueron sellados con cinta TYT y 2 cartones parchados con cinta transparente de origen.
- 1 Pallet conteniendo 2 cartones los cuales se encuentran zunchados.
- 1 D'container forrado con cinta filmica transparente se observa el producto en la parte superior.

Las fotos son analizadas a detalle y teniendo en consideración las novedades que describe el correo se puede proceder a enviar delegado al momento de la entrega, habrá ocasiones que el delegado de bodega del cliente no acceda a abrir el embalaje y revisar a fondo, si esto se genera el delegado de entrega de Ciateite está en la obligación de hacerle firmar al de bodega una declaración de responsabilidad en el cual Tolepu o Ciateite no se hará cargo si existe mercadería en mal estado.

**RE: FOTOS DE ENTREGA:::NOVEDAD EN  
DESCONSOLIDACION:::**

Ma. de Lourdes Quinto <mquinto@torresytorres.com>

Enviado: miércoles 15/04/2015 21:53

Para: 'Sharon Oyola'; Maria Gabriela Moran

CC: 'Maria Gabriela Brito'; vbajana@torresytorres.com

---

Sharon.

El día de ayer se realizó la entrega del pedido en referencia por nuestro delegado el Sr. Bragner Suarez, observando como novedades:

- **Pallet 4/15** → Se observan 2 cartones rotos en su parte inferior dentro del forro filmico.
- **Pallet 5/15** → Llega desarmado de origen, se procede a paletizar contabilizando un total de 17 cartones mismos que se encuentran golpeados y aplastados.
- **Pallet 11/15** → Se observa 1 cartón roto mismo que se parcha con cinta TYT,
- **Pallets 12-13-14-15 /15** → Se encuentran enzunchados y con sticker de carga frágil.

Por disposición del delegado de bodega Sr. Luis Lopez sólo se procede a revisar los Pallets # 12,13,14,15 que se encuentran con novedades que pueden afectar al producto considerando que es carga frágil, se observa las siguientes observaciones:

- **PALLET 12/15**→ PRODUCTO: YANKEE CANDLE ..... 1 CARTON CON 2 UNIDADES ROTAS
- **PALLET 13/15**→ 3 CARTONES ROTOS CON 4 UNIDADES ROTAS
- **PALLET 14/15**→ 1 CARTON ROTO CON 1 UNIDAD ROTA.

Adjunto fotos del proceso.

Información que pongo a su conocimiento.

Una vez que las novedades que se han generado localmente son resueltas por los oficiales de operaciones tanto de Ciateite como de Tolepu se procede a tratar el tema con el coordinador de embarque para determinar si la novedad se generó en origen o si fue durante el tránsito.

**RE: FOTOS DE ENTREGA::::::::::NOVEDAD EN  
DESCONSOLIDACION::::::::::**

Ma. de Lourdes Quinto <mquinto@torresytorres.com>

Enviado: miércoles 15/04/2015 21:53

Para: 'Sharon Oyola'; Maria Gabriela Moran

CC: 'Maria Gabriela Brito'; vbajana@torresytorres.com

Sharito

Revisando con las fotos de origen la carga llego en malas condiciones a la bodega en Miami, en los mismos recibos de bodega se indica que hay producto roto como se ve en las fotos de la entrega. El cliente idico a Magaby en su momento que referente a la carga de Yankee el proveedor ya tiene las indicaciones que no debe formar en un SKID tantos pisos de cartones, ya que la carga anterior tambien llego de la misma forma con productos en mal estado y que iba a conversar con ellos sobre el tema. El día de mañana llamaré al cliente para verificar si hizo el acercamiento con el proveedor y cuales serían las acciones a tomar con respecto a la carga que ya se entregó.

**Best regards / Saludos cordiales**

**Ma. de Lourdes Quinto R.**  
Import & Export Coordinator  
Europe and Asia Traffic  
Tolepu S.A.

**Phone:** (593) - 4 - 2158515 Ext. 121  
**Mobile:** (593) - 9 - 80958676  
**Skype:** maluli.quinto  
**Email:** [mquinto@torresytorres.com](mailto:mquinto@torresytorres.com)  
[logistics@torresytorres.com](mailto:logistics@torresytorres.com)

A continuación se detallara las novedades que se han generado y cuál ha sido la solución al problema.

- **Mala estiba de la carga**

**RE: FOTOS DE ENTREGA:.....NOVEDAD EN  
DESCONSOLIDACION:.....**

Ma. de Lourdes Quinto <mquinto@torresytorres.com>

Enviado: miércoles 15/04/2015 21:53

Para: 'Sharon Oyola'; Maria Gabriela Moran

CC: 'Maria Gabriela Brito'; vbajana@torresytorres.com

---

Buen Día Vane,

De acuerdo a lo conversado con nuestro delegado Sr. Andrés Morales me supo indicar que estos cartones venían sueltos y ubicados en la parte de atrás del contenedor, delante de los mismos se encontraban paletas que no permitían visualizar como estaban los cartones, como usted sabrá sólo personal del módulo está autorizado para movilizar la carga dentro de la unidad. Nuestro delegado solo puede estar presente y tomar fotos desde afuera del contenedor como podrá notar en la foto.

**Saludos cordiales,**

**Pamela Morán  
Oficial de Monitoreo  
Departamento de Monitoreo**

**Resultado:** Informar cómo estaba estibado dentro del contenedor al momento de la apertura.



- **Embalaje en mal estado**

**RE: NOVEDADES EN DES-CONSOLIDACION:::::**  
**ORDEN::CM-0557::CLIENTE::PABLO GUILLEN CORDOVA CIA**  
Karen Burgos <kburgos@torresytorres.com>

Enviado: miércoles 24/06/2015 19:30

Para: Sharon Oyola; pmoran@torresytorres.com

---

Estimada Sharon,

El día de ayer se realizó la des-consolidación del pedido en referencia por nuestro delegado el Sr. Andres Morales, misma que consiste en 10 bultos distribuidos en:

- 8 Cartones de los cuales se encuentran las siguientes novedades: 1 cartón roto; 1 cartón semiabierto los mismos que fueron sellados con cinta TYT y 2 cartones parchados con cinta transparente de origen.
- 1 Pallet conteniendo 2 cartones los cuales se encuentran zunchados.
- 1 D'container forrado con cinta filmica transparente se observa el producto en la parte superior.

Si los daños que se visualizan en el embalaje no son muy graves, el delegado procede a parchar los huecos con cinta adhesiva, si por el contrario el embalaje presenta daños severos el delegado procede a comunicarlos al momento y a verificar si el peso recibido difiera del peso manifestado, con el fin de identificar si hay faltantes.

### **3.2.2 Departamento de servicio al cliente del Grupo Torres & Torres**

Las novedades que se generan pueden salirse del alcance del departamento de calidad y gestión de la empresa, por parte del grupo Torres & Torres, hay un equipo encargado a gestionar y analizar los reclamos de los clientes desde principio a fin, en base al estudio que realice el departamento de reclamos, dependerá de la solución que brinde la empresa al cliente.

Por ejemplo, es necesario involucrar todas las partes, desde Tolepu (área internacional, embarque); hasta Ciateite (compañía de transporte encargada de la entrega). Ya que las partes responsables deberán justificar la acción que escogieron para el tipo de embarque.

Si la responsabilidad recae sobre un área o departamento en particular, tendrán que brindar el correcto soporte al departamento de reclamos para que pueda ofrecer la solución que beneficie a ambas partes.

Uno de los principales objetivos que se ha establecido Tolepu es brindar un servicio de calidad, siempre buscando la satisfacción y comodidad del cliente, sin dejar de lado las obligaciones legales y restricciones de la aduana ecuatoriana.

**RECLAMO CLIENTE PROJECTS // Mercaderia recibida 4 Junio 2015  
CM-0324**

Maria Gabriela Brito <mbrito@torresytorres.com>

Enviado: jueves 04/06/2015 17:35

Para: 'Alfredo Alvarez Bellolio Projects Design'

CC: logistics@torresytorres.com; 'Arturo Delgado'; 'Xavier Orrantia'; sac@torresytorres.com; aespinel@torresytorres.com; soyola@torresytorres.com; pmoran@torresytorres.com; 'Emilio Prieto Nogales - Projects Design'; Chrystie Cuenca

✉ Mensaje    ✉ RV: Mercaderia recibida 4 de Junio 2015 (3,33 MB) (3 MB)  
✉ RV: Mercaderia recibida 4 Junio 2015 (1,23 MB) (1 MB)

Buenas Tardes

**Estimado Alfredo,**

Información recibida.

Pongo en copia a mi compañero Rafael Zarama quien estará contactándose con ud para revisar el tema.

**Hola Rafael,**

Notar mail y fotos enviadas por el cliente indicando daño en la mercadería para el CM-0324.

Favor tu gestión con este tema

El Ing. Rafael Zarama será encargado de reunirse con las partes involucradas y generar un reporte exhaustivo para el cliente, de ser necesario, costos tendrían que ser asumidos por las partes responsables.

Los procesos con que cuenta Tolepu para evitar reclamos de clientes, es prioridad para el embarque y conocer detalles del cargue, seguimiento al tránsito, en especial puertos de transbordo, y finalmente si en el momento de la desconsolidación detallan novedades, se manda delegado al momento de la entrega, sin embargo ciertos casos pueden pasar dichos filtros.

La consolidadora de carga o bodega no está autorizada a abrir o romper embalaje de la carga, por ende si la carga se encuentra completamente embalada, no se puede ver su interior, y no se observará si la carga presenta daños, como es el caso del reclamo detallado anteriormente, los electrodomésticos se encontraban completamente embalados, es al momento del inventario en la bodega del cliente que se puede identificar la mercadería en mal estado, este tipo de casos se asume que se originó desde fabrica, es decir desde el proveedor.

### **Gráfico 14 Evidencia de daños de la carga desde origen**



**Fuente:** Fotografiado por el operador logístico de Tolepu S.A.

### **3.2.3 Documentos necesarios para la desconsolidación de carga suelta marítima.**

El delegado de monitoreo que se encargue de la desconsolidación deberá asistir al terminal con la siguiente documentación (Anexo 7):

- *Master bill of lading*
- *House bill of lading*
- Lista de empaque
- *Warehouse receipt*
- Declaración de seguridad (si es mercancía peligrosa)

Los documentos detallados en precedente, servirán de guía al delegado en el momento de la apertura, ya que como es carga consolidada, habrá mercancía de varios clientes y toda la carga debe quedar declarada correctamente por el deposito temporal ya que el modulo una vez que la carga es desconsolidada, en el portal Ecuapass, el terminal portuario registra los pesos y bultos recibidos si hay discrepancia en bultos o el peso recibido difiere del más/menos 10% el agente afianzado de aduana tendrá inconvenientes al querer liberar la carga de aduana.

Además lo detallado en documentos físicos debe coincidir con lo registrado en el portal de Ecuapass, de presentar diferencia en bultos, pesos, número de contenedor, descripción de la carga, consignatario, número de bls, el terminal portuario tendrá que registrar la no conformidad y la carga podría caer observada en aduana.

### 3.2.4 Análisis de los resultados de la entrevista

La entrevista se realizó el día viernes 21 de agosto en gerencia de Tolepu S.A., a la jefa de área (temporalmente) Ing. Christye Cuenca, en base a las respuestas que se obtuvo se pudo llegar a la conclusión que el manual es necesario a fin de disminuir problemas generados desde origen.

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron en la entrevista (Anexo 8), Tolepu S.A. considera que el volumen de carga suelta vía marítima que manejan es muy relevante tanto en función de costos como de trabajo. Tolepu junto a su equipo operativo tienen como prioridad los consolidados propios, ya que dichas operaciones son las que producen mayor utilidad y tanto el personal de servicio al cliente como las asesoras comerciales están en búsqueda de nuevos clientes; ya que su flujo de ingresos se lucra más de operaciones de carga suelta vía marítima que por contenedores full.

Los consolidados propios que es donde se genera mayor utilidad son embarcados únicamente desde Miami ya que se trabaja con la bodega *Interport* la cual cuenta con la carga de la mayoría de los clientes en Miami, la bodega se maneja con un sistema operativo *Magaya* que registra la carga desde el ingreso a la bodega y el equipo de *Interport* brinda un usuario y clave para que el coordinador pueda visualizar dicha información y en base al sistema se puede coordinar el embarque, y el coordinador dará la alerta al personal de servicio al cliente de toda la carga en bodega de cada cliente respectivamente.

Hay clientes que se contactan directamente con el personal de servicio al cliente y le adelantan lo que quieren embarcar, dado que al cliente también se le proporciona su usuario y clave en *Interport*.

Gerencia consideró que no es necesaria una capacitación para todo el personal de operaciones porque resultaría costoso. Además, la empresa cuenta solo con una persona encargada para las desconsolidaciones de carga suelta. Más bien, sugirió que le interesa programar una charla informativa por parte del oficial de operaciones dirigida a los coordinadores, a fin de exponer el manual elaborado en el presente trabajo de investigación.

Sin embargo los problemas o inconvenientes que se generan no dependen del puesto del oficial de operaciones sino que dichos inconvenientes se producen desde el embarque; por eso de igual manera se considera que el personal reciba una capacitación para que conozca las funciones del oficial y los tiempos que se deben manejar en dicho embarque; la charla informativa solo aplicaría si hay una actualización en las funciones que generalmente lleva el oficial de operaciones para que el coordinador y comercial conozca del nuevo método o manejo a seguir por el oficial.

Es importante recalcar, que el mayor rubro en que se lleva en desconsolidaciones son por la cargas desde Miami que están en la bodega de Interport, a partir de este año es que tanto el personal de servicio al cliente como el coordinador se pusieron a analizar el tráfico de Miami analizaron el tráfico de Miami y se comenzó a consultar precio correcto. La red de agentes que se desarrolla en operaciones depende del tráfico internacional de la carga son:

- Transborder: Generalmente maneja el tránsito de Colombia, Perú y Chile.
- Wind Logistics: Maneja el tránsito de Brasil
- Europartners: Maneja el tránsito de Perú, México y Europa.
- Interport Logistics: Maneja el tránsito de Estados Unidos y Canadá.
- Ac Group: Maneja el tránsito de Paraguay y Asia
- Miq Logistics: Maneja el tránsito de América, y
- Embassy Logistics: Maneja el tránsito de Europa y Asia
- Panama Consolidation: Maneja el tránsito de Panamá

Uno de los agentes que más volumen de carga suelta se maneja es Interport Logistics, debido a que tiene bodega propia en Miami, lo que permite recibir toda la carga de los clientes y de ser necesario brindar el servicio de re-embalaje, etiquetado, etc. Interport permite la consolidación de carga en sus bodegas por lo que todos los consolidado propios de Tolepu S.A. son manejados por Interport.

La red de agentes que normalmente maneja el departamento comercial y operativo para los embarques en Tolepu S.A., son los agentes que están más familiarizados con la aduana ecuatoriana, como Europartners y Transborder con el tráfico de Colombia, Perú y México.

Lo ideal es que el equipo operativo y comercial se encuentre alineado no solo con los agentes que se desenvuelven más en la parte de Latinoamérica, sino con el agente que representa mayor volumen en ventas e ingresos.

El área gerencial considera que si es necesario la implementación de un manual de operaciones con el fin de evitar inconvenientes ya en destino, por mal etiquetado, diferencia de pesos, mala estiba, etc. Y a su vez quieren analizarlo como un plan piloto con la empresa hermana, Torres aduana, ya que actualmente Torres como agente afianzado de aduana se encuentra implementando un tiempo de liberación de carga de aduana en máximo 2.5 días, entonces con la implementación del manual se podrá analizar si efectivamente el manual representara un cambio en destino, y si las cargas que maneja Torres con Tolepu logran nacionalizarse en el menor tiempo posible.

### 3.2.5 Análisis de los resultados del cuestionario

El cuestionario que fue presentado al área operativa fue para medir su nivel de conocimiento en el área de desconsolidaciones de carga suelta, el cuestionario fue resuelto por dos oficiales de operaciones, tres coordinadores de embarques y dos personas de servicio al cliente, el cual forma el área de operaciones.

**Tabla 5 Resultado de las encuestas**

Cargo	Nombres	Puntaje
Oficial de operaciones	Ma. Belen Ferrer	5
Oficial de operaciones	Cesar Villegas	4
Coordinador de embarques	Karen Jimenez	6
Coordinador de embarques	Jorge Cuenca	5
Coordinador de embarques	Ma. Gabriela Morán	4
Customer service	Ma. Gabriela Brito	4
Customer service	Karen Burgos	7

La media de dichos resultados representa 5/10 es decir que el área operativa solo conoce en un 50% el proceso de desconsolidaciones lo cual genera una alarma para la gerencia ya que debería tener el área operativa un dominio de mínimo del 70%, dichos resultados motiva aún más a la gerencia en la implementación del manual operativo.

## **CAPÍTULO 4**

### **DESARROLLO DEL MANUAL OPERATIVO PARA DESCONSOLIDACIONES DE CARGA SUELTA**

#### **4.1 Enfoque del manual**

Un manual es una guía, que tiene por objeto dar instrucciones para ayudar a comprender el funcionamiento de un determinado proceso o función. Un manual es una herramienta de apoyo esencial, ya que permite asegurar la excelente calidad de los procesos; y por ende mejorar la calidad del servicio brindando a los clientes.

El manual que se va a elaborar consiste en poder contar con una guía práctica operativa para las desconsolidaciones de carga suelta en los puertos de Guayaquil, lo cual generará una gran ventaja competitiva frente a otras compañías que generará un valor agregado a la empresa por la mejora en la calidad del servicio agregado, innovación, mejor control y planificación del área operativa para gestionar cada una de sus actividades al momento de realizar desconsolidaciones de carga suelta marítima.

Cabe recalcar, que la elaboración de dicho manual, reduciría significativamente el margen de error en las actividades realizadas por el área de operaciones para la desconsolidación de carga suelta; optimizando los tiempos de entrega de la mercadería a sus clientes finales con el menor error posible que pueda causar que la carga no tenga salida inmediata del puerto o tenga novedades que hagan que la carga sea retenida más tiempo del planificado.

Este manual está dirigido para los agentes del exterior, gerente de operaciones, coordinadores y el personal en general del área de operativa para dar un mayor enfoque de los procesos que requiere una carga suelta traída desde un puerto internacional para ser nacionalizada en los diferentes puertos de Guayaquil.

## **4.2 Desconsolidación de carga suelta marítima**

### **Etapa 1: Pre-alerta de embarque**

- **Paso 1: Enviar pre-alerta al coordinador de embarque**

Tolepu S.A. cuenta con una red de agentes situados en distintos países del mundo; quienes se encargan de enviar un pre-alerta al coordinador de embarque, notificando que una carga que está próxima a arribar al Ecuador. Los agentes son el apoyo de Tolepu para gestionar las consolidaciones de carga suelta y son quienes se encargan de realizar el proceso de transporte hasta que la carga suelta ha sido debidamente embarcada en el puerto de origen.

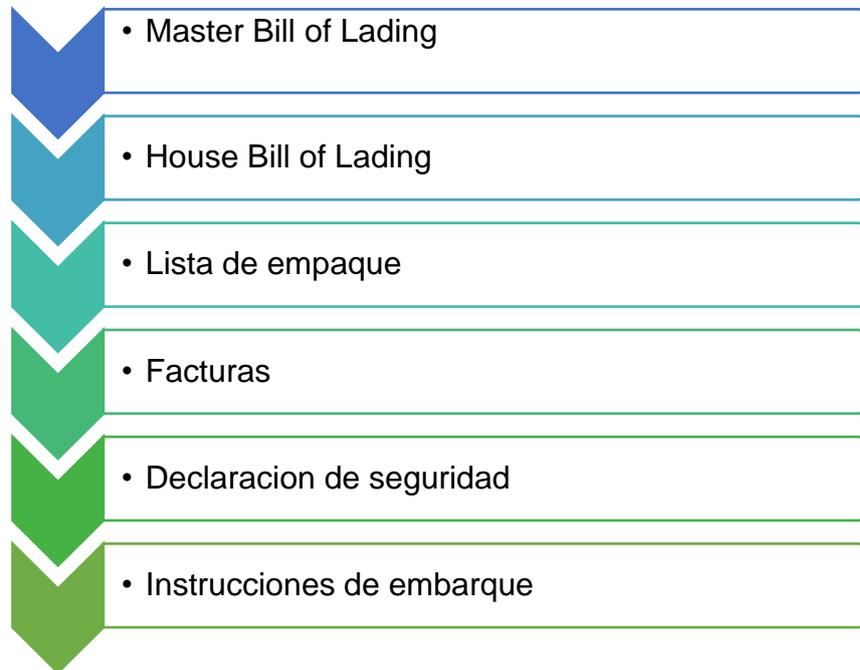
Cabe recalcar, que los agentes deben estar registrados como embarcadores en la aduana ecuatoriana para evitar que el Servicio nacional de aduana del Ecuador registre inconformidades a la consolidadora de carga.

El pre-alerta es generado por el sistema interno de la empresa Tolepu al momento de coordinarse un embarque y es re-dirigido al personal encargado en el proceso operativo.

- **Paso 2: Solicitar documentación al agente en origen**

El coordinador del embarque debe solicitar la documentación completa al agente del exterior, tales como se detalla a continuación:

## Gráfico 15 Documentos de importación



**Fuente:** Código Orgánico de la producción, Comercio E Inversiones

**Elaborado por:** Autores

- Responsabilidades del coordinador según incoterm.

EXW: El coordinador se encarga de la recogida, aduana de origen, entrada a puerto, cumplimiento de Cut-off, consolidación en puerto de origen, embarque, aduana en destino, desconsolidación, transporte nacional.

El coordinador de embarque da instrucciones y luz verde al agente del exterior para que proceda con la recogida, dicha aprobación se da si el coordinador tiene la documentación completa y aprobación por parte del agente afianzado de aduana.

FCA: Dependerá del punto acordado entre importador y exportador.

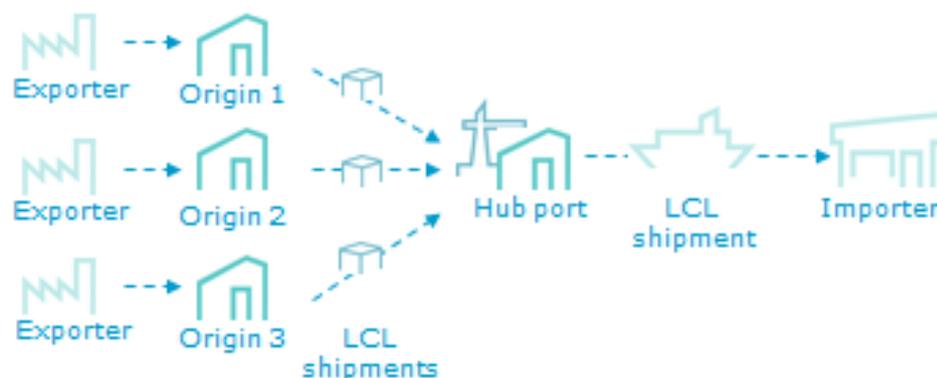
CFR: El coordinador se encarga de la aduana en destino y de gestionar el transporte nacional.

FOB: El importador se encarga de que se logre embarcar en la fecha prevista aduana en destino, desconsolidación, transporte nacional. El coordinador solicita al agente del exterior la trazabilidad de la carga una vez que entre a puerto.

DDP: El exportador corre con todas las responsabilidades, y el coordinador de embarque realiza la gestión completa de tránsito de la carga hasta la entrega en bodega del cliente, los pagos son realizados por el agente del exterior.

DAP: El coordinador tiene la responsabilidad de realizar la aduana en destino y de acuerdo a la negociación se define quien realiza el pago de tributos.

### Gráfico 16 Consolidación LCL



**Fuente:** Empresa Tolepu S.A.

El término de la negociación definirá las responsabilidades del importador y del exportador dentro de la cadena logística.

- **Paso 3: Confirmar orden de emisión del documento de embarque**

Adicionalmente, se debe confirmar si la orden de emisión del documento de embarque o *Bill of Lading* será en origen o en destino; esta consulta es de gran importancia, ya que sin los documentos originales no se podrá proceder a la liberación de la carga.

Generalmente, el conocimiento de embarque o *Bill of Lading* es emitido en el país de destino. Sin embargo, existen los casos en que son emitidos en el país de origen y son enviados por Courier a Ecuador; ya sea que lleguen a la oficina de Tolepu directamente o que lo reciban a través del cliente.

- **Paso 4: Confirmar cumplimiento del cut-off**

El agente tiene que notificar al coordinador si la carga cumplió con el *cut-off* documental y físico, lo cual indica que el exportador entregó la documentación requerida y embarcó la carga dentro de la fecha de plazo previsto por la naviera.

De haber cumplido con el *cut-off* de la naviera, el agente se encargará de confirmar al coordinador de Tolepu la fecha del zarpe del buque. Caso contrario, el agente pierde la reserva y se pospone la importación para la siguiente fecha disponible que tenga la naviera.

Cabe recalcar, que esto dependerá de la disponibilidad del espacio con el que cuenta la naviera.

## Etapa 2: Seguimiento del tránsito

- **Paso 1: Entregar documentos al oficial de operaciones**

Una vez que el coordinador de embarque haya recibido la documentación completa, procede a entregar el rezago de documentos al oficial de operaciones para que se encargue de realizar el seguimiento respectivo de la carga en tránsito.

- **Paso 2: Verificar itinerario del buque**

Es responsabilidad del oficial verificar los itinerarios en puertos de transbordo, con la finalidad de corroborar la fecha de arribo de la carga y estar al tanto de cualquier retraso que pudiera tener la carga en llegar, o a su vez, por si la carga llega antes del tiempo previsto por la naviera.

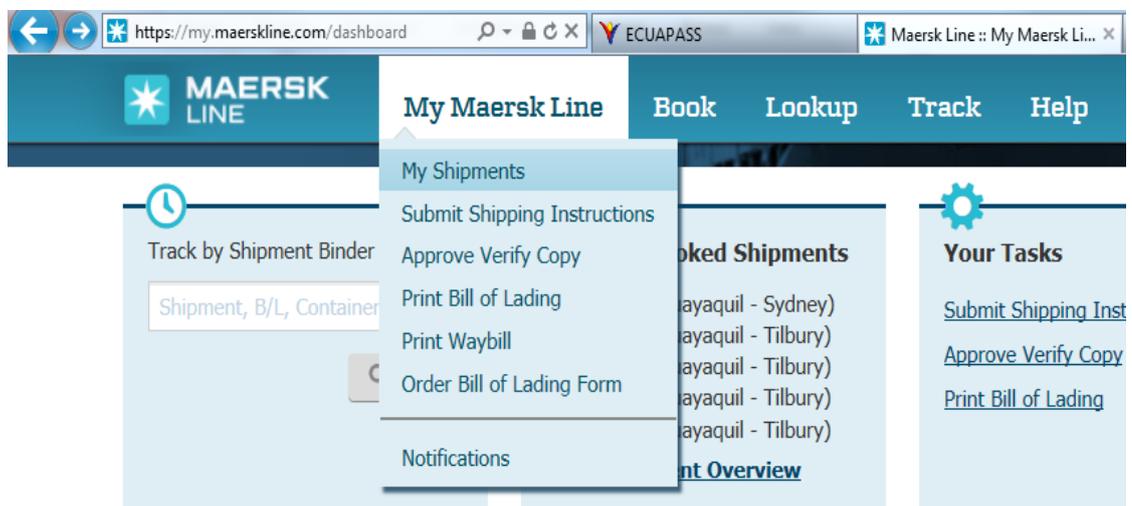
Para verificar el itinerario o el tracking del buque seguir los siguientes pasos:

1. Ir a la página de la naviera.

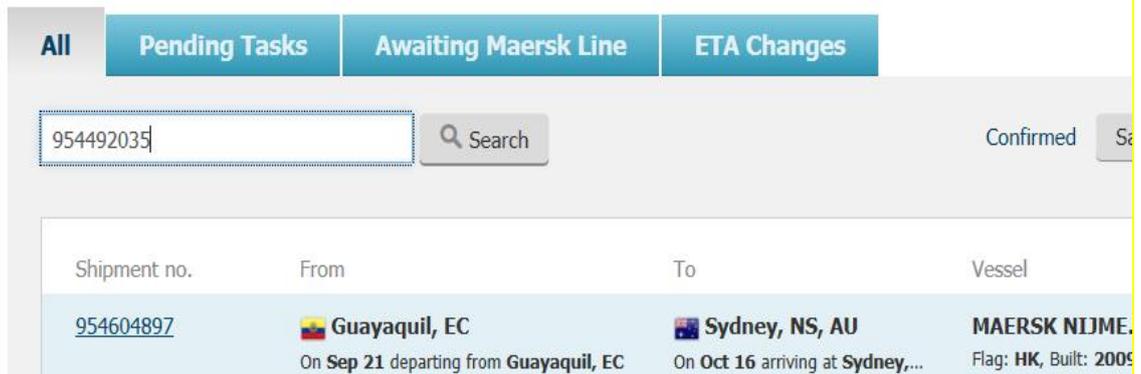
Ejemplo: Maersk Line del Ecaudor C.A.

<https://my.maerskline.com/dashboard>

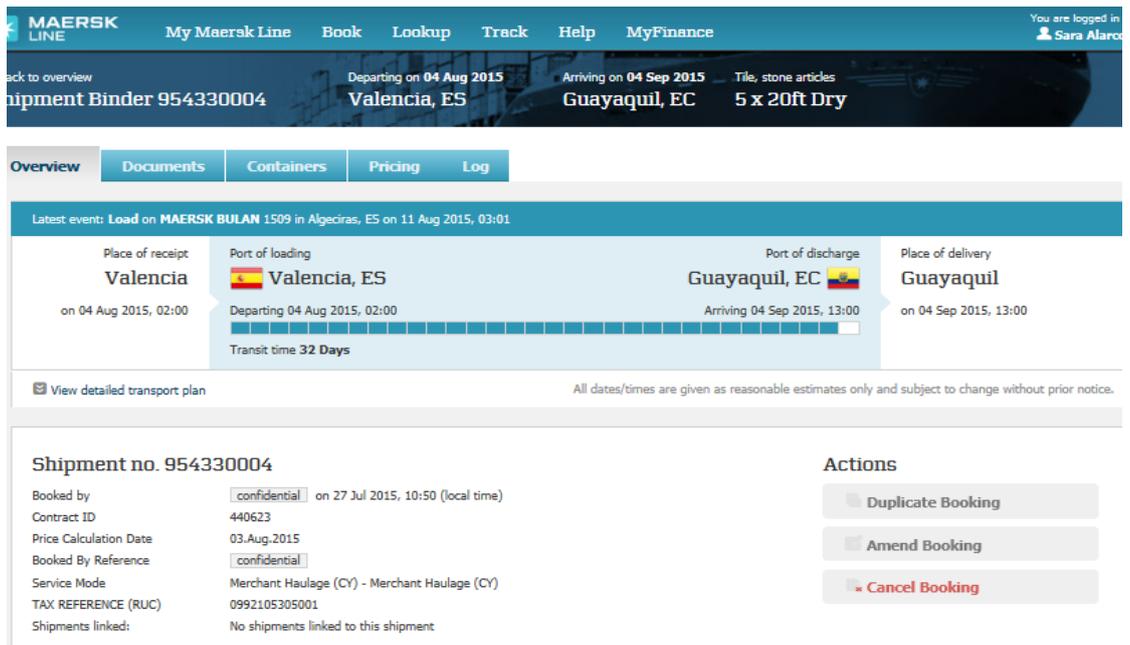
2. Ir a My Maersk Line y seleccionar la opción “My Shipments”



3. Escribir el número del Master Bill of Lading y dar clic en “Search”



4. Se visualizará toda la información relacionada con la carga, incluyendo el tránsito del buque y la fecha estimada de arribo de la carga



Cabe recalcar, si la carga es manejada con Co-load, el oficial deberá mantenerse comunicado con el respectivo Co-load, con la finalidad de confirmar los tiempos de tránsito y la orden de emisión del conocimiento de embarque o *bill of lading* ya detallados por el coordinador de embarque.

Si se trata de un consolidado propio; es decir, sin la ayuda de un co-load, el oficial de operaciones mantendrá contacto directo con la naviera y de igual manera deberá hacer cumplir tiempo de tránsito y emisión de documentos. Esto se da en el caso que se realice el tránsito desde Miami, debido a que tienen bodegas propias de Tolepu y pueden importar un contenedor lleno con carga suelta.

- **Paso 3: Entregar documentos al oficial de monitoreo**

Cuando la carga este próxima al arribo el oficial de operaciones enviara el master *bill of lading*, *house bill of lading*, y *warehouse receipt* al oficial de monitoreo. El oficial de monitoreo se encarga de asignar a un delegado para la desconsolidación, dependiendo del módulo.

### **Etapas 3: Manifiesto de la carga de importación**

Actualmente, el manifiesto de importación se lo puede realizar hasta un día después de la fecha de arribo, tomando en cuenta las disposiciones vigentes de la aduana. Además, la solicitud de corrección de la declaración del manifiesto, de igual manera se la puede realizar dentro del mismo plazo.

Sin embargo, cabe recalcar que a partir del 29 de octubre de 2015, entra en vigencia el nuevo reglamento del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. El cual establece en el Art. 128, literal d (2015), que las consolidadoras de cargas marítimas de importación deberán transmitir el manifiesto hasta antes de la llegada del medio de transporte. Es decir, que se debe realizar la manifestación de la carga en el portal web del Ecuapass antes de que la carga arribe a destino.

Si no se cumpliere esta disposición, se generará una multa que representa el 50% del salario básico unificado vigente al 2015, dando un valor de USD 177 por concepto de multa.

Para realizar el manifiesto marítimo de importación seguir los siguientes pasos:

- **Paso 1: Obtener el MRN y secuencial**

Lo primero que se debe realizar, es solicitar el número de MRN y secuencial a la naviera para poder realizar la manifestación del House Bill of Lading en el sistema Ecuapass. Generalmente, las navieras envían esa información en el aviso de arribo. Otro método de obtener el MRN, es buscando en el sistema Ecuapass con el número del viaje del buque, como se detalla a continuación:

1. Ingresar al portal del Ecuapass con su clave y contraseña
2. Escoger la opción “Integración de estados del trámite”



3. Ir a trámites operativos y seleccionar la opción “Elaboración de e-Doc. Operativo”. Luego escoger la opción denominada “Formulario de solicitud de categoría”

The screenshot shows the ECUAPASS portal interface. The browser address bar displays <https://portal.aduana.gob.ec>. The header features the ECUAPASS logo and a background image of an airport and a ship. The main navigation bar includes three tabs: 'Trámites Operativos' (highlighted in yellow), 'Servicios Informativos', and 'Soporte al Cliente'. Under 'Trámites Operativos', a dropdown menu is open, listing options from 1.1 to 1.9. The option '1.1.2 Formulario de solicitud categoría' is highlighted in yellow. Below the menu, there are input fields for 'Codigo de OCE', 'Estado', and 'Periodo'.

4. Clic en la etiqueta “Cargas”

The screenshot shows the ECUAPASS portal interface. The browser address bar displays <https://portal.aduana.gob.ec>. The header features the ECUAPASS logo and a background image of an airport and a ship. The main navigation bar includes three tabs: 'Trámites Operativos' (highlighted in yellow), 'Servicios Informativos', and 'Soporte al Cliente'. Below the navigation bar, a breadcrumb trail shows 'Trámites Operativos > 1.1.2 Formulario de solicitud categoría'. A 'Menu izquierdo' button is visible. The main content area is titled 'Formulario de solicitud categoría' and contains a 'Despacho Aduanero' section with a 'Cargas' button highlighted in a red box and pointed to by a red arrow. Below this, there is an 'Importacion' section with two rows of options, each with a 'Seleccionar' button: 'Registro y Consulta de Declaración Aduanera Simplificada-Transbordo' and 'Solicitud de Corrección de DAS-TR'.

5. Buscar la opción “Estado actual de presentación del manifiesto” y dar clic en la opción “Seleccionar”

https://portal.aduana.gob.ec

Solicitud de Participante para Adjudicación Gratuita	Seleccionar
Registro de Solicitud de Adjudicación Gratuita	Seleccionar
Consulta del Resultado de Adjudicación Gratuita	Seleccionar
Solicitud de Destrucción-Importador	Seleccionar
Consulta de Resultado de Destrucción	Seleccionar
Consulta de Abandono Tácito/Definitivo	Seleccionar
Registro de Salida de Almacén Aduanero	Seleccionar

Registro de Informe de Llegada (Marítimo/Aéreo)	Seleccionar
Consulta General de Llegadas de Medios de Transporte (Marítimo/Aéreo)	Seleccionar
Consulta General de Llegadas de Medios de Transporte (Terrestre)	Seleccionar
Consulta de Transito Aduanero Comunitario	Seleccionar
<b>Estado Actual de Presentación del Manifiesto</b>	Seleccionar
Estado Actual de Presentación del Documento de Transporte Hijo del Manifiesto	Seleccionar
Solicitud de Endoso del Documento de Transporte	Seleccionar
Solicitud de Inspección	Seleccionar

6. Seleccionar la fecha de arribo de la carga y dar clic en “Consultar”
7. Buscar MRN por el número de viaje/vuelo del buque o aerolínea

**Estado Actual de Presentación del Manifiesto** Estado Actual de Presentación del Manifiesto

\* Tipo de OCEs: 09909218 MRN:

Fecha de Solicitud: Hoy

Listado del Manifiesto Resultado : 44

No	Estado del Manifiesto	MRN	Número de Viaje/Vuelo	Fecha y Hora de Llegada	Terminal de Descarga	Cantidad de B/L Master	Total de Peso (Kg)
1	RECEPCION	CEC2015MOLU0045	00006		INARPI S.A.	0	99,999,999,999
2	RECEPCION	CEC2015SUDU0137	012		CONTECON GUAYAQUIL	0	99,999,999,999
3	RECEPCION	CEC201530250063	028		AUTORIDAD PORTUARIA	0	99,999,999,999
4	RECEPCION	CEC2015CMAU0094	049GIS		CONTECON GUAYAQUIL	0	99,999,999,999
5	RECEPCION	CEC2015EISU0233	0627-012S		FERTISA, FERTILIZANTE	0	99,999,999,999
6	RECEPCION	CEC201500015078	1		AUTORIDAD PORTUARIA	0	99,999,999,999
7	RECEPCION	CEC201582556040	1502		FERTISA, FERTILIZANTE	0	99,999,999,999

**8. Escribir en número de MRN en la casilla y hacer clic en “Consultar”**

https://portal.aduana.gob.ec

Trámites Operativos > 1.1.2 Formulario de solicitud categoría > Estado Actual de Presentación del Manifiesto Mi menú 1 2 3 4 5 6

**Estado Actual de Presentación del Manifiesto** Estado Actual de Presentación del Manifiesto

\* Tipo de OCEs: 09909218 MRN: CEC2015MOLU0045

Fecha de Solicitud: Hoy 02/09/2015 02/09/2015 Consultar

**Listado del Manifiesto** Resultado :

No	Estado del Manifiesto	MRN	Número de Viaje/Vuelo	Fecha y Hora de Llegada	Terminal de Descarga	Cantidad de B/L Master	Total de Peso (Kg)	C
1	RECEPCION	CEC2015MOLU0045	00006		INARPI S.A.	0	99,999,999,999	99

**9. Escribir en número de MRN en la casilla y hacer clic en “Consultar”**

**10. Con el número del BL master, ubicar el número de secuencial master.**

**Listado de Documentos de Transporte Simples/Master** Resultado : 17

No	Estado del Manifiesto	No. de Secuencia (M-B/L)	No. de Doc. de Transporte (M-B/L)	Simple o Consolidado	Peso (Kg)	Ca
7	RECEPCION	0007	MOLU26010785779	SIMPLE (MASTER ONLY)	5,518	
8	RECEPCION	0008	MOLU26010763933	SIMPLE (MASTER ONLY)	4,314	
9	RECEPCION	0009	MOLU26010767369	CONSOLE (CONSOLIDAT.	18,917	
10	RECEPCION	0010	MOLU26010635594	SIMPLE (MASTER ONLY)	8,044	
11	RECEPCION	0011	MOLU26010797358	CONSOLE (CONSOLIDAT.	27,215.54	
12	RECEPCION	0012	MOLU26010799303	SIMPLE (MASTER ONLY)	1,860	
13	RECEPCION	0013	MOLU26010741528	CONSOLE (CONSOLIDAT.	1,942.67	
14	RECEPCION	0014	MOLU26010751085	SIMPLE (MASTER ONLY)	3,650	
15	RECEPCION	0015	MOLU26010721120	SIMPLE (MASTER ONLY)	5,767.03	
16	RECEPCION	0016	MOLU26010693184	SIMPLE (MASTER ONLY)	6,357	

- **Paso 2: Manifiestar en el Ecuapass**

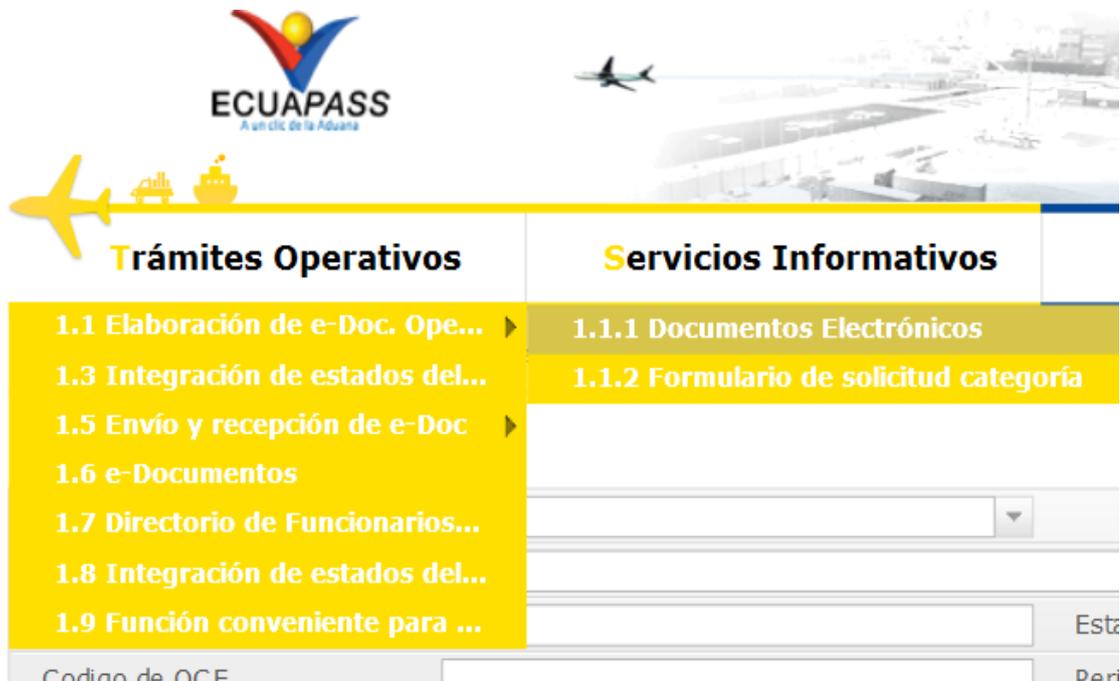
Para realizar el manifiesto en el ecuapass es necesario tener el Master Bill of Lading y el House Bill of Lading, debido a que la información que se encuentra detallada en los documentos físicos debe ser la misma que se ingrese en el sistema de la aduana; caso contrario el importador no podrá regularizar su declaración aduanera de importación.

Seguir los siguientes pasos para manifiestar una carga marítima de importación:

1. Ingresar al portal del Ecuapass con su calve y contraseña
2. Escoger la opción “Integración de estados del trámite”

The screenshot shows the Ecuapass portal interface. At the top, the URL is <https://portal.aduana.gob.ec>. The main header features the ECUAPASS logo and a navigation menu. The 'Trámites Operativos' section is highlighted with a red box around the option '1.3 Integración de estados del trámite'. Other options in this section include '1.6 e-Documentos'. The left sidebar contains a login form with fields for 'Codigo de OCEs' (09909218), 'ID. USUARIO' (ALVAROCABRERA), and 'NOMBRE' (ALVARO CABRERA), along with a 'CERRAR SESION' button. Below the login form is an 'Aviso' section with a 'mas' link. The right sidebar includes 'Servicios de uso frecuente' and 'e-Docs. de uso frecuente'. The bottom section, 'Servicios informativos', lists various services such as '2.1.1 Consulta de arancel', '2.1.2 Consulta de tributos fijos', '2.4.1 Consulta de RUC', '2.6 Catálogos', and '2.7 Consulta de Verificación de Cert. Origen'.

3. Ir a trámites operativos y seleccionar la opción “Elaboración de e-Doc. Operativo”. Luego escoger la opción denominada “Documentos electrónicos”



4. Clic en la etiqueta “Cargas”



5. Antes de manifestar, es importante tener en cuenta lo siguiente:

Si se manifiesta antes de la llegada del buque, se debe escoger la opción denominada “Manifiesto Marítimo - MIM” y dar clic en seleccionar.

Si se manifiesta después de la llegada del buque, se debe escoger la opción denominada “Solicitud de Corrección de Manifiesto Marítimo y Aéreo – CDT”



The screenshot shows the ECUAPASS web interface. At the top, there is a navigation bar with three main sections: 'Trámites Operativos' (highlighted in yellow), 'Servicios Informativos', and 'Sopor'. Below this, a breadcrumb trail reads 'Trámites Operativos > 1.1.1 Documentos Electrónicos'. The main heading is 'Elaboración de e-Doc. Operativo'. Underneath, there are four tabs: 'Despacho Aduanero', 'Cargas' (selected), 'Devolucion Condicionada', and 'Control Posterior'. A red arrow points from the 'Control Posterior' tab to the 'Manifiesto Marítimo - MIM' row in the table below. The table lists various document types for importation, each with a 'Seleccionar' button. A red box highlights the 'Seleccionar' button for 'Manifiesto Marítimo - MIM', and another red box highlights the 'Seleccionar' button for 'Manifiesto Aéreo - MIA', with a red arrow pointing to it from the left.

Importacion	
Manifiesto Marítimo - MIM	Seleccionar
Manifiesto Aéreo - MIA	Seleccionar
Manifiesto Terrestre - MTI	Seleccionar
Carta de Porte Internacional por Carretera - CPIC	Seleccionar
Declaración de Transito Aduanero Internacional - DTAI	Seleccionar
Solicitud de Corrección de Manifiesto Marítimo y Aéreo - CDT	Seleccionar
Solicitud de Corrección de Manifiesto Terrestre - CMTI	Seleccionar

- En la ventana que aparece, se debe detallar el distrito donde llega la carga del buque. En este caso se escoge el puerto de Guayaquil, ya que se trata de un manual para desconsolidar carga suelta marítima en los diferentes puertos de Guayaquil. Luego, se escribe el MRN relacionado con esta carga.

UCR 09909218 | BUZON ELECTRONICO | SENAE | VUE | GUIA DEL USU  
ALVARO CABRERA Cerrar sesión  
Consultar

Trámites Operativos Servicios Informativos Soporte al Cliente

Menu izquierdo Trámites Operativos > 1.1.1 Documentos Electrónicos > Manifiesto Marítimo - MIM Mi menu 1 2 3 4 5 6

### Manifiesto Marítimo - MIM

\* Tipo de OCEs 09909218

Manifiesto de Carga Documento de Transporte Detalle del Documento de Transporte Transporte Multimodal

Datos Generales del Manifiesto de Carga

\* Distrito --Selección-- \* Fecha y Hora del Informe 04/09/2015 06 : 43 AM PM  
\* Tipo de Manifiesto --Selección-- \* MRN

GUAYAQUIL - MARITIMO  
MANTA  
ESMERALDAS  
PUERTO BOLIVAR  
SANTA ELENA

Guardar temporal Traer Enviar certificado

- Colocarse en la pestaña denominada “ Documento de transporte”

UCR 09909218 | BUZON ELECTRONICO | SENAE | VUE | GUIA DEL USU  
ALVARO CABRERA Cerrar sesión  
Consultar

Trámites Operativos Servicios Informativos Soporte al Cliente

Menu izquierdo Trámites Operativos > 1.1.1 Documentos Electrónicos > Manifiesto Marítimo - MIM Mi menu 1 2 3 4 5 6

### Manifiesto Marítimo - MIM

\* Tipo de OCEs 09909218

Manifiesto de Carga **Documento de Transporte** Detalle del Documento de Transporte Transporte Multimodal

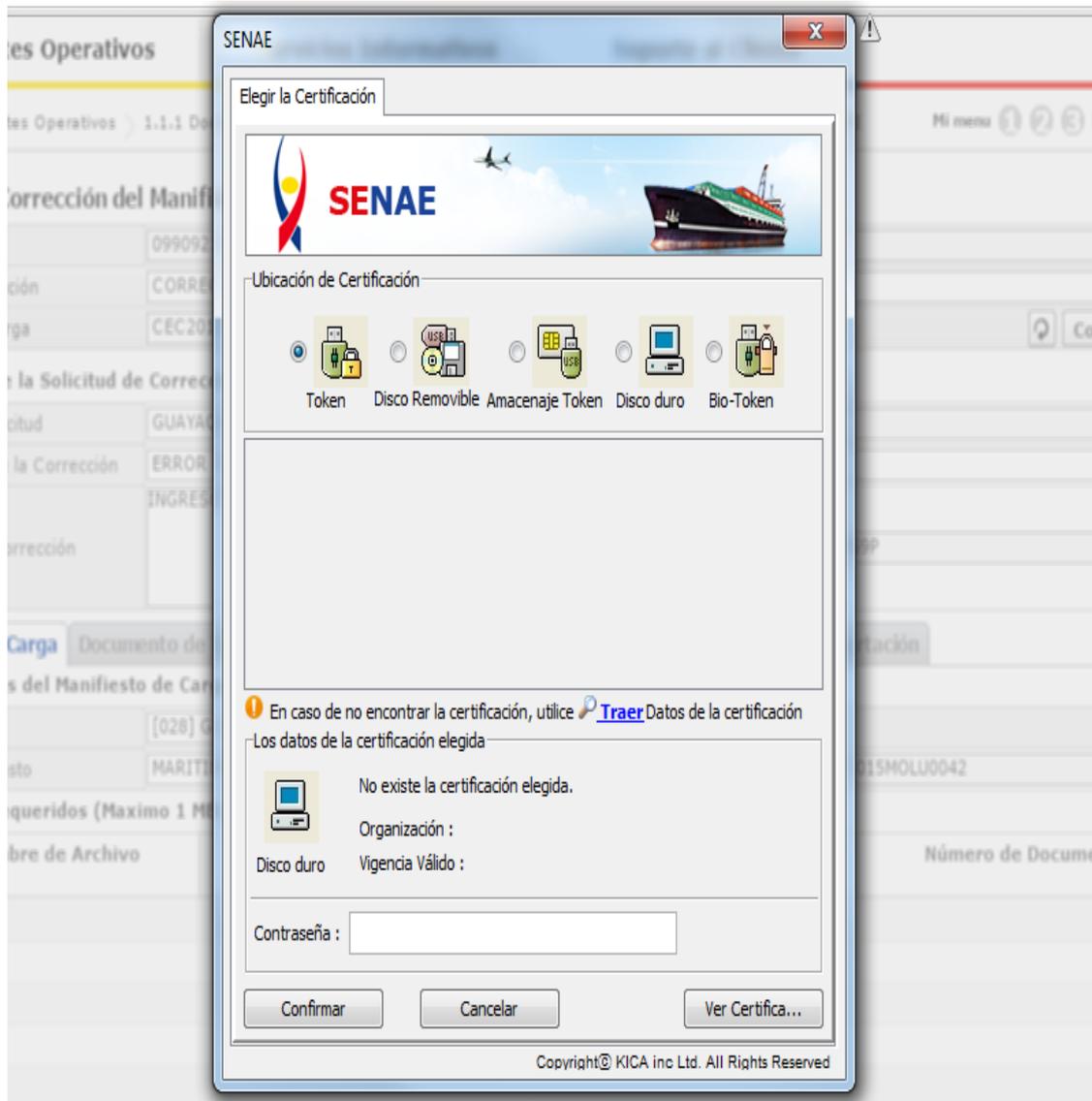
Datos Generales del Documento de Transporte

No	Número de entrega	HSN	No. de Doc. de Transporte (H-B/L)	Tipo de Documento de Transporte	Clasificación de la Carga	Peso (Kg)





11. Escoger la ubicación del certificado. Dar clic en el la opción “token” y luego dar clic en la opción “Confirmar”



## Etapa 4: Nacionalización de la carga

La nacionalización de la carga la realiza el agente afianzado de aduana, normalmente las cargas que trabaja Tolepu S.A., el despacho de aduana lo realiza Torres, el cual procede una vez que el ingreso del documento hijo se encuentre en Ecuapass.

OCE 09909371 | Buzon Electronico | SENAE | VUE | Guía del uso  
 PEDRO TORRES Cerrar sesión  
 Consultar

Trámites Operativos Servicios Informativos Soporte al Cliente

Trámites Operativos > 1.1.2 Formulario de solicitud categoría > Estado Actual de Presentación del Manifiesto

**Estado Actual de Presentación del Documento de Transporte Hijo del Manifiesto**

\* Tipo de OCEs: 09909371 \* Número de Carga: CEC2015SMLU0084  
 \* No. de Doc. de Transporte (M-B/L): SMLU4210857A Manifiesto No Presentado   
 Co-Load(C/L)  Consultar

Listado de Documentos de Transporte House Resultado : 6

No	Estado del Manifiesto	Secuencia (M-B/L)	Secuencia (H-B/L)	No. de Doc. de Transporte (M-B/L)	No. de Doc. de Transporte (H-B/L)	Peso (Kg)	Cantidad de Bultos	Documento de Transporte Master	Co-Load(C/L)	F
1	RECEPCION	SMLU421 0001		SMLU4210857A	HOUUGUY1533001	1,695	5	SI		0
2	RECEPCION	SMLU421 0002		SMLU4210857A	MIAGUY1535001	240.4	2	SI		0
3	RECEPCION	SMLU421 0004		SMLU4210857A	HBOL57358	405.3	3	SI		0
4	RECEPCION	SMLU421 0005		SMLU4210857A	HBOL57359	105	1	SI		0
5	RECEPCION	SMLU421 0006		SMLU4210857A	TRIGUY1535001	9,487.19	9	SI		0
6	RECEPCION	SMLU421 9001		SMLU4210857A	419844	1,404.34	14	SI	Secondary	0

Si el agente de aduana requiere realizar despacho anticipado, ellos procederán con la creación de declaración de aduana, y apenas arribe la carga, se generará canal de aforo.

En cambio si no se realiza despacho anticipado, el agente de aduana tendrá que esperar que el terminal portuario que arribó la carga suba los pesos recibidos.

El agente afianzado de aduana prefiere realizarlo como anticipado, ya que si se espera la subida de pesos, se tomara más tiempo en la liberación de la carga, porque la carga es desconsolidada un día después del arribo y los pesos el terminal los sube al día siguiente de la apertura.

Número de Carga	CEC2015SMLU0082 - 0005 - 9001		
No. de Documento de Transporte (M-B/L)	SMLU4193516A	No. de Documento de Transporte (H-B/L)	ILOB29682
Tipo de Documento de Transporte	HOUSE BILL OF LADING	Clasificación de Carga	NINGUNA
Estado	INFORME DE SALIDA	Nacionalidad del Medio de Transporte	LR LIBERIA
Nombre del Medio de Transporte	VEGA NIKOLAS	Agente Operador de Carga	[02903260] CITIKOLD S.A.
Puerto de Embarque	[US] ESTADOS UNIDOS	[USMIA] MIAMI	
Puerto de Llegada	[EC] ECUADOR	[ECGYE] GUAYAQUIL	
Distrito del Manifiesto	GUAYAQUIL - MARITIMO	Fecha y Hora de Llegada	01/09/2015 07:50 AM
Peso (Kg)	820.1 KG	Cantidad de Bultos	2
Capacidad	0	Fecha de Embarque	21/08/2015
Descripción de Mercancía	02 PALLET S.T.C.: CAR ACCESORIES; RADIO PARA CARRO-ALTAVOZ PARA CARRO		
Cantidad de Unidades de Carga	0	Información de Unidad de Carga	Selectividad de Carga Sujeta a Inspección [NC] SIN CONTROL
Número de Viaje	194S	Código de Sustancia Peligrosa	
Código de Sustancia Peligrosa		Código de Sustancia Peligrosa	
Duración Total	2 Día 10 : 09 : 00		

Resultado : 5

No	Proceso	Depósito de la Mercancía	Peso (Kg)	Fecha y Hora de Ingreso y Salida	Número de Referencia Ingreso y Salida
	Fecha y Hora del Proceso	Distrito	Cantidad de Bultos	Número de Entrega	Nombre de Referencia Ingreso y Salida
1	INFORME DE SALIDA	[05909272] FERTISA, FERTILIZANT	810	03/09/2015 17:58:00	02820151000547414
	03/09/2015 17:59:00	[028]GUAYAQUIL - MARITIMO	2	05909272201500046155S	SALIDA POR ACEPTACION DE
2	INFORME DE INGRESO	[05909272] FERTISA, FERTILIZANT	824	02/09/2015 12:04:00	
	02/09/2015 14:06:00	[028]GUAYAQUIL - MARITIMO	2	05909272201500045690S	INGRESO POR DESCARGA DEL
3	ACEPTACION DE DECLAR.		738.09		
	01/09/2015 13:56:03	[028]GUAYAQUIL - MARITIMO	222	01902441201500045022P	
4	REVISION DEL MANIFIESTO	[05909272] FERTISA, FERTILIZANT	820.1		
	01/09/2015 08:05:00	[028]GUAYAQUIL - MARITIMO	2	09909371201500001239S	

Descargar

## **Etapa 5: Envío del delegado al terminal portuario**

Se envía un delegado de la empresa Ciateite, que es quien acude a la desconsolidación con los documentos proporcionados por el oficial de monitoreo. El delegado debe tener identificado el nombre de la nave, número de contenedor, número de *Bill of Lading* y a quien está consignada la carga.

Se tomará fotos de la apertura y se llenará un reporte con las novedades, si las novedades que se suscitan al momento de la desconsolidación generan inconvenientes para terminar con la apertura, el delegado procederá a llamar al oficial de operaciones de Tolepu para tomar una decisión en conjunto con el personal de servicio al cliente.

## **Etapa 6: Ingreso de mercadería al depósito temporal**

Cuando termina la desconsolidación la carga es ingresada al depósito temporal, hasta que el agente afianzado de aduana proceda a liberar la carga.

Si al momento de la apertura del contenedor se presentan novedades, como diferencia de peso y/o bultos, el terminal portuario registra una no conformidad de la carga. Esto puede provocar que la carga tenga una observación por parte de la aduana, generando un retroceso e inconveniente al agente afianzado de aduanas para poder sacar la carga de manera inmediata.

Si la carga no presenta inconvenientes, el agente afianzado de aduana podrá proceder con el proceso de liberación de la carga del puerto.

## **Etapa 7: Liberación de la carga**

Una vez que el terminal portuario registra la carga en el depósito temporal y los pesos y bultos se encuentran subidos al Ecuapass, el agente afianzado de aduana envía la DAV (Declaración andina de valor) al cliente a la espera de su aprobación.

Una vez que el cliente aprueba la DAV, se procede a generar la liquidación. Cabe recalcar, que si es un cliente sin crédito, el agente de aduana estará esperando confirmación del pago en el banco por parte del cliente para poder proceder. Caso contrario, el agente afianzado cancela la liquidación de impuestos e indica el canal de aforo asignado por la aduana.

La carga puede tener aforo físico, documental o automático, en base a eso se indicará al coordinador de transporte de Ciateite que la carga ya cuenta con salida autorizada para que proceda a sacar turno

## **Etapa 8: Coordinación del transporte de Ciateite realiza salida de la carga del terminal portuario y entrega a bodega del cliente**

Cuando la carga cuente con salida autorizada el agente afianzado de aduana notificará al coordinador de transporte para que realice entrega de la carga en las bodegas del cliente.

Si se trata de una desconsolidación propia el coordinador de transporte también se encargara de devolver el contenedor vacío al patio de la naviera, para este tipo de situaciones el oficial de operaciones de Tolepu generará el código de salida del contenedor y el terminal aprobará dicho cargo.

Si es desconsolidación con co-load, el coordinador de transporte solo realizará la entrega de carga.

## CONCLUSIONES

El objetivo principal de este proyecto de investigación consiste en la elaboración de un manual práctico que ayude al departamento de operaciones de la empresa Tolepu S.A. a mejorar sus procesos de desconsolidaciones de carga suelta en los diferentes puertos de Guayaquil; debido a que han estado presentando inconveniente con las cargas sueltas por falta de conocimiento y preparación por parte de su departamento de operaciones y de los agentes del exterior, quienes conocían muy poco sobre las regulaciones locales que se manejan en la aduana ecuatoriana para este tipo de carga.

De acuerdo al primer objetivo específico planteado, se analizó el proceso que mantiene la empresa Tolepu S.A. para realizar las desconsolidaciones de carga suelta marítima y las coordinaciones que se hacen tanto con los agentes del exterior, como con las empresas del Grupo Torres & Torres; Ciateite, empresa de transporte y Torres & Torres, agente de aduana. Tolepu realiza desconsolidaciones propias, las cuales son coordinadas por el departamento de operaciones de la empresa; y desconsolidaciones con Co-load, lo que indica que la carga viene consignada a nombre del Co-load y son ellos quienes se encargan de coordinar el embarque hasta la llegada en el puerto.

En cuanto al primer objetivo, se concluyó que el proceso que maneja la empresa Tolepu para realizar las desconsolidaciones de carga suelta, requería de una investigación de campo más profunda para poder detectar las falencias del proceso, las complicaciones que ha tenido la empresa al momento de realizar la desconsolidación de la carga, los responsables de las novedades reportadas y sobre todo los aspectos a mejorar de proceso operativo. Esto llevó a cabo el desarrollo del segundo objetivo.

En base al segundo objetivo planteado, el resultado de la investigación y análisis realizado sobre la desconsolidación de carga suelta marítima que realiza la empresa Tolpeu, fue detectar que uno de los principales problemas que afectan a la empresa actualmente es que la carga llega en mal estado desde origen. Como es el caso de los bultos que llegan sin etiquetas o con etiquetas que no cumplen con las especificaciones requeridas por la aduana.

Otro problema detectado, es la mala estiba de la carga y el embalaje en mal estado, debido a que en varias ocasiones no se han tomado las medidas necesarias desde el puerto de origen para prever la seguridad y el buen estado de la carga, como ha sido el caso de bultos que no vienen en pallets sino en cartones sueltos que son más propensos a golpearse y dañar la mercadería. O en el caso donde el embalaje presenta manipuleo de la carga, ya que vienen cajas abiertas o embalaje con hueco que indican que pudieran existir faltantes de bultos.

Cabe recalcar, que estos inconvenientes se deben a que los agentes del exterior no conocen parte del proceso operativo que se debe manejar localmente para poder nacionalizar la carga y que tenga salida inmediata una vez llega al puerto y ha pasado por las inspecciones respectivas que hayan sido designadas. Esta es una novedad común que suelen presentar las cargas, el cual se espera solucionar con la elaboración del manual operativo de desconsolidaciones de carga suelta para capacitar a los diferentes agentes del exterior que trabajan en conjunto con la empresa Tolepu S.A.

Adicionalmente, los resultados obtenidos en la entrevista realizada a la Ing. Christye Cuenca, jefa del área de operaciones, permiten concluir que la elaboración del manual operativo para realizar las desconsolidaciones de carga suelta marítima ayudará a disminuir problemas generados desde el puerto de origen, por lo que se lo considera sumamente necesario como parte de mejora del proceso operativo de la empresa Tolepu S.A.

En la entrevista, la Ing. Christye Cuenca, sostiene que el volumen de carga suelta que actualmente mantiene la empresa Tolpeu es significativo. Por lo tanto, la calidad del servicio debe ir mejorando constantemente y no puede haber costos extras generados por el mal funcionamiento del mismo, que induje a la empresa Tolpeu a asumir esa pérdida como responsable de la carga.

Adicionalmente, se realizó una evaluación al personal operativo para conocer su nivel de conocimiento para manejar el proceso de consolidación de carga suelta marítima. Los resultados no fueron satisfactorios, obteniendo como resultado un 50% de respuestas acertadas en la evaluación. Esto generó una alarma a la empresa, ya que el dominio de conocimiento mínimo debía ser 70%.

Por lo que la gerencia consideró que se puede programar es una charla informativa por parte del oficial operativo hacia los coordinadores involucrados en la desconsolidación, a fin de exponer el manual elaborado en el presente trabajo de investigación y reducir los errores en el proceso de desconsolidaciones, ya que el volumen en sus ventas de este tipo de carga es altamente significativo. Y su objetivo final es mantener satisfechos a los clientes con la calidad del servicio brindado.

De acuerdo al tercer objetivo, se concluyó con la elaboración del manual operativo para desconsolidaciones de carga suelta marítima en los distintos puertos de Guayaquil, con la finalidad de tener mayor fluidez y eficacia al momento de realizar la desaduanización de la carga. Se detalló cada una de las etapas por las que atraviesa la carga desde el puerto de origen hasta el momento en que se entrega la carga al cliente final.

Como conclusión final se puede aportar, que la elaboración de este manual fue una experiencia vital de aprendizaje continuo y trabajo arduo para proporcionar una herramienta útil que será de gran ayuda para el desarrollo del proceso operativo de la empresa Tolepu S.A.

Por lo tanto, este manual operativo será un participación importante para que la empresa tenga una ventaja competitiva frente a competencia; ya que conocer claramente el proceso de desconsolidación y saber las responsabilidades de cada parte involucrada, permitirá optimizar los tiempos de entrega de la mercadería a los clientes, disminuyendo al máximo los errores operativos; a fin de mejorar la calidad del servicio brindado.

## BIBLIOGRAFÍA

- Andes (2014). *Ecuador consolida su índice de desarrollo humano y se perfila como país de alto progreso*. Recuperado de <http://www.andes.info.ec/es/noticias/onu-ecuador-consolida-indice-desarrollo-humano-perfila-pais-alto-progreso.html>
- Andrade (2014). *Información puerto de Guayaquil. Representaciones Marítimas del Ecuador S.A.* Recuperado de <http://www.remar.com.ec/remar/es/puertoguayaquil>
- Antún, J. P. (2004). *Logística Internacional*. México DF: Instituto de Ingeniería de UNAM. Recuperado el 15 de julio de 2015 citado por Jenny Espinoza
- Ayala, L. El Análisis PEST. *Gerencia de Mercadeo*. Recuperado el 16 de agosto de 2015 en <http://3w3search.com/Edu/Merc/Es/GMerc098.htm>
- Banco Mundial. (2015). *Ecuador: panorama general*. Recuperado el 18 de agosto de 2015 de <http://www.bancomundial.org/es/country/ecuador/overview#1>
- Cedeño (2013). Asesoría de servicios y tarifas Contecon Guayaquil: Manual, generales y tarifas. Recuperado de <http://www.cgsa.com.ec/servicios.aspx>
- Cevallos (2015). *Capacitaciones Guayaquil: disposiciones para ingresos de carga suelta por distritos aéreos. Servicio Nacional de Aduana del Ecuador*. Recuperado de <http://www.aduana.gob.ec/news/news.action?pyear=2015&pmonth=03>

Comunidad Todo Comercio Exterior. (2014). Abandono tácito, definitivo y expreso. Recuperado el 8 de agosto de 2015 de <http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/abandono-t-cito-definitivo-y-expreso-ecuapass>

Comunidad Todo Comercio Exterior. (2015). Documentos que acompañan a la declaración aduanera. Recuperado el 8 de agosto de 2015 de <http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/documentos-que-acompa-an-a-la-declaracion-aduanera>

Ecuador Universitario. (2013). *Demuestran que Ecuador está viviendo un cambio social inclusivo*. Recuperado el 18 de agosto de 2015 en [http://ecuadoruniversitario.com/noticias\\_destacadas/demuestran-que-ecuador-esta-viviendo-un-cambio-social-inclusivo/](http://ecuadoruniversitario.com/noticias_destacadas/demuestran-que-ecuador-esta-viviendo-un-cambio-social-inclusivo/)

El Universo. (4 de Enero 2015). *El petróleo cae y complica la economía del Ecuador este 2015*. Recuperado de <http://www.eluniverso.com/noticias/2015/01/04/nota/4396261/petroleo-cae-complica-economia-este-2015>

El Universo. (Junio, 10 de 2014). *Crece la balanza comercial del país en 170,4%*. Recuperado el 15 de junio de 2015 de <http://www.eluniverso.com/noticias/2014/06/11/nota/3083731/crece-balanza-comercial-pais-1704>

El universo. (Enero, 27 de 2015). Ecuador priorizará en ciencia, tecnología e infraestructura en CELAC. Recuperado el 24 de agosto de <http://www.eluniverso.com/noticias/2015/01/27/nota/4490666/ecuador-priorizara-ciencia-tecnologia-e-infraestructura-celac>

- Enríquez, C. (2015). La CAN autorizó al país a aplicar la salvaguardia por balanza de pagos. *Diario El Comercio*. Recuperado el 18 de agosto de 2015 en <http://www.elcomercio.com/actualidad/can-ecuador-salvaguardia-economia.html>.
- Fonseca, P. (2015) Ecuador: Crecimiento Económico. *Revista virtual de Investigación Económica*. Recuperado el 18 de agosto de 2015 en <http://analiseconomico.info/index.php/using-joomla/extensions/components/content-component/article-category-blog/93-eco-patricio-fonseca>
- Galiana, J. (s. f.). Cadena de suministro vs Logística. *Cadena de suministro*. Recuperado el 27 de agosto de 2015 de <http://www.cadenadesuministro.es/opinion-2/cadena-de-suministro-vs-logistica/>
- González, J. (2013). La tecnología actual en nuestra sociedad. *Tribuna*. Recuperado el 16 de agosto de 2015 de: <http://www.tribunasalamanca.com/noticias/la-tecnologia-actual-en-nuestra-sociedad/1369849795#>
- Grupo Torres & Torres. (s. f.) Tolepu S.A., Consolidadora de Carga Internacional. Recuperado el 18 de agosto de 2015 en [http://www.torresytorres.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=66&Itemid=79](http://www.torresytorres.com/index.php?option=com_content&view=article&id=66&Itemid=79)
- Guerrero, H. (2014). Factores del Desarrollo Sociocultural del Ecuador. *Revista FEN opina*. Edición 55. Recuperado el 18 de agosto de 2015 en [http://www.fcsh.espol.edu.ec/DesarrolloSociocultural\\_HugoGuerrero](http://www.fcsh.espol.edu.ec/DesarrolloSociocultural_HugoGuerrero)
- Hernández (2012). *Comité de Comercio Exterior*. Recuperado de <http://www.comercioexterior.gob.ec/comex/>

Herramientas para Sistemas de Seguridad. (s. f.). ¿Qué es ISO 9001:2008?

Recuperado el 18 d agosto de 2015 en

<http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>

Instituto Nacional de Estadística y Censo. (Productor y director). (2015)

¿Cómo estamos los ecuatorianos? Recuperado el 18 de agosto de

2015 en [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/ECV/ECV_2015/)

[inec/ECV/ECV\\_2015/](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/ECV/ECV_2015/)

Líder Cargo (s. f). Glosario. Recuperado el 23 de agosto de 2015 en

<http://www.lidercargo.com.ec/glosario.php>

Ministerio de Fomento (2005). *Elaboración de un análisis DAFO en*

*organizaciones de transportes*. Recuperado el 8 de agosto de 2015

de [http://www.fomento.es/NR/rdonlyres/286FB432-2D3C-4596-](http://www.fomento.es/NR/rdonlyres/286FB432-2D3C-4596-94B3-1B2D96AF526D/19424/IVA3.pdf)

[94B3-1B2D96AF526D/19424/IVA3.pdf](http://www.fomento.es/NR/rdonlyres/286FB432-2D3C-4596-94B3-1B2D96AF526D/19424/IVA3.pdf)

Nombela, G. Y Trujillo, L. (1999) Economía del transporte marítimo. España.

Recuperado el 18 de septiembre de 2015 de

[https://books.google.com.ec/books?id=SfSOaU\\_CSrkC&pg=PA191&](https://books.google.com.ec/books?id=SfSOaU_CSrkC&pg=PA191&pg=PA191&dq=NOMBELA%2c+G.+y+TRUJILLO%2c+L.+%281999%29&source=bl&ots=et8whXji-4&sig=Ybhfc9GCWICH1am1QcXu7WE-AAs&hl=es&sa=X&ved=0CBsQ6AEwAGoVChMI1f2vvdD_xwIVhKoeCh22yAKG#v=onepage&q=NOMBELA%2C%20G.%20y%20TRUJILLO%2C%20L.%20%281999%29&f=false)

[pg=PA191&dq=NOMBELA%2c+G.+y+TRUJILLO%2c+L.+%281999](https://books.google.com.ec/books?id=SfSOaU_CSrkC&pg=PA191&pg=PA191&dq=NOMBELA%2c+G.+y+TRUJILLO%2c+L.+%281999%29&source=bl&ots=et8whXji-4&sig=Ybhfc9GCWICH1am1QcXu7WE-AAs&hl=es&sa=X&ved=0CBsQ6AEwAGoVChMI1f2vvdD_xwIVhKoeCh22yAKG#v=onepage&q=NOMBELA%2C%20G.%20y%20TRUJILLO%2C%20L.%20%281999%29&f=false)

[%29&source=bl&ots=et8whXji-](https://books.google.com.ec/books?id=SfSOaU_CSrkC&pg=PA191&pg=PA191&dq=NOMBELA%2c+G.+y+TRUJILLO%2c+L.+%281999%29&source=bl&ots=et8whXji-4&sig=Ybhfc9GCWICH1am1QcXu7WE-AAs&hl=es&sa=X&ved=0CBsQ6AEwAGoVChMI1f2vvdD_xwIVhKoeCh22yAKG#v=onepage&q=NOMBELA%2C%20G.%20y%20TRUJILLO%2C%20L.%20%281999%29&f=false)

[4&sig=Ybhfc9GCWICH1am1QcXu7WE-](https://books.google.com.ec/books?id=SfSOaU_CSrkC&pg=PA191&pg=PA191&dq=NOMBELA%2c+G.+y+TRUJILLO%2c+L.+%281999%29&source=bl&ots=et8whXji-4&sig=Ybhfc9GCWICH1am1QcXu7WE-AAs&hl=es&sa=X&ved=0CBsQ6AEwAGoVChMI1f2vvdD_xwIVhKoeCh22yAKG#v=onepage&q=NOMBELA%2C%20G.%20y%20TRUJILLO%2C%20L.%20%281999%29&f=false)

[AAs&hl=es&sa=X&ved=0CBsQ6AEwAGoVChMI1f2vvdD\\_xwIVhKoe](https://books.google.com.ec/books?id=SfSOaU_CSrkC&pg=PA191&pg=PA191&dq=NOMBELA%2c+G.+y+TRUJILLO%2c+L.+%281999%29&source=bl&ots=et8whXji-4&sig=Ybhfc9GCWICH1am1QcXu7WE-AAs&hl=es&sa=X&ved=0CBsQ6AEwAGoVChMI1f2vvdD_xwIVhKoeCh22yAKG#v=onepage&q=NOMBELA%2C%20G.%20y%20TRUJILLO%2C%20L.%20%281999%29&f=false)

[Ch22yAKG#v=onepage&q=NOMBELA%2C%20G.%20y%20TRUJIL](https://books.google.com.ec/books?id=SfSOaU_CSrkC&pg=PA191&pg=PA191&dq=NOMBELA%2c+G.+y+TRUJILLO%2c+L.+%281999%29&source=bl&ots=et8whXji-4&sig=Ybhfc9GCWICH1am1QcXu7WE-AAs&hl=es&sa=X&ved=0CBsQ6AEwAGoVChMI1f2vvdD_xwIVhKoeCh22yAKG#v=onepage&q=NOMBELA%2C%20G.%20y%20TRUJILLO%2C%20L.%20%281999%29&f=false)

[LO%2C%20L.%20%281999%29&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=SfSOaU_CSrkC&pg=PA191&pg=PA191&dq=NOMBELA%2c+G.+y+TRUJILLO%2c+L.+%281999%29&source=bl&ots=et8whXji-4&sig=Ybhfc9GCWICH1am1QcXu7WE-AAs&hl=es&sa=X&ved=0CBsQ6AEwAGoVChMI1f2vvdD_xwIVhKoeCh22yAKG#v=onepage&q=NOMBELA%2C%20G.%20y%20TRUJILLO%2C%20L.%20%281999%29&f=false)

Orozco, M. (Mayo, 30 de 2015). Impuesto a la herencia irá del 2,5% al 77,5%

y será por heredero. *El Comercio*. Recuperado el 16 de agosto de

2015 en [http://www.elcomercio.com/actualidad/impuesto-herencia-](http://www.elcomercio.com/actualidad/impuesto-herencia-correa-tasas-donaciones.html)

[correa-tasas-donaciones.html](http://www.elcomercio.com/actualidad/impuesto-herencia-correa-tasas-donaciones.html)

Rafael correa (s. f). *Biografías y Vidas. La enciclopedia bibliográfica en línea.*

Recuperado en

[http://www.biografiasyvidas.com/biografia/c/correa\\_rafael.htm](http://www.biografiasyvidas.com/biografia/c/correa_rafael.htm)

Sánchez (2014). Guía de trámites Contecon Guayaquil. Recuperado de

<http://www.cgsa.com.ec/inicio.aspx>

Secretaría de Educación Superior, ciencia, tecnología e innovación (2012).

Principales Indicadores de Actividades de Ciencia, Tecnología e

Innovación. Recuperado el 24 de agosto de 2015 en

<http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web->

[inec/Estadisticas\\_Economicas/Ciencia\\_Tecnologia/Presentacion\\_de\\_principales\\_resultados\\_ACTI.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/Ciencia_Tecnologia/Presentacion_de_principales_resultados_ACTI.pdf)

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2014, Febrero 6). Atlas de

las Desigualdades Socio Económicas se presentó en Santo

Domingo de los Tsáchilas. *Boletín de Prensa No. 500*. Recuperado

el 18 de agosto de 2015 en [http://www.planificacion.gob.ec/wp-](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/140206-Atlas-de-las-Desigualdades-Socio-Econ%C3%B3micas-se-present%C3%B3-en-Santo-Domingo-de-los-Ts%C3%A1chilas.pdf)

[content/uploads/downloads/2014/02/140206-Atlas-de-las-](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/140206-Atlas-de-las-Desigualdades-Socio-Econ%C3%B3micas-se-present%C3%B3-en-Santo-Domingo-de-los-Ts%C3%A1chilas.pdf)

[Desigualdades-Socio-Econ%C3%B3micas-se-present%C3%B3-en-](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/140206-Atlas-de-las-Desigualdades-Socio-Econ%C3%B3micas-se-present%C3%B3-en-Santo-Domingo-de-los-Ts%C3%A1chilas.pdf)

[Santo-Domingo-de-los-Ts%C3%A1chilas.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/140206-Atlas-de-las-Desigualdades-Socio-Econ%C3%B3micas-se-present%C3%B3-en-Santo-Domingo-de-los-Ts%C3%A1chilas.pdf)

Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (2010). *Boletines aduaneros.*

Recuperado el 15 de julio de 2015 de

[http://www.aduana.gob.ec/contents/nov/news\\_letters\\_view.jsp?pg=1](http://www.aduana.gob.ec/contents/nov/news_letters_view.jsp?pg=182&anio=2010&codigo=294&proceso=&estado=&boletinNum=&ano=&desc=&fromFecha=&toFecha=)

[82&anio=2010&codigo=294&proceso=&estado=&boletinNum=&ano=](http://www.aduana.gob.ec/contents/nov/news_letters_view.jsp?pg=182&anio=2010&codigo=294&proceso=&estado=&boletinNum=&ano=&desc=&fromFecha=&toFecha=)

[&desc=&fromFecha=&toFecha=](http://www.aduana.gob.ec/contents/nov/news_letters_view.jsp?pg=182&anio=2010&codigo=294&proceso=&estado=&boletinNum=&ano=&desc=&fromFecha=&toFecha=)

Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (2015). Reforma reglamento al

título facilitación aduanera del código de producción. Recuperado el

2 de septiembre de 2015 en

<http://www.aduana.gob.ec/archivos/Boletines/2015/Reglamento%20a>

[I%20libro%20V%20del%20Copci.pdf](http://www.aduana.gob.ec/archivos/Boletines/2015/Reglamento%20a)

Suranovic, S. (2012). *International Trade Theory and policy*. Recuperado el  
15 de julio de 2015 de  
<http://internationalecon.com/Trade/Tch40/T40-4.php>

# ANEXOS

## Anexo 1: Normas de aforo

### SECCIÓN III Modalidades De Despacho

**Art 78.- Modalidades de Aforo.-** Para el despacho de las mercancías que requieran Declaración Aduanera, se deberá utilizar cualquiera de las siguientes modalidades de aforo: automático, electrónico, documental o físico (intrusivo o no intrusivo). La selección de la modalidad de aforo se realizará de acuerdo al análisis de perfiles de riesgo implementado por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

En el caso de mercancías perecederas y animales vivos u otras mercancías autorizadas por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador en virtud de su naturaleza, tendrán prioridad en su reconocimiento físico, de ser el caso.

Cuando las mercancías deban someterse a un control por otras autoridades que incluya el reconocimiento físico de éstas, las autoridades aduaneras procurarán que los controles se realicen de forma coordinada.

En cualquier etapa del proceso del control aduanero, el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador podrá realizar inspecciones de la mercancía a través de un sistema tecnológico de escaneo con rayos X o similares, inclusive indistintamente de la modalidad de despacho al que ésta fuere sometida.

**Art 79.- Normas de Aforo.-** Para el acto de aforo dispuesto en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, se tendrán en cuenta las normas siguientes:

- a) La naturaleza de las mercancías se establecerá verificando la materia constitutiva, grado de elaboración y más características que permitan identificar plenamente al producto;
- b) La clasificación arancelaria se efectuará con la aplicación de las reglas generales interpretativas del sistema armonizado de designación y codificación de mercancías, notas explicativas del Sistema Armonizado de la OMA, notas complementarias nacionales, las normas internas que para el efecto dicte el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador y la aplicación de consultas de clasificación arancelaria vigentes, absueltas en virtud de lo contemplado en el presente reglamento;
- c) El valor en Aduana de las mercancías importadas será determinado según las normas del Acuerdo sobre valoración de la Organización Mundial de Comercio (OMC), y las disposiciones de carácter nacional y supranacional que rijan la valoración aduanera.

El resultado de las distintas etapas del aforo será registrado en el Sistema Informático del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador el mismo día en que se haya efectuado dicho acto. En el caso de ser aforo físico, deberá registrar imágenes de las mercancías aforadas.

**Art 80.- Canal de Aforo Automático.-** Es la modalidad de despacho que se efectúa mediante la validación electrónica de la Declaración Aduanera a través del sistema informático con la aplicación de perfiles de riesgo establecidos por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

Quedan excluidas de la aplicación de esta modalidad de despacho las importaciones y exportaciones de mercancías que requieran documentos de control previo, siempre que estas no sean transmitidas vía electrónica, así como aquellas importaciones o exportaciones de mercancías cuya inspección sea requerida por otras entidades del Estado, de acuerdo a lo establecido en la normativa legal pertinente.

**Art 81.- Canal de Aforo Electrónico.-** Consiste en la verificación de la Declaración Aduanera y de sus documentos de acompañamiento y de soporte, contrastados con la información que conste registrada en el sistema informático del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, con el objeto de determinar la correcta liquidación de tributos al comercio exterior y/o el cumplimiento de las disposiciones aduaneras exigidas según el régimen aduanero y mercancías declaradas.

Esta verificación se realizará únicamente con documentos electrónicos o digitales en el Sistema Informático del Servicio Nacional de Aduana, por lo que quedan excluidas de la aplicación de esta modalidad de despacho las importaciones y exportaciones de mercancías que requieran documentos de control previo, siempre que estas no sean transmitidas vía electrónica, así como aquellas importaciones o exportaciones de mercancías cuya inspección sea requerida por otras entidades del Estado, de acuerdo a lo establecido en la normativa legal pertinente.

**Art 82.- Canal de Aforo Documental.-** Consiste en la verificación de la Declaración Aduanera y de sus documentos de acompañamiento y de soporte, contrastados con la información que conste registrada en el sistema informático del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, con el objeto de determinar la correcta liquidación de tributos al comercio exterior y/o el cumplimiento de las disposiciones aduaneras exigidas según el régimen aduanero y mercancías declaradas.

**Art 83.- Canal de Aforo físico.-** Es el reconocimiento físico de las mercancías, para comprobar su naturaleza, origen, condición, cantidad, peso, medida, valor en aduana y/o clasificación arancelaria, en relación a los datos contenidos en la Declaración Aduanera y sus documentos de acompañamiento y de soporte, contrastados con la información que conste registrada en el sistema informático del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

Esta modalidad de aforo podrá realizarse mediante la inspección intrusiva o constatación física de las mercancías, o mediante sistemas tecnológicos de inspección no intrusiva.

**Art 84.- Carácter público y presencia del declarante.-** El aforo físico intrusivo se realizará en acto público, en la fecha fijada por la Autoridad Aduanera y en presencia del declarante, su delegado, su agente de aduana o sus auxiliares, debidamente autorizados.

Si el interesado no concurriere al acto del aforo físico intrusivo en la primera fecha fijada, el acto de aforo físico intrusivo se realizará a los 5 días hábiles posteriores contados desde la fecha asignada para el primer aforo, para lo cual se deberá registrar en el sistema informático la hora, fecha y funcionario a cargo del segundo aforo. Sin perjuicio de ello, el declarante podrá solicitar que el acto de aforo se realice antes de que se cumpla dicho término, fecha que de ser aceptada por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, se entenderá como segundo señalamiento para su ejecución. En caso de no comparecer a este segundo señalamiento se declarará el abandono definitivo y se procederá a la inspección física de las mercancías, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 143 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.

**Art 85.- Extracción de muestras.**-Si al momento de la verificación física se presentaren dudas respecto a la naturaleza de la mercancía, la Autoridad Aduanera podrá tomar una mínima cantidad de muestras con el fin de establecer la clasificación arancelaria o valoración de las mercancías, y asegurar el cumplimiento de las formalidades aduaneras. Dichas muestras deberán ser devueltas al importador, hayan o no sido modificadas para su análisis, siempre que no hayan observaciones por parte de la Autoridad Aduanera respecto a los datos consignados en la Declaración.

La extracción de muestras podrá ser solicitada por el importador, en el momento del acto de aforo físico, para lo cual deberá comunicar a la administración aduanera la cantidad a ser extraída. En ambos casos, la extracción de muestras deberá ser registrada en la Declaración Aduanera respectiva. La toma de muestras se deberá realizar siguiendo los pasos de extracción de muestras establecidos por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

## **Anexo 2: Documentos que acompañan la declaración aduanera**

### **SECCIÓN II**

#### **Documentos que Acompañan a la Declaración Aduanera**

**Art 70.- Documentos que acompañan a la declaración.-** Se consideran documentos que acompañan a la Declaración Aduanera los siguientes:

- a) Documentos de acompañamiento
- b) Documentos de soporte

**Art 71.- Documentos de acompañamiento:** Constituyen documentos de acompañamiento aquellos que denominados de control previo deben tramitarse y aprobarse antes del embarque de la mercancía de importación. Esta exigencia deberá constar en las disposiciones legales que el organismo regulador del comercio exterior establezca para el efecto.

Los documentos de acompañamiento deben presentarse, física o electrónicamente, en conjunto con la Declaración Aduanera, cuando estos sean exigidos.

La aplicación de la sanción que contempla el artículo 190, literal i) del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, no eximirá de la presentación del documento de acompañamiento para el levante de las mercancías, por consiguiente la sanción será impuesta únicamente en los casos que dicho documento no se presente en conjunto con la Declaración Aduanera.

**Art 72.- Documentos de soporte:** Los documentos de soporte constituirán la base de la información de la Declaración Aduanera a cualquier régimen. Estos documentos originales, ya sea en físico o electrónico, deberán reposar en el archivo del declarante o su Agente de Aduanas al momento de la presentación o transmisión de la Declaración Aduanera, y estarán bajo su responsabilidad conforme a lo determinado en la Ley.

Los documentos de soporte son:

- a) **Documento de transporte.-** Constituye ante la Aduana el instrumento que acredita la propiedad de las mercancías. Éste podrá ser endosado hasta antes de la transmisión o presentación de la Declaración Aduanera a consumo según corresponda. El endoso del documento de transporte, implica el endoso de los demás documentos de acompañamiento a excepción de aquellos de carácter personalísimo, como son las autorizaciones del CONSEP, Ministerio de Defensa, entre otras.
  
- b) **Factura comercial o documento que acredite la transacción comercial.-** La factura comercial será para la aduana el soporte que acredite el valor de transacción comercial para la importación o exportación de las mercancías. Por lo tanto, deberá ser un documento original, aún cuando éste sea digital, definitivo, emitido por el vendedor de las mercancías importadas o exportadas, y contener la información prevista en la normativa pertinente y sus datos podrán ser comprobados por la administración aduanera. Su aceptación estará sujeta a las normas de valoración y demás relativas al Control Aduanero.  
  
Para efectos de importaciones de mercancías que no cuenten con factura comercial, presentarán en su lugar, el documento que acredite el valor en aduana de los bienes importados, conforme la naturaleza de la importación.  
  
La falta de presentación de este documento de soporte ante la administración aduanera, no impedirá el levante de las mercancías; sin embargo, se descartará la aplicación del primer método de valoración, de acuerdo a lo establecido en la normativa internacional vigente.
  
- c) **Certificado de Origen.-** Es el documento que permite la liberación de tributos al comercio exterior en los casos que corresponda, al amparo de convenios o tratados internacionales y normas supranacionales. Su formato y la información contenida en dicho documento estarán dados en función de las regulaciones de los organismos habilitados y reconocidos en los respectivos convenios.
  
- d) Documentos que la Dirección General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador o el organismo regulador del comercio exterior competente, considere necesarios para el control de la operación y verificación del cumplimiento de la normativa correspondiente, y siempre que no sean documentos de acompañamiento.

Estos documentos de soporte deberán transmitirse o presentarse junto con la Declaración Aduanera de mercancías, de acuerdo a la modalidad de despacho que corresponda y a las disposiciones que la Dirección General del Servicio Nacional del Ecuador dicte para el efecto.

Sin perjuicio de los documentos de soporte señalados previamente, se deberán acompañar a la Declaración Aduanera los demás documentos necesarios para la aplicación de las disposiciones que regulan el régimen aduanero declarado y los que sean mandatorios de acuerdo a las normas nacionales e internacionales a que hubiere lugar.

El Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador podrá solicitar al declarante, cuando lo considere necesario, la traducción de la información contenida en los documentos de soporte o de acompañamiento.

**Art 73.- Sanciones.-** Considérese lo señalado en literal a) del artículo 178 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, en el caso de determinarse que los documentos referidos en la presente resolución se conociera o presumiera de que son documentos falsos o adulterados, a fin de proceder con las acciones legales pertinentes.

**Art 74.- Póliza de Seguro como parte de la Declaración.-** De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 110 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, el valor pagado en razón de seguro de transporte constituye parte de la base imponible para el pago de los tributos al comercio exterior.

**Art 75.- Costo declarado por concepto de Seguro de Transporte.-** El costo por concepto de seguro de transporte que se declare, aún cuando la póliza no sea presentada, deberá ser el mismo que conste en la Póliza de Seguro de Transporte cuando existiere, la que cubrirá desde el lugar de entrega de la mercancía hasta el puerto o lugar de importación; sin embargo de ello, dicha Póliza no será requerida ni como documento de acompañamiento ni como documento de soporte a la Declaración Aduanera y por tanto no se revisará durante el control concurrente.

**Art 76.- Costo presuntivo por concepto de Seguro de Transporte.-** En caso de que la mercancía no estuviese cubierta al momento de presentar la Declaración Aduanera por una póliza de seguro, total o parcialmente, se deberá declarar por concepto de seguro un valor presuntivo, mismo que será del 1% (uno por ciento) del valor de las mercancías no cubiertas que ingresaren al país y que consten detalladas en la referida declaración

**Art 77.- Control y verificación posterior de la póliza de seguro.-** Cuando se haya declarado un valor de póliza de seguro distinto al porcentaje establecido como valor presuntivo, el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador podrá proceder a revisar que los valores declarados sean idénticos a aquellos que constan en la póliza de seguro que sirvió para el establecimiento de la base imponible.

## Anexo 3: Faltantes o sobrantes de mercancía

### SECCIÓN I

#### Faltantes o Sobrantes De Mercancías

**Art 97.- Faltantes de Mercancías.-** Si al momento de la descarga se detectaren daños en el embalaje, diferencias de pesos, sellos o precintos y consecuentemente se realizare una inspección o aforo físico de la mercancías y como parte de estos actos se evidenciare faltantes de mercancías en relación con aquellas embarcadas o declaradas, se presumirá que la pérdida se produjo antes del arribo a territorio nacional, y se deberá efectuar la correspondiente corrección en la Declaración Aduanera de Importación en los casos en que ésta se hubiere presentado, debiéndose pagar los tributos que corresponda en proporción a lo efectivamente arribado. Esta reliquidación no acarreará sanción alguna.

En caso de que no se evidencien circunstancias particulares al momento de la descarga, y en el acto de aforo físico se detectaren faltantes entre lo declarado y lo revisado, se deberá efectuar la correspondiente corrección en la Declaración Aduanera de Importación, debiendo el declarante pagar los tributos que corresponda en proporción a lo efectivamente inspeccionado, sin que se imponga sanción alguna. En estos casos el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador requerirá al administrador de la zona primaria o depósito correspondiente, los justificativos que demuestren que la pérdida no se produjo en territorio nacional. En los casos en que se determine que la pérdida se produjo en territorio ecuatoriano, el administrador de la zona primaria o los depósitos correspondientes, deberá proceder con el pago de los tributos al comercio exterior por las mercancías determinadas como faltantes, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar.

**Art 98.- Sobrantes de Mercancías.-** Cuando al momento del aforo físico se evidenciaren sobrantes de mercancías, se estará a lo dispuesto en el literal c) del Artículo 178 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.

**Art 99.- Declaración Aduanera con Faltantes y Sobrantes de Mercancías.-** Si como producto del aforo se determinen faltantes y sobrantes de mercancías en relación a lo contenido en una misma Declaración Aduanera, el funcionario a cargo del acto administrativo deberá constatar la totalidad de la mercancía sobrante como de la mercancía faltante.

Una vez que haya sido constatada la cantidad de mercancías, se procederá con la corrección a la Declaración Aduanera y su respectiva reliquidación. En caso de que producto de la referida corrección, se determinare que el valor de tributos a pagar es superior a lo establecido en la declaración original, se deberá iniciar el procedimiento sancionatorio en razón de lo dispuesto en el artículo 178 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. Para efectos de cuantificar el valor de las mercancías que no se hayan declarado correctamente, se deberá considerar el valor de toda la mercancía sobrante restándole el valor de toda la mercancía faltante, valor que estará sujeto a la sanción por contravención o delito aduanero según lo estipulado en el artículo 180 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. Si una vez valorada la mercancía se establece la infracción como una contravención, la multa será impuesta por la diferencia de los tributos entre la liquidación original y la liquidación producto de la corrección por faltantes y sobrantes.

## **Anexo 4: Depósito temporal**

### **SECCIÓN IV Depósito Temporal**

**Art 52.- Depósito Temporal.-** Es el servicio aduanero prestado directamente por la Autoridad Aduanera o por terceros concesionarios de dicho servicio, destinado para aquellas mercancías que no puedan ser cargadas o descargadas directamente hacia o desde el medio de transporte que las llevará a su destino final, o cuyo retiro o levante, de acuerdo con la modalidad de despacho, requieran otras operaciones aduaneras.

El importador o exportador podrá señalar a qué depósito temporal ingresaran sus cargas, conforme a las normas que para el efecto dicte el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador podrá regular los procedimientos para el otorgamiento de la concesión, las tarifas y regalías.

**Art 53.- Autorizaciones.-** El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador será el encargado de aprobar la concesión del servicio de depósitos temporales. Cuando el Servicio Nacional de Aduana lo requiera, convocará a personas jurídicas nacionales o extranjeras para que se postulen a ser calificados como concesionarios del servicio.

El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador establecerá los requisitos para ser concesionario del servicio de Depósito Temporal.

Las suspensiones, revocatorias, indemnizaciones o sanciones pecuniarias al concesionario del servicio de Depósito temporal, se aplicarán por incumplimiento a lo señalado en el Título De la Facilitación Aduanera para el Comercio del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, en este Reglamento y en el contrato respectivo .

**Art 54.- Lugares de Funcionamiento.-** Los lugares habilitados y autorizados para el funcionamiento de Depósito temporal, estarán ubicadas en sitios delimitados y calificados por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. Además, podrá habilitar silos, patios e instalaciones adecuadas para cargas especiales de importación como de exportación, de ser necesario.

Cuando existan casos justificados y siempre que no se cuente con espacios suficientes, el Director General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador podrá autorizar la instalación de depósitos temporales en zonas secundarias, debiendo verificar que se cuenten con la infraestructura y seguridades necesarias.

En el caso de puertos y aeropuertos internacionales, cuyo perímetro es Zona Primaria conforme a lo establecido al artículo 106 literal a) del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, las concesiones para el funcionamiento de los depósitos temporales se otorgarán únicamente dentro de dichos perímetros.

**Art 55.- Inventarios de Depósitos Temporales.-** Los concesionarios de Depósito temporal deberán registrar en el sistema informático del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador el detalle de los ingresos y salidas de mercancías de manera permanente e inmediatamente después de ocurrida la operación. Cuando existan problemas en el sistema informático del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador que imposibiliten la transferencia e intercambio de datos, el Depósito Temporal deberá mantener sus registros electrónicos internos para el control de los inventarios, debiendo sujetarse a las disposiciones que dicte para el efecto la Autoridad Aduanera.

Cuando el Depósito reciba por parte de la Autoridad Aduanera, la autorización de entrega de una mercancía y posterior a su levante se determinare que por error del depósito se hubiere entregado una carga distinta a la que efectivamente correspondía, razón por la que se solicite su retorno al Depósito temporal, el Director Distrital del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador podrá autorizar su reingreso al Depósito y se generará la multa establecida en el artículo 193 literal d) del

Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones al depósito temporal, siempre que el hecho no constituya presunción fundada de delito aduanero.

Así mismo, cuando un depósito temporal reciba una carga que no esté asignada a este para su almacenamiento, informará a la dirección distrital de su jurisdicción de manera inmediata a la detección del hecho para su regularización. De no hacerlo, se lo sancionará conforme a lo dispuesto en el inciso anterior.

De igual manera, cuando la Autoridad Aduanera comunique al Depósito Temporal la realización de un control aduanero a mercancías almacenadas en sus instalaciones, este deberá brindar todas las facilidades para el cumplimiento de lo dispuesto. Caso contrario, el Depósito Temporal será sancionado conforme a lo establecido por el artículo 190 literal g) del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.

**Art 56.- Obligaciones contractuales.-** Sin perjuicio de los deberes y obligaciones contempladas en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones y en el presente reglamento, los concesionarios del servicio de Depósito Temporal de mercancías deberán cumplir y someterse a todas las obligaciones contenidas en el respectivo contrato de concesión suscrito con el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

**Art 57.- Responsabilidad.-** Para el establecimiento de responsabilidades por hechos sucedidos durante el Depósito Temporal, se estará a lo establecido en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, este reglamento y a los procedimientos que para el efecto dicte el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

**Art 58.- Reconocimiento de Mercancías.-** El reconocimiento de mercancías constituye un derecho del propietario, consignatario o del consignante, que podrá ser realizado antes de presentar la Declaración Aduanera respectiva. Este reconocimiento se efectuará dentro del depósito temporal, para lo cual el solicitante realizará las coordinaciones respectivas directamente con el depósito, debiendo solicitar a la Autoridad Aduanera la fijación de la fecha y hora a efectuarse el mismo. Este acto deberá ser en presencia de un funcionario aduanero, pero no constituye una inspección o acto de aforo, por lo que no se requerirá un informe previo para la presentación de la Declaración Aduanera, ni exime del cumplimiento de todas las formalidades correspondientes.

Se podrá también retirar muestras, conforme las normas establecidas por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador

## Anexo 5: Sistema Dobra de la empresa Tolepu S.A.

Inicio

DOBRA EMPRESARIAL 7 DOBRA EMPRESARIAL 7

# Dobra Empresarial 7

## TOLEPU S.A.

Página de Inicio...

© Versión Personalizada por el Grupo Torres & Torres

Copyright© 2000 Laboratorios Codetek S. A. Todos los derechos reservados

**Guía del Usuario**  
Una guía completa para aprender a usar DOBRA® y para comprender los procesos del sistema.

**Asistencia técnica**  
Si necesita ayuda, puede solicitar Asistencia Técnica telefónica directa al: 593 (4) 516788 o también, puede enviarnos sus comentarios y sugerencias a la dirección de correo: [codetek@hotmail.com](mailto:codetek@hotmail.com)

**CODETEK S. A.**  
Conéctese a nuestro sitio en Internet® y entérese de nuevos servicios, promociones, mejoras al producto y más.

**Sitios recomendados:**  
No olvide visitar los siguientes sitios para mantenerse informado todo el tiempo:

- Intranet de TOLEPU S.A.**  
Las últimas noticias de lo que sucede en la empresa, actividades, eventos, empleados destacados, etc.
- eluniverso.com**  
El acontecer nacional e internacional en uno de los mayores diarios del país.
- Explorador Gerencial**  
Una colección de informes gerenciales para medir y conocer la empresa.
- ecuatorianos.com**  
Un portal al directorio comercial, cultural y turístico del país.
- Calendario del Organizador Empresarial**  
Un informe de los documentos u oficios que usted debe revisar, aprobar o procesar.

Listo.

tolepu SOYOLA Matriz 09/08/2015 Ins Caps Num

## Anexo 6: Observaciones de empresas del Grupo Torres & Torres

DOBRA Profesional [TOLEPU S.A.]

Archivo Edición Ver Herramientas Favoritos Ayuda

TRÁMITES - Bandeja de Trámites | Estado = TRANSITO-MANIFIESTO | Período del 01-Ago-2015 al 19-Ago-2015

01/08/2015 19/08/2015 CMI 00 - Acción Documento

Trámites	F	L	Etapas	Ult. Status	Recibido	Orden	Orden TyT	Pedido	Consignatario	Of. Cuenta
General			TRANSITO	17/08/2015	03/07/2015	CM-0670	TL-08259	IMP-024 2015	SOCIEDAD NACIONAL DE GALAPAGOS C.A.	MORAN MUÑOZ MARIA GABR
1 - Coordinación			TRANSITO	18/08/2015	03/07/2015	CM-0671	TL-07498	028/15 TABITA	MAXIWEAR S.A.	MORAN MUÑOZ MARIA GABR
2 - Tránsito y Manifiesto			TRANSITO	18/08/2015	07/07/2015	CM-0675	TL-09264	PO 4502701561 :: NEWEL RUBBERMAID	KIMBERLY - CLARK ECUADOR S.A.	CUENCA INTRIAGO JORGE AL
3 - Arribo y Entrega de Documentos			TRANSITO	17/08/2015	15/07/2015	CM-0707	TL-08735	PO: 20HK	RUTADELCA S.A.	MORAN MUÑOZ MARIA GABR
4 - Facturar - Facturados			TRANSITO	17/08/2015	28/07/2015	CM-0756	TL-09274	PO # 014LB2	WHIRLPOOL ECUADOR S.A.	CUENCA INTRIAGO JORGE AL
			TRANSITO	17/08/2015	04/08/2015	CM-0783	TL-09922	2 PACKAGES	CIA. IMPORTADORA REGALADO S.A. COMIRSA	CUENCA INTRIAGO JORGE AL
			TRANSITO	17/08/2015	06/08/2015	CM-0787	TL-09326	INVOICE 1015	SUMAR-REPCOM S.A.	OYOLA ALVAREZ SHARON NE
			TRANSITO	18/08/2015	14/05/2015	CM-0455	TL-06152	99054098001	LA PARRILLA DEL ÑATO C. A.	MORAN MUÑOZ MARIA GABR
			ORD. TRANSMITID	17/08/2015	24/06/2015	CM-0638	TL-09646	ORDEN 165166699	WHIRLPOOL ECUADOR S.A.	JIMENEZ HUAYAMAYE KAREN

Observaciones	Historia	Observaciones TyT	Observaciones Cia	Contenedores	
Fecha	Hora	Usuario	PcID	Tipo	Observación
17/08/2015	15:30:08	SOYOLA	PCTOL-0135 # soyola	.Observaciones propias del Trámite	Carga mantiene arribo el 14/09/15
13/08/2015	18:01:45	SOYOLA	PCTOL-0135 # soyola	.Observaciones propias del Trámite	Carga mantiene arribo el 14/09/15
11/08/2015	15:19:54	MMORAN	PCTOL-00130 # mmoran	Observación Interna	Se deriva a Sharon para seguimiento
11/08/2015	15:18:39	MMORAN	PCTOL-00130 # mmoran	Contabilidad	Se debe facturar comision por diferencia de flete a MSL
11/08/2015	15:18:31	MMORAN	PCTOL-00130 # mmoran	Tránsito	BL directo con MSL
11/08/2015	15:18:15	MMORAN	PCTOL-00130 # mmoran	Tránsito	HL se emite en destino
11/08/2015	15:18:09	MMORAN	PCTOL-00130 # mmoran	.Observaciones propias del Trámite	Facturas en formato digital
11/08/2015	15:18:04	MMORAN	PCTOL-00130 # mmoran	.Observaciones propias del Trámite	No maneja poliza con TyT
11/08/2015	15:15:46	MMORAN	PCTOL-00130 # mmoran	.Observaciones propias del Trámite	Flete a certificar: \$150.00 collect
11/08/2015	15:15:40	MMORAN	PCTOL-00130 # mmoran	.Observaciones propias del Trámite	Fecha estimada de arribo: 14/Septiembre
11/08/2015	15:15:32	MMORAN	PCTOL-00130 # mmoran	.Observaciones propias del Trámite	Fecha de embarque: 10/Agosto
11/08/2015	15:00:04	MMORAN	PCTOL-00130 # mmoran	.Observaciones propias del Trámite	Aviso interno Confirmar el peso el 10/Agosto desde COMIRSA

9 Trámites | SOYOLA | MMORAN | 04/08/2015

## Anexo 7: Documentos para la desconsolidación de carga suelta marítima

- Mater Bill of Lading

### Bill of Lading

Multimodal Transport  
or Port-to-Port Shipment

Shipper KROWN MARINE ✓ 7202 NW 84TH AVE MIAMI FL 33166 UNITED STATES		B/L No. (also to be used as payment ref) <b>JAXA6452</b> CCMR250014958147		Booking No. 5JAXXA6452	
Consignee (Not negotiable unless consigned to order) TOLEPU S.A. AV. JOSE JOAQUIN ORRANTIA S/N Y JUAN TANCA MARENGO - EDIF. NOBIS EXECUTIVE CENTER 6TO PISO OF 612 RDC0991438130001		Export References <h2 style="text-align: center;">Shipper information -</h2> LLOYDS LIST: 948455B SC: SC# 07-144 INTEL: JAXA6452			
Notify Party (See 11) TOLEPU S.A. AV. JOSE JOAQUIN ORRANTIA S/N Y JUAN TANCA MARENGO - EDIF. NOBIS EXECUTIVE CENTER 6TO PISO OF 612 RUC 0991438130001		Forwarding Agent Reference KROWN LOGISTICS LLC 7202 NW 84TH AVE PMB# 018785NF MIAMI FL 33166 UNITED STATES			
Place of Receipt*		Per carriage by*		Originals to be released at GUAYAQUIL ECUADOR	
Port of Loading PORT EVERGLADES, FL		Ocean Vessel CAP ISABEL		Freight payable at GUAYAQUIL ECUADOR	
Port of Destination GUAYAQUIL ECUADOR		Place of Delivery*		Mark Load Area Mark Ditch Area	

### B/L contract

Marks & Nos.	Cont. Nos. & Sigs.	No. of Pkgs.	Description of Goods	Particulars Furnished by Shipper	Gross Weight	Measurement
			1 - 20' CONTAINER - SHIPPER'S LOAD, STOW, COUNT, WEIGHT AND SEAL			
GES03912110		12	PALLETS		2679.820 KGS	20.540 CBM
Seal-Numbers 640736✓ 640743✓ 0141824✓			1X20' STANDARD CONTAINER			
Tare: 2300 KG			S.T.C. 12 PALLETS			
Size: 20' Type: DC			ELECTRONICS ARTICLES, EQUIPMENT, GOODS			
Cont. Id.: FCLPCL			NOBIS			
			FREIGHT COLLECT			
			ASS ITN: X20150810869365			
			ASS ITN: X20150810869484			
		12			2679.820 KGS	20.540 CBM

THESE COMMODITIES, TECHNOLOGY, OR SOFTWARE WERE EXPORTED FROM U.S. IN ACCORDANCE WITH EXPORT ADMINISTRATION REGULATIONS. DIVERSION CONTRARY TO U.S. LAW PROHIBITED.

Freight/Charge	Basis	Rated as	Prepaid	Collect	Exchange-Rate
PRR CONTAIN	LUMPSUM	280.000 USD		280.00 USD	
BUNKER ADJ F	LUMPSUM	331.000 USD		331.00 USD	
ECA	LUMPSUM	40.000 USD		40.00 USD	
PANAMA CANAL	LUMPSUM	50.000 USD		50.00 USD	
TRC DESTINAT	LUMPSUM	135.000 USD		135.00 USD	
PANAMA LOCK	LUMPSUM	185.000 USD		185.00 USD	
				1021.00 USD	

Page: 1 of 2

### COPY not negotiable, FREIGHT BILL

Bill of Lading No.	Total No. of Pages	Declared value (See clause 11.2.2)	No. of Pkgs.	3	SHIPPED ON BOARD: 08/12/15
--------------------	--------------------	------------------------------------	--------------	---	----------------------------

RECEIVED for shipment as specified above in apparent good order and condition unless otherwise stated. The Goods to be delivered in gross measure that of discharge or Place of Delivery, whichever applies, SUBJECT TO Terms and Conditions contained in reverse side hereof, to which Shippers agree for signing this Bill of Lading.

GLC (DATE) (TIME) (TYPE) (MARK)

Place and date of issue: JACKSONVILLE, FL, US 08/12/15

Signed for Agent by: **Hansberg 504 North America, Inc.**

- House Bill of Lading

KROWN MARINE		FMC # 018785NF	BILL OF LADING	
<b>1. EXPORTER</b> (Principal or sole-lessee and address including ZIP Code) KROWN LOGISTICS AS AGENT FOR CGNEE 7202 N.W. 84TH AVE. MIAMI, FL 33186		<b>5. DOCUMENT NUMBER</b> 5JAXXA6252		<b>6. B/L NUMBER</b> 15-0181-02
<b>2. CONSIGNEE</b> SANSUR IMPORTACIONES Y COMPANIA PADRE SALCEDO 5-13 RUC#: 0591707159001, Tel: 59332-812560, LATACUNGA, ECUADOR		<b>7. FORWARDING AGENT</b> (Name and address - reference) KROWN LOGISTICS LLC 7202 NW 84TH AVE FMC#: 018785NF, MIAMI, FL 33186, UNITED		
<b>4. NOTIFY PARTY/INTERMEDIATE CONSIGNEE</b> (Name and address) TOLEPU S.A. AV. JOSE JOAQUIN ORRANTIA S/N Y JUAN TANCA MARENGO, EDIF. NOBIS EXECUTIVE CENTER, 6to PISO, OF. 612 RUC0991438130001, Tel:		<b>8. POINT (STATE) OF ORIGIN OR FTZ NUMBER</b>  <b>9. DOMESTIC ROUTING/EXPORT INSTRUCTIONS</b> W/R#S: 50739 / 50740 / 50734 / 50723 / 50737		
<b>12. PRE-CARRIAGE BY</b>  <b>13. PLACE OF RECEIPT BY PRE-CARRIER</b> MIAMI		<b>14. EXPORTING CARRIER</b> CAP ISABEL V-0785		
<b>16. EXPORTING PORT</b> GUAYAQUIL		<b>15. PORT OF LOADING/EXPORT</b> PORT EVERGLADES,		
<b>17. FOREIGN PORT OF UNLOADING</b> (Vessel and air only) GUAYAQUIL		<b>18. PLACE OF DELIVERY BY CARRIER</b> Vessel		
<b>11. TYPE OF MOVE</b> Yes <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		<b>10. LOADING POINT/TERMINAL</b> Yes <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
MARKS AND NUMBERS (01)	NUMBER OF PACKAGES (02)	DESCRIPTION OF COMMODITIES (03) (Schedule if data)	GROSS WEIGHT (KGS) (04)	MEASUREMENT (05)
GESU-391211-0 640736 / 640743 / 0141824 FCL / FCL	10	PALLET S.T.C. ELECTRONICS, BEAUTY SUPPLIES & COOKING SUPPLIES  FREIGHT COLLECT  SHIPPED ON BOARD AUGUST 12, 2015	2479.34 KG	19.28 CBM
<small>Carrier has a policy against payment, collection, or receipt of any rebate, directly or indirectly, which would be unlawful under the United States Shipping Act, 1984 as amended.            DECLARADO VALLE READ CLAUSE 26 HEREOF CONCERNING EXTRA FREIGHT AND CARRIER'S LIMITATION OF LIABILITY.</small>				
FREIGHT RATES, CHARGES, WEIGHTS AND/OR MEASUREMENTS				
SUBJECT TO CONNECTION	PREPAID	COLLECT		
OCEAN FREIGHT THC		1845.00 67.50		
GRAND TOTAL		1912.50		
Received by the Carrier for shipment by ocean vessel between port of loading and port of discharge and for arrangement or procurement of pre-carriage from place of receipt and on-carriage to place of delivery, where stated above, the goods as specified above in apparent good order and condition unless otherwise stated. The goods to be delivered at the above mentioned port of discharge or place of delivery, whichever is applicable, subject always to the exceptions, limitations, conditions and liberties set out on the reverse side hereof to which the Shipper and/or Comptreee agree in accepting this Bill of Lading. If Withheld Withhold of three (3) original Bills of Lading have been signed, not otherwise stated above, one of which being accomplished the others shall be void.		DATED AT <u>MIAMI</u> By _____ AGENT FOR THE CARRIER AUGUST 12, 2015 M.O. DAY YEAR B/L No. 15-0181-02		

Magaya Cargo System. www.magaya.com

**KROWN MARINE**

FMC # 018785NF

**BILL OF LADING**

1. EXPORTER (Principal or seller-license and address including ZIP Code)		5. DOCUMENT NUMBER	6. B/L NUMBER
CONAIR CORPORATION 150 MILFORD DRIVE EAST WINDSOR, NJ 08520		5JAXXA6252	15-0181-01
ZIP CODE		8. EXPORT REFERENCES MBL: 15-0181	

3. CONSIGNEE TO	7. FORWARDING AGENT (Name and address - reference)
BELLPRO CORDOVA 810 Y VICTOR MANUEL RENDON RUC 0992751339001 GUAYAQUIL, ECUADOR	KROWN LOGISTICS LLC 7202 NW 84TH AVE FMC#: 018785NF, MIAMI, FL 33166, UNITED
8. POINT (STATE) OF ORIGIN OR FTZ NUMBER	

4. NOTIFY PARTY/INTERMEDIATE CONSIGNEE (Name and address)	9. DOMESTIC ROUTING/EXPORT INSTRUCTIONS
TOLEPU S.A. AV. JOSE JOAQUIN ORRANTIA S/N Y JUAN TANCA  MARENGO, EDIF. NOBIS EXECUTIVE CENTER, 6to PISO, OF. 612 RUC0991438130001, Tel:	W/R#S: 50730 / 50735

12. PRE-CARRIAGE BY	13. PLACE OF RECEIPT BY PRE-CARRIER
	MIAMI, FL

14. EXPORTING CARRIER	15. PORT OF LOADING/EXPORT	16. LOADING POINT/TERMINAL
CAP ISABEL V-078S	PORT EVERGLADES,	

18. FOREIGN PORT OF UNLOADING (Vessel and air only)	17. PLACE OF DELIVERY BY PRE-CARRIER	11. TYPE OF MOVE	11a. CONTAINERIZED (Vessel only)
GUAYAQUIL		Vessel	Yes No <input checked="" type="checkbox"/>

MARKS AND NUMBERS (10)	NUMBER OF PACKAGES (19)	DESCRIPTION OF COMMODITIES (20) <small>in Schedule B detail</small>	OR GROSS WEIGHT (KG) (21)	MEASUREMENT (22)
GESU-391211-0 640736 / 640743 / 0141824 FCL / FCL	2	PALLETS S.T.C. BEUATY SUPPLIES  FREIGHT COLLECT  SHIPPED ON BOARD AUGUST 12, 2015	200.48 KG	1.26 CBM

Carrier has a policy against payment, satisfaction, or receipt of any rebate, directly or indirectly, which would be unlawful under the United States Shipping Act, 1984 as amended.  
DECLARED VALUE READ CLAU DE 26 HEPHOZ CONCERNING EXTRA FREIGHT AND CARRIER'S LIMITATION OF LIABILITY.

FREIGHT RATES, CHARGES, WEIGHTS AND/OR MEASUREMENTS		
SUBJECT TO CONNECTION	PREPAID	COLLECT
OCEAN FREIGHT		185.00
THC		67.50
GRAND TOTAL		252.50

Received by the Carrier for shipment by ocean vessel between port of loading and port of discharge, and for arrangement or procurement of pre-carriage from place of receipt and carriage to place of delivery, where stated above, the goods as specified above in apparent good order and condition unless otherwise stated. The goods to be delivered at the above mentioned port of discharge or place of delivery, whichever is applicable, subject always to the exceptions, limitations, conditions and liberties set out on the reverse side hereof, to which the Shipper and/or Consignee agree in accepting this Bill of Lading.  
If WITNESSES WHEREOF three (3) original Bills of Lading have been signed, as otherwise stated above, one of which being accomplished the others shall be void.

DATED AT MIAMI

By \_\_\_\_\_  
AGENT FOR THE CARRIER

AUGUST 12, 2015  
MO. DAY YEAR

B/L No. 15-0181-01

Magaya Cargo System: www.magaya.com

**KROWN MARINE**

FMC # 018785NF

**BILL OF LADING**

2 EXPORTER (Principal or sales-license and address including ZIP Code) <b>CONAIR CORPORATION</b> 150 MILFORD DRIVE EAST WINDSOR, NJ 08520		5 DOCUMENT NUMBER <b>5JAXXA6252</b>	6a. B/L NUMBER <b>15-0181-01</b>
ZIP CODE		8 EXPORT REFERENCES <b>MBL: 15-0181</b>	

3 CONSIGNEE TO <b>BELLPRO</b> CORDOVA 810 Y VICTOR MANUEL RENDON RUC 0992751339001 GUAYAQUIL, ECUADOR	7 FORWARDING AGENT (Name and address - reference) <b>KROWN LOGISTICS LLC</b> 7202 NW 84TH AVE FMC#: 018785NF, MIAMI, FL 33166, UNITED
8 POINT (STATE) OF ORIGIN OR FTZ NUMBER	

4 NOTIFY PARTY (NAME AND ADDRESS) <b>TOLEPU S.A.</b> AV. JOSE JOAQUIN ORRANTIA S/N Y JUAN TANCA MARENGO, EDIF. NOBIS EXECUTIVE CENTER, 6to PISO, OF. 612 RUC0991438130001, Tel:	9 DOMESTIC ROUTING/EXPORT INSTRUCTIONS <b>W/R#S: 50730 / 50735</b>
---	---

12 PRE-CARRIER BY	13 PLACE OF RECEIPT BY PRE-CARRIER <b>MIAMI, FL</b>	10 LOADING POINT/TERMINAL
14 EXPORTING CARRIER <b>CAP ISABEL V-078S</b>	15 PORT OF LOADING/EXPORT <b>PORT EVERGLADES,</b>	11 TYPE OF MOVE <b>Vessel</b>
16 FOREIGN PORT OF UNLOADING (Vessel and air only) <b>GUAYAQUIL</b>	17 PLACE OF DELIVERY BY OSCARRIS	11a. CONTAINERIZED (Vessel only) Yes No <input checked="" type="checkbox"/>

MARKS AND NUMBERS (01)	NUMBER OF PACKAGES (02)	DESCRIPTION OF COMMODITIES (03) <small>in Schedule B detail</small>	OR GROSS WEIGHT (KG) (04)	MEASUREMENT (05)
GESU-391211-0 640736 / 640743 / 0141624 FCL / FCL	2	PALLETS S.T.C. BEUATY SUPPLIES  FREIGHT COLLECT  SHIPPED ON BOARD AUGUST 12, 2015	200.48 KG	1.26 CBM

Carrier has a policy against payment, solicitation, or receipt of any rebate, directly or indirectly, which would be unlawful under the United States Shipping Act, 1984 as amended. READ CLAUSE 26 HEREOF CONCERNING EXTRA FREIGHT AND CARRIER'S LIMITATION OF LIABILITY.

FREIGHT RATES, CHARGES, WEIGHTS AND/OR MEASUREMENTS		
SUBJECT TO COLLECTION	PREPAID	COLLECT
OCEAN FREIGHT		185.00
THC		67.50
<b>GRAND TOTAL</b>		<b>252.50</b>

Received by the Carrier for shipment by ocean vessel between port of loading and port of discharge, and for engagement or procurement of pre-shipment from place of receipt and on-shipment to place of delivery, where stated above, the goods as specified above in apparent good order and condition unless otherwise stated. The goods to be delivered at the above mentioned port of discharge or place of delivery, whichever is applicable, subject always to the exceptions, limitations, conditions and liberties set out on the reverse side hereof, to which the Shipper and/or Consignee agree in accepting this Bill of Lading. IN WITNESS WHEREOF three (3) original Bills of Lading have been signed, one of which being accomplished the others shall be void.

DATED AT MIAMI

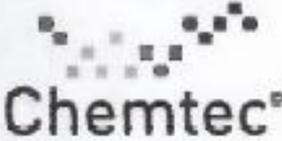
By \_\_\_\_\_  
 AGENT FOR THE CARRIER

**AUGUST 12 2015**  
 MO. DAY YEAR

B/L No. **15-0181-01**

Magaya Cargo System. www.magaya.com

- Lista de empaque



**Chemtec**

---

**PACKING LIST**

---

**Shipper:**  
 CHEMTEC S.r.l.  
 Via Alberto da Giussano, 38/0 - 20011 Corbetta (MI) - ITALIA  
 SEDE LEGALE: Via G. Baccaccio 29, 20123 Milano, Italia

**Consignee:**  
 CHEMTEC LATIN AMERICA LLC  
 1702 N Park Dr Suite 104  
 33326 Weston - FLORIDA - USA  
 VAT number: 47-1814204

**Notify address:**  
 SUMAR  
 Panam.norte Em.6 J/2, Domingo Benítez N74-21 T Ant Quito, Pichincha, Ecuador  
 Johnny Aguirre Tel. 593 999 44 1130

**List of goods:**

**ECOPHOR B/700 – RESIN IN SOLUTION – Flash point > 80°C**  
 N° 08 Plastic drums, ONU homologated LT. 200 (net weight 178 Kg)  
 TD 290949 HTS 29.09.49.50.00  
 Net weight per drum: 178 Kg  
 Gross weight drum: 187 Kg  
 Total net weight: 534 Kg  
 Total gross weight: 561 Kg

**FLUIDO B/700 – ORGANIC FLUIDS MIXTURE – Flash point > 100°C**  
 N° 08 Plastic drums, ONU homologated LT. 200 (net weight 182 Kg)  
 TD 290949 HTS 29.09.49.50.00  
 Net weight per drum: 182 Kg  
 Gross weight drum: 191 Kg  
 Total net weight: 546 Kg  
 Total gross weight: 573 Kg

Corbetta, 29/07/2015

  
 CHEMTEC S.r.l.  
 Via G. Baccaccio 29

---

**CHEMTEC S.r.l.**  
 SEDE LEGALE: Via G. Baccaccio 29, 20123 Milano, Italia  
 T: +39 02 93867461 F: +39 02 87346254 – [info@chemtec.it](mailto:info@chemtec.it) – [www.chemtec.it](http://www.chemtec.it) - P.IVA 07131480960

- Warehouse receipt

Warehouse Receipts - Interport Logistics LLC [user: tolepus]

Dates: Custom From: 22/10/2014 To: 24/08/2015

Status	Number	Date	Shipper	Consignee	Carrier	Pieces	Weight (lb)	Volume (M³)
On Hand	INT214233	08/24/2015	Sensitech	JAIAC S.A	FEDEX	17	516,80	25,30
On Hand	INT214175	08/24/2015	ST. Jude Medical	CG MED SA	FEDEX	2	34,95	7,49
On Hand	INT214167	08/24/2015	MOTOROLA SOLUTIONS	Pemonsa S.A	FEDEX	1	28,25	2,04
On Hand	192632	08/21/2015	TURBOCHEF TECHNOL...	Verzosi S.A	PEGASU...	1	242,00	19,81
On Hand	INT213970	08/21/2015	ST. Jude Medical	CG MED SA	FEDEX	2	25,25	4,06
On Hand	INT213650	08/20/2015	Zumex of America,Inc.	Sebastian Hurtado Perez	SAME AS...	1	48,65	5,01
On Hand	192583	08/20/2015	TRUE FOOD INTERNAT...	Verzosi S.A	SAME AS...	1	405,00	68,22
On Hand	192572	08/20/2015	WHIRPOOL CORPORAT...	Grabeni Trading Corp.	Ceva Frei...	1	163,00	34,44
On Hand	192573	08/20/2015	WHIRPOOL CORPORAT...	Grabeni Trading Corp.	Ceva Frei...	1	538,00	77,50
On Hand	192385	08/18/2015	Blue Mountain Arts	Taneal Cia Ltda	SAME AS...	1	961,00	63,33
On Hand	192184	08/14/2015	WHIRPOOL CORPORAT...	Grabeni Trading Corp.	Ceva Frei...	2	1.160,00	206,44
On Hand	INT212599	08/12/2015	TOSS MACHINE COMP...	GIL AMLEG CA	FEDEX	1	6,50	0,49
On Hand	INT212325	08/11/2015	BUNN-O-MATIC CORPO...	Verzosi S.A	FEDEX	4	66,05	11,15
On Hand	190920A	08/06/2015	Whirlpool	Whirlpool Ecuador S.A	YRC	1	120,00	22,22
On Hand	191794	08/05/2015	WHIRPOOL CORPORAT...	Grabeni Trading Corp.	Ceva Logi...	6	2.316,00	500,24
On Hand	191793	08/05/2015	WHIRPOOL CORPORAT...	Grabeni Trading Corp.	Ceva Logi...	1	334,00	75,56
On Hand	INT207929	07/08/2015	OVERSTOCK.COM	Telco Dynamics Cia. Ltda.	FEDEX	1	6,90	0,92
On Hand	189458	07/01/2015	HEATCRAFT REFRIGER...	MAFRICO	WILSON ...	3	804,00	155,73
On Hand	INT205464	06/18/2015	ST. Jude Medical	CG MED SA	FEDEX	1	2,05	1,38
On Hand	INT205234	06/17/2015	WHIRLPOOL CORP	Whirlpool Ecuador S.A	Fedex	1	58,00	9,14
On Hand	INT201141	05/19/2015	Unknown	Telco Dynamics Cia. Ltda.	DHL	1	1,25	0,23
On Hand	INT200375	05/12/2015	SHENZHEN YUMIN TEC...	Telco Dynamics Cia. Ltda.	DHL	1	1,00	0,44
On Hand	INT194901A	04/06/2015	ST. Jude Medical	CG MED SA	Lazaro De...	1	3,20	1,78

23 of 436 elements

View Print Filter Unfilter Find Actions

Powered by Mevora

- Declaración de seguridad

<b><u>NON DANGEROUS GOODS DECLARATION</u></b>		
<b>Shipper:</b> CHEMTEC S.r.l. Via Alberto da Giussano, 35/O - 20011 Corchetta (MI) - ITALIA		<b>Reference number(s)</b> INVOICE Number 20150378
<b>Consignee:</b> CHEMTEC LATIN AMERICA LLC 1535 N Park Dr Suite 104 33326 Weston - FLORIDA - USA VAT number: 47-1214204		<b>Carrier</b>  Italcampione
<b>Final destination:</b> SUMAR Panam.norte Km.6 1/2, Domingo Benjito N74-21 Y Ant Quito, Pichincha, Ecuador Johnny Aguirre Tel. 593 999 44 1139		
<b>Truck plate n°</b>	<b>Place of charge</b>	<b>Place of Discharge</b>
N/A	Via Enrico Fermi, 11 Cuggiono (MI) Italy	Quito, Ecuador
<b>Marks &amp; numbers</b>	<b>Number and kind of packages, proper shipping name.</b>	<b>Gross Mass (kg)</b>  <b>Net quantity/ mass</b>
	ECOPHOR B/700 – RESIN IN SOLUTION - Flash point > 80°C  N° 03 Plastic drums, ONU homologated LT. 200 (net weight 178 Kg)  TD 290949 HTS 29.09.49.50.00	Gross Weight kg, 561  NET WEIGHT kg, 534
	FLUIDO B/700 – ORGANIC FLUIDS MIXTURE - Flash point > 100°C  N° 03 Plastic drums, ONU homologated LT. 200 (net weight 182 Kg)  TD 290949 HTS 29.09.49.50.00	Gross Weight kg, 573  Net Weight kg, 546
<b>Additional Information</b>		
<b>DECLARATION</b>  I hereby declare that materials listed above are NOT dangerous according to both ADR and IMDG prescriptions and they are described with the correct technical name (s) ( proper shipping name(s)), and are packaged, marked and labeled/placarded, and are in all respects in proper condition for transport according to the applicable international and national government regulations.		<b>Name/status, company/organisation of signatory</b> Carlo Guidetti - Administrator  <b>Place and date</b> Corchetta, 23/07/2015 Signature on behalf of shipper

## **Anexo 8: Formulario de preguntas de la entrevista**

Pregunta 1: ¿Qué tan significativo representa el volumen de importaciones de carga suelta marítima para Tolepu S.A.?

Las importaciones de carga suelta que se manejan en la actualidad, realmente representan un volumen potencial para la empresa; debido a que generan una gran utilidad en los consolidados propios que Tolepu realiza a diferentes clientes. Lo ideal es que continúe incrementando el volumen de las importaciones de carga suelta marítima en los que resta del año. Sin embargo, se debe considerar que este mercado es muy competitivo y las tarifas fluctúan constantemente; tomando en cuenta que los cambios gubernamentales en cuanto a las tarifas arancelarias, han impactado el nivel de las importaciones. Por lo tanto, si se desea mantener el objetivo e ventas, es necesario establecer ventajas competitivas; realizando diferenciación en precios y la calidad del servicio que se brinda.

Pregunta 2: ¿Estaría dispuesto a capacitar al personal de operaciones en el área de desconsolidación de carga suelta marítima?

Estaría totalmente dispuesta a aportar al desarrollo y crecimiento profesional del personal del departamento de operaciones; a través de charlas informativas donde se les de las herramientas y los recursos necesarios para que conozcan su actividades y puedan potencializar sus conocimientos. Sin embargo, por temas de optimización de costos que actualmente Tolepu mantiene, al momento la empresa no está en capacidad de invertir en capacitaciones; sino más bien se ha considerado que dichas capacitaciones sean dirigidas por el o jefe del departamento de operaciones.

Pregunta 3: ¿Cuál es el tráfico que maneja más volumen de carga suelta?

El tráfico que maneja más volumen es el de Estados Unidos, debido a que cuenta con una bodega en Miami (Interport Logistics) a la cual llegan todas las cargas de los clientes de la empresa, el cual facilita la programación que se realiza cada semana y en base a eso es posible coordinar cargas consolidadas propias, sin precindir de la aydua de un co-load.

Pregunta 4: ¿Cuál agente es el que presenta mayor adaptabilidad a los procesos que maneja la aduana ecuatoriana?

*Europartners* es el agente que más se familiariza con la aduana ecuatoriana porque generalmente trabaja el tráfico de Latinoamérica, como México, Chile, Panamá, Perú y hay mejor comunicación entre el coordinador y agente, tanto en diferencia horaria como facilidad en el manejo del idioma.

Pregunta 5: Le gustaría implementar un manual para desconsolidaciones de carga suelta marítima en el departamento operativo

Sí, considero que es necesaria la implementación de un manual de desconsolidaciones en el departamento de operaciones con el fin de evitar inconvenientes como mal etiquetado, bultos en mal estado, pesos incorrectos, y a su vez alinear al agente del exterior con el coordinador, para disminuir los problemas que se generan desde origen. Adicionalmente me gustaría verificar si así se logra mejorar los tiempos de desaduanización que mantiene Torres, ya que como empresa del grupo, el personal de Torres (aduana) se ha dispuesto a liberar la carga en máximo 2.5 días.

Pregunta 6: Torres como agentes afianzados de aduana desea mejorar los tiempos de liberación de carga de aduana. ¿Considera que el manual de desconsolidaciones le ayudaría a medir los tiempos de liberación de carga de aduana que maneja Tolepu con el Grupo Torres?

Debido a que el manual representaría una mejora en las desconsolidaciones de carga suelta y facilidad de comunicación entre el agente y coordinadores, se lograría alcanzar un buen índice entre el grupo, ya que se podría sacar un análisis de como Torres aduana maneja sus tiempos con Tolepu y como resulta con otras consolidadoras.