

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE COMERCIO Y FINANZAS INTERNACIONALES  
BILINGÜE**

**TÍTULO DEL TRABAJO PRÁCTICO:**

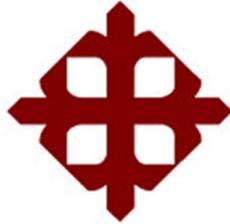
**INCIDENCIA DEL SERVICIO DE LAS CONSOLIDADORAS DE  
CARGA, EN LAS IMPORTACIONES DE EL PUERTO DE  
GUAYAQUIL**

**AUTORA:**

**ANDREA KATHERINE QUEVEDO ARBITO**

**Trabajo Práctico de la Modalidad de Examen Complexivo de  
la Unidad de Titulación Especial ( UTE )**

**Guayaquil, Ecuador  
2015**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE COMERCIO Y FINANZAS INTERNACIONALES  
BILINGÜE**

**CERTIFICACIÓN**

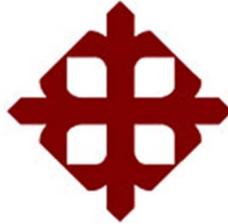
Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **Andrea Katherine Quevedo Arbito**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Ingeniera en Comercio y Finanzas Internacionales Bilingüe**.

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

---

**Ing. Teresa Susana Knezevich Pilay , Mgs**

**Guayaquil, a los 26 días del mes de febrero del año 2015**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE COMERCIO Y FINANZAS INTERNACIONALES  
BILINGÜE**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Andrea Katherine Quevedo Arbito**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo Práctico de la Modalidad de Examen Complexivo de la Unidad de Titulación Especial ( UTE ), **Incidencia del Servicio de las Consolidadoras de Carga, en las Importaciones de el Puerto de Guayaquil**, previa a la obtención del Título **de Ingeniera en Comercio y Finanzas Internacionales Bilingüe**, 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 26 días del mes de febrero del año 2015**

**AUTORA**

---

**Andrea Katherine Quevedo Arbito**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE COMERCIO Y FINANZAS INTERNACIONALES  
BILINGÜE**

**AUTORIZACIÓN**

Yo, **Andrea Katherine Quevedo Arbito**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo Práctico de la Modalidad de Examen Complexivo de la Unidad de Titulación Especial ( UTE): **Incidencia del Servicio de las Consolidadoras de Carga, en las Importaciones de el Puerto de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 26 días del mes de febrero del año 2015**

**AUTORA**

---

**Andrea Katherine Quevedo Arbito**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios Padre Todopoderoso

Por otorgarme la fuerza, la sabiduría y la paciencia para culminar con esta nueva etapa de mi vida.

A la Universidad Católica

Por darme la oportunidad de finalizar mis estudios en esta prestigiosa institución, y formar parte de los cambios que existieron a lo largo de estos años.

Al Economista David Coello

Por brindarme su ayuda, obsequiándome parte de su tiempo, para dirigirme en la correcta elaboración de este artículo.

A la Ingeniera Josefina Alcívar

Por ser una excelente coordinadora, guía y amiga, por sus valiosos consejos y paciencia.

**Andrea Katherine Quevedo Arbito**

## **DEDICATORIA**

A mi pequeño príncipe, que llegó a mi vida como una gran bendición, mi mayor amor; mi principal motivación, y mi razón de superación; el único estímulo para sacrificar todo este tiempo que use para finalizar este documento.

A mi madre, porque todo se lo debo a ella, por inculcar cada día y a cada hora la importancia de ser profesional.

A mi padre por su apoyo incondicional.

A mi amado esposo por su paciencia y ayuda en todo momento.

A mi abuelita, a mi abuelito que está en el cielo, ya que estoy segura que está disfrutando de este día tanto como yo.

A mi eterna jefa y a mi eterna compañera de documentación, millón gracias chicas por su gran apoyo, esto también va dedicado a ustedes.

A todos mis familiares, mis suegros, y conocidos por ser parte de este sueño.

**Andrea Katherine Quevedo Arbito**

## **TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

---

Econ. Servio Correa Macías  
**DECANO ( e ) o su DELEGADO**

---

Ing. Teresa Susana Knezevich Pilay  
**DIRECTORA DE LA CARRERA**

---

Ing. Maria Josefina Alcivar Avilés, Mgs  
**COORDINADORA DE TITULACIÓN**

# ÍNDICE GENERAL

## Contenido

INTRODUCCIÓN.....	1
ANTECEDENTES.....	3
JUSTIFICACION.....	7
OBJETIVOS GENERALES.....	9
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	9
DESARROLLO.....	18
ECUAPASS.....	21
MANUAL DE SERVICIOS.....	22
INCOTERMS.....	29
.....	37
METODOLOGÍA.....	37
PROCESO DE LA ADMINISTRACION.....	43
RESUMEN.....	44
ABSTRACT.....	45
CONCLUSIÓN.....	46
RECOMENDACIONES.....	48
BIBLIOGRAFIA.....	49

## **INTRODUCCIÓN**

El Puerto Marítimo de Guayaquil se ubica en el ranking de los 100 mejores puertos del mundo, ubicándolo en el puesto 86 por movimiento de contenedores; y con respecto al movimiento de carga, la terminal portuaria está novena a nivel de Sudamérica.

Desde su creación en 1958 ha pasado por procesos de desarrollo de modernización, y tecnológicos que lo han llevado a estas ubicaciones mundial y regional. (AGENCIA PUBLICA DE NOTICIAS DEL ECUADOR Y SURAMERICA ANDES)

Como resultado de dicho proceso de modernización, el Puerto de Guayaquil ha alcanzado altos niveles operacionales y administrativos en lo que respecta a la tecnología, lo cual ha permitido ofrecer servicios portuarios óptimos en beneficio de los usuarios; mayor eficiencia operacional, lo cual implica un menor tiempo de estadía de las naves en los muelles, lo que permite mayor ingreso de buques y a su vez incrementa el movimiento de contenedores; gracias a esto el Puerto ha podido alcanzar mayores índices en lo que respecta a la movilización del comercio exterior. (AUTORIDAD PORTUARIA DE GUAYAQUIL)

Una parte importante de éste crecimiento se debe a la participación de las Agencias de Carga Forwarder o también llamadas Consolidadoras de Carga, quienes son debidamente autorizados por la SENA E - Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (según el Art. 2 literal u) del Reglamento al Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones). (SENAE)

Ente que les otorga el código para actuar como Operadores Logísticos Autorizados para el desarrollo de sus funciones, tales como: coordinar y organizar embarques; consolidar y/o desconsolidar mercancías; actuar como

Operadores de transporte multimodal sujetándose a las leyes de la materia; y emitir documentos propios de su actividad, además de prestar servicios de logística completo, lo que le permite al cliente tener centralizada toda la operación de su carga.

En Octubre 27 de 1992, mediante Acuerdo Ministerial 005110 fue creada La Asociación Ecuatoriana de Agencias de Carga y Logística Internacional, (ASEACI), como el organismo que representa los legítimos intereses de las agencias de carga, consolidadoras y desconsolidadoras en Ecuador; además de constituirse en el promotor del desarrollo y profesionalización del sector del transporte de carga y logística internacional.

ASEACI, es miembro de ALACAT que es la Federación de Asociaciones Nacionales de Agentes de Carga de América Latina y el Caribe. (Asociación Ecuatoriana de Agencias de Carga Internacional)

Desde sus inicios ha liderado las políticas del agenciamiento e intermediación de carga y logística en el Ecuador, con la meta de fomentar estratégicamente la actividad frente al comercio nacional e internacional.

En la actualidad se ha expandido el crecimiento de este tipo de empresas debido a la falta de servicio personalizado que no suelen ofrecer las Líneas Navieras, originando el descontento de los clientes por no contar con información actualizada acerca de sus embarques, falta de estatus en sus coordinaciones y desconocimiento de la previsión de llegada de sus cargas, lo que ha conllevado a que muchos clientes busquen a las Consolidadoras de Carga como un aliado estratégico para viabilizar la logística de sus importaciones; debido a que estas empresas les brindan día a día un tracking actualizado de su carga; sumado a esto, el desconocimiento de los clientes en cuanto a procesos logísticos, permisos de importación, modalidades de transporte, entre otros.

Por ende, es importante revisar los roles que cada una de estas partes desempeña dentro del proceso logístico de comercio exterior en el puerto de Guayaquil, y sobretodo explicar cuál es la incidencia de una Consolidadora de Carga.

El alcance de las Consolidadoras debe proporcionar un servicio de primera categoría, sin descuidar ninguno de los aspectos que conllevan a su desarrollo, ya que muchas de éstas compañías debido a su crecimiento han descuidado el servicio que prestan; mientras que, compañías pequeñas se mantienen en el mercado, pero sin aumentar su cartera debido a la falta de estrategias y alianzas que no les permiten tener un desarrollo sostenido.

## **ANTECEDENTES**

Las Consolidadoras de Carga son personas jurídicas que actúan a nombre de terceros, como coordinadores entre los generadores de carga y los transportadores efectivos en todo el proceso logístico; lo que conlleva el contacto con proveedores, solicitud de reservas con las navieras, coordinación del cargue y movilización de la mercancía, así también procesos aduaneros, nacionalización y entrega de las mercancías en el punto final que establezca el importador, dependiendo del alcance logístico que se le ofrezca. (INTERNACIONAL, 2009, p. 3)

En la ciudad de Guayaquil, la primera empresa que empezó este tipo de operaciones fue INSA (International Shipping & Storage Co. Ltd), la misma que fue fundada en Octubre de 1958; empezaron como Courier y poco a poco fueron implementando nuevas modalidades de comercio internacional, lo que la hace aún más competitiva dentro de este mercado en la actualidad. (International Shipping & Storage Co. Ltd. INSA)

Así también existen muchas otras Agencias de Carga de mayor renombre y que son conocidas por sus múltiples servicios que brindan; como son

KUEHNE NAGEL, GEMAR, PANALPINA, ROCALVI, CTK LOGISTIC S.A., DHL GLOBAL FORWARDING, PANATLANTIC, FARLETZA, entre otras.

Con este artículo se pretende, identificar la importancia del servicio que ofrece una Consolidadora de Carga en las importaciones de mercadería o en las importaciones de menajes de casa.

Justificar su función dentro de éste campo; explicar la diferencia que existe con las Navieras.

Identificar los factores que muchas veces no permiten que el servicio sea completamente eficaz, y que generan malestar en el cliente final.

Las exigencias de los usuarios y la presencia de un mayor número de competidores, obliga a que se emprenda diversas acciones para sobrevivir en el mercado y mantener la rentabilidad y es ante dicha situación que se presentan diferentes escenarios que hacen que el proceso no fluya adecuadamente, como son los siguientes:

- Deterioro en la relación comercial con el cliente por falta de atención post venta, al contar simplemente con vendedores, más no con asesores.
- Falta de comunicación entre las áreas y actores involucrados.
- Personal no comprometido y sin empatía para los clientes.
- Ausencia de procedimientos que delimiten responsabilidades de cada área.
- Incremento de competencia leal y desleal
- Recesión de la economía por políticas que interfieren en el Comercio del país.
- Gerentes y/o propietarios limitados a obtener ganancias y sin preocupación por el personal.
- Falta de tarifas competitivas.
- Escases de beneficios para los clientes.

Por lo tanto, tienen como antecedente y prioridad ofrecer un servicio unificado entre los entes participantes como Agentes de carga, Navieras, Aerolíneas, Agentes de Aduana y transportistas internos.

Busca tener una relación directa con el cliente, dejando a un lado los intermediarios externos, con el fin de minimizar el mejoramiento en el proceso logístico creando un solo punto de enfoque con el cliente.

Por lo antes mencionado se busca el mejoramiento en los procesos para tener como resultado un servicio memorable y de primera categoría para el cliente, fusionando todos los servicios y actores que son parte del proceso.

A continuación, los agentes externos involucrados en la operación:

**Agentes de Carga en el exterior o Freight Forwarder;** los cuales permitirán realizar las coordinaciones con proveedores en el caso de importación, y con los clientes en origen en caso de exportación. Además, pueden impulsar el intercambio comercial entre economías en etapas muy diferentes de desarrollo, ya que pueden evitar barreras artificiales que retrasan la entrega y aumentan el costo para el cliente final. (Mancanela, 2010, p. 65)

**Aerolíneas,** aquellas organizaciones que se dedican al transporte de pasajeros o carga y se pueden clasificar según el servicio que proveen:

- Compañías mixtas: Pasajeros, carga y correo.
- Cargueras: Compañías de **transporte** exclusivo de carga. Algunas compañías mixtas disponen de aviones cargueros.

- Integradoras: **Transporte de carga** de forma especial de carácter urgente con un servicio puerta a puerta que cubre la logística de toda la cadena.

Además tenemos:

- **Agentes de Aduana**, socios estratégicos para ofrecer a los clientes un servicio integral que incluya la nacionalización de sus cargas de forma ágil y eficaz. Es la persona natural o jurídica cuya licencia otorgada por el Gerente General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, lo faculta gestionar de manera habitual, el despacho de las mercancías, debiendo para el efecto firmar la declaración aduanera. (ADUANA, 2011)
- **Transportistas internos**, socios estratégicos para ofrecer a los clientes un servicio puerta a puerta.
- **Agentes internos involucrados en la operación**, personal comprometido con cumplir las expectativas de los clientes.

## **JUSTIFICACIÓN**

Para el mejor funcionamiento de las áreas que son de problema en el crecimiento y desarrollo de las Agencias de Carga; se propone fortalecer el Servicio al Cliente, teniendo mayor contacto con el mismo, manteniéndole informado de toda la travesía y logística de su embarque, así como contar con tarifas competitivas que permitan a la empresa aumentar su cartera de clientes.

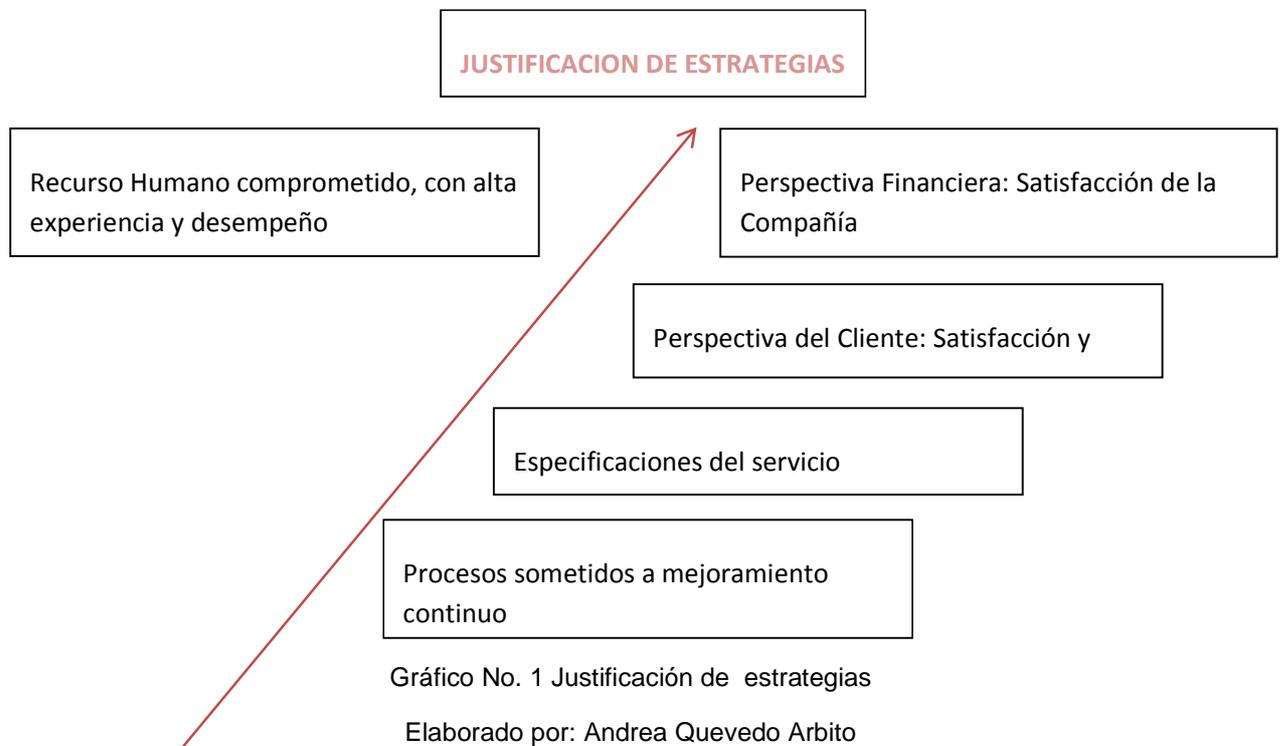
Para esto, es muy importante contar con el apoyo de los agentes en el exterior con el objetivo de desarrollar una sinergia en beneficio de los clientes, en base a los siguientes puntos:

- Coordinación de las reservas
- Contar con información directa de los proveedores, acerca de fechas para sus reservas, fechas de cargue, o roleos.
- Negociación de tarifas y beneficios.

Éstas soluciones deben generarse con competitividad y sostenibilidad, las cuales se alcanzan a través de la prestación de servicios con eficacia y eficiencia, para lo cual se debe disponer de una plataforma integral de desarrollo organizacional y calidad, la cual indica el grado de intensidad en lograr la excelencia bajo el sentido de cumplir los requerimientos del cliente, quien es finalmente el que determina la aceptabilidad del servicio. (Stuart, 2013)

Para esto, para que exista competitividad y sostenibilidad, es necesario el desarrollo de directrices para el mejoramiento del servicio al cliente, como se detalla a continuación:

- Cumplir con las expectativas de los clientes produciendo soluciones a la medida de sus necesidades.
- Incentivos en base al esfuerzo del personal
- Desarrollo continuo de estándares de calidad, nunca decirle al cliente “ese no es mi trabajo” ya que esperan soluciones y no excusas.
- Tomar las decisiones y acciones inmediatas para resolver los problemas y pedidos del cliente con empatía, para sentir como propio el descontento o la queja de un cliente y contribuir a la solución.
- Desarrollo del Enfoque Estratégico con el que la empresa determine los aspectos inherente del proceso administrativo que se involucran con asegurar la viabilidad organizacional y que los recursos de la entidad se adecuen al entorno, de tal forma que se permita la eficiente realización de sus objetivos corporativos, utilizando cursos de acción con un riesgo aceptable.



## **OBJETIVOS GENERALES**

Identificar la importancia del servicio que ofrece una consolidadora de carga en las importaciones, justificar la función que estas tienen dentro del campo naviero, explicar la diferencia que existe con las Agencias Navieras y mejorar el área de servicio al cliente.

Cada área es responsable de sus actividades y de los procedimientos que debe realizar para el cumplimiento de sus labores, por tal razón se debe tener todo el compromiso y concentración necesaria para evitar problemas y retrasos que perjudiquen la imagen de la empresa frente a los clientes.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

### ***I. . Identificar la importancia del servicio que ofrece una consolidadora de carga en las importaciones***

El servicio que brinda una consolidadora de carga es muy importante, debido a que hoy en día no solo importa una persona jurídica sino también una persona natural, que en la mayoría de veces no conoce de la tramitología que se debe realizar en el proceso de una importación, ni del proceso logístico, ni mucho menos del proceso aduanero.

Hoy en día este tipo de empresa es muy cotizada, ya que su principal función es dar al cliente final un servicio personalizado.

Dichas empresas son bastante buscadas por grandes compañías de renombre, ya que por su alto volumen de carga, necesitan que un agente los ayude y les haga el proceso completo de la desaduanización de su mercadería.

## ***II. Diferencia entre Consolidadora de Carga y Agencia Naviera***

### **Agencia Naviera:**

Es la empresa que representa a líneas navieras, las agencias navieras pueden representar a una o más líneas navieras dependiendo de las rutas o cobertura a nivel mundial.

Las agencias navieras como tal, ofrecen el o los servicios que las líneas navieras que representan pueden ofrecer, por ejemplo si una línea naviera solo tiene servicio desde y hacia Lejano oriente, la agencia naviera que la representa, solo podrá ofrecer ese servicio.

### **Consolidadora de Carga**

Las Consolidadoras de carga o Freight forwarders, son empresas independientes, existen los Freight Forwarders que tienen oficinas en diferentes partes del mundo, lo que significa que tienen su propio network, o en su defecto un Freight Forwarder o agencia de carga que tiene oficina en un solo país, puede asociarse a un network mundial para tener cobertura o representación mundial también, y de esa forma poder ofrecer un servicio a todas partes del mundo para carga en contenedores o cargas consolidadas.

### ***III. Justificar la función que Las Consolidadoras de Carga tienen dentro del Campo Naviero***

Las Consolidadoras de Carga o también llamadas Agentes de Carga, son aquellas que trabajan como intermediarios, empresas que brindan servicio personalizado al cliente.

Son quienes pueden estar como representante del importador o junto al importador en caso de abrir un contenedor, es decir, se corre menos riesgos de que se llegue a extraviar algún tipo de mercadería.

Son quienes están en una desconsolidación de carga sea de clientes varios o de menajes de casa.

Lo cual una naviera no lo puede hacer.

Son quienes pueden brindar mayor facilidad al cliente por contar con crédito en una naviera.

Dentro del proceso de importaciones en una consolidadora de carga entran las siguientes departamentos: Comercial, Customer Service, Operaciones, Financiero.

#### **Departamento Comercial:**

Está dado en línea con el mercado que quiera conquistar, y dependiendo de eso y del volumen de carga que maneje, puede tener también el volumen de ejecutivos de venta para cumplir con sus metas, que pueden ser volumen en contenedores y volumen en carga consolidada.

## **Departamento Customer Service:**

Las funciones de este departamento es contactar al importador, solicitar datos completos del proveedor (Dirección en origen, persona de contacto, email, etc.); luego contactar a su agente filial dependiendo del puerto de cargue , este agente se encargará de realizar la coordinación de embarque; es decir contactará al proveedor quien notificará la fecha exacta en la cual la carga estará lista para el cargue, una vez obtenga esta información el agente en origen o también puede ser el agente del puerto de destino, solicitaran la reserva (espacio de la moto nave o vuelo) en la naviera o aerolínea considerando la fecha que estará lista la carga , una vez obtenido el itinerario de la carga se considerará la nave o vuelo disponible más conveniente .

Dependiendo de la negociación del embarque será la responsabilidad de la empresa transportista (es decir de acuerdo al incoterms)

Una vez iniciado el contacto con el proveedor o cliente se debe solicitar la fecha estimada del arribo, indicarle los plazos a cumplir y dar seguimiento total a la logística que ellos realicen, ya finalizado el cargue e ingreso de la carga al recinto desde el cual será movilizada a su destino final, se debe llevar el control del tiempo de tránsito y siempre mantener informando al cliente.

Entre los procesos que se realicen internamente en la empresa es de vital importancia el orden y la comunicación.

Sería bueno que las Consolidadoras de carga implementen un sistema que los ayude a hacer más ágil su proceso, para que de esta manera el cliente quede satisfecho por el servicio brindado y regrese por más carga. (Cevallos, Funciones del departamento Customer Services en CTK LOGISTIC S.A., 2015).

**Departamento de Operaciones:**

Las funciones de este departamento es emitir la documentación que se usará en el proceso de la nacionalización de una carga.

Una vez que el R.O. es entregado a documentación, se deben revisar cuidadosamente para ser un filtro y observar que todo esté en orden para proceder con la elaboración del documento final, en el sistema que tenga la consolidadora; se detalla cada parte del conocimiento de embarque (BL) cómo son: SHIPPER, CNEE, NOTIFY, AGENTE, DETALLE DE LA CARGA, CONDICION DE LA CARGA, FLETE, FECHA DE EMBARQUE con la información receptada desde origen y confirmada por el importador.

Se envía una copia no negociable al importador para que revise el documento en caso de tener información que solicite algún tipo de cambio.

La información del HBL (emitido por la consolidadora) debe tener la misma información del MBL (emitido por la línea naviera).

En este proceso también se hace uso del sistema integrado de la aduana ECUAPASS; aquí la consolidadora puede revisar el MRN o manifiesto de la carga, puede visualizar cuando tiene estimado arribar alguna carga en general, y obtener los secuenciales del MBL.

Una vez receptado el OK del cliente, se procede a generar el aviso de llegada, el cual está compuesto por:

- Nombre del importador
- Nombre de la moto nave en la que llegará la carga
- Número del conocimiento de embarque.
- Nombre de la línea naviera con la cual se ha hecho el embarque.
- Puerto de embarque
- ETA de la carga
- MRN
- SECM – SECH
- Terminal portuario

- Condición de la carga
- Emisión del BL.
- Días libres
- Valores a cobrar por costos locales
- Valores a cobrar por fletes.

El siguiente paso es ingresar la información en el ECUAPASS.

### Ilustración 1.- Página principal para ingresar al sistema integrado de la Aduana

The screenshot shows the ECUAPASS web application interface. At the top, there is a header with the ECUAPASS logo, a navigation menu with items like 'Trámites Operativos', 'Servicios Informativos', and 'Soporte al Cliente', and a user profile section for 'ANDREA KATHERINE QUEVEDO ARBITO' with a 'Cerrar sesión' button. Below the header, there is a main content area titled 'Manifiesto Marítimo - MIM'. The form includes a dropdown for 'Tipo de OCEs' with the value '09905020'. Below this, there are tabs for 'Manifiesto de Carga', 'Documento de Transporte', 'Detalle del Documento de Transporte', and 'Transporte Multimodal'. The 'Manifiesto de Carga' tab is active, showing 'Datos Generales del Manifiesto de Carga' with fields for 'Distrito' (GUAYAQUIL - MARITIMO), 'Fecha y Hora del Informe' (28/02/2015 05:29 PM), 'Tipo de Manifiesto' (MARITIMO (IMPORTACION)), and 'MRN' (CEC2015MAEU0056). At the bottom of the form, there are three buttons: 'Guardar temporal', 'Traer', and 'Enviar certificado'.

Fuente: Ecuapass

<https://ecupass.aduana.gob.ec/>

Para poder ingresar en el sistema de la Aduana, la persona encargada debe tener un usuario y clave, una vez que se ha ingresado empieza a llenar los campos con la información del conocimiento de embarque.

## Ilustración 2.- Página para el Ingreso del Documento de Transporte en el sistema integrado

No	Número de entrega	HSN	No. de Doc. de Transporte (H-B/L)	Tipo de Documento de Transporte	Clasificación de la Carga	Peso (Kg)	Cantidad de Bultos	Tipo de Envío
1		0001	VNGYE1501039	HOUSE BILL OF	NINGUNA	194,240	3,200	TRANSMISION INICIAL

Número de entrega		<input type="text"/>	
* Puerto de Embarque	--Selección--	--Selección--	* Agente Operador de la Carga --Selección--
* No. de Secuencia (H-B/L)	<input type="text"/>		* No. de Doc. de Transporte (H-B/L)
* No. de Doc. de Transporte (M-B/L)	<input type="text"/>		
Agente de Carga Local	--Selección--	* Tipo de Documento de Transporte	--Selección--
* Clasificación de la Carga	--Selección--	* Peso (Kg)	0.00
* Cantidad de Bultos	0		
* Tipo de Doc. de Identidad del Consignatario	--Selección--	* Núm. de Doc. de Identidad del Consignatario	<input type="text"/>
* Nombre del Consignatario <input type="text"/>			
* Dirección de Consignatario <input type="text"/>			
Pais del Consignatario	--Selección--	* Tipo de Doc. de Identidad del Notificado	--Selección--
* No. de Doc. de Identidad del Notificado	<input type="text"/>		
* Nombre de Notificado <input type="text"/>			
* Dirección de Notificado <input type="text"/>			
* Nombre del Embarcador <input type="text"/>			
* Dirección del Embarcador <input type="text"/>			
Puerto de Origen de la Mercancía	--Selección--	--Selección--	Puerto de Destino Final --Selección--
* Depósito	--Selección--	Régimen	--Selección--
* Consolidador de Carga	--Selección--	Cantidad de Unidades de Carga	0
Consolidador Primario de Carga	--Selección--	No. de Doc. de Transporte Primario	<input type="text"/>
* Método de Pago del Flete	--Selección--	* Moneda del Flete	--Selección--
* Monto del Flete S/	0.000		
Moneda del Seguro	--Selección--	Monto del Seguro S/	0.000
Método de Pago de Otros Gastos	--Selección--	Moneda de Otros Gastos	--Selección--
Monto de Otros Gastos S/	0.000		
* Fecha de Embarque	<input type="text"/>		
Puerto de Transbordo	--Selección--	--Selección--	Fecha de Transbordo <input type="text"/>

Fuente: Ecuapass

<https://ecuapass.aduana.gob.ec/>

En esta parte del sistema, se ingresa la información correspondiente del Shipper, Cnee, Notify, Terminal, Código de Naviera, secuencial del bl, número del bl, flete, tipo de moneda, código del consolidador de carga.

**Ilustración 3.- Página para el Ingreso de Detalle del Documento de Transporte en el Sistema Integrado.**

Manifiesto de Carga	Documento de Transporte	<b>Detalle del Documento de Transporte</b>	Transporte Multimodal
---------------------	-------------------------	--	-----------------------

Datos de Detalle del Documento de Transporte

No	Secuencia	Tipo de Carga	Peso (Kg)	Cantidad de Bultos	Embalaje	Tipo de Envío
1	1	CARGA CONTENERIZADA	19,424.00	320		TRANSMISION INICIAL

Documento de Transporte

* No. de Secuencia (H-B/L)	0001	* No. de Doc. de Transporte (H-B/L)	VNGYE1501039
----------------------------	------	-------------------------------------	--------------

Detalle del Documento de Transporte

* Secuencia		* Tipo de Carga	CARGA CONTENERIZADA
* Peso (Kg)	0.00	* Cantidad de Bultos	0
* No. de Unidad de Carga		Embalaje	--Selección--
Marcas y Números			
Sustancia Peligrosa IMO 1	--Selección--		
Sustancia Peligrosa IMO 2	--Selección--		
Sustancia Peligrosa IMO 3	--Selección--		
* Descripción de la Carga (Max:1000)			

Datos Generales de Contenedores

* Tipo y Tamaño de la Unidad de Carga	--Selección--	* Condición de la Unidad de Carga	--Selección--
Tara	0.00	Calificador de la Unidad de Carga	--Selección--
Proveedor de la Unidad de Carga	--Selección--	Estado de la Unidad de Carga	--Selección--
Precinto o Sello 1		Precinto o Sello 2	
Precinto o Sello 3		Precinto o Sello 4	

Fuente: Ecuapass

<https://ecuapass.aduana.gob.ec/>

Al culminar con este proceso se deberá firmar electrónicamente, y quedará como constancia los datos de la persona que generó dicha información en el sistema; en caso de existir algún error de digitación la empresa sabrá quién fue la persona que cometió dicha negligencia.

### **Trámite de pagos**

- Solicitar a quien corresponda el cheque para enviar a realizar los pagos a las navieras, consolidadoras (en caso de trabajar una carga coload), transportistas, agentes de aduana y/o aerolíneas.
- Una vez realizado el pago, se debe receiptar los documentos por parte del delegado de mensajería, revisar que todo esté en orden en cuanto a facturas canceladas, retenciones y documentación recibida.
- Enviar copia del MBL sin al cliente final y/o agentes de aduana.
- En el caso de que se tramite carta de salida, indicar al cliente para su retiro o de ser electrónica confirmar que la haya recibido.

Entregar a quien corresponda copia de retenciones, egresos y facturas canceladas. Una vez que el departamento de operaciones ha culminado con lo que concierne a este proceso, se entrega una copia de los bls y del aviso de llegada al departamento financiero, y se envía el aviso de llegada al cliente.

Lo más indicado es que el aviso de llegada sea enviado al cliente con Horas de anticipación, ya que así de manera indirecta se estaría compitiendo con otras Consolidadoras de carga, por lo que muchas veces suelen enviar esto el mismo día que la carga llega o cuando la misma ya ha llegado.

### **Departamento Financiero:**

Cuando receipta los bls y aviso de llegada procede a emitir la factura correspondiente por costos locales al cliente con los valores pactados.

Se debe procurar enviar el aviso de llegada y las facturas unas 48 horas antes del arribo de la nave.

Para evitar la pérdida del cliente por algún inconveniente causado, se puede ofrecer en un próximo embarque una tarifa especial o la exoneración de algún rubro, el cual no afecte el margen de ganancia de la empresa.

### **Recepción de pagos**

- Receptar el pago con las retenciones respectivas
- Sacar copia de los cheques
- Enviar cheques a depositar
- Entregar a quien corresponda el detalle de los valores recibidos y de los pagos que deben realizarse a terceros.

### **DESARROLLO**

Para establecer una descripción de objetivos, y con el fin primordial de enfocarnos en la incidencia del servicio de consolidadoras de carga, se definen los siguientes puntos.

- Debe existir responsabilidad de medir semanalmente el desempeño de los agentes de carga y avance en los listados de los procesos logísticos.
- Identificar el avance en sus labores y conocer la respuesta de los usuarios ante el servicio ofrecido.
- Contar con tarifas actualizadas para dar respuesta rápida a las cotizaciones de los usuarios.
- Elaboración del plan efectivo del servicio de los agentes de carga.

La incidencia del servicio de agentes de carga en el proceso logístico de comercio exterior en la terminal de contenedores de carga del Puerto de Guayaquil, como ya se ha mencionado, es la que maneja más volumen de contenedores en el Ecuador, partiendo de esta observación, y en aplicación de la comparación con los puertos a nivel mundial, tenemos que los terminales pueden estar dentro o fuera del puerto, dependiendo de las características y el volumen de carga manejada en su infraestructura y equipo, tal como se describe en el capítulo anterior. Los diferentes tipos de sistema de manejo de contenedores, los elementos terminales y buques mercantes, Hoy en día, se dice que el uso de contenedores se ha elevado a la parte superior de la unificación de carga.

A continuación podemos observar en la siguiente tabla estadística el número de contenedores movilizados por agencias.

Agencias		Contenedores de
1	MAERSKDELECUADORC.A.	17,521
2	MEDITERRANEANSHIPPINGCOMPANY	11,381
3	HAMBURG SUDECUADORS.A.	5,103
4	CMA-CGMECUADORS.A.	3,700
5	TRANSOCEANICACIA.LTDA.	3,379
6	AGENCIAMARITIMA MARGLOBAL	2,944
7	GREENANDES ECUADORS.A.	1,097
8		707
	AGENCIADEVAPORESINTERNACIONALES.S.A	506
9	NAVESURC.LTDA.	415
10	TERMINAVES AGENCIAMARITIMAS.A.- TAMSA	300
11	MARITIMA ECUATORIANAMARSECS.A.	184
12	REPRESENTACIONES MARITIMASDELECUADORS.A.-REMAR	55
13	TRANSPORTE YREPRESENTACIONESINTERNACIONALEST RADI	5
14	TBSAGENCIATECNICOMARITIMATECNISE ACIA.LTDA.Otros	0
<b>TOTAL</b>		<b>47,297</b>

**Tabla No. 1, Agencias y contenedores de carga**

**Fuente: Estadísticas de Autoridad Portuaria de Guayaquil**

## ECUAPASS

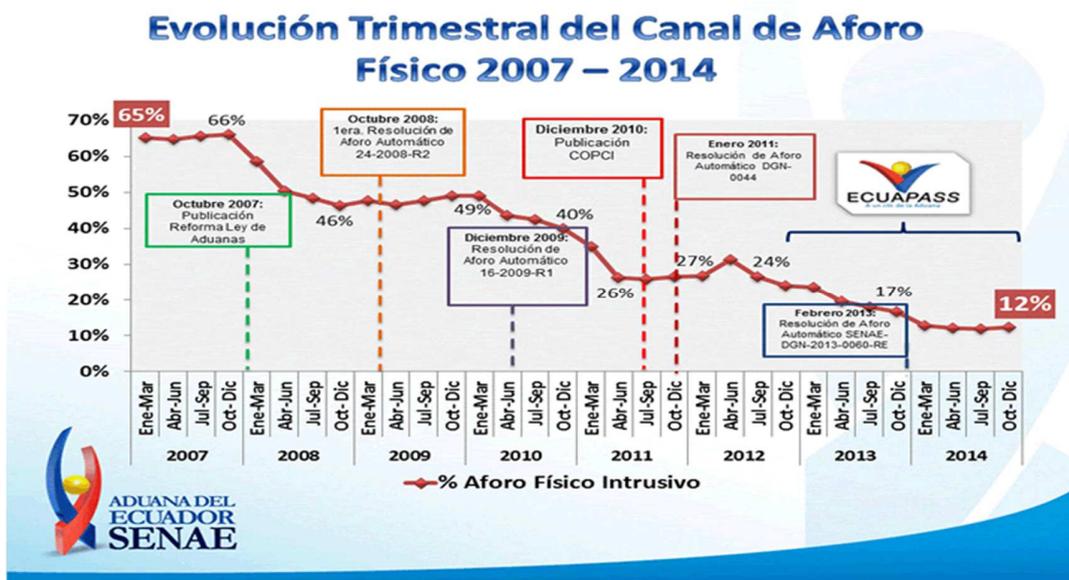
Ecuapass es el sistema con el cual el Servicio Nacional de Aduana facilita los procesos de comercio exterior, refuerza y asegura el control aduanero de nuestro país ahorrando tiempo en los trámites de importación y exportación, este entró en vigencia desde octubre del 2012.

Sirve para que los procesos aduaneros sean más fáciles y seguros, ya que con la firma electrónica se pueden realizar los trámites desde cualquier lugar por medio de un dispositivo que permite operar de manera segura.

Lo utilizan las Instituciones Públicas y Operadores que intervienen en el comercio exterior del Ecuador, en virtud de las normas contenidas en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión (COPCI) y sus reglamentos (SENAE, ECUAPASS)

Gracias a este sistema, los aforos físicos hoy en día demoran mucho menos al momento de su realización, a continuación gráfico de la evolución trimestral del canal de aforo. (SENAE)

Ilustración 4.- Evolución Trimestral del Canal de Aforo Físico



Fuente: [www.aduana.gob.ec](http://www.aduana.gob.ec)

## MANUAL DE SERVICIOS

Por lo antes expuesto es importante Desarrollar un Manual de Servicios es fundamental con el propósito de conocer con exactitud los servicios que se pueden ofrecerse a los clientes, es un instrumento que nos facilita la descripción clara de los servicios que presta la empresa, los requisitos para otorgarlos, los procedimientos a seguir y la especificación de las características y estándares de calidad requeridos.

### El manual de servicios

NOMBRE DEL SERVICIO:	CONSOLIDACION DE CARGA / FCL – LCL
AREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Operaciones
DESCRIPCION DEL SERVICIO:	La consolidación de carga consiste en integrar dos o más embarques/cargas de diferentes exportadores con destino a distintos consignatarios, con el propósito de reducir los costos de transporte. Se trata de un proceso que es parte de la cadena de suministro y se enfoca en agilizar y optimizar la distribución de mercancías. Su importancia radica en que al reunir en una unidad de transporte las cargas de diferentes proveedores, que siguen una misma ruta, se abaratan los costos y se facilita el mejor uso de los recursos logísticos.
OBTENCION DEL	A través de coloader o consolidado directo.

<b>SERVICIO:</b>	
<b>USUARIOS:</b>	Clientes en general.
<b>AREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:</b>	Agentes en el exterior, Dpto. de Ventas, Operaciones, Servicio al Cliente y Documentación.
<b>REQUISITOS PARA LA OBTENCION DEL SERVICIO:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El cliente debe aceptar la tarifa previamente cotizada.</li> <li>2. Proporcionar los datos del proveedor.</li> </ol>
<b>PROCEDIMIENTOS PARA PRESTAR EL SERVICIO:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar al cliente datos de la carga, país de origen y término de negociación.</li> <li>2. Proporcionar al agente datos del proveedor y consignatario para la coordinación.</li> <li>3. Informar al agente con que naviera proceder para la reserva de espacio.</li> <li>4. Estar al pendiente de la coordinación y mantener informado al cliente.</li> </ol>
<b>CARACTERISTICAS DE SERVICIO:</b>	Vía marítima
<b>TIEMPO DEL SERVICIO:</b>	Dependerá de los plazos de cada naviera, tiempos de tránsito, logística
<b>RESULTADO ESPERADO:</b>	Satisfacción del cliente

Tabla No. 2 Consolidación de carga FCL-LCL

Elaborado por: Andrea Quevedo

NOMBRE DEL SERVICIO:	CARGA CONTENERIZADA / FCL - FCL
AREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Operaciones
DESCRIPCION DEL SERVICIO:	En esta alternativa de servicio, se utiliza el total del contenedor con mercancías para un único consignatario, destinatario o importador
OBTENCION DEL SERVICIO:	A través de las navieras
USUARIOS:	Clientes en general.
AREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:	Ventas, Operaciones, Servicio al Cliente y Documentación.
REQUISITOS PARA LA OBTENCION DEL SERVICIO:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El cliente debe aceptar la tarifa previamente cotizada.</li> <li>2. Proporcionar los datos del proveedor.</li> </ol>
PROCEDIMIENTOS PARA PRESTAR EL SERVICIO:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar al cliente datos de la carga, país de origen y término de negociación.</li> <li>2. Proporcionar al agente datos del proveedor y consignatario para la coordinación.</li> <li>3. Informar al agente con que naviera proceder para la reserva de espacio.</li> <li>4. Estar pendiente de la coordinación y mantener informado al cliente.</li> </ol>

CARACTERISTICAS DE SERVICIO:	Vía marítima
TIEMPO DEL SERVICIO:	Dependerá de los plazos de cada naviera, tiempos de tránsito, logística
RESULTADO ESPERADO:	Satisfacción del cliente

Tabla No. 3 Carga contenerizada FCL-FCL

Elaborado por: Andrea Quevedo

NOMBRE DEL SERVICIO:	CARGA AEREA
AREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Operaciones
DESCRIPCION DEL SERVICIO:	Transporte aeropuerto-aeropuerto diseñado para envíos que por su peso, volumen y/o urgencia pueden manejarse vía aérea.
OBTENCION DEL SERVICIO:	A través de las aerolíneas
USUARIOS:	Clientes en general.
AREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:	Ventas, Operaciones, Servicio al Cliente y Documentación.
REQUISITOS PARA LA OBTENCION DEL SERVICIO:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El cliente debe aceptar la tarifa previamente cotizada.</li> <li>2. Proporcionar los datos del proveedor.</li> </ol>

PROCEDIMIENTOS PARA PRESTAR EL SERVICIO:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar al cliente datos de la carga, país de origen y término de negociación.</li> <li>2. Proporcionar al agente datos del proveedor y consignatario para la coordinación.</li> <li>3. Informar al agente con que naviera proceder para la reserva de espacio.</li> <li>4. Estar al pendiente de la coordinación y mantener informado al cliente.</li> </ol>
CARACTERISTICAS DE SERVICIO:	Vía aérea
TIEMPO DEL SERVICIO:	Dependerá de los plazos de cada aerolínea, tiempos de tránsito, logística.
RESULTADO ESPERADO:	Satisfacción del cliente

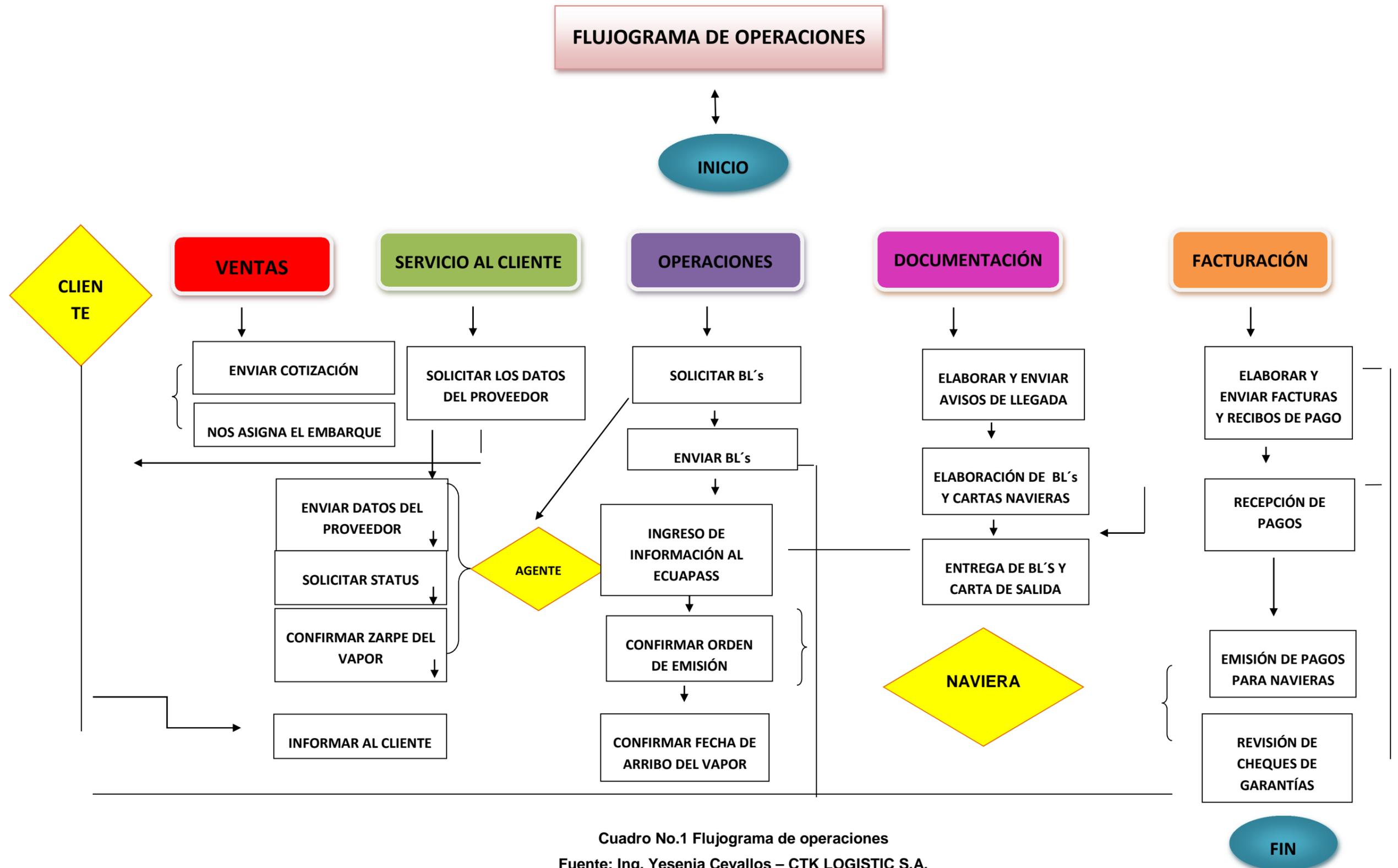
Tabla No. 4, Carga aérea

Elaborado por: Andrea Quevedo

NOMBRE DEL SERVICIO:	CARGA TERRESTRE
AREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Operaciones
DESCRIPCION DEL SERVICIO:	El transporte terrestre es el que se realiza sobre la superficie terrestre entre fronteras o en el interior del país.
OBTENCION DEL SERVICIO:	A través de las compañías de transporte terrestre.

USUARIOS:	Clientes en general.
AREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:	Ventas, Operaciones, Servicio al Cliente y Documentación.
REQUISITOS PARA LA OBTENCION DEL SERVICIO:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El cliente debe aceptar la tarifa previamente cotizada.</li> <li>2. Proporcionar los datos del proveedor.</li> </ol>
PROCEDIMIENTOS PARA PRESTAR EL SERVICIO:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar al cliente datos de la carga, país de origen y término de negociación.</li> <li>2. Proporcionar al agente o transportista datos del proveedor y consignatario para la coordinación.</li> <li>3. Informar al agente con que naviera proceder para la reserva de espacio.</li> <li>4. Pendiente de la coordinación informar al cliente.</li> </ol>
CARACTERISTICAS DE SERVICIO:	Vía terrestre.
TIEMPO DEL SERVICIO:	Dependerá de los plazos, tiempos de tránsito, logística.
RESULTADO ESPERADO:	Satisfacción del cliente

**Tabla No. 5 Carga terrestre Elaborado por: Andrea Quevedo**



## INCOTERMS

Los Agentes de Carga deben tener amplio conocimiento en comercio exterior y conocer a profundidad los términos de negociación con el fin de poder asesorar a sus clientes para no ser meramente prestadores de servicios. (Roca)

<b>Grupo</b>	<b>Sigla</b>	<b>En inglés</b>	<b>En español</b>
E	EXW	Ex Work	En fábrica
F	FCA	Free Carrier	Libre transportista
	FAS	Free Along Side Ship	Libre al costado del barco
	FOB	Free on Board	Libre a bordo
C	CFR	Cost and Freight	Costo y flete
	CIF	Cost Insurance and Freight	Costo seguro y flete
	CPT	Carriage Paid To	Porte pagado hasta
	CIP	Carriage and Insurance Paid To	Porte y seguro pagado hasta
D	DAF	Delivered at Frontier	Entregada en frontera
	DES	Delivered Ex Ship	Entregada sobre buque
	DEQ	Delivered Ex Quay	Entregada sobre muelle
	DDU	Delivered Duty Unpaid	Entregada, derechos no pagados
	DDP	Delivered Duty Paid	Entregada, derechos pagados

**Fuente: Incoterms, Términos de Compra-Venta Internacional**

**By Felipe Acosta Roca**

Las reglas sobre el uso de términos nacionales e internacionales Incoterms 2010 de la Cámara de Comercio Internacional, facilitan el proceso de las negociaciones globales, los mismos definen obligaciones y derechos del comprador y vendedor, describen las tareas, costos y riesgos que implica la entrega de mercancía de la empresa vendedora a la compradora, siempre y cuando el Incoterm 2010 se encuentre establecido en el contrato de compraventa.

Reglas para cualquier modo o modos de transporte

### **EXW (En fábrica)**

El vendedor no tiene ninguna obligación ante el comprador de formalizar un contrato de transporte, de igual manera no tiene ninguna obligación ante el comprador de formalizar un contrato de seguro. Sin embargo el vendedor debe proporcionar la información pertinente de seguro o de transporte para facilitar la contratación de los mismos por parte del comprador.

El vendedor debe entregar la mercancía poniéndola a disposición del comprador en el punto acordado, y no cargada en ningún vehículo de recogida. El vendedor debe entregar la mercancía en la fecha acordada o dentro del plazo acordado.

### **FCA (Libre Transportista)**

El vendedor debe contratar el transporte en las condiciones usuales a riesgos y expensas del comprador, en el caso de que lo solicite el comprador, o de ser una práctica comercial del país del exportador; de igual manera el vendedor deberá asumir los costos para el trámite de exportación. Si este no es el caso, el comprador deberá llevar a cabo la contratación del transporte desde el lugar de entrega designado.

El vendedor no tiene ninguna obligación ante el comprador de contratar el seguro, sin embargo si es de interés para el comprador, el vendedor debe proporcionar la información necesaria para que se lleve a cabo esta contratación.

El vendedor debe entregar la mercancía al transportista o a la persona designada por el comprador en el punto acordado y dentro del plazo acordado.

El vendedor corre con todos los riesgos y pérdida de la mercancía hasta que se haya entregado.

### **CPT (Transporte Pagado Hasta)**

El vendedor debe realizar el trámite para la exportación de la mercancía, así como asumir los costos de la misma.

El vendedor debe contratar el transporte desde el punto de entrega acordado hasta el lugar de destino designado. Hay que tomar en cuenta que en éste término, se considera que la mercancía ha sido entregada cuando se la ha entregado al transportista, desde éste punto el riesgo corre por cuenta del comprador. Sin embargo, el vendedor paga el transporte hasta el punto de destino designado. Cabe recalcar que la ruta deberá ser la más usual, y en el caso de que no se haya designado una ruta en específico deberá ser la que más le convenga al vendedor.

El vendedor debe proporcionar al comprador el documento de transporte, el mismo debe de permitir al comprador realizar algún reclamo al transportista, al igual que vender la mercancía en tránsito mediante la transferencia del documento.

El vendedor no tiene ninguna obligación ante el comprador de formalizar un contrato de seguro. Sin embargo, el vendedor debe de proporcionar a riesgos y

expensas del comprador la información necesaria para que el comprador pueda contratar el seguro, o viceversa.

### **CIP (Transporte y Seguro Pagado Hasta)**

El vendedor debe realizar el trámite para la exportación de la mercancía, así como asumir los costos de la misma.

El vendedor debe contratar el transporte desde el punto de entrega acordado hasta el lugar de destino designado. Hay que tomar en cuenta que en éste término, se considera que la mercancía ha sido entregada cuando se la ha entregado al transportista, desde éste punto el riesgo corre por cuenta del comprador. Sin embargo, el vendedor paga el transporte hasta el punto de destino designado. Cabe recalcar que la ruta deberá ser la más usual, y en el caso de que no se haya designado una ruta en específico deberá ser la que más le convenga al vendedor.

El vendedor deberá realizar la contratación del seguro al menos con la cobertura mínima. El mismo deberá cubrir como mínimo el precio dispuesto en el contrato más un 10%. Asegurará la mercancía desde el punto de entrega al menos hasta el punto del lugar designado. El seguro deberá contratarse con una Compañía de Seguros de buena reputación y dar derecho al comprador o cualquier persona que tenga interés asegurable sobre la mercancía a reclamar directamente sobre el asegurador.

### **DAT (Entregada en Terminal)**

El vendedor debe realizar el trámite para la exportación de la mercancía, así como asumir los costos de la misma.

El vendedor deberá contratar el transporte hasta la terminal designada en el puerto o el lugar de destino designado. Si no se llegara a acordar ningún lugar,

el vendedor podrá elegir la terminal designada como el puerto u otro lugar de destino designado que mejor le convenga. En éste término se considera que la mercancía está entregada cuando ha llegado al lugar de destino designado (sea éste el puerto o cualquier otro lugar de destino acordado) y posterior a su descarga está a disposición del comprador. Considerar que se diferencia de DAP ya que en éste término la mercancía debe de ser descargada, en DAP la mercancía debe de estar preparada para su descarga.

El vendedor no tiene ninguna obligación ante el comprador de formalizar el contrato de seguro, sin embargo si el comprador va a contratar el mismo, el vendedor debe brindar la información necesaria para que se lleve a cabo.

#### **DAP (Entregada en Lugar)**

El vendedor debe realizar el trámite para la exportación de la mercancía, así como asumir los costos de la misma.

El vendedor deberá contratar el transporte hasta el lugar de destino designado o el punto acordado. Si no se llegara a acordar ningún punto, el vendedor podrá elegir el punto que mejor le convenga en el lugar de destino designado. En éste término se considera que la mercancía está entregada cuando ha llegado al lugar de destino designado (incluye el punto acordado en el caso de que estuviere determinado) y preparada para su descarga está a disposición del comprador.

El vendedor no tiene ninguna obligación ante el comprador de formalizar el contrato de seguro, sin embargo si el comprador va a contratar el mismo, el vendedor debe brindar la información necesaria para que se lleve a cabo.

### **DDP (Entregada Derechos Pagados)**

El vendedor debe realizar el trámite para la exportación de la mercancía, así como asumir los costos de la misma. De igual manera, éste término exige que el vendedor también se encargue de los trámites aduaneros para la importación de la mercancía, tales como los derechos de aduana, impuestos, y demás costos relacionados.

El vendedor deberá contratar el transporte hasta el lugar de destino designado o el punto acordado. Si no se llegara a acordar ningún punto, el vendedor podrá elegir el punto que mejor le convenga en el lugar de destino designado. En éste término se considera que la mercancía está entregada cuando ha llegado al lugar de destino designado (incluye el punto acordado en el caso de que se hubiere determinado) y preparada para su descarga está a disposición del comprador.

### **FAS (Franco al Costado del Buque)**

El vendedor debe realizar el trámite para la exportación de la mercancía, así como asumir los costos de la misma.

El vendedor no tiene ninguna obligación con el comprador de formalizar el contrato de transporte, sin embargo, si así lo solicita el comprador, el vendedor deberá contratar el transporte pero a riesgos y expensas del comprador. Se considerará la mercancía entregada cuando el vendedor coloca la misma al costado del buque designado por el comprador en el punto de carga, si lo hay indicado por el comprador en el puerto de embarque designado, o proporcionando la mercancía así entregada. En cualquiera de los dos casos el vendedor deberá entregar la mercancía dentro del plazo acordado. Si el comprador no ha indicado un punto de carga específico, el vendedor podrá

elegir el punto de carga que mejor le convenga en el puerto de embarque designado.

El vendedor no tiene ninguna obligación ante el comprador de formalizar el contrato de seguro, sin embargo si el comprador va a contratar el mismo, el vendedor debe brindar la información necesaria para que se lleve a cabo.

### **FOB (Franco a Bordo)**

El vendedor debe realizar el trámite para la exportación de la mercancía, así como asumir los costos de la misma.

El vendedor no tiene ninguna obligación con el comprador de formalizar el contrato de transporte, sin embargo, si así lo solicita el comprador, el vendedor deberá contratar el transporte pero a riesgos y expensas del comprador. Se considerará la mercancía entregada cuando el vendedor coloca la misma a bordo del buque designado por el comprador en el punto de carga, si lo hay indicado por el comprador en el puerto de embarque designado, o proporcionando la mercancía así entregada. En cualquiera de los dos casos el vendedor deberá entregar la mercancía dentro del plazo acordado. Si el comprador no ha indicado un punto de carga específico, el vendedor podrá elegir el punto de carga que mejor le convenga en el puerto de embarque designado.

### **CFR (Costo y Flete)**

El vendedor debe realizar el trámite para la exportación de la mercancía, así como asumir los costos de la misma.

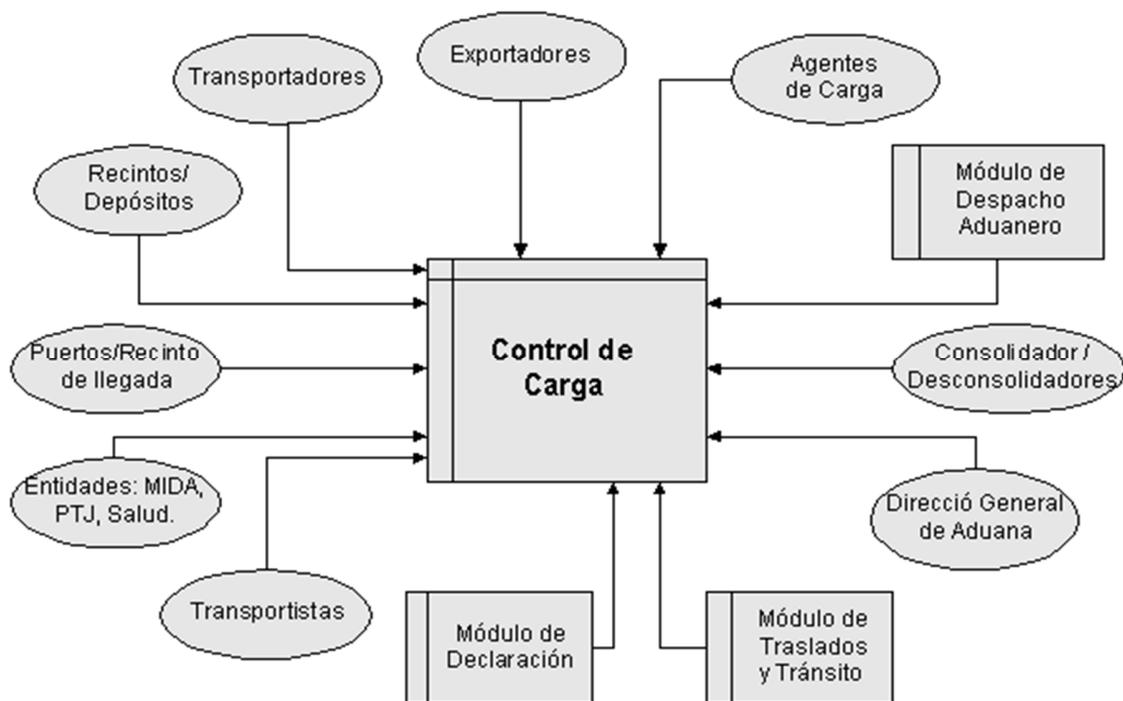
El vendedor tiene la obligación de contratar el transporte desde el punto de entrega acordado hasta puerto de destino designado, o en el caso de que se haya acordado, un punto específico en dicho puerto designado. El vendedor

deberá proporcionar un transporte por la ruta usual en un buque del tipo normalmente utilizado para el transporte del tipo de mercancía vendida. Se considera la mercancía entregada cuando está puesta a bordo del buque o cuando se proporciona la mercancía así entregada. Cabe recalcar que éste término difiere el momento de la entrega de la mercancía, con el momento al cual el vendedor tiene obligación de asumir los costos, dando así que el riesgo se transmite al comprador cuando la mercancía está a bordo del buque, pero el vendedor tiene que asumir los costos cuando la mercancía llega al puerto de destino designado.

### **CIF (Costo, Seguro y Flete)**

El vendedor debe realizar el trámite para la exportación de la mercancía, así como asumir los costos de la misma.

El vendedor tiene la obligación de contratar el transporte desde el punto de entrega acordado hasta puerto de destino designado, o en el caso de que se haya acordado, un punto específico en dicho puerto designado. El vendedor deberá proporcionar un transporte por la ruta usual en un buque del tipo normalmente utilizado para el transporte del tipo de mercancía vendida. Se considera la mercancía entregada cuando está puesta a bordo del buque o cuando se proporciona la mercancía así entregada. Cabe recalcar que éste término difiere el momento de la entrega de la mercancía, con el momento al cual el vendedor tiene obligación de asumir los costos, dando así que el riesgo se transmite al comprador cuando la mercancía está a bordo del buque, pero el vendedor tiene que asumir los costos cuando la mercancía llega al puerto de destino designado. (PROEcuador)



Cuadro No.2, Control de carga

Elaborado por: Andrea Quevedo

## METODOLOGÍA

La metodología aplicada a este trabajo es exploratoria, descriptiva se presentan las estructuras planteadas mediante investigación, de manera que podamos reunir información necesaria a través de datos estadísticos públicos de los agentes de carga del puerto de Guayaquil, además de las herramientas teóricas que nos permiten llegar a un enfoque de los instrumentos cualitativos – cuantitativos, que se han utilizado para contrastar la incidencia del servicio de Agentes de Carga en el proceso logístico de comercio exterior en el Puerto de Guayaquil, lo que genera beneficios para el sector público y privado.

Como justificación de la parte cualitativa, se define que a través de los resultados que han sido investigados por medio de los procedimientos del servicio de los agentes de carga en las importaciones, se decide el

planteamiento del cómo mejorar los servicios y su incidencia positiva en el comercio exterior.

Además, dentro del enfoque cuantitativo, se establece que los objetivos principales son establecer mecanismos disipadores de las incidencias de agentes de carga en los procesos logísticos, con un mayor grado de responsabilidad y proposición de soluciones para el servicio.

A continuación observamos los siguientes datos relacionados a las importaciones referidos al año 2014.

SHIPPING LINE	RANK	IMP	TOTAL
MSK	1	84390	171615
MSC	2	24390	115640
CSAV	3	35257	62250
HSDG	4	34967	59387
CMA CGM	5	21630	50959
HALO	6	23766	50512
DOLE	7	1649	27787
G/MF	8	5358	21692
APL	9	3072	16316
MOL	10	3825	14542
OTHERS		78077	148082
TOTAL		316381	738782



Gráfico No. 5, Ranking de importaciones 2014

Fuente: Agency Commercial Performance

SHIPPING LINE	2014	2013	% VAR AGAINST	
			OWN VOLUME	MARKET
MSK	84390	79338	6%	6%
CSAV	24390	30507	-20%	-7%
HSDG	35257	37671	-6%	-3%
MSC	34967	32905	6%	2%
CMACGM	21630	20814	4%	1%
HALO	23766	23833	0%	0%
EMC	1649	13054	-87%	-13%
CCNI	5358	15049	-64%	-11%
ALIA	3072	4254	-28%	-1%
NYK	3825	6832	-44%	-3%
OTHERS	78077	44190	77%	39%
TOTAL	316381	308447	3%	9%

Gráfico No. 7, Top ten lines import 2014

Fuente: Agency Commercial Performance

En el proceso administrativo, se conocerá sobre la importancia que tiene dentro de una empresa ya que si no se llevan los pasos como son la planeación, organización, dirección y control no funcionaría adecuadamente, también es fundamental tener una buena comunicación dentro de la empresa ya que si se siguen todos los pasos correctamente nos ayudará a la toma de decisiones.

La planeación es lo primero que se debe tomar en cuenta, ya que en ella el administrador se debe anticipar con la meta y las acciones. Dentro de la planeación se deben hacer los siguientes pasos como: la investigación, estrategias. Políticas, propósitos, procedimientos en la planeación pueden ser de largo plazo, mediano plazo y corto plazo. (Valda, Plan administrativo, 2013, pág. 97)

El proceso administrativo se inicia con la toma de decisiones por parte del gerente, el cual ejerce el liderazgo y la autoridad máxima sobre todo el personal de la empresa. Este proceso integra como un todo la planificación, la organización, la dirección y el control bajo un liderazgo y una autoridad. La planificación define qué resultados se esperan en la empresa, define políticas, objetivos, procedimientos y métodos; la organización, en cambio, fija cómo se lograrán los resultados, define la estructura, la delegación de autoridad, la departamentalización y la coordinación administrativa. La dirección, por medio de su liderazgo, motiva, ejerce autoridad, define los canales de comunicación y la forma en que van a trabajar los grupos para lograr sus metas”. (Guerra, 2002)

El proceso administrativo es un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en el encontraremos problemas de organización, dirección y para darle solución a esto tenemos que tener una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros para poder hacer del proceso lo menos trabado posible. (Jiménez, 2013, pág. 65)

La técnica de planeación y la organización son partes fundamentales en el proceso ya que ahí radica la complejidad del método que se utilice pues al ser los pasos con más cantidad de deberes se vuelve un poco más complicado tener el control, pero en estos pasos existen más sub-categorías que no deben permitir que el procedimiento se salga de control, según lo que dice la lectura podemos decir que el procedimiento se basa en un programa centralizado que delega funciones conforme va bajando el nivel de autoridad, esto quiere decir que cada parte tiene una función específica y que si hubiera falla alguna en cualquiera de estos pasos sería difícil lograr un procedimiento limpio y eficiente.



**Gráfico No.8, Proceso Administrativo de plan de ventas**

**Elaborado por: Andrea Quevedo**

La administración como una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas y cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo”, a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr. (Hernández P. , Evaluación y observancia de los convenios del Plan de Acción de marketing, 2008, pág. 12)

El curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos. (Valda, Grandes Empresas, 2012, pág. 34)

A continuación lo expresamos en el siguiente gráfico:

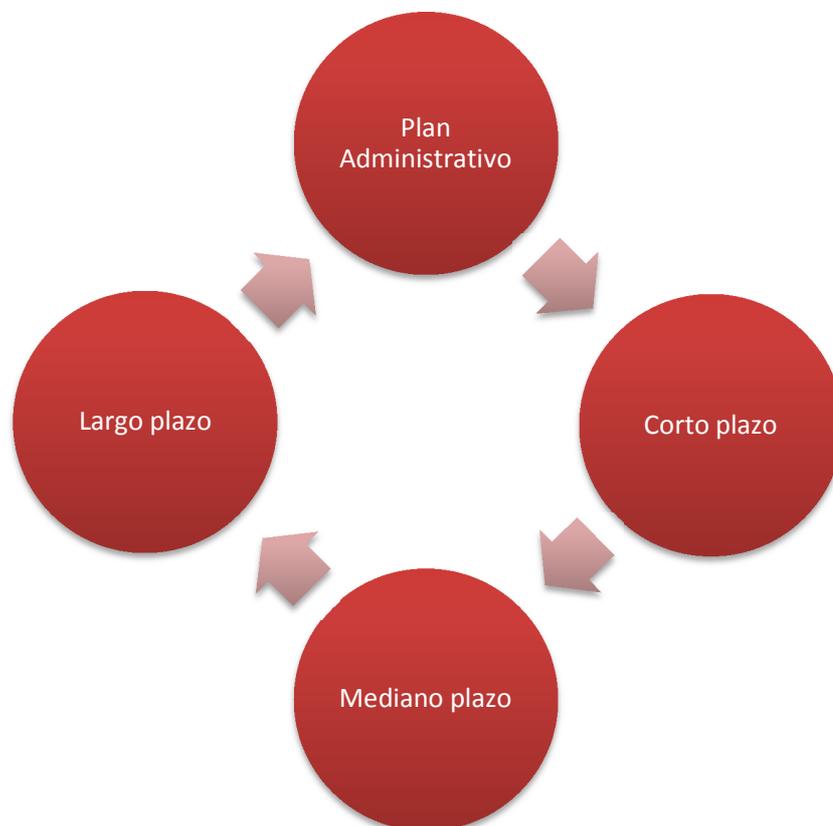


Gráfico No.9, Procesos de plan administrativo

Elaborado por: Andrea Quevedo

## **PROCESO DE LA ADMINISTRACION**

En esta etapa del proceso comprende la influencia del administrador en la realización de planes, obteniendo una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación. (Valda, Plan administrativo, 2013)

<b>ELEMENTOS DEL PROCESO</b>
<b>ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional.</b>
<b>motivación.</b>
<b>guía o conducción de los esfuerzos de los subordinados.</b>
<b>comunicación.</b>
<b>supervisión.</b>
<b>alcanzar las metas de la organización.</b>

Tabla No. 6, Elementos del proceso

Elaborado por: Andrea Quevedo

Las ordenes dentro del ejercicio de la autoridad, pro el que un superior transmite a un inferior, subordinado al, la iniciación de que una situación particular y concreta debe ser modificada. Lo que caracteriza a la orden, es pues, al referirse al cambio de una situación particular y concreta.

## RESUMEN

Es bien conocido que las Líneas Navieras no prestan un servicio personalizado a sus clientes, y es por dicha necesidad que surgieron las Consolidadoras de Carga o también conocidas como Agentes de Carga Forwarder. Empresas que pueden embarcar carga full o carga en forma agrupada, bajo su nombre y responsabilidad, destinada a uno o más consignatarios finales; son quienes actúan como Operadores de Transporte Multimodal sujetándose a leyes de la materia y quienes pueden emitir documentos propios de su actividad; tales como conocimiento de embarque, guías aéreas, certificados de recepción, certificados de transporte y similares debidamente autorizados por la SENA (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador) según el Art. 2 literal u) del Reglamento al Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.

Existen muchas de éstas compañías en nuestro País, las cuales se destacan una de la otra por el servicio que prestan, por su alcance en el mercado, por sus beneficios e infraestructura, pero con un desfase o diferenciación que genera el no crecimiento sostenido de su actividad; por lo cual, con el estudio y análisis de éstas compañías se comprendió el punto de error que las aleja una de la otra, por lo que se desarrolló el enfoque y esquema para la consolidación de sus operaciones que permitirá un mejor manejo y aplicación.

Palabras Claves: Consolidadora de Carga, Servicio Integral, Logística, Mercado.

## **ABSTRACT**

Is well known that Shipping Companies do not provide a personalized service to their customers, and for that reason and need, Freight Forwarder were created. Companies can ship load or full load on a pooled basis, assuming responsibility, aimed at one more final consignees, they are named Multimodal Transport Operators holding onto laws and who can issue own documents of its activity; such as bill of landing, airways bills, reception certificates, transport certificates and similar authorized by SENA (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador) based on Art 2 literal u from Code Production Trade and Investor Organic Regulation.

There are many of these companies in our country, which stand out from one another by the service, for their market reach, for its benefits and infrastructure but with a lag or no differentiation generals sustained growth for its activity therefore, the study and analysis of these companies point error that distances from one another will be understood, so the approach and framework for the consolidation of operations will allow better handling and application was developed.

## **CONCLUSIÓN**

Se ha observado que uno de los temas más preponderantes de las Agencias de Carga, es el Servicio al Cliente, punto focal de la operación que realizan éstas compañías, ya que debido a dicha estrategia depende su permanencia y crecimiento en el mercado, unido a otros factores como el servicio integral al poder ofrecer a sus clientes, una logística completa que conlleve la puesta en puerta de sus mercaderías, así como también tarifas competitivas, red de agentes a nivel mundial, créditos para los clientes, alianzas estratégicas, entre otros factores más.

Por ésta razón, éstas compañías se han convertido en proveedores estratégicos para los clientes que buscan tener toda la información a tiempo de sus embarques y contar con la facilidad, confianza, credibilidad y trato con los actores que intervienen en la operación; los cuales son de gran relevancia en toda la logística a realizar, debido a que el servicio que se proporciona no es únicamente para el cliente contratante sino también para todos los que intervienen en el proceso, quienes también califican o descalifican el servicio al momento de una coordinación.

Para ello se analizaron los sistemas y puentes que son generadores del estancamiento de los procesos y fluidez del servicio, como falta de comunicación interna entre las áreas que intervienen en el proceso para la coordinación de un embarque, falta de tarifas competitivas, falta de beneficios para los clientes y directivos fuera del enfoque adecuado para llevar a la empresa al éxito

Es por tal razón que se sugirió un replanteamiento en todos los procesos de éstas empresas, teniendo como objetivo principal el mejoramiento del Servicio

al Cliente, para que a su vez la empresa pueda mantenerse en el mercado, incrementar su cartera de clientes e ingresos económicos, para así, ser de gran aporte para la sociedad y el puerto de Guayaquil.

Llegará un punto en el cual todas las empresas desearan ofrecer servicios de calidad, pero una se diferenciará de la otra con un Servicio de Calidad Superior, el mismo que no solo representará satisfacer al cliente, sino superar sus expectativas, es decir, ofrecerle al cliente más de lo que espera de nosotros para garantizar posicionamiento en la mente de los mismos, asegurándonos tener una relación a largo plazo la cual generará estabilidad financiera permanente.

## **RECOMENDACIONES**

Como se ha mencionado existe una gran variedad de servicios que ofrecen las Agencias de Carga en el puerto de Guayaquil y un sin número de compañías dedicadas a ofrecerlos, muchas de ellas se han dedicado solo a crecer dejando de lado la importancia del servicio al cliente, ya que han expandido sus mercados y cartera de clientes por las tarifas bajas y crédito que ofrecen, más no cuentan con clientes satisfechos que están siendo captados por otras compañías que compiten por su servicio de calidad.

Es muy importante que aquellas empresas que ya tienen posición importante en el puerto de Guayaquil centren sus fortalezas en cuidar su activo más importante que son los clientes, interesándose en conocer sus opiniones, sugerencias y a ponerlas en práctica para que se conviertan en empresas sólidas y fuertes; mientras que compañías que aún son tiernas en el mercado con ganas de aumentar su cartera de clientes, comiencen a generar alianzas estratégicas con sus agentes de carga en el exterior solicitándoles crédito para los embarques, negociación de tarifas competitivas con las navieras, gestionar beneficios para los clientes y sin desmejorar el servicio al cliente que sería su mayor fortaleza frente a la debilidad que puedan tener en tarifas con empresas más grandes.

## BIBLIOGRAFIA

- ADUANA. (2011 йил 20-7). *Página web oficial de Aduanas del Ecuador*. From <http://www.aduana.gob.ec/files/pro/leg/res/2011/DGN-0409.pdf>
- AGENCIA PUBLICA DE NOTICIAS DEL ECUADOR Y SURAMERICA ANDES. (s.f.). Obtenido de [www.andes.info.ec](http://www.andes.info.ec): <http://www.andes.info.ec/es/econom%C3%ADa/6751.html>
- Asociación Ecuatoriana de Agencias de Carga Internacional. (s.f.). [http://www.aseaci.com.ec/site/html/pagina.php?p\\_id=2&s\\_id=1](http://www.aseaci.com.ec/site/html/pagina.php?p_id=2&s_id=1).
- AUTORIDAD PORTUARIA DE GUAYAQUIL. (s.f.). Obtenido de <http://www.apg.gob.ec/institucional/modernizacion>
- Cámara de Comercio Internacional, O. C. (n.d.). *PRO ECUADOR*. From <http://www.proecuador.gob.ec/exportadores/requisitos-para-exportar/incoterms/>
- Cámara de Comercio Internacional, O. C. (n.d.). *PRO ECUADOR*. From <http://www.proecuador.gob.ec/exportadores/requisitos-para-exportar/incoterms/>
- Cevallos, I. Y. (2 de Febrero de 2015). Funciones del departamento Customer Services en CTK LOGISTIC S.A. (A. Quevedo, Entrevistador)
- Cevallos, I. Y. (2 de 02 de 2015). Interacción en los Departamentos de Una Consolidadora de Carga. (A. Quevedo, Entrevistador)
- El Mundo del Comercio. (2009 йил 12-3). *El Mundo del Comercio Internacional*. From <http://elmundocomercial.blogspot.com/2009/03/definicion-de-agente-de-carga.html>
- Guerra, G. (2002). *El agronegocio y la empresa agropecuaria frente al siglo XXI*. Costa Rica: Colección de libros y material educativo IICA.
- Henderson, S. (2012). *Programa de conservación marítima y costera*. Quito.
- Hernández, A. C. (Noviembre de 2009). Estrategias didácticas en la formación de docentes. pág. 12.

- Hernández, P. (2008). *Evaluación y observancia de los convenios del Plan de Acción de marketing*. Quito.
- Hernández, P. (2008). *Evaluación y observancia de los Convenios del Plan de Acción para la protección del medio marino y las áreas costeras del Pacífico sudeste y sus instrumentos*. PROYECTO, Quito.
- Horne, J. V. (2012). *Fundamentos de administración financiera*. Prentice Hall.
- INTERNACIONAL, E. M. (2009 йил 12-3). *EL MUNDO DEL COMERCIO INTERNACIONAL*. From <http://elmundocomercial.blogspot.com/2009/03/definicion-de-agente-de-carga.html>
- International Shipping & Storage Co. Ltd. INSA. (s.f.). *INSA*. Obtenido de <http://www.insa.com.ec>
- Jiménez, J. C. (10 de Agosto de 2013). Proceso Administrativo, planteación y organización, dirección y control. pág. 22.
- Konrad Adenauer-Stiftung S.A. (2011). *Políticas energéticas y medio ambiente*. Trimestral, Buenos Aires.
- Lawler, E. E. (1980). *The corporate entrepreneur*. Los Angeles, California, Estados Unidos.
- Lighthouse Foundation. (2007). *Fundación para los mares y el océano*. Buenos Aires.
- Mancanela. (2010 йил 11). *Buenas Tareas*. From <http://www.buenastareas.com/ensayos/Qu%C3%A9-Es-Un-Freight-Forwarder/1191142.html>
- Nogales, Á. F. (2004). *Investigación y técnicas de mercado*. España: ESIC Editorial, .
- Palacios, P. (2013). Beneficios socio - económicos de la integración de Ecuador ., (pág. 12). Guayaquil.
- PROECUADOR. (s.f.). Obtenido de <http://www.proecuador.gob.ec/>

- Roca, F. A. (s.f.). *Incoterms, Términos de Compra- Venta Internacional*.  
Obtenido de  
<https://books.google.com.ec/books?id=ViJmPYpXvM0C&printsec=frontcover&dq=incoterms&hl=es-419&sa=X&ei=1kT1VPPVPIOeggTfioLQAg&ved=0CBwQ6AEwAA#v=onepage&q=incoterms&f=false>
- SENAE. (s.f.). Obtenido de <http://www.aduana.gob.ec/index.action>
- SENAE. (s.f.). Obtenido de  
[http://www.aduana.gob.ec/files/pro/leg/tra/Informe\\_Gestion\\_2013\\_02.pdf](http://www.aduana.gob.ec/files/pro/leg/tra/Informe_Gestion_2013_02.pdf)
- SENAE. (s.f.). *ECUAPASS*. Obtenido de <http://ecuapass.aduana.gob.ec>
- Shaw, I. (2007). *Historia Egipcia Original*. Oxford University Press, 54.
- Stuart, R. (2013). *El Estado, los mercados de valores y el financiamiento de desarrollo*. CEPAL.
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (Junio de 2013).  
Estadísticas demostrativas de aseguradoras. 23.
- Thomsen, M. (2009). *El Plan de Negocios Dinámico*. España: Thomsen Business Information.
- UNAM. (Lunes de Enero de 2012). *Procesos productivos*. 23.
- Universidad Nacional de México. (2006). *Teoría clásica administrativa*. Mexico.
- Valda, J. C. (10 de Agosto de 2012). *Grandes Empresas*. pág. 43.
- Valda, J. C. (10 de Agosto de 2012). *Grandes PYMES*. pág. 43.
- Valda, J. C. (10 de Agosto de 2013). *Proceso administrativo, planteación, organización, dirección y control*. 4(3). Quito, Pichincha , Ecuador: Wordpress.
- Viniegra, S. (2007). *Entendiendo El Plan de Negocios*. México: Lightning source inc.