



Universidad de Guayaquil
Facultad de Ciencias Administrativas
Carrera de Ingeniería en “Comercio Exterior”

**Tesis presentada como requisito para optar por el título de Ingenieros en
Comercio Exterior.**

Tema:

**“Análisis de los procesos logísticos, y su influencia en la transportación en
la empresa Qanadeel International s.a.”**

Autores:

Plúas Calderón Oliver Javier
Ronquillo Rivas Geanina Lissette

Tutor:

Ing. José Luis Romero Villagrán Msc.

Palabras Clave:

**EXPORTACIÓN, BANANO, INCIDENCIA, PROCESOS INTERNOS,
ADAPTACIÓN.**

Guayaquil, febrero 2018



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

Repositorio nacional en ciencia y tecnología

Ficha de registro de trabajo de graduación

Título y subtítulo:	ANÁLISIS DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS, Y SU INFLUENCIA EN LA TRANSPORTACIÓN EN LA EMPRESA QANADEEL INTERNATIONAL S.A.		
Autor(es) (apellidos/nombres):	• Plúas Calderón Oliver Javier • Ronquillo Rivas Geanina Lissette		
Revisor(Es)/Tutor(Es) (apellidos/nombres):	• Ing. José Luis Romero Villagrán Msc.		
Institución:	Universidad de Guayaquil		
Unidad/facultad:	Ciencias administrativas		
Maestría/especialidad:	Ing. Comercio exterior		
Grado obtenido:	Ing. Comercio exterior		
Fecha de publicación:		No. de páginas:	92
Áreas temáticas:			
Palabras claves/ Keywords:	Exportación, banano, incidencia, procesos internos, adaptación		
RESUMEN/ABSTRACT:			
El presente trabajo titulado "Análisis de los procesos logísticos, y su influencia en la transportación en la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A." se realizó con el fin de analizar la incidencia que tienen los procesos logísticos en la empresa en mención con respecto a sus tratos comerciales al momento de realizar la venta y exportación de banano. La gestión logística es parte vital de toda organización exportadora, pues no solo se limita al envío de mercadería, sino a garantizar su calidad durante todo el proceso, además de que, en las negociaciones de los costos logísticos entre el comprador y el vendedor son de gran importancia para designar a un proveedor sobre todo en mercaderías estándar donde este tipo de complementos resultan en un alto factor competitivo. Mediante el uso de la metodología de investigación se pudo conocer que la empresa presenta falencias internas para el manejo de la información sobre los procesos logísticos de su mercadería, lo cual incide en que no pueda prever falencias o retrasos que afectan sus tratos comerciales. Es por esto que, se propone una serie de estrategias que permitan un mayor control y monitoreo a través de la estructuración de procesos claves.			
Adjunto pdf:	☒ SI	☐ NO	
Contacto con autor/es:	Teléfono: • 0988009834 • 0996346668	E-mail: • geaninaronquillorivas@gmail.com • oliverpluas87@outlook.com	
Contacto con la Institución:	Nombre: Secretaría de la Facultad Teléfono: 04 - 2596830 E-mail: fca.infocomputo@ug.edu.ec		

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación está dirigido a la empresa Qanadeel internacional s.a. por permitirnos conocer de sus operaciones de exportación de banano al medio oriente, y analizar sus procesos logísticos para encontrar ciertas falencias que existen al momento de exportar el banano a larga distancia, empleando propuestas de mejoras en dichos proceso de transportación de banano ecuatoriano al mercado extranjero. De tal manera podremos mantener la calidad que por décadas ha sido destacado, y reducir el nivel de perdida de la fruta al país destino.

Nuestro trabajo de investigación también está dirigido para todos aquellos empresarios exportadores de banano ecuatorianos, que sirva de modelo ejemplo de emplear estrategias preventivas para reducir gastos y pérdidas monetarias, a su vez busquen gestionar mejoras o cambios políticos en sector de exportación de nuestro país Ecuador.

Oliver Plúas C.

Agradecimiento

La lucha de sobre salir adelante es de guerreros, el trabajo constante y la formación académica son factores importantes que complementa la vida del ser humano; por eso y por todas aquellas bendiciones agradezco a Dios por darme la oportunidad de estar vivo, y poder expresar mis sentimientos a los demás y culminar una etapa académica importante en mi vida, en tan prestigiosa institución educativa de cómo es la Universidad Estatal de Guayaquil.

Me siento agradecido por aquellas personas que fueron y otras que siguen siendo factores importante en mi vida, positivos y negativos, la vida está llena de todos estos factores y aprendemos de ellos, mi nueva familia, mi esposa y mis hijas, mis padres y hermanos, que son motivo de servirle como ejemplo de que las posibilidades de lograr y cumplir con los objetivos son posibles.

Por todos mis compañeros y compañeras, docentes y amigos que me abrieron sus puertas al conocimiento y experiencias, a todos por permitirme ser un profesional que tiene como objetivo servir a nuestra sociedad con profesionalismo y dar siempre lo mejor de mí para dejar en alto a nuestra distinguida Universidad de Guayaquil.

Oliver Plúas C.

Dedicatoria

Dedico de igual manera este trabajo a dios por darme la vida y por darme una familia maravillosa.

Se lo dedico al Sr. Roberto Ronquillo, quien Dios me supo poner como padre, y que con su esfuerzo y sacrificio se negó de muchas cosas para poder ofrecerle un futuro profesional a su hija.

A la Sra. Maribel Rivas, quien como madre me supo dar sus mejores consejos y palabras de aliento para no desmayar cuando cada reto se veía inalcanzable, y ahora gracias a ella estoy culminando este episodio de mi vida.

A mis hermanos Roberto Ronquillo y Jordán Ronquillo, que a través de sus propias experiencias supieron llegar a mí en el momento más oportuno, y supieron darme su confianza, y de esta manera aprender a confiar en mí.

Al Sr. Abraham Yagual, mi compañero de vida, quien supo ser ese hombro en el cual me pude refugiar, y poder sustentarme para evocar impulso en los momentos más difíciles, quien supo ser una ayuda idónea e incondicional cuando más lo necesité.

A mí querida hija Nathalia Yagual Ronquillo, que desde el momento en que llego a ser parte de mi vida, fue una luz en mi camino, y mi certeza para poder salir adelante y poder culminar con éxito mis estudios. Se lo dedico todo, porque solo basto con una sonrisa suya para poder borrar toda preocupación y agobio que me afligían, durante esas largas noches de desvelo, por llegar a cumplir mi meta, y que hoy gracias a que te tengo a ti, y que eres esa fuerza que surgió desde mi interior, te dedico este trabajo, te dedico todo lo que soy.

Geanina Ronquillo R.

Agradecimiento

En primer lugar y ante todo quisiera agradecer a DIOS, pues es el, quien me ha bendecido y acompañado a lo largo de toda mi vida, es el quien sabe cuáles son mis sueños y mis anhelos, y me ha dado esa fuerza y esa convicción para seguir adelante en mis proyectos y poder cumplir mis metas, y es gracias a él, que este día estoy cumpliendo un sueño anhelado.

De igual manera agradezco a la UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL, y sus respectivas autoridades, quienes trabajan incondicionalmente día a día, para poder ayudar a todos aquellos jóvenes que con el afán de poder crear un futuro en sus vidas y para sus familias, rompen barreras y atraviesan retos desde el mismo instante en que traspasan las puertas de esta casa de conocimientos y que a lo largo de su formación estudiantil la vuelven su hogar, gracias por dejarme ser parte de su historia, gracias por permitir formarme como profesional.

A mi tutor de tesis el Ing. José Luis Romero Villagrán, le agradezco de manera muy eufórica, pues me supo impartir de manera desinteresada todos sus conocimientos y experiencia, de igual manera por haber tenido toda la paciencia y dedicación con la que pudo sacar de mi toda la capacidad y el interés para poder culminar con gran éxito mis estudios.

Al mismo tiempo doy un rotundo agradecimiento a todos aquellos maestros que pudieron convertir cada clase en un laboratorio epistemológico, y que con esfuerzo y dedicación pudieron dar forma y supieron pulirme durante toda mi formación profesional.

En realidad, son muchas aquellas personas a las que me gustaría agradecer, por sus consejos, su amistad, su comprensión y compañía, y que fueron parte de ese largo camino de formación profesional. Esas amistades y compañeros eternos que los llevare siempre conmigo en mi corazón y mi memoria y que ahora son parte de mi historia, les agradezco todo lo que me supieron brindar y sus bendiciones para conmigo.

Por esta razón: Estoy totalmente agradecida con todos y todas, que DIOS este con vosotros y me los bendiga eternamente.

Geanina Ronquillo R.

Resumen

El presente trabajo titulado "Análisis de los procesos logísticos, y su influencia en la transportación en la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A." se realizó con el fin de analizar la incidencia que tienen los procesos logísticos de la empresa en mención con respecto a sus tratos comerciales al momento de realizar la venta y exportación de banano. La gestión logística es parte vital de toda organización exportadora, pues no solo se limita al envío de mercadería, sino a garantizar su calidad durante todo el proceso, además de que, en las negociaciones de los costos logísticos entre el comprador y el vendedor son de gran importancia para designar a un proveedor sobre todo en mercaderías estándar donde este tipo de complementos resultan en un alto factor competitivo. Mediante el uso de la metodología de investigación se pudo conocer que la empresa presenta falencias internas para el manejo de la información sobre los procesos logísticos de su mercadería, lo cual incide en que no pueda prever falencias o retrasos que afectan sus tratos comerciales. Es por esto que, se propone una serie de estrategias que permitan un mayor control y monitoreo a través de la estructuración de procesos claves.

Palabras claves: Exportación, banano, incidencia, procesos internos, adaptación

Abstract

The present work entitled "Analysis of logistics processes, and their influence on transportation in the company QANADEEL INTERNATIONAL S.A." It was carried out with the purpose of analyzing the incidence that the logistic processes have in the company in mention with respect to its commercial deals at the time of the sale and export of bananas. Logistic management is a vital part of any exporting organization, as it is not only limited to the shipment of merchandise, but also to guarantee its quality throughout the process, as well as, in the negotiations of logistic costs between the buyer and the Seller is of great importance to designate a supplier especially in standard merchandise where this type of complements result in a high competitive factor. Through the use of the research methodology it was learned that the company has internal flaws in the handling of information on the logistics processes of its merchandise, which means that it cannot foresee shortcomings or delays that affect its commercial dealings. For this reason, a series of strategies is proposed that allow greater control and monitoring through the structuring of key processes.

Key Words: Export, banana, incidence, internal processes, adaptation

Tabla de contenido

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
TABLA DE CONTENIDO	IX
ÍNDICE DE TABLAS	XI
ÍNDICE DE FIGURAS	XII
ÍNDICE DE APÉNDICE	XIII
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA:.....	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	2
1.3 Sistematización del Problema.....	2
1.4 Objetivos	2
1.4.1 Objetivo general	2
1.4.2 Objetivos específicos	3
1.5 Importancia y justificación.....	3
1.5.1 Importancia de la investigación.....	3
1.5.2 Justificación de la investigación.....	3
1.6 Delimitación	4
1.7 Hipótesis	4
1.8 Variables dependiente e independiente	4
1.9 Aspectos metodológicos	4
1.10 Aporte científico	6
1.11 Operacionalización de las variables.....	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO:	8
2.1 Antecedentes de la investigación	8
2.2 Fundamentación teórica	10
2.2.1 Gestión Logística.....	10
2.2.2 Logística, integración y estrategia	12
2.2.3 El sistema logístico	13
2.2.4 Generalidades de los procesos.....	14
2.2.4.1 Importancia de los procesos logísticos	16
2.2.4.2 El manual de procedimientos.....	17
2.3 Marco contextual	18
2.4 Marco conceptual.....	19
2.5 Marco legal.....	20
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA:	22
3.1 Tipo de investigación	22
3.2 Metodología.....	22
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.4 Población y muestra.....	23
3.5 Análisis de resultados de la encuesta.....	24
3.6 Resultados generales de la encuesta	34
CAPÍTULO IV. PROPUESTA	35
4.1 Características esenciales de la propuesta	35
4.1.1 Objetivos de la propuesta.....	36
4.2 Justificación de la propuesta	36
4.3 Aspectos claves de la propuesta.....	37
4.3.1 Mejoramiento en la comunicación	37
4.3.2 Utilización de implementos electrónicos	38
4.3.3 Integración horizontal con empresas aliadas.....	40
4.3.4 Programa de Capacitación	40

4.3.5	Monitoreo y seguimiento de los procesos.....	42
4.3.6	Uso de una aplicación	44
4.3.7	Cronograma de la propuesta.....	46
4.3.8	Presupuesto para la propuesta	47
CONCLUSIONES		48
RECOMENDACIONES		49
BIBLIOGRAFÍA		50
APÉNDICE		53

Índice de tablas

Tabla 1.....	7
Tabla 2.....	24
Tabla 3.....	25
Tabla 4.....	26
Tabla 5.....	27
Tabla 6.....	28
Tabla 7.....	29
Tabla 8.....	30
Tabla 9.....	31
Tabla 10.....	32
Tabla 11.....	33
Tabla 12.....	43

Índice de figuras

Figura 1. Organigrama de la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A.	18
Figura 2. Existencia de la descripción de procesos logísticos.....	24
Figura 3. Frecuencia de las reuniones del personal para informar.	25
Figura 4. Actualización de procesos logísticos.	26
Figura 5. Recepción de capacitaciones orientadas a procesos logísticos.	27
Figura 6. Realización de inspecciones continuas para envíos.	28
Figura 7. Notificaciones para la empresa sobre novedades en los envíos.....	29
Figura 8. Importancia de comunicación continua entre empresa y agencias navieras.	30
Figura 9. Inconvenientes que genera el retraso y mal almacenamiento de la mercadería.	31
Figura 10. Opiniones sobre estrategias para mejorar logística.....	32
Figura 11. Calificación del nivel de manejo de los procesos logísticos de la empresa.....	33
Figura 12. Rastreo Satelital de carga.....	38
Figura 13. Proceso para capacitaciones.....	41
Figura 14. Proceso de agenciamiento de aduana.....	45

Índice de apéndice

Apéndice A. Formato de encuesta.....	53
Apéndice B. Reporte de reclamo semana 26.....	55
Apéndice C. Reporte de reclamo semana 28.....	61
Apéndice D. Reporte de reclamo de la empresa MAERSK para QANADEEL INTERNATIONAL S.A.	68

Capítulo I. El problema:

1.1 Planteamiento del problema

En el marco de la liberalización del comercio, los aranceles aduaneros han bajado a tales niveles que en muchos casos cualquier reducción adicional ya no podría tener un impacto significativo. Es quizás por eso que en años recientes ha surgido una nueva e interesante literatura que analiza la relevancia del costo del transporte para la estructura del comercio y la producción globalizada.

El precio de la gran mayoría de los bienes transados es exógeno para los países en vías de desarrollo. Si se encarece el transporte de las importaciones, eso implica una mayor inflación a causa del aumento en los costos de los bienes importados, lo cual en el caso de bienes intermedios y de capital aumenta también los costos de producción local.

Si se encarece el transporte de las exportaciones, eso implica una reducción de los ingresos del país exportador o simplemente una pérdida de mercado, dependiendo de la elasticidad de la demanda y la disponibilidad de sustitutos. Estimaciones econométricas sugieren que una duplicación del costo de transporte de un país particular implica una reducción de su comercio en un 80% o incluso más.

El presente trabajo de investigación busca analizar los diferentes procesos que la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A. utiliza para transportar el banano ecuatoriano al medio oriente; empleando técnicas de mejoras para evitar o reducir riesgos que impidan que el producto se dañe al momento de ser transportado.

Se observa que dentro de la exportadora QANADEEL INTERNATIONAL S.A hay una incidencia en pérdidas provocadas por el deterioro de la fruta, a consecuencia de reorganizaciones logísticas hechas por la naviera contratada, sin previo aviso y sin

consentimiento del exportador. Se comprueba dentro de una reunión establecida entre el dueño de la exportadora y el investigador que este proceso genera pérdidas tanto para la exportadora como la importadora, de igual manera a largo plazo esto podría generar una ruptura comercial entre las partes.

1.2 Formulación del problema

¿Cuáles serían las estrategias necesarias para mejorar el proceso logístico de la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A.?

1.3 Sistematización del Problema

Como sistematización del problema se presenta:

- ¿Cuáles son las teorías o conceptos relacionados a los procesos logísticos en el Ecuador?
- ¿Cuál es la situación actual de la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A. con respecto a los procesos logísticos para la exportación de banano?
- ¿De qué manera se puede mejorar el proceso logístico de la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A. para evitar el deterioro de su mercadería?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Analizar diversas estrategias para la mejora del proceso logístico de la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar las teorías o conceptos relacionados con los procesos logísticos del Ecuador.
- Identificar la situación actual de la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A. con respecto a sus procesos logísticos para la exportación de banano.
- Conocer las estrategias más idóneas para la mejora de los procesos logísticos de QANADEEL INTERNATIONAL S.A.

1.5 Importancia y justificación

1.5.1 Importancia de la investigación

La importancia de la presente investigación se refleja en la necesidad que existe de crear vínculos efectivos entre las empresas exportadoras y los diversos procesos relacionados con el envío de mercadería a otros países con el fin de conservar la calidad de los productos hasta su destino, pues esto forma parte de la imagen corporativa que el país brinda hacia el exterior.

Mediante la investigación se puede determinar las falencias comunicativas que existen entre las agencias navieras y las empresas exportadoras a fin de subsanar dichas diferencias y lograr una cadena logística óptima que permita, a bajo costo, transportar los productos ecuatorianos hacia sus destinos.

1.5.2 Justificación de la investigación

La exportadora tendría conocimiento en tiempo real y de mano de la misma naviera sobre cambios de ruta o logística de su carga por inconvenientes propios de la empresa. Se evitaría potenciales rupturas comerciales por cargas no llegadas a destino en el tiempo pactados, sino

más bien al enterarse el exportador que se han tomado medidas extracurriculares a la logística para con su carga, este a su vez tomará contacto e implementaría medidas preventivas y o correctivas para su cliente importador.

1.6 Delimitación

La presente investigación se desarrollará en la ciudad de Guayaquil, focalizada en la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A. y de manera indirecta, con la empresa encargada de la logística de sus exportaciones de banano. Adicional a esto, se especifica que la presente investigación se llevará a cabo en un periodo de 6 meses.

1.7 Hipótesis

Si se aplica una propuesta basada en la mejora de los procesos de la cadena logística de la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A. se ayudará a optimizar los recursos de la empresa y la calidad del producto exportado.

1.8 Variables dependiente e independiente

- **Variable dependiente**

Optimización de los recursos de la empresa y la calidad del producto exportado

- **Variable independiente**

Propuesta basada en la mejora de los procesos de la cadena logística de la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A.

1.9 Aspectos metodológicos

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicarán los siguientes métodos:

- **Inductivo:** porque se hará un análisis de las partes que conforman el fenómeno objeto de estudio. En este caso, se evaluarán las diferentes etapas que involucra el proceso de exportación del banano y como esto afecta a la conservación de la producción y, por ende, en su calidad (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014)
- **Deductivo:** una vez que se ha hecho el análisis de las variables, se procede a la deducción que consiste en la interpretación de los resultados obtenidos para establecer un criterio general para estructurar las bases de la propuesta (Arias, 2010)

La investigación será de enfoque cuantitativo, puesto que se utilizarán indicadores numéricos para la medición del costo en cada etapa, y porcentajes para establecer las variaciones de un período a otro (Briones, 2014). Los tipos de investigación a emplearse serán:

- **Exploratorio:** Consiste en el levantamiento de información desde las fuentes primarias, en este caso mediante una encuesta se recabarán datos en los miembros de la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A. para establecer los motivos por los cuales se manifiestan los cambios logísticos y su incidencia en la calidad de su producción (Ramirez, 2006)
- **Descriptivo:** Los datos recabados en la investigación exploratoria, serán presentados mediante cuadros y gráficos estadísticos que facilitarán su interpretación. De esta manera, se obtiene una visión más clara de las estrategias o mecanismos que se requieren para mejorar los procesos de exportación de la entidad (Rodríguez, 2005).

1.10 Aporte científico

La presente investigación se justifica en la necesidad de mantener la calidad del banano que se encuentra en tránsito, el cual, en situaciones ajenas al proceso de logística ya establecido, (clima, averías, casos fortuitos, atentados, deterioro, etc.), es sometido a una reorganización de su logística de exportación, cambiando por completo toda su estructura regular y alterando en gran manera los tiempos de llegada y entrega, provocando pérdidas tanto en las empresas que exportan esta fruta, como la que importa.

Los procesos de transportación inician desde que el banano es cosechado y a partir de ese momento se considera el proceso de cuidado del producto y su manipulación que se la realiza hasta que llegue a su lugar de destino, en ello indicamos los siguientes:

- Embalador; quienes aquellos que seleccionan el producto y embalan en cajas que se valora por el peso del producto.
- Pesador; es aquel encargado de verificar el peso del producto en caja, posteriormente el sacador de aire que evita que el aire en exceso rompa la funda y dañe el producto.

1.11 Operacionalización de las variables

Tabla 1.

Operacionalización de variables

Variables	Indicadores	Método	Técnica	Instrumento
INDEPENDIENTE Propuesta basada en la mejora de los procesos de la cadena logística de la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A.	Analizar la incidencia de los procesos logísticos para la exportación de banano de la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A.	Análisis de fuentes fiables vinculadas al sector logístico y aduanero Artículos científicos y periodísticos	Método de investigación descriptivo	Recopilación de fuentes bibliográficas
DEPENDIENTE Optimización de los recursos de la empresa y la calidad del producto exportado	Proponer estrategias para un mayor control y seguimiento del proceso logístico para disminuir retrasos o cambios que afecten a la calidad de los productos	Muestreo probabilístico de la población objetivo Indicadores de la dinámica comercial entre la empresa y la naviera	Entrevistas Encuestas	Guía de preguntas Cuestionario

Fuente: Universidad de Guayaquil, 2017

Elaborado por: Autores

Capítulo II. Marco Teórico:

2.1 Antecedentes de la investigación

Según Alejandra Gabela (2015), autora del trabajo de titulación con el tema: “Propuesta de un modelo de gestión logística de abastecimiento para las micro empresas de comercialización de lubricantes en el distrito metropolitano de Quito” cuyo objetivo general fue determinar un modelo de Gestión Logística de abastecimiento como una herramienta de control de inventarios en el proceso de provisión de mercaderías de los comerciantes de lubricantes del Distrito Metropolitano de Quito mediante un estudio de campo, llego a la conclusión de que el modelo propuesto permitirá reestructurar los procesos de abastecimiento sincronizando la cadena de compras con el flujo de ventas del negocio.

Adicional a esto, se evidenció el proceso actual en la planificación del inventario, lo que determinó los principales problemas que enfrenta el segmento de comercialización de lubricantes, y su influencia directa en el abastecimiento, estableciendo que en su mayoría las empresas llevan un proceso manual lo que genera mercadería amortizada y un desfase en la rotación de la mercadería entre la compra y la venta (Gabela, 2015).

Por lo que se determinó que la aceptación de los micros empresarios para la implementación de una herramienta que permita la planificación del abastecimiento de mercaderías, permitiendo generar ventajas competitivas en pro de mayores y mejores beneficios en los procesos de abastecimiento.

Según Fabiola Briones y Jennifer Coello (2015), autoras del trabajo de titulación con el tema: “Estudio del proceso de los problemas de la logística e incidencia en la distribución y entrega de productos de la empresa AVIPRILOOR S.A., del cantón Guayaquil, provincia del Guayas y propuesta de un plan de mejoras” cuyo objetivo general fue estudiar la problemática

de la logística y su incidencia en la distribución y entrega de productos de la empresa AVIPRILOOR S.A.en el cantón Guayaquil, Provincia del Guayas incluyendo una propuesta de un plan de mejoras llegando a la conclusion de que el sistema de almacenamiento dentro de los procesos logísticos es fundamental porque permite guardar, proteger y conservar la mercadería, por un tiempo, en un lugar que facilite su despacho.

Adicional a esto, se concluyó que la distribución adecuada del producto es primordial, una vez posicionado el producto en el mercado. Los sistemas de transportación adecuados ayudan para la entrega del producto en el tiempo justo y así proteger su calidad. Un aprovisionamiento conveniente permite el flujo continuo de los productos. Las actividades claves del proceso logístico se encuentran en el manejo correcto de los pedidos, interacción entre la gestión de pedidos y los inventarios y así como normar los pedidos (Briones & Coello, 2015).

Según Cristhian De La Cruz (2015), autor del trabajo de titulación con el tema: “Análisis del proceso logístico del transporte interno para reducir los costos de exportación de la empresa OCEAN PRODUCT CIA LTDA” cuyo objetivo general fue elaborar un plan de acción para la implementación de un proceso logístico de reducción de costos de transporte de la empresa exportadora de camarón OCEAN PRODUCT Cía. Ltda., llegó a la conclusión de que, a lo largo de este proyecto integrador, se tuvo el resultado conceptual necesario para poder ponerse en práctica, el nivel de inversión que tiene que tomar en cuenta la empresa no es tan notable, ya que la competitividad empresarial va creciendo de manera apresurada por lo que sus colaboradores tienen que estar en constante capacitación para mejorar el rendimiento de la compañía, por lo cual se concluye que la empresa de poner este proyecto en práctica mejorara notablemente y sus costos se reducirán (De La Cruz, 2015).

2.2 Fundamentación teórica

2.2.1 Gestión Logística

Anteriormente, cuando en las empresas se menciona a la gestión logística esta actividad se relacionaba con el envío de productos a los diversos canales de distribución de la empresa, ya sean directos o indirectos. Sin embargo, en los últimos años, se ha considerado que la misma no solo se direcciona a esta actividad sino a todo aquello relacionado con el manejo de los recursos y su óptimo uso. Sus objetivos principales son:

- Mejorar los niveles competitivos de la entidad con respecto a empresas rivales.
- Optimizar los recursos para disminuir los gastos.
- Salvaguardar la calidad del producto o mejorarlo.
- Garantizar procesos efectivos y eficientes.

Con el fin de obtener una herramienta que contribuya a mejorar los niveles de dirección y control de los procesos logísticos de una empresa, se procede al desarrollo de indicadores de gestión, o también denominados *key performance indicator* o KPIs. Estos parámetros pueden ser en valores numéricos o en rangos cualitativos, con el fin de obtener una gran variedad de datos que permitan evaluar con exactitud el desempeño de los procesos logísticos. Los más empleados en dicha tarea son:

- KPIs de producción.
- KPIs de almacenamiento e inventario.
- KPIs de abastecimiento de compra.
- KPIs de transporte y distribución.
- KPIs de entrega y servicio al cliente.

Sin embargo, estos indicadores representan una base o guía para el control pues se pueden desarrollar otro tipo de indicadores de acuerdo a las necesidades o actividades de cada empresa (Everdam, 2010). Es necesario concientizar a las empresas que, a pesar de que cada vez se es más frecuente la mejora de los procesos logísticos con respecto a las redes de abastecimiento de las empresas, estas aun no son un referente para medir la competitividad sobre todo entre países que incursionan en un mismo sector. Como puntos clave para el desarrollo logístico se considera lo siguiente:

- **Redes de abastecimiento dirigidas por la demanda:** La mayoría de empresas dirigen todos sus recursos a mejorar los procesos internos con el fin de que ello incida en el desarrollo de procesos logísticos más eficientes. Es así como obtienen un papel protagónico las actividades relacionadas al almacenamiento de insumos, compra de inventario, producción, manejo de inventario, almacenamiento de insumos y producto terminado, entre otros, los cuales evalúan desde una sola perspectiva a la entidad. Es por esto que, es necesario que se cambie de visión y la empresa focalice sus estrategias a las de mejorar sus redes de abastecimiento basándose en los parámetros que fije la demanda (BCM , 2016).
- **Políticas públicas en logística:** A pesar de los esfuerzos que las empresas privadas puedan generar para mejorar la gestión logística, estos serán en vano si no se cuenta con el respaldo de las entidades gubernamentales. La manera en que el gobierno puede ayudar para mejorar los procesos logístico se direcciona más allá que la del desarrollo en la infraestructura, pues a pesar de que los canales viales, aéreos y portuarios cuenten con la última tecnología, si las leyes o regulaciones no contribuyen a mejorar el ambiente de negociaciones, los cambios no tienen efecto (Rey, 2010)

2.2.2 Logística, integración y estrategia

Existen tres aspectos que la mayoría de procesos consideran al momento de ser estructurados con el fin de lograr su realización en menor tiempo y a menores costos sin sacrificar la calidad de sus resultados, los cuales son de rápida aplicación como: cadenas de abastecimiento, logística y procesos esbeltos. Si se analiza detenidamente, todas las empresas cuentan con un mismo propósito sin importar su tipo, su tamaño, el sector de desarrollo o su clasificación: generar ganancias en la actualidad y garantizar que se seguirán generando en un futuro. Para lograrlo se debe tener en consideración que, la mayoría o todos los procesos que se realicen en el aspecto interno de la empresa deben de manera directa o indirecta generar un beneficio que pueda ser notado o percibido por el cliente, el cual debe conseguir que el cliente desee obtenerlo así esto signifique pagar un poco más o fidelizarse con la marca (Unidad de Medios de Comunicación - Unimedios, 2013)

Es por ello que, se debe realizar el análisis de las estrategias logísticas dentro de la empresa, puesto que, al ser diversificadas a múltiples áreas constituye uno de los principales canales de conexión para la mayoría de las áreas empresariales, lo cual dará a las mismas los conocimientos básicos sobre los requerimientos que los procesos deben tener, así como la metodología involucrada para el diseño de procesos ordenados de manera sistemática, con actividades que armonicen entre sí, de tal manera que se den de manera natural sin forzar cambios que constituyan un mayor aporte de recursos adicionales a los requeridos.

En la actualidad, es imperiosa la necesidad de que las empresas tengan a sus procesos como una ventaja competitiva en la cual generen resultados o productos finales que cumplan con los requerimientos exigidos por cada sector de manera escalable y sustentable con el fin de alcanzar objetivos, los cuales deben estar constituidos de una manera eficiente,

combinando los intereses de los empleados, clientes, accionistas y la sociedad (Unidad de Medios de Comunicación - Unimedios, 2013)

2.2.3 El sistema logístico

El sistema logístico no solo se basa en el manejo y traslado de bienes o insumos de una empresa para contribuir a su productividad, también influye en la satisfacción del cliente, por lo que se debe mantener altos estándares para garantizar que los mismos cumplan con los requerimientos exigidos con el fin de optimizarlos y que sean más eficientes. Para ello, existe la teoría conocida como las 7 C's de la logística, las cuales analizan 7 aspectos claves que permitirán establecer cualidades óptimas para que la logística sea un sistema idóneo a las necesidades de la entidad.

- **Tener disponible el producto correcto:** Este aspecto se basa en garantizar que la empresa cuente con los insumos para realizar un producto de calidad con el fin de cumplir con los requerimientos o expectativas del cliente.
- **La cantidad correcta:** Este aspecto analiza la cantidad de inventario que la empresa requiere comprar o almacenar para cubrir el nivel de producción establecido. Así como es un contratiempo el no contar con los insumos necesarios pues produciría retrasos en la producción, el exceso de los mismos puede generar altos costos a la entidad, lo cual se debe evitar.
- **Las condiciones correctas:** En este punto se debe analizar los tipos de transporte necesarios para realizar la movilización de los productos sobre todo si los mismos tienen condiciones especiales como el ser orgánicos, lo que limita su tiempo de vida útil, sus características físicas, es decir si el producto es frágil o es carga peligrosa, entre otros. Se debe evaluar que el transporte y los lugares de almacenamiento cuenten con todos los requerimientos para garantizar la calidad del

producto, de lo contrario se corre un altísimo riesgo de que los productos pierdan sus características óptimas.

- **Lugar correcto:** Este aspecto es similar al anterior, pues se trata del lugar en el cual estará la mercadería o los insumos, solo que direccionado al área de producción puesto que es el lugar donde estará resguardado dentro de la entidad.
- **El tiempo correcto:** En este aspecto se busca aplicar la metodología Just In Time, la cual se basa en contar con el mínimo de inventario posible durante el menor tiempo posible con el fin de suplir las necesidades en el “tiempo justo” y ha sido todo un éxito en millones de empresas a nivel mundial, sobre todo en las empresas japonesas.
- **Para el cliente correcto:** Este aspecto abarca el conocimiento sobre el consumidor y las necesidades que busca satisfacer con el fin de brindarle el producto acorde a sus requerimientos.
- **Costo correcto:** Este aspecto es uno de los más trascendentales debido a que el precio sigue siendo un factor determinante para la elección de compra entre los consumidores. Es por ello que los procesos deben enfocarse en la ventaja de costos sin disminuir la calidad del producto (Arango, Adarme, & Zapata, 2010)

2.2.4 Generalidades de los procesos

Según Albert Roig (2011) “Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado”. Bajo este contexto, se puede decir que un proceso abarca diversas actividades que permiten la interacción de las áreas que conforman una compañía con la finalidad de cumplir las metas empresariales, orientadas en el

mejoramiento de las políticas internas para diseñar estrategias que ayuden a ser más eficientes. Es así que sus propósitos se consolidan en 4 aspectos:

- **Procesos claves:** se generan en bienes o servicios que se entregan a los clientes, tanto internos como externos que posee la empresa.
- **Seguimiento y control:** tiene como finalidad recoger datos relacionados a las actividades que se ejecutan en cada proceso, para verificar su correcto funcionamiento o detectar falencias (cuellos de botella) que deben ser cambiadas.
- **Nuevos servicios:** deriva del seguimiento y control, pero generalmente se fundamenta en la opinión de los actuales clientes, a través una encuesta de satisfacción de la calidad del servicio al cliente, para obtener datos que determinen la relevancia de diseñar nuevos servicios según sus expectativas y demandas.
- **Auditorías y evaluación de sistemas de gestión:** La “*European Foundation for Quality Management*” (EFQM), cuya traducción al español sería la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, planteó un modelo reconocido como EFQM por sus siglas; el cual busca asistir a las organizaciones para el desarrollo de actividades de mejora para lograr la excelencia en la satisfacción del cliente y los empleados, cuyo impacto permita verse reflejado en la sociedad y los resultados del negocio. De esta forma, si los procesos son eficientes, no solo ganan los directivos sino sus empleados y sus clientes (Roig, 2011).

La creación de diagramas conocidos como flujogramas de procesos son esenciales para ilustrar el orden y recorrido que deben realizar cada uno de las actividades planteadas, a través de una secuencia cronológica. Según su formato o propósito esta contiene información sobre el método de ejecución de las operaciones, el itinerario, distancias que se recorren, tiempo utilizado, entre otros aspectos (Gómez Cejas, 2007).

Según Chiavenato (2012), “El Flujograma o Diagrama de Flujo, es una gráfica que representa el flujo o la secuencia de rutinas simples, tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución”

En pocas palabras, documentan las diferentes acciones administrativas a través de figuras que facilitan su interpretación y cuya simbología se enlaza con otros procesos, documentos y objetivos para así facilitar la toma de decisiones de la gerencia.

2.2.4.1 Importancia de los procesos logísticos

La logística es una de las partes más importantes de la cadena de valor en las grandes empresas, sin embargo, es necesario definir lo que esta actividad abarca dentro de los procesos productivos de las entidades. La logística sirve para garantizar que la empresa cuente con todos los recursos necesarios para realizar la actividad que es el eje del negocio, de forma rápida, oportuna y al menor costo posible, garantizando niveles óptimos de productividad y calidad.

Antiguamente, esta actividad se enmarcaba en la actividad denominada distribución y tiene su origen en las operaciones militares cuando se trazaban los planes para dotar a los grupos de soldados de provisiones y armamento para afrontar el tiempo de batalla en situaciones de guerra. Sin embargo, hace más de cuatro décadas, esta actividad se trasladó al ámbito empresarial donde se ha desarrollado de manera más técnica.

La logística ha ganado interés dentro de la cadena de valor de las empresas debido a que al encontrar múltiples similitudes en los productos de una misma rama debido a la estandarización de la calidad y a los avances tecnológicos que redujeron el tiempo y costo de la transacción comercial, la manera en que se satisface a cada cliente es primordial para marcar una diferencia que permita al cliente decidirse por una marca específica. Actualmente, existen dos formas básicas de logística:

- Optimizar un flujo de material constante a través de una red de enlaces de transporte y de centros del almacenaje.
- Coordinar una secuencia de recursos para realizar un determinado proyecto.

2.2.4.2 El manual de procedimientos

Un manual de procedimientos es una herramienta administrativa para apoyar el desarrollo de las actividades diarias de cada uno de los departamentos con los que cuenta una empresa; dentro de los manuales de procedimientos se pueden encontrar de forma metódica cada una de las acciones que deben realizarse para el desarrollo integral de la empresa (Koontz Harold y Weihrich Heinz, 2004).

Una manual de procedimientos es la presentación de un conjunto de actividades que se realizan de manera secuencial y que se deben ejecutar en un ambiente determinado con sus respectivos resultados. Cabe indicar que, la delimitación de un proceso no solo consta de la mención de la actividad y del responsable, sino de su tiempo de ejecución y los recursos financieros, tecnológicos y materiales para llevarlo a cabo (Franklin Enrique Benjamín, 2002). Las ventajas del manual de procedimientos son:

- Permite tener un documento de respaldo para mejorar el control sobre los procesos de la empresa y el grado de responsabilidad del personal.
- Facilita el proceso de inducción a los nuevos trabajadores.
- Sirve como respaldo para el manual de funciones de la empresa.
- Muestra las actividades que relacionan a varias áreas.
- Facilita la interacción entre los distintos departamentos.

2.3 Marco contextual

La empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A. inició sus operaciones el 18 de octubre de 2011 según registros en la Superintendencia de Compañías, iniciando sus actividades con un capital bajo el RUC 0992735147001, ubicada en la Cdla. 9 De octubre Manzana 44 Solar 4.

Esta entidad se dedica a la venta y exportación de productos agrícolas, focalizados en el envío de banano y plátano por medio de las agencias navieras CMA-CGM ECUADOR S.A. y MAERSK. El 96% de la compañía corresponde al accionista Kadhim Jalil Abed Al - Azzawi, localizado en Iraq, y cuenta con la siguiente estructura organizacional:

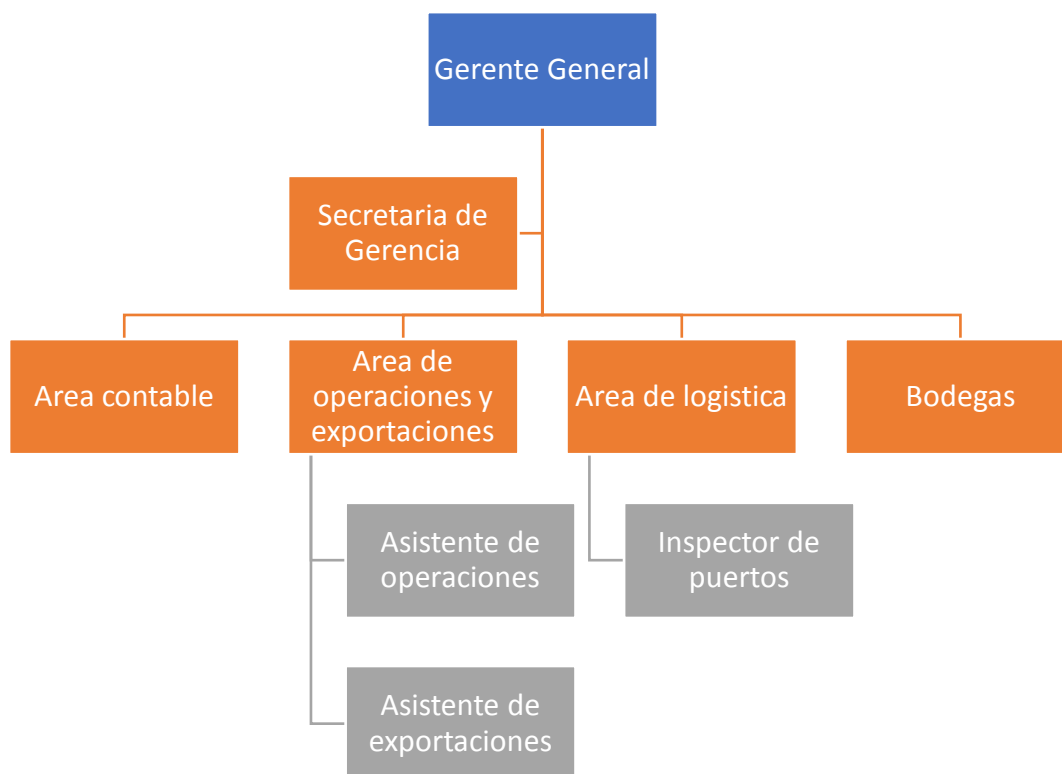


Figura 1. Organigrama de la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A.

2.4 Marco conceptual

- **Cadena de abastecimiento:** Es la red de empresas de suministros que abarca desde el proveedor de la materia prima hasta el producto final; es el proceso en el cual se integran las funciones del proveedor, fabricante, cliente, distribuidor y el detallista para llevar a cabo un proceso productivo.
- **Gestión:** Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa (Real Academia de la Lengua Española , 2016)
- **Logística:** Conjunto de los medios necesarios para llevar a cabo un fin determinado de un proceso complicado. Según José Giraldo, Administrador de empresas.
Especialización en mercadeo y administración pública, en sus principios la logística no era más que tener el producto justo, en el sitio justo, en el tiempo oportuno, al menor costo posible, en la actualidad este conjunto de actividades ha sido redefinidas y hoy en día son todo un proceso. La misión fundamental de la Logística empresarial es colocar los productos adecuados (bienes y servicios) en el lugar adecuado, en el momento preciso y en las condiciones deseadas, contribuyendo lo máximo posible a la rentabilidad de la firma (Giraldo, 2011)
- **Procesos:** Conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado.
- **Salario Básico Unificado:** Se refiere al estipendio mínimo mensual que debe pagar el empleador al trabajador en general en virtud de un contrato de trabajo.

2.5 Marco legal

Con el fin de conocer los aspectos legales que involucra la exportación de banano, se procede a detallar los pasos para la exportación de este producto, según datos de Pro Ecuador:

1. VERIFICACIÓN DE ESTATUS FITOSANITARIO EN AGROCALIDAD:

Verificar si existen requisitos fitosanitarios en el país de destino, en el caso de no existir, deberán establecer un estatus fitosanitario que consiste en la información que detalla la situación sanitaria y fitosanitaria en el Ecuador, para revisión y aprobación del país de destino.

2. OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PROPIEDAD DE LA MARCA EN EL IEPI:

Llenar solicitud en el formato único de registro de signos distintivos y solicitud de pago de tasa de título.

3. REGISTRO E INSCRIPCIÓN DE EXPORTADOR EN EL MAGAP:

Entregar solicitud dirigida al MAGAP. Requisitos: RUC, copia de cédula, constitución de la empresa y nombramiento del representante legal (persona jurídica), título de la propiedad emitido por el IEPI, adjuntar los contratos de compraventa anual de la fruta con el comprador internacional y/o el compromiso de compraventa anual debidamente legitimada. Este registro deberá ser renovado cada 3 años.

4. REGISTRO DE CONTRATO CON PRODUCTORES Y/O

COMERCIALIZADORES EN MAGAP: Entregar solicitud dirigida al MAGAP.

Requisitos: Tres ejemplares del contrato de compraventa, garantía en base a la proyección de cajas a exportar por precio mínimo de sustentación.

5. PRESENTACIÓN DEL PLAN DE EMBARQUE PROVISIONAL Y

DEFINITIVO EN MAGAP: Presentar ante el MAGAP, cuarenta y ocho horas antes del embarque el plan de embarque provisional, el mismo que contendrá el nombre del productor, nombre del predio agrícola, superficie sembrada y la zona que se encuentra ubicada. Dentro de las sesenta y dos horas de efectuado el embarque, el exportador presentaría el plan de embarque definitivo.

6. SOLICITAR CERTIFICADO FITOSANITARIO EN AGROCALIDAD:

Previo al embarque de banano el exportador debe acercarse a Agrocalidad para solicitar la emisión del Certificado Fitosanitario de Exportación (CFE), este proceso involucra una inspección de banano con la emisión de un informe, que establezca el cumplimiento de los requisitos fitosanitarios del país de destino en el establecimiento antes de que se dirija al puerto, aeropuerto o puesto fronterizo (Pro Ecuador, 2016)

Capítulo III. Metodología:

3.1 Tipo de investigación

Para la presente investigación se aplicará la siguiente metodología:

- **El tipo de estudio será exploratorio y descriptivo.** En primera instancia será exploratorio porque consiste en la recopilación de información y levantamiento de datos desde cero, a través de la aplicación de una encuesta al personal de la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A. Luego, con los datos recopilados se procesará la información en tablas y gráficos estadísticos para su fácil interpretación; de esta forma, se habrá aplicado el tipo de estudio descriptivo.

3.2 Metodología

Para la presente investigación se aplicará la siguiente metodología:

- **Los métodos serán inductivo y deductivo.** La inducción consiste en el análisis por partes de un fenómeno objeto de estudio, en este caso el problema parte de la gestión logística de la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A., por lo que se evaluarán los procedimientos actuales. Luego se aplicará la deducción, en donde se establecerá una interpretación personal de los resultados obtenidos, para así identificar los componentes necesarios para el diseño de una estructura organizacional para el departamento de talento humano de la empresa.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la siguiente investigación, las tareas serán del tipo documental y de campo.

- **Investigación documental:** Este tipo de investigación es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental. Como subtipos de esta investigación se encuentra la investigación bibliográfica, y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros y la segunda en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes, entre otras.
- **Investigación de campo:** Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, encuestas y observaciones.
- **Encuesta:** Se basa en la creación de un formulario de preguntas cerradas de opción múltiple con el fin de aplicarla en la población de estudio.

3.4 Población y muestra

La población de estudio se establece en el personal de la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A., la cual se compone de un total de 9 personas, según el organigrama facilitado por la entidad. El método para la recopilación de datos se dará por medio de una encuesta, con el siguiente formato:

3.5 Análisis de resultados de la encuesta

1. ¿Existe una descripción de los procesos logísticos que se deben cumplir al momento de exportar?

Tabla 2
Existencia de la descripción de procesos logísticos.

Opción	Cantidad	Porcentaje
No	8	88,89%
Si	1	11,11%
Total general	9	100,00%

Nota: Resultados de las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A.

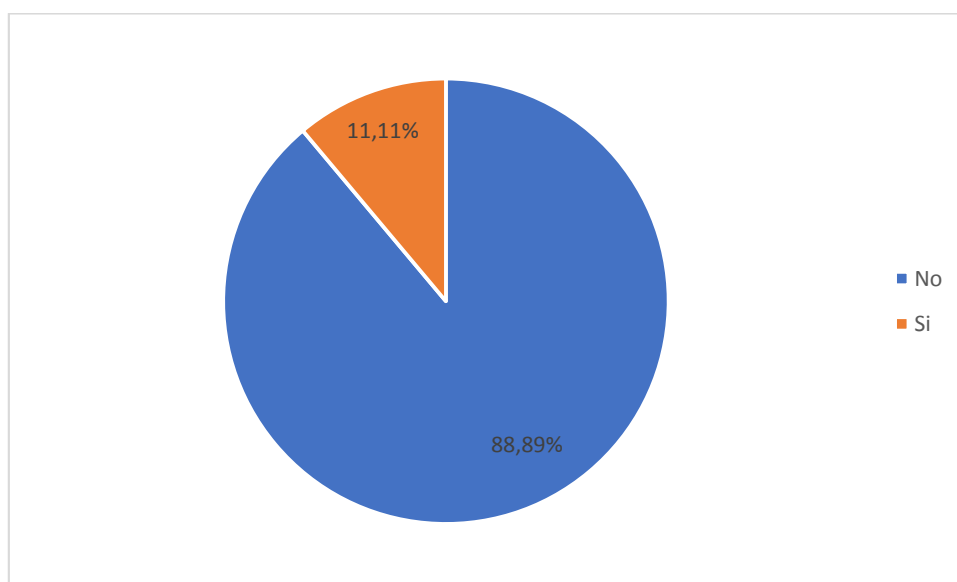


Figura 2. Existencia de la descripción de procesos logísticos.

La primera pregunta de la encuesta se establece con el fin de conocer si en la empresa existen procesos definidos para el manejo de los procesos logísticos, a lo cual se le asignan los siguientes valores: el 89% de los trabajadores mencionan que no existen dichos procesos y que solo se manejan según las necesidades de cada transacción. El 11% de los trabajadores dicen que si existen.

2. ¿Con que frecuencia se realizan las reuniones del personal para informar sobre cambios administrativos?

Tabla 3

Frecuencia de las reuniones del personal para informar.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Anual	6	66,67%
Semestral	2	22,22%
Trimestral	1	11,11%
Total general	9	100,00%

Nota: Resultados de las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A.

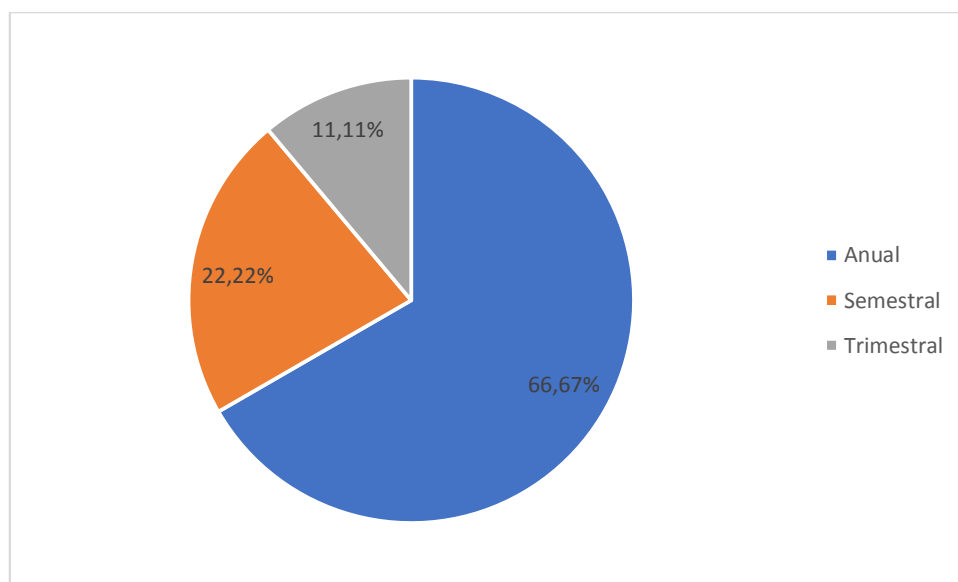


Figura 3. Frecuencia de las reuniones del personal para informar.

La siguiente pregunta menciona la frecuencia con la cual se realizan las charlas informativas entre el personal de la empresa. El 67% de los trabajadores mencionan que existen reuniones anuales para informar sobre los proyectos de la entidad, y los comunicados o memorándums de manera periódica pero ninguna reunión formal. El 22% establece que las reuniones son semestrales de manera general y por área. Finalmente, el 11% menciona que las reuniones se dan de manera trimestral pero solo en su área.

3. ¿Se realiza una actualización constante de los procesos logísticos vigentes?

Tabla 4

Actualización de procesos logísticos.

Opción	Cantidad	Porcentaje
No	7	77,78%
Si	2	22,22%
Total general	9	100,00%

Nota: Resultados de las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A.

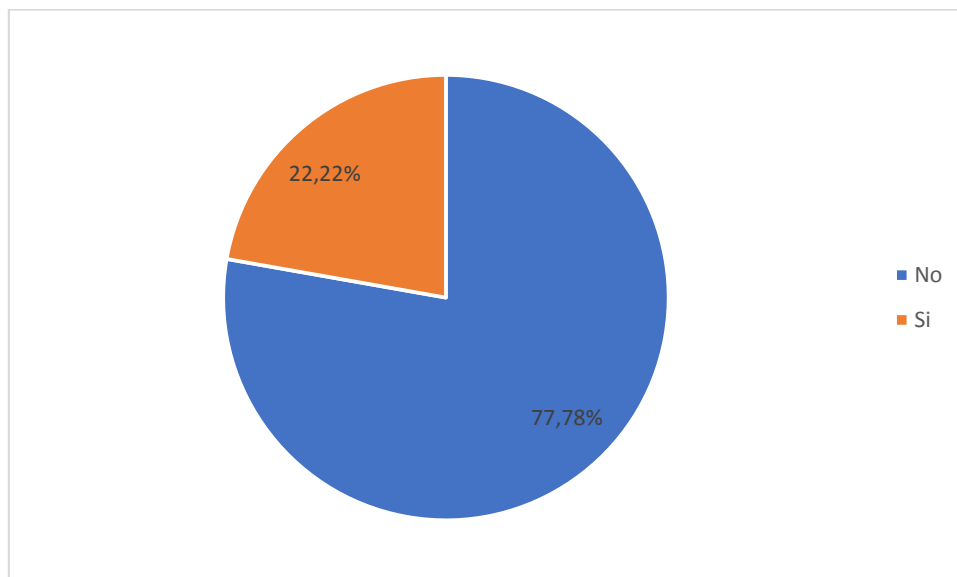


Figura 4. Actualización de procesos logísticos.

La tercera pregunta busca conocer si la empresa realiza actualizaciones constantes sobre los cambios que existen en los procesos logísticos nacionales. El 78% establece que no se realizan dichas actualizaciones y los cambios los afectan durante los procesos de exportación, lo cual genera múltiples inconvenientes y retrasos. El 22% de los trabajadores mencionan que muchas veces, vía correo electrónico, la SENAE envía las resoluciones o disposiciones, lo cual les permite mantenerse actualizados, pero esto no lo reciben todos los trabajadores.

4. ¿Durante su tiempo de trabajo ha recibido capacitaciones orientadas a mejorar su desempeño vinculado a los procesos logísticos?

Tabla 5
Recepción de capacitaciones orientadas a procesos logísticos.

Opción	Cantidad	Porcentaje
No	8	88,89%
Si	1	11,11%
Total general	9	100,00%

Nota: Resultados de las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A.

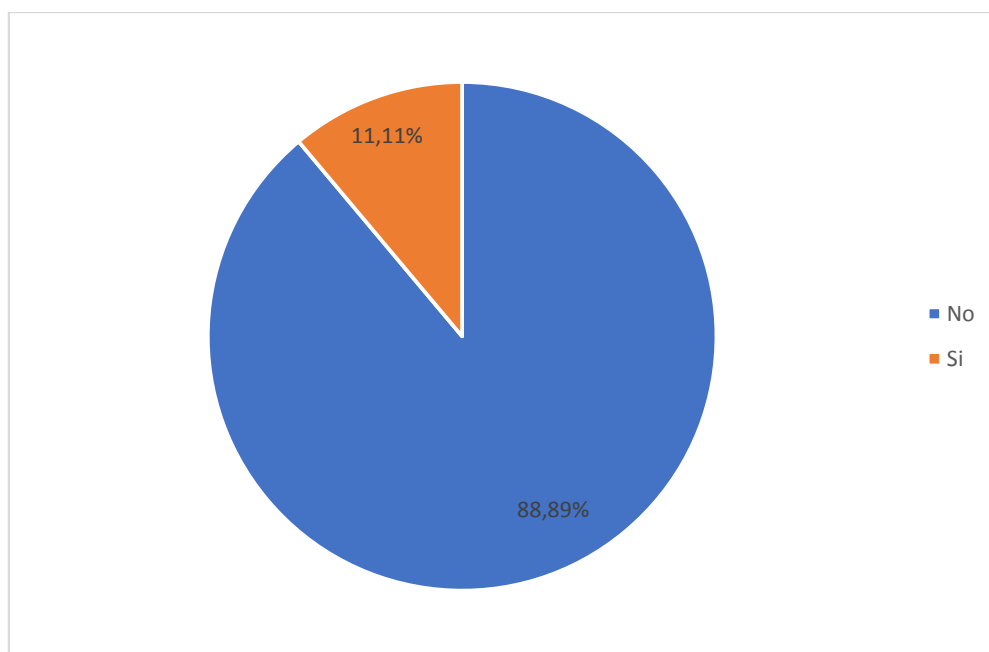


Figura 5. Recepción de capacitaciones orientadas a procesos logísticos.

La cuarta pregunta menciona si los trabajadores han recibido capacitaciones orientadas a mejorar su desempeño con respecto a los procesos logísticos en los cuales intervienen. El 89% de los trabajadores mencionan que no se realizan dichas capacitaciones y el aprendizaje se realiza de manera empírica y durante la realización de la actividad. Mientras que, el 11% establece que si realizan estas capacitaciones, pero no de manera periódica.

5. ¿Se realiza inspecciones continuas durante los envíos para garantizar una óptima calidad en el transporte?

Tabla 6

Realización de inspecciones continuas para envíos.

Opción	Cantidad	Porcentaje
No	7	77,78%
Si	2	22,22%
Total general	9	100,00%

Nota: Resultados de las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A.

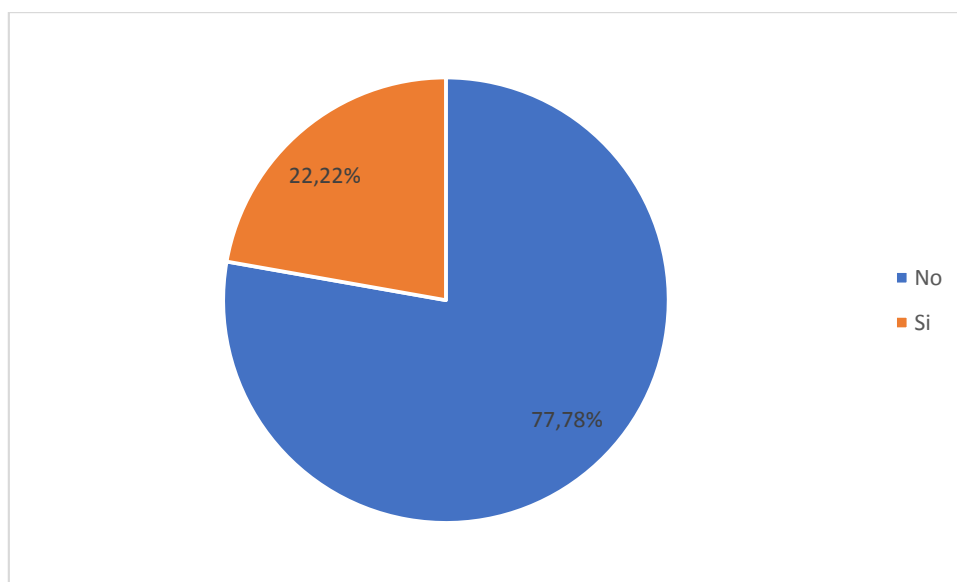


Figura 6. Realización de inspecciones continuas para envíos.

La quinta pregunta se realiza con el fin de conocer si se realizan inspecciones continuas durante los envíos para conocer si existen algunas anomalías que causen demoras y afecten la calidad del producto. Según los trabajadores, el 78% opina que no se realizan dichas inspecciones y que muchas veces cambian de contenedores o retrasan el envío sin notificar a la empresa, lo cual es una de las mayores desventajas que se presentan pues no se puede justificar delante del cliente el retraso, haciendo que la empresa de una mala imagen ante sus clientes.

6. ¿La empresa es notificada cuando existen retrasos o algún problema con el embarque en proceso?

Tabla 7
Notificaciones para la empresa sobre novedades en los envíos.

Opción	Cantidad	Porcentaje
No	7	77,78%
Si	2	22,22%
Total general	9	100,00%

Nota: Resultados de las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A.

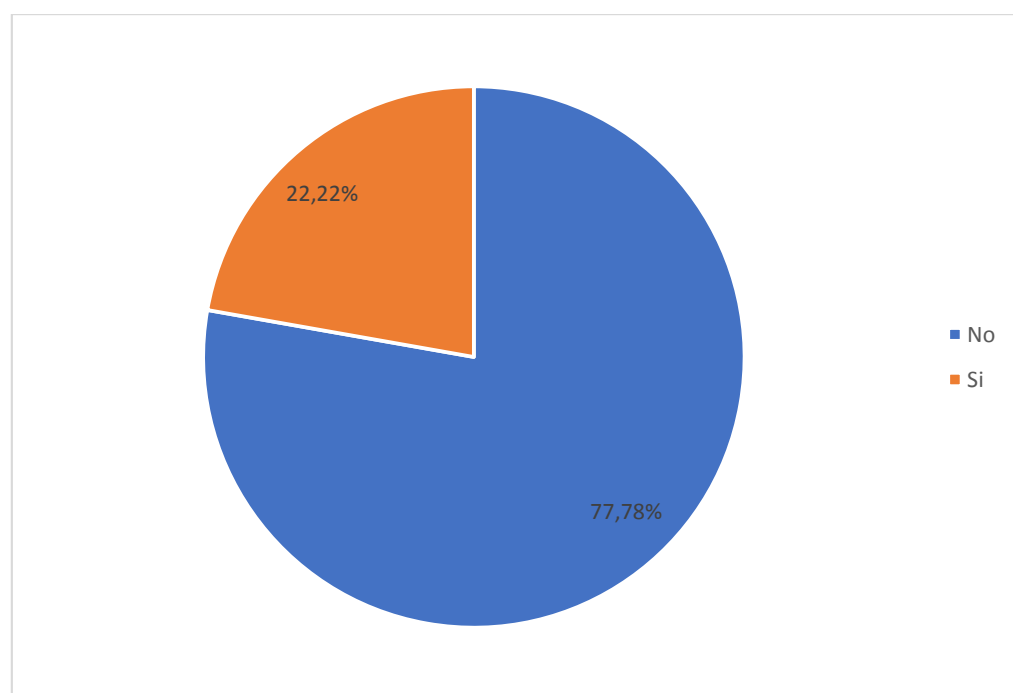


Figura 7. Notificaciones para la empresa sobre novedades en los envíos.

Como se menciona en la pregunta anterior, el 78% de los empleados mencionan que la empresa no es notificada cuando hay cambios de última hora en el embarque, como retraso en el tiempo de envío, cambio en los contenedores, problemas en el transporte o el manejo de los contenedores donde se preserva la mercadería. El 22% menciona que si se notifica, pero de manera tardía.

7. ¿Cuán importante considera que es el manejo de un sistema de información continuo entre la empresa y la agencia naviera para garantizar la calidad de la mercadería?

Tabla 8

Importancia de comunicación continua entre empresa y agencias navieras.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Importante	2	22,22%
Indiferente	1	11,11%
Muy importante	4	44,44%
Nada importante	1	11,11%
Poco importante	1	11,11%
Total general	9	100,00%

Nota: Resultados de las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A.

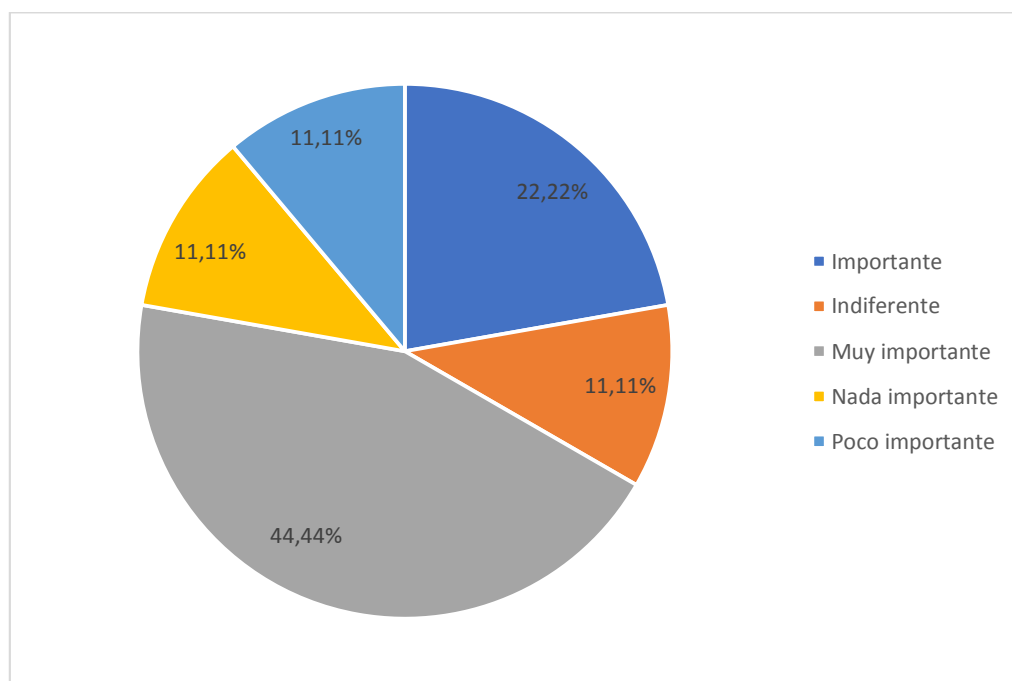


Figura 8. Importancia de comunicación continua entre empresa y agencias navieras.

La séptima pregunta busca conocer cuán importante, los empleados consideran que es el manejo de un sistema de información continuo entre la empresa y la agencia naviera para garantizar la calidad de la mercadería. El 44% menciona que es muy importante para mejorar los procesos, mientras que el 22% seleccionó la opción de “importante”. El 11% se establece entre las opciones de “Indiferente”, “Poco importante” y “Nada importante”.

8. ¿Qué tipo de inconvenientes genera los problemas de retraso y mal almacenamiento de la mercadería enviada por la empresa?

Tabla 9

Inconvenientes que genera el retraso y mal almacenamiento de la mercadería.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Aumento de costos logísticos	1	11,11%
Pago de multas por incumplimiento	1	11,11%
Pérdida de clientes	4	44,44%
Retraso en procesos	3	33,33%
Total general	9	100,00%

Nota: Resultados de las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A.

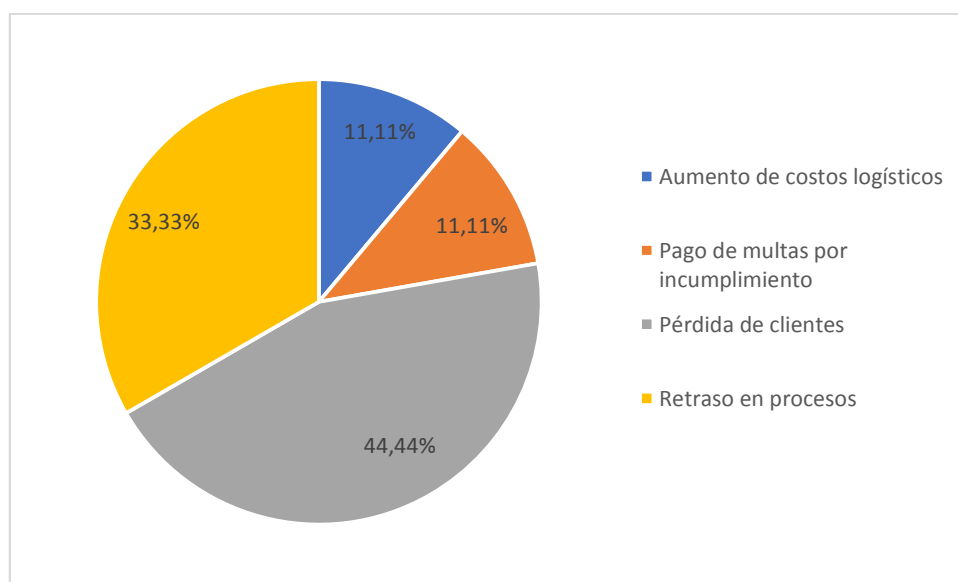


Figura 9. Inconvenientes que generan el retraso y mal almacenamiento de la mercadería.

La octava pregunta busca conocer cuáles son los inconvenientes que se generan por el atraso y mal manejo de la mercadería. El 11% menciona que existe un aumento de costos logísticos, mientras que un 11% de igual manera considera que la empresa asume los pagos de multas por incumplimiento al atrasarse en las fechas acordadas con los clientes. El 44% de los trabajadores menciona que el mayor inconveniente es la pérdida de clientes debido a los constantes retrasos y baja calidad del producto como consecuencia del mal manejo de la mercadería. El 33% menciona el retraso en procesos.

9. ¿De qué manera considera usted que la empresa puede mejorar su logística?

Tabla 10
Opiniones sobre estrategias para mejorar logística.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Cambio de agencia naviera	1	11,11%
Mayor comunicación entre áreas de la empresa	2	22,22%
Mayor control y monitoreo	1	11,11%
Mejora de procesos	5	55,56%
Total general	9	100,00%

Nota: Resultados de las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A.

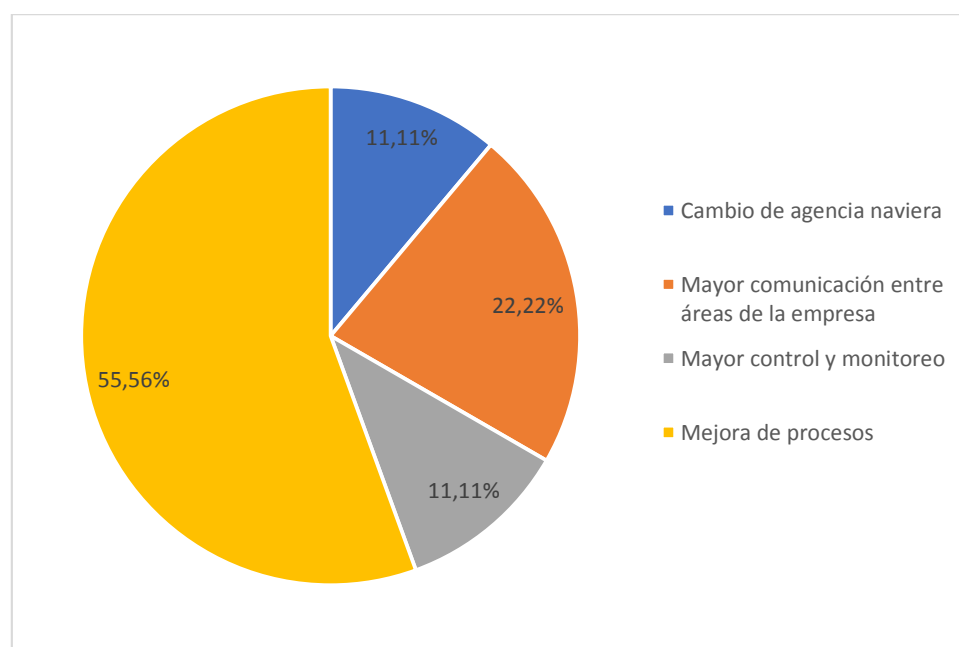


Figura 10. Opiniones sobre estrategias para mejorar logística.

La novena pregunta busca conocer cuáles son las estrategias más idóneas, según los empleados, para mejorar los procesos logísticos de la empresa. El 11% menciona que la empresa debería cambiar de agencia naviera, el 22% de los trabajadores menciona que debería existir una mayor comunicación entre áreas de la empresa, el 11% establece que la empresa debe tener un mayor control y monitoreo de sus procesos. Finalmente, el 56% menciona que deberían mejorar los procesos.

10. ¿Cómo calificaría el nivel de manejo de los procesos logísticos dentro de la empresa?

Tabla 11

Calificación del nivel de manejo de los procesos logísticos de la empresa.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Buena	1	11,11%
Deficiente	2	22,22%
Excelente	1	11,11%
Regular	5	55,56%
Total general	9	100,00%

Nota: Resultados de las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A.

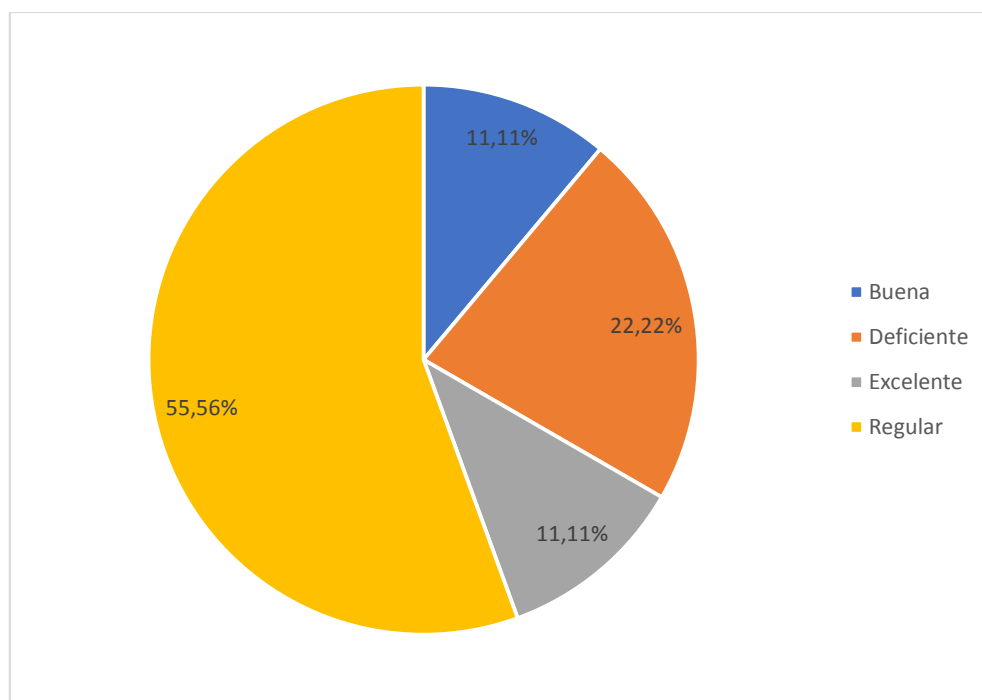


Figura 11. Calificación del nivel de manejo de los procesos logísticos de la empresa.

La décima pregunta se basa en calificar el nivel de manejo de los procesos logísticos de la empresa. El 11% menciona que el manejo de los procesos es bueno, el 22% menciona que es deficiente, el 11% establece que el nivel es excelente. Finalmente, el 56% de los empleados califica al nivel de manejo de los procesos como regular.

3.6 Resultados generales de la encuesta

Como consenso general, las encuestas generaron muchos conocimientos claves que ayudarán a la creación de una propuesta acorde a las necesidades de la entidad y a las falencias que se presentan, las cuales son:

1. Se debe mejorar los procesos de capacitaciones de la entidad, pues no existe un cronograma para realizarlas según las necesidades de la empresa y de los colaboradores, considerando los cambios que se presentan en los procesos de exportación.
2. Se necesita mejorar la descripción de procesos o reestructurar los mismos con el fin de optimizar los recursos de la entidad, asignar responsabilidades y tiempos para cada actividad según los indicadores de gestión establecidos.
3. Se debe crear un sistema de comunicación continua que permita no solo manejarse de manera interna sino externa con datos actualizados y en tiempo real. Esto ayudará a reducir las posibilidades de que la mercadería sea afectada por falencias o errores en los procesos de exportación.

Capítulo IV. Propuesta

4.1 Características esenciales de la propuesta

Por medio de la recolección de datos realizado por medio de la encuesta y la importancia de un buen proceso logístico analizado en el marco teórico, se pudo concluir la necesidad que existe de mejorar los procesos relacionados con la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A., pues se pudieron conocer diversas anomalías en el proceso de manejo y gestión de carga de manera interna.

Debido a esto, se considera necesaria la formulación de diversas estrategias que ayuden a reducir los errores relacionados con la gestión logística del banano, con el fin de que no afecte los procesos de venta que realiza la empresa y no dañe la relación comercial entre la misma y sus clientes, debido a que, si se incursionó en el área de exportación fue para ampliar la oferta de servicios de la entidad y expandir sus horizontes.

Es necesario indicar que, los problemas en los procesos logísticos no solo inciden de manera negativa en los tiempos de exportación y en los costos logísticos, sino en la relación entre el cliente y la empresa, puesto que, a largo plazo será inminente la pérdida de clientes por la demora en la entrega de mercadería o por la mala calidad de la misma al no contar con normas óptimas para evitar que el banano se dañe o deteriore, lo cual afectará directamente a la rentabilidad del negocio.

Las estrategias planteadas no solamente permiten conocer pasos o procesos necesarios para la reducción de la problemática analizada, sino que también considera importante la socialización de las mismas con el personal de la empresa, por lo que el fomento de una cultura empresarial es clave para llevar a cabo la propuesta, cuyas bases deben ser la responsabilidad, el orden, la eficiencia y el ofrecer un servicio de calidad. Es por esto, que las

acciones deben considerarse desde el aspecto interno de la empresa; es así como las soluciones propuestas son las siguientes:

- Mejora de los procesos de Comunicación.
- Uso de implementos electrónicos.
- Monitoreo y seguimiento de los procesos.

4.1.1 Objetivos de la propuesta

Los objetivos de la presente propuesta son:

Objetivo General:

- Determinar las estrategias necesarias para mejorar los procesos logísticos de la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A.

Objetivos específicos:

- Analizar los aspectos claves relacionados al proceso de comunicación realizado para la exportación de banano de la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A.
- Establecer un plan de acción para la mejora de los procesos analizados
- Generar nuevos procesos que contribuya a la disminución de las falencias detectadas para los procesos logísticos de la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A.

4.2 Justificación de la propuesta

La presente propuesta se justifica en la necesidad de modernizar los procesos realizados por el sistema aduanero, mediante el uso de implementos tecnológicos que permitan el manejo de información en tiempo real, con el fin de disminuir los tiempos necesarios para el análisis y aprobación de los permisos necesarios para que una carga importada sea nacionalizada dentro del país.

De esta manera, no solo se contribuirá a mejorar los tiempos del Servicio Aduanero, sino a tener un mejor control y monitoreo de las cargas que llegan al país, esto permitirá evaluar de manera más eficientes los cambios en las transacciones comerciales relacionadas a la Balanza Comercial del país, además que, permitirá que la Aduana y las empresas importadoras manejen mejores relaciones que permitan obtener beneficios para ambas partes.

4.3 Aspectos claves de la propuesta

4.3.1 Mejoramiento en la comunicación

Entre las falencias detectadas esta la falta de comunicación, tanto de manera interna entre los departamentos involucrados en los procesos de exportación como entre la empresa y los agentes aduaneros puesto que muchas veces la carga se retrasa o se cambia de transporte sin comunicársele a la empresa, lo cual ocasiona serios problemas al momento de notificar al comprador la fecha de llegada de su mercadería. Este problema se agrava cuando los agentes que intervienen en el proceso de carga omiten revisiones y no prestan atención a pequeñas falencias del sistema, lo cual repercute directamente en el cliente.

Uno de los instrumentos que se consideran indispensables para mejorar la comunicación entre las áreas relacionadas a la venta y exportación, así como de manera externa con los encargados del envío de la mercadería es una “check list” o lista de verificación, la cual detallará todos los permisos o actividades que se deben llevar a cabo durante esta actividad con el fin de validar cada paso del proceso, siempre y cuando coincida con lo establecido en los mismos de manera previa.

También se debe tener en cuenta que, para mantener los niveles de comunicación óptimos entre las diversas áreas de la empresa y los agentes, se debe manejar una plataforma donde se dé el libre intercambio de datos, la cual debe alimentarse con información proporcionada tanto por el agente, aduanas y consolidador local, y la empresa de tal forma

que sea contribuya a un mejor control del proceso de importación. Otro tipo de monitoreo se podría dar por medio del rastreo satelital a los camiones de carga.

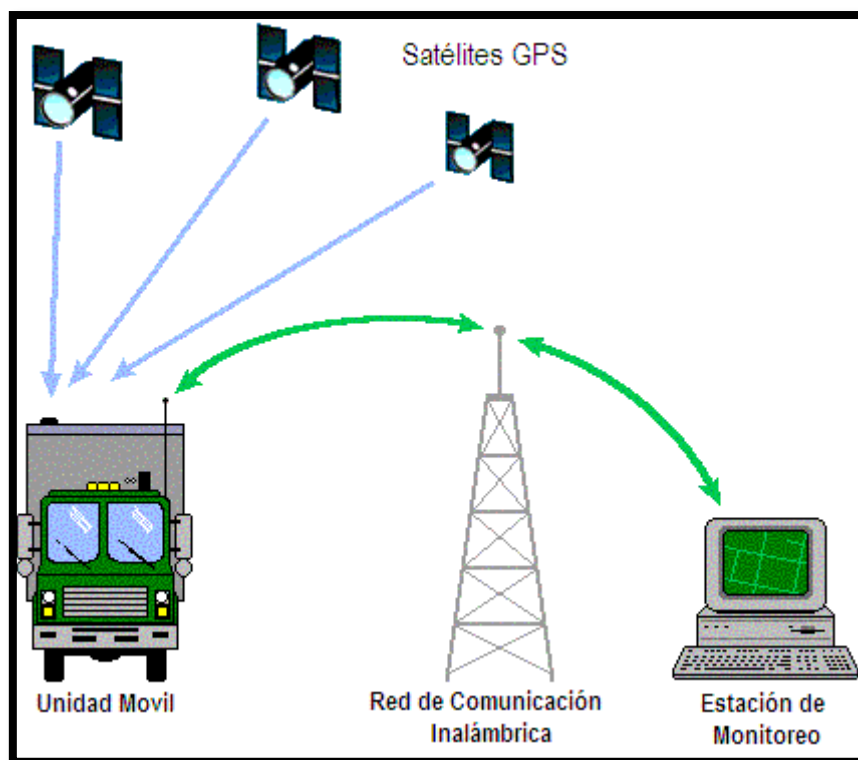


Figura 12. Rastreo Satelital de carga.

Fuente: (Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, 2015)

Este recurso será de gran ayuda pues permitirá conocer el trayecto exacto de la carga desde la empresa hasta el puerto y el tiempo que se tome en cada punto desde su ingreso, mediante la actualización constante de los datos. Esto ayudará a conocer si existe alguna eventualidad que atrase los procesos y se puedan tomar las medidas oportunas. Cabe indicar que, en el manejo de productos perecibles, los tiempos de embarque son vitales para garantizar su óptima calidad además que, así se evitarían problemas de inconsistencias y retrasos en la entrega de la carga por errores en documentación (Rodríguez, 2010).

4.3.2 Utilización de implementos electrónicos

En este punto se analiza el complemento ideal para el punto anterior, el cual es el uso de la tecnología para mejorar el nivel de comunicación entre los departamentos y de manera

externa. Es por ello que se considera indispensable contar con los siguientes implementos electrónicos:

- Computador o laptop
- Modem con acceso a internet
- Escáner
- Impresora
- Servidores
- Sistema de GPS (Satelital)
- Intercomunicadores
- Sistema de Videoconferencia

Los dispositivos electrónicos mencionados servirán con el fin de mantener una información actualizada y en tiempo real durante todo el proceso de venta y exportación, inclusive para la comunicación constante con los compradores por medio de videoconferencias para un trato más personalizado. Si bien es cierto, estos serían los más óptimos para la ejecución de la propuesta, se debe considerar la disponibilidad, criterio o preferencia de la empresa, con el fin de contar con servicios como:

- Seguimiento de unidades de transporte
- Control de paradas
- Reportes históricos
- Desenganche de plataforma
- Otros servicios acordes a las necesidades de los clientes (Deliver Project, 2011).

4.3.3 Integración horizontal con empresas aliadas

En este punto se analiza la interacción que existe entre la empresa y sus proveedores para generar ventaja competitiva ante sus principales rivales. Debido a esto, surge la necesidad de realizar funciones que mejoren la calidad del servicio en ciertos mercados, para ello y en relación a la integración horizontal, se pueden realizar algunas de las siguientes acciones:

- **Convenios con otras agentes intervinientes en el proceso logístico:** para lograr la optimización de recursos al compartir equipamiento, infraestructura, rutas, carga, procedimientos, etc.
- **Modernización de equipamiento:** para mejorar el movimiento de la carga y fluidez de la información.
- **Coordinación Multinacional:** realizar acuerdos y convenios entre países para optimizar el transporte, así como en la aplicación de acciones conjuntas en materia de infraestructura, equipo, asistencia técnica y rutas.

4.3.4 Programa de Capacitación

Con las mejoras en procesos e implementación de nuevos aparatos electrónicos, digitales y tecnológicos es necesario realizar capacitaciones en los trabajadores para que su proceso de adaptación se dé sin problemas y puedan llevar a cabo las nuevas actividades de manera eficiente, reduciendo al mínimo los errores que puedan generar problemas en el desarrollo de la actividad de exportación. Por lo tanto, se debe garantizar que el personal tenga pleno conocimiento de las actividades que son capaces de realizar mediante el correcto manejo de los sistemas.

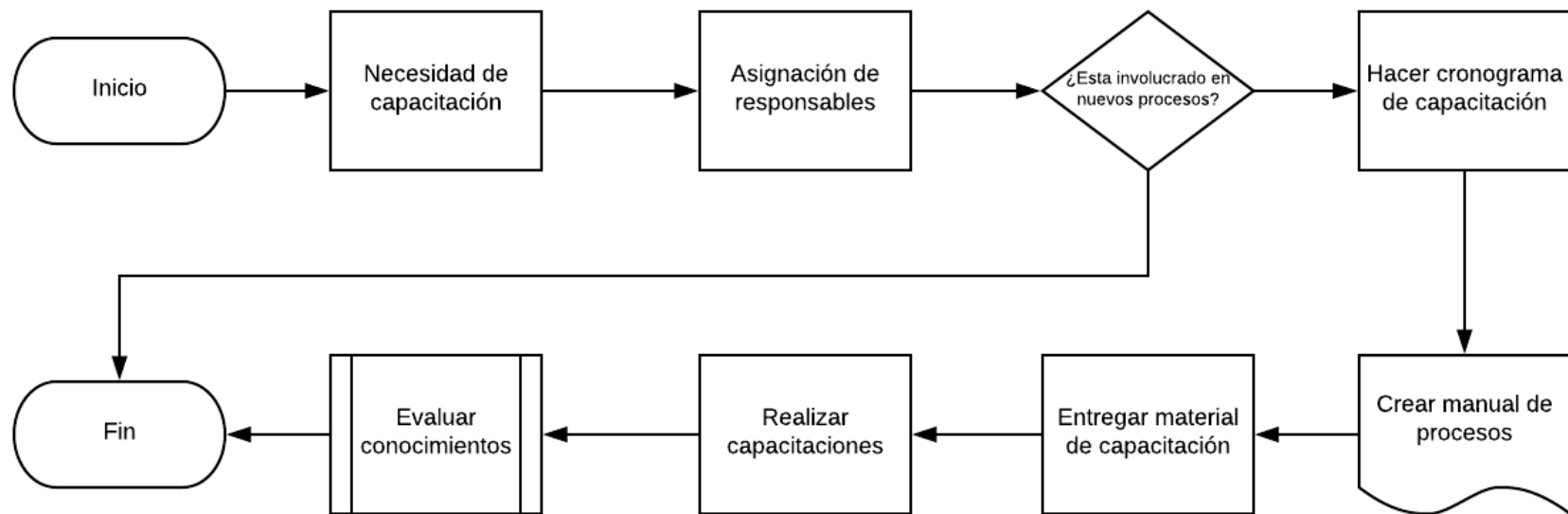


Figura 13. Proceso para capacitaciones.

Fuente: (Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, 2015)

4.3.5 Monitoreo y seguimiento de los procesos

Finalmente, como último paso para la ejecución de la propuesta, en caso de que esta se dé, es la creación de indicadores de gestión para el control de su desarrollo. Estos indicadores se establecen sobre los procesos para verificar el uso de los sistemas, para prevenir fallas, o cambiar los sistemas a fin de que respondan a los lineamientos de la empresa considerando especificaciones de mejora de rendimiento y disminución de costos. Los rangos establecidos permiten ver estadísticamente como ha ido evolucionando el desempeño de la empresa.

Los aspectos considerados para los indicadores se basan en el modelo del Balance Score Card o cuadro de mando integral, la cual abarca los siguientes puntos:

- Clientes
- Financiero
- Procesos claves
- Aprendizaje y crecimiento

Tabla 12.

Indicadores para monitorear la propuesta

FACTORES	OBJETIVOS	INDICADOR DE RESULTADOS	METAS	INICIATIVAS ESTRATÉGICAS
FINANCIERO	Mejora de la rentabilidad y optimización de recursos	Impacto de Gastos: Gastos Operacionales /Ventas	Disminuir anualmente los costos y gastos en 5%	• Mejora de la gestión logística. • Reducir burocracia. • Digitalizar la información.
CLIENTES	Mejorar los niveles de satisfacción de los clientes	Frecuencia en el uso de los servicios por parte de los clientes	Frecuencia de uso: 2 veces de manera mensual	• Servicio post venta • Atender ágilmente sus reclamos
PROCESOS CLAVES	Establecer principales Costos Mejorar atención al cliente	Calificación del servicio	Obtener una calificación de 8 puntos sobre 10 (como mínimo)	• Realizar un sondeo entre clientes • Hacer un programa de mejora continua • Hacer un sondeo, retroalimentación
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	Capacitación del Personal Auditorías Internas Mejora del Ambiente Laboral	Número de empleados capacitados/Total de empleados Número de errores en procesos operativos Nivel de motivación del personal	Capacitar al menos al 90% de empleados Error en procesos al menos 5% como máximo. Nivel de satisfacción del 85%	• Realizar seminarios de aprendizaje • Capacitación sobre los procesos • Establecer el reconocimiento de mejor empleado.

4.3.6 Uso de una aplicación

Bajo este contexto, la presente propuesta busca enfocarse en el uso de herramientas WEB para la mejora el tiempo y los recursos utilizados para los procesos de venta y exportación bajo régimen aduanero. El objetivo de este programa es el de controlar los tiempos de digitación y revisión de los trámites, con la finalidad de contar con los trámites listos para la transmisión según la fecha de envío de la carga, logrando una productividad al 100% enfocados en la reducción de días.

La herramienta funcionaria con el enfoque principal de priorizar a nivel sistemático y automatizando las fechas de llegadas de las cargas, esto brindara toda la información necesaria para que un supervisor enfoque el trabajo:

Los recursos (personal) se detallarán en lista los cuales se pueden agregar o quitar. Los tramites se encontrarán disponibles para ser asignado un recurso humano para su análisis y digitación con tan solo arrastrar el cursor hacia el trámite, para lo cual se abrirá una ventana emergente que solicitará tiempo asignado para la digitación y revisión. Una vez culminado este tiempo el sistema alertara que el tiempo asignado se encuentra vencido. Toda esta información puede estar enlazada a una tabla de datos que permitirá visualizar en informes gerenciales los resultados obtenidos, tanto de la productividad como del tiempo y tramites procesados.

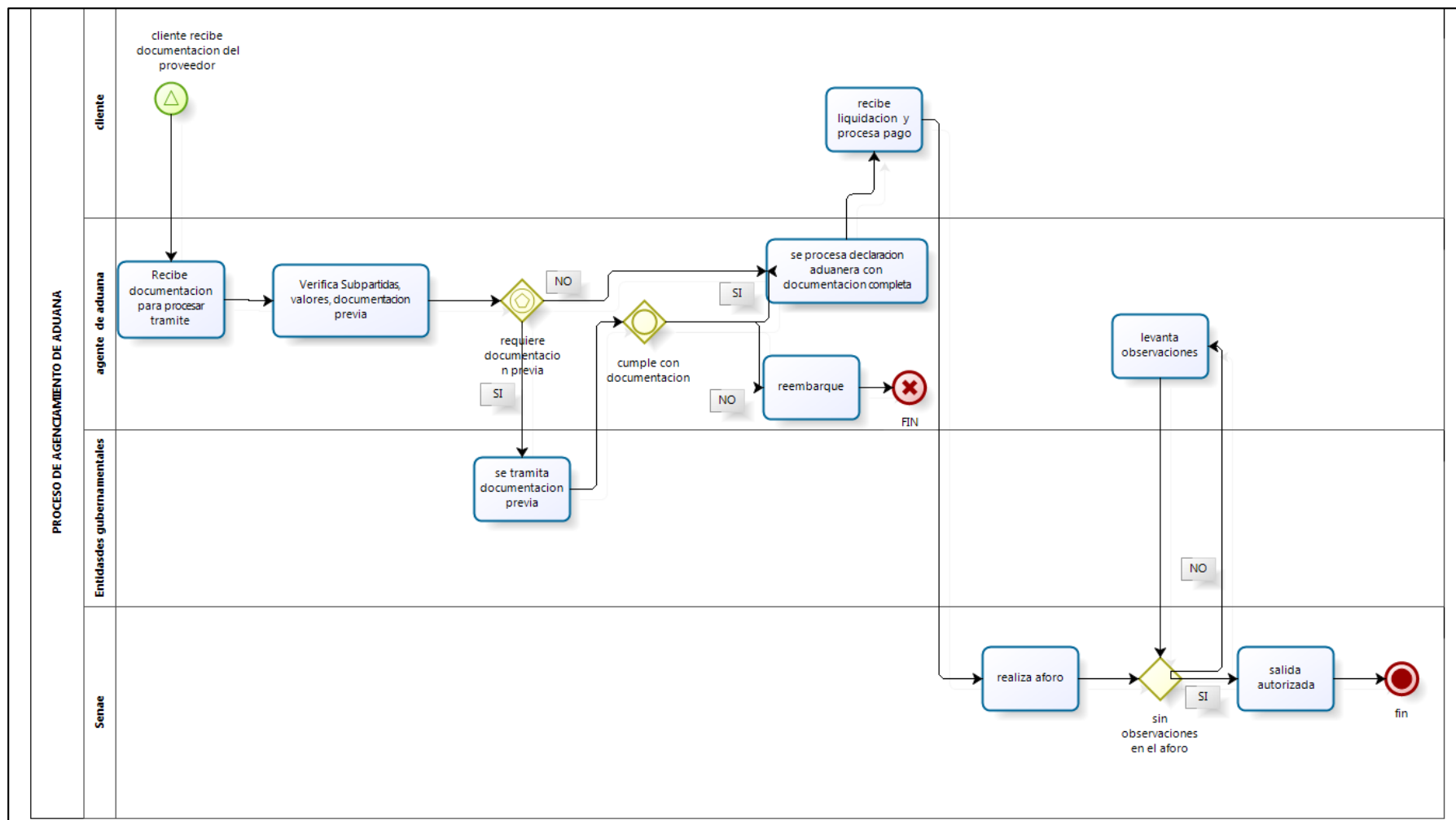


Figura 14. Proceso de agenciamiento de aduana

4.3.7 Cronograma de la propuesta

La propuesta abarca el periodo comprendido desde el mes de marzo hasta septiembre del año 2018 con una duración aproximada de seis meses. A continuación, se detalla las actividades realizadas.

Tabla 13.

Diagrama De GANTT

ACTIVIDADES	MESES						
	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Análisis de la propuesta.							
Cotización y contratación del sistema de rastreo							
Alianza con empresas externas							
Programa de capacitación							
Creación de indicadores							
Recopilación, procesamiento y análisis de datos							
Aprobación de la propuesta							

Nota: Fuente Elaboración propia

4.3.8 Presupuesto para la propuesta

Como presupuesto para la presente propuesta se considera la contratación de creación de nube para los documentos con el fin de que estos estén en acceso para todas las partes involucradas que tengan autorización, además de un aumento en la conexión de datos para una comunicación eficaz entre las partes.

Tabla 14
Calificación del nivel de manejo de los procesos logísticos de la empresa.

Comunicación del nivel de manejo de los procesos logísticos de la empresa.				
Inversión inicial				
Activos fijos	Cantidad	V. Unitario	V. Total	
<u>Herramientas</u>				
Creación de nube para documentos	1	\$ 2.800,00	\$	2.800,00
Conexión de datos	1	\$ 3.400,00	\$	3.400,00
Sistema de rastreo satelital	1	\$ 1.500,00	\$	1.500,00
Equipo de computación	2	\$ 280,00	\$	560,00
Activos diferidos				
<u>Gastos de instalación</u>	1	\$ 2.000,00	\$	2.000,00
Activos Corrientes				
<u>Capital de trabajo</u>				
Presupuesto de gastos operativos	1	\$ 1.000,00	\$	1.000,00
Total Inversión			\$	11.260,00

Nota: Fuente Elaboración propia

Adicional a ello, se requiere un sistema de rastreo satelital y el equipo de computación necesario para su manejo, además de los gastos de instalación de todos los sistemas. También se consideran los gastos administrativos ligados a la propuesta como gastos operativos.

Tabla 15
Calificación del nivel de manejo de los procesos logísticos de la empresa.

Presupuesto de Gastos de Administración		
Descripción	Valor Mensual	Valor Anual
Pago a capacitadores	\$ 900,00	\$ 10.800,00
Aumento Internet y telefonía fija/móvil	\$ 60,00	\$ 720,00
Aumento de Suministros de oficina	\$ 40,00	\$ 480,00
Subtotal	\$ 1.000,00	\$ 12.000,00

Nota: Fuente Elaboración propia

CONCLUSIONES

Una vez realizado el análisis correspondiente a la información establecida en el presente documento, se realizan las siguientes conclusiones:

- La gestión logística de una empresa es primordial para completar el proceso de venta de manera exitosa. Esto se considera con una mayor importancia en las empresas que realizan importaciones y exportaciones, debido a que el nivel de competitividad en los mercados internacionales es elevado y con mínimos rangos de diferenciación en el funcionamiento estándar de los productos y servicios. Es por esto que, la optimización de tiempos, garantizando la calidad del producto y a bajo costo es un factor diferenciador clave en todo sector.
- Analizando la situación actual de la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A. se considera que la misma no posee los procesos definidos para la realización de sus ventas y exportaciones, además de un manejo interno deficiente de la información, lo cual repercute en el manejo de datos con los agentes externos que impide conocer si la mercadería está siendo manejada de manera eficiente.
- Como propuesta para mejorar los procesos de la empresa QANADEEL INTERNATIONAL S.A., se establecieron 4 ejes que permitirán optimizar sus procesos, los cuales son: mejora de los procesos de comunicación, uso de implementos electrónicos, integración horizontal con empresas aliadas, monitoreo y seguimiento de los procesos.

RECOMENDACIONES

Luego de establecidas las conclusiones de la presente investigación se realizan las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda el seguimiento periódico de los procesos que se manejan en los entes gubernamentales encargados debido a los grandes cambios que ha sufrido en los últimos años y el cambio en las diversas resoluciones emitidas por el Ministerio de Comercio Exterior, para adaptarse a los mismos y contar con información actualizada que ayude a que la empresa no sufra cambios drásticos.
- Se debe considerar la evaluación de otros aspectos claves que posea la empresa para mejorar su desempeño en el mercado, tales como atención al cliente, número de personas que tiene la entidad, costos, áreas desarrolladas, personal capacitado, creación de manuales de funciones, etc.
- Se recomienda generar propuestas que puedan ser desarrolladas bajo alianzas público-privadas con el fin de lograr mejorar los procesos de venta y exportación de los productos, sin que esto sea perjudicado por eventos externos como la implementación de salvaguardias o la reducción de cupos de importación.

Bibliografía

- Arango, M., Adarme, W., & Zapata, J. (2010). Gestión de la cadena de abastecimiento-logística con indicadores bajo incertidumbre, caso aplicado sector panificador PALMIRA. *Dialnet* , 20.
- Arias, F. (2010). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (5°. ed.). Caracas: Episteme.
- BCM . (16 de Enero de 2016). *LA IMPORTANCIA DE LA LOGÍSTICA EN LAS EMPRESAS*. Obtenido de BCM: <http://www.bcmecuador.com/single-post/2016/01/19/LA-IMPORTANCIA-DE-LA-LOG%C3%8DSTICA-EN-LAS-EMPRESAS>
- Briones, F., & Coello, J. (2015). Estudio del proceso de los problemas de la logística e incidencia en la distribución y entrega de productos de la empresa AVIPRILOOR S.A., del cantón Guayaquil. *Universidad Católica Santiago de Guayaquil* , 120.
- Briones, G. (1996). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Bogotá: ICFES.
- Chiavenato. (2012). *Gestión del Talento Humano 10ma Edición*. México: McGraw Hill.
- Cornejo, E. (2011). *Las nuevas tendencias del comercio mundial y su impacto en las economías andinas*. Perú: Comunidad Andina .
- De La Cruz, C. (2015). Análisis del proceso logístico del transporte interno para reducir los costos de exportación de la empresa OCEAN PRODUCT CIA LTDA. *Universidad Técnica de Machala*, 28.

Everdam, R. (5 de 6 de 2010). Las estadísticas, la logística y la recuperación. *Latin Trade (Spanish)*, 18(3), 54-56.

Gabela, A. (2015). Propuesta de un modelo de gestión logística de abastecimiento para las micro empresas de comercialización de lubricantes en el distrito metropolitano de Quito. *Universidad de las Fuerzas Armadas* , 123.

Gómez Cejas, G. (2007). *Flujograma de procesos* .

Guajardo, C. (1999). *Comercio internacional y globalización*. Argentina : Ediciones Jurídicas.

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Mendoza, S., Hernández, J., & Pérez, J. (2014). LA IMPORTANCIA DEL COMERCIO INTERNACIONAL EN LATINOAMÉRICA. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 10.

Ocampo, P. (2009). Gerencia logística y global. *Revista EAN*, 40.

Perez, G. (2008). LA NECESIDAD DE ESTABLECER POLÍTICAS INTEGRALES DE INFRAESTRUCTURA, TRANSPORTE Y LOGÍSTICA. *CEPAL* , 4.

Ramirez, R. D. (2006). *Método y conocimiento, metodología de la investigación*. Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT.

Real Academia de la Lengua Española . (3 de Mayo de 2016). *Real Academia de la Lengua Española* . Obtenido de Real Academia de la Lengua Española : <http://www.rae.es/>

Rey, M. (17 de Junio de 2010). *Perspectiva de la gestión logística en América Latina*.

Obtenido de Revista Logistica : <http://www.logisticamx.enfasis.com/notas/16833-perspectiva-la-gestion-logistica-america-latina>

Rodriguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México: Universidad Autónoma de Tabasco.

Rodriguez, J. P. (2014). *Geografía del transporte*. Nueva York: Universidad de Hofstra.

Roig, A. (2011). L'avaluació de la qualitat a la Gestió Documental". *Lligall. Revista catalana*, 6.

Seminarium . (19 de Abril de 2013). *LA CADENA DE ABASTECIMIENTO Y SU IMPORTANCIA PARA EL DESARROLLO DE UNA EMPRESA*. Obtenido de Seminarium : <http://www.seminarium.com/la-cadena-de-abastecimiento-su-importancia-para-el-desarrollo-de-una-empresa/>

Torres, B. (2006). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (Segunda ed.). México: Pearson Education.

Unidad de Medios de Comunicación - Unimedios. (30 de Agosto de 2013). *Integración logística y diseño optimizan procesos empresariales*. Obtenido de Unidad de Medios de Comunicación - Unimedios: http://www.unperiodico.unal.edu.co/uploads/tx_flstaticfilecache/www.agenciadenoticias.unal.edu.co/var/www/web/agencia/nc/ndetalle/pag/3/article/integracion-logistica-y-diseno-optimizan-procesos-empresariales.htmlcache.html

Valles, J., & Gaviño, G. (2011). Logística en la Economía Mundial. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, N° 156, 10.

Apéndice

Apéndice A. Formato de encuesta

Estimado encuestado:

Sírvase a completar la presente encuesta, bajo el cumplimiento de las siguientes instrucciones:

1. Leer bien el enunciado de cada pregunta.
2. Seleccionar una sola respuesta por cada pregunta.
3. Solicitar la explicación respectiva en caso de no comprender alguna pregunta.
4. Responder con sinceridad, tomando en cuenta que la encuesta es anónima.

1. ¿Existe una descripción de los procesos logísticos que se deben cumplir al momento de exportar?

Sí ____ No ____

2. ¿Con que frecuencia se realizan las reuniones del personal para informar sobre cambios administrativos?

Trimestral____ Semestral____ Anual____

3. ¿Se realiza una actualización constante de los procesos logísticos vigentes?

Sí ____ No ____

4. ¿Durante su tiempo de trabajo ha recibido capacitaciones orientadas a mejorar su desempeño vinculado a los procesos logísticos?

Sí ____ No ____

5. ¿Se realiza inspecciones continuas durante los envíos para garantizar una óptima calidad en el transporte?

Sí ____ No ____

6. ¿La empresa es notificada cuando existen retrasos o algún problema con el embarque en proceso?

Sí ____ No ____

7. ¿Cuán importante considera que es el manejo de un sistema de información continuo entre la empresa y la agencia naviera para garantizar la calidad de la mercadería?

Muy importante____ Importante____ Indiferente ____

Poco importante____ Nada importante____

8. ¿Qué tipo de inconvenientes genera los problemas de retraso y mal almacenamiento de la mercadería enviada por la empresa?

Pérdida de clientes____ Pago de multas por incumplimiento____

Aumento de costos logísticos____ Retraso en procesos____

9. ¿De qué manera considera usted que la empresa puede mejorar su logística?

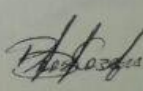
Mejora de procesos____ Mayor control y monitoreo____

Cambio de agencia naviera____ Mayor comunicación entre áreas de la empresa____

10. ¿Cómo calificaría el nivel de manejo de los procesos logísticos dentro de la empresa?

Excelente____ Buena____ Deficiente____ Regular____

Apéndice B. Reporte de reclamo semana 26

BANANO Y FRUTAS TROPICALES DE CALIDAD PARA EL		RUC 0791745616001	
MUNDO FRUTICAL SA		FACTURA "E"	
RUC 0791745616001		S. 001-006	
FACTURA DE EXPORTACION		Nº 000001845	
Direc.: Ayacucho 1006 y Marcel Laniado		DAY MONTH YEAR	
Machala - El Oro - Ecuador		02 07 2017	
TO: SERVICE WAREHOUSE CO BONDED AREA KGL STV.		LOADING PORT	
ADDRESS: Port opposite Gate 5		GUAYAQUIL	
Kuwait- Shuwait.			
TAX: maqui@swc-kuwait.com			
TEL: 0096560606635- 38/19			
QUANT.	DESCRIPTION	PRICE FOB	P. TOTAL
1.200	BOXES OF BANANO TYPE 22XU BRAND TECNIBANANA	8,75	10.500,0
Week No. 26			
CONT. MMAU12001724			
BL 10002106A			
ARE Ten thousand five hundred		SUBTOTAL \$	10.500,00
00/100 xxxxxxxxxxxxxxxx dólares americanos		DESCUENTOS \$	
		IVA. 0% \$	
		IVA.....% \$	
Recibí Conforme		TOTAL A COBRAR	10.500,0
Entregué Conforme			
 			
TERMS: FOB GUAYAQUIL/ ECUADOR			



**MAERSK
LINE**

Dar Al-Awadi Tower, 13th Floor, Ahmed Al-Jaber
Street
P.O. Box 29376, Safat 13154, Sharq, Kuwait
Telephone: +965 22322413, Fax: +965
22322414
www.maerskline.com

Official Receipt

Receipt Number : 3401632293

Receipt Date : 20 Aug. 2017
Issued : 20 Aug. 2017

Payer :

SERVICE WAREHOUSE CO
5 BONDED AREA KGL STV PORT OPPOSITE GA
70001 SHUWAIKH B
Shuwaikh

Payer Code : KW00094227

Payment Method	Cheque Number/ Bank Reference	Amount	Cur
CHEQUE	KIB 1226	12,500.000	KWD

Receipt acknowledged for amounts relating to document(s) as follows.

Document	Reference Number	Amount	Cur
3401632293	10002106A	12,500.000	KWD
TOTAL		12,500.000	KWD

Notes: FREIGHT+LOCAL CHARGES

Signature:
Issued By: MTA146

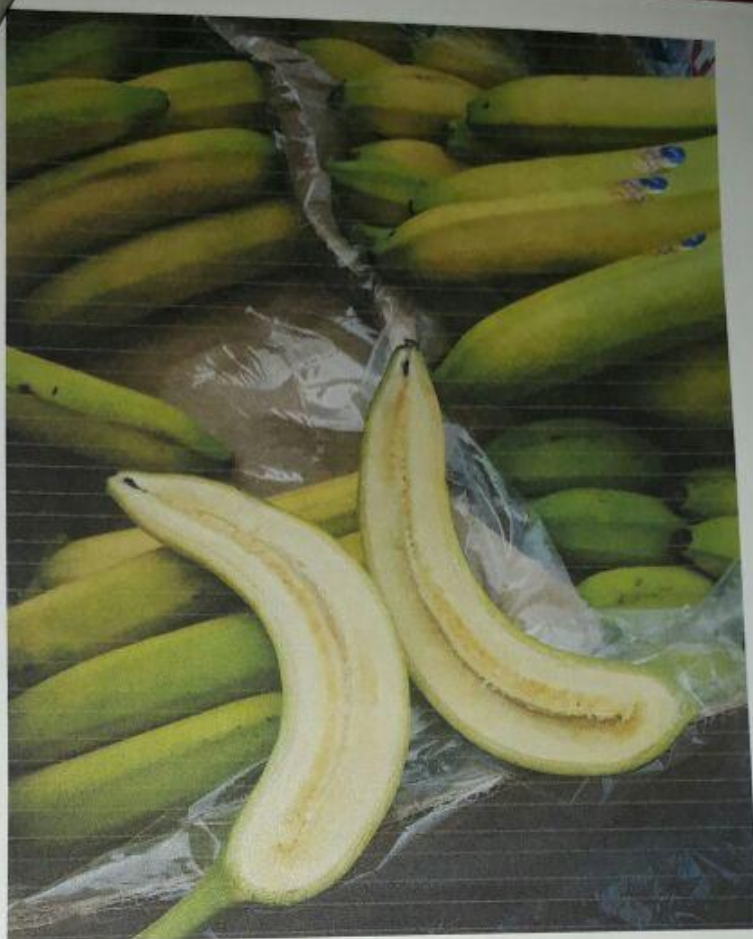
 MAERSK LINE		NON-NEGOTIABLE WAYBILL		NAC: MAEU		
Shipper BANANO Y FRUTAS TROPICALES DE CALIDAD PARA EL MUNDO FRUTICAL SA MARCEL LANIADO 1006 Y AYACUCHO MACHALA - ECUADOR RUC: 0791745616001		Booking No. 10002106A		Bill No. 10002106A		
Consignee SERVICE WAREHOUSE CO BONDED AREA KGL STV. TIF: 0096560606635- 38/19 Email: majdi@swc-kuwait.com Address: Port opposite Gate 5 Kuwait- Shuwait.		Export reference 67247827		Bill of Lading 67247827		
Receiving Party (see clause 22) SERVICE WAREHOUSE CO BONDED AREA KGL STV. TIF: 0096560606635- 38/19 Email: majdi@swc-kuwait.com Address: Port opposite Gate 5 Kuwait- Shuwait.		This contract is subject to the terms, conditions and exceptions, including the law & jurisdiction clause and limitation of liability & declared value clauses, of the current Maersk Line Bill of Lading (available from the Carrier, its agents and at terms.maerskline.com/cargo), which are applicable with legal amendments (mutatis mutandis). To the extent necessary to enable the Consignee to sue and to be sued under this contract, the shipper on entering into this contract does so on his own behalf and as agent for and on behalf of the Consignee and warrants that he has the authority to do so. The shipper shall be entitled to change the Consignee at any time before delivery of the goods provided he gives the Carrier reasonable notice in writing. Delivery will be made to the Consignee or his authorized agent on production of reasonable proof of identity (and, in the case of an agent, reasonable proof of authority) without production of this waybill. The Carrier shall be under no liability whatsoever for redelivery unless caused by the Carrier's negligence. Onward inland routing (Not part of Carriage as defined in clause 1. Per account and risk of Merchant)				
Vessel SAFMARINE BENGUELA	Voyage No. 1706	Place of Receipt, Applicable only when document used as Multimodal Waybill				
Port of Loading Guayaquil	Port of Discharge Shuwait	Place of Delivery, Applicable only when document used as Multimodal Transport B/L. (see clause 1)				
PARTICULARS FURNISHED BY SHIPPER						
Kind of Packages, Description of goods, Marks and Numbers, Container No./Seal No. 10 containers said to contain 11996 BOXES BOXES OF FRESH BANANAS GREEN CAVENDISH FIRST CLASS ECUADORIAN TYPE 22XU OF NET WEIGHT 18.14 KGS PER BOX AND GROSS WEIGHT 20.00 KGS PER BOX DAE:028-2017-40-00433117 BRAND:TECNIBANANA - VELAROSA MMAU1059040 ML-EC2014773 40 REEF 9'6 1200 BOXES 24000.00 KGS 30.00 CBM Temperature: 14.0 C MMAU1258904 ML-EC1996337 40 REEF 9'6 1200 BOXES 24000.00 KGS 30.00 CBM Temperature: 14.0 C MMAU1080221 ML-EC2014770 40 REEF 9'6 1196 BOXES 23920.00 KGS 30.00 CBM Temperature: 14.0 C MMAU1001747 ML-EC1993615 40 REEF 9'6 1200 BOXES 24000.00 KGS 30.00 CBM Temperature: 14.0 C		Weight 239920.00 KGS	Measurement 300.00 CBM			
Above particulars as declared by Shipper, but without responsibility of or representation by Carrier.						
Freight & Charges Export Service Export Service Export Service Export Service Export Service Export Service Export Service Export Service		Rate 60.00 60.00 60.00 60.00 60.00 60.00 60.00 60.00	Unit PER_CONTAINER PER_CONTAINER PER_CONTAINER PER_CONTAINER PER_CONTAINER PER_CONTAINER PER_CONTAINER PER_CONTAINER	Currency USD USD USD USD USD USD USD USD	Prepaid 60.00 60.00 60.00 60.00 60.00 60.00 60.00 60.00	Collected 60.00 60.00 60.00 60.00 60.00 60.00 60.00 60.00
Carrier's Receipt, Total number of containers or packages received by Carrier 10 containers		Place of Issue of Waybill Guayaquil		Shipped, as far as ascertained by reasonable means of checking, in apparent good order unless otherwise stated herein the total number or quantity of Containers or other packs indicated in the box opposite entitled "Carrier's Receipt"		
Shipped on Board Date (Local Time) 2017-07-11		Date Issue of Waybill 2017-07-18		Declared Value Charges (see clause 22) of the Maersk Line Bill of Lading for Declared Value of US\$		
This transport document has one or more numbered pages						



Signed for the Carrier Maersk Line A/S

 Consulate General Ecuador CA
 As Agent(s)







Apéndice C. Reporte de reclamo semana 28

 **MAERSK
LINE**

Maersk Kuwait Co. W.L.L.
Dar Al-Awadi Tower, 13th Floor, Ahmed Al Jaber
Street
P.O. Box 29376, Safat 13154, Sharq, Kuwait
Telephone: +965 22322413 Fax: +965
22322414
www.maerskline.com

Official Receipt

Receipt Number : 3401757292

Receipt Date : 08.Sep.2017
Issued : 08.Sep.2017

Payer :
SERVICE WAREHOUSE CO
5 BONDED AREA KGL STV PORT OPPOSITE GA
70001 SHUWAIKH B
Shuwaikh

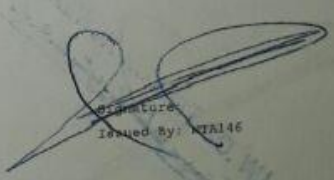
Payer Code : KW00094227

Payment Method	Cheque Number/ Bank Reference	Amount	Cur
CHEQUE	KIB 1245	23,800.000	KWD

Receipt acknowledged for amounts relating to document(s) as follows:

Document	Reference Number	Amount	Cur
3401757292	951360417	23,800.000	KWD
TOTAL :		23,800.000	KWD

Notes: FREIGHT+LOCAL CHARGES


Signature
Issued By: NTA146

Page 1 of 1



**MAERSK
LINE**

Maersk Kuwait Co. W.L.L.
Dar Al-Awadi Tower, 13th Floor, Ahmed Al Jaber
Street
P.O. Box 29378, Safat 13154, Sharq, Kuwait
Telephone: +965 22322413 Fax: +965
22322414
www.maerskline.com

Official Receipt

Receipt Number : 3401757308

Receipt Date : 06.Sep.2017

Issued : 06.Sep.2017

Payer :

SERVICE WAREHOUSE CO
5 BONDED AREA KGL STV PORT OPPOSITE GA
70001 SHUWAIKH B
Shuwaikh

Payer Code : KW00094227

Payment Method	Cheque Number/ Bank Reference	Amount	Cur
CASH	KW060917	83.500	KWD

Receipt acknowledged for amounts relating to document(s) as follows:			
Document	Reference Number	Amount	Cur
5602439793	961360417	23,883.298	KWD
3401757292	961360417	23,800.000-	KWD
	Other Difference	0.202	KWD
TOTAL :		83.500	KWD

Notes: LOCAL CHARGES

Signature:
Issued by: 000146



Una Empresa Orgullosamente
Panatoriana

INVOICE 001-001-000003231

DATE: Guayaquil, July 16th /2017
 CONSIGNEE : SERVICE WAREHOUSE CO BONDED AREA KGL STV.
 TIF: 0096560606635- 38/19
 Email: majdi@swc-kuwait.com
 Address: Port opposite Gate 5
 Kuwait- Shuwait.
 ORIGIN: GUAYAQUIL - ECUADOR
 DESTINY: KUWAIT
 SHUWAIKH
 WEEK: 28
 VESSEL: MAERSK BRATAN 1708
 BL: 961360417
 CONTAINER: MMAU1191185

UNIT		FOB PRICE P/BOX	AMOUNT
1,200	BANANAS BOXES FRESH AND GREEN TYPE 22XU	\$ 8,7500	\$ 10,500,00
		TOTAL FOB....	US\$ 10,500,00

BRAND: BANAVA
 NET WEIGHT: 21,768,00
 GROSS WEIGHT: 24,000,00

BANCO INTERMEDIARIO: Citibank New York
 DIRECCIÓN INTERMEDIARIO: 1111 Wall Street 21st. Floor (New York, New York
 10043).
 ABA/ SWIFT INTERMEDIARIO: 021000089 / CITIUS33
 CUENTA: 36049746

BANCO BENEFICIARIO: BANCO PICHINCHA PANAMA S.A.
 DIRECCIÓN BENEFICIARIO: EDIFICIO PH PARQUE URRACA PLANTA BAJA ENTRE
 LAS AVDAS. FEDERICO BOYD Y BALBOA (PANAMA-
 PANAMA)

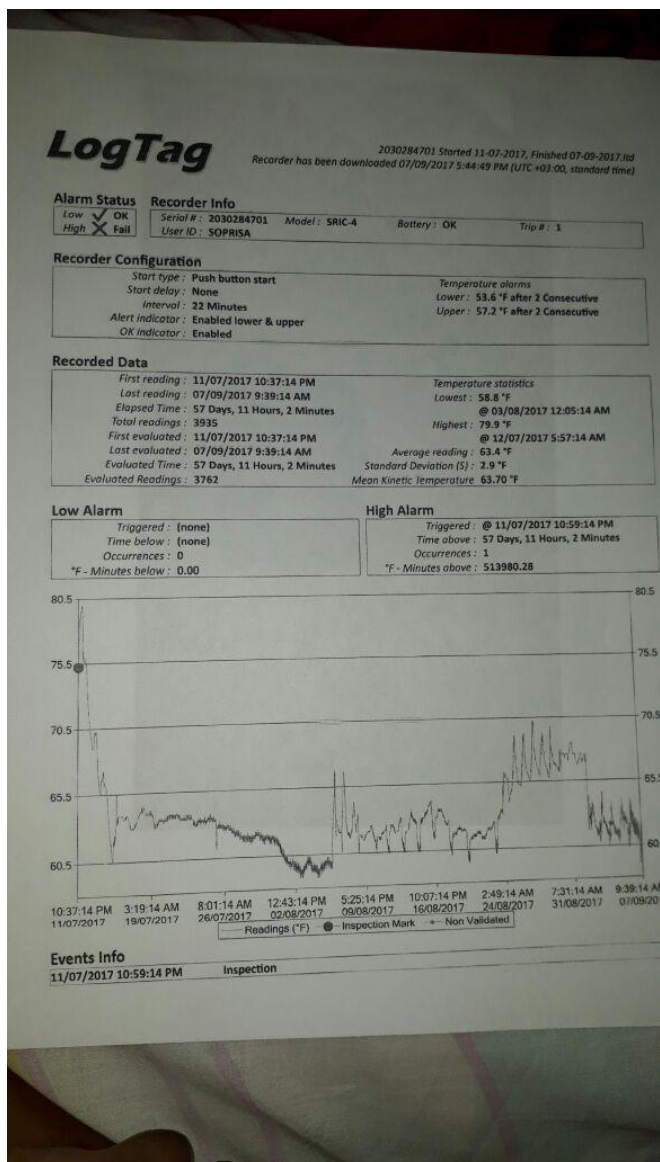
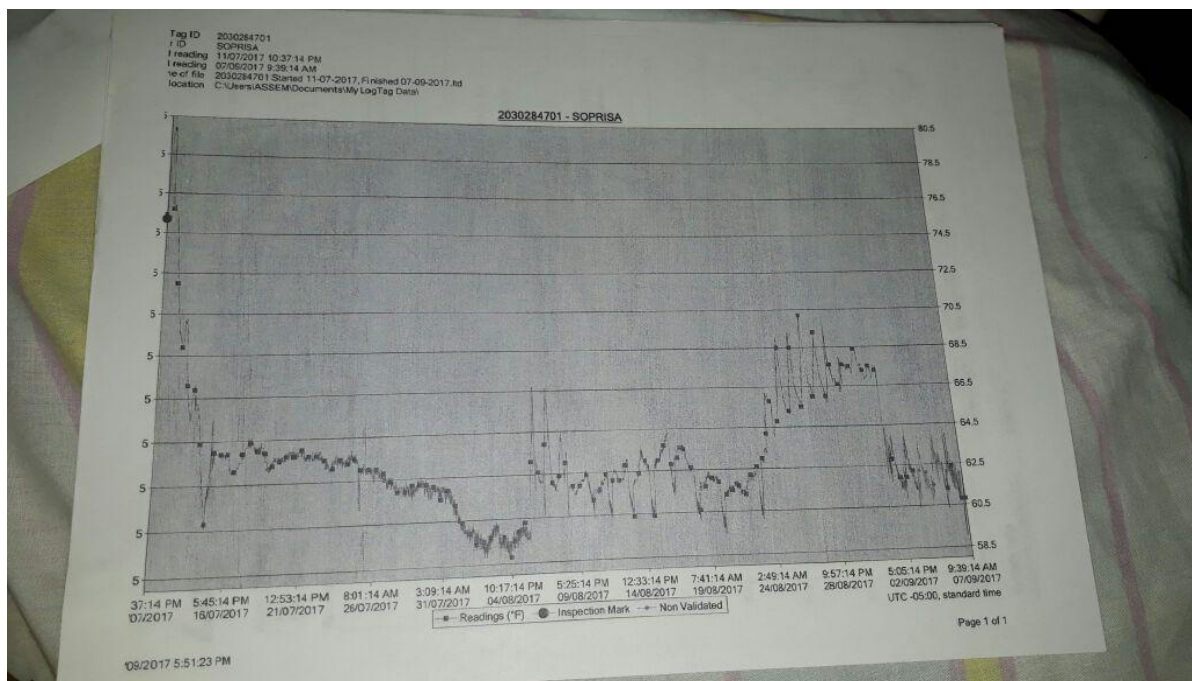
SWIFT BENEFICIARIO: PICHPAPA
 CLIENTE BENEFICIARIO: SOPRISA
 INSTRUCCIONES: PARA FUTURO CREDITO A LA CUENTA # 4311003777 A NOMBRE
 DE SOPRISA

TOTAL: TEN THOUSAND FIVE HUNDRED. 00/100.- DOLLARS.

"By the present, and for your information, all the costs of bank transfer must be assumed directly by THE CLIENT.
 So in case of being debited a value by this concept during transfer, THE CLIENT is forced to assume this
 difference".

SOPRISA S.A.

SIGNATURE

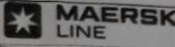


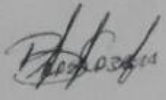






Apéndice D. Reporte de reclamo de la empresa MAERSK para QANADEEL INTERNATIONAL S.A.

 MAERSK LINE		NON-NEGOTIABLE WAYBILL		Date: 04/07/2017 Bill No: 961350857
Shipper: BANANO Y FRUTAS TROPICALES DE CALIDAD PARA EL MUNDO FRUTICAL SA MARCEL LANIADO 1006 Y AYACUCHO MACHALA - ECUADOR RUC: 0791745616001		Booking No: 961350857		Export reference: 67247827
Consignee: SERVICE WAREHOUSE CO BONDED AREA KGL STV. TIF: 0096560606635- 38/19 Email: majdi@swc-kuwait.com Address: Port opposite Gate 5 Kuwait- Shuwait.		This contract is subject to the terms, conditions and exceptions, including the back-to-back jurisdiction clause and limitation of liability to declared value, of the current Maersk Line Bill of Lading (available from the Carrier, its agents and at www.maerskline.com/waybill), which are available with legal amendments (mutatis mutandis). To the extent necessary to enable the Consignee to sue and to be sued under this contract, the Shipper or consignee into this contract, does so on the one hand and as agent for and on behalf of the Consignee and warrants that he has the authority to do so. The Shipper shall be entitled to change the Consignee at any time before delivery of the goods provided he gives the Carrier reasonable notice in writing. Delivery will be made to the Consignee or its authorized agent on production of reasonable proof of identity (and, in the case of an agent, reasonable proof of authority) without production of this waybill. The Carrier shall be under no liability whatsoever for redelivery unless caused by the Carrier's negligence. (Shipped subject to Bill of Lading as defined in Article 1, for present and future use)		
Notify Party (see clause 22): SERVICE WAREHOUSE CO BONDED AREA KGL STV. TIF: 0096560606635- 38/19 Email: majdi@swc-kuwait.com Address: Port opposite Gate 5 Kuwait- Shuwait.		Place of Receipt: Applicable only when document used as Multimodal Receipt Place of Delivery: Applicable only when document used as Multimodal Transport Bill (see clause 11)		
Vessel: MAERSK BRATAN	Voyage No: 1708			
Port of Loading: Guayaquil	Port of Discharge: Shuwait			
PARTICULARS FURNISHED BY SHIPPER				
Kind of Packages, Description of goods, Marks and Numbers, Container No./Bill No. 30 containers said to contain 35970 BOXES BOXES OF FRESH BANANAS GREEN CAVENDISH FIRST CLASS ECUADORIAN TYPE 22XU OF NET WEIGHT 18.14 KGS PER BOX AND GROSS WEIGHT 20.00 KGS PER BOX DAE:028-2017-40-00457551 BRAND:TECNIBANANA MMAU1094800 ML-EC2017182 40 REEF 9'6 1200 BOXES 24000.00 KGS 30.00 CBM Temperature: 14.0 C MMAU1140681 ML-EC1996339 40 REEF 9'6 1200 BOXES 24000.00 KGS 30.00 CBM Temperature: 14.0 C Shipper Seal: 6509CXX Customs Seal: SINSELLO MMAU1086765 ML-EC2017187 40 REEF 9'6 1200 BOXES 24000.00 KGS 30.00 CBM Temperature: 14.0 C		Weight 719400.00 KGS	Measurement 990.00 CBM	
Freight & Charges				
Export Service Documentation Fee - Origin Terminal Handling Service - Origin USD	Rate 60.00 100.00 150.00	Unit Per Container Per Documentation Fee Per Container	Currency USD USD USD	Amount 1800.00 100.00 4500.00 6400.00
Carrier's Receipt: Total number of Containers or packages received by Carrier: 30 containers Shipped on Board Date (Local Time): 2017-07-13 Declared Value Charges (see clause 12 of the Maersk Line Bill of Lading) for Declared Value of USD		Place of Issue of Receipt: Guayaquil Date Issue of Receipt: 2017-07-27 Shipped, as far as ascertained by reasonable means of checking, in apparent good order and condition unless otherwise stated herein the total number or quantity of Containers or other packages or units indicated in this Bill of Lading is correct. "Carrier's Receipt" Signed for the Carrier Maersk Line AG		
Maersk del Ecuador CA As Agent(s)				
This transport document has one or more numbered pages				

BANANO Y FRUTAS TROPICALES DE CALIDAD PARA EL		RUC 0791745616001	
MUNDO FRUTICAL SA		FACTURA "E"	
RUC 0791745616001		S. 001-006	
FACTURA DE EXPORTACION		Nº 000001884	
Direc.: Ayacucho 1006 y Marcel Laniado		DAY MONTH YEAR	
Machala - El Oro - Ecuador		16 07 2017	
TO:	SERVICE WAREHOUSE CO BONDED AREA KGL STV.	LOADING PORT	
ADDRESS:	Port opposite Gate 5 Kuwait- Shuwait.	GUAYAQUIL	
TAX:	majdi@swc-kuwait.com		
TEL:	0096560606635- 38/19		
QUANT.	DESCRIPTION	PRICE FOB	P. TOTAL
1.200	BOXES OF BANANO TYPE 22XU BRAND TECNIBANANA	8,75	10.500,0
Week No. 28			
CONT. MMAU1087653			
961350857			
ARE Ten thousand five hundred		SUBTOTAL \$	10.500,00
00/100 xxxxxxxxxx dólares americanos		DESCUENTOS \$	
		IVA. 0% \$	
		IVA.....% \$	
Recibí Conforme		TOTAL A COBRAR	10.500,0
Entregué Conforme			
 			
TERMS: FOB GUAYAQUIL/ ECUADOR			



LINE

MAERSK
P.O. Box 20376, Safat 13154, Sharq, Kuwait
Telephone: +965 22322413, Fax: +965
22322414
www.maerskline.com

Official Receipt

Receipt Number : 3401743829

Receipt Date : 05.Sep.2017

Issued : 05.Sep.2017

Payer :

SERVICE WAREHOUSE CO
5 BONDED AREA KGL STV PORT OPPOSITE GA
70001 SHUWAIKH B
Shuwaikh

Payer Code : KW00094227

Payment Method	Cheque Number/ Bank Reference	Amount	Cur
CHEQUE	KIB 1244	37,687.310	KWD
Receipt acknowledged for amounts relating to document(s) as follows:			
Document	Reference Number	Amount	Cur
5602439789	961350857	37,687.312	KWD
	Other Difference	0.002-	KWD
TOTAL :		37,687.310	KWD

MAERSK KUWAIT CO. W.L.L.
شركة ميرسك الكويت ذ.م.م.

Notes: LOCAL CHARGES

Signature:

Issued By: MMB060

LogTag

2030284701 Started 11-07-2017, Finished 07-09-2017.ltd
Recorder has been downloaded 07/09/2017 5:44:49 PM (UTC +03:00, standard time)

Alarm Status

Low ☒ OK
High ☒ Fail

Recorder Info

Serial #: 2030284701 Model: SRIC-4 Battery: OK Trip #: 1
User ID: SOPRISA

Recorder Configuration

Start type: Push button start
Start delay: None
Interval: 22 Minutes
Alert indicator: Enabled lower & upper
OK indicator: Enabled

Temperature alarms
Lower: 53.6 °F after 2 Consecutive
Upper: 57.2 °F after 2 Consecutive

Recorded Data

First reading: 11/07/2017 10:37:14 PM
Last reading: 07/09/2017 9:39:14 AM
Elapsed Time: 57 Days, 11 Hours, 2 Minutes
Total readings: 3935
First evaluated: 11/07/2017 10:37:14 PM
Last evaluated: 07/09/2017 9:39:14 AM
Evaluated Time: 57 Days, 11 Hours, 2 Minutes
Evaluated Readings: 3762

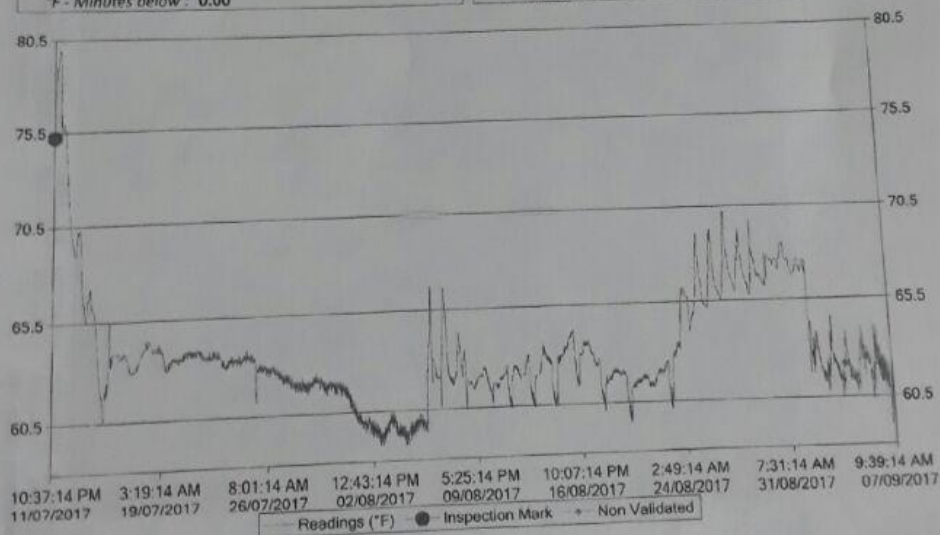
Temperature statistics
Lowest: 58.8 °F
@ 03/08/2017 12:05:14 AM
Highest: 79.9 °F
@ 12/07/2017 5:57:14 AM
Average reading: 63.4 °F
Standard Deviation (S): 2.9 °F
Mean Kinetic Temperature: 63.70 °F

Low Alarm

Triggered: (none)
Time below: (none)
Occurrences: 0
°F - Minutes below: 0.00

High Alarm

Triggered: @ 11/07/2017 10:59:14 PM
Time above: 57 Days, 11 Hours, 2 Minutes
Occurrences: 1
°F - Minutes above: 513980.28



Events Info

11/07/2017 10:59:14 PM Inspection



TempTale®Direct

Serial #: EDRBM038E0

Alarm Status

OK

Monitor Configuration

Start Up Delay: 30 min Interval: 15 min

Recorded Data

First Point: 7/13/2017 9:16:40 PM
 Stop Time: 8/5/2017 3:47:50 PM
 Number of Points: 6568
 Trip Length: 54 day 17 hr 36 min

Monitor Read

On: 8/5/2017 3:47:50 PM By: TempTale®Direct
 Note: All Times in GMT

Summary Data

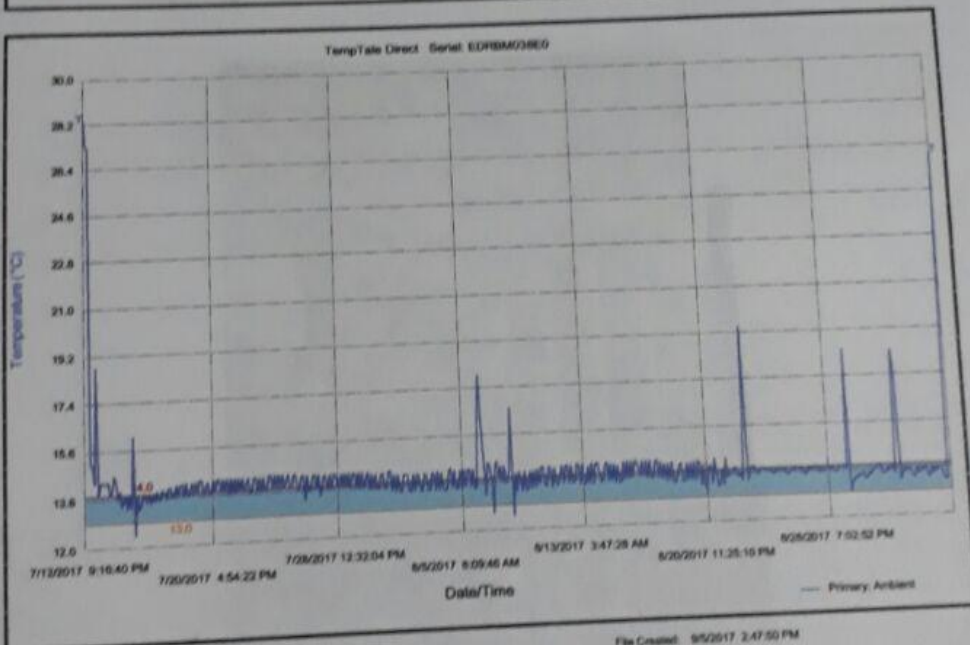
Low Extreme: 12.5 °C @ 7/15/2017 11:16:40 PM
 High Extreme: 28.3 °C @ 7/13/2017 9:28:40 PM
 Mean ± Std Deviation: 14.1 °C ± 1.2 °C

Alarm Summary

Alarm	Alarm Settings	Threshold (Type)	Total Time	Number of Events	Triggered	Status
Ideal range	13.0 °C ≤ 14.0 °C	Unlimited	33 d 14 h 12 m	1428	—	OK
High Alarm	Over 14.0 °C	1 d 0 h 0 m (SE)	21 d 1 h 48 m	1428	—	OK
Low Alarm	Under 13.0 °C	1 d 0 h 0 m (SE)	0 d 1 h 36 m	3	—	OK

Alarm Data

Originator Notes:



Time and Temperature Report Created By: TempTale®Direct USB Monitor



