



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA EN COMERCIO EXTERIOR**

INGENIERÍA EN COMERCIO EXTERIOR

TITULO DE LA TESIS DE GRADO:

**“ANALISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE LAS
OPERACIONES PORTUARIAS DEL ECUADOR Y SU APLICACIÓN EN LOS
PUERTOS ECUATORIANOS”.**

**TESIS PRESENTADA PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO
EN COMERCIO EXTERIOR CON MENCIÓN EN NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

AUTORES:

**JORGE LUIS CHIQUITO SOLIS
NELLY ESTHELA VELEZ MEDINA**

TUTOR:

Ing. RAFAEL APOLINARIO QUINTANA MSc.

**GUAYAQUIL - ECUADOR
JULIO 2015**

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TITULO Y SUBTITULO:

“ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE LAS OPERACIONES PORTUARIAS DEL ECUADOR Y SU APLICACIÓN EN LOS PUERTOS ECUATORIANOS”

AUTOR/ES

Jorge Luis Chiquito Solis
Nelly Esthela Vélez Medina

REVISORES:

Ing. Rafael Apolinario Quintana

INSTITUCIÓN:

Universidad de Guayaquil

FACULTAD:

Ciencias Administrativas

CARRERA: Ingeniería en Comercio Exterior.

FECHA DE PUBLICACIÓN:

31 de Julio del 2015

N. DE PÁGS:
ÁREA TEMÁTICA:

Operaciones Portuarias

PALABRAS CLAVE:

Sistema Portuario Nacional

RESUMEN: En la actualidad el cumplimiento de la normativa portuaria que rigen en nuestro país no se da a cabalidad por parte de los operadores de comercio exterior, por lo tanto la presente investigación está basada en analizar las actividades que realizan los actores directos e indirectos por ende se pudo encontrar que muchas personas las cuales se encuentran inmersas en el área portuaria aplican o ejecutan las normativas de una manera empírica, es decir que pese que las personas cumplan a cabalidad con las condiciones portuarias el conocimiento teórico no cubre las expectativas sobre las normativas, las formas de ejecutar un trámite, la finalidad de cumplir a cabalidad con las normativas. El desarrollo de esta tesis se asienta en un diseño metodológico cuantitativo y cualitativo, ya que esto permitió conocer características y fundamentos del tema investigado. El tipo de investigación es de carácter exploratorio debido a que este enfoque permite obtener información de los actores directos que forman parte de la investigación. El objetivo principal es crear un Plan de marketing comunicacional para la difusión que integre a los sectores productivos y usuarios, a través de un plan estratégico que presente información veraz, propiciando una relación de comunicación conjunta entre entidades y usuarios, ambos colaborando con sus propios conocimientos que son de suma importancia y primordial para empresas que intervienen en la cadena logística y portuaria del Ecuador. Es por ello que luego del desarrollo de esta propuesta se determina que la globalización demanda a que los operadores de comercio exterior de nuestro país, deban estar dentro del marco legal para el cumplimiento de la normativa y permitir elevar los estándares de calidad de los servicios que ofertan los diferentes OCEs, se recomienda que las actividades de todos los operadores deben estar enmarcadas en lo que establece las normativas.

N. DE REGISTRO (en base de datos):

N. DE CLASIFICACIÓN:

DIRECCIÓN URL (tesis en la web):

ADJUNTO PDF:

SI

NO

CONTACTO CON AUTOR:

Jorge Luis Chiquito Solis
Nelly Esthela Vélez Medina

Teléfono:

0983386176
0995357986

E-mail:

jcs7701@hotmail.com nelly-november@hotmail.com

CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:

Nombre: Secretaria de la Facultad

Teléfono: (04) 2848487 Ext. 123

E-mail: fca@ula.edu.ec

Contenido

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	VI
CERTIFICADO DE ANTI-PLAGIO URKUND	VII
CERTIFICACIÓN DEL GRAMATÓLOGO	VIII
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE TESIS.....	IX
DEDICATORIA	X
AGRADECIMIENTO	XI
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT	XIII
INTRODUCCION.....	XIV
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	XV
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	XVII
SISTEMATIZACION	XVII
OBJETIVOS	XVIII
JUSTIFICACION	XIX
HIPOTESIS Y VARIABLES	XXI
ASPECTOS METODOLOGICOS	XXI
CAPITULO I.....	1
1. MARCO TEÓRICO.....	1
1.1. ANTECEDENTES HISTORICOS.....	1
1.2. AUTORIDAD PORTUARIA COMO FUENTE DE DESARROLLO ECONOMICO PARA EL PAIS.....	4
1.3. LOS PUERTOS PRIVADOS DEL PAIS Y LA IMPORTANCIA EN LA CADENA LOGISTICA INTERNACIONAL	9
1.4. SERVICIOS PORTUARIOS.....	12
1.5. SERVICIOS GENERALES	12
1.6. SERVICIO AL BUQUE Y EMBARCACIONES	12
1.7. SERVICIO A LA CARGA	13
1.8. SERVICIOS AL PASAJERO	13
1.9. LA NORMATIVA DEL SISTEMA PORTUARIO EN EL ECUADOR ..	14
1.9.6. LEY DE REGIMEN ADMINISTRATIVO DE LOS TERMINALES PETROLEROS.....	17

1.9.7. LEY DE FAROS Y BOYAS	17
CAPITULO II.....	18
2. ANALISIS DE RESULTADOS	18
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	18
2.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	19
2.3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	19
2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	20
2.5. OPERACIONALIZACION	42
2.6. TABULACION DE LAS ENCUESTAS	44
2.7. ANALISIS DE LAS ENCUESTAS	54
2.8. ANALISIS ESTADISTICO DE LAS ENCUESTAS	55
CAPÍTULO III.....	57
3. PROPUESTA Y VALIDACION	57
3.1. INTRODUCCION	57
3.2. PLAN ESTRATÉGICO DE MARKETING COMUNICACIONAL	58
3.3. ACTIVIDADES A DESARROLLAR	60
3.4. Plan de Marketing Comunicacional.....	61
3.5. ELEMENTOS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE MARKETING COMUNICACIONAL.....	70
CONCLUSIONES.....	73
RECOMENDACIONES	77
BIBLIOGRAFÍA:.....	78
ANEXOS.....	79
Anexo 2: ENCUESTA CONOCIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA PORTUARIA ECUATORIANA.....	80
Anexo 3: ENTREVISTA CONOCIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA PORTUARIA ECUATORIANA.....	84

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Habiendo sido nombrado como tutor de esta tesis de grado el ing. Rafael Apolinario Quintana MSc., como requisito para optar por título de ingeniero de comercio exterior presentada por los egresados:

JORGE LUIS CHIQUITO SOLIS C.I. 0915335228

NELLY ESTHELA VELEZ MEDINA C.I. 0928484831

CON EL TEMA: “ANALISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE LAS OPERACIONES PORTUARIAS DEL ECUADOR Y SU APLICACIÓN EN LOS PUERTOS ECUATORIANOS”.

Certifico que he revisado y aprobado la presente tesis en todas sus partes, encontrándole apta para su revisión y sustentación.

Ing. Rafael Emiliano Apolinario Quintana MSc.
Registro Senescyt # 1006-14-86045334

CERTIFICADO DE ANTI-PLAGIO URKUND

Document: [TESIS.docx](#) (D13554752)
Submitted: 2015-03-13 13:06 (-05:00)
Submitted by: Irwin Mateo (irwin92mc@hotmail.com)
Receiver: rapolin.ug@analysis.urkund.com
Message: Master, envío Tesis [UGtesis] [Show full message](#)
4% of this approx. 36 pages long document consists of text present in 8 sources.

Rank	Path/Filename
1	http://www.telegrafo.com.ec/economia/item/la-superintendencia-aun-no-aprueba-compra-d...
2	http://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/pais-capta-de-inversion-extranjera.html
3	http://www.eluniverso.com/noticias/2013/07/11/nota-1148546/ecuador-ofrece-eventos-fi...
4	http://ciubensayos.com/Espa%C3%B1ol/GERENCIA-ESTRATEGICA/601210.html
5	http://www.davidwongcam.com/libros/finanzascorp/capitulo13.pdf
6	http://www.scpm.gob.ec/wp-content/uploads/2013/12/Cemento1.pdf

External source: <http://www.scpm.gob.ec/wp-content/uploads/2013/12/Cemento1.pdf> 100%

la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, el 13

de octubre de 2011, como un organismo regulador del mercado en el país, esta institución tiene el apoyo de instituciones similares de otros países tales como Chile, Brasil y Francia. En el Ecuador existen empresas multinacionales con poder de mercado las cuáles en otros países han tenido impactos graves en la economía, a nivel social y ambiental, por lo que la Superintendencia busca que esto no se repita en el país, por lo que ha iniciado procesos de estudios para estas empresas. El presente proyecto se centrará en los procesos de investigación de las empresas Conecel S.A. (Claro) y de Arca Continental Ecuador (Coca Cola), la primera empresa es procesada por prácticas desleales en el mercado y la segunda es estudiada por la adquisición de Toni Corp y otras empresas dentro del país. A nivel mundial estas marcas son muy reconocidas y poseen problemas por poder de mercado, como en el caso de México donde Claro posee el 70% del mercado con barreras de entrada a otros competidores y prácticas desleales, así como también Coca Cola la cual posee demandas por problemas sociales y contaminación de aguas en los países de Colombia, Portugal, Guatemala, México e India. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN En el primer semestre del año 2013, Latinoamérica experimentó un incremento de la inversión extranjera directa, un 6% más que en el mismo periodo del 2012, según el informe publicado por Comisión Económica para América Latina (CEPAL), provocado por la expansión de las empresas multinacionales en la región, junto con una creciente tendencia al fortalecimiento y defensa del mercado. Las empresas internacionales poseen algunas ventajas competitivas sobre las empresas locales, estas ventajas competitivas se ven reflejadas en las economías de escala al producir en grandes cantidades optimizando su rendimiento y dándoles mayor competitividad en el mercado internacional, al ser más competitivos internacionalmente pueden darle frente a la integración regional y evitar un aislamiento económico, al existir una integración económica disminuye el proteccionismo comercial afectando relativamente así a las empresas locales y favoreciendo a las empresas internacionales. Cuando el país

Tutor: Ing. Rafael Apolinario Quintana M.S.c.
Registro Senescyt: 1006-07-658909/1006-14-86045334

CERTIFICACIÓN DEL GRAMATÓLOGO

Quien suscribe el presente certificado, se permite informar que después de haber leído y revisado gramaticalmente el contenido de la Tesis de Grado de la Srta. Velez Medina Nelly Esthela con C.C. 0928484831; y el Sr. Chiquito Solis Jorge Luis con C.C. 0915335228 cuyo tema es:

“ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE LAS OPERACIONES PORTUARIAS DEL ECUADOR Y SU APLICACIÓN EN LOS PUERTOS ECUATORIANOS”.

Certifico que es un trabajo de acuerdo a las normas morfológicas, sintácticas y simétricas vigentes.

Atentamente,

MSc. Martha Graciela Rodríguez Donoso
Registro Senescyt # 1050-12-86029439

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE TESIS

Nosotros, **JORGE LUIS CHIQUITO SOLIS y NELLY ESTHELA VELEZ MEDINA**, declaramos que el proyecto de grado denominado **“ANALISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE LAS OPERACIONES PORTUARIAS DEL ECUADOR Y SU APLICACIÓN EN LOS PUERTOS ECUATORIANOS”**, ha sido desarrollado en base a una investigación integra, respetando todos los derechos intelectuales conforme a las citas que constan al pie de las paginas, cabe recalcar que las fuentes se incorporan a la bibliografía.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Guayaquil, Julio 2015

LOS AUTORES

JORGE LUIS CHIQUITO SOLIS

C.I. 0915335228

NELLY ESTHELA VELEZ MEDINA

C.I.0928484831

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a nuestras familias, A nuestras amigos que siempre estuvieron pendientes de nosotros. A nuestras madres Emilia Solis Peñafiel y Nelly Medina Leal, por ser el pilar más importante en nuestras vidas y por demostrarnos siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mi hermano Mario Carrión Medina que siempre ha estado junto a mí brindándome su apoyo, muchas veces poniéndose en el papel de padre.

Jorge Luis Chiquito Solis

Nelly Esthela Velez Medina

AGRADECIMIENTO

Agradecemos en primer lugar a Dios por habernos iluminado nuestro camino y darnos fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de nuestras vidas, A nuestros maestros y amigos gracias por su tiempo, por su apoyo así como por la sabiduría que nos transmitieron en el desarrollo de nuestra formación profesional.

Al Ing. Rafael Apolinario Quintana Msc., director de tesis, por su valiosa guía y asesoramiento a la realización de la misma.

RESUMEN

En la actualidad el cumplimiento de la normativa portuaria que rigen en nuestro país no se da a cabalidad por parte de los operadores de comercio exterior, por lo tanto la presente investigación está basada en analizar las actividades que realizan los actores directos e indirectos por ende se pudo encontrar que muchas personas las cuales se encuentran inmersas en el área portuaria aplican o ejecutan las normativas de una manera empírica, es decir que pese que las personas cumplan a cabalidad con las condiciones portuarias el conocimiento teórico no cubre las expectativas sobre las normativas, las formas de ejecutar un trámite, la finalidad de cumplir a cabalidad con las normativas.

El desarrollo de esta tesis se asienta en un diseño metodológico cuantitativo y cualitativo, ya que esto permitió conocer características y fundamentos del tema investigado. El tipo de investigación es de carácter exploratorio debido a que este enfoque permite obtener información de los actores directos que forman parte de la investigación. El objetivo principal es crear un Plan de marketing comunicacional para la difusión que integre a los sectores productivos y usuarios, a través de un plan estratégico que presente información veraz, propiciando una relación de comunicación conjunta entre entidades y usuarios, ambos colaborando con sus propios conocimientos que son de suma importancia y primordial para empresas que intervienen en la cadena logística y portuaria del Ecuador. Es por ello que luego del desarrollo de esta propuesta se determina que la globalización demanda a que los operadores de comercio exterior de nuestro país, deban estar dentro del marco legal para el cumplimiento de la normativa y permitir elevar los estándares de calidad de los servicios que ofertan los diferentes OCEs, se recomienda que las actividades de todos los operadores deben estar enmarcadas en lo que establece las normativas.

Palabras claves:

Normativa, OCEs, Estrategias, Marketing, Capacitación.

ABSTRACT

Currently compliance with port regulations governing our country is not given fully by foreign trade operators, therefore this research is based on analyzing the activities that the direct and indirect actors if something is clear about their application and implementation in everyday life could find many people which are immersed in the port area apply or implement regulations empirically, that is by this that although people comply fully with port conditions theoretical knowledge falls short of expectations on policy, ways to execute a pending order to comply fully with the regulations.

The development of this thesis is based in a quantitative and qualitative methodological design, as this allowed us to know characteristics and fundamentals of the subject under investigation. The research is exploratory in nature since this approach provides information of direct actors who are part of the investigation. The main objective is to create a marketing communications plan to disseminate that integrates productive sectors and users, through a truthful information to present strategic plan, fostering a relationship of joint communication between entities and users, both working with their own knowledge which are very important and essential for companies involved in the logistics chain and port Ecuador maintain trained and informed its workers, partners and staff working on the responsibilities and care that should have them when you operate any port the country and that is not only a technical and operational knowledge but it is based on a foundation such as the regulations are established and implemented to be generally known.

That is why after the development of this proposal is determined that globalization demand that operators of foreign trade of our country, should be within the legal framework for compliance and allow raising the standards of quality of services OCEs offered different, it is recommended that the activities of all operators must be framed in establishing regulations.

Keywords:

Regulations, OCEs, Strategies, Marketing, Training

INTRODUCCION

La presente tesis es una investigación académica acerca del cumplimiento de la normativa del Sistema Portuario Ecuatoriano. El objetivo de este trabajo es poner en conocimiento la normativa que rige en el Ecuador en cuanto a operaciones portuarias, aspectos jurídicos, económicos, administrativos y portuarios, que se desarrollan en estas importantes entidades estatales y privadas.

El Ecuador busca la excelencia en estos importantes ejes comerciales del país, esto es estructurando nuevas reformas a las normativas ya existentes, como adoptar nuevos cuerpos legales que sean de apoyo a las mismas.

Promover la existencia de estas normativas para su correcta aplicación es la razón deontológica de las mismas. Las normativas deben ir a la par con la modernización de un país, mediante resoluciones administrativas que garanticen una libre competencia y a la vez lograr la reducción de costos de servicios portuarios.

Se puede concluir que el Ecuador cuenta con una buena estructura jurídica, pero la falta de difusión de las mismas hace que pierda efectividad por el poco y escaso conocimiento de las mismas.

En la actualidad con la ayuda de la tecnología están al alcance de los ciudadanos, pero el poco interés hacen que estas páginas queden como portales inexplorados, es allí donde es importante trabajar en un plan de difusión, cultura jurídica para que todas las personas no solamente las relacionadas con esta actividad puedan conocer los derechos y obligaciones de cumplir con estas normativas y leyes.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El concepto de operación portuaria contiene numerosos matices que abarcan todo un proceso bien estructurado y definido, que consiste en: entrada, salida, fondeo, atraque, desatraque, amarre, desamarre y permanencia de naves en el ámbito territorial de un puerto. Además tales procesos comprenden procedimientos administrativos previos al atraque, los mismos que se llevan a cabo en el momento en que el buque arriba al puerto, manipulación de la mercancía, servicios prestados a los pasajeros y los eslabones de la cadena logística están en el deber de dar el cumplimiento a sus normativas.

Existe desconocimiento por parte de operadores de comercio exterior en cuanto las normativas concernientes a los puertos del Ecuador, esto hace que la mayoría de las veces se produzcan infracciones, las mismas que son sancionadas vía trámites administrativos.

Estos “errores” u “omisiones” causan graves daños a nivel económico al Estado. Pues es la actividad portuaria es una de los importantes ejes productivos que alimenta la matriz económica de un país. Ser parte de la premisa jurídica que dispone “el desconocimiento de una ley no exime a nadie de culpa alguna”. Esto quiere decir que ninguna falta o infracción es subsanable, solo por el desconocimiento de una normativa, promulgada, existente y que es ley para todos.

Los actos culposos por parte de administradores alguna disposición expresa sean estos de carácter económico, administrativo, laboral.

Como también, bajo el conocimiento de una norma se ejecutan actos dolosos con la finalidad de favorecer a terceros. Por ahora este no es el tema de esta investigación. Ecuador cuenta con una extensa y variada normativa legal para regular los entes estatales, pero el problema radica en que son poco difundidas.

De tal forma que es terreno fértil para cometer actos dolosos y de paso a la corrupción.

Por lo consecuente se evidencia un transcurso amplio que engloba aspectos administrativos previos al atraque, procesos que se llevan a cabo en el momento en que el buque arriba al puerto, manipulación de la mercancía, etc., es importante la intervención de una serie de agentes especializados, cuya misión será la consecución de la optimización del resultado.

En la actualidad existe una nueva normativa portuaria que incide a una operación tradicional que no esperaba con la competitividad de la tecnología y sobretodo la seguridad que los operadores estén presto a cumplirlas para el mejor desarrollo de las operaciones portuarias, así como el avance económico del país.

Dentro del cúmulo de las actividades que componen las operaciones portuarias adquiere un rol muy importante de la manipulación de las mercancías en su paso por el puerto, desde el transporte marítimo al terrestre o viceversa, encuadrados en el concepto de maniobras o movimientos realizados por los medios de transporte.

Esta investigación presenta la propuesta de que el usuario este informado constantemente de las regulaciones y normativas portuarias para lo cual se empleara una estrategia de marketing comunicacional que será presupuestada por los actores principales de la cadena logística y asegurando un cumplimiento de las normativas que regulan los servicios en las operaciones portuarias.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Cuán notable es el cumplimiento de las normativas de las operaciones portuarias en Ecuador y sus efectos de aplicación en los puertos Ecuatoriano?

SISTEMATIZACION

- ¿Por qué existe desconocimiento de las normativas portuarias en Ecuador?
- ¿Qué se ha hecho al respecto sobre estos acontecimientos?
- ¿Se sigue un protocolo de seguridad, planes de salud ocupacional en los muelles, regulación en las operaciones portuarias en cada uno de los puertos del Ecuador?
- ¿Está realmente bien capacitados los operadores de comercio exterior y demás personas encargadas de manipular las mercaderías, mercancías de importación o exportación que ingresan o salen de cada uno de los puertos del Ecuador?
- ¿Se realiza un trabajo de gestión institucional en cada uno de los puertos del Ecuador, esto es rigiéndose a un plan logístico de comunicación administrativa y operativa?,
- ¿Están debidamente regulados los operadores de comercio exterior que laboran en los puertos del Ecuador?
- ¿Existe un eficiente trabajo logístico por parte de las navieras, Consolidadoras y demás agentes directos e indirectos comerciales, con el puerto del Ecuador?
- • ¿Cómo se puede mejorar todas estas fallas para que vayan perfectamente vinculadas con las normativas portuarias del Ecuador?

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar la importancia del cumplimiento de la aplicación de la Normativas Portuarias del Ecuador mediante el establecimiento de estrategias de marketing que involucren a todos los operadores del comercio exterior como mejora de sus procedimientos y desarrollos portuarios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- i) Indicar la aplicación de las normas en las actividades diarias de los operadores del comercio, para así determinar la repercusión que representan
- ii) Analizar la existencia de diversas resoluciones para la normativa portuaria existente, para de esta manera señalar las problemáticas actuales.
- iii) Identificar las áreas más afectadas en las cuales la ausencia de la aplicación de la normativa sea esencial para establecer mejoras.
- iv) Difundir y promover la existencia de las normativas jurídicas y demás leyes conexas que permitan el desarrollo de la actividad portuaria.
- v) Establecer estrategias de marketing, para evaluar los aspectos jurídicos, administrativos del alcance de la normativa.

JUSTIFICACION

Las actividades portuarias demandan un conjunto de movimientos esenciales para el país, el uso y la aplicación de la Normativa en los puertos ecuatorianos determinan prestigio y optimización a nivel Internacional, es por eso que la correcta aplicación de las mismas agiliza la entrada y salida de las mercancías al país, adicionalmente aumentan las acciones de negociación con otros países.

En el Plan Nacional de Desarrollo en el objetivo 10 indica impulsar la transformación de la matriz productiva en sus Políticas y lineamientos estratégicos en el punto 10.6 está el potenciar los procesos comerciales diversificados y sostenibles en el marco de la transformación productiva, esto es el aseguramiento de la soberanía en los sectores estratégicos para la transformación industrial, y el puerto como eslabón de la cadenas logística intervienen en forma directa para esta nueva forma de matriz productiva que se propone en este plan. Esto también conduce al objetivo 5 en la planificación para el futuro donde se pone al país para que este en competitividad y mejora de sus productividad constante tal cual lo demanda el comercio internacional.

La carrera de comercio exterior busca formar líderes empresariales capaces de enfrentar todo tipo de retos profesionales inherentes a la carrera. Romper paradigmas y doctrinas obsoletas, aportando con iniciativa que demanda el mercado actual y competitivo de esta carrera.

Permite dotar a los futuros profesionales de esta rama comercial y administrativa destrezas, liderazgo, competitividad. Esto es porque el mundo actual se presenta cada vez más agresivo y las fuentes de trabajo son en ocasiones escasas. Por consiguiente fomenta el emprendimiento empresarial y microempresarial a través del emprendimiento, aportando al país con fuentes de trabajo.

Por medio de trabajos de investigación y proyectos, la Universidad de Guayaquil con su Facultad de Ciencias Administrativas y su Escuela de Ingeniería en

Comercio Exterior procura fomentar la iniciativa e interés por los acontecimientos que en la actualidad el país vive, sean estos políticos, económicos, sociales, entre otros.

A pesar de ser una carrera netamente empresarial, con entidad visionaria, también se preocupa que los estudiantes de hoy, futuros profesionales del mañana, tengan conocimientos legales, sean estos de las normas jurídicas que regulan las actividades empresariales, comerciales, como las que van orientadas al comercio internacional. De la misma forma conocer en esencia las entidades estatales donde se forjan estas actividades comerciales que son de vital importancia y alimentan el sistema de la matriz productiva del Estado, como son las importaciones y exportaciones.

Todo profesional se complementa con características éticas y deontológicas, para el ejercicio de la misma. Actuando con criterio, tolerancia, respeto, los cuales son atributos que deben primar en toda persona, y por sobretodo en un líder, puesto que es lo que forma esta carrera universitaria.

Los puertos marítimos del Ecuador son una cadena fundamental dentro del trabajo logístico de transporte naviero, se lo puede considerar como una entidad de servicios públicos, regulados por normas concernientes a la materia, dentro de las respectivas jurisdicciones de cada uno. Por tanto requiere que se implante estrategias en materia portuaria, para fortalecer sus ventajas competitivas. En aquellas falencias ir paulatinamente mejorando, pues ese es el objetivo de esta investigación.

HIPOTESIS Y VARIABLES

HIPOTESIS

Con la aplicación de estrategias de Marketing comunicacional se dará cumplimiento a la normativa y se mejorará el conocimiento en la parte legal en el ámbito portuario.

VARIABLE INDEPENDIENTE

- Estrategia de marketing comunicacional portuario y los cuerpos legales

VARIABLES DEPENDIENTES

- Mejorar el conocimiento de las normativas legales en el ámbito portuario.

ASPECTOS METODOLOGICOS

Esta investigación es justificada metodológicamente con carácter de un enfoque mixto, en donde lo cualitativo estará determinado en el análisis normativo y los cuantitativo a través del estudio exploratorio con las encuesta y entrevista que se tabularan a los operadores de comercio exterior, el diseño de la investigación es no experimental y transversal dejando el uso de tipo de investigación descriptiva y exploratoria y a la ayuda de técnicas como encuesta y entrevistas, el análisis bibliográficos y consultas con expertos.

Para poder expandir el tema y llegar a obtener respuestas a las interrogantes que se plantean en el estudio se utilizará el conocimiento exploratorio por lo que permite ampliar y enfatizar el tema de cierta manera para fortalecer y reforzar la investigación es necesario el apoyo de fuentes bibliografías reales referentes al tema, estas son: leyes, doctrina, entrevistas, documentales, entre otras que sirvan para dar explicación al contenido de este trabajo.

Para plantearse la naturaleza del problema, es necesario seleccionar lo que se va a observar. Para la presente investigación y previo la muestra seleccionada para tener datos e información de los aspectos que enfatizan o retrasan la productividad en el puerto.

NOVEDAD CIENTIFICA

Promover un plan de comunicación y difusión de las normativas que rigen el sistema portuario. Así también de las resoluciones y decretos que se relacionen con la misma entidad económica.

Dentro de este plan incluir capacitación, información y adiestramiento para la praxis operaria y administrativa dentro de los puertos del Ecuador.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES HISTORICOS

El origen de los puertos está muy vinculado al comercio por medio de la navegación, inicialmente se estima que los primeros puertos están desde hace 2000 años A.C., gracias a los egipcios y fenicios que adicionalmente creaban torres iluminadas para poder dirigir a las naves que se acercaban.

Para poder establecer mayores relaciones y ampliar el comercio “en esa época el faraón Serunset ordenó a sus esclavos la construcción de un puerto que pueda recibir el comercio”, pero este fue demolida por un devastador terremoto que azotó y trajo pérdidas, años más tarde (La Otra Opinion)

Las ciudades de Líbano, Sidón y Tiro ubicadas en la costa del mar mediterráneo se crearon los primeros puertos artificiales, y técnicas para mejorar la comercialización. Es por eso que los romanos y griegos imitaron estas técnicas para poder seguir con el comercio, llegando a construir uno del puerto más significativo y relevante de la época denominado Pireo, el mismo que tenía la capacidad de recibir a 400 buques.

A partir del descubrimiento de un Nuevo Mundo en 1492, el centro de atracción paso de estar en el Mediterráneo para enfocarse hacia el Atlántico. Con el propósito de proteger el comercio de los ataques piratas, se establece en la navegación un régimen de flotas que consistía en otorgar enclaves portuarios, es decir regímenes y estatutos que controlen cualquier anomalía en el proceso controlado todo por la corona de los Reyes .

“Se ejerció la autorización parte de los Reyes Católicos de entablar un comercio con el continente americano al puerto de Sevilla, que 1711 iría al de Cádiz, la exclusividad de poder realizar un comercio entre mercancías con América persiste

hasta 1778 que el rey Carlos III libera las relaciones comerciales con el Nuevo Mundo” (La Otra Opinion, 2014)

Carlos IV impuso Reglamentos Generales de la Armada para instituir los compendios de una política general implementada en los puertos, Este primer intento fue en consecuencia por la institución de la construcción de tres grandes arsenales en El Ferrol, La Carraca y Cartagena.

En el siglo XVII fueron llevando a cabo varios ensayos para poder aplicar el vapor a la navegación no es hasta 1807 que Fulton, se pone en actividad el primer barco de vapor completo, el Clermont, que viajo a Nueva York y Albany sobre el río Hudson. Luego Stevens edificó un barco de vapor que efectuó el primer recorrido marítimo.

La navegación a vela no fue reemplazada de forma inmediata por la comercial realizada a vapor, por lo que el alto costo del carbón impedía que sea utilizado en su totalidad en la mayor parte de embarcaciones, en 1885 se inventó el hélice que conjuntamente a calderas de presión muy elevada y turbinas perfeccionó la técnica y se vio reflejado en un mayor rendimiento

El casco de acero permitió la creación de buques más grandes y con mayor capacidad viendo hacia futuro una ampliación del comercio y mayor rentabilidad, pero de la misma manera cambia la necesidad de poder de igual forma mejorar la infraestructura de los puertos para estos buques, es decir alineaciones, mayor profundidad y calados más bajos, e instalaciones adecuadas que puedan recibir un elevado auge de comercio.

En 1869 se inaugura el canal de Suez; en 1914 el canal de Panamá. Como resultado de la edificación de estas trascendentales infraestructuras se suscitan cambios en las primordiales rutas de navegación, por lo que se descarta la necesidad de rodear África y América del Sur para conseguir al continente Europeo desde el Índico y el Pacífico correspondientemente.

Con respecto a la operativa portuaria, hasta mediados del siglo XIX las operaciones de carga, descarga estiba y desestiba se ejecutaban manualmente, lo que forjaba una significativa demanda de mano de obra y pretendía una mínima cantidad de bultos trasladados. Es desde ese instante en que la implementación de elementos mecánicos se vuelve una necesidad para poder realizar las operaciones y a inicios del siglo XX emprenden a ser usuales las grúas en el borde del muelle.

Los acontecimientos que han marcado una pauta en la historia son los cierres del canal de Suez en 1956 y en 1967 ha sido la creciente tendencia al gigantismo de los buques y la reunión de operadores con el propósito de conseguir economías de escala. Este hecho además de requerir un ajuste en las infraestructuras, obligó a modernizar los equipos con los cuales se manipula, y a configurar las explanadas de depósito, influyendo en la distribución de la actividad portuaria.

El segundo aspecto relevante posteriormente de la Segunda Guerra Mundial ha sido la creación del contenedor. “En 1956, con el transporte de 58 contenedores de Port Newark a Houston a bordo del Ideal X, se pone en maniobra el primer transporte marítimo de mercancía contenerizada, dando vida a una idea que Malcolm McLean tuvo 20 años antes” (La Otra Opinión, 2014)

Con la implementación de los contenedores, el diseño revolucionó en gran cantidad, debido a que almacena la mercadería de manera adecuada, la protege y la condiciona según la necesidad que tenga para que la manipulación en la carga y descarga sea la correcta.

1.1.1. HISTORIA DE LOS PUERTOS ESTATALES DEL PAIS

El desarrollo de las operaciones comerciales a nivel mundial en las últimas 5 décadas ha permitido que los Gobiernos visualicen diferentes factores que están directamente relacionados con el comercio, como es el caso de los puertos. La importancia de contar con terminales portuarias modernas y preparadas para

ejecutar actividades de embarque y desembarque ha sido un tema indispensable a tratar durante varios años.

En Ecuador se han realizado significativos avances en temas portuarios pero los puntos débiles siempre han sido en establecer una normativa portuaria idónea la cual permita acogerse los que estén inmersos en la actividad. En el año 1967 entró en vigencia la Ley General de Puertos y la Ley de Régimen Administrativo Portuario Nacional, dictaminadas por el consejo supremo de Gobierno, sin embargo la aplicación de reglamentos y leyes no ha obtenido resultados gratificantes, sino operaciones portuarias con procedimientos errados.

Con el cuantioso tráfico de contenedores, la creación y crecimiento de las empresas y la publicación de la Ley de modernización del estado, Privatizaciones y prestaciones de servicios públicos, proyecta renovar los puertos públicos nacionales, para poder con esto pretender alcanzar altos niveles de eficiencia, además de la reestructuración institucional que es parte de esta modernización del servicio público.

1.2. AUTORIDAD PORTUARIA COMO FUENTE DE DESARROLLO ECONOMICO PARA EL PAIS

Las Autoridades portuarias son entidades estatales que fueron creadas para hacer cumplir las normativas y reglamentos que regulan directamente a los puertos que desarrollan sus actividades dentro de cada territorio nacional.

Los puertos Ecuatorianos comenzaron a construirse poco después del decreto ejecutivo 1043 emitido el 28 de Diciembre de 1970 y publicado en registro oficial 147 el 22 de Enero de 1971 en la presidencia del Dr. José María Velasco Ibarra.

TABLA N° 1

AUTORIDADES PORTUARIAS DEL PAIS

PUERTO	FUNDACION	UBICACION	CALADO
<p>AUTORIDAD PORTUARIA DE GUAYAQUIL</p> <p>(PUERTO MARÍTIMO DE GUAYAQUIL" LIBERTADOR SIMONBOLIVAR"</p> <p>Contecon Guayaquil S.A.,)</p>	1959	Se encuentra ubicado en la costa occidental del Sur de América, en un brazo de mar (Estero Salado), a 10 Km. Al sur de la ciudad de Guayaquil.	<p>Longitud de muelle 1,625.00 m</p> <p>Calado máximo 36 ‘</p> <p>Calado máximo en canal 43 ‘</p>
<p>AUTORIDAD PORTUARIA DE PUERTO BOLIVAR</p>	1970	Esta localizado en la costa de Sudamérica, al sur de Ecuador en la provincia de El Oro sus coordenadas geográficas son: 3°15'55" Latitud Sur y 80°00'01" Longitud Oeste,	<p>Muelle de Espigón</p> <p>Con dos frentes de atraque, longitud de 130m, y ancho de 30m, calado de 10.5 m</p>
<p>AUTORIDAD PORTUARIA DE MANTA</p>	1966	Situada en la provincia de Manabí con una latitud de 0°57' Sur y una longitud 80°43' Oeste.	<p>Dos muelles de espigón que suman 800 metros lineales capaces de recibir al mismo tiempo 4 embarcaciones (Buques Portacontenedores, Graneleros, Carreros, Pesqueros y Cruceros) ambos muelles cuentan con un ancho de plataforma de 45</p>

			metros cada uno y con una profundidad de hasta 12 metros.
AUTORIDAD PORTUARIA DE ESMERALDAS	1970	Coordenadas geográficas Latitud: 01° 01' 45"Norte (N) Longitud: -79 ° 39'6"Oeste (W)	A partir de la boya de mar 2 millas hasta el ingreso a la darsena. Ancho: 200 mtrs. (656.2 pies) - Profundidad: 11.5 mtrs. (37.8 pies) Amplitud promedio de la marea a la entrada: 1,80 mtrs. Amplitud promedio de la marea al pie del muelle: 3,80 mtrs. El canal presenta profundidades superiores a los 11,5 mtrs

FUENTE: BOLETÍN ESTADÍSTICO DEL 2011 DE LA SUBSECRETARÍA DE PUERTOS Y TRANSPORTE MARÍTIMO Y FLUVIAL.

ELABORACION: LOS AUTORES

1.2.1. AUTORIDAD PORTUARIA DE GUAYAQUIL

“En 1958 en el mes de abril, con la presidencia de Camilo Ponce Enríquez vinculado al ministro de Obras Públicas Sixto Durán Ballén se emitió un decreto para la creación de una entidad que regularice y controle todo el movimiento comercial generado por el comercio internacional” (Autoridad Portuaria de Guayaquil)

Viendo la importancia que generaban las negociaciones con otros países, el país en 1963 teniendo como presidente al Dr. Carlos Julio Arosemena Monroy, inauguraron las instalaciones en el Terminal Marítimo con el arribo a la ciudad de la nave denominada Ciudad de Guayaquil

“Ubicado en latitud Sur y en Longitud Oeste, localizado en la costa occidental del continente, a 10 kilómetros del centro de la ciudad, diseñado especialmente para aprovechar el privilegio del tráfico accesible de las rutas hacia el oriente y demás países del continente” (Autoridad Portuaria de Guayaquil)

Se realiza la mayor cantidad de movimientos de exportación de pesca, frutos y vegetales, contando con una infraestructura idónea para poder ejecutar las operaciones.

El puerto de Guayaquil posee dos terminales de contenedores, cuatro terminales multipropósitos, dos terminales de gráneles sólidos y una terminal de petróleos. Actualmente el Gobierno Central tiene proyectado reubicar este puerto entre Posorja y Chanduy con el objetivo de que las operaciones sean más competitivas y tener un manejo de 50 millones de toneladas de carga, y que la actual ubicación reciba solo cruceros turísticos.

1.2.2. AUTORIDAD PORTUARIA DE MANTA

“Por medio del decreto Ejecutivo 1373, estando como presidente interino el Sr. Clemente Yerovi Indaburu, el 27 de Octubre de 1966 se crea la Autoridad Portuaria, iniciando oficialmente las funciones el 12 del mes siguiente, con el arribo del buque “Ciudad de Buenaventura” llevando consigo la bandera Colombiana en 1968” (Cámara Marítima del Ecuador, CAMAE)

Este puerto es de vital importancia por las ventajas competitivas que posee, al igual que fomenta una relevante concentración de fuentes de empleo para los ciudadanos, desarrollando la industria y el comercio ecuatoriano.

Además presta servicios eficientes al encontrarse con fácil acceso del mar abierto a 25 millas náuticas de la ruta internacional del tráfico marítimo, sin canales y con profundidades que alcanzan los 12 metros en la marea más baja, permitiendo el

ingreso de naves de gran calados durante todo el día, todos los días del año, sin espera, teniendo una imagen de buena inversión ante los demás.

1.2.3. AUTORIDAD PORTUARIA DE ESMERALDAS

La autoridad portuaria de esmeraldas fue instituida el 28 de Diciembre de 1970, la cual es responsable de la administración y operaciones, “se encuentra ubicada al norte del país, tiene más de 73 hectáreas con una latitud de 00’ 59’ 40” Norte, longitud: 79’ 38’ 48” Oeste y un calado de 11,5m”(Autoridad Portuaria de Esmeraldas)

Este puerto se ha convertido en uno de los más importantes del país, ocupando el tercer lugar entre el puerto de Guayaquil y el de Bolívar, en lo que respecta a la movilización de contenedores, y de multipropósito por la naturaleza de las actividades que se realizan.

El puerto de la provincia está situado de manera estratégica en la frontera del norte del país, teniendo acceso casi directo al canal de Panamá, permitiendo el fácil acceso de buques y minimizando costos a favor de las empresas encargadas del trámite de la mercadería, sufriendo por varias administraciones hoy en día se ha desarrollado que tiene mejores condiciones de recibir a mayor cantidad de buques.

1.2.4. AUTORIDAD PORTUARIA DE PUERTO BOLIVAR

Limitada en el borde del Este del estero de Santa Rosa, “frente a la Isla Jambelí, cuenta con una infraestructura moderna e innovadora, diseñada principalmente para buques de hasta 50.000 toneladas de peso muerto y 9.1 metros de calado” (Cámara Marítima del Ecuador, 2011)

En el apogeo de la temporada del cacao, el país tuvo la necesidad de considerar otra área para la edificación de un nuevo puerto que permita mejorar las operaciones de embarque y desembarque desde y hacia la Isla Puná y la ciudad de Guayaquil. Las autoridades de Machala distinguieron la necesidad de instituir un nuevo puerto frente a la Isla Jambelí, nombrado Puerto Huaylá, en el mes de Diciembre de 1883 se inaugura el Puerto de Bolívar previamente llamado Puerto Huaylá. En 1970 por medio de un decreto de parte del presidente electo Dr. José María Velasco Ibarra.

1.3. LOS PUERTOS PRIVADOS DEL PAIS Y LA IMPORTANCIA EN LA CADENA LOGISTICA INTERNACIONAL

Los puertos privados del país están vigilados por la Dirección General de la Marina Mercante (DIGMER), la Policía de Antinarcóticos, sanidad y migración, examinando más profundamente las posibles novedades que alteren la normalidad del proceso de los buques, en el país existen 18 puertos privados

TABLA N° 2
PUERTOS PRIVADOS DEL PAIS

PUERTO	FUNDACION	UBICACION	CALADO
FERTISA, Fertilizantes, Terminales i Servicios S.A.	1964	Av. Don Bosco y la N, Guasmo (Fertisa, vía a Puerto Marítimo)	Cota junto a el muelle : 10m (MLW)
TPG Terminal Portuario Guayaquil.	2006	Av. Los Angeles, Vía Perimetral - Isla Trinitaria Calle 51 S.O. y 4° P.T. 30 S.O., Guayaquil - Ecuador	Calado natural promedio de 14m en baja marea
ECUAGRAN S.A	1974	Cdla. Urbasur a orillas del rio Guayas; Pasaje 14 SE y calle 50	Muelles: 126 m de eslora, profundidad junto al muelle: 10 m en marea baja

TRINIPUERTO	1998	Av. Los ángeles y calle Hamburgo	Muelle de 250m profundidad de 9.75m en bajamar junto al muelle
Sipressa Sociedad Nacional de Inversiones y Servicios S.A. SIPRESA S.A	1993	Calle Barcelona Final Villas Urbasur	Profundidad junto al muelle: 9,75 m en Bajamar
ANDIPUERTO GUAYAQUIL S.A.	1999	Av. 25 De Julio Puerto Marítimo Base Sur 0 Muelle Delta	profundidad de 10.75m en bajamar junto al muelle
BANANAPUERTO	2002	Avenida Los Ángeles y Calle # 52 Km. 1 1/2 Vía Perimetral, Isla Trinitaria	Cota junto al muelle: 9,75 m en marea baja
MOLINOS DEL ECUADOR	1952	Avenida Domingo Comín 511, Guayaquil, Guayas	Profundidad junto al muelle 11m enbajamar
INDUSTRIA MOLINERA	1961	Junto a Astinave a orillas del Río Guayas, El Oro #109 y Eloy Alfaro	Cota junto al muelle: 14m Muelles: 89,5 m de eslora. recibe buques graneleros de hasta 200 m eslora

FUENTE: BOLETÍN ESTADÍSTICO DEL 2011 DE LA SUBSECRETARÍA DE PUERTOS Y TRANSPORTE MARÍTIMO Y FLUVIAL.

ELABORACION: LOS AUTORES

FERTISA S.A.- En el año de 1964 con capital estatal se estableció la empresa con fabricación de fertilizantes, que luego en 1980 fue abandonado para que en 1996 el Sr. Segundo Wong la adquiriera y atiende a buques de importación con containers y demás servicios.

TPG Terminal Portuario Guayaquil.- Desarrollado en la concesión de Trinipuerto con capital chileno del Grupo SAAN (Ecuastibas). A partir de que el puerto marítimo se concesiono, Ecuastibas concentró su operación en el mismo. Empieza sus operaciones en Julio del año 2006. El TPG se encuentra ubicado estratégicamente al pie del Estero Santa Ana en las Isla Trinitaria, a menos de un kilómetro de la vía Perimetral y a dos millas náuticas de la Autoridad portuaria de Guayaquil. El estero Santa Ana cuenta con un calado natural promedio de 14 m en baja marea. (27)

ECUAGRAN S.A.- Instituida en 1974 en la perla del pacífico Guayaquil se especializa en la oferta de servicios portuarios de carga y descarga de mercancías, y demás actividades vinculadas al área.

TRINIPUERTO.- Establecido cerca del estero llamado Santa Ana, su actividad fuerte es la manipulación de fertilizantes y productos al granel.

SIPRESSA.- Situado en la zona sur de la ciudad de Guayaquil, mantiene la concesión de ser un almacén temporal y depósito comercial público.

ANDIPUERTO GUAYAQUIL S.A.- Tiene el manejo por concesión de carga al granel del Terminal granelero de APG, pero exclusividad en la Autoridad portuaria de Guayaquil.

BANAPUERTO.- Sus instalaciones se encuentran en la Isla Trinitaria, y su mayor actividad consiste en el embarque y reembarque de las cargas refrigeradas.

MOLINOS DEL ECUADOR.- Terminal Portuario privado, ubicado al costado del Río Guayas, especializado en la carga de sólidos, líquidos y granel

INDUSTRIA MOLINERA.- Reconocida por ser propiedad del Abg. Álvaro Noboa, ubicada en el río Guayas.

1.4. SERVICIOS PORTUARIOS

Los servicios portuarios son las actividades que realizan las empresas que son autorizadas dentro de las entidades portuarias, la cual deben cumplir con el reglamento de servicios portuarios. Tales servicios son:

1.5. SERVICIOS GENERALES

Se refieren a servicios de uso frecuente, que benefician directamente a los que intervienen en la actividad del puerto o terminal marítima y no es necesario formular solicitud porque son de empleo público.

- Dragado
- Ordenación, Coordinación y Control del Tráfico Marítimo
- Alumbrado Público
- Servicios al Buque y Embarcaciones
- Señalización, Balizamiento y Otras Ayudas a la Navegación
- Otros Servicios Generales de similar naturaleza

1.6. SERVICIO AL BUQUE Y EMBARCACIONES

Es el conjunto de actividades que permiten la entrada, tránsito, operaciones y maniobras de los buques en los puertos y terminales portuarias, inclusive

- **Practicaje**
Este servicio consiente que las embarcaciones franqueen por un sitio establecido, la persona encomendada denominada “practico” debe tener una amplia experiencia, destrezas y conocimientos para regir a los buques e impedir bancos de arena, rocas etc., y permitir el ingreso y salida de buques de las terminales portuarias.
- **Remolque de Naves**
Es el conjunto de actividades náuticas que permiten el movimiento de un buque enganchándolo a otro facilitándole de fuerza motriz. Este servicio es solicitado por el capitán del buque y se realiza cuando este llega al puerto.

- **Amarre y Desamarre**

Esta actividad consiste en recoger las amarras y fijarlas, según lo disponga el capitán del buque

1.7. SERVICIO A LA CARGA

- **Carga y Descarga**

La carga y descarga va desde que las unidades de carga se enganchan de los equipos hasta que es soltada por los estibadores de un buque. Este proceso termina cuando la mercancía se encuentre en el vehículo para ser transportada y se es desenganchada de la grúa.

- **Estiba y Desestiba**

Consiste en colocar adecuadamente las mercancías en el buque, sin interrumpir las otras operaciones, la desestiba se entiende por las operaciones que se realizan para descargar la mercancía a otro medio de transporte o al muelle.

- Trinca y Destrinca
- Tarja
- Porteo
- Almacenamiento
- Pesaje (Operación de báscula).
- Embalaje
- Paletizaje
- Conexión y Energía a Contenedores
- Otros Servicios a la Carga

1.8. SERVICIOS AL PASAJERO

- Embarque y Desembarque,

- Transporte de Pasajeros
- Carga y Descarga de Equipajes,
- Carga y Descarga de Vehículos y
- Otros Servicios a Pasajeros

1.9. LA NORMATIVA DEL SISTEMA PORTUARIO EN EL ECUADOR

El notable incremento de las actividades portuarias, al igual que el crecimiento del mercado internacional, ha sido regido principalmente por el Estado en los últimos años, bajo un régimen de monopolio de las actividades de tierra y de la utilidad de las infraestructuras e instalaciones públicas por medio de las autoridades competentes, ocurriendo un cambio por medio de la ley No. 50 realizada el 28 de Diciembre de 1993 llamada Ley de Modernización que consistía prácticamente en privatizaciones y prestaciones de servicios públicos.

Esto significó apartar el rol que poseía las Autoridades Portuarias de los puertos y las demás actividades que se realicen, mediante el delego de autoridad al sector privado, para poder de esta manera disminuir o desaparecer el monopolio que existía, y para que realicen un gasto público por medio de sistemas de cooperación público/privado, para que de esta forma se puedan financiar los proyectos, infraestructuras e instalaciones.

En 1970 mediante la aprobación de la Ley de Reserva de Carga y Ley General de Puertos, se empezó a generar leyes que consistan básicamente en regulación, protección y promoción de las actividades que estén inmersas en el transporte marítimo, para poder renovar la situación nacional en el ámbito internacional, obteniendo el permiso de institución de la flota mercante y de un comercio por medio del mar.

1.9.1. ESTRUCTURA DE LEYES MARITIMAS

A inicios de los años 1983 y 1984, la Dirección de Intereses Marítimos de la Armada realizó por primera vez la colección de Leyes y Reglamentos Marítimos para poder distribuir de manera uniforme todas las disposiciones, obligaciones y derechos.

1.9.2. CODIGO DE POLICIA MARITIMA

Regula las actividades que se vayan a ejecutar en el mar, mediante la autoridad administrativa, penal, procesal, protocolar, realizadas de las costumbres, con la representación de los Capitanes de Puerto, Corte de Justicia Militar y Jurado de Capitanes.

Los cuales pueden sancionar alguna actividad fuera de la permitida, juzgar infracciones contenidas en el Libro III del Código Penal o de la Policía Marítima. De la misma manera supervisan, controlan y previenen la contaminación del mar y las costas producidas por derrames de hidrocarburos, o por la eliminación en el mar de desechos que alteren el ecosistema y alteren la vida humana y animal. Este Código se encuentra en el **ANEXO 1**

1.9.3. LEY DE FOMENTO DE LA MARINA MERCANTE NACIONAL

En el año 1979 se estableció y entro en vigor la ley de fomento de la marina mercante nacional, siendo primordial como forma de estímulo para el sector privado, y que incursionen en el área marítima con el fin de que las personas que se encuentren inmersas se puedan vincular en la actividad del transporte marítimo.

Después también se creó el Consejo de Fomento de la Dirección General de la Marina Mercante y del Litoral, teniendo necesidad para poder realizar la

calificación de todas las actividades que ejecuten y otorguen beneficios para conseguir exoneraciones.

1.9.4. LEY GENERAL DE PUERTOS DE TRANSPORTE MARITIMO Y FLUVIAL

Todo aquel que esté relacionado con el transporte marítimo podrá acogerse al amparo de esta ley que fue establecida en 1972, y normaliza las actividades de transporte que se lleven a cabo en el país.

Realizando funciones en conjunto con organismos que se dedicarán a inspeccionar intensamente cada actividad que hagan relacionadas al transporte por agua, por los siguientes organismos:

- Consejo Nacional de la Marina Mercante y Puertos
- Departamento de Tráfico Marítimo Fluvial
- Ministerio de Defensa Nacional
- Dirección General de la Marina Mercante y del Litoral

1.9.5. LEY DE REGIMEN ADMINISTRATIVO PORTUARIO NACIONAL

Esta ley se crea con el fin de unificar el régimen jurídico y administrativo de las Autoridades, se expidió esta ley en 1976, determinado un régimen a seguir por lo que antes se operaban de diferentes modalidades, normalizando las bases legales de las Autoridades portuarias inmersas como los son de Esmeraldas, Manta, Guayaquil, Puerto Bolívar.

Para que en conjuntamente puedan dar facilidades a los operadores, financiar proyectos de desarrollo, recaudar las tasas que se han impuesto, para la administración de los fondos, y el correcto control, supervisión y administración de las autoridades.

1.9.6. LEY DE REGIMEN ADMINISTRATIVO DE LOS TERMINALES PETROLEROS

Creada en 1977 para regular la manipulación de hidrocarburos, basándose en las leyes de Seguridad Nacional y de Hidrocarburos, en los terminales petroleros, que se denominan especiales y que poseen normas diferentes de administración y control.

1.9.7. LEY DE FAROS Y BOYAS

Consiste en el pago de una tasa por tonelada de registro bruto para poder realizar mantenimientos, mejoras e instalar boyas, faros y balizar que existen en las costas como método de prevención y seguridad para la navegación de los buques.

Las que provienen del extranjero pagarán una tasa según lo establezca el reglamento de derechos por Servicios Prestados y las nacionales igual, siempre y cuando no estén exoneradas, dentro del grupo de exoneradas se consideran a aquellos buques del país o extranjeros de guerra, de reciprocidad,

A las que tengan menor de 20 toneladas de registro bruto, que no sean empleadas para turismo o actividad comercial, a aquellos de arribada forzosa que hayan sido comprobados, a lanchones, gabarras y embarcaciones en misiones o que brinden un servicio o ayuda social.

CAPITULO II

2. ANALISIS DE RESULTADOS

2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

ENFOQUE:

Este trabajo está enfocado en un estudio cualitativo en el cumplimiento de las normativas portuarias en las operaciones que se desarrollan en los recintos portuarios que prestan servicios al sector de comercio internacional el cual se relaciona con las regulaciones que demanda esta normativa y la aplicación de las mismas por parte de los Operadores de Comercio Exterior.

Investigación exploratoria

El primer nivel de conocimiento científico que se utilizo es exploratorio porque permite que el tema sea entendido y aclarado de la manera más notoria, con esto se puede lograr que queden varias ideas, permitiendo transmitir con facilidad del tema a tratar, para lo cual se considera lo detallado a continuación:

- I. La información que se pueda dar a conocer a las personas u operadores que trabajan en el medio, ya que será de mucha ayuda y que relaten las experiencias de su trabajo.
- II. Los análisis elaborados por varios investigadores
- III. El conocimiento adquirido a lo largo de nuestra carrera y por medio de seminarios, charlas, etc. esto permitirá que sea de mucha ayuda para debatir el tema.
- IV. Se realiza consulta bibliográfica y además de las encuestas

Investigación descriptiva

La presente investigación se realizará bajo el nivel descriptivo, debido a que nos ayudará a obtener diversos tipos de información mediante libros, encuestas, publicaciones en diarios nacionales, informes, noticiarios elaborados por los investigadores y que tienen repercusión en el tema.

2.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Analítica: Implica saber y entender el trasfondo jurídico de la normativa portuaria, la interpretación doctrinal, jurídica, estricta que presente para su debida aplicabilidad en el campo comercial estatal.

De campo; Esta investigación es primordial y relevante para observar, verificar el cumplimiento o inobservancia de las normativas portuarias.

Cualitativa; Previo a resultados numéricos que son necesarios y relevantes, surge la necesidad de describirlos, esto es para saber el ¿Cómo? está aplicando las normas portuarias.

2.3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Para este trabajo se utiliza técnicas que prestarán fundamental información al trabajo de estudio, por medio de las encuestas.

2.3.1. ENCUESTAS

Con el fin de recabar los datos necesarios para sustentar la hipótesis, se realizarán una encuesta, destinado a operadores de comercio exterior (OCEs), las encuestas serán individuales, estas consisten en un temario de preguntas que

brindará información, veráz y pertinente como también precisa para determinar las conclusiones de este tema de estudio.

2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

Para el diseño de encuestas de esta investigación se tomó como población a los Operadores del Comercio Exterior del Ecuador que según datos del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador presenta 54467 Oces que se dedican a trámites aduaneros en el Ecuador, la información recopilada para la población son datos aportados por el Servicio Nacional de Aduanas Del Ecuador.

Por lo tanto, luego de verificar una población alta, se decide tomar una parte de la población entera como muestra para el desarrollo de las encuestas el cual es de 381 Oces radicados en la ciudad de Guayaquil.

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

Dónde:

n: tamaño de la muestra.

N: tamaño de la población

p: posibilidad de que ocurra un evento, $p = 0,5$

q: posibilidad de no ocurrencia de un evento, $q = 0,5$

E: error, se considera el 5%; $E = 0,05$

Z: nivel de confianza, que para el 95%, $Z = 1,96$

$$n = \frac{(54467) (0,5) (0,5)}{\frac{(54467-1) (0,05)^2}{(1,96)^2} + (0,5) (0,5)}$$

$n = 381$

Es así, que con una muestra de 381, se procede a realizar las encuestas a los diferentes operadores de comercio exterior de la ciudad de Guayaquil, con el fin de recabar los datos necesarios para determinar las conclusiones y elaborar la propuesta.

2.5. OPERACIONALIZACION

TABLA 2.1
OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLE	CONCEPTO	DEFINICION	INDICADORES	ITEM
INDEPENDIENTE	Aplicación de estrategias de marketing comunicacional	Las estrategias de marketing comunicacional permiten conocer mediante publicidad y otras herramientas las normativas portuarias a los operadores del comercio exterior ecuatoriano. Estrategia de marketing comunicacional, está en aprovechar el portafolio de servicios de la compañía, para que mediante el marketing, mejorar aquellas falencias administrativas y operativas que se gestionan dentro del puerto.	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS</p> <p style="text-align: center;">MARKETING</p> <p style="text-align: center;">NORMATIVAS</p>	<p>¿Conoce usted las normativas que regulan los servicios portuarios en el Ecuador?</p> <p>¿Sabe usted cual es la entidad que tiene competencia para la coordinación, regulación, planificación y control técnico del sistema nacional de puertos y transporte acuáticos?</p> <p>¿Puede usted identificar los tipos de operadores de comercio exterior de acuerdo al tipo de servicios que prestan dentro recinto portuario?</p> <p>¿Cree usted que con la implementación de estrategias de marketing promoverán el conocimiento de la normativa portuaria?</p>

DEPENDIENTE	Conocimiento de las normativas legales en el ámbito portuario.	<p>Es la comprensión de la normativa para la correcta ejecución de los parámetros establecidos en las operaciones portuarias</p> <p>El resultado del plan de marketing comunicacional es mejorar la entidad portuaria, tenga efectos de concientización de ética, responsabilidad de trabajo, bajo el respeto de las normas que rigen y regulan la actividad portuaria.</p> <p>El resultado que obtendrá el estado con la ejecución de las normativas que rigen los servicios portuarios, mediante la capacitación de los actores directos del sector, para la concientización y respeto de las mismas para alcanzar mejor productividad.</p>	<p>CONOCIMIENTO</p> <p>CAPACITACION</p> <p>PUERTO</p> <p>SERVICIOS</p> <p>PORTUARIOS</p>	<p>¿Comprende usted sobre los requisitos para estar habilitados y permisos de operación de los operadores portuarios?</p> <p>¿Conoce usted sobre los requisitos para estar habilitados y permisos de operación de los operadores portuarios?</p> <p>¿Conoce usted los parámetros de los servicios portuarios contemplados en esta normativa?</p> <p>¿Cree usted que la normativa de operaciones portuarias se ejecuta en su totalidad?</p> <p>¿Conoce usted sobre las formas de prestación de los servicios portuarios y cuáles son los términos en los que se deben regir para su cumplimiento de acuerdo con la normativa?</p> <p>¿Es necesario que los operadores de comercio exterior asistan a capacitaciones para mejor conocimiento de la normativa?</p> <p>¿Con la aplicación de la normativa portuaria se obtendrá mejor productividad en los puertos?</p>
-------------	--	---	---	---

2.6. TABULACION DE LAS ENCUESTAS

1. ¿ha recibido capacitación sobre las normas que regulan los servicios portuarios en el Ecuador?

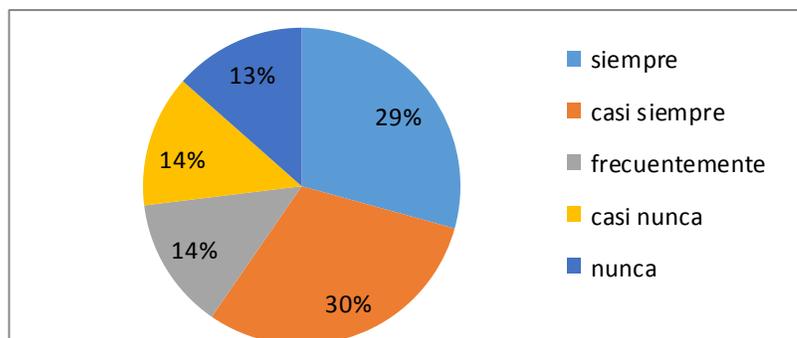
Objetivo: Conocer si los operadores de comercio exterior han recibido capacitación sobre la normativa que regulan los servicios portuarios en el Ecuador

Tabla N° 2.2
Capacitación sobre normas de servicios portuarios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	111	29%
Casi siempre	114	30%
frecuentemente	53	14%
Casi nunca	53	14%
Nunca	50	13%
TOTAL	381	100%

Fuente y Elaboración: Los Autores.

Grafico N° 2.1
Capacitación sobre normas de servicios portuarios



Fuente y Elaboración: Los Autores.

El 29% que representa a 111 personas indicaron que siempre reciben capacitación, el 30% de las personas encuestadas que representan a 114 personas dicen que casi siempre reciben capacitación, el 14% de las personas encuestadas que equivale a 53 personas dicen que reciben frecuentemente capacitaciones, el 14% que representa a 53 personas dicen que casi nunca reciben capacitación y por último el 13% que representa a 50 personas indicaron que nunca han recibido capacitación de servicios portuarios.

2. ¿Cómo califica usted el cumplimiento de la Normativa de los servicios portuarios en el Ecuador?

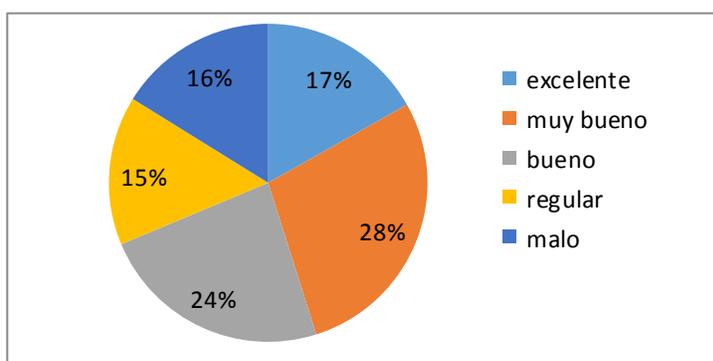
OBJETIVO: Conocer la calificación del cumplimiento de las normativas por parte de los Operadores de comercio exterior

Tabla N° 2.3
NORMATIVA DE SERVICIOS PORTUARIOS

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	65	17%
Muy Bueno	107	28%
Bueno	91	24%
Regular	57	15%
Malo	61	16%
TOTAL	381	100%

Fuente y Elaboración: Los Autores.

Grafico N° 2.2
NORMATIVA DE SERVICIOS PORTUARIOS



Fuente y Elaboración: Los Autores.

De acuerdo a los datos 65 personas encuestadas que equivale a 17% indican que la aplicación de la normativa es excelente, el 28% de los encuestadas que representa a 107 personas califican de muy bueno, mientras que el 24% representando a 91 OCEs manifestaron que es buena, 15% equivalente a 57 individuos dice es regular y el 16% de las personas encuestadas consideran que la aplicación portuaria es malo.

3. ¿De acuerdo a sus conocimientos que entidad es la encargada de hacer cumplir las normativas que regulan los servicios portuarios en el Ecuador?

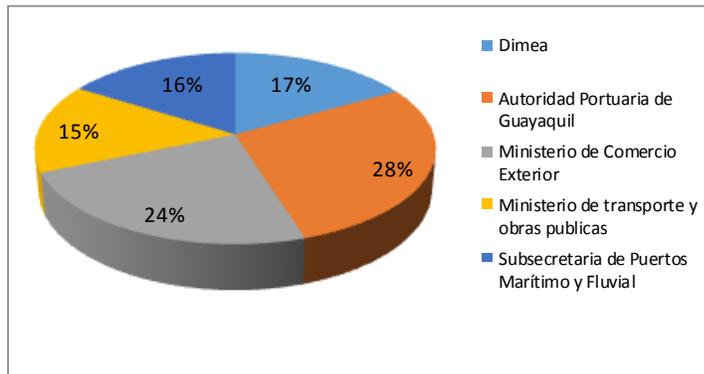
OBJETIVO: conocer si los operadores de comercio exterior tienen conocimiento de las entidades rectoras de puerto.

Cuadro N° 2.4
Entidad portuaria

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
DIRNEA	65	17%
Autoridad Portuaria de Guayaquil	107	28%
Ministerio de Comercio Exterior	91	24%
Ministerio de Transporte y Obras Publicas	57	15%
Subsecretaria de Puertos Marítimo y Fluvial	61	16%
TOTAL	381	100%

Fuente y Elaboración: Los Autores.

Grafico N° 2.3
ENTIDAD PORTUARIA



Fuente y Elaboración: Los Autores.

Consolidando las respuestas de los encuestados el 28% que corresponde a 107 personas señalaron que la Autoridad Portuaria de Guayaquil es la entidad encargada de hacer cumplir las normativas que regulan los servicios portuarios en el Ecuador, por lo tanto que un 24% manifestaron que el ministerio de comercio exterior es la entidad de ejecutar dicha actividad, un 17% indicaron que es DIRNEA y un 15% dicen que es el Ministerio de Transporte y Obras Públicas por último un 16% respondió que es la subsecretaria de puertos Marítimo y fluvial .

4. ¿Usted cree que la administración estatal de los puertos cumple con las disposiciones que establece la normativa portuaria?

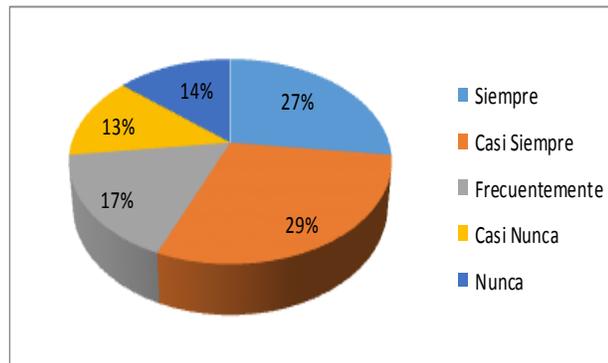
OBJETIVO: conocer si la administración Estatal da cumplimiento de las disposiciones de la normativa portuarias

**Cuadro N° 2.5
ADMINISTRACIÓN DE PUERTOS.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	111	29%
Casi siempre	114	30%
frecuentemente	53	14%
Casi nunca	53	14%
Nunca	50	13%
TOTAL	381	100%

Fuente y Elaboración: Los Autores.

**Grafico N° 2.4
ADMINISTRACIÓN DE PUERTOS.**



Fuente y Elaboración: Los Autores.

Una vez recolectada la información se encontró que de los 381 OCEs encuestados 111 personas manifestaron que la administración de los puertos siempre cumple con la normativa portuaria, 114 expresaron que casi siempre cumplen, mientras que 53 mencionaron que frecuentemente lo hacen y otros 53 individuos indicaron que casi nunca el restante de los encuestados que equivale al 13% manifiestan que nunca cumplen con la normativa.

5. ¿De los operadores de comercio exterior quien cree usted que deberían conocer sobre las normativas Portuarias?

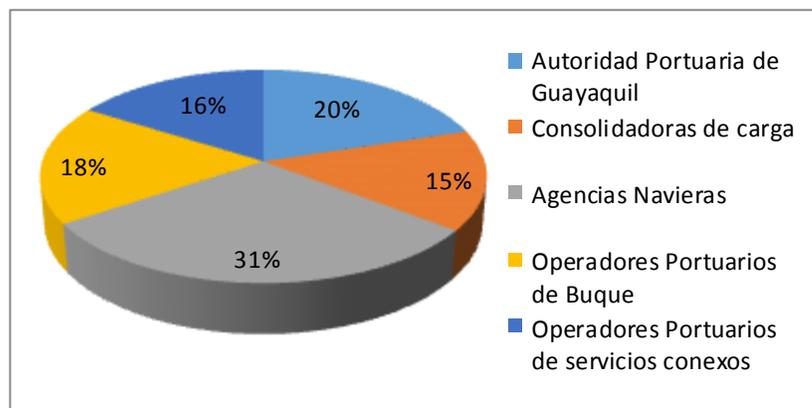
OBJETIVO. Conocer a los operadores portuarios que cumplen las normativas portuarias.

**Cuadro N° 2.6
CONOCEDORES DE LA NORMATIVA PORTUARIA**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Autoridad Portuaria de Guayaquil	76	20%
Consolidadoras de carga	58	15%
Agencias Navieras	118	31%
Operadores Portuarios de Buques	68	18%
Operadores Portuarios de Servicios Conexos	61	16%
TOTAL	381	100%

Fuente y Elaboración: Los Autores.

**Grafico N° 2.7
CONOCEDORES DE LA NORMATIVA PORTUARIA**



Fuente y Elaboración: Los Autores.

EL 20% que representa a 76 encuestados manifiestan que la Autoridad Portuaria de Guayaquil es quien está inmerso en la normativa portuaria; 58 encuestados creen que son las Consolidadoras de Carga mientras que el 31% con la encuesta de 118 personas piensan que son las agencias navieras y 68 personas de las 381 creen que son los Operadores Portuarios de Buque el 16 % de los encuestados dicen que los Operadores Portuarios de Servicios Conexos son los que se encuentran inmersos.

6. ¿Conoce usted sobre los requisitos que deben presentarse para obtener la habilitación de los operadores portuarios?

OBJETIVO. Conocer si los operadores portuarios saben sobre los requisitos para su habilitación como tal.

Cuadro N° 2.7

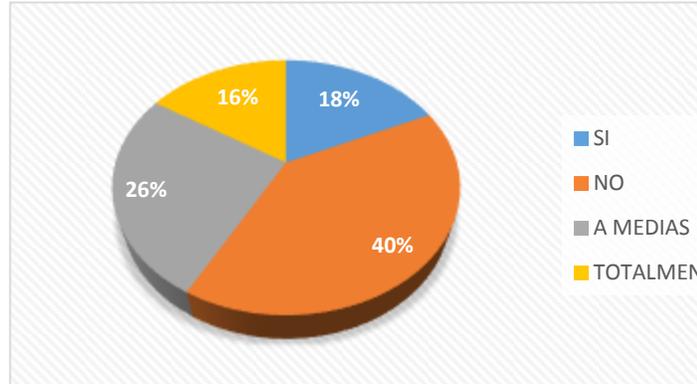
Requisitos para habilitarse como Operador Portuario

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	69	18%
NO	152	40%
A Medias	99	26%
Totalmente	61	16%
TOTAL	381	100%

Fuente y Elaboración: Los Autores.

Grafico N° 2.6

Requisitos para habilitarse como Operador Portuario



Fuente y Elaboración: Los Autores.

Según datos encuestados el 18% que representan a 69 personas si conoce los requisitos que deben presentarse para obtener la habilitación de los operadores portuarios un 40% No tiene conocimiento, 99 personas dicen conocer A Medias mientras que un 16% conoce Totalmente dichos requisitos.

7. ¿Realiza sus labores cotidianas dentro de los recintos portuarios de acuerdo a la normativa vigente?

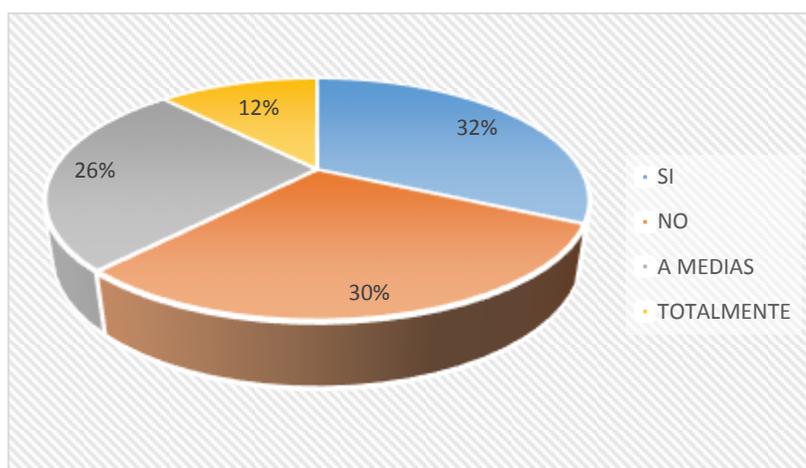
Objetivo: Conocer si los OCEs realizan sus labores en los recintos portuarios acorde a la normativa.

Tabla N° 2.8
Cumplimiento de normativas en recintos portuarios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	122	32%
No	114	30%
A Medias	99	26%
Totalmente	46	12%
TOTAL	381	100%

Fuente y Elaboración: Los Autores.

Grafico N° 2.7
Cumplimiento de normativas en recintos portuarios



Fuente y Elaboración: Los Autores.

De acuerdo a información recopilada el 32% que representan a 112 encuestados Si realizan sus labores de acuerdo a las normativas vigentes, 30% de los encuestados indicaron que No cumplen el 26% respondió que tienen un cumplimiento A medias y un 12% dice que Totalmente cumplen con las normativas.

8. ¿Con respecto a las normativas que regulan las operaciones portuarias en el Ecuador como califica usted su aplicación?

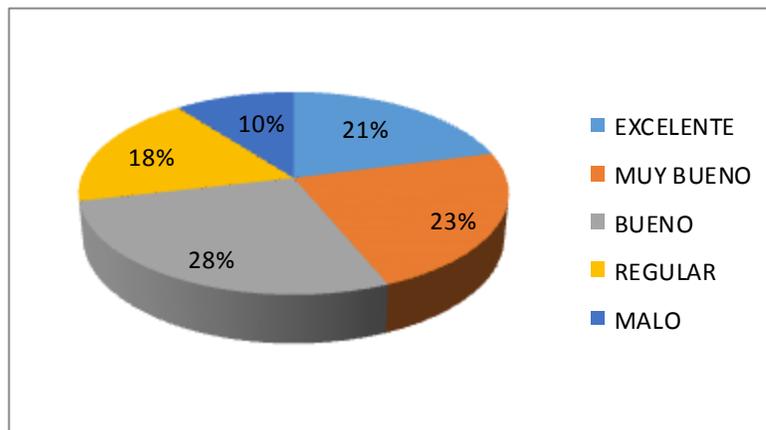
Objetivo: conocer por parte de los agentes si tienen conocimiento de la normativa que regulan las operaciones portuarias en el país.

Tabla N° 2.9
Normativa portuaria

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	80	21%
Muy Bueno	87	23%
Bueno	107	28%
Regular	69	18%
Malo	38	10%
TOTAL	381	100%

Fuente y Elaboración: Los Autores.

Grafico N° 2.8
Normativa portuaria



Fuente y Elaboración: Los Autores.

Según datos de la encuesta el 21% indicaron que las normativas que regulan las operaciones portuarias en el Ecuador es Excelente, el 23% consideran que es muy bueno; mientras que el 28% manifiestan que son buenas un 18% indico que es Regular las normativas que regulan las operaciones portuarias por último el 10% creen que es malo.

9. ¿Conoce usted sobre la clasificación de los servicios portuarios que ofrecen los operadores de comercio exterior en el Ecuador?

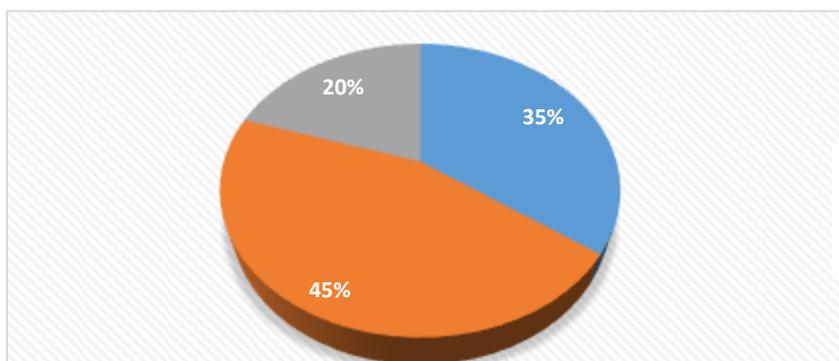
OBJETIVO: Identificar cuanto conocen los operadores a cerca de los grupos se establecen según la normativa que regula las operaciones portuarias en Ecuador.

Tabla N° 2.10
Clasificación de servicios portuarios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	133	35%
NO	172	45%
No Sabe	76	20%
Total	381	100%

Fuente y Elaboración: Los Autores.

Grafico N° 2.9
Clasificación de servicios portuarios



Fuente y Elaboración: Los Autores.

El 35 % de los encuestados Si conoce sobre la clasificación de los servicios portuarios un 45% indico que No conoce mientras que un 20% dijo que No sabe sobre esta clasificación.

10. Cuál de las siguientes estrategias cree usted que se deberían aplicar para la difusión de las normativas para el cumplimiento de las obligaciones de los Operadores Portuarios.

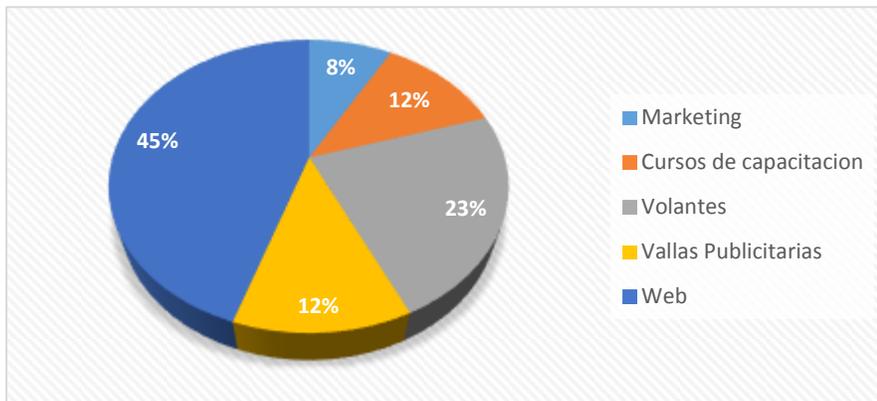
Objetivo: conocer cuál de los medios sería el apropiado para la difusión de la normativa para conocimiento de los operadores portuarios.

Tabla N° 2.11
Obligaciones de los Operadores Portuarios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Marketing	31	8%
Curso de capacitación	46	12%
Volantes	87	23%
Vallas Publicitarias	46	12%
Web	171	45%
TOTAL	381	100%

Fuente y Elaboración: Los Autores.

Cuadro N° 2.10
Estrategia de Marketing



Fuente y Elaboración: Los Autores.

De acuerdo a los resultados de las encuestas dirigidas a los Operadores Portuarios el 8% consideran como estrategia el Marketing para la difusión de la Normativa; el 12% indican que la estrategia aplicable son los Cursos de capacitación; el 23% consideran que se debería difundir por medio de Volantes; mientras que el 12% señala que debería ser mediante Vallas Publicitarias y por ultimo un gran porcentaje representado por el 45% respondió que debería difundirse en la Web.

2.7. ANALISIS DE LAS ENCUESTAS

El análisis sobre el conocimiento y aplicación de las normativas portuarias que regulan los puertos del Ecuador, se realizó en base a la elaboración de encuesta realizada a los operadores de comercio exterior situados en la ciudad de Guayaquil.

Para realizar la encuesta se tomó en cuenta a los operadores de comercio exterior del Ecuador que se encuentran reconocidas en el Servicio Nacional de Aduanas Del Ecuador con un total de 54467 como población y un resultado de 381 como muestra de la ciudad de Guayaquil.

Se consideró importante conocer el criterio de cada uno de los operadores de comercio exterior ya que son los que realizan tramites de exportación e importación debido a que ellos son puntos clave y son quienes se encargan de contratar el servicio de transporte marítimo, agentes navieros, servicio de almacenaje portuario, tramite de desaduanización de sus mercancías para posterior realizar la venta de sus productos, ya que son lugares donde tiene alcance esta normativa portuaria, de acuerdo a datos arrojados se logró conocer que hay un desconocimiento de las normativas, además cabe indicar su valoración en cuanto a la aplicación de las normativas ya que esto no se da a cabalidad y por ultimo determinar la disponibilidad de esta normativa en sitios que son frecuentados por los Oces.

2.8. ANALISIS ESTADISTICO DE LAS ENCUESTAS

Se analizó las preguntas 1, 2, 4 y 8 evaluando la percepción de cada uno de los encuestados usando una escala de Likert de rango del 1 al 5, para esto se usaron pruebas de hipótesis no paramétricas como el método de Mann – Whitney

¿Ha recibido capacitación sobre las normas que regulan los servicios portuarios en el Ecuador?

Prueba del signo de la mediana = 3,000 vs. no = 3,000

	N	Debajo	Igual	Arriba	P	Mediana
PREGUNTA 1	381	103	53	225	0,0000	4,000

No existe suficiente evidencia estadística para decir que la percepción de los encuestados es igual a 3 por lo que se rechaza la hipótesis nula, dado que la mediana estimada por la prueba está en 4 podemos concluir que la mayoría de los encuestados casi siempre reciben capacitación de las normas que regulan los servicios portuarios.

¿Cómo califica usted el cumplimiento de la Normativa de los servicios portuarios en el Ecuador?

Prueba del signo de la mediana = 3,000 vs. no = 3,000

	N	Debajo	Igual	Arriba	P	Mediana
PREGUNTA 2	381	118	91	172	0,0019	3,000

No existe suficiente evidencia estadística para decir que la percepción de los encuestados es igual a 3 por lo que se rechaza la hipótesis nula, dado que la mediana estimada por la prueba está en 3 podemos concluir que la mayoría de los encuestados califican el cumplimiento de la normativa entre Bueno, Regular o Malo.

¿Usted cree que la administración de los puertos en el Ecuador cumple con las disposiciones que establece la normativa portuaria?

Prueba del signo de la mediana = 3,000 vs. no = 3,000

	N	Debajo	Igual	Arriba	P	Mediana
PREGUNTA 4	381	103	53	225	0,0000	4,000

No existe suficiente evidencia estadística para decir que la percepción de los encuestados es igual a 3 por lo que se rechaza la hipótesis nula, dado

que la mediana estimada por la prueba está en 4 podemos concluir que la mayoría de los encuestados creen que casi siempre la administración de los puertos en Ecuador cumple con las disposiciones que establece la normativa portuaria.

¿Con respecto a las normativas que regulan las operaciones portuarias en el Ecuador como califica usted su aplicación?

Prueba del signo de la mediana = 3,000 vs. no = 3,000

	N	Debajo	Igual	Arriba	P	Mediana
PREGUNTA 8	381	107	107	167	0,0004	3,000

No existe suficiente evidencia estadística para decir que la percepción de los encuestados es igual a 3 por lo que se rechaza la hipótesis nula, dado que la mediana estimada por la prueba está en 3 podemos concluir que la mayoría de los encuestados califican la aplicación de las normativas que regulan las operaciones Bueno, Regular o Malo.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA Y VALIDACION

Plan de estrategia marketing comunicacional y de desarrollo de los puertos del Ecuador de acuerdo a las normativas operaciones portuarias

3.1. INTRODUCCION

Tomando como referencia el puerto de Guayaquil, se enfrenta al reto, no solo de avanzar de acuerdo a las transformaciones del mercado en el aspecto de capacidad física, sino a un cambio de mentalidad en donde el éxito no se mide por la cantidad de carga movilizadora, sino por la satisfacción percibida por los usuarios del terminal.

Por un lado estas las instituciones, quienes buscan presentar una imagen de eficiencia, adaptándose a nuevas normas legales que regulen su actividad, las mismas que se sobreentiende debe ser conocidas por todos los que laboran en los puertos del Ecuador.

Por otro lado la operatividad, que es la razón de existencia de estos lugares, las mismas que buscan maximizar su producción, contando con personal calificado tanto administrativo como operativo, de tal modo se espera que trabajen con profesionalismo, como también que sea algo reciproco, que estas instituciones mantenga a su personal bien informado, capacitado, dando de esa manera herramientas para que gestionen sus responsabilidades de forma eficiente y eficaz.

La parte del producto o servicio, en este caso el embarque y desembarque de las mercaderías que llegan a estos puertos como las que se transportan a diferentes buques para ser llevadas a diferentes lugares de destino. No obstante la atención que se recibe en las áreas administrativas, es parte fundamental de estas instituciones, donde se debe primar la eficiencia.

Por tal motivo, esta propuesta busca superar esos inconvenientes con capacitación e información normativa, orientada en las siguientes áreas:

- ✓ Presentar un plan estratégico de marketing comunicacional, orientada a las instituciones portuarias y operadores de comercio exterior OCEs.
- ✓ Difundir las normativas para un mejor desarrollo laboral en las instalaciones portuarias por medio del portal de Ecuapass y capacitaciones.

Con esta base, queremos plantear una propuesta de implementación no solo de un plan de marketing comunicacional adecuado a las verdaderas necesidades de los puertos del Ecuador, sino que además, un cambio en la cultura organizacional de la institución, en la cual el marketing sea una herramienta de uso diario, por medio de la cual se haga conciencia de la importancia eficiente en cada una de las actividades de las Autoridades Portuarias y los Puertos privados del Ecuador.

3.2. PLAN ESTRATÉGICO DE MARKETING COMUNICACIONAL

3.2.1. OBJETIVO

- Implementar un plan de Marketing comunicacional para la difusión de las normativas que regulan la operaciones portuarias en el Ecuador.
- Impulsar el desarrollo de las terminales portuarias centrándose en la calidad del servicio, maximizando recursos, tomando como referencia la Ley de Modernización del Estado.
- Implementar un plan de comunicación efectivo, eficiente, innovador a mediano plazo para cambiar los conceptos e ideas que se tiene por parte de los ciudadanos, usuarios, y demás operadores directos e indirectos que tienen relación con las actividades en las entidades portuarias.
- Capacitar a los colaboradores directos e indirectos, relacionados con la actividad portuaria a cambiar un comportamiento habitual de forma voluntaria

para conseguir objetivos planteados, esto es con estrategias de liderazgo en cada área administrativa y operativa.

3.2.2. Fundamentación de la Propuesta

Cada una de las normativas dispone .la parte deontológica, pero poco detalla la parte administrativa o laborar para garantizar la eficiencia y productividad. Por otro lado las personas realizan sus trabajos sin aportar con iniciativa para generar competitividad empresarial.

Todo debe ir en conjunto, en una era de globalización; donde se tiene que empezar primero casa adentro, con una organizada estructura empresarial. La producción portuaria, conjuntamente con el transporte marítimo, es uno de los principales ejes en los procesos de producción. Tanto así que es indispensable tener primero políticas claras, legislación transparente, organización administrativa, personal capacitado y profesional.

Los puertos ecuatorianos, deben ser vanguardistas como los hay en otros países que estuvieron en proceso de desarrollo, y que hoy ocupan altos niveles de competitividad comercial. El éxito fue leyes precisas, más organización empresarial, capacitación al talento humano. La inversión juega un papel importante, pero lo es más el retorno de la misma, compensado en mayor rendimiento y productividad.

3.3. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Toda actividad lleva consigo un proceso de mejoras, de tal forma que pueda lograr los cambios y objetivos esperados. Esta propuesta contempla que dichos procesos deben realizarse con actividades constantes, cuyos resultados serán evidentes a mediano y largo plazo, todo depende de la toma de decisiones que se den, desde los mandos altos o directivas institucionales, estas actividades son:

- ✓ Capacitación
- ✓ Plan de marketing comunicacional portuario
- ✓ Plan de servicios al cliente
- ✓ Plan de medios o enfoque institucional
- ✓ Reingeniería y logística administrativa orientada a la eficiencia productiva.
- ✓ Actividades creativas y culturales.
- ✓ Evaluación y seguimiento de la propuesta

No existen recetas para asegurar el éxito, pero si técnicas que con constancia, perseverancia y disciplina se puedan alcanzar las metas propuestas.

3.4. Plan de Marketing Comunicacional

1. ¿Qué es el marketing comunicacional?
2. Objetivos de marketing comunicacional
3. Estrategias del marketing comunicacional
4. Imagen corporativa
5. Redes sociales, web site, boletín informativo on line
6. El marketing portuario
7. Procesos de planificación
8. Departamento de relaciones públicas, Departamento de servicio al cliente y call center, Departamento de capacitación orientado a
 - Proveedores
 - Usuarios
 - Operarios
 - Personal interno

3.4.1. ¿Qué es el marketing Comunicacional?

Es la forma, el modo, el momento, lugar, entre otros aspectos de hacer llegar un mensaje hacia las masas o un público objetivo determinado.

Es el proceso dinámico del marketing, es una herramienta fundamental para dar a conocer un producto o servicio, pues no solo basta con crear toda una infraestructura administrativa, comercial, jurídica, si detrás de todo esto no se la presenta o comunica. La forma de hacer llegar un mensaje depende de varios factores:

- a. Aspectos psicológicos
- b. Aspectos culturales
- c. Aspectos educativos
- d. Aspectos Morales

Es importante estudiar al público objetivo para hacer llegar un mensaje determinado y lo que se quiere conseguir con eso. Es por eso que esas tres variables expuestas es necesario considerarlas, pues cada persona que va

a recibir un mensaje es susceptible a la forma como puede recibirlo e impactarle.

La estrategia comunicacional debe contar con los siguientes aspectos:

- ✓ Debe ser creíble
- ✓ Medible
- ✓ Útil
- ✓ Claro
- ✓ Continuo y constante
- ✓ Efectivo y eficaz
- ✓ Evaluable
- ✓ Adaptable a los medios
- ✓ Correctamente dirigido a las masas

Actualmente en Ecuador se contempla una reformada Ley de Comunicación en el art, 2 que hace referencia a la forma ética que debe ser emitido un comunicado, mensaje, en este caso plan, el mismo que no sea lesivo para quienes lo reciban si no que aporte para el mejoramiento de una objetivo planteado.

3.4.2. Objetivos de marketing comunicacional

Para el soporte de este proyecto el marketing comunicacional gira en torno a estos relevantes aspectos:

- ✓ El público al cual dirigirse
- ✓ Lo que se desea o busca conseguir
- ✓ El mensaje que se quiere difundir
- ✓ Los efectos o resultados que se quiere conseguir

Conocidas las causas, se pueden plantear objetivos que se desean conseguir a la vez las metas que se desean cumplir a corto o mediano plazo.

De estas aristas depende la efectividad que pueda tener el plan comunicacional, no obstante hay que tomar en cuenta que nada en materia de marketing es receta mágica, si no va acompañado de un seguimiento para evaluar sus efectos y dejarlo morir como usualmente sucede con algunas empresas.

3.4.3. Estrategias del marketing comunicacional

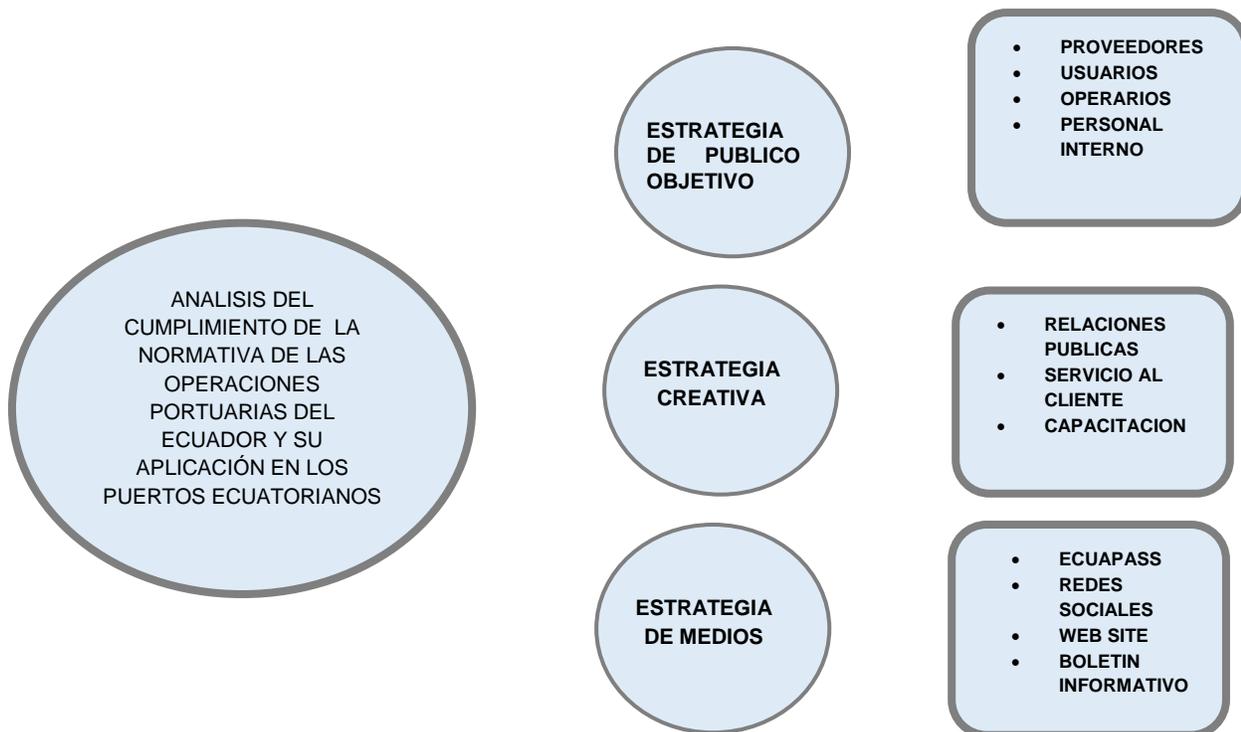
Para efectos de este trabajo se toman en cuenta tres aspectos:

- ✓ Estrategia de audiencia o de público objetivo
- ✓ Estrategia creativa
- ✓ Estrategia de medios

Previo un Brief, que es un documento informativo de la empresa, producto al que se le va a gestionar un plan comunicacional.

Por tanto el cuadro para este proyecto sería el siguiente:

**GRAFICO 3.1
PLAN DE MARKETING COMUNICACIONAL**



Es la forma como va a ser conceptuada las publicaciones, capacitaciones y al público que se desea llegar, meta o en general. Es la adecuada presentación que impactara positivamente a todos los usuarios y que se quedará en la mente de los mismos con la persuasión que se les presente.

La finalidad es de rescatar los valores laborales dentro del puerto, la eficacia, le ética empresarial, el rol de los trabajadores y el servicio que deben dar a los usuarios, para este efecto se trabaja en un análisis interno y externo. Siempre con la finalidad de mejorar en favor de todos los clientes y usuarios que desean recibir un servicio de calidad.

Esta estrategia va acompañada por lo general de gráficos y todo recurso visual que se utilice debe ir en completa combinación. De ser posible si la empresa o entidad organizacional posee uniforme debe ser en armonía con la gráfica empresarial

3.4.4. Redes sociales, web site, boletín informativo on line

- ✓ Ecuapass
- ✓ Facebook
- ✓ Instagram,
- ✓ linkedin
- ✓ Twetter

En el web site hay dos opciones:

- ✓ Mejorar el que se tiene
- ✓ Optar por uno nuevo

Boletín on line, se sugiere por costo "0" es crear un blog informativo o en su defecto crear un boletín on line, lo que puede contener este boletín:

- ✓ Parte informativa variada (entrevistas)
- ✓ Economía
- ✓ Información legal o jurídica actual algo muy breve
- ✓ Información de las actividades portuarias
- ✓ Información laboral y talento humano
- ✓ Ocio, entretenimiento, publicidad.

3.4.5. El marketing comunicacional portuario

El producto; Las normativas portuarias y su cumplimiento

Plaza; Puertos del Ecuador.

Campaña comunicacional; concientización

Misión; Lograr que las actividades portuarias sea realizadas con conciencia y responsabilidad laboral, maximizando lo recursos operativos para el efecto, fomentando la integración y la cultura laboral y de servicio, con el fin de alcanzar la productividad de la entidad portuaria.

Visión, Ser competitivos nacional e internacionalmente, dando un servicio de calidad por parte de toda la estructura orgánica de nuestro talento humano, haciendo de la labor profesional una cultura de servicio.

Valores corporativos;

- ✓ Honestidad y lealtad
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Servicio

Trabajo con responsabilidad social,

En la actualidad trabajar con responsabilidad social es un requerimiento que va tomando cada vez más fuerza por parte de todas las empresas y organizaciones.

Por tal motivo esta entidad no escatimara esfuerzos,

Objetivos corporativos

Competencias: internas entre puertos del Ecuador y externas puertos internacionales.

Segmentación de mercado;

- OCEs
- Puertos Publicos
- Puertos Privados
- Personal interno

Ambiente demográfico;

Conformado por personas de 20 – 55 años profesionales, semi profesionales y no profesionales, operadores de comercio exterior en general.

El mismo que está conformado por hombres y mujeres cuyos cargos son:

- Talento Humano
- Operarios
- Estibadores

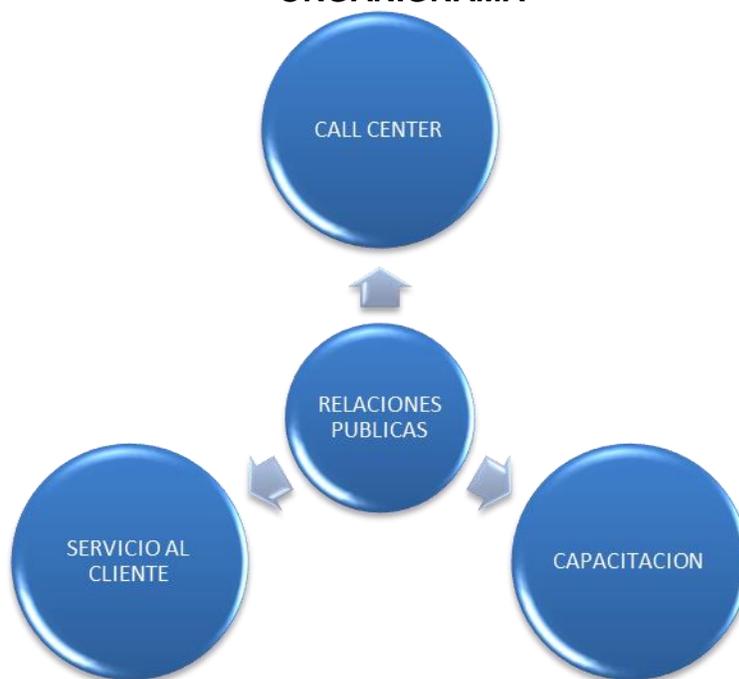
Ambiente económico:

Organización estatal económica

Ambiente sociocultural;

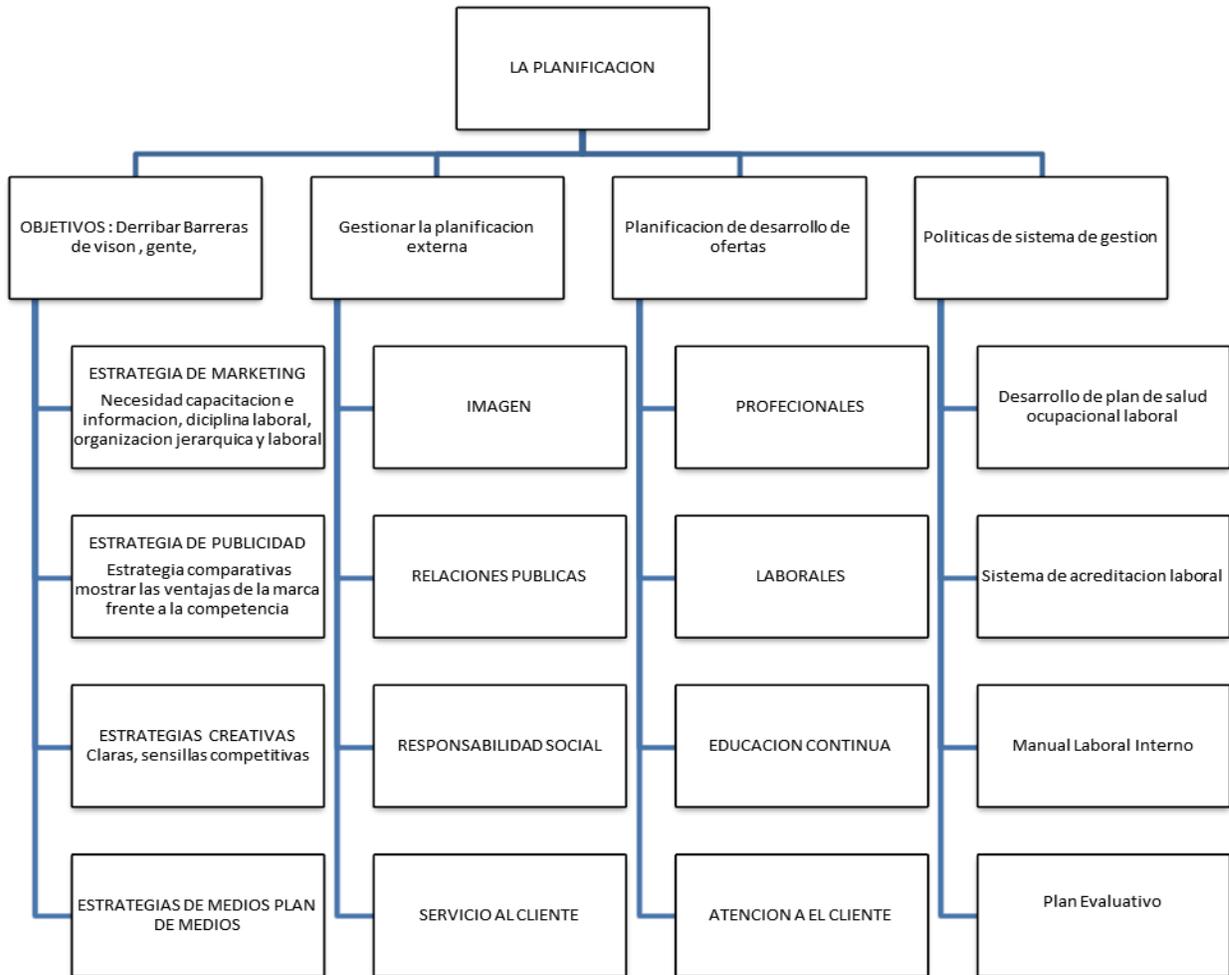
Religiosas y políticas

**GRAFICO 3.2
ORGANIGRAMA**



Elaborado por: Los Autores

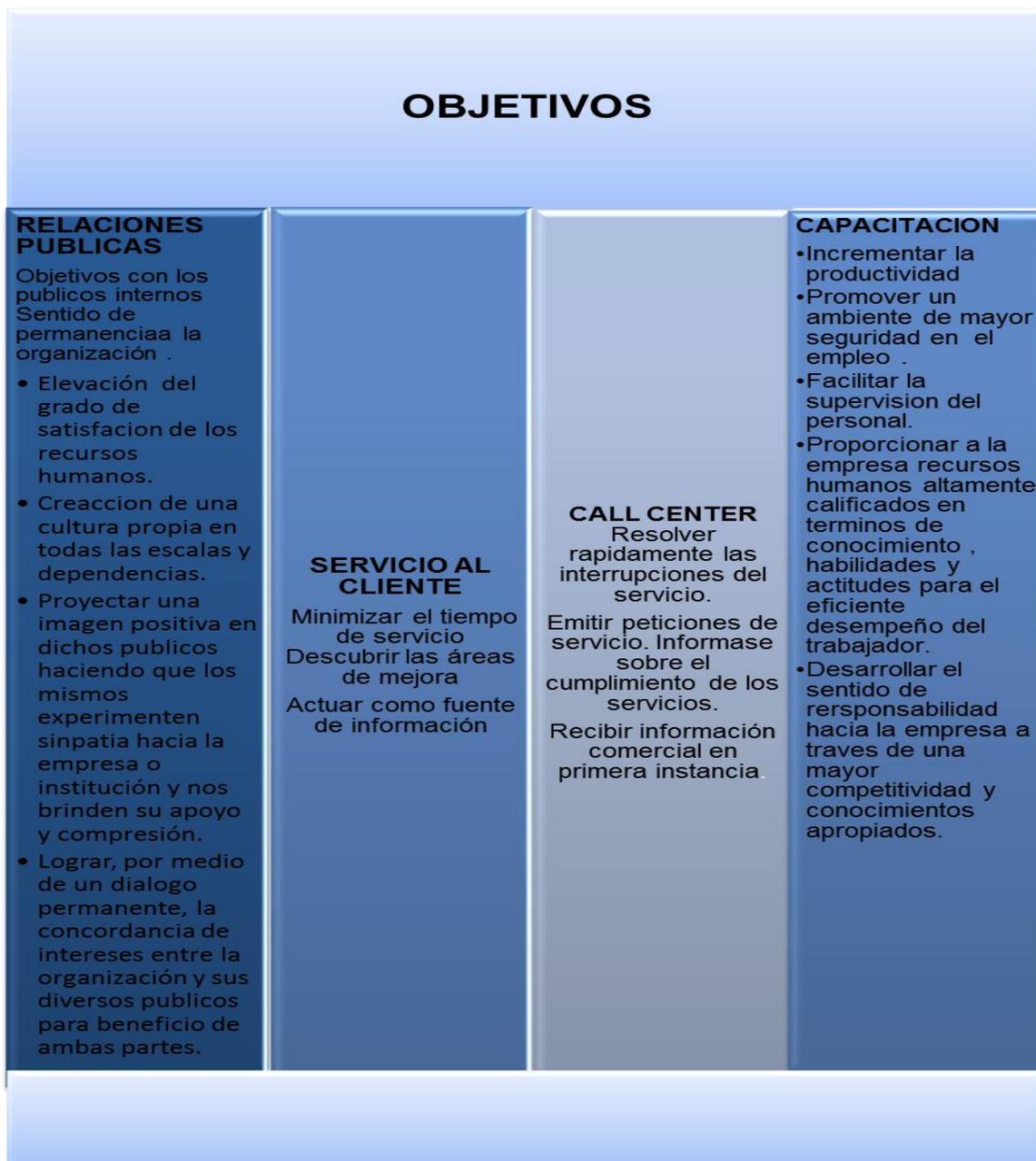
GRAFICO 3.3
Procesos de planificación



Elaborado por: Los Autores

GRAFICO 3.4

Departamento de relaciones públicas, servicio al cliente, call center, capacitacion



**GRAFICO 3.5
FUNCIONES**



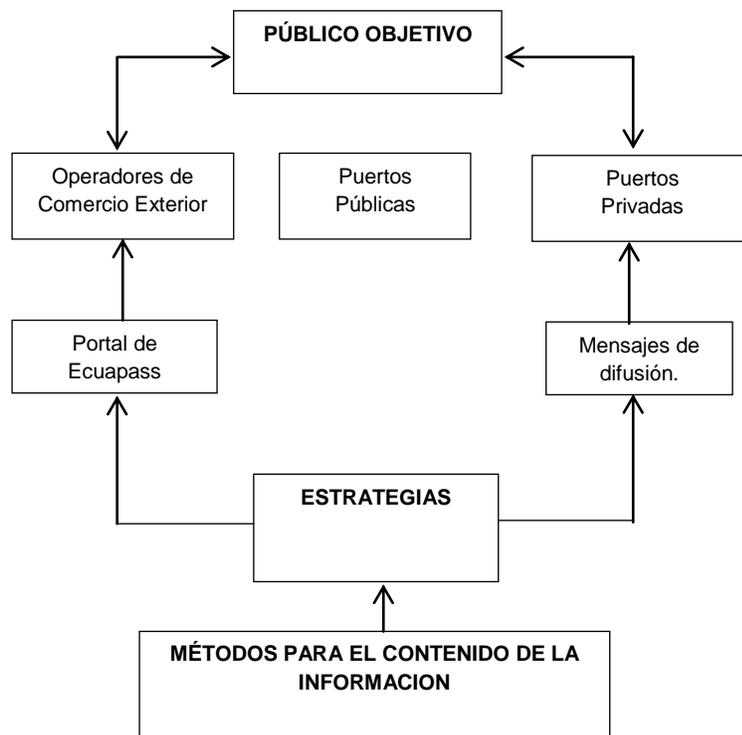
3.5. ELEMENTOS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE MARKETING COMUNICACIONAL.

El plan de marketing comunicacional y su propagación esta elementado por:

- El público objetivo.
- Las estrategias creativas.
- Estrategias de medios de información

GRAFICO 3.6

RELACION ENTRE LOS USUARIOS Y EL PLAN DE DIFUSIÓN



Fuente y Elaboración: Los Autores

VALIDACIÓN

Luego de realizar la planificación y presentación de la propuesta del Plan de Marketing comunicacional de la normativa y su correcto cumplimiento por parte de los operadores de comercio exterior, este trabajo se rige bajo los siguientes aspectos para ser validado.

- Descripción del problema
- Descripción del estudio realizado
- Resultados del estudio

De esta forma se busca viabilizar la propuesta que su finalidad es dar una ayuda, solución o apoyo a la problemática existente dentro del puerto referente al conocimiento de las normativas portuarias, esto a su vez influye en la forma de trabajo que debe hacerse bajo conciencia de nivel de conocimientos.

El estudio no solo determina el nivel de conocimiento de esta naturaleza jurídica, si bien debe ser debidamente difundida, esto repercute en el servicio que esta entidad ofrezca, esto es mientras mejor capacitados e informados estén el talento humano, agentes directos e indirectos relacionados con esta entidad, habrá un beneficio mutuo entre las entidades portuarias y operadores de comercio exterior, que se verá reflejado en producción y productividad.

Mediante el portal de ecuapass y web se realizara la difusión por medio de boletines informativos con la finalidad de actualizar e informar sobre las normativas, para que no incurran en errores de omisión durante sus labores. Los mismos que son jurídicamente sancionados.

Estos resultados sirven para demostrar las siguientes características:

- Potencialidad para analizar el problema y presentar posibles soluciones
- Aplicabilidad para ser implantada y seguida, como también cumplida

- Flexibilidad capacidad de adaptación a los diferentes escenarios que presente la vida política, social, económica, que presente el Estado y su relación directa con los puertos del Ecuador.

Obviamente este análisis supone una considerable simplificación de la realidad con la actividad portuaria del Ecuador y las normativas que lo rigen. (Nagui, (Nagui, 2005)

CONCLUSIONES

La actividad portuaria por historia ha sido y será uno de los principales ejes que mueven la economía del Ecuador. Las actividades marítimas que se desarrollan allí buscan ser más competitivas, implementando estrategias, planes de trabajo, entre otras decisiones empresariales que vallan en pro de la producción del país por medio de estas entidades de comercio exterior.

Las embarcaciones buscan efectividad en la realización de sus operaciones, por ende piden contar con entidades estatales y privadas debidamente reguladas, donde las normas que lo rigen sean claras, transparente, conocidas, para así contar con un personal ético, profesional, diligente.

En plena era de la globalización, estas entidades preparan estrategias, políticas, que mejoren el rendimiento de este sector comercial. Terminar con los oligopolios que no más que prácticas desleales de competencias, Implementar estructuras organizacionales orientadas a la efectividad logística. Las leyes deben ser promulgadas de acuerdo a la realidad económica y política que vive el país. La mayoría de los encuestados confirman que las mismas, deben ser mínimas pero más precisas, mas difundidas, pero también se debe fomentar una cultura ética para cumplirlas.

Pese a esto el trabajo en los puertos reporta anualmente una alta actividad de desarrollo, aunque todavía falta más por mejorar. El presente gobierno del Ec. Rafael Correa Delgado deroga antigua disposiciones legales y promulgando nuevas medidas económicas y políticas, vía Resoluciones administrativas, reduciendo en algunos casos los entes burocráticos, creando nuevos o anexándolos a los ya existente, como el caso de la DIGMER en un principio estuvo en poder de la Armada Nacional, y en la actualidad está dirigida por ó el poder civil, reformando sus estatutos, organigramas, funciones, disposiciones, facultades y competencias. Pasando a ser subsecretaria con nuevo nombre estatal Dirección General de

Espacios Acuáticos y Marítimos, DIRNEA. Esto implica que vía Resolución administrativa cuente con una nueva normativa que la regule.

En materia de puertos existe una nutrida cantidad de cuerpos legales y por ende entidades que lo regulan. La ley de Puertos del Ecuador es una normativa que su finalidad es controlar de manera administrativa las gestiones que se realicen allí, entre sus facultades están como detalla el art. 5 numerales d) que habla de la inspección o peritaje de manera periódica en las entidades portuarias, formulando observaciones como sea el caso. Esto es realizar una consultoría, reingeniería de mejoras, estas que en la actualidad no cumplen a cabalidad como dispone la norma.

h) Promover la capacitación, calificación y entrenamiento, en el país o en el extranjero, del Personal Portuario que se estime conveniente y ventajoso para el desarrollo de las actividades portuarias; Debido a los recortes presupuestarios este parte se ha omitido en un 50%, decisión que es perjudicial para este organismo cada vez más competitivo en esta era. El resultado es que personal poco o nada preparado cometan errores de omisión y negligencia. Esto a su vez trae costosas consecuencias al Estado que tiene que enfrentar la falta de profesionalismo de personas que trabajan en los puertos del Ecuador.

j) Conocer y estudiar las estadísticas mensuales de operación y rendimiento, los balances anuales y otros documentos que obligatoriamente presentarán a su consideración, las respectivas Entidades Portuarias; La parte financiera es fundamental pues es necesario que exista transparencia en las cuentas que genera esta entidad, donde es necesario que la Contraloría del Estado audite los ingresos, egresos y demás soportes financieros que pertenecen a esta área comercial.

m) Otorgar los títulos y matrículas para el Personal Marítimo que labora en los puertos nacionales; Existe un número importante de agentes portuarios no regulados y por ende que no cuentan con matrículas o licencias que les permitan operar en estas entidades, esto hace fácil que se realicen actividades ilícitas como

contrabando, narcotráfico, trata de blancas, etc. Por otro lado la entidad portuaria evita dar estos permisos para poder tener trabajadores temporales, por ende no pagar los derechos laborales que merece un trabajador.

El Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional de Procesos, es una normativa cuya finalidad es reguladora de las actividades de carácter administrativo, donde detalla las facultades y competencias de un directorio AD HOD para la operatividad de los puertos. Nace con la finalidad de dar un nuevo giro administrativo, esto es planteando una estructura organizacional orientada a alcanzar objetivos planteados por un directorio interno. Como todo estatuto fija lineamientos muy precisos como son los procesos que se deben de llevar en la entidad portuaria, la descripción de los puestos directivos los cuales pueden o no ser de libre remoción, no obstante esta normativa dispone de facultades y competencias que debe tener cada miembro del directorio, las mismas que deben ser realizadas al margen de la normativa que esta dispone. Dentro de este cuerpo legal da la puerta abierta a la iniciativa profesional, de modo que implementar nuevos proyectos que sean debidamente analizados por parte de esta directiva los cuales logren mejorar, subsanar, resolver algún acontecimiento presente dentro de la institución.

Todas estas normativas que regulan la actividad portuaria, tienen una finalidad la competitividad y productividad. La propuesta busca mejorar aquellos aspectos operativos que impiden de alguna forma la productividad como empresa estatal. Como es de conocimiento este es un plan piloto, cuya adaptabilidad y funcionamiento dependerán de las autoridades que lo apliquen.

El proyecto es viable, real, flexible, es importante que el Estado genere recursos económicos para las mejoras administrativas, se presente un plan de capacitación, una evaluación por resultados alcanzados, como también una valoración que garantice la efectividad de una propuesta.

Así también Se debe establecer una estrategia de reposicionamiento ante los clientes actuales y potenciales acerca de las reales obligaciones que los puertos desarrollan, por ejemplo, un hecho de esto es que la mayoría de la gente confunde las actividades portuarias con las aduaneras;

La Subsecretaria de Puertos Marítimo y Fluvial en la actualidad, se halla en la misión de informar a toda la ciudadanía de sus grandes progresos gracias a la optimización de sus operaciones, esto es una excelente táctica a seguir, para conseguir diferenciar a la institución portuaria de la Aduana.

Sin duda la falta de conocimiento conlleva a que las personas comentan actos omisión, por desconocimiento o falta de cuidado, o desinterés, por otro lado la ley es clara, al expresar que la falta de conocimiento de alguna norma no exime de culpa a quien lo cometa.

Es así que es deber del Estado, regular estos aspectos si se busca lograr la excelencia productiva en áreas comerciales, laborales, financiera, relacionadas la operatividad de los puertos en Ecuador.

RECOMENDACIONES

- Implementar un plan de capacitación, orientada a colaboradores administrativos, operarios, agentes directos e indirectos con la entidad portuaria.
- Es preferible que las personas relacionadas con el tema, estén laborando en diferentes áreas de comercio exterior, como entidades relacionadas con los puertos, tengan experiencia de un año, estudios superiores en áreas administrativas, económicas, legales, comerciales.
- Crear un plan estratégico de marketing comunicacional con verdadera misión y visión de cambio a nivel portuario, dejando atrás los obsoletos conceptos doctrinales de las instituciones portuarias que ya no cuadran con el actual cambio económico estatal.
- Fomentar el profesionalismo dentro de la institución, evitando el ingreso de funcionarios y empleados por presiones públicas, demostrando a los clientes y a la ciudadanía en general, la seriedad con que se maneja al puerto.
- Estimular la agilidad en los procesos administrativos.
- Fomentar que las ofertas de servicios por parte de los operadores portuarios, sean más eficientes gracias a un enfoque hacia las necesidades de los clientes.
- Demostrar las ventajas del puerto, por infraestructura, superestructura y por todos los avances de la modernización, que minimizan su limitación para el ingreso de buques de gran tonelaje, lo que debe mantenerse como un objetivo primordial.
- Empezar el desarrollo efectivo de la “Atención al Usuario”, siendo no simplemente una unidad más dentro del organigrama de la empresa portuaria en espera de recibir quejas, sino, buscando continuamente evitar la insatisfacción de los clientes, estando al tanto de lo que pasa día a día.

BIBLIOGRAFÍA:

- Autoridad Portuaria de Esmeraldas. (s.f.). *Autoridad Portuaria de Esmeraldas*. Recuperado el 12 de Enero de 2015, de Autoridad Portuaria de Esmeraldas: <http://www.puertoesmeraldas.gob.ec/>
- Autoridad Portuaria de Guayaquil. (s.f.). *Autoridad Portuaria de Guayaquil*. Recuperado el 14 de Diciembre de 2014, de Autoridad Portuaria de Guayaquil: <http://www.apg.gob.ec/institucional/historia>
- Cabra, G. M. (2009). *Introducción al derecho* (15ava ed., Vol. 1). Bogota Colombia: Temis.
- CALDANI, M. A. (10 de MARZO de 2010). *Documento pdf juridico*. Recuperado el 10 de 2015 de ABRIL , de Documento juridico: <http://www.centrodefilosofia.org.ar/RevInv/RevInv345.pdf>
- Cámara Marítima del Ecuador. (2011). *CAMAE*. Recuperado el 6 de febrero de 2015, de <http://www.camae.org/APB.html>
- Cámara Marítima del Ecuador, CAMAE. (2013). Puertos Ecuatorianos. *INFORMAR*, 5.
- CORPORACIÓN DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES. (2003). *Legislación marítima y portuaria*. (978-9978-86-461-6 ed., Vol. III). Quito Ecuador: CORPORACIÓN DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES.
- Dole. (2009). <http://www.naportec.com>.
- La Otra Opinion. (2014). *La Otra Opinion*. Recuperado el 30 de noviembre de 2014, de La Otra Opinion: <http://laotraopinion.net/desarrollo-de-infraestructura/puertos-maritimos-en-el-desarrollo-del-transporte/>
- Nagui, M. (2005). *Metodología de la investigación* (segunda edision ed., Vol. 1). (Lumisa, Ed., & E. Noriega, Trad.) Mexico D.F., Mexico D.F, Mexico: Lumisa Noriega Editores.

ANEXOS.

Anexo 1

http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A._Codigo_policia_maritima.pdf

<http://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/FomentoMarinaMercante1.pdf>

http://www.apg.gob.ec/files/ley_puertos.pdf

http://www.apg.gob.ec/files/ley_regimen_portuario.pdf

http://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/08/ACUERDO-MINISTERIAL-040_2013.pdf

http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A._Ley_faros_boyas.pdf

Anexo 2: ENCUESTA CONOCIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA PORTUARIA ECUATORIANA.

OBJETIVO: Determinar a través de una encuesta el grado de conocimiento que tienen los involucrados en el comercio exterior de las normativas que regulan las operaciones portuarias así como también la aplicación o no de las mismas dentro de los servicios que prestan los operadores de comercio exterior.

INSTRUCCIONES: Señale con una X la respuesta que considere de su elección.

GENERO M F EDAD AREA LABORAL

1. ¿Ha recibido capacitación sobre las normas que regulan los servicios portuarios en el Ecuador?

a.	Siempre	
b.	Casi siempre	
c.	Frecuentemente	
d.	Casi Nunca	
e.	Nunca	

2. ¿Cómo califica usted el cumplimiento de la Normativa de los servicios portuarios en el Ecuador?

a.	Excelente	
b.	Muy Bueno	
c.	Bueno	
d.	Regular	
e.	Malo	

3. ¿De acuerdo a sus conocimientos que entidad es la encargada de hacer cumplir las normativas que regulan los servicios portuarios en el Ecuador?

a.	DIRNEA	
b.	Autoridad Portuaria de	

	Guayaquil	
c.	Ministerio de Comercio Exterior	
d.	Ministerio de Transporte y Obras Publicas	
e.	Subsecretaria de Puertos Marítimo y Fluvial	

4. ¿Usted cree que la administración de los puertos en el Ecuador cumple con las disposiciones que establece la normativa portuaria?

a.	Siempre	
b.	Casi siempre	
c.	Frecuentemente	
d.	Casi Nunca	
e.	Nunca	

5. ¿De los Operadores de comercio exterior quien cree usted que deberían conocer sobre las normativas Portuarias?

a.	Autoridad Portuaria de Guayaquil	
b.	Consolidadoras de carga	
c.	Agencias Navieras	
d.	Operadores Portuarios de Buques	
e.	Operadores Portuarios de Servicios	

	Conexos	
--	---------	--

6. ¿Conoce usted sobre los requisitos que deben presentarse para obtener la habilitación de los operadores portuarios?

a.	SI	
b.	NO	
c.	A medias	
d.	Totalmente	

7. ¿Realiza sus labores cotidianas dentro de los recintos portuarios de acuerdo a las normativas vigentes?

a.	Si	
b.	NO	
c.	A medias	
d.	Totalmente	

8. ¿Con respecto a las normativas que regulan las operaciones portuarias en el Ecuador como califica usted su aplicación?

a.	Excelente	
b.	Muy Bueno	
c.	Bueno	
d.	Regular	
e.	Malo	

9. ¿Conoce usted sobre la clasificación de los servicios portuarios que ofrecen los operadores de comercio exterior en Ecuador?

a.	SI	
b.	NO	
c.	NO SABE	

10. Cuál de los siguientes estrategias cree usted que se deberían aplicar para la difusión de las normativas, para el cumplimiento de obligaciones de los Operadores Portuarios

a.	Marketing	
b.	Cursos de capacitación	
c.	volantes	
d.	Vallas publicitarias	
e.	Web	

Anexo 3: ENTREVISTA CONOCIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA PORTUARIA ECUATORIANA.

OBJETIVO: Determinar a través de una entrevista el grado de conocimiento que tienen los expertos involucrados en el comercio exterior sobre las normativas que regulan las operaciones portuarias así como también la aplicación o no de las mismas dentro de los servicios que prestan los operadores de comercio exterior.

¿Conoce usted las normativas que regulan los servicios portuarios en el Ecuador?

¿Cuáles son los servicios portuarios que se realizan en los espacios acuáticos y que están contemplados en esta normativa?

¿Cuál es la entidad que tiene competencia para la coordinación, regulación, planificación y control técnico del sistema nacional de puertos y transporte acuáticos?

¿Cuáles son las formas de prestación de los servicios portuarios y cuáles son los términos en los que se deben regir para su cumplimiento de acuerdo con la normativa?

¿Considera usted que esta correcta la clasificación de los servicios portuarios?

¿Cómo cree usted que se debe realizar la trazabilidad de la calidad de los servicios que prestan los operadores portuarios y su injerencia en el desarrollo del comercio internacional?