



ECUADOR – JUNIO 2016 - ISSN: 1696-8352

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES PORTUARIAS DE LA EMPRESA TRINYFRESH S.A., MEDIANTE LA APLICACIÓN DE NORMA Y ESTÁNDAR BASC

Andrés Eduardo García Macías

Ingeniero en Comercio Exterior
Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
aegmn@hotmail.com

Carolina Lissette Díaz Cedeño

Ingeniera en Comercio Exterior
Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
kdc.na91@hotmail.com

Angela Andrade Tapia

Licenciada en Comercio Exterior
Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
andradeangela2004@yahoo.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Andrés Eduardo García Macías, Carolina Lissette Díaz Cedeño y Angela Andrade Tapia (2016): "Manual de procedimientos de operaciones portuarias de la empresa TRINYFRESH S.A., mediante la aplicación de norma y estándar BASC.", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (junio 2016). En línea: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/basc.html>

RESUMEN

La presente tesis muestra el diseño de un manual de procedimientos de operaciones portuarias de la empresa TRINYFRESH S.A., mediante la aplicación de norma y estándar BASC, estructurado sobre estándares específicos para el control en los procesos del Departamento de Operaciones portuarias, que se aplican en la empresa exportadora de banano ecuatoriano.

La metodología de procesos estructurada por World BASC Organización, aporta control y seguridad en las actividades desarrolladas por las empresas que se encuentran en la cadena logística de exportación y comercio internacional, debido a que esta organización está liderada por el sector empresarial y apoyado por Aduanas y organismos internacionales que buscan crear un bien común comercial. La implementación de estándares en el presente manual se inició con el análisis de los procesos vigentes del departamento, mediante el uso de técnicas de observación y recolección de datos; que permitió establecer en el campo las fortalezas y las debilidades del proceso iniciado hace un año cuando la compañía asumió el manejo de la logística y la operatividad del Departamento de Operaciones Portuarias que hasta esa fecha había sido subcontratado a otras empresas del sector. Como diagnóstico de los procesos actuales, se determinó la necesidad de crear formatos establecidos como procedimientos para el desarrollo de las actividades del departamento que le permitan llevar un registro, seguimiento y control. Concluido el análisis, se estructuró un flujograma de la empresa con énfasis en el área operativa de consolidación de contenedores y embarque bajo cubierta, que permitió la selección de estándares acorde a la necesidad; Logística de recibo y despacho de carga; Control de materias y material de empaque; Control de documentos y de la información; Alianzas estratégicas de seguridad; Reporte de operaciones y actividades sospechosas. El manual es la suma de criterios, opiniones, revisión de información, chequeo de registros y confrontación con lo que se hace a nivel de otras empresas nacionales e internacionales en la actividad comercial de exportación. La propuesta está validada por cada uno de las técnicas e instrumentos utilizados para la recopilación de datos, en el caso de las encuestas se adjunta para mayor formalidad de los resultados, el escaneado de cada una de las encuestas aplicadas a los 13 empleados del área investigada, los cuadros en Excel sobre los resultados obtenidos e incluso se hace la revisión con los coeficientes estadísticos inferenciales de Kendall y Spearman, con sus respectivos procesos y pruebas de hipótesis. Las entrevistas con los gerentes (general y financiero) y las encuestas aplicadas a los empleados del área nos justifican sólidamente la validez de la propuesta presentada. La aplicación y comprobación de cambios en el proceso de consolidación de contenedores y embarque bajo cubierta en base a la metodología de procesos de la Norma y Estándar BASC versión 04-2012, es un proceso que pasa por decisiones ejecutivas y por la implementación de un plan de capacitación, no sin antes generar un focusgroup con el personal, para en una clínica participativa establecer hitos de responsabilidad en función de las actividades que ejercen para el área y la empresa. Es necesario establecer las normas para el buen uso del instrumento, la responsabilidad de asumir los nuevos retos, pero sobre todo el cumplimiento de lo planteado. Se

recomienda para la creación de un sistema de Gestión en control y seguridad BASC integral; complementar la estructura del presente manual con los estándares que involucran acoger sistemas de control en las aéreas administrativas de la exportadora de banano.

PALABRAS CLAVES: Cadena logística, Trazabilidad, Estándares BASC, procesos operativos, procedimientos documentados, procesos críticos, seguridad, actividades sospechosas.

ABSTRACT

This thesis shows the design of a Handbook of procedures for port of TRINYFRESH S.A., through the application of standard BASC, structured on specific standards for control in the Department of operations processes and standard port operations, which are applied in the Ecuadorian banana exporting company.

Process methodology structured by World BASC organization, provides control and safety in the activities carried out by enterprises that are in the logistic chain of export and international trade, since this organization is led by the sector business and supported by Customs and international organizations seeking to create a common good commercial. The implementation of standards in this manual was initiated with an analysis of current processes of the Department, through the use of techniques of observation and data collection; It allowed to establish in the field strengths and weaknesses of the process which started a year ago when the company took over the management of logistics and the operational capacity of the Department of port operations, which until then had been subcontracted to other companies in the sector. As diagnostics of current processes, was determined the need for formats established procedures for the development of the activities of the Department that would enable it to carry a record, monitoring and control. Completed analysis, structured a flowchart of the company with an emphasis on operational consolidation of containers and low boarding area covered, allowing the selection of standards according to the need; Logistics of receipt and dispatch of cargo; Control of materials and packing material; Control of documents and information; Security alliances; Report suspicious activities and operations. The manual is the sum of the criteria, opinions, review of information, checking records and confrontation with what is being done at the level of other national and international companies in the business of exporting. The proposal is validated by each of the techniques and tools used for the collection of data, in the case of surveys is attached to greater formality of the results, the scanning of each of the surveys applied to 13 employees of the investigated area, the tables in Excel on the results obtained and even becomes the revision with the inferential statistical coefficients of Kendall and Spearman with their respective processes and tests of hypotheses. Interviews with managers (general and financial) and the surveys applied to the employees of the area justify us solidly the validity of the proposal. The application and verification of changes in the process of consolidation of containers and low boarding deck based on the methodology of the standard and standard BASC processes 04-2012 version, is a process that passes by executive decisions and the implementation of a training plan, but not before generating a focusgroup with staff, to a participatory clinical milestones of responsibility according to the activities that exercise for the area and the company. It is necessary to lay down the rules for the proper use of the instrument, the responsibility to meet the new challenges, but above all compliance with the issues raised. Recommended for the creation of a system of management control and comprehensive security BASC; to complement the structure of this manual with standards that involve hosting control systems in administrative overhead of the banana exporter.

KEY WORDS: Supply chain traceability standard BASC, operational processes, documented procedures, critical processes, safety, suspicious activities.

1. INTRODUCCION

El aumento de la demanda de los mercados regionales integrados como la Unión Europea, el crecimiento económico de países como China, Corea del Sur, India han hecho que Latinoamérica, en las tres últimas décadas, tenga un notable crecimiento en materia de Importación y Exportación, según plantea Ponce Leiva Javire (2012), lo cual ha marcado un avance importante en todo el continente, sobre todo, en temas de envergadura como es la integración entre bloques y la globalización en el intercambio de mercancías, obligando a los Países Emergentes o en vías de Desarrollo, a optimizar sus operaciones portuarias con el objetivo de estar al nivel de los principales puertos del primer mundo y que respondan a las necesidades actuales del mercado (Pro-Ecuador 2015).

Actualmente vivimos en un mundo globalizado y jerarquizado por la ciencia y la tecnología; la producción y comercialización desde la más pequeña unidad agrícola está regida por las normativas establecidas por la propia sociedad y por aquellas regulaciones jurídicas para el comercio entre los países, vinculados o no a bloques regionales o continentales; naciones que han ido creando alianzas, acuerdos, compromisos, Tratados comerciales que se establecen en la capacidad de vender y/o adquirir mercancías en sus diferentes estados y procesos (Informe sobre el Comercio Mundial, 2013),

Los cambios en el modelo económico y político que adoptan los diferentes gobiernos en sus respectivas naciones marcan tendencias en el Comercio Internacional, lo que evidencia un camino que conduciría al mundo, en su conjunto, a convertirse rápidamente en un sistema económico y de mercado único. En estas circunstancias, pocas son las empresas que podrían escapar a los efectos de la globalización y del posicionamiento de empresas y corporaciones americanas, europeas, chinas, coreanas, indúes y japonesas, las mismas que importan, exportan o manufacturan productos a economías de escala como también a la rápida expansión de la cantidad de competidores en los mercados internacionales.

La mayoría de las actividades relacionadas con los negocios de importación y exportación se llevan a cabo en el ámbito de la globalidad. Las Finanzas, la Tecnología, la Investigación, los flujos de capital de inversión, las instalaciones productivas, las redes de marketing y distribución tienen todos, una dimensión globalizadora.

A diferencia de las décadas anteriores (los 70, 80 y 90s), la situación macroeconómica de América Latina y el Caribe en términos generales le permitió salir de la crisis económica mundial (de los 80 y 90s) sin mayores traumas e inconvenientes, sin embargo, frente a la caída de los precios del petróleo, desde el 2015, algunos países de la región comienzan a sentir el peso de una crisis que también golpea a otros sectores del planeta.

El crecimiento proyectado de acuerdo a la CEPAL y el Fondo monetario Internacional se ve afectado en gran medida por la suerte que corren los principales socios comerciales de los países de la región. A pesar de que Sudamérica ha diversificado su cantera de socios comerciales, lo cual lo hace menos vulnerable, sigue siendo una prioridad la ampliación y variedad de los márgenes de exportación de los productos no tradicionales.

De la misma manera, el aumento de la demanda de productos agrícolas, semiprocados y procesados por diferentes mercados internacionales desde el Ecuador, en estas últimas décadas, ha ocasionado que la mayor parte del sector exportador incremente sus capacidades operativas portuarias y aeroportuarias para cumplir con las normativas nacionales e internacionales que rigen la actividad.

El banano a través de las últimas décadas se convirtió por la demanda del mercado, por las condiciones favorables para la producción y por los precios que comenzaron a convertirse en atractivos para los actores del proceso, pasando el Ecuador a convertirse en el principal exportador de esta variedad de fruta, lo que incluso generó cambios en los mecanismos de traslado desde el Puerto de Guayaquil, principal vía para la exportación de productos no tradicionales hacia el mundo, se fue incrementando paulatinamente otros productos agrícolas, acuamarios e incluso productos semi procesados que mejoraron las condiciones de operación del Puerto y toda la línea inherente al comercio internacional. La variedad de mercados y las condiciones normativas también provocaron la necesidad de acoger sistemas de control y luego de certificación para acreditar la actividad en general.

La Norma BASC es una norma Internacional con propiedad intelectual a favor de World BASC Organization (WBO), fue concebida para implementar y administrar un Sistema de Gestión en Control y Seguridad (SGCS), de tal forma que puede ser integrada con otras publicaciones o normativas aplicadas, las cuales hace referencia explícita o implícita y que dan información u orientación, aplicables a todas las organizaciones elegibles, sin importar su tipo o tamaño. El alcance de su aplicación depende del objeto social (giro del negocio), los riesgos presentes en la cadena de suministro, las actividades relacionadas con el comercio internacional y las condiciones del entorno en el cual opera.

TRINYFRESH S.A. cuenta con casi cuatro años en el mercado de exportación de banano hacia Rusia, siendo esta su principal y única actividad económica. Entre las variedades de banano que la empresa exporta está el Banano 22XU y el Orito Convencional las cuales son muy apetecidas a nivel internacional como parte de la gastronomía.

La empresa ha desarrollado cambios en su estructura administrativa, considerando como una necesidad tener el control directo sobre el proceso de consolidación de contenedores y embarque bajo cubierta, por lo que creó el Departamento de Operaciones Portuarias en marzo del año 2015. De este modo se planteaba elevar controles en las operaciones portuarias y manipulación de las cajas de banano.

La empresa formó la estructura del nuevo departamento con un grupo de talentos humano, con la experiencia y conocimientos necesarios para el manejo del proceso, no obstante se ha evidenciado situaciones como duplicidad en la información, pérdida de registros, correcciones frecuentes en el manifiesto de la información. Debido a estas situaciones la empresa TRINYFRESH S.A. ha determinado que existe la necesidad de organizar las actividades en el proceso de consolidación de contenedores y embarque bajo cubierta.

La falta de control y seguimiento en las actividades que desempeña el personal del departamento de operaciones portuarias ha reflejado claramente situaciones complejas dentro de la operación de embarque, que inician con simples registros de actividades, hojas de ruta, fichas de inspección entre otros documentos, estas situaciones han llevado a obtener información no confiable, generando duplicidad en la información, registros errados, pérdida de documentos originales sin soporte alguno. A consecuencia la empresa ha tenido que incurrir en faltas reglamentarias ante la SENA debido a correcciones en la manifestación de la información de los embarques de banano.

Además de los problemas administrativos internos en el nuevo departamento, TRINYFRESH S.A. por la naturaleza de su actividad económica puede enfrentar riesgos de contaminación y tráfico de drogas en los embarques de exportación; debido a los altos índices de actos ilícitos reportados por la policía nacional evidenciados en las exportaciones de banano ecuatoriano. Por ello es importante establecer hitos de responsabilidad para que la empresa pueda enfrentar y tener posibilidad de acción y reacción ante posibles riesgos relacionados al crimen organizado.

El presente trabajo investigativo plantea "La elaboración de un Manual de procedimientos de operaciones portuarias de la empresa, mediante la aplicación de norma y estándar BASC", lo que contribuirá de una manera efectiva, no solo a establecer un mejor sistema de control de la operación de consolidación de contenedores y embarque bajo cubierta, además, direccionar a la empresa hacia el cumplimiento de estándares que mejoren ostensiblemente la respuesta hacia los clientes y alcanzar disminución en los costos, tiempo y mayor efectividad en las operaciones portuarias. Si efectivamente la existencia de un procedimiento no garantiza la ausencia de riesgos, pero puede mitigar el impacto de los mismos y mejor aun a través de procedimientos establecidos se puede prevenir situaciones o incluso aportar soluciones inmediatas a problemas o también denomina contingencias u emergencias dentro de una operación de embarque de banano. El manual deberá ser un punto de partida para el logro de sistemas de normativas internacionales como: ISO 9000 de "Calidad y gestión", ISO 28000 de "Sistemas de Gestión para la Cadena de Suministros", las cuales contribuirán a desarrollar un sistema integrado de calidad operativa de toda la compañía.

El diseño del manual de procedimientos de operaciones portuarias de la empresa TRINYFRESH S.A se plantea con la estructura de la Norma y Estándar BASC versión 04-2012 dentro del capítulo Guayaquil del WBO. Con la elaboración del Manual se procederá a la observación, revisión y establecimiento de procesos idóneos para la gestión que involucre

las operaciones dentro de la terminal portuaria. Como resultado se tendrá la elaboración de un manual para optimizar recursos: humanos, materiales y económicos de la empresa TRINYFRESH S.A., además de mejorarlas horas de trabajo directo o indirecto que se involucre dentro de la operación de exportación en el terminal portuario.

2. METODOS

Para el desarrollo de la investigación se consideró necesario aplicar el Paradigma o metodología cuanti-cualitativo o también denominado Paradigma o metodología mixta:

Cuantitativo, porque el trabajo se establece a partir de la aplicación de instrumentos de corte empírico y su consecuente procesamiento (valoración y tabulación) de la información en datos a los cuales se aplica el uso de algunos casos de la estadística inferencial.

Cualitativo porque permite realizar valoraciones e inferencias a partir de lo que los entrevistados manifiestan tanto en opiniones como en acciones ejecutivas hacia el interior de la empresa y en torno a su actividad de exportación.

2.1. Método Científico-Experimental:

Se utilizó el método científico porque emplea un conjunto de procedimientos lógicamente sistematizados, que permite descubrir hechos, datos y problemas reales, los mismos que permitieron establecer una conclusión general y después del análisis la búsqueda de soluciones. Para esta investigación se aplicó las siguientes fases del Método Científico.

- Observación.
- Determinación del problema.
- Ideas a defender.
- Verificación de los resultados.
- Recopilación de datos.

Se utilizó el Método Experimental porque se sostiene en las encuestas, entrevistas y observaciones para comprobar y justificar la aplicación de la propuesta de la investigación.

2.2. Método Matemático-Estadístico:

Se realizó la aplicación cuantitativa con la Escala de Likert en la encuesta y se confrontó sus resultados con el Coeficiente de Relación por rangos de Spearman y el Coeficiente de Cocordancia Kendall o Grado de Asociaciones de Evaluaciones Ordinales, con sus respectivas fórmulas y procesos de aplicación. La prueba de hipótesis a los coeficientes se lo realiza con la Tabla de valores críticos del coeficiente de correlación de Spearman y la Tabla de Distribución Ji-Cuadrado (χ^2) con u grados de libertad.

3. RESULTADOS

En el caso del presente trabajo investigativo se utilizó la Escala de Likert, como mecanismo para consultar sobre preguntas objetivas enfocadas a una respuesta donde se niegue o apruebe el objetivo de la investigación.

La escala de Likert está constituida por una serie de ítems o frases que han sido escogidos, de forma que confluyan en una opinión valedera para medir de alguna forma una actitud cuya intensidad queremos medir.

La escala de Likert es una escala ordinal que no mide cuánto más favorable o desfavorable es una actitud, un ejemplo necesario: Al aplicar la escala a dos personas diferentes, la primera obtiene una puntuación de 20 puntos frente a otra que obtiene 10 puntos, la conclusión correcta es que la actitud del primero frente a la del segundo es más favorable y no con el criterio que la puntuación marca el doble de actitud entre los dos.

A pesar de esta limitación, la escala Likert tiene la ventaja de que es fácil de construir y de aplicar, y, además, proporciona una buena base para una primera ordenación de los individuos en la característica que se mide. Las categorías que se consulta con cinco y tendrán para efectos del análisis estadístico posterior la siguiente puntuación:

Totalmente de acuerdo	5 puntos
De acuerdo	4 puntos
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3 puntos

En desacuerdo

2 puntos

Totalmente en desacuerdo

1 punto

Se decidió formular para la investigación, una encuesta con dos secciones definidas: la primera con información general del encuestado, nombre, edad, nivel educativo, tiempo en la empresa, estado civil, sector donde vive. La segunda sección de la encuesta está basada en la aplicación de la Escala de Likert, el cual como se especificó en el desarrollo de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la escala permite medir que una actitud es más favorable que otra.

La encuesta tiene cuatro preguntas resultado de la revisión de documentos, el seguimiento de la línea de procedimientos que deben efectuarse, el tiempo de entrega de los mismos, la forma en que se verifica la información suministrada por los otros actores del proceso aduanero (externos a la compañía). La primera pregunta va en relación al malestar en función de los deberes que se tiene: ¿Deben distribuirse las responsabilidades en función de las actividades que realiza en su departamento?

La segunda pregunta surgió de la revisión documental de los registros que se elaboran para el proceso de ingreso, control, verificación en la operación de consolidación de contenedores y embarque bajo cubierta, en el Puerto Marítimo de Guayaquil, lo que generó algunas inquietudes sobre el cumplimiento de estos procedimientos. ¿Se debería llevar un registro de c/u de las actividades que realiza en su departamento?

La tercera pregunta se efectuó al observar en las carpetas de Talento Humano, el nivel de estudios de los empleados frente a la necesidad y retos que debe la compañía TRINYFRESH S.A., lograr para obtener certificaciones que eleven su capacidad de gestión operativa y administrativa. ¿Cree Usted que el personal de operación portuaria debe recibir capacitación constante?

La cuarta pregunta fue elaborada en base a lo que se había levantado como datos iniciales y que fundamentaron los objetivos y propuesta del presente trabajo investigativo. ¿La falta de un proceso documentado está afectando el desarrollo de la operación portuaria?

La información obtenida en el proceso metodológico se recolectó, se tabuló y se procedió a realizar cuadros y gráficos estadísticos en el programa de Excel, luego se procede a efectuar el análisis e interpretación de datos. En los procesamientos de datos se cumple con los objetivos, los registros, clasificación, tabulación y codificación de las encuestas.

El proyecto investigativo fue Factible y de carácter exploratorio, (Dr. Roberto Hernández Sampieri, McGraw Hill, 2010), consiste en observar y levantar información sobre el proceso de consolidación de contenedores y embarque bajo cubierta ejecutado por el departamento de operaciones portuarias de la empresa TRINYFRESH S.A., y, porque se orienta al desarrollo de una propuesta, de un modelo práctico que permita solucionar los problemas prioritarios detectados luego de un diagnóstico y sustentados en una base teórica

La observación es un elemento estructural en todo proceso investigativo, a través de ella el investigador encuentra una vía para obtener el mayor número de datos que le permitan visualizar la problemática investigada. En el caso de la compañía TRINYFRESH S.A., se efectuó observación de cada una de las etapas del proceso de operaciones aduaneras, en las cuales se detectó algunas circunstancias que ocasionan problemas en el cumplimiento de los pocos procedimientos que tiene el área de comercio exterior de la compañía y que repercuten en el nivel de eficacia y efectividad que esperan los clientes de la empresa.

A continuación se presenta los resultados de las encuestas y entrevistas realizadas:

3.1. Resultados de la pregunta 1

¿Deben distribuirse las responsabilidades en función de las actividades que realiza en su departamento?

Cuadro N° 1 Respuesta a la pregunta 1

Escala de valores	Alternativas	Frecuencia	%
5	Totalmente de acuerdo	8	61,54 %
4	De acuerdo	5	38,46 %
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
2	En desacuerdo	0	0%
1	totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL		13	100%

Fuente: Dpto. de Operaciones Portuarias TRINYFRESH S.A

Autor: Carolina Lissette Diaz Cedeño y Andrés Eduardo García Macías

Análisis de las respuestas: En la observación que involucró también diálogos directos con los empleados del área investigada, se percibió un malestar caracterizado por la distribución de responsabilidades que no estarían en completa relación con las actividades del Departamento al cual están involucrados. De los 13 encuestados se obtuvo respuestas que se sitúan en un rango de actitud positiva a la pregunta formulada (8 Totalmente de acuerdo y 5 de acuerdo) obteniendo el rango más alto, entre las cuatro preguntas planteadas, de la puntuación en conjunto de los entrevistados (60 puntos). Los datos obtenidos ratifican la necesidad de revisar las distribuciones de las responsabilidades de los empleados del Departamento de Operaciones Aduaneras en función de las actividades que realizan específicamente para el área en la que laboran.

3.2. Resultados de la pregunta 2

¿Se debería llevar un registro de c/u de las actividades que realiza en su departamento?

Cuadro N° 2 Respuesta a la pregunta 2

Escala de valores	Alternativas	Frecuencia	%
5	Totalmente de acuerdo	5	38,47 %
4	De acuerdo	6	46,15 %
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	7,69%
2	En desacuerdo	1	7,69%
1	totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL		13	100%

Fuente: Dpto. de Operaciones Portuarias TRINYFRESH S.A

Autor: Carolina Lissette Díaz Cedeño y Andrés Eduardo García Macías

Análisis de las respuestas: La pregunta 2, consulta a los empleados del área sobre si se debería llevar registro de cada una de las actividades que se realiza en el departamento. 11 respuestas se ubican en las categorías Totalmente de acuerdo (5) y de acuerdo (6) lo que suma más del 84% de aprobación a la propuesta de la investigación, obteniendo un total en el rango de puntaje de 54 puntos. Uno de los encuestados respondió que tenía una categoría neutra y, el otro de los encuestados estuvo en desacuerdo a lo propuesto. A pesar, que aparentemente representaría una mayor carga de trabajo para cada empleado al tener que realizar un registro por cada actividad de la operación aduanera existe la comprensión individual de la mayoría que eso establecería un proceso de comunicación más eficaz, que en la actualidad es deficiente.

3.3. Resultados de la pregunta 3

¿Cree Usted que el personal de operación portuaria debe recibir capacitación constante?

Cuadro N° 3 Respuesta a la pregunta 3

Escala de valores	Alternativas	Frecuencia	%
5	Totalmente de acuerdo	6	46,15 %
4	De acuerdo	7	53,85 %
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
2	En desacuerdo	0	0%
1	totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL		13	100%

Fuente: Dpto. de Operaciones Portuarias TRINYFRESH S.A

Autor: Carolina Lissette Díaz Cedeño y Andrés Eduardo García Macías

Análisis de las respuestas: El 100% de las respuestas se ubican en las dos primeras categorías (6 Totalmente de acuerdo, 7 de acuerdo) que plantean una aceptación del personal del área investigada como necesidad de recibir capacitación constante.

3.4. Resultados de la pregunta 4

¿La falta de un proceso documentado está afectando el desarrollo de la operación portuaria?

Cuadro N° 4 Respuesta a la pregunta 4

Escala de valores	Alternativas	Frecuencia	%
5	Totalmente de acuerdo	5	38,47 %
4	De acuerdo	5	38,47 %
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	7.69%
2	En desacuerdo	2	15,37%
1	totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL		13	100%

Fuente: Dpto. de Operaciones Portuarias TRINYFRESH S.A

Autor: Carolina Lissette Díaz Cedeño y Andrés Eduardo García Macías

Análisis de las respuestas: En la pregunta 4, los encuestados responden a las categorías Totalmente de acuerdo y de acuerdo, en los mismos porcentajes (38,47% c/u) otorgándole una afirmación positiva a la pregunta que plantea sobre la falta de un proceso documentado afecta al desarrollo de la operación portuaria de la empresa TRINYFRESH S.A. La mayoría, más del 78% volvió a responder ratificando las falencias, de la empresa en el área investigada, que se plantearon a través de cada una de las preguntas de la encuesta. Sin embargo, uno de los encuestados dio una respuesta neutra y dos mostraron estar en desacuerdo con la pregunta formulada.

Si se compara las respuestas en desacuerdo con las respuestas obtenidas en la pregunta 2 donde sólo hubo una respuesta en desacuerdo, con preguntas que se vinculan sobre el levantamiento de registros y la falta de un proceso documentado, se puede establecer que existe una inconsistencia en la respuesta de una de las personas en desacuerdo. El rango sumado de las puntuaciones por cada una de las respuestas dadas es el más bajo de las cuatro respuestas, 52 puntos.

4. CONCLUSIONES

Al analizar el desarrollo de las actividades del departamento de operaciones portuarias mediante el uso de técnicas de observación se pudo diagnosticar mediante la revisión de los resultados obtenidos que el procedimiento vigente del departamento de operaciones portuarias adolece de fallas en el procedimiento de la elaboración de los registros pertinentes, no es confiable, ni segura, la forma de envío de informes que se realizan en cada una de las fases desde la llegada del banano en las cajas, a través de los transportes de carga a CONTECON.

El proceso es factible en algún momento de ser vulnerado con extrema facilidad e incluso, en la actualidad, los volúmenes de carga difieren con los que entregan las empresas que hacen la confirmación.

Se toman medidas inconsultas que luego entorpecen la gestión operativa provocando incluso mayores costos a la operación.

La empresa carece de certificaciones y el seguimiento de normativas que le ayuden en el crecimiento y desarrollo de una gestión operativa eficiente, lo que repercute en los costos aún elevados de operación y que el gerente financiero lo refleja en la entrevista.

La aplicación y comprobación de cambios en el proceso de consolidación de contenedores y embarque bajo cubierta en base a la metodología de procesos de la Norma y Estándar BASC versión 04-2012, es un proceso que pasa por decisiones ejecutivas y por la implementación de un plan de capacitación, no sin antes generar un focusgroup con el personal, para en una clínica participativa establecer las responsabilidades en función de las actividades que ejercen para el área y la empresa.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

BUSINESS Alliance for Secure Commerce (BASC), 2012, Alianza de Negocios para la Seguridad del Comercio, World Basc Organization.

HERNANDEZ Sampieri Roberto, Investigación Científica, 2010, Editorial McGraw Hill

INFORMATIVO de Comercio Exterior, Boletín 3, Escuela de Tecnologías, UDLA, Recuperado de: <http://www.udla.edu.ec/wp-content/uploads/2015/03/INFORMATIVO-DE-COMERCIO-EXTERIOR-3-MARZO-20151.pdf>

PONCE Leiva Javier (2012): "Comercio Exterior: Alternativas para el Ecuador", Ediciones ABYA YALA, Quito-Ecuador

PRO ECUADOR, Instituto de Promoción de Exportaciones e Inversiones, Boletín Mensual Julio-Agosto 2015, Código ISSN 1390 812X Recuperado de: <http://www.proecuador.gob.ec/wp-content/uploads/2015/08/BCE-jul-ago-final.pdf>