



Octubre 2019 - ISSN: 1696-8352

**PLAN LOGÍSTICO DE TRANSPORTE DE CARGA CONTENERIZADA  
PARA LA EMPRESA TRANSCARPRIMEN S.A**  
**Logistics plan of contained load transport for the company  
Transcarprimen S.A**

**MGS. Elizabeth Arias**

Profesor de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte  
earias@ulvr.edu.ec

**Srta. Nathalia Yamilec Rivadeneira  
Naranjo**

Egresada de la Carrera de Comercio Exterior  
Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil  
nrivadeneiran@ulvr.edu.ec

**Sr. Herry Arturo Soto Correa**

Egresado de la Carrera de Comercio Exterior  
Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil  
hsotoc@ulvr.edu.ec

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Elizabeth Arias, Nathalia Yamilec Rivadeneira Naranjo y Herry Arturo Soto Correa (2019): "Plan logístico de transporte de carga contenerizada para la empresa TRANSCARPRIMEN S.A.", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana (octubre 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/10/plan-transporte-carga.html>

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como finalidad el desarrollo de un plan logístico de transporte de carga contenerizada para una empresa , por lo consiguiente se usa una investigación de tipo descriptiva misma que explora en los posibles problemas, propiedades y características de un fenómeno objeto de análisis , permitiendo someter a análisis un proceso en específico para medir o recoger información de manera independiente a través de la observación directa en el lugar que ocurren los hechos, es decir, en la empresa para poder tomar en cuenta en qué está fallando el personal en cuanto al proceso logístico en áreas de transporte, almacenamiento y distribución de productos. Es imprescindible conocer acerca de la cadena de suministros de las empresas pues en

la actualidad constituye el eslabón más importante al momento de generar ingresos por ésta razón se hace inevitable mencionar el tema en la presente investigación. En base a ésta información una buena y eficaz gestión de la cadena de suministros permite a las empresas tener un orden pormenorizado de sus inventarios aumentando la rentabilidad de sus negocios proporcionando rentabilidad, competitividad, y el control adecuado de sus procesos. La investigación consta de: Problemática de la investigación, objetivos, justificación del problema, ideas a defender, variables y delimitación. Así como Fundamentación teórica: antecedentes generales, teorías de comercio internacional relacionadas con la exportación, procesos de la cadena logística de la empresa objeto de investigación además de Metodologías de la investigación: enfoque, población, muestra, y resultados de recolección de datos. Para lograr la realización de la presente investigación se considerarán las opiniones de las personas que se encuentran involucradas directamente en el problema, tales como presidente de la empresa, gerente y supervisor de logística, personal y algunos de los clientes que son fidelizados en la compañía mediante una investigación de campo para recolectar información relevante que permita obtener datos acerca del proceso logístico y las falencias en el mismo para analizarlos posteriormente y estableciendo conclusiones de manera oportuna para minimizar el problema usando técnicas de recolección de información tales como : La entrevista y la encuesta, observación directa e indirecta

**PALABRAS CLAVE:** transporte, fallas, logística, observación.

### **Abstract**

The present investigation has like purpose the development of a logistic plan of transport of containerized load for a company, therefore a research of descriptive type is used that it explores in the possible problems, properties and characteristics of a phenomenon object of analysis, allowing submit to analysis a specific process to measure or collect information independently through direct observation in the place where the events occur, that is, in the company to be able to take into account what is failing the staff in terms of the process logistics in areas of transportation, storage and distribution of products. It is essential to know about the supply chain of companies because it is currently the most important link at the time of generating income for this reason it is inevitable to mention the subject in the present investigation. Based on this information, a good and efficient management of the supply chain allows companies to have a detailed order of their inventories increasing the profitability of their businesses, providing profitability, competitiveness, and the adequate control of their processes. The investigation consists of: Problematic of the investigation, objectives, justification of the problem, ideas to defend, variables and delimitation. As well as theoretical foundation: general background, theories of international trade related to export, processes of the logistics chain of the company under investigation as well as research methodologies: approach, population, sample, and results of data collection. To achieve the

realization of the present investigation, the opinions of the people who are directly involved in the problem will be considered, such as the company president, logistics manager and supervisor, staff and some of the clients that are loyal to the company through a field investigation to collect relevant information that allows obtaining data about the logistic process and its shortcomings in order to analyze them later and establishing conclusions in a timely manner to minimize the problem using information gathering techniques such as: The interview and the survey, direct and indirect observation

**KEYWORDS:** transportation, faults, logistics, observation.

## **INTRODUCCIÓN**

La Logística a nivel mundial registra un crecimiento importante debido al desarrollo del sector de cargas pesadas y a la adquisición de equipos de transporte, herramientas innovadoras y sistemas de monitoreo con excelencia en tecnología, lo cual contribuye al desarrollo de las actividades de la cadena de suministros de las empresas, otorgando un gran aporte para la economía a nivel internacional.

Actualmente en Ecuador existen empresas que ofrecen servicios de logística, de transporte, carga y otros, lo cual es de suma importancia para el comercio exterior, para ello se debe tener en cuenta las ventajas y desventajas que tiene este tipo de negocio, ya que si se lo domina de una manera adecuada puede resultar muy rentable para la economía del país, del sector y de la empresa, lo que dará paso al desarrollo económico y empresarial del país.

Durante los últimos años, se ha invertido mucho dinero en avances tecnológicos para desarrollar la competitividad, por ello las empresas cada vez hacen más esfuerzos para lograrlo, incluyen estrategias, metodologías y demás actividades que contribuyan con el mejoramiento de sus procesos. La mayor parte de las empresas buscan ofrecer más beneficios y ventajas para satisfacer a sus clientes, sean estos productos o servicios que ofrecen; factores que permiten continuar sobreviviendo entre los competidores y en el mercado; todos estos aspectos deben ir acompañados con un modelo empresarial de logística que cumpla con los parámetros para realizar las entregas de las cargas de forma eficiente.

## **ANTECEDENTES DEL TRANSPORTE INTERNO**

Existe una estrecha relación entre una buena cadena logística y una adecuada contratación del transporte pues en ambas se debe fusionar estrategias específicas acorde al tipo de negocio,

recursos, materias primas, mano de obra, tipos de clientes; ya que sin ambas el producto o servicio en el mercado difícilmente tendría aceptación y eso afectaría los ingresos económicos de las empresas.

El transporte interno de carreteras tiene sus orígenes en la Unión Europea alrededor del siglo XX con la llegada de la revolución industrial, puesto que los comerciantes se veían obligados a transportar sus mercaderías de un sitio a otro, siendo primero con vehículos autopropulsados con lo cual las empresas se veían muy beneficiadas por la rapidez con la que llegaban los productos hacia sus destinos. (Ordóñez & Puma, 2015)

En los últimos años Ecuador se ha caracterizado por su inestabilidad política, dando lugar a una serie de cambios económicos que repercuten en todos los sectores de la población y dentro de estos, el transporte de carga pesada, no es la excepción, ya que un buen Sistema de Transporte es fundamental para el desarrollo de las ciudades y contribuye a mejorar la productividad de sus Organizaciones y la calidad de vida de sus habitantes (Ordóñez & Puma, 2015).

En la empresa Transcarprimen S.A, se maneja con una cadena logística solida sin muchos cambios ya que en la actualidad el servicio de transporte ha sufrido varios cambios a los largos de los años y se ve reflejado en los procesos que se llevan diariamente, siendo estos procesos con afectación de cambio a la mejora donde interviene la tecnología que lleva un punto importante en donde se puede almacenar toda la información que maneja la empresa en base a los procesos logísticos.

**Las ventajas de un transporte interno adecuado son las siguientes:**

- Costes no elevados en comparación con otros sistemas de transporte de carga,
- Seguridad en la carga
- Versatilidad
- Flexibilidad
- Rapidez
- Buena gestión de calidad

En la actualidad se han incorporado nuevas tecnologías y vías más sofisticadas lo que facilita la llegada de las mercaderías a su lugar de destino.

La elaboración de la presente investigación tiene como objetivo el desarrollo de un manual de procesos que permita describir las actividades que se deben seguir para cumplir las funciones que debe realizar una empresa, mediante este documento, una organización podrá funcionar de la

manera correcta, ya que en él se establecen lineamientos, políticas, normas, sanciones y demás puntos importantes que cada empleado debe tener en cuenta para que los procesos se desarrollen eficientemente (Camposano Tapia & Serrano Campoverde, 2016, pág. 34)

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

En la metodología de la investigación se incluyen los aspectos relacionados con el proceso que se utilizó para recolectar, procesar, analizar información relevante relacionada con el objeto de estudio, el diseño metodológico es una relación clara y concisa de cada una de las etapas de investigación, describe cómo se va a realizar el trabajo de investigación, los métodos, técnicas e instrumentos a utilizar, sus pasos a seguir para generar una información que el proyecto requiere (Festinger & Katz, 2011, pág. 86).

La metodología es una estrategia que permite conocer las directrices de este trabajo científico, así mismo las técnicas y herramientas para llevar a cabo esta investigación, la cual es considerada como un proyecto factible que busca resolver un problema real que se ha presentado en la empresa TRANSCARPRIMEN S.A., específicamente en el área de logística, con lo cual se pretende desarrollar una propuesta que permita brindar alternativas de solución a la problemática.

El tipo de investigación usado es la de tipo descriptiva que es aquella que busca son las causas potenciales del posible problema, propiedades y características importantes, situaciones, contextos y sucesos.

Por otro lado se usará también la investigación de campo donde mediante este tipo de investigación se pudo obtener información a través de la observación directa en el lugar que ocurren los hechos, es decir, en la empresa para poder tomar en cuenta en qué está fallando el personal en cuanto al proceso logístico se refiere.

Las encuestas fueron realizadas a los clientes de la empresa TRANSCARPRIMEN S.A mientras que las entrevistas a las personas encargadas el Gerente General Félix Sanabria Santillán, el Presidente Pedro Sanabria y el jefe de operaciones Xavier Llanos.

Se realizó una encuesta de 9 preguntas referentes a posibles inconvenientes o falencias que se presentan en la logística de comercio exterior.

En la entrevista realizada a las personas inmersas en el campo logístico de la empresa Transcarprimen mencionadas en los párrafos anteriores.

## RESULTADOS

Se procedió a realizar entrevistas para conocer los puntos de vista de las personas encargadas de la empresa el resultado fue el siguiente: El Gerente indicó que se realizan bajo procesos certificados, con la mira a mejorar cada vez más, , el jefe de operaciones indicó que lo realizan por medio de recepción de las ordenes (booking) / elaboración de turnos, y armando la logística asignando unidades /despacho de las mismas; y el Presidente indicó que se basan en su mayoría en la transportación de contenedores con banano.

Los factores que inciden en las falencias en el proceso logístico de la empresa, pueden ocurrir al momento de la estiba, al manipularse se forma incorrecta la carga o por el mal estado de las carreteras. Para el Presidente se debe a la falta de contenedores en los depósitos y el empaquetado y embalaje de la fruta de forma tardía en ciertos casos, y para el jefe de operaciones se da cuando el cliente cancela un viaje ya programado.

Por otro lado la queja de clientes, en cuanto a la parada de los conductores para descansar, lo que ha generado retrasos en la entrega de la mercadería.

A continuación se muestra las preguntas utilizadas en la encuesta como técnica de recolección de Neinformación.

1. ¿De qué forma considera usted que la empresa TRANSCARPRIMEN S.A. cumple con las actividades acordadas?

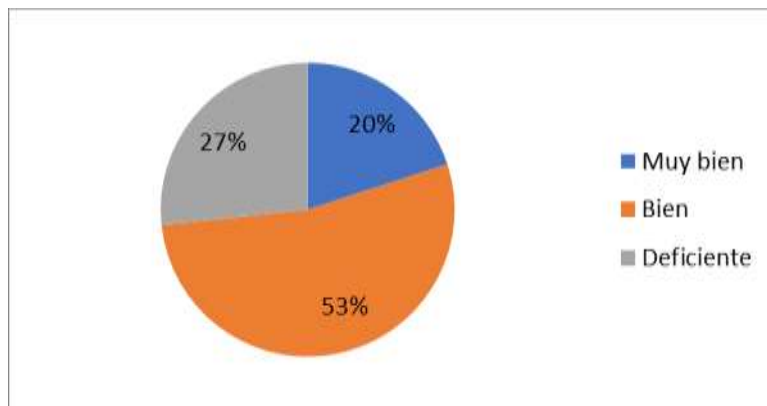


Gráfico 1. Representación gráfica de la pregunta Nº 1.

Elaborado por: Los autores

Fuente: Encuestas realizadas a los clientes

De acuerdo al grafico 1 los resultados obtenidos, el 53% de los encuestados indicó que la empresa TRANSCARPRIMEN S.A. cumple bien con las actividades acordadas, el 27% que lo hace de una manera deficiente, y el 20% indicó que lo realiza muy bien.

2. ¿Considera que el tiempo que se toma la empresa TRANSCARPRIMEN S.A. en transportar la mercadería al puerto es óptima?

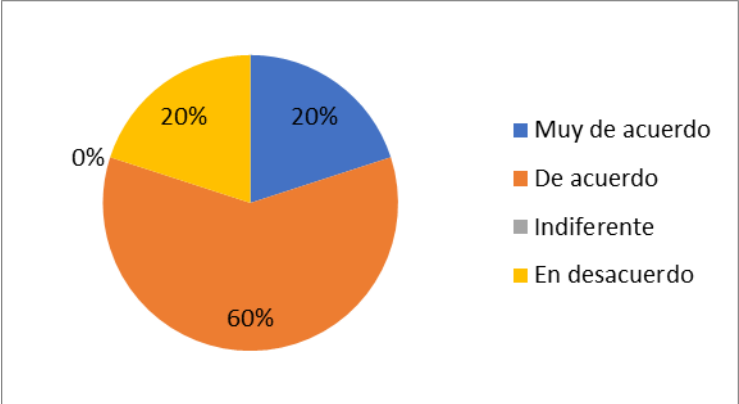


Grafico 2. Representación gráfica de la pregunta № 2.  
Elaborado por: Los autores  
Fuente: Encuestas realizadas a los clientes

Según el grafico 2 de los encuestados, el 60% indicó estar de acuerdo en que el tiempo que se toma la empresa TRANSCARPRIMEN S.A. en transportar la mercadería al puerto es óptima, mientras 20% estuvo muy de acuerdo y otro 20% en desacuerdo. De acuerdo a estos resultados, para la mayor parte de los clientes de la empresa, esta demora un tiempo prudente en realizar el transporte de la mercadería, sin embargo, se debe mejorar para llegar a un nivel óptimo.

3. ¿Con base a su experiencia, ¿la empresa ha cumplido con sus expectativas del servicio recibido?

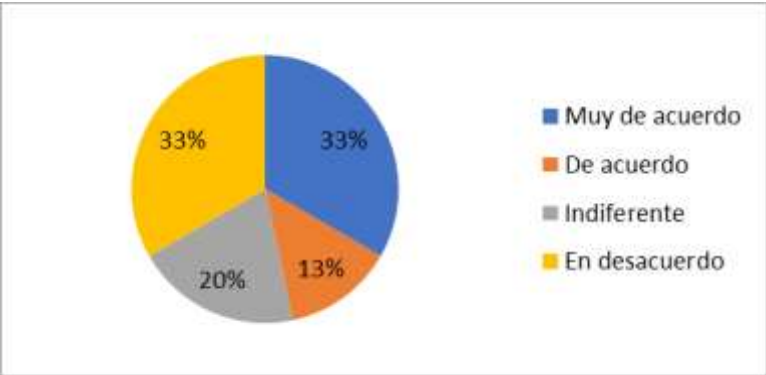


Grafico 3. Representación gráfica de la pregunta № 3.  
Elaborado por: Los autores  
Fuente: Encuestas realizadas a los clientes

Según el gráfico 3 de los encuestados, el 33% indicó estar muy de acuerdo en que la empresa ha cumplido con sus expectativas del servicio recibido, otro 33% estuvo en desacuerdo, el 20% indiferente y el 13% de acuerdo. Según estos resultados, existe un número igual de clientes que están muy de acuerdo y en desacuerdo; apenas un 13% sienten que se cumplen sus expectativas lo que fundamenta la necesidad de realizar e implementar un efectivo plan logístico para lograr la satisfacción, fidelidad y expansión del número de clientes.

4. ¿En caso de que la mercadería tenga retraso, la empresa TRANSCARPRIMEN S.A. le soluciona este inconveniente?

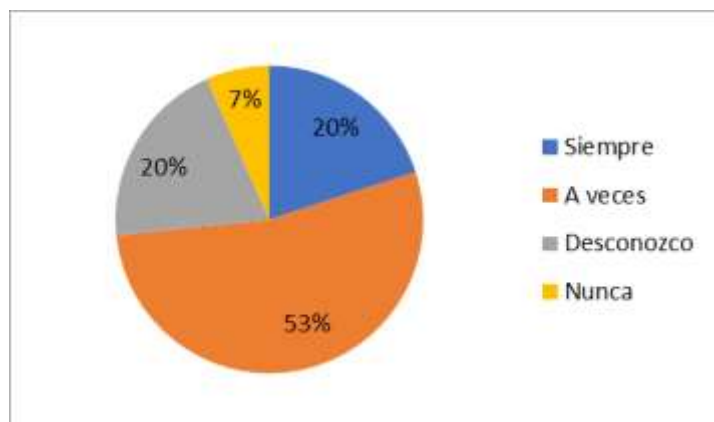


Gráfico 4. Representación gráfica de la pregunta Nº 4.  
Elaborado por: Los autores  
Fuente: Encuestas realizadas a los clientes

Según el gráfico 4 de los resultados obtenidos el 53% de los encuestados indicó que en caso de que la mercadería tenga retraso, la empresa a veces soluciona este inconveniente, el 20% indicó que siempre TRANSCARPRIMEN está dispuesta a solucionar, según otro 20% desconoce, y el 7% indicó que nunca.

Se puede observar, de acuerdo a estos resultados que, existe un porcentaje alto de clientes insatisfechos en este aspecto, ya que la empresa no soluciona los inconvenientes a tiempo, esto es un sustento más para que se realice el plan logístico, implementar nuevos procesos y de esta forma mejorar la organización de la empresa y la percepción de la misma ante los clientes.



5. Del siguiente listado, ¿Bajo qué parámetros usted ha presentado alguna queja o reclamo?

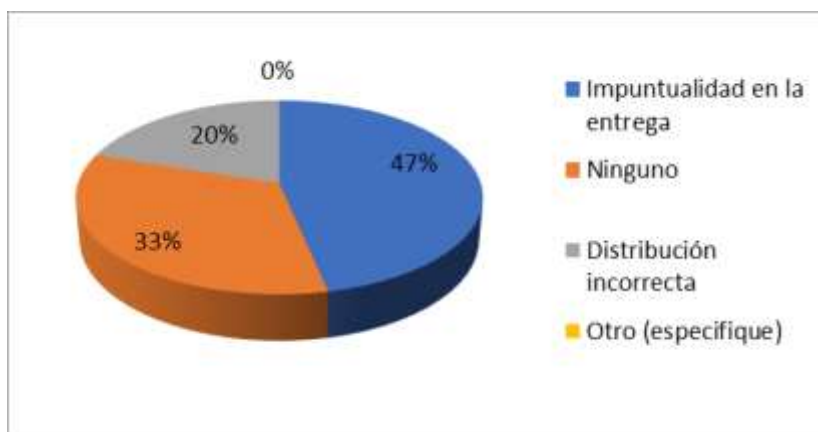


Gráfico 5. Representación gráfica de la pregunta Nº 5.

Elaborado por: Los autores

Fuente: Encuestas realizadas a los clientes

Según el gráfico 5 de los resultados obtenidos, el 47% de los encuestados indicó que ha presentado queja bajo la existencia de impuntualidad en la entrega, el 33% ninguna queja, y el 20% indicó que bajo el parámetro de distribución incorrecta.

De acuerdo a estos resultados, la mayor parte de los clientes, ha presentado quejas por la impuntualidad de la entrega, lo cual denota que hay deficiencia en el cumplimiento en tiempos por parte de TRANSCARPRIMEN.

6. ¿Cree usted que la empresa TRANSCARPRIMEN debe mejorar su sistema de carga contenerizada al llegar al puerto de descarga?

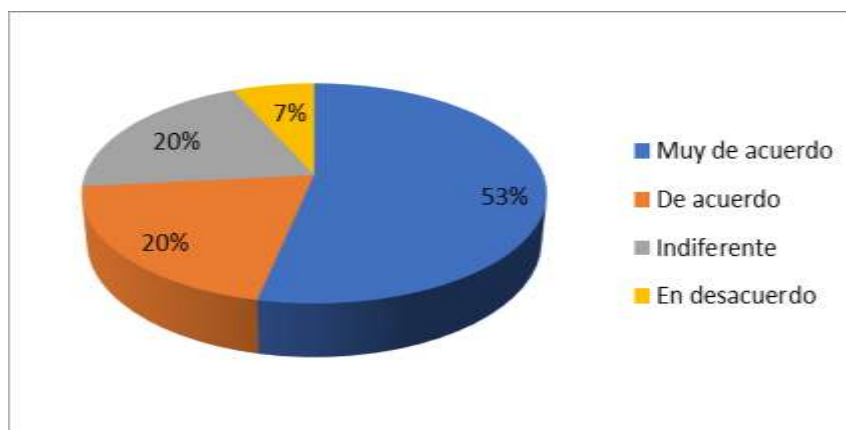


Gráfico 6. Representación gráfica de la pregunta Nº 6.

Elaborado por: Los autores

Fuente: Encuestas realizadas a los clientes

Según el grafico 6 de los resultados obtenidos, el 53% de los encuestados se mostró muy de acuerdo en que la empresa TRANSCARPRIMEN debe mejorar su sistema de carga contenerizada al llegar al puerto de descarga, el 20% estuvo de acuerdo, otro 20% se mostró indiferente, y el 7% en desacuerdo.

De acuerdo a estos resultados, la mayor parte de los clientes piensan que la empresa debe mejorar su sistema de carga contenerizada, lo que indica que se están presentando inconvenientes y se debe realizar las mejoras correspondientes a tiempo.

7. ¿De los siguientes acciones, seleccione cuales cree convenientes aplicar en la empresa TRANSCARPRIMEN S.A.?

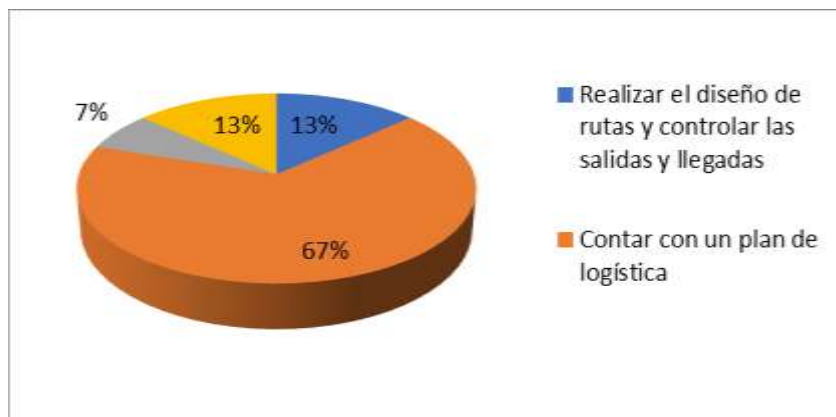


Grafico 7. Representación gráfica de la pregunta Nº 7.

Elaborado por: Los autores

Fuente: Encuestas realizadas a los clientes

Según el grafico 7 de los resultados obtenidos, el 67% de los encuestados indicó que la empresa TRANSCARPRIMEN debe contar con un plan logístico, el 13% realizar el diseño de rutas y controlar las salidas y llegadas, otro 13% indicó que debe planificar las actividades y establecer cronogramas, y el 7% indicó que deben adquirir programas para manejar los tiempos de entrega.

De acuerdo a estos resultados, la mayor parte de los clientes indicaron que es necesario crear un plan logístico para tomar como acción para mejorar los procesos logísticos, con lo cual se podrá mantener la fidelidad y satisfacción de los clientes, argumentando de forma definitiva la razón del presente trabajo de investigación.

8. ¿Los procedimientos actuales de servicio de transporte satisface su requerimiento?

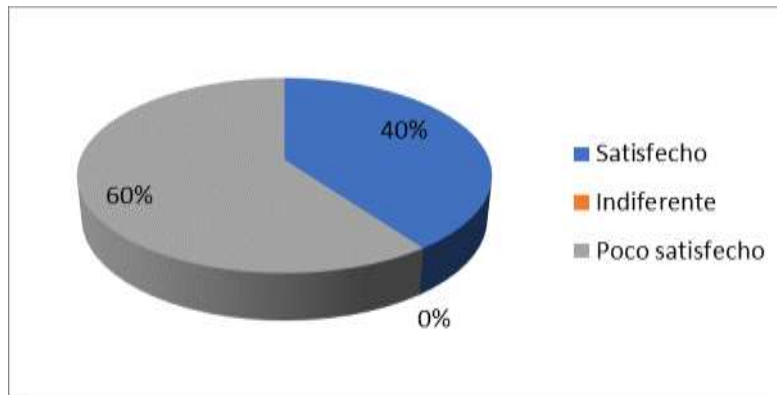


Gráfico 8. Representación gráfica de la pregunta N° 8.  
Elaborado por: Los autores  
Fuente: Encuestas realizadas a los clientes

Según el gráfico 8 de los resultados obtenidos, el 60% de los encuestados se mostró poco satisfecho con los procedimientos actuales de servicio de transporte, mientras que el 40% se mostró satisfecho. De acuerdo a estos resultados, la mayoría de los clientes de TRANSCARPRIMEN se mostró poco satisfecho con los servicios de transporte que ofrece en la actualidad la empresa, por lo que se debe tomar medidas correctivas para disminuir este problema.

9. ¿Usted conoce si la empresa Transcarprimen tiene o trabaja con un proceso logístico?

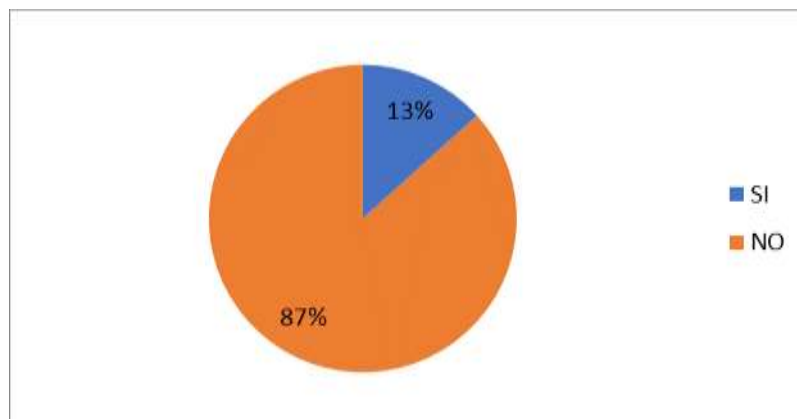


Gráfico 9. Representación gráfica de la pregunta N° 9.  
Elaborado por: Los autores  
Fuente: Encuestas realizadas a los clientes

Según el gráfico 9 de los resultados obtenidos, el 87% de los encuestados indicó que no conoce si la empresa tiene o trabaja con un proceso logístico, mientras que el 13% indicó que sí. De acuerdo a estos resultados, casi la totalidad de los clientes indicaron no conocer de un proceso logístico, lo cual hace que los procesos no sean óptimos, al evidenciarse el desconocimiento de los involucrados y por ello se debe realizar énfasis en realizar las acciones de mejora correspondientes.

## **DISCUSIÓN**

Según estos resultados mostrados en cada una de las preguntas tomadas en consideración en la encuesta la mayor parte de los clientes se muestran insatisfechos por retrasos o moras en procesos logísticos por lo consiguiente se requiere que se determinen caminos, pasos y procesos logísticos que proporcionen o establezcan tiempos específicos para cada una de las operaciones de comercio exterior que se manejen en la empresa Transcarprimen.

## **Contenido del manual de plan logístico para la empresa TRANSCARPRIMEN**

Presentación

1. Objetivos del manual
2. Alcance
3. Responsables
4. Términos y definiciones
5. Contexto de la organización
6. Base legal
7. Cadena de logística
8. Diagrama de procesos
9. Descripción de los procesos logísticos
10. Estrategias de mejora
11. Recursos

## 12. Presupuesto

Seguir los parámetros y directrices adecuadas proporciona excelencia en la cadena de suministros de las empresas previniendo retrasos en las entregas para lo cual se debe prever con anticipación que las unidades, fincas y materiales necesarios para la operatoria de comercio exterior se encuentren óptimos y en buenas condiciones.

Por otro lado se recomienda la organización de la flota de transportes, la distribución de los almacenes, manejo de la nube para los departamentos, capacitaciones constantes, revisar y verificar las rutas de transporte más óptimas para los diferentes tipos de mercados

Gracias a la elaboración de estos puntos se obtiene como resultado:

Tabla 1: Procedimiento logístico

<b>Actividad</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>
Recepción de servicio	Al ingresar se incluye la cantidad de contenedores requerida, si se necesita generador, hora de llegada, tipo de contenedor (reffer o dry) y la dirección Finca o empacadora. Se pide generador cuando se trata de carga susceptible como pescado, camarón e inclusive si el cliente pide que la carga del banano vaya con generador. Una vez que se haya receptado el servicio se confirma la disponibilidad.	Secretaria	1 hora como tiempo máximo
Asignación del cabezal y chofer	Se verifica si se necesita cabezal de un solo eje o doble eje, se separa el turno del terminal vacío para que el chofer logre sacar el contenedor sin sobretiempos para evitar que se pague una tarifa adicional por sobretiempos.  Nota: El cabezal de un solo eje con chasis 14 llantas, cabezal de dos ejes con chasis 18 llantas.	Secretaria	De 2 a 3 horas
Entrega de chek y registro de despacho en la	Se realiza la entrega de la check list al chofer donde pueda inspeccionarse el contenedor y el chasis, la documentación será registrada a la par en una base de datos para evitar	Secretaria	4 horas como tiempo máximo

nube	retrasos en el proceso, en una nube (base de datos online compartida) constará la información sobre viáticos, rutas, retiro combustible, datos del chofer, valor del flete.		
Envío de información al cliente	Una vez que se haya realizado el paso anterior, se procede a realizar el envío de la información al cliente, para agilizar el proceso, se hace directamente desde la aplicación de la web mediante la opción de compartir con el cliente.	Coordinador	30 minutos o menos porque es digitalizado
Seguimiento del contenedor	Se ejecutará el respectivo seguimiento mediante comunicación con el chofer, el cual indicará la hora de llegada al sitio programado (finca o empacadora) tiempos de llenado.	Coordinador y chofer	1- 5 horas dependiendo de la distancia, estado de camino
Llenado del contenedor y colocación de sellos	Una vez que se encuentre lleno el contenedor, se debe asegurar que vaya con los sellos respectivos para su correcto ingreso al puerto.	Chofer	1 a 2 horas
Confirmación de salida del contenedor hacia el puerto	El chofer debe ingresar la confirmación de salida hacia el puerto y la llegada estimada (evitando tener retrasos) en caso de presentar algún inconveniente informar al coordinador.	Coordinador	2 horas
Gestión de ingreso a puerto(cliente) AISV-DIV- CITA	Para esto se debe asegurar que el cliente haya realizado el respectivo ingreso a puerto  AISV - DISV – CITA, Se pide que AISV no tenga errores en su llenado	Secretaria	Puede tardar hasta 4 horas dependiendo de AISV-DISV- CITA

	como datos del chofer o del vehículo		
Entrega de contenedor a puerto con la documentación	A la entrega del contenedor, este debe ingresar a báscula para pesos y hora de cut off, luego el chofer entrega la documentación debidamente llena y esta a su vez debe digitalizarse para ser enviada a la nube.	Coordinador. chofer	1 hora a 1 hora 30 minutos
Facturación	Se procede a realizar la facturación a los diferentes clientes	Contabilidad	1 hora

Elaborado por: Los autores

## CONCLUSIONES

Luego de haber realizado esta investigación en su parte teórica y práctica se pueden plantear las siguientes conclusiones:

- Se pudo realizar un diagnóstico de situación inicial del área de logística mediante el cual se pudo conocer las debilidades que se presentan en las operaciones.

Se logró levantar información mediante la aplicación de observación, encuestas y entrevistas realizadas a las personas que se encuentran directamente relacionadas con la problemática, lo cual permitió obtener datos relevantes para poder llevar a cabo la investigación.

- Una vez que se conoció las debilidades del área, se pudo determinar el modelo de un plan logístico basado en las necesidades de la empresa, es decir, de la forma en que se realiza el proceso de carga contenerizadas.
- Se realizó el diseño de un manual de plan logístico con los procedimientos respectivos dentro del proceso de transporte de carga contenerizada para la empresa TRANSCARPRIMEN S.A.
- En lo que respecta a los datos finales de la entrevista se concluye lo siguiente: Los entrevistados indicaron que con la implementación del nuevo plan logístico en el transporte de carga contenerizada, la empresa Transcarprimen S.A. reduciría tiempo y costos

El Gerente General contestó que se pueden controlar de mejor manera los tiempos, y si se realiza eficazmente esto también se pueden reducir costos.

El Presidente afirmó que debería mejorar la concientización de los choferes de sus responsabilidades, y

El Jefe de operaciones indicó que definitivamente si, se reduciría tanto tiempo como costos.



## Bibliografía

- Baquerizo, Z. (Agosto de 2016). *Universidad Laica Vicente Rocafuerte*. Obtenido de PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS DE LA EMPRESA CONSOLIDADORA "BLUE CARGO ECUADOR, S.A." PARA LAS CARGAS MARÍTIMAS CONTENERIZADA CON DESTINO AGUAYAQUIL – ECUADOR : <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1254/1/T-ULVR-1114.pdf>
- Naranjo, I. (2015). *Diseño de un Sistema de Gestión por Procesos del área operativa aplicado en una empresa de servicios de transportede carga pesada en la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de ESPOL: <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/90266/D-71969.pdf>
- Ordóñez, M., & Puma, R. (2015). *EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LOS IMPUESTOS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD DE TRANSPORTE PESADO POR CARRETERA EN LA CIUDAD DE CUENCA, ANÁLISIS 2014. CASO PRÁCTICO ORMUTRANS S.A.* Obtenido de Universidad de Cuenca: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21515/1/TESIS.pdf>
- Olave, M. (2013). *Transporte Interno de mercancías por carretera, todo lo que debes saber*. Obtenido de Internacional M.: <https://internacionalmente.com/transporte-carretera/>
- Rodríguez , M. (2016). *El transporte interno y su importancia en el comercio* . México D.F.: Mc. Graw Hill.
- Chong. (2015). *Metodología de la Investigación*. Venezuela: Trolin S.A.
- Gutiérrez, F. (2015). *La logística en las empresas del siglo XXI*. La Paz; Bolivia: Loos Books.
- Camposano Tapia, P. F., & Serrano Campoverde, B. A. (2016). *Manual operativo de procesos para empresas de transporte turístico, caso Cotratudossa*. Recuperado el 22 de 07 de 2018, de Manual operativo de procesos para empresas de transporte turístico, caso Cotratudossa: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/24036>
- Festinger, & Katz. (2011). *Tipos de investigación*. California: Mc Graww.