



**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**MAESTRIA EN DIRECCION EN OPERACIONES Y LOGISTICA**

**PROPUESTA DE MEJORA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS  
SERVICIOS DEL MANEJO DE IMPORTACION Y EXPORTACION DE  
CONTENEDORES EN UN DEPOSITO TEMPORAL**

Trabajo de investigación

Para optar el Grado Académico de Maestro en Dirección en Operaciones y  
Logística

Autor:

Jorge Martín Canales Benavides

Christian Candela Gamio

Marcela Gallegos Morán

Fuad Mardini Guzmán

Asesor

Gustavo Guerrero

**Lima, 04 de Abril de 2017**

*Gracias papá y mamá por su apoyo incondicional a lo largo de estos años, gracias por los consejos y por enseñarme a ser mejor persona cada día. Gracias a mi primer asesor el Arq. Fernando Eguren, quien me enseñó a ponerle pasión a cada cosa que hiciera. Gracias también a mi segundo asesor, el Arq. Nicolás Moser, quien con su exigencia saco lo mejor de mí en cada crítica para culminar con éxito mi tesis. Gracias a la ONG RUWASUNCHIS por permitirme ser parte de ellos y ayudar a los niños del Asentamiento Humano San Pablo Mirador en Manchay. A todos ellos les dedico este proyecto profesional.*

## RESUMEN

La necesidad de contar con Depósitos Temporales nace por la coyuntura que tienen los puertos en el Perú para albergar contenedores tanto de exportación como de importación, es conocido por todos los operadores de comercio exterior que la falta de espacio y la complejidad para la atención dentro de los puertos hace necesario muchas veces el contratar los servicios de un Depósito Temporal que realice los servicios de recepción de contenedores (importación) y embarque de contenedores (exportación).

Ante esta coyuntura los Depósitos Temporales tienen que mejorar cada día su calidad de servicio principalmente en tiempos haciendo más rentables y óptimos sus servicios para la recepción y embarque de contenedores, fue por esta razón que nuestro proyecto de investigación lo denominamos: “Propuesta de mejora en la Productividad de los servicios del manejo de importación y exportación de contenedores en un Depósito Temporal”, desarrollado como una iniciativa para la mejora de los servicios dentro del patio de contenedores de un Depósito Temporal.

Por otra parte, existen problemáticas externas como los servicios e infraestructura de los puertos, que en este momento son privados, así como también la red vial de transporte lo que genera innumerables congestionamientos para el traslado de los contenedores y finalmente la ola creciente de inseguridad ante los eventos de delincuencia a lo que están expuestas tanto las cargas de importación como de exportación, esto último como responsabilidad directa de los gobiernos de turno.

En la empresa objeto de estudio se revisó el Estado de Resultados entre los años 2010 y 2014 en los cuales a partir del año 2013 comienza a haber un decremento en su Margen de Contribución Bruto, siendo una de las razones la mayor participación en la línea de negocio de contenedores que por su naturaleza es menos rentable que la línea de negocio de bienes de capital.

Para llegar a esta conclusión se tomó a bien realizar la investigación, que tuvo como objeto realizar un análisis de la operación actual dentro del patio de contenedores, donde se incluía en algunas circunstancias la demora en la atención dentro del mismo y el proceso de traslado de información para la facturación final de los servicios que se brindan a los contenedores almacenados dentro del Depósito Temporal, así como 5 también un análisis de cómo los factores externos tales como congestionamientos y falta de atención de los puertos afectaba directamente a la operación de traslado de contenedores asignados al Depósito Temporal.

El proyecto también incluye la implementación de un sistema informático que integre y facilite el manejo de los procesos y el intercambio de información entre las diferentes áreas del Depósito Temporal.

Este proyecto requirió en un primer momento de una investigación básica de la estructura y organización del patio, oficinas administrativa y de informática, sistema de operación, necesidades de las agencias navieras, tiempos de carga y descarga, así como el involucramiento de agentes locales que tienen que ver con la operación del puerto, como también las entrevistas a personal responsable con el fin de socializar hallazgos y solicitar opiniones a incluir en la investigación; y en segundo lugar la aplicación del por qué se

propone un sistema informático para sistematizar muchos de los procesos necesarios e indispensables para la operatividad óptima del patio, de modo que hayan mejoras en el flujo de información, en el control de las operaciones y en los tiempos necesarios para los diferentes trámites y aprobaciones.

Bajo este sentido, se llega a concluir dentro de la investigación que es necesaria la sistematización de los procesos dentro de un Depósito Temporal para optimizar los recursos con los que se cuenta lo que generara finalmente mayor rentabilidad en la operación para encontrar la mejora en sus indicadores de operación ante las nuevas exigencias que demanda cada día la operatividad de contenedores tanto de importación como de exportación.