



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

INGENIERO COMERCIO EXTERIOR

TEMA

**ANÁLISIS AL PROCESO DEL TRÁFICO POSTAL
INTERNACIONAL Y MENSAJERÍA ACELERADA COURIER,
REALIZADO POR LAS EMPRESAS PRIVADAS QUE OPERAN
EN ZONA DE CARGA AÉREA EN EL PRIMER DISTRITO DE
ADUANA - GUAYAQUIL**

TUTOR

M.SC. Lázaro Ulises Muñoz Carine

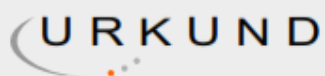
AUTOR

Pablo Anibal Mera Cruz

Guayaquil, 2019

REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS		
TÍTULO Y SUBTÍTULO: Análisis Al Proceso Del Tráfico Postal Internacional Y Mensajería Acelerada Courier, Realizado Por Las Empresas Privadas Que Operan En Zona De Carga Aérea En El Primer Distrito De Aduana - Guayaquil.		
AUTOR/ES: Pablo Aníbal Mera Cruz	REVISORES O TUTORES: Lázaro Ulises Muñoz Carine M.Sc.	
INSTITUCIÓN: Universidad Laica Vicente Roca fuerte de Guayaquil	Grado obtenido: Ingeniero Comercio Exterior	
FACULTAD: Administración	CARRERA: Comercio del Exterior	
FECHA DE PUBLICACIÓN: 2019	N. DE PAGS: 93	
ÁREAS TEMÁTICAS: Educación comercial y administración		
PALABRAS CLAVE: Comercio Internacional, Consumidor, Gobierno, Impuestos, Análisis Socioeconómico		
RESUMEN: La investigación trata sobre los hechos que han sido relevados especialmente entre los años 2016 – 2018. Las cargas que son remitidas por procesos simplificados, una vez que llegan al Ecuador, pasan directamente desde el avión a la bodega del TCE . Regularmente no existen inconvenientes, a no ser que la guía se haya desprendido del paquete, en esos casos se debe de solicitar el retiqueteo de la misma, y la presentación respectiva en la aduana. Cuando un delegado aduanero decide verificar la carga y esta no se encuentra conforme a lo declarado, o también cuando no se encuentre debidamente clasificada la mercancía en esos casos hay que hacer una modificación en la declaración aduanera.		
N. DE REGISTRO	N. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web)		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTOR/ES: Pablo Aníbal Mera Cruz	Teléfono: 042434271	E-mail: pmcruz@hotmail.es
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	PhD Rafael Iturralde Solórzano Teléfono: 2596500 Ext. 201 Decano E-mail: riturraldes@ulvr.edu.ec Mg. Betty Aguilar Echeverría Teléfono: 259 6500 Director de Carrera E-mail: baguilare@ulvr.edu.ec	

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO



Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS 27.3.2019_2_REVISION_URKUND.docx (D50021365)
Submitted: 4/1/2019 5:17:00 PM
Submitted By: lmunozc@ulvr.edu.ec
Significance: 4 %

Sources included in the report:

Tesis Courier Integral 2014a.docx (D10404789)
Tesis Erika Nieto y Sandra Velez - Empresas Courier.docx (D14991898)
neira_urkund.pdf (D22255063)
21 ECEYNCI PANTOJA NOHORA.pdf (D9701171)
TESIS CESAR ANDRADE URKUND.docx (D27348567)
Trabajo de Titulación.pdf (D27398022)
PROYECTO GABRIELA RADA.docx (D47662675)

Instances where selected sources appear:

13

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

El estudiante egresado PABLO ANIBAL MERA CRUZ, declara bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, “ANÁLISIS AL PROCESO DEL TRÁFICO POSTAL INTERNACIONAL Y MENSAJERÍA ACELERADA COURIER, REALIZADO POR LAS EMPRESAS PRIVADAS QUE OPERAN EN ZONA DE CARGA AÉREA EN EL PRIMER DISTRITO DE ADUANA - GUAYAQUIL”, corresponde totalmente a el suscrito y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo el derecho patrimonial y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autor:



Pablo Anibal Mera Cruz

C.I. 092719341

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación “ANÁLISIS AL PROCESO DEL TRÁFICO POSTAL INTERNACIONAL Y MENSAJERÍA ACELERADA COURIER, REALIZADO POR LAS EMPRESAS PRIVADAS QUE OPERAN EN ZONA DE CARGA AÉREA EN EL PRIMER DISTRITO DE ADUANA - GUAYAQUIL”, designado por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: “ANÁLISIS AL PROCESO DEL TRÁFICO POSTAL INTERNACIONAL Y MENSAJERÍA ACELERADA COURIER, REALIZADO POR LAS EMPRESAS PRIVADAS QUE OPERAN EN ZONA DE CARGA AÉREA EN EL PRIMER DISTRITO DE ADUANA - GUAYAQUIL”, presentado por el estudiantes PABLO ANIBAL MERA CRUZ como requisito previo, para optar al Título de INGENIERO COMERCIO EXTERIOR, encontrándose apto para su sustentación.

Firma:



Msc. LÁZARO ULISES MUÑOZ CARINE

C.I. 1756925176

AGRADECIMIENTO

Dedico este trabajo a Dios; él me ha brindado la fuerza para dedicarme a mis estudios y trabajo desde que nací.

También a mi familia, en especial a mis padres y hermanas, ellas han sabido apoyarme en todo momento, dándome su comprensión; a mis compañeros de estudios con quienes compartí varias horas de trabajo en las aulas de la Universidad.

Y a todos, que de algún modo contribuyeron al éxito de mi carrera.

DEDICATORIA

En mi mente hay muchas personas a quienes agradecer y dedicar este trabajo, aunque no tuvieron que ver con la realización del mismo, formaron parte de mi orientación y desarrollo profesional; entonces, se lo dedico a mis padres puesto que ellos siempre me han inculcado que el estudio es la clave para el desarrollo personal, a mis hermanas con las que aprendí el sentido de solidaridad y a mi esposa, con quien asimilé que, es con la perseverancia que se consigue lo que uno quiere.

También dedico este trabajo, a cada uno de mis profesores, de los cuales aprendí las técnicas de las ciencias del comercio exterior, pero también el sentido de la paciencia, observación, responsabilidad y juicio que se debe de tener al desarrollar una investigación, a todos ellos...

Gracias

PABLO ANIBAL MERA CRUZ

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Declaración de autoría y cesión de derechos patrimoniales	iv
Certificación de aceptación del tutor	v
Agradecimiento	vi
Dedicatoria.....	vi
Índice General	vii
Índice de Tablas.....	ix
Índice de Figuras	x
Introducción.....	1
Capítulo I.....	4
1. Diseño de la investigación.....	4
1.1. Planteamiento del Problema	4
1.2. Formulación del Problema.....	5
1.3. Sistematización del Problema.....	5
1.4. Objetivos de la Investigación:	6
1.4.1. Objetivo General:.....	6
1.4.2. Objetivos Específicos:	6
1.5. Justificación de la Investigación.....	6
1.6. Delimitación o Alcance de la Investigación	7
1.6.1. Delimitación del problema.....	7
1.6.2. Alcance	7
1.7. Idea a Defender.....	7

1.8. Variables de la Investigación.....	8
1.9. Línea de Investigación.....	8
Capítulo II.....	9
2. Marco Teórico	9
2.1. Marco Referencial	9
2.1.1. El tráfico postal internacional	9
2.1.2. Empresas que ofrecen el Servicio Postal y Courier	16
2.1.3. Procedimiento del Tráfico Postal Courier	19
2.1.4. Factores que inciden en el tráfico courier	25
2.2. Marco Conceptual.....	31
2.3. Marco Legal.....	33
Capítulo III	35
3.1. Metodología.....	35
3.2. Tipo de Investigación	35
3.3. Enfoque.....	35
3.4. Técnicas e Instrumentos	36
3.5. Población	36
3.5. Muestra	36
3.6. Operacionalización de las variables	37
3.7. Procedimiento de la Investigación.....	37
3.8. Análisis y resultados.....	38
3.8.1. Flujograma del proceso.....	38
3.8.2. Entrevistas	41
3.8.3. Encuesta.....	47
Capítulo IV	62

4.	Informe Final	62
4.1.	Análisis de la información.....	62
4.2.	Análisis a los factores PESTEL.....	62
4.3.	Respuestas a las sistematización del problema	63
4.4.	Sugerencias a ser analizadas.....	66
4.5.	Conclusiones.....	68
4.6.	Recomendaciones	69
	Bibliografía.....	71
	Anexo 1 Resoluciones del SENA E	75
	Anexo 2 Operacionalización de las variables.....	77
	Anexo 3 Encuesta 1 (Internet).....	78
	Anexo 4 Encuesta 2 (Física).....	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Los tres segmentos del mercado del transporte urgente.....	11
Tabla 2:	Categorización bajo el Régimen de Courier 2010.....	14
Tabla 3:	Operadores entre el 2012 al 2018.....	16
Tabla 4:	Agencias Courier Autorizadas a Operar en Guayaquil	17
Tabla 5:	Operaciones Courier realizadas entre el 2012 al 2017	19
Tabla 6:	Detalle (COMEX Re-023, 2014) tarifa cero para los paquetes postales.....	20
Tabla 7:	Análisis FODA Empresas Courier	28
Tabla 8;	Pregunta 1.....	48
Tabla 9:	Pregunta 2.....	49
Tabla 10:	Pregunta 3.....	50
Tabla 11:	Pregunta 4.....	51

Tabla 12: Pregunta 5.....	52
Tabla 13: Pregunta 6.....	53
Tabla 14: Pregunta 7.....	54
Tabla 15: Pregunta 8.....	55
Tabla 16: Pregunta 9.....	56
Tabla 17: Pregunta 10.....	57
Tabla 18: Pregunta 11.....	58
Tabla 19: Pregunta 12.....	59
Tabla 20: Pregunta 13.....	60
Tabla 21: Pregunta 14.....	61
Tabla 22: Análisis a los factores PESTEL	62
Tabla 23: Propuesta de nueva tabla aforo importaciones	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: CIF Importaciones vía Courier Guayaquil, Valor FOB.....	2
Figura 2 Toneladas Importación Courier.....	13
Figura 3: Tipos de aforo desde el 2016 hasta 2018	23
Figura 4: Cinco Fuerzas de Porter	26
Figura 5: Cómo se vé el crecimiento de las empresas Courier.....	27
Figura 6: Operaciones de los OPC en el Guayas.....	31
Figura 7: Proceso de Distribución de la carga aérea de importación	38
Figura 8: Selección de la Carga.....	39
Figura 9: Despacho Courier	40
Figura 10: Pregunta 1	48
Figura 11: Pregunta 2	49
Figura 12: Pregunta 3	50

Figura 13: Pregunta 4	51
Figura 14: Pregunta 5	52
Figura 15: Pregunta 6	53
Figura 16: Pregunta 7	54
Figura 17: Pregunta 8	55
Figura 18: Pregunta 9	56
Figura 19: Pregunta 10	57
Figura 20: Pregunta 11	58
Figura 21: Pregunta 12	59
Figura 22: Pregunta 13	60
Figura 23: Pregunta 14	61

INTRODUCCIÓN

En el año 2008, la Corporación Aduanera Ecuatoriana (CAE), ahora llamada Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador (SENAE), reforzó los controles tanto para el ingreso como para salida vía aérea de las mercancías tramitadas bajo los regímenes de excepción del “Tráfico Postal Internacional” y “Mensajería Acelerada”, (Resolución 4-2008-R4). Esta decisión fue tomada en razón de que se había desvirtuado el verdadero sentido de los envíos courier.

En el caso de las exportaciones vía courier no existía mayores inconvenientes ya que se cumplían con las disposiciones (SENAE-GOE-2-2-001-V2, 2015); sin embargo en el caso de las importaciones vía courier, se había desvirtuado el proceso, ya que regularmente era usado para el envío de ropa usada. Se decidió categorizar las mercaderías para tener un mejor control; con la letra A, se ubicaron las cartas y documentos; con la B y C paquetes menores a 2 y 50 kilogramos respectivamente; prendas de vestir y calzado con la letra D; y con la F partes electrónicas de computación. Todas las mercancías sujetas al control aduanero en los procesos para el despacho de mercancías en cualquiera de sus categorías sin fines comerciales.

Pese a establecer controles y brindar facilidades de importación vía courier, se abrieron canales legales para la importación de mercancías; entre los años 2012 y 2013, las importaciones se incrementaron en un 34.78% (Tabla 1); este aumento afectó a las empresas comerciales de los sectores textil y calzado, que exigieron al gobierno la reducción de las importaciones debido a los graves perjuicios económicos. Lo mismo ocurrió en el sector de las telecomunicaciones, tras la alerta de la importación de teléfonos celulares robados en otros países; el ministerio de telecomunicaciones, también solicitó la prohibición de su libre importación.

En el año 2013, el gobierno aplicó las rectificaciones del caso, pero para ese entonces el sector de los Operadores Courier ya había aumentado para atender la demanda. Entre el 2014 al 2015, las importaciones courier descendieron en un 41.94% (tabla 1); al mismo tiempo que las medidas adoptadas provocaron el cierre de más de 65 Operadores Privados Courier (OPC) a nivel Nacional.

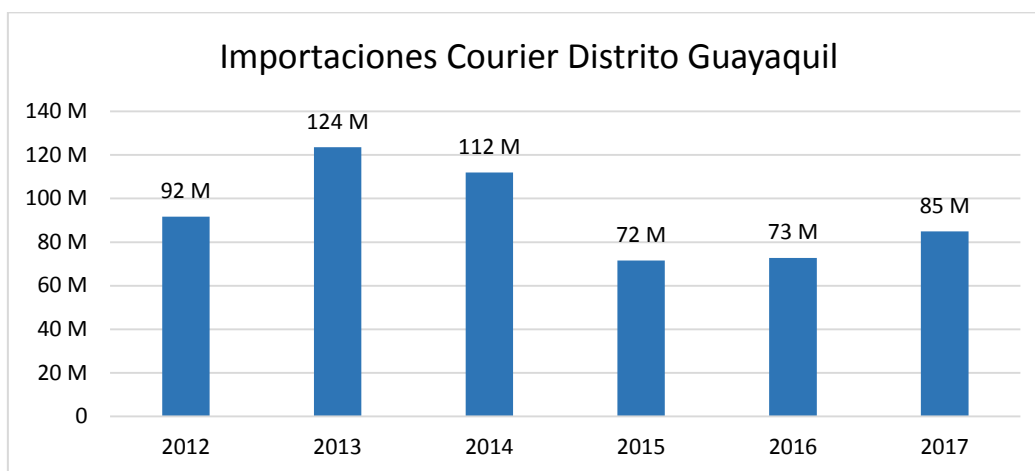


Figura 1: CIF Importaciones vía Courier Guayaquil, Valor FOB
Fuente: SENA E

La Asociación Ecuatoriana de Empresas de Mensajería Expresa y Courier (ASEMEC) indicó que las medidas adoptadas por el Gobierno no fueron las más acertadas, ya que afectaron a los OPC, no solucionaron los problemas de los productores locales y se evidenciaron desaciertos en la política de comercio del exterior.

Los OPC más pequeños tuvieron que hacer reingeniería de sus procesos, fusionándose entre OPC, con oficinas en el exterior, y/o brindar el servicio de casilleros internacionales y enviando la paquetería por vuelos regulares. Con todos estos cambios los OPC consideran que el desarrollo de esta actividad radica en fortalecer el sector de las operaciones para las Pymes, ya que sólo el 15% de este segmento está siendo atendido (Diario Expreso, 2018).

De acuerdo a las proyecciones y el camino sugerido por los OPC, se estima que es conveniente analizar los procesos actuales, sociales y económicos, que afectan el tráfico

postal internacional de la mensajería courier, especialmente el realizado por los OPC que operan en la zona de carga aérea de Guayaquil; para que el presente análisis sirva como fuente de información y guía de futuros estudios académicos.

CAPÍTULO I

1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los OPC son empresas autorizadas por el estado para mediar el transporte de las mercancías a través de procesos regulares de Tráfico Postal y Mensajería Acelerada; y pese a que el trámite está regulado por el SENA, se pudieron detectar algunos inconvenientes en los procesos.

Cómo usuario o cliente, los valores cobrados por algunos Courier son excesivos. Los OPC por su parte mencionan, que la falta de recursos impide mejorar la calidad de los procesos, puesto que los gastos en que incurren son elevados y el margen de utilidad es reducido. Además, se desconoce a quién beneficia la clasificación de la paquetería realizada en el exterior para el aforo de la mercancía, ya que en el Ecuador no se hace ninguna revisión; y en consecuencia, existen demoras en la entrega de paquetería domiciliaria.

Las demoras también pueden ser, por los ajustes en las declaraciones aduaneras por incorrecta clasificación de la mercancía; esta demora afecta al proceso de aforo; o impiden la salida total y que se realice el fraccionamiento; en esta espera existe inconveniencia de las condiciones del espacio físico, ya que no son las más adecuadas para que los courier realicen el desempaqueado y revisión de las guías de los bultos para la salida parcial de la mercancía.

Aparentemente el SENA considera como regla de oro para el aforo que; el 28% de los trámites deben ser de aforo automático; el 66% deben ser aforo documental, y el 6% aforo físico; además resulta excesivo, los tiempos de atención para la revisión de las DAS y las supuestas validaciones por categorías en los aforos documentales.

Por otra parte en ocasiones, existe inconveniencia para que los OPC subcontraten a los Agentes de Aduana para la reexportación de mercancía, cuando esta no pudo ser nacionalizada.

No está definida la participación de los delegados Postales que no están registrados como courier. Y no existe una verdadera representación de la Asociación Ecuatoriana de Empresas de Mensajería Expresa y Courier, ante las autoridades. Además algunos OPC motivan a la deshonestidad, ya que propician a que algunos Operadores de la Aduana, tengan trato preferencial para sus trámites.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Qué factores socio económicos afectan la eficiencia del proceso de tráfico postal y mensajería acelerada, llevada a cabo por las empresas Courier en la zona de carga del distrito Guayas?

1.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Cuáles son los aspectos operativos que impiden que se desarrolle con eficiencia el trabajo de los operadores courier, para el envío de mercancía y paquetería postal?
- ¿Qué alternativas procedimentales pueden consensuarse con la Aduana, para agilizar los trámites aduaneros y cumplir con eficiencia el proceso del tráfico postal y mensajería acelerada?
- ¿Qué factores socioeconómicos impiden que los operadores privados de la zona de carga aérea del distrito Guayas, puedan desarrollar con eficiencia el proceso de tráfico postal y mensajería acelerada?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

1.4.1. Objetivo General:

- Analizar las estrategias que permitan minimizar los factores que están afectando la eficiencia del proceso del tráfico postal y mensajería acelerada privada en la zona de carga aérea del distrito Guayas,

1.4.2. Objetivos Específicos:

- Diagnosticar los factores internos y externos que están afectando la eficiencia del proceso del tráfico postal y mensajería acelerada en la zona de carga aérea del distrito Guayas.
- Identificar qué procedimientos operativos pudieran consensuarse para agilizar las declaraciones Aduaneras Simplificadas (DAS), de los trámites del Tráfico Postal y mensajería acelerada en el Distrito Guayas.
- Determinar qué factores socioeconómicos impiden agilizar los trámites de aforo y cumplir con eficiencia el proceso del tráfico postal y mensajería acelerada.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Los servicios postales y courier, son mecanismos que deben de impulsar y fortalecer el comercio entre naciones; así lo dice el tratado de Berna (UPU, 1948), y la Iniciativa para la Integración de las Infraestructuras Regionales Sudamericanas (IIRSA, 2000), en el que firmaron varios países incluido el Ecuador. Y dado que los procesos y regulaciones actuales desmotivan el desarrollo de los OPC, la presente investigación sustenta su análisis en busca de las mejores prácticas para el mejoramiento de la calidad del Tráfico Postal y Mensajería Acelerada.

Para cumplir con este objetivo, se analizó las opiniones de los principales actores de las operaciones del tráfico postal y mensajería acelerada, respecto a las estrategias que permitiesen fortalecer este sector, que regularmente resulta vulnerable. Se entrevistó a:

encargados del control aduanero, prestadores del servicio de transporte y clientes; los cuales brindaron su aporte para el análisis respectivo.

1.6. DELIMITACIÓN O ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Delimitación del problema

Área: Comercio del exterior

Aspectos: Fortalecimiento de los procesos del tráfico postal internacional y mensajería acelerada courier, realizado por las empresas privadas que operan en zona de carga aérea primer distrito de aduana.

Tema: Análisis al proceso del tráfico postal internacional y mensajería acelerada courier, realizado por las empresas privadas que operan en zona de carga aérea primer distrito de aduana - Guayaquil.

1.6.2. Alcance

Se estima que el alcance de esta investigación, permitirá tener un referente de los factores que afectan a la gestión del proceso del tráfico Postal y mensajería acelerada, que realizan las empresas courier; y de las normas establecidas por el SENAE, desde el arribo de la mercancía a las bodegas primarias hasta su desaduanización.

1.7. IDEA A DEFENDER

- De reducirse los pasos en el proceso del tráfico postal y mensajería acelerada; se alcanzaría la eficiencia del trabajo de los operadores privados del Tráfico Postal en la Zona de carga del Distrito Guayas.

1.8. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Las variables encontradas en el proceso fueron:

- Factores socio económicos.
- Eficiencia en el proceso del tráfico Postal y Mensajería Acelerada.

1.9. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Este trabajo se enmarcó dentro de la línea de investigación del “Marco Legal de Comercio Internacional”; y de los artículos once y seis del Plan Nacional del Buen vivir.

- Artículo 6.- Garantizar el trabajo estable, justo y digno en su diversidad de sus formas.
- Artículo 11.- Establecer un sistema económico social, solidario y sostenible de las políticas estratégicas que pretenden fortalecer institucionalmente los servicios aduaneros para lograr eficiencia y transparencia y facilitar el comercio internacional.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. MARCO REFERENCIAL

2.1.1. El tráfico postal internacional

El servicio postal surgió durante los siglos XVII y XVIII con el intercambio de correspondencia entre los diferentes países, este era regulado por los acuerdos entre naciones hasta que en el siglo XIX la red de acuerdos se hizo compleja, a tal punto de que impedía que los envíos se entreguen con rapidez. A causa de esto, se empezaron a implementar varios proyectos, entre los cuales destacó el de Sir Rowland Hill, quien propuso un sistema para uniformizar el tamaño de las cartas las cuales estaban ligadas con un sello de identificación llamada estampilla postal.

Según (Vallejo Mejía, 2007) en 1863 en París, el General Montgomery Blair logró acuerdos entre la administración postal de Estados Unidos y los delegados de países europeos, donde acordaron la creación de tratados postales que coadyuvaran a un proceso unificado; el 15 de septiembre de 1874, Heinrich Von Stephan, estableció un sistema postal universal y el mecanismo regulatorio para los correos a escala mundial.

Posteriormente en el tratado de Berna, varios países decidieron consolidar el proyecto en la Unión Postal General, más tarde llamado Unión Postal Universal (UPU). El 1 de julio de 1948 pasó a ser un organismo especializado de las Naciones Unidas. La UPU en 1978 se consolida con varios programas, tales como el Programa de las Naciones Unidas para el Control de Drogas (UNDCP), el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (UNDP) y el Programa de las Naciones Unidas para el Cuidado del Medio Ambiente (UNEP), etc.

La UPU a nivel Mundial aunó esfuerzos de cooperación con diferentes organizaciones, como la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU), la Organización Internacional de Aviación Civil (ICAO), la Organización Internacional del Trabajo (ILO), la Organización Mundial del Comercio (WTO), el Banco Mundial, la Organización Mundial de Aduanas (WCO) y para facilitar el traslado de la correspondencia, con la Organización Internacional del Transporte Aéreo (IATA).

Gracias a estos acuerdos, la UPU propuso la Internacionalización para la Simplificación y Armonización de los Regímenes Aduaneros (Kyoto, 1999), con la finalidad de llegar a acuerdos internacionales y dinamizar especialmente los procesos aduaneros entre las naciones. Así mismo, la Organización de Estados Americanos (OEA), en conjunto con la Unión de Naciones Suramericanas (UNASUR), planteó la integración de las exportaciones por envíos Postales para el beneficio económico de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), proyecto en el que hasta en la actualidad, se encuentra vinculados varios países sudamericanos, entre ellos Ecuador.

La UNASUR vinculó esta propuesta al proyecto para la “Iniciativa para la Integración de la Infraestructura Regional Suramericana” (IRSA), encargada de velar por los planes de desarrollo en materia de la integración económica de los países miembros. Pero indistintamente de los avances del proyecto, cada país adoptó un modelo distinto para los envíos postales. El Ecuador decide sumarse a este proceso y se crea la figura del transporte urgente y servicios postales.

Para (Gil López , 2018) la fusión del transporte urgente y los servicios postales originaron tres grandes nichos de negocio que se asentaron a escala internacional, el segmento del courier, el exprés y la paquetería.

Tabla 1: Los tres segmentos del mercado del transporte urgente

	<i>Courier</i>	<i>Exprés</i>	<i>Paquetería</i>
<i>Tamaño del objeto transportado</i>	Documentación y pequeña paquetería (1,5 kilogramos de media)	Paquetes normalmente no superiores a los 31,5 kilogramos	Paquetes de bajo peso y con tamaños muy estandarizados
<i>Valor del objeto transportado</i>	Alto	Alto	Medio
<i>Tiempo de entrega</i>	En el mismo día (para envíos nacionales)	Tiempos garantizados 24-48 horas	Tiempos garantizados 48-72 horas
<i>Alcance geográfico del servicio</i>	Nacional e internacional	Nacional e internacional	Nacional
<i>Control del envío</i>	Personal	A través de una red global	Sistematizado e individual
<i>Adaptabilidad a la demanda</i>	Elevada	Media	Baja
<i>Ventaja competitiva</i>	Supervisión personal y fiabilidad en el envío	Rapidez y fiabilidad	Estandarización y precios competitivos

Fuente: www.dhl-discoverlogistics.com

La revista (Forbes, 2016) respecto a los envíos postales mencionó que; en América Latina, existe una buena aceptación de las empresas tecnológicas, tanto por la relación de los servicios de información, la calidad de la oferta de productos y la facilidad de los servicios financieros. Otras revistas financieras también revelaron, que gracias al comercio electrónico los procesos aduaneros crecerán en los siguientes años.

En el Ecuador, las preferencias por los servicios courier están relacionados con las empresas que se encargan por un servicio de entrega rápida y fiable, regularmente los operadores privados ofrecen este servicio; ya que el ofrecido por el estado a través del Servicio Postal del Ecuador, es bastante lento. Aun así es preferido por los usuarios que realizan compras por internet, a sabiendas de que hay que esperar de dos a tres meses para su entrega.

2.1.1.1. Servicio Postal del Ecuador

La aduana y la empresa de correos han sido consideradas emblemáticas por ser Instituciones muy antiguas; fueron creadas por la asamblea constituyente y por el General Juan José Flores en 1830 y 1831 respectivamente. Para Oscar Efrén Reyes (1896) historiador ecuatoriano, la empresa de correos se fortaleció con la aparición de los pioneros de la aviación ecuatoriana entre los años 1910 – 1925. En 1971 el Doctor José María Velasco Ibarra le otorgó la facultad legal para que pueda administrar directamente sus recursos, y en el año de 1979 con la Ley General de Correos, su administración realizó cambios que apuntaron a la delegación parcial puesto que gradualmente correos del Ecuador dejó de ser eficiente.

Este hecho se agravó en 1988 con la suscripción del convenio postal universal, el Ecuador acepta incluir en los procesos postales, las actividades de Mensajería Acelerada o Courier (paquetería); incluyendo las actividades de la cadena logística, envíos de correspondencia, carga por vía aérea, transporte terrestre, e inclusive servicios de seguridad, transporte y gestión aduanera, para lo cual correos del Ecuador no estaba preparada.

Entre 1987 – 1996, los trámites de desaduanización se convirtieron en un cuello de botella y las principales dificultades que experimentaron correos y la aduana, en materia de paquetería y mensajería acelerada fueron:

- Que las guías de remisión enviadas desde el extranjero no estaban estandarizadas y se hacía difícil mantener información ordenada.
- Que los bultos eran clasificados de manera distinta, entre las mercancías con valor comercial y las que eran sin valor comercial.
- No había subdivisiones arancelarias para productos ingresados, de hecho, la estructura arancelaria NABANDINA fue demasiado genérica.
- Muchos de los productos no ingresaban con la factura, especialmente los enviados a por los familiares de migrantes ecuatorianos.
- El cobro de impuestos estaban en función del peso y/o dimensiones, y no se contemplaba los aranceles.

En 1997 la política comercial cambió y se aprobó la Ley de Comercio Exterior e Inversiones (LEXI); se creó el Consejo de Comercio Exterior e Inversiones (COMEXI), y se dio paso a la exoneración de impuestos arancelarios por exportación. Así mismo, se aumentaron los impuestos de las importaciones; esto puso freno a esta actividad, pero al mismo tiempo aumentaron los envíos courier y las remesas de dineros enviadas por los migrantes, las cuales aumentaron inclusive después de la dolarización.

Entre 1997 y 1998, se hicieron varias reformas legales respecto a las recaudaciones y finanzas públicas; en 1999 se declaró el salvataje Bancario el cual concluyó con el feriado Bancario y con la dolarización al año siguiente. La situación política y económica que atravesó el Ecuador fue difícil y las operaciones de comercio del exterior de esos años sufrieron un descenso considerable; las importaciones por servicios courier no superaron las 200 toneladas, según el Banco Central (Figura 1).

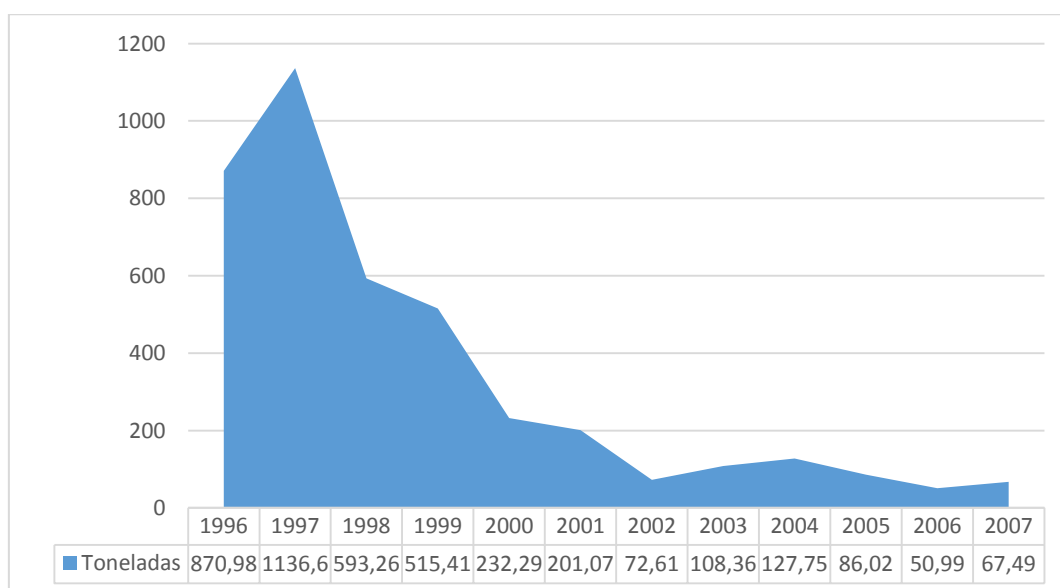


Figura 2 Toneladas Importación Courier
 Fuente: Banco Central del Ecuador
 Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

La Corporación Aduanera Ecuatoriana (CAE) en el año 2001, al margen de la aprobación de sus estatutos, emitió varios reglamentos específicos sobre las regulaciones aduaneras para las operaciones Courier, tipos de Aforo y la autorización

de Agentes para atender los Regímenes Especiales (Viteri, 2018); ese mismo año se aprueba la Ley Orgánica de Aduana, como un conjunto de normas, en las que se ratificaban los procesos para el tráfico postal y mensajería acelerada, emitidas en el 2008.

2.1.1.2. Normativa del Tráfico postal y mensajería acelerada

En el 2008 la CAE emitió varias resoluciones respecto a las actividades de importación para el tráfico postal y courier; algunas resultaron confusas, entre ellas están 1-2003-R2 / 2-2008-R3 / 4-2008-R4; las cuales incluyeron una tabla que categorizaba la carga importada bajo el régimen courier, la cual se cambió varias veces, la última con la resolución / 6-2007-R4 para regularizarse en el 2010 quedando de la siguiente manera:

Tabla 2: Categorización bajo el Régimen de Courier 2010

Categorías	Partida General 9807 Tráfico Postal Internacional y Correos Rápidos
A	<p>Documentos Impresos: libros, cartas, postales, periódicos, fotografías, o cualquier otro tipo de información; contenidos en medios de audio y video, magnéticos, electromagnéticos, electrónicos; que no estén sujetos de licencias, etc., pudiendo ser de naturaleza judicial, comercial, bancaria, pero desprovistos de toda finalidad comercial y que no sean de prohibida importación. Esta categoría no requiere Declaración Aduanera Simplificada (DAS). 0% Ad valoren, 0% del IVA y 0 del Fodinfra Esta categoría está amparada bajo la “Ley General de Servicios Postales”</p>
B	<p>Menor o igual a 4Kg y US\$400 FOB: Paquetes con peso menor o igual a 4 kg. y cuyo valor FOB sea menor o igual a los US\$ 400,00 (o su equivalente en otra moneda); siempre que se trate de bienes de uso para el destinatario y sin fines comerciales. Partida 9807,00,00,10 Hasta 5 importaciones o \$1200 por destinatario \$42 por importación En el caso de migrantes hasta 12 importaciones o \$2400 por remitente al año. Registro www.consuladovirtual.gob.ec</p>

- C Menor o Igual a 50Kg y US\$2.000**
FOB Paquetes cuyo peso no exceda los 50 kg. ni el valor FOB de US\$ 2.000,00 (o su equivalente en otra moneda), y que no contemple la categoría anterior. Sin embargo, cuando se trate de repuestos para la industria, equipos médicos, o medios de transporte, se admitirá un peso de hasta 200 kg., siempre que su valor FOB no supere los US\$ 2.000,00 (o su equivalente en otra moneda). Se exceptúan las limitaciones de valor y peso a las mercancías mencionadas anteriormente, cuando su número no exceda de 10 (diez) unidades. Partida 9807,00,00,20- 20% Ad valoren, 12% del IVA y 0,5 del Fodinfra
- D Textiles y calzados. Menores o iguales a 20Kg. y US\$2.000 FOB**
Todas las prendas, confecciones, textiles y calzados, que no se contemplen en la Categoría B, deberán obligatoriamente declararse en esta categoría, y el peso no puede exceder los 20 kg. ni el valor sobrepasar los US\$ 2.000,00 (o su equivalente en otra moneda). Estos bienes no podrán ser usados, debido a que constituyen mercancías de prohibida importación. Partida 9807,00,00,30
10% Ad valoren, 12% del IVA y 0,5 del Fodinfra
- E Medicina sin fines comerciales, equipos ortopédicos, órganos y tejidos, etc.** Paquetes con medicinas sin fines comerciales, siempre que arriben a nombre de una persona natural; aparatos ortopédicos, órganos, tejidos y células; fluidos humanos y otros elementos requeridos para procesos médicos y quirúrgicos de emergencia; equipos y aparatos para personas con discapacidad, justificando su necesidad ante la administración aduanera. Partida 9807,00,00,40
0% Ad valoren, 12% del IVA y 0,5 del Fodinfra
- F Libros o similares** Paquetes con libros o similares, o equipos de computación y sus partes; siempre que la partida específica dentro de los capítulos 1 al 97 del Arancel Nacional de Importaciones tenga tarifa 0%. Estos artículos están exentos de toda limitación de peso y valor. Partida 9807,00,00,50

0% Ad valoren, 0% del IVA y 0,5 del Fodinfra

Equipos de computación y sus partes:

Paquetes con libros o similares, o equipos de computación y sus partes; siempre que la partida específica dentro de los capítulos 1 al 97 del Arancel Nacional de Importaciones tenga tarifa 0%. Estos artículos están exentos de toda limitación de peso y valor.

0% Ad valoren, 12% del IVA y 0,5 del Fodinfra

Fuente: (R.O. 452, 2011) (Decreto 056, 2013)Reglamento Código Orgánico de la Producción
Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

2.1.2. Empresas que ofrecen el Servicio Postal y Courier

2.1.2.1. Servicio Postal

De acuerdo a la base de datos de la (Agencia de Regulación y Control Postal , 2019) los Operadores Postales autorizados para receptor o enviar paquetes y cartas suman un total de 161 a nivel nacional, de los cuales 51 son operadores internacionales; es decir, están autorizados para receptor o enviar paquetes a nivel internacional; los agentes postales no necesariamente tendrán que ser courier ya que pueden dedicarse sólo al envío y recepción de cartas y paquetería inferior hasta los 2Kg. Por lo tanto, no fueron considerados como población fuente para esta investigación.

2.1.2.2. Servicio Courier

Entre los años 2012 al 2018 existió un descenso considerable de Operadores Privados del tráfico Postal Courier; Según las fuentes del SENA, en el año 2012 iniciaron 109 Operadores, en el año 2014 este sector enfrentó una grave crisis y descendió a más del 60%; en el año 2018 el número de operadores fue 48 a nivel nacional.

Tabla 3: Operadores entre el 2012 al 2018

DISTRITO	OPERADORES 2012	OPERADORES 2014	OPERADORES 2018
AZUAY	13	6	8
GUAYAS	46	14	20
LOJA	1		1
MORONA SANTIAGO	1		
PICHINCHA	47	21	19
TUNGURAHUA	1	1	
TOTAL	109	42	48

Fuente. SENA (información obtenida del sistema Ecuapass)
Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

Los OPC no tienen la calidad de agentes de aduana, pero son catalogados como Agencias Courier autorizadas por el SENA E, y que brindan el servicio de entrega y envío de mensajería Courier; laboran en las aduanas de los aeropuertos especialmente y en la actualidad existen un total de 20 operadoras reconocidas que trabajan en Guayaquil.

Tabla 4: Agencias Courier Autorizadas a Operar en Guayaquil

No	AGENCIAS COURIER	MATRIZ
1	Corporaciones Unidas Del Austro	Cuenca
2	Costecua Express Cia. Ltda.	Cuenca
3	Euroenvio S.A. Euroensa	Cuenca
4	International Shipping & Stora	Cuenca
5	Joquiexpress Cia. Ltda.	Cuenca
6	Air Trans Courier S.A. Aircourier	Gquil
7	Confiexpress Cia. Ltda.	Gquil
8	Expresito Carga S.A. Exca	Gquil
9	L.G.F. Express S.A.	Gquil
10	Riocargo Express S.A.	Gquil
11	Solcourier S.A.	Gquil
12	Surexpress S.A.	Gquil
13	Tmalogistics S.A.	Gquil
14	Zai Cargo Eu S.A.	Gquil
15	Delgado Courier Cia. Ltda.	Quito
16	Dhl Express Ecuador S.A.	Quito
17	Sepdents S.A.	Quito
18	Servicios Integrales En Aduana Siati	Quito
19	Servientrega Ecuador S.A.	Quito
20	Ups Scs (Ecuador) Cia. Ltda.	Quito

Fuente: SENA E

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

Todos los operadores courier deben de seguir los procesos estipulados por el SENA E, recordando que un procedimiento proporciona las bases de las normas de trabajo; pueden celebrar relaciones laborales con otras personas y para gestionar los procesos de courier el operador deberá contar con los siguientes requisitos.

2.1.2.3. Requisitos para el Operador Privado Courier

Con (Resolución Aduanera 1-2008-R3, 2008) se dispuso los siguientes requerimientos para desarrollar la actividad como Operador Privado Courier como una PYMES, entre las que se encuentra:

- Autorización Gerente General de la Corporación Aduanera Ecuatoriana para brindar el servicio de tráfico postal internacional y correos rápidos o courier.
- Estatuto vigente de la empresa
- Certificación del Representante Legal de la empresa. En el caso de empresas extranjeras, demostrar el domicilio en el país.
- Personal que presta el servicio de correos rápidos o courier.
- RUC
- Lista de aeropuertos a través de los cuales se produciría el ingreso y salida de los envíos postales.
- Pagos de postulación e inscripción.

Y entre los requerimientos físicos para actuar como OPC

- Espacio físico de Oficina: 60 m² mínimo
- Equipos de oficinas indispensables (computadoras, impresoras, etc.)
- Estanterías para la clasificación de paquetes y sobres.
- Acceso a Internet, correo seguro y correo electrónico.

Para ejecutar los procesos del tráfico postal se deben aplicar los procesos de mensajería acelerada y simplificada están establecidos en el Reglamento Específico para el Régimen Particular o de Excepción de Tráfico Postal Internacional y Correos Rápidos O Courier (SENAE-DNG-0641-RE, 2015); y pueden operar con la Asociación del Transporte Aéreo Internacional (IATA), las cuales entregan las mercancías a la administración aduanera de cada país, para los controles respectivos.

Según (Rodríguez V, 2003) los procedimientos se consideran un tercer nivel de importancia dentro del sistema de planeación (es decir, en primer nivel se encuentran los objetivos, en el segundo las políticas

y en el tercero los procedimientos). Esto quiere decir que, en una empresa, cualquiera que sea su magnitud, existe un campo de acción para realizar estudios de sistemas y procedimientos.

Los procesos internos y los servicios que ofrezcan los OPC en sus oficinas, son de exclusiva responsabilidad del Operador; así como también la administración de los recursos y el tiempo destinado para atender a sus clientes. Las Agencias de los operadores en el extranjero, estarán sometidos a la legislación de cada país, así como también los envíos y las declaraciones que se emitan.

2.1.2.4. Operaciones del tráfico Postal Courier

En lo que respecta a las operaciones courier a nivel nacional, se conoce que los distritos con mayor número de operaciones han sido siempre los Distritos Aéreos de Guayaquil y Quito, registrando entre 2012 y el 2017 más de 740 millones del valor FOB, según la siguiente distribución.

Tabla 5: Operaciones Courier realizadas entre el 2012 al 2017

DISTRITO	2012	2013	2014	2015	2016	2017
GUAYAQUIL - AEREO	16.67%	16.67%	15.10%	10.18%	11.25%	12.03%
QUITO - AEREO	9.51%	14.15%	11.33%	6.39%	7.12%	7.19%
TOTAL	26.18%	30.82%	26.43%	16.57%	18.38%	19.22%

Fuente. SENA E (información obtenida del sistema Ecuapass)

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

2.1.3. Procedimiento del Tráfico Postal Courier

Tráfico Postal Courier exportación

Las cifras de las operaciones Courier de exportación no han tenido una cantidad significativa frente a las importaciones; aun así, la ley que rige para estas operaciones es la Ley de Facilitación de las Exportaciones y del Transporte Acuático; la cual faculta al operador a realizar exportaciones de los productos nacionales; excepto los productos que hayan sido declarados patrimonio nacional y de valor turístico, como la flora y fauna en peligros de extinción.

En el caso de los servicios postales antes del 2013 las exportaciones postales eran aquellas que les permitían enviar al Ecuador (cartas o paquetes) a través del sistema de envíos internacionales, la tarifa de envío dependía únicamente del país de origen y en el Ecuador la tarifa arancelaria en función del Peso.

Procedimiento

El documento exigible en la aduana para la exportación, es la Declaración Aduanera de Exportación (DAE).

La información para la exportación es ingresada en el sistema ECUAPASS; al momento de ingresar el declarante sube de manera digital (PDF) los documentos exigibles para los trámites y por la misma vía comunica los valores a cancelar por concepto de impuestos.

Se presenta la carga en el aeropuerto, el operador del aeropuerto la pesa y la lleva a las Bodegas de Pre embarque.

Tráfico Postal Courier importación

El valor de los impuestos por importación para del tráfico Postal, no está sujeta a la tarifa arancelaria; sin embargo el servicio courier tenía un valor conforme a la categorización Bajo el Régimen Courier.

Tabla 6: Detalle (COMEX Re-023, 2014) tarifa cero para los paquetes postales

Código	Designación de la Mercancía	UF	Tarifa Arancelaria	OBSERVACION ES
9807.10.20	- - Paquetes Postales en Tráfico Postal Internacional	u	0	
9807.10.30	- - Paquetes por Correos Rápidos (Mensajería Acelerada o Courier)	u	USD 42 c/u	

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

Exceptuando a aquellos migrantes ecuatorianos, que pueden enviar paquetes en función del cupo disponible, libre de impuestos, el procedimiento para el Tráfico Postal Courier es el siguiente.

Procedimiento

El documento exigible en la aduana para la Importación se denomina Declaración Aduanera de Importación (DAI);

La información de la importación es ingresada en el sistema ECUAPASS; al momento de ingresar el declarante sube de manera digital (PDF) los documentos exigibles para los trámites y por la misma vía la el sistema comunica los valores a cancelar por concepto de impuestos.

Para las Importaciones Courier utilizan las Declaraciones Aduaneras Simplificadas Courier (DAS-C), básicamente sigue la misma secuencia anterior, pero, la asignación de la partida y subpartida arancelaria para la declaración se la realiza al momento de la presentación de la declaración.

Según la Ley Orgánica de Aduana (R.O. 280, 2011)

La falsedad o engaño en la Declaración de las mercancías que induzca a error a la autoridad aduanera que estén bajo responsabilidad del declarante, para causar perjuicios al fisco, evadir el pago total o parcial de impuestos o el incumplimiento de las normas aduaneras aplicables u otras normas conexas, aun cuando las mercancías no sean objeto de tributación, se considerará presunción de delito aduanero. (Artículo 83 literal j.)

Las mercancías declaradas en las categoría B), C), D), E) y F), el SENA debe aplicar criterios de selección basados en perfiles de riesgo y en el caso de que de la mercancía sea rechazada por el destinatario, se procede al reembarque. Así como también la mercancía que arriben por error.

Ya que la valoración de las mercancías aplicadas a la categoría C es la más compleja, la tarifa arancelaria aplicable será la estipulada para la subpartida que se declare y no se permitirán cambios a la subpartida declarada, a menos que la autoridad aduanera autorice la reclasificación. Y de acuerdo a las normas se prohíbe la transmisión de guías

master que contengan guías Courier con distintos regímenes aduaneros, ya que deben de venir por separado según el destino aduanero.

2.1.3.1. Canales de Aforo

Luego de que el operador elabora en el sistema ECUAPASS la declaración aduanera del trámite de importación, digitaliza facturas, conocimientos de embarque, y otros documentos; la aduana autoriza el pago de impuestos y menciona la fecha y el mecanismo de aforo empleado para la revisión de la carga. Según el (COPCI, 2014) existen tres formas de aforo, aforo automático, documental y físico, estas se realizan conforme el nivel de riesgo de la carga de acuerdo a la observación documental presentada inicialmente;

AFORO AUTOMÁTICO. –el funcionario de la aduana, de estar todo correcto, autoriza el ingreso y el operador deberá cancelar los valores por los impuestos y el bodegaje generados y retirar la carga cuando esta halla desembarcado; si la mercancía tiene un perfil de riesgo y es observada, el funcionario aduanero informará para la presentación al siguiente canal de aforo.

AFORO DOCUMENTAL. - El funcionario de la aduana efectúa la revisión, de los documentos del sistema con las facturas u otros documentos que no fueron adjuntados en el trámite; de estar todo correcto, En la práctica tanto el aforo automático como el documental casi se realizan de manera similar; de no estar correcto el funcionario de la aduana solicitará realizar las rectificaciones en la declaración o enviará la carga para el aforo físico.

AFORO FÍSICO. - El despachador de aduana realizará el reconocimiento físico de las mercancías; en cualquiera de los casos antes señalados, el SENA E puede realizar inspecciones con el sistema de escaneo con rayos X o similares.

Entre el 2016 al 2018 los canales de aforo automáticos han ascendido un poco, mientras que los canales de aforo documental disminuyeron al 66% y se mantiene el 6% para los aforos físicos. (Figura 3)

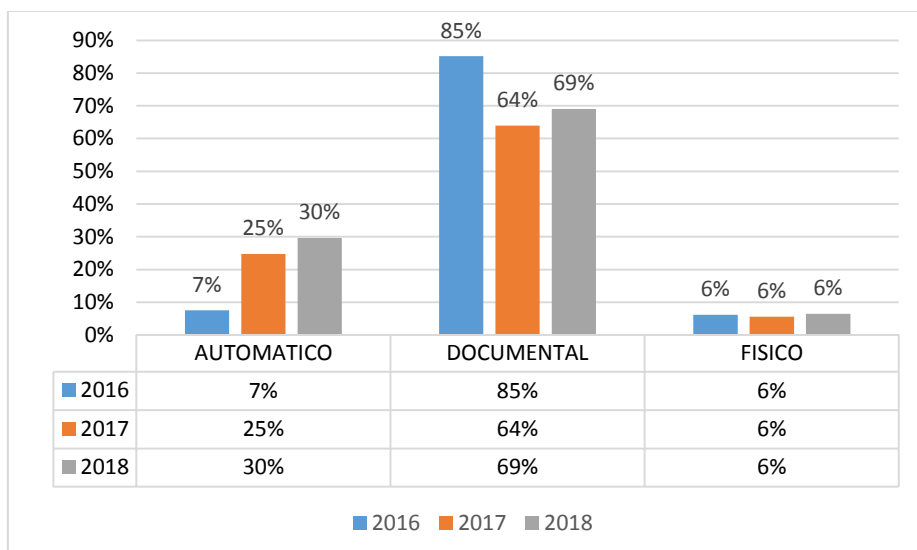


Figura 3: Tipos de aforo desde el 2016 hasta 2018

Fuente: Encuestas a OPC

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

Sin embargo, ante la insistencia de algunos OPC de que se daba preferencias a algunos operadores se hizo la comparativa de sus transacciones. Entre el 2016 y el 2018, se constató que el operador DHL mantiene una preferencia respecto a los otros operadores; un ejecutivo de esta empresa manifestó que esto se daba por el alto volumen de encomiendas que tiene la empresa, además todas las mercancías pasan por zona primaria y luego a nuestras bodegas, lo que nos permite obtener una ventaja con respecto a las demás empresas.

2.1.3.2. Declaraciones observadas

Las Declaraciones Aduaneras Simplificadas Courier (DAS-C) pueden ser observadas por el delegado de la aduana, conforme con los requisitos dispuestos por la Ley Orgánica de Aduanas y su reglamento, y esta observación puede disponer:

- a) El ajuste de los valores que superan el monto o peso límite establecido, para ello se trasladará la mercancía al depósito temporal, para que el OCR proceda a realizar la nueva declaración, como una operación de consumo.
- b) El cambio de aforo, ya sea de automático a documental o de aforo documental a físico, considerando los ajustes de los impuestos.

2.1.3.3. Valoración del servicio postal

Los valores que cobran los OPC por concepto del servicio de traslado, son ajustados por la oferta y la demanda; es decir, no existe una norma que fije la tasa por el servicio. Aunque en la práctica se cobra un estimado por libra, así los valores fluctúan entre 2 a 5 dólares por kilo. Las variables que pudieran apreciar este valor son la rapidez y seguridad de la carga.

Para el caso de los ecuatorianos radicados en el extranjero que desean ser beneficiados a descuentos por cinco envíos en el año, se deben de registrarse en las páginas web del consulado y tramitar un salvoconducto que les permita un descuento en los impuestos, mas no en el valor del servicio de traslado.

2.1.3.4. Otros prestadores de Servicio Courier.

La Banca Comercial ha dispuesto el servicio de casilleros virtuales para el envío de paquetes desde el exterior; en estos casos se asocia al cliente con un casillero virtual. El OPC en el extranjero agrupará en bultos los paquetes y envía al Ecuador, ya sea en vuelos comerciales o fletados.

Esta opción que regularmente es para compras internacionales, resulta un poco costosa, pero no por eso deja de ser válida. Los bancos que ofrecen este servicio son Banco del Austro, Pacífico, Guayaquil, Pichincha, entre otros.

2.1.4. Factores que inciden en el tráfico courier

Como en cualquier empresa, el desarrollo de las Agencias Courier depende de varios factores. Una manera de observar las fuerzas que afectan a este sector, es utilizando herramientas de análisis que permitan medir las distintas variables que inciden en el negocio.

Según Richardson (2012), la herramienta PEST es un tipo de análisis utilizado en la gestión estratégica la cual toma en cuenta los factores Políticos, Económica, Sociales y Tecnológicos (PEST). El término "PEST" fue acuñado por primera vez por Francisco Aguilar en su libro de 1967, "Análisis del entorno empresarial". PESTEL es una herramienta útil para comprender la demanda/descenso del mercado, posiciones comerciales actuales y oportunidades/obstáculos potenciales. Los factores que analiza no deberían considerarse únicamente a nivel de empresa. Por el contrario, estos factores externos deben examinarse en una empresa, a nivel nacional y global.

Para (Steffens & Cadiat, 2015) este tipo de herramienta resulta incompleto a menos de que se analice el entorno de la empresa de manera más cercana, complementado el estudio con; (1) el análisis de las fuerzas de PORTER y (2) medir las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) del sector.

2.1.4.1. PORTER

Michael Porter (1979) estimó, que las empresas son organismos que requieren del análisis que determinen su posición en el mercado y que les permitan a sus directivos anticiparse a tendencias, sustentando la evolución e intensidad de sus competencias que motiven su progreso.

Porter relacionaba la empresa con otros actores del sector como; Clientes, Proveedores, Proveedores sustitutos, Competencia y nuevos Competidores Potenciales; y su modelo lo asocia con cinco fuerzas que pueden generar desarrollo:

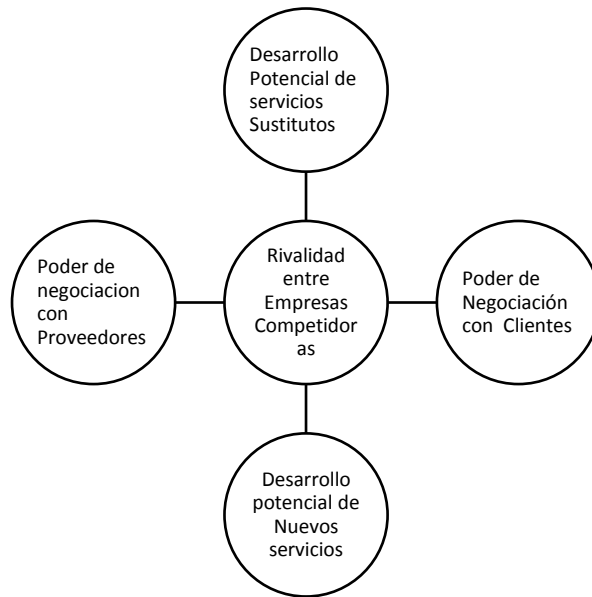


Figura 4: Cinco Fuerzas de Porter
 Fuente: libro de (Michaux & Cadiat, 2015)
 Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

Rivalidad entre empresas competidoras

Para (Tarziján M., 2008) “Mientras mayores sean los costos fijos en la estructura de costos, mayor será la rivalidad esperada”; para el sector de los OPC los principales costos fijos están relacionados con el flete de la carga y los gastos de oficina. Las empresas que mantienen sus propias naves, pueden bajar un poco sus gastos y generar mejores beneficios; es el caso de DHL y UPS, empresas que tienen estas características, mientras que los otros OPC pactan con las empresas IATA.

Poder de negociar con clientes

Regularmente la forma de abordar a los clientes es en las oficinas, sin embargo, existe un sector que ofrece sus servicios vía telefónica, whatsapp, incluso redes sociales y páginas web dedicadas. Los medios utilizados

Poder de negociar con proveedores

Las empresas proveedoras de los servicios tienen la flexibilidad para ofrecer sus servicios al público, lo que no ocurre con Correos del Ecuador

Desarrollo Potencial de servicios Sustitutos

Para (Héctor Leonardo & César Remigio, 2017) las reformas planteadas en el año 2014 generaron controversias a más de desempleos y desinformación; en el trabajo en base a las encuestas realizadas a 20 empresas Courier en Guayaquil (Superintendencia de Compañías, 2016), se preguntó ¿Cómo observa al sector de las empresas Courier en la actualidad?; con las siguientes opciones de respuesta; Opciones: A En Crecimiento, B En Equilibrio, C En crisis

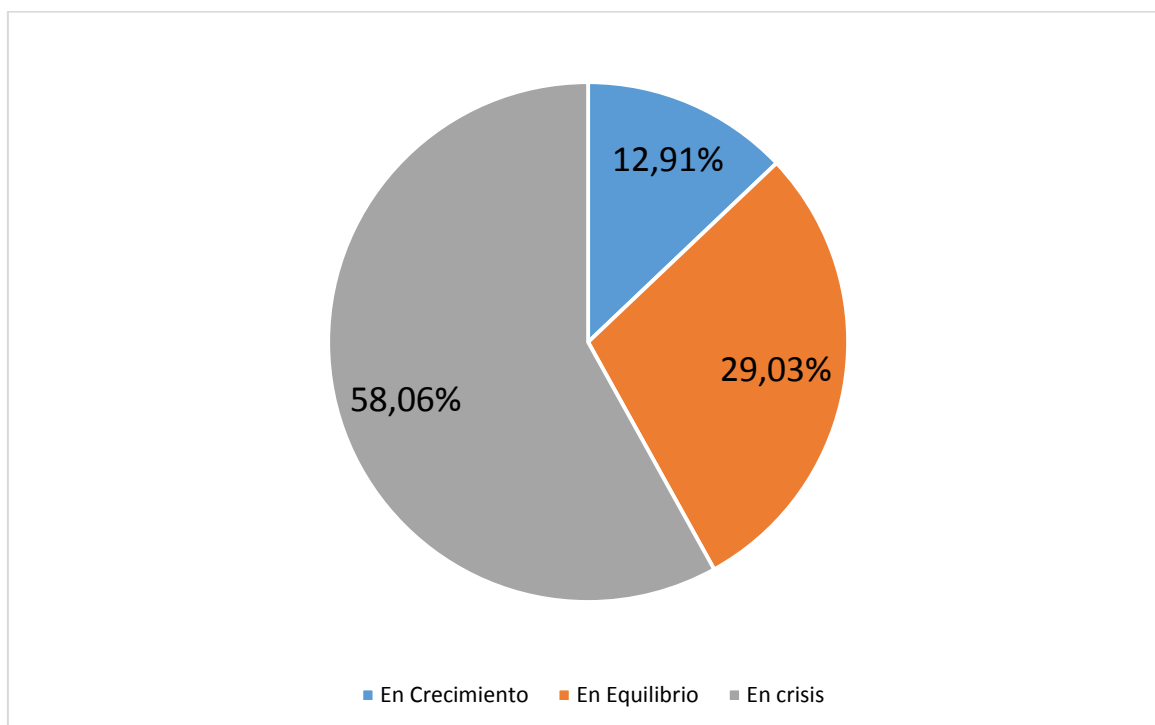


Figura 5: Cómo se ve el crecimiento de las empresas Courier
Fuente (H. Leonardo & C. Remigio, 2017)

Para estos autores, no existirá la posibilidad de generar servicios sustitutos, mientras no se cambien los procesos de importaciones actuales “seguiremos pensando a una crisis luego de años de crecimiento progresivo el cual fue resultado entre otras cosas del auge del comercio electrónico y de la masiva migración de ecuatorianos que se dio a finales del siglo XX”.

Desarrollo potencial de Nuevos Competidores

Según la Agencia de Regulación y Control Postal (ARCP postal, 2019), se “han recibido 164 solicitudes para la obtención del permiso de Operación Postal; de las cuales, 136

han sido aprobadas y se encuentran en trámite, mientras que 28 han sido devueltas por no cumplir con los requerimientos establecidos en la normativa”. Se estima, según esta información que, para el futuro, estas nuevas empresas Postales, podrían incluirse como futuros prestadores de Servicio Courier

2.1.4.2. FODA

FODA es el acrónimo de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas; las Fortalezas y Debilidades hacen mención a factores internos de la empresa, son las competencias en que son buenos y por el contrario en que no lo son. En cambio, las Oportunidades y Amenazas, son consideradas como desventajas o coyunturas que pudieran darse y que no dependen del negocio sino de factores externos. Esta herramienta fue creada por Heinz Wehrich (1982).

Existen varios análisis FODA realizados para el sector courier, en la tabla a continuación se anotan algunos resultados de la actividad Courier en el Ecuador, entre ellas es la falta de espacio para atender la carga de los clientes, fidelidad de los clientes, temor por los cambios legales que pueden reducir las operaciones Courier, etc.

Tabla 7: Análisis FODA Empresas Courier

Fuente	F	O	D	A
Creación empresa Courier para la ciudad de Cuenca 2010 (Román Velasteguí, 2010)	-Tecnología acorde con los requerimientos -Sitio estratégico para la recepción y entrega de carga	- Muchos de nuestros clientes tienen familiares ecuatorianos en EEUU.	- Costos adicionales por la entrega de paquetes	-Clientes no dispuestos a pagar un costo adicional por los servicios
Plan estratégico para una empresa de courier 2010 (Silva Cáceres, 2010)	-Conocimiento del mercado -Fidelización por parte de los clientes	- Necesidad de un mejor servicio - Existencia de nuevos segmentos de mercado	- Falta de capacitación en actualizaciones del SENAE Mejorar la calidad del servicio	- Temor al cambio de leyes respecto al transporte COURIER - Aumento de impuestos

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

2.1.4.3. PESTEL

Según (Pérez Pazmiño, Guevara Llanos, Quint, & Granda Bustamante., 2015) “esta herramienta de análisis, se inicia con la tesis doctoral de Francis J. Aguilar (1965), en la Universidad de Harvard y posteriormente se impulsa con el libro “*Scanning the Business Environment*”. Entre las ventajas es ofrecer una metodología de uso simple que permite fácilmente obtener información para ser utilizada como insumo para la construcción e identificación de factores relevantes de los factores que influyen en el entorno empresarial”.

La herramienta PESTEL es el acrónimo de factores a investigar, Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales; en este caso realizaremos un cambio en esta herramienta cambiando el Factor Ecológico por Ético; se señala que no tenemos indicio de que este cambio de factor se haya llevado a cabo.

Factores Políticos

La UNASUR vinculó el proyecto al IRSA denominada así a la “Iniciativa para la Integración de la Infraestructura Regional Suramericana”, encargada de velar por los planes de desarrollo en materia de la integración económica de los países miembros de la UNASUR; pero, indistintamente de los avances del proyecto, los países adoptaron el modelo de los envíos postales como uno de los canales más efectivos que permite mayor fluidez dentro del comercio electrónico (e-commerce); hoy en día Ecuador ha declarado seriamente su postura de salir de la UNASUR, en este sentido los procesos en materia comercial tienen un destino incierto.

Factores Económicos

Para (Vera Cabrera, 2018) “el emprendimiento de nuevos negocios en el Ecuador está supeditado a los intereses bancarios y que se debe ser cauto para nuevos emprendimientos; sin embargo, hay que acotar que la falta de dinero no ha sido un impedimento de crecimiento, sino la excesiva práctica de controles a las gestiones aduaneras, esto se ve reflejado en la disminución de empresas privadas prestadoras del servicio Courier, que han bajado en un 80% desde el 2012 hasta el 2018.”

Valoración

Pese a que en esta investigación sólo se ha tratado las gestiones que realizan los operadores privados courier, es inevitable mencionar las actividades del operador Público, el cual está regulado por la Agencia de Regulación Postal, que en su informe del 2018 dio a conocer que las recaudaciones por el servicio prestado fueron de \$ 1.038.796; mientras que el presupuesto gastado en ese año fue de \$ 1.465.665, es decir un déficit presupuestario de \$ 202.465.

Factores Sociales

Para (Pinilla Barcelona, 2008), “la falta del recurso humano técnico especializado en materia de comercio del exterior y de mentalidad internacional, puede derivar en una miopía para nuevas oportunidades empresariales” (pág. 45). Lo que ha derivado que algunas empresas de servicio courier no han sido implementadas por profesionales del comercio del exterior; si no por personas que se han desenvuelto en el medio y desarrollaron una habilidad empírica de la tramitología aduanera, lo que les ha permitido tener un espacio laboral.

Según (Vera Cabrera, 2018) “el Ecuador al mantener un bajo índice de pobreza desde el 2006 al 2014 en un 12,7% aproximadamente, y al aumentar el acceso de la educación y la tecnología, existen mayores oportunidades para que crezca el comercio internacional; de hecho, las operaciones para el año 2017 subieron en el orden del 18% con respecto al año anterior”. No necesariamente la educación o el acceso a tecnológica incrementan el comercio.

Factores Tecnológicos

Según (Gil López , 2018), el envío de correspondencia asociada con Operaciones del sector Público, y el de Courier vinculada con el sector privado, no han podido impedir que las nuevas prácticas tecno-comerciales hayan impulsado el cambio de las regulaciones a nivel mundial y que se adapten a las nuevas demandas de los consumidores, introduciendo notables cambios en el comercio local e internacional; asegura, que este panorama se va a mantener en el futuro.

Factores Éticos

Existen ilegalidades al momento del aforo; de la información obtenida de las importaciones tipo Courier, realizadas por 20 empresas del Guayas durante los años 2016 al 2018, existen preferencias al momento del aforo con otras empresas, ejemplo: mientras en el año 2016 las empresas del Guayas no tuvieron aforos automáticos, DHL tuvo un 13% de aforos automáticos; en el 2017 Guayas 3%, DHL 37% y en el 2018 fue el 8% DHL 38%. Lo que claramente evidencia una preferencia en el proceso de nacionalización de las cargas.

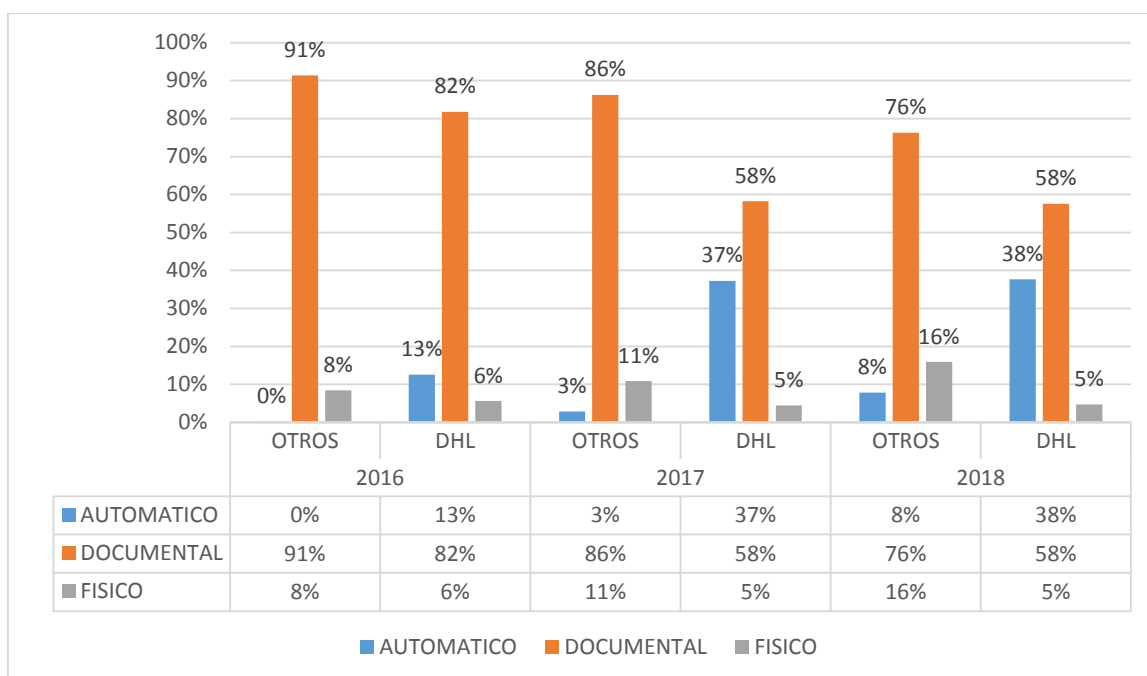


Figura 6: Operaciones de los OPC en el Guayas

Fuente: SENAE

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

2.2. MARCO CONCEPTUAL

En el presente trabajo se han mostrado varias palabras que por su significado merecen que sean descritas y que se encuentran sustentadas según el glosario de términos

generales de Ecuapass y la resolución (SENAE-DGN-0472, 2013) detallado a continuación:

- Centro de acopio.- Es el espacio físico del Operador público donde se almacena la mercancía importada.
- Consignante. - o remitente, persona natural o jurídica que envía la mercancía y entrega la información de origen para el transporte y despacho. Este se encarga en el extranjero de pagar los valores por el flete de la carga.
- Consignatario.- o destinatario, es la personas natural o jurídica quien recibe la carga.
- Declarante.- En este caso en el Operador Courier quien tramita el envío o recepción de la carga y quien transmite la Declaración Aduanera Simplificada (DAS) a través del sistema ECUAPASS.
- Declaración Aduanera Simplificada (DAS).- Es el documento que es firmado electrónicamente por el declarante, que contiene la información de la carga importada bajo los regímenes de excepción de “Mensajería Acelerada o Courier”.
- Declaración Aduanera Simplificada de Exportación Consolidada (DAS-C): es el documento electrónico que contiene datos en campos establecidos, correspondiente a mercancías sin finalidad comercial, excepto documentos o información, amparadas en una o varias guías aéreas hijas y que es firmado electrónicamente por el declarante; la DAS-C también es denominada “DAS conjunta”.
- Formulario para Exportación vía Mensajería Acelerada o Courier: Es un formulario en el cual el exportador registra la información de las mercancías con finalidad comercial que serán exportadas, dicho formulario, tendrá la calidad de documento de soporte de la DAS.

- Depósito temporal courier.- área física autorizada por el SENA E como depósito previo a su aforo y nacionalización.
- Despacho simplificado.- atención de documentos para importación y exportación con base en un mínimo de elementos de información.
- Manifiesto de carga de correos rápidos o postal: son las Guías de Envíos o Paquetes Postales que se entregan a quien moviliza la carga y luego es presentada una vez arribada la carga.
- Mercancías con finalidad comercial: Son bienes destinados a la comercialización, y que son susceptibles de ser clasificados en el Arancel Nacional.
- Mercancías sin finalidad comercial: Son bienes muebles de naturaleza corporal que pueden ser objeto de transferencia que no estén destinados a la comercialización, y que son susceptibles de ser clasificados en el Arancel Nacional; incluye la reexpedición de paquetes postales y muestras sin valor comercial.
- Territorio aduanero.- Territorio aduanero es el territorio nacional en el cual se aplican las disposiciones de esta Ley y comprende las zonas aduaneras.
- Zonas aduaneras. - territorio habitado como recintos para la práctica de los procedimientos aduaneros; se divide en zonas primaria y secundaria y custodia y dirige el SENA E a través de los órganos administrativos, operativos y de vigilancia señalados por la Ley.

2.3. MARCO LEGAL

A más de la constitución y los códigos orgánicos referentes a este tema son las bases legales que sirven de documentación bibliográfica referencial, las bases legales que intervienen en este proyecto son:

- Código orgánico de la producción, comercio e inversiones (COPCI)
- Reglamento al título de la facilitación aduanera para el comercio, del libro v del COPCI
- SENAЕ-dgn-2013-0472 reglamento específico para el régimen particular o de excepción de tráfico postal internacional y correos rápidos o courier
- Resolución nro. Senae-dgn-2013-0581-re del 24 de diciembre de 2013 REFORMAS AL REGLAMENTO PARA LOS REGÍMENES DE EXCEPCIÓN: “TRÁFICO POSTAL INTERNACIONAL” Y “MENSAJERÍA ACELERADA O COURIER”
- Resolución senae-dgn-2013-0380-r resolución nro. Senae-dgn-2013-0472 reglamento para los regímenes de excepción: “tráfico postal internacional” y “mensajería acelerada o courier”
- Resolución no. Senae-dgn-2014-0360-re del 30 de mayo de 2014 artículo 2 “Cuando se incurra en fraccionamiento de envíos detectado en control concurrente y la suma de las guías que representan el fraccionamiento superen los límites de peso y valor permitidos dentro de este régimen de excepción, las mercancías deberán ser trasladadas al depósito temporal correspondiente para su despacho al régimen de importación a consumo.”
- Resolución no. 023 del 2014 COMEX del 17 de julio de 2014. Tarifa arancelaria de \$42 a los paquete que ingresen por categoría B del regímenes de excepción: “tráfico postal internacional” y “mensajería acelerada o courier”
- Resolución no. 033 del 2014 COMEX, los destinatario solo podrán utilizar la categoría B hasta por 5 importaciones o un máximo de \$ 1200 de valor fob en cada año fiscal.
- Resolución no. Senae-dgn-2014-0620-re reforma al reglamento para los regímenes de excepción: “tráfico postal internacional” y “mensajería acelerada o courier”
- Resolución no. Senae-dgn-2014-0714-re Autorización de nuevas empresas courier

CAPÍTULO III

3.1. METODOLOGÍA

El método que se aplicó, es el método descriptivo, según (Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2006) citando a Danke, afirman que los estudios descriptivos “(...) buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos comunidades o cualquier otro fenómeno que es sometido a un análisis” (p. 117).

Por otra parte, Babbie (2000) plantea que “Uno de los principales objetivos de muchos estudios sociales científicos es describir situaciones y acontecimientos (...) estas descripciones suelen ser más fieles y precisas que las casuales” (p. 74).

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Así también la investigación es de campo; según (Arias, 1999), la investigación de campo “es aquella que consiste en la recolección de información de todos los sujetos investigados directamente, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables alguna, en otras palabras, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes”..

3.3. ENFOQUE

El enfoque de este trabajo es cualitativo; con frecuencia se suele pensar que la investigación cualitativa es únicamente para las tesis con orientación documental, lo cual es un error. Según (Bernal, 2007) este enfoque se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Un instrumento de investigación sirve para “medir”; la medición según Stevens (1951), es entendida como un proceso de asignar recuperar información”

Para analizar el procedimiento aduanero dentro y fuera del recinto aduanero se consideró utilizar tres tipos de instrumentos distintos, (1) el flujo diagramación en el cual se pudo obtener las actividades de todo el proceso dentro de la aduana, para reconocer las actividades fuera de la aduana se lo realizó con las entrevistas. (2) las entrevistas a los diferentes actores del proceso (3) las encuestas a los operadores del servicio courier, funcionarios de los courier y a usuarios que hicieron uso de los servicios courier.

3.5. POBLACIÓN

Se entiende como población al grupo humano objeto, del cual se requiere información; según Tamayo (2012), la población es “la totalidad de un fenómeno de estudio”, en el caso de la población para este estudio se estimó toda la población de los courier reconocidos por el SENA E en el aeropuerto de Guayaquil; es decir son veinte operadores.

La información de la población de los OPC es un dato incierto y difiere entre los Operadores Courier, Operadores que gestionan sus operaciones en la Aduana, Operadores registrados en las Cámaras de Comercio, los registrados en la ASEMEC y los Operadores de la Agencia de Regulación Postal el cual tiene registrado a 136 Operadores a nivel Nacional. Por lo que se estimó trabajar con la información proporcionada por la Aduana es decir 20 Operadores Courier que operan a nivel nacional y en la ciudad de Guayaquil.

3.5. MUESTRA

La muestra representa una parte de la población, esta representatividad debe tener las características básicas del todo; para (Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2006), “la

muestra es un subgrupo del grupo definido por sus características de la población al que se le llama Población” (pág.207), según este autor existen dos tipos de muestras; (1) las probabilísticas y (2) las no probabilísticas. El cálculo de la muestra o tamaño muestral dependerá de la disponibilidad de los recursos, el presupuesto o el equipo que estará en campo. De acuerdo a los registros de las operaciones a nivel nacional del SENA E existen un total de veinte operadores courier, por lo que se consideró la misma cantidad como muestra.

3.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Consiste en determinar el método a través del cual las variables serán analizadas; para (Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2006) es la descomposición deductiva de las variables del problema de investigación, empezando de lo general a lo específico, explicando lo que se va a valorar (dimensiones) y cómo se lo valorará (indicadores).

3.7. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Se consideró que para el proceso de la investigación las fuentes primarias son todos los documentos como libros y tesis referentes al tema de courier y las entrevistas realizadas a los directivos de la empresa courier y de la aduana; como fuentes secundarias los trabajos relativos a los factores que inciden en el tráfico courier, así como las encuestas realizadas a los operadores courier.

La investigación trata sobre los hechos que han sido relevados especialmente entre los años 2016 – 2018, se considera que es una investigación descriptiva con enfoque cuantitativo; en este tipo de investigación según (Naghi Namakforoosh, 2005, pag. 91); no solo se busca conocer a los actores de la práctica o el proceso, sino también los escenarios económicos, sociales donde se concentraron los resultados, en este caso el distrito uno de la Ciudad de Guayaquil.

3.8. ANÁLISIS Y RESULTADOS

3.8.1. Flujograma del proceso

Los procesos se encuentran definidos dentro del área de arribo y salida de carga en la Aduana y estos se los describen usando flujo diagramación.

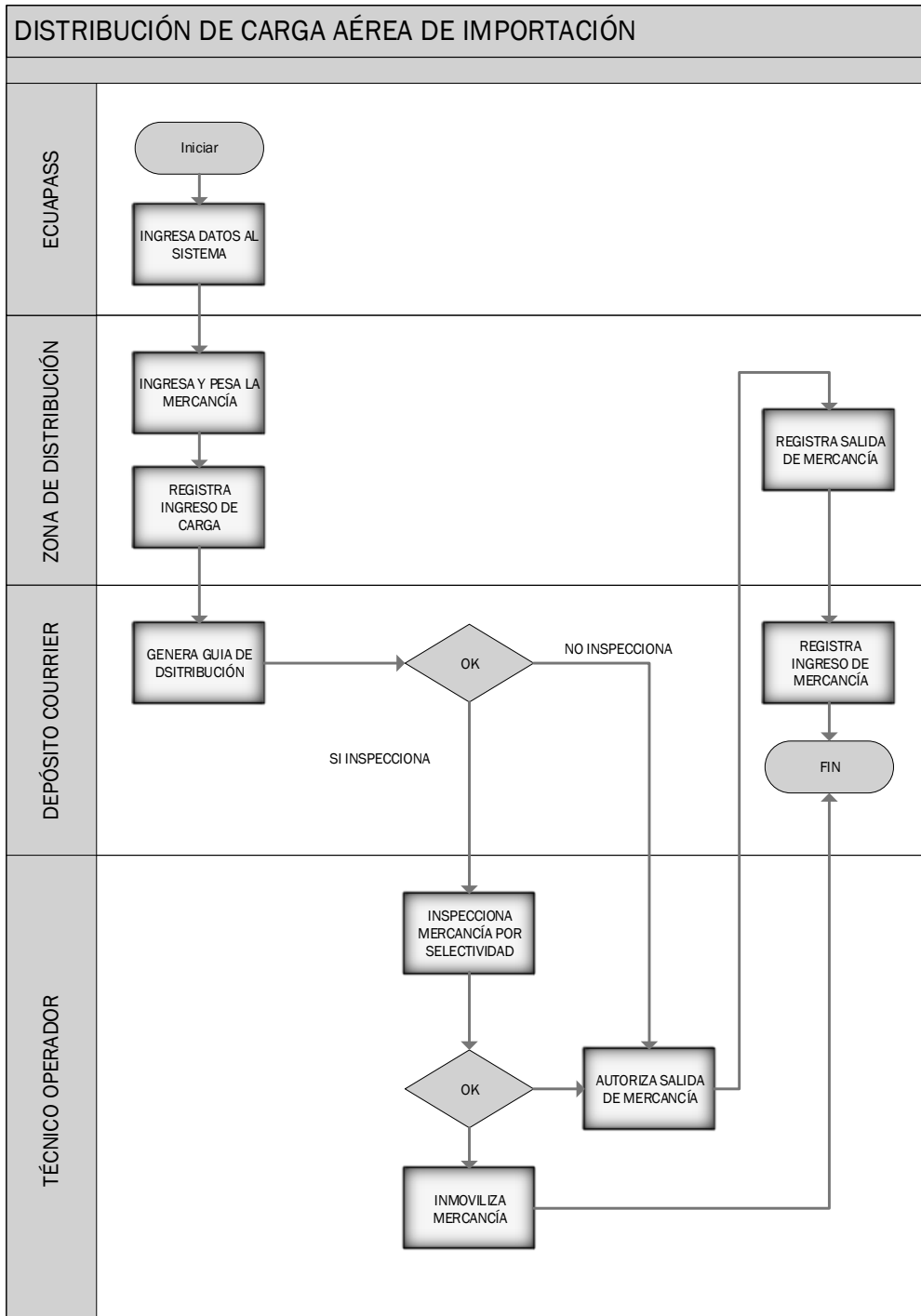


Figura 7: Proceso de Distribución de la carga aérea de importación
Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

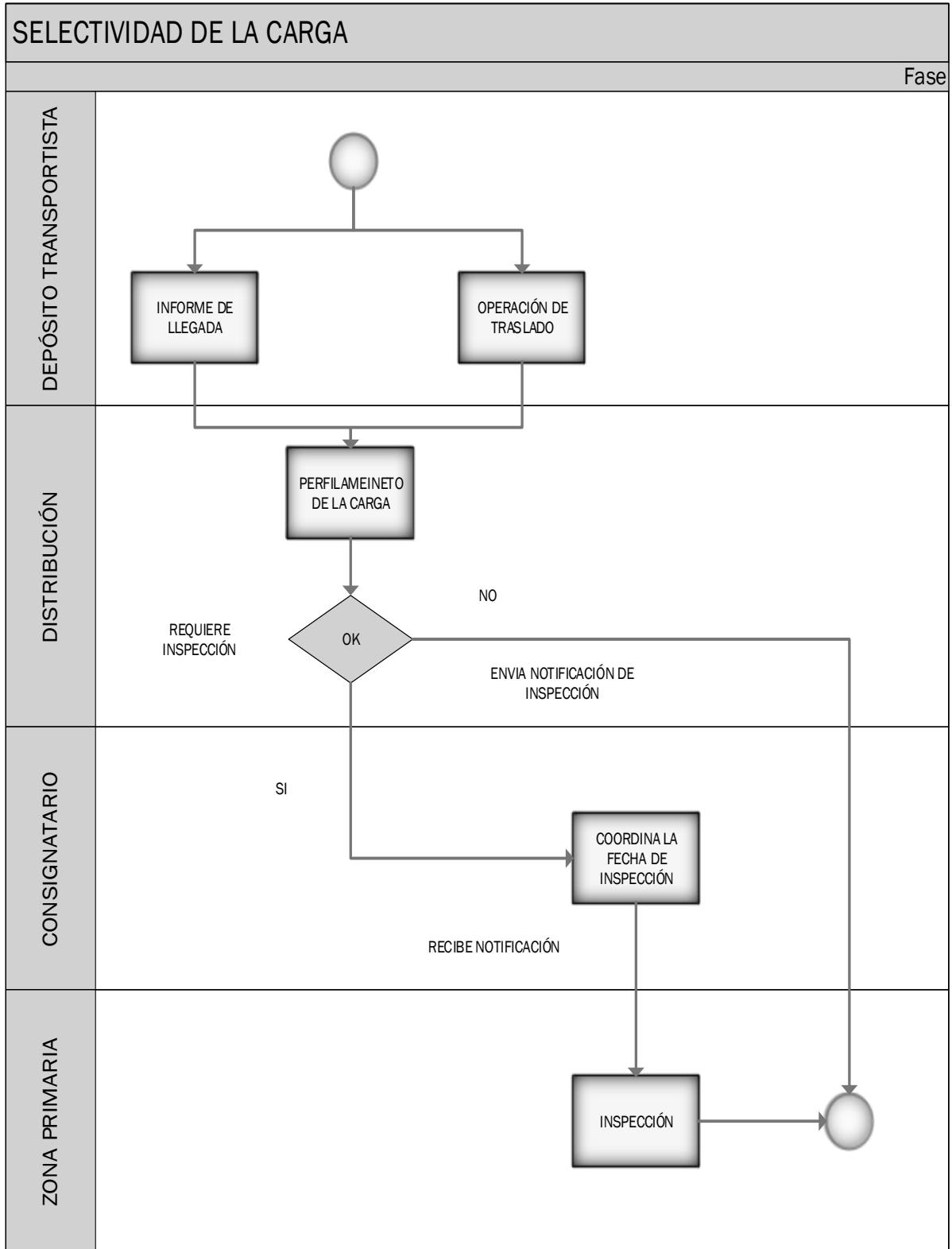


Figura 8: Selección de la Carga
 Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

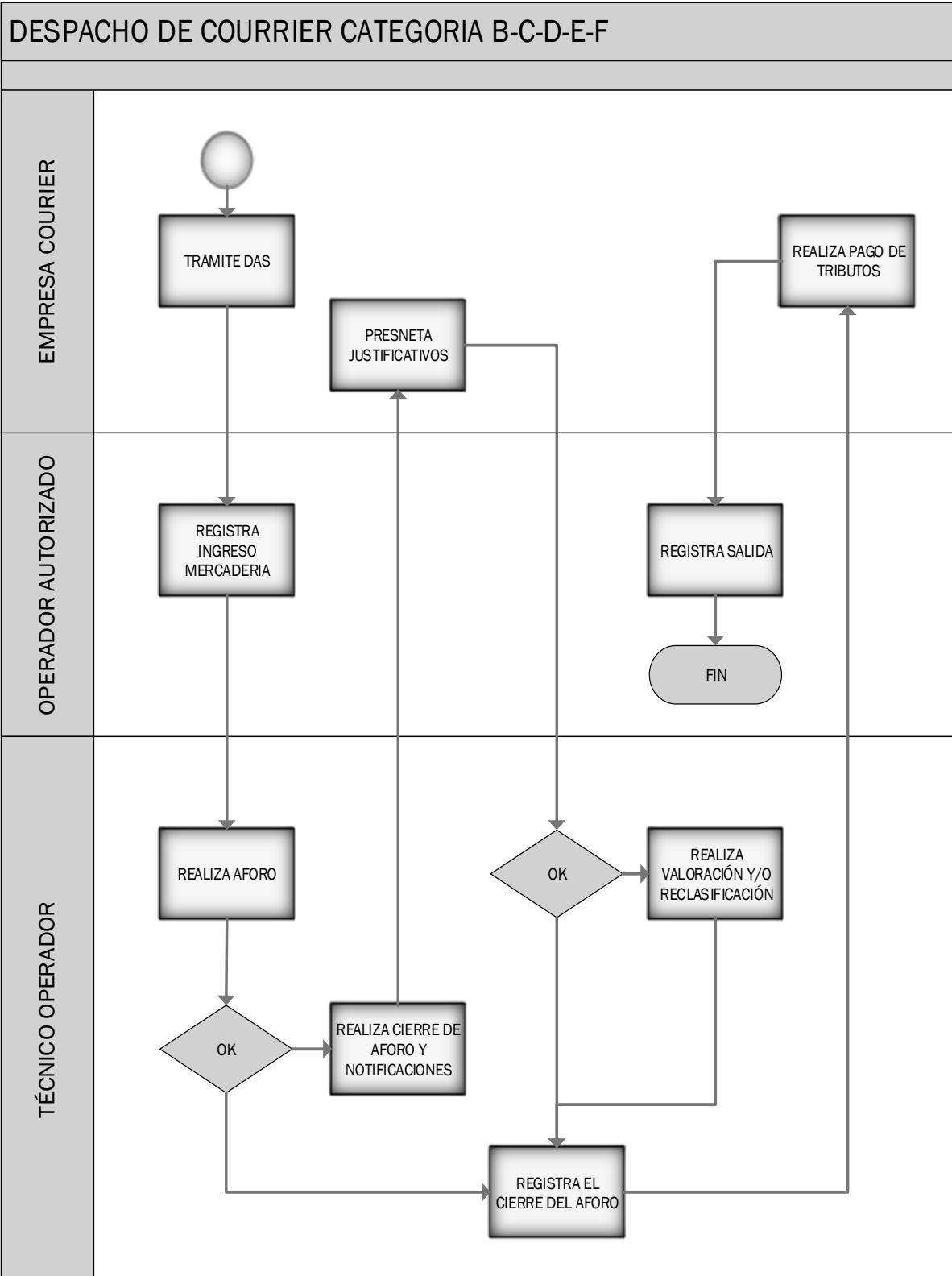


Figura 9: Despacho Courier
 Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

3.8.2. Entrevistas

A través de este instrumento se pudo obtener información sobre las actividades realizadas por los actores de los procesos; según (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2008) la entrevista “es una técnica que consiste en recoger información mediante un proceso, en el cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador”.

Datos de la Entrevista 1

Fecha	septiembre 13 del 2018
Nombre del Entrevistado:	Kevin Matamoros
Cargo	Bróker Aduanero de la empresa FEDEX

¿CÓMO SE PROCESÓ EN EL EMBARQUE Y RECEPCIÓN DE MERCANCÍA CLASIFICADA COMO MENSAJERÍA ACELERADA O COURIER?

Cuando un cliente en el extranjero desea enviar mercancía al Ecuador a través de FEDEX, se dirige a cualquiera de los puntos de envíos de la empresa, el delegado recibe la encomienda e ingresa la información y en el sistema, coloca un dispositivo en el paquete para que el cliente pueda monitorear a través del internet, la ubicación de su encomienda, finalmente cobra conforme a la tabla de envíos y fletes internacionales; para clientes ubicados en Europa los paquetes son remitidos a la planta principal en Memphis (EEUU), donde también arriban los paquetes de ese país que van al Ecuador; las operaciones de la planta de Memphis se resumen en la clasificación de los paquetes por categoría, envío de facturas comerciales, emisión de las Guías de remisión y embarque de la carga, por regular se utilizan las aerolíneas Tampa o American Airlines. En FEDEX Ecuador el departamento de operaciones recibe vía electrónica la información del vuelo, números de guías, clasificación, valor, destinatario, etc.; así mismo, este departamento se encarga de consultar los valores y aranceles, hacer los cálculos para el cobro por el servicio a los usuarios e impuestos a cancelar al momento

del aforo en la aduana, ingresa el manifiesto, documentos, facturas, declaraciones de valor (caso emigrantes) y completa la información requerida en el sistema ECUAPASS, guarda temporalmente; además, registra en la base de datos del sistema automatizado de FEDEX la información necesaria, establece los recursos para la entrega de los mismos y comunica al cliente sobre los valores a cancelar y remite a los diferentes departamentos la información sobre el retiro de mercancía. En la aduana se procede con la revisión por parte del agente de la aduana, que regularmente es documental, se hace el pago de impuestos y el retiro de la carga; una vez en oficina, se recogen los documentos para hacer la factura final que incluye todos los impuestos, distribuye a los distintos sitios donde será retirada por los usuarios.

¿COMO SE REALIZA LA DESADUANIZACIÓN DE LA CARGA CUANDO LLEGA AL TCE (TERMINAL DE CARGA ECUADOR)?

Las cargas que son remitidas por procesos simplificados, una vez que llegan al Ecuador, pasan directamente desde el avión a la bodega del TCE, el delegado de FEDEX recibe la carga y verifica su estado, que el número de guías entregadas por el departamento de operaciones coincida con las guías de la carga recibida, ingresa al sistema ECUAPASS y completa la información de la declaración; se trata con el delegado aduanero asignado, quien verifica el contenido de lo recibido, si todo está correcto, se hace el pago correspondiente y se retira la mercancía previa coordinación con el delegado de la Bodega de aduana.

¿COMO SE REALIZA LA ENTREGA DE LA CARGA UNA VEZ NACIONALIZADA?

En el día existen tres turnos para retirar o enviar la carga al aeropuerto; cuando llega la carga a nuestras bodegas se distribuye conforme al plan de entrega, y la distribución fuera de las oficinas de FEDEX, es enviada por una empresa asociada, en este caso Expresito Carga.

¿CUALES SON LAS PRINCIPALES DIFICULTADES QUE TIENEN EN EL PROCESO?

Regularmente no existen inconvenientes, a no ser que la guía se haya desprendido del paquete, en esos casos se debe de solicitar el retiqueteo de la misma, y la presentación respectiva en la aduana.

Cuando un delegado aduanero decide verificar la carga y esta no se encuentra conforme a lo declarado, o también cuando no se encuentre debidamente clasificada la mercancía, en esos casos hay que hacer una modificación en la declaración aduanera.

EN ESTOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS ¿QUÉ DIFICULTADES HAN EXISTIDO PARA EL TRÁMITE DE LOS PROCESOS COURIER?

La mayor dificultad ha sido el aumento de los impuestos arancelarios para implementar las salvaguardias, previo a esto se habían incluido el impuesto advalórem, luego de esto se eliminaron las salvaguardias, pero se han mantenido el impuesto advalórem. De ahí no ha existido mayores inconvenientes y pienso que la empresa debe de estar dedicada a hacer su trabajo con rectitud, el mejor indicador de confianza es el número de operaciones hace cinco años las operaciones llegaban a 30 y hoy en día superan las 200 mensuales.

Datos de la Entrevista 2

Fecha de la Entrevista: 28 de febrero
Nombre de la entrevistada: 1
Cargo Jefe (e) Courier

¿CUALES SON LOS PASOS QUE REALIZAN LOS FUNCIONARIOS DE ADUANA EN EL EMBARQUE Y RECEPCION DE MERCADERIA CATALOGADA COMO COURIER PRIVADO?

La recepción de la mercadería es igual como cualquier carga a consumo, solo que viene manifestada, etiquetada e identificada como carga Courier, la mercadería es llevada a la

zona de distribución que la maneja el depósito temporal junto con el SENA E esa carga la separa y la envían al depósito temporal de Courier en importación

¿DE QUE MANERA REALIZA LAS VERIFICACION DE LAS DIFERENTE CATEGORIA DE LAS MERCANCIA EN LOS COURIER PRIVADO?

Se refiere al proceso de aforo, durante el proceso de aforo SENA E tiene 3 canales: canal automático, canal documental y el canal de aforo físico; el canal de aforo automático como su nombre lo dice no existe ninguna revisión sino de acuerdo al perfilador de riesgo por el excelente historial que tenga el Courier junto con el importador pues sale canal de aforo automático lo que implica que no es revisado por el SENA E durante el control concurrente sino en un control posterior; para el caso de aforo documental y aforo físico eso son los 2 canales en las cuales SENA E interviene y verifica, en el primer caso en el aforo documental lo que se realiza es una verificación de los documentos que se encuentran anexo en las declaraciones aduaneras y en el aforo físico además de realizar la revisión documental se hace la verificación física de las mercancías, básicamente los parámetros que tenemos para identificar e categorizar las mercancías en courier está bastante de la mano el peso y el valor de acuerdo al reglamento de Courier ahí están las categoría, básicamente nos enfocamos en el peso valor y si tiene o no tiene finalidad comercial; el famoso 4x4 que se da para uso personal es categoría B todo lo que difiere de eso va en la categoría C, la ropa que supere los 4 kg o los \$400 va en categoría D ropa textiles calzados, las medicinas es categoría E y luego los libros en categoría F.

¿COMO VALORAN LA MERCANCIA UNA VEZ RECATEGORIZADA?

Se los valora aplicando los métodos secundarios de valoración, establecidas por el acuerdo sobre valoración aduanera de la OMC y la decisión 571 de la comunidad andina.

¿COMO PROCEDE DE DETECTARSE UNA CATEGORIZACION ERRONEA EN LA MERCANCIA IMPORTADA DE LOS CURRIER PRIVADO?

Se la recategoriza, si vemos que una mercancía no cumple por ejemplo con los límites establecido en categoría B 4x4 y que no tenga finalidad comercial se la recategorizada a

la categoría específica en este caso sería la categoría C o la categoría D en caso de ser ropa y textiles o la categoría E si es medicina, se realiza la corrección en el sistema Ecuapass; cuando se recategoriza una mercancía que estuvo declarada inicialmente en categoría B y producto de la valoración de la mercancía se determina que esa mercancía cuesta más de \$400 y que por lo tanto debe ser recategorizada solo en ese caso se cobra una multa por falta reglamentaria, en cualquiera de los otros motivos por los cuales se vaya a recategorizar la carga puede ser que el peso supere los 4 kg no es causal de multa; en el caso que sea una declaración aduanera simplificada consolidada es decir que dentro de una misma declaración vayan transmitido algunas guías para algunos importadores o algunos consignatarios pues entonces la guía que no cumple con los parámetros para ser considerada en categoría B es eliminada, se elimina se quita se separa del reto de los paquetes y en el sistema Ecuapass en la declaración aduanera también se elimina la información o el ítems correspondiente a ese paquete por que no cumple como categoría B luego de eso la empresa Courier vuelve a transmitir una declaración aduanera simplificada individual en la categoría que le corresponde.

¿QUE DOCUMENTOS SON LOS REQUERIDOS PARA DE DESADUANIZACION AUTOMATIZADA Y DOCUENTAL EN LOS COURIER PRIVADO?

La documentación es la misma, lo mismo si fuera para aforo físico lo que establece el reglamento del COPCI en cuanto los documentos de soporte y de acompañamiento facturas comercial, guía aérea en caso de Courier para categoría B puede presentar una declaración de valor en vez de la factura comercial y en categoría C también algún documento de control previo, es lo mismo se requiere la misma información tanto para aforo con canal automático y aforo con canal documental o físico, quien determina una declaración que salga con canal de aforo automático, documental o físico es sistema de riesgo mediante una fórmula de valoración que ellos realiza.

¿CONSIDERA QUE EL PROCESO DE DESADUANIZACION DE LOS COURIER PRIVADO ES SIMILAR AL DESARROLLADO POR LOS AGENTE ADUANERO?

Sí, es bastante similar

¿CUALES SON LAS PRINCIPALES DIFICULTADES QUE PRESENTA LOS OPERADORES PRIVADOS COURIER A LA HORA DE DESADUANIZACION?

La primera la informalidad de su cliente es decir los usuarios, los destinatarios son muy informales son persona que no tiene conocimiento de comercio exterior entonces son muy informales al momento de presentar la documentación; segunda dificultad que presenta es la dificultad que ellos mismo tienen en no poder comunicarse con los importadores sus clientes muchas de las veces no logran contactarse con el remitente a veces le llega la información sin facturas comercial sin nada y no tiene como coger y transmitir la declaración aduanera.

¿EXISTEN PREFERENCIA A LA HORA DE ATENDER A LOS COURIER EN EL PROCESOS DE DESADUANIZACION?

Negativo no existe , lo único que tiene preferencia es categoría A que abarca documento y carga postal eso si tiene preferencia en cuanto a la atención es una atención agilizada simplificada que no requiere ninguna declaración ninguna documentación solamente con el manifiesto de carga y esto si tiene una atención muy prioritaria indistintamente de la empresa de Courier que sea basta con que sea categoría A documentos se le da una priorizada y agilizada, en cualquier otro caso no la atención es exactamente igual para todos los Courier.

¿EN CUANTO TIEMPO ESTIMA LA DESADUANIZACION PROMEDIO DE LA CARGA CATALOGADA COMO COURIER DESDE EL ARRIBO AL AEROPUERTO HASTA LA DESADUANIZACION?

No tengo esa información

¿EXISTE SUFICIENTE ESPACIO PARA ALBERGAR LA MERCANCIA EN LA BODEGA PRIMARIA?

Si existe, realmente quien se encarga es el deposito temporal Courier TCE y si tiene espacio suficiente.

¿CONSIDERA QUE EXISTE MUCHOS OPERADORES COURIER PRIVADO?

Bueno depende mucho del criterio pero en todo caso yo creería que no, son los suficientes y necesarios, igual actualmente para determinar si existe o no la necesidad de aperturar una nueva empresa courier se la determina por el espacio volumétrico que tenga el deposito temporal TCE para albergar más carga y es el que mediante un informe técnico emite el espacio volumétrico del cual ellos cuando estén disponible y se realiza un cálculo para determinar si puede aceptarse o rechazarse una solicitud de una nueva empresa Courier.

¿QUE ES LO QUE USTED RECOMENDARIA A LOS OPERADORES COURIER PRIVADO PARA QUE HAGAN DE MANERA EFICIENTE SU TRABAJO?

Bueno le recomendaría que sean más ordenados, más organizados, que tengan una buena base de datos e información con los destinatarios de sus cargas, que capacite más al personal en origen la mayoría de las empresas courier privadas tienen su oficina determinadas en ciertos países deberían capacitar a su personal para que conozcan más de la normativa aduanera y así los envíos lleguen sin tantos errores para que lleguen un poco más filtrada la mercancía

3.8.3. Encuesta

Para obtener información sobre la calidad del proceso, se planteó un banco de preguntas, destinadas a los usuarios del servicio courier, según (Hernández Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2008) este instrumento recolecta los datos, por medio de varias preguntas conforme a las variables de medición.

Pregunta 1

¿Su formación académica profesional, está ligada a la actividad del comercio del exterior?

Tabla 8; Pregunta 1

	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>Total</i>
<i>Calificación obtenida</i>	15	5	20
<i>Porcentaje</i>	75%	15%	100%

Fuente: Investigación

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019).

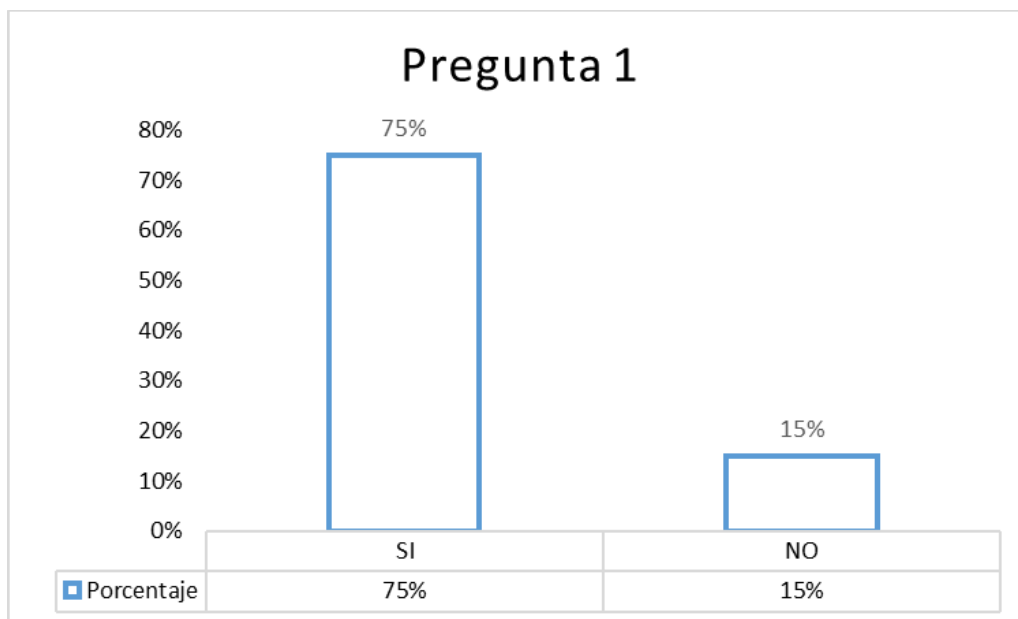


Figura 10: Pregunta 1

Fuente: Investigación

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019).

Análisis

De acuerdo a la encuesta más el 75% son personas Profesionales graduados en administración, pero unos pocos en la carrera de ingeniería en Comercio del Exterior

Pregunta 2

¿Regularmente tienen inconvenientes por la categorización o recategorización de la mercancía, importada?

Tabla 9: Pregunta 2

	Si	No	Total
Calificación obtenida	10	10	20
Porcentaje	50%	50%	100%

Fuente: Investigación

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

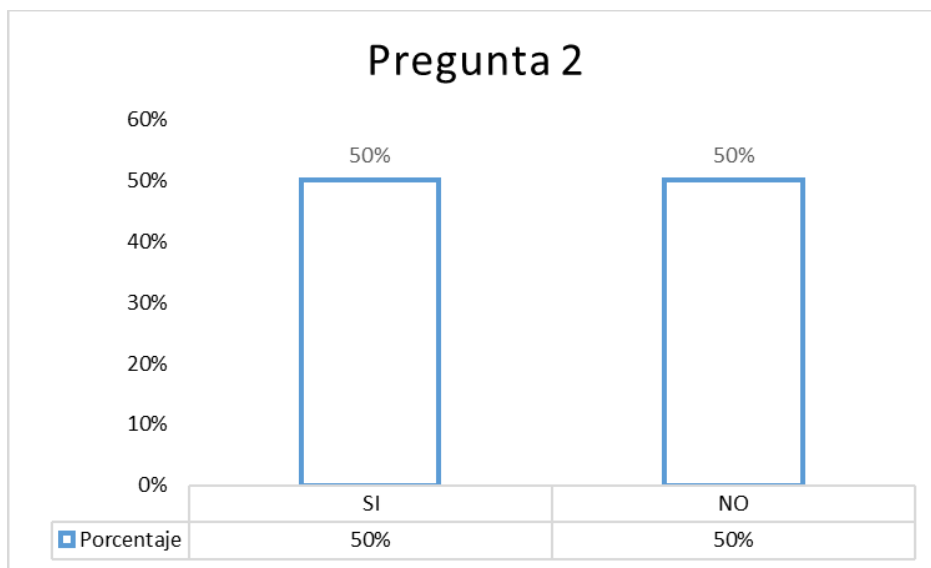


Figura 11: Pregunta 2

Fuente: Investigación

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

Análisis

Muchos de los encuestados dijeron que tenían inconvenientes con el sistema ECUPASS .al momento de hacer las declaraciones; se colige que los operadores que tienen pocas transacciones no se dificultaba.

Pregunta 3

¿Cómo usted valora (monetiza) el servicio de traslado de la carga vía courier, en el trámite de importación?

Tabla 10: Pregunta 3

	Por Peso	Por Cliente	Ambas	Total
Calificación obtenida	14	2	4	20
Porcentaje	70%	10%	20%	100%

Fuente: Investigación

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

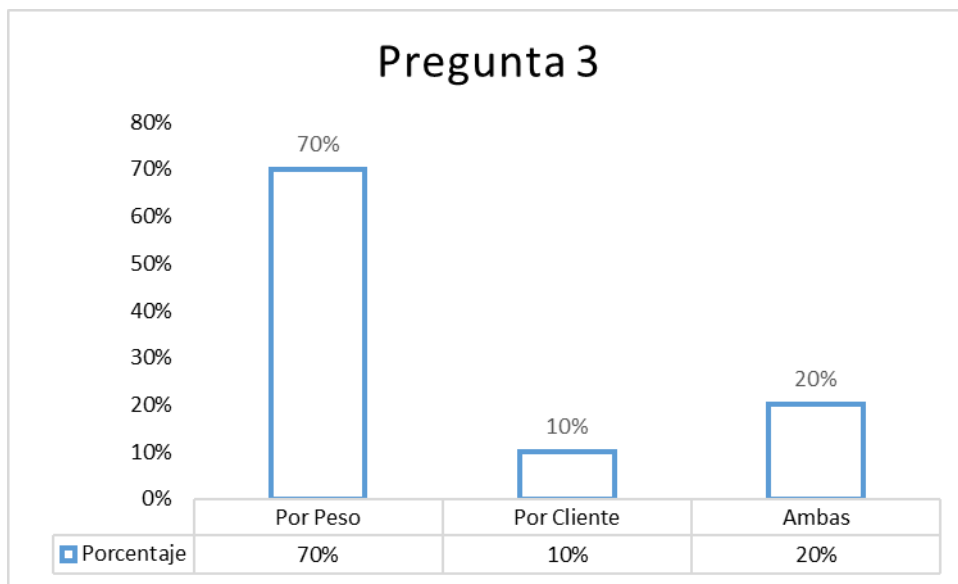


Figura 12: Pregunta 3

Fuente: Investigación

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

Análisis

Regularmente los Operadores monetizan por el peso, pero además por el volumen de la carga cuando se va a exportar, en este caso coincidieron el 70%: de los encuestados. En ocasiones hay clientes regulares y por eso existe una tarifa preferencial, pero sin descuidar los valores calculados.

Pregunta 4

¿Cómo usted valora (monetiza) el servicio de traslado de la carga vía courier, en el trámite de exportación?

Tabla 11: Pregunta 4

	Por Peso	Por Cliente	Ambas	Total
Calificación obtenida	70%	10%	20%	100%
Porcentaje	14	2	4	20

Fuente: Investigación

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

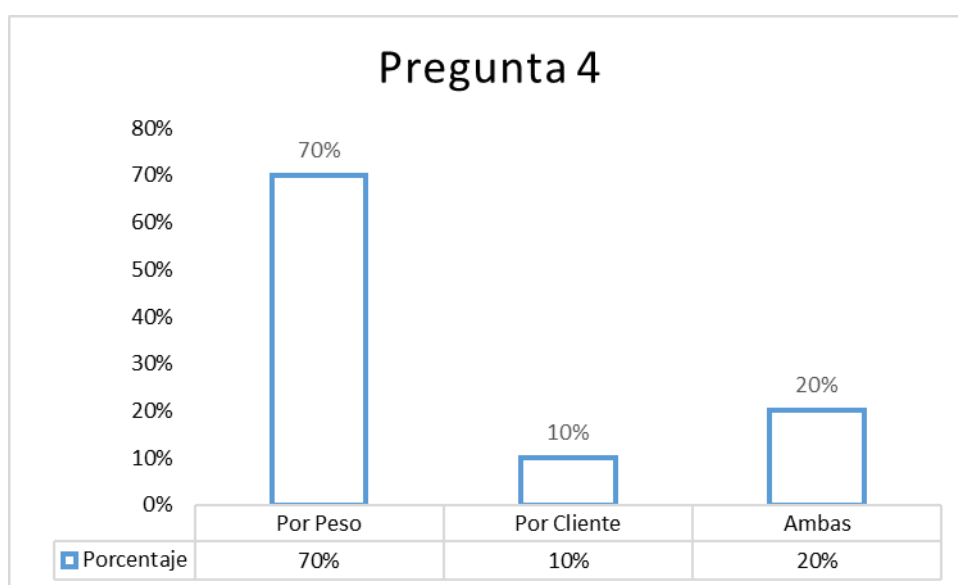


Figura 13: Pregunta 4

Fuente: Investigación

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

Análisis

Regularmente los Operadores en el Extranjero monetizan por el peso, pero además por el volumen de la carga cuando se va a exportar, en este caso coincidieron el 70% : de los encuestados. En ocasiones hay clientes regulares y por eso existe una tarifa preferencial, pero sin descuidar los valores calculados.

Pregunta 5

¿Considera que los valores cobrados a los usuarios del servicio de courier deban ser regulados por la aduana?

Tabla 12: Pregunta 5

	SI	No	Total
Calificación obtenida	7	13	20
Porcentaje	35%	65%	100%

Fuente: Investigación

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

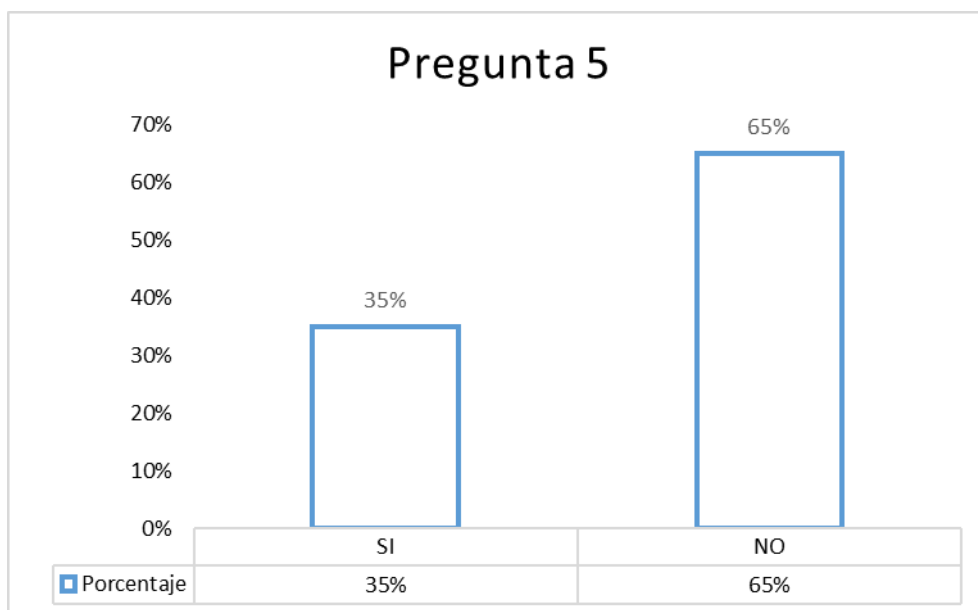


Figura 14: Pregunta 5

Fuente: Investigación

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

Análisis

El 65% de los encuestados consideró que los precios no son regidos por los aduaneros, por qué existen varios gastos que no conocen los señores de la Aduana, para el 35% sostuvieron que sería una medida práctica, el problema consideraron ellos, es que el valor debe ser ajustado. .

Pregunta 6

¿Tiene oficinas, filiales o mantiene algún convenio en el extranjero para el bodegaje de la mercancía y posterior envío o recepción, al o del Ecuador?

Tabla 13: Pregunta 6

	SI TIENE	NO TIENE	Total
Calificación obtenida	17	3	20
Porcentaje	85%	15%	100%

Fuente: Investigación

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

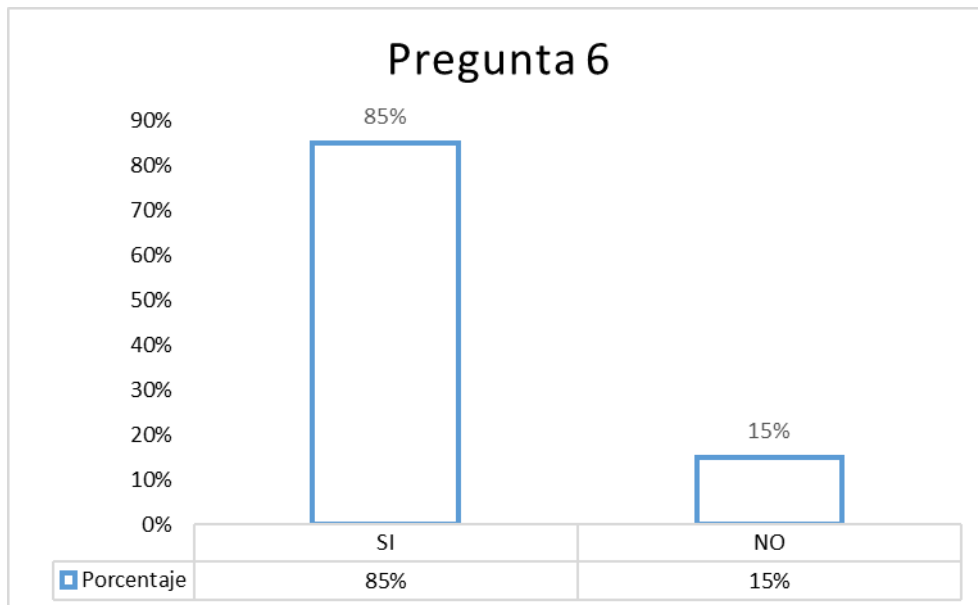


Figura 15: Pregunta 6

Fuente: Investigación

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

Análisis

Casi el 31% consideró que el tiempo de respuesta ante las eventualidades o imprevistos era lenta, y en este punto hay que acotar que esta responsabilidad debe ser compartida con los funcionarios del SENA; mientras que más del 55% aceptó que la capacidad de respuesta estaba dentro del lapso normal

Pregunta 7

¿Existe mucha demanda por el servicio de courier a migrantes?

Tabla 14: Pregunta 7

	SI	NO	Total
Calificación obtenida	18	2	20
Porcentaje	90%	10%	100%

Fuente: Investigación

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

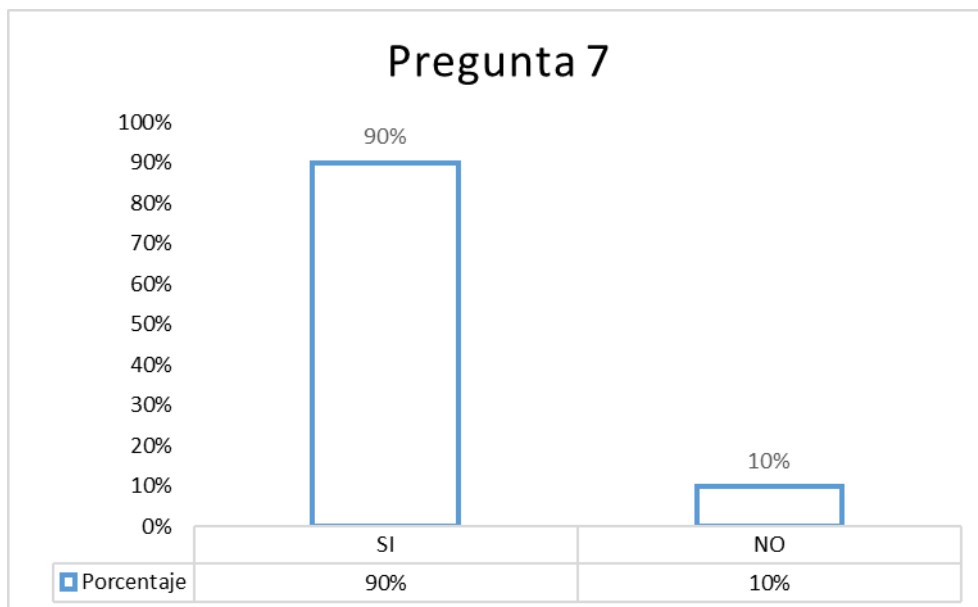


Figura 16: Pregunta 7

Fuente: Investigación

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

Análisis

Aparentemente las opiniones a esta pregunta se enmarcaron dentro del rango del 30% al 34%, siendo rápida y lenta respectivamente; mientras que el 35% de los encuestados consideró que los procesos atendidos dentro del recinto Aduanero eran normales.

Pregunta 8

¿Existen preferencias de la aduana para la atención a los courier privados?

Tabla 15: Pregunta 8

	SI	NO	Total
Calificación obtenida	17	3	20
Porcentaje	11.35%	59.22%	100%

Fuente: Investigación

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

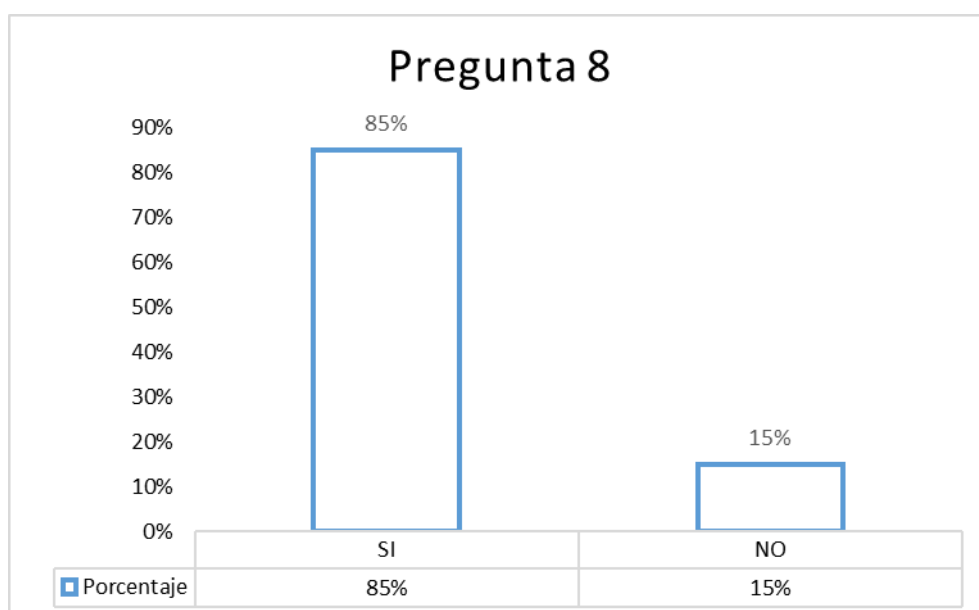


Figura 17: Pregunta 8

Fuente: Investigación

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

Análisis

El 85% de los encuestados consideró que había demoras en la Gestión de los trámites porque en la mayoría de los documentos estaban equivocados en los aranceles; más del 29% consideró que la falta de documentos o certificados era otro problema regular.

Pregunta 9

En escala del 1 al 3 donde 1 casi siempre 2 regularmente y 3 casi nunca ¿Cuál es la prioridad que le da la Aduana para los procesos de aforo...?

Tabla 16: Pregunta 9

	Automática	Documental	Física	Total
Calificación obtenida	3	9	8	20
Porcentaje	15%	45%	40%	100%

Fuente: Investigación

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

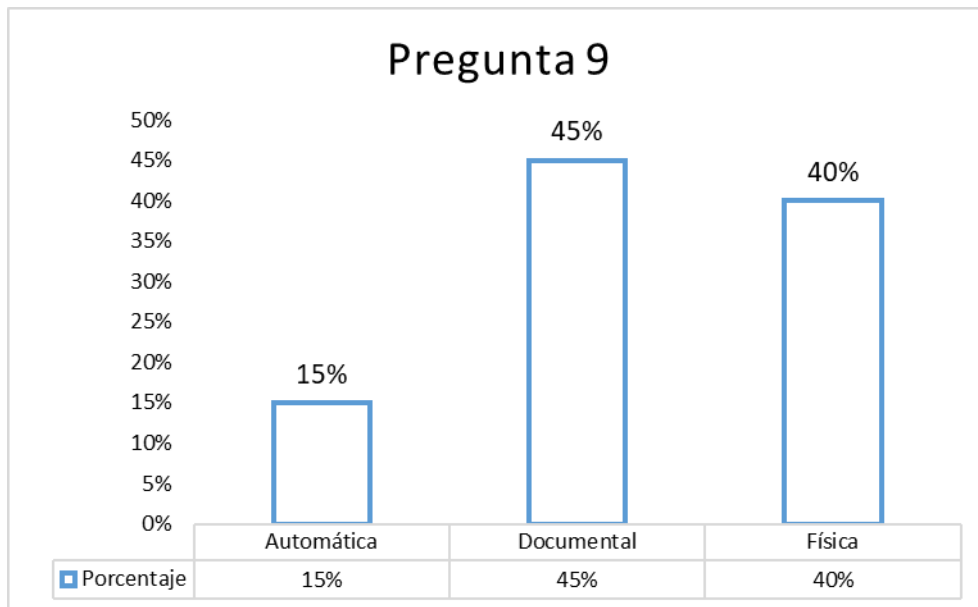


Figura 18: Pregunta 9

Fuente: Investigación

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

Análisis

El 45% de las personas encuestadas mencionó que los aforos documentales son los que más se tramitan, mientras que el 40% sostuvo de los aforos era físico. Casi todos coincidieron que el rubro más bajo es el automático, con el 15%, es la gestión de aforo, que casi siempre es destinada para las empresas grandes.

Pregunta 10

¿En cuánto tiempo estima el tiempo para la desaduanización courier; desde el arribo al aeropuerto hasta la desaduanización? (sólo en aforo documental)

Tabla 17: Pregunta 10

	mayor a 4 días	entre 3 a 2 días	menor a 1 día	Total
Calificación obtenida	3	15	2	20
Porcentaje	15%	75%	10%	100%

Fuente: Investigación

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

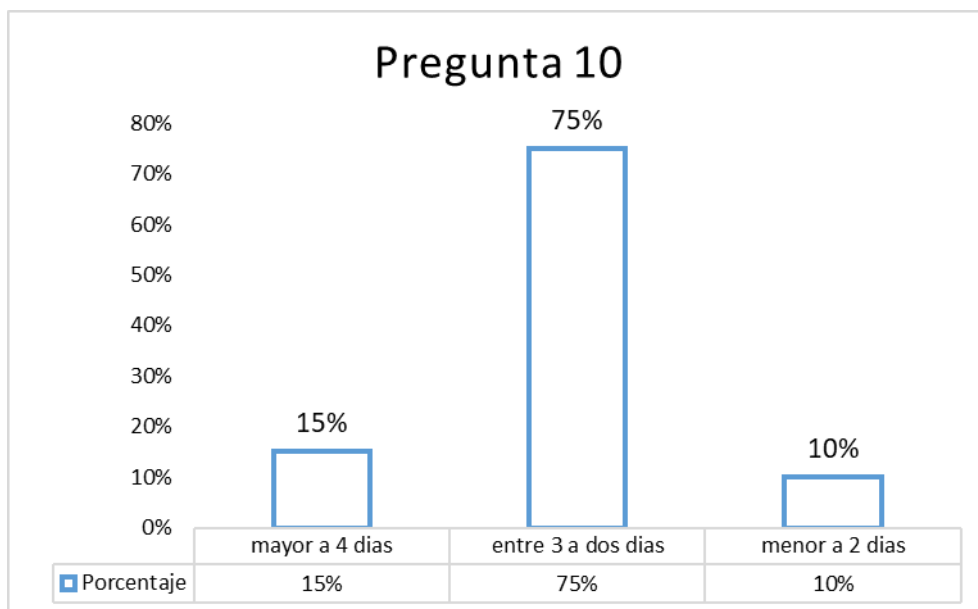


Figura 19: Pregunta 10

Fuente: Investigación

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

Análisis

De acuerdo a la encuesta realizada se confirmó que 75% de las operaciones de aforo realizadas en conjunto con el operador de la aduana tienen una duración aproximada de dos días, mientras que existen muchos aforos que demoran más tiempo regularmente son aforos físicos y según el 15% de los encuestados mencionaron que demoran más de 4 días.

Pregunta 11

¿Existe suficiente espacio para albergar la mercancía en la bodega primaria del aeropuerto?

Tabla 18: Pregunta 11

	SI	NO	NO conoce	Total
Calificación obtenida	2	3	15	20
Porcentaje	10%	15%	75%	100%

Fuente: Investigación

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

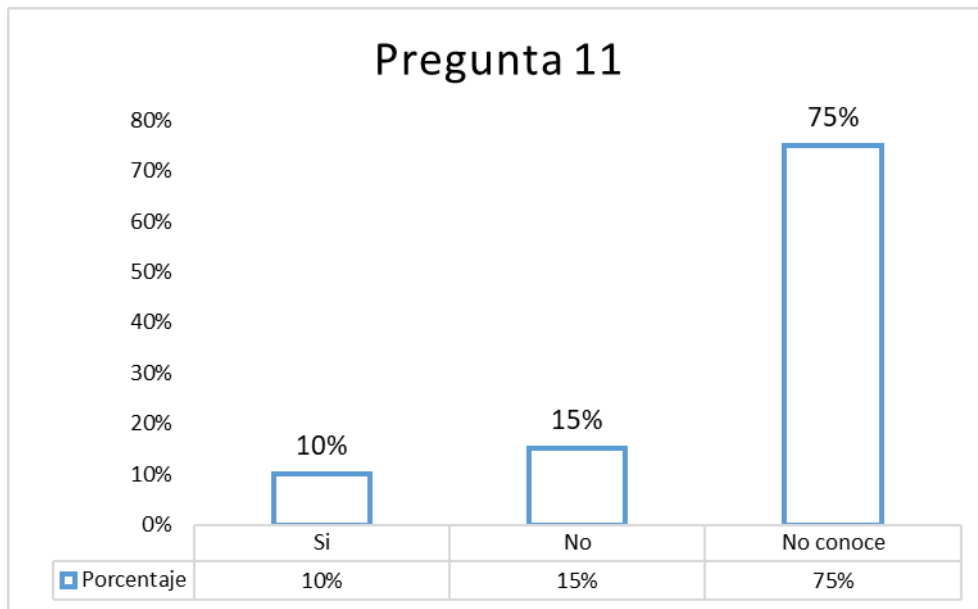


Figura 20: Pregunta 11

Fuente: Investigación

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

Análisis

En esta pregunta se evidenció que la mayoría de las personas no entra a las bodegas primarias y admitió el 75% no conocer las instalaciones, mientras que el 25% si pudo dar su punto de vista en este sentido.

Pregunta 12

¿Considera que existe muchos operadores courier privados?

Tabla 19: Pregunta 12

	SI	NO	Total
Calificación obtenida	6	14	20
Porcentaje	30%	70%	100%

Fuente: Investigación

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

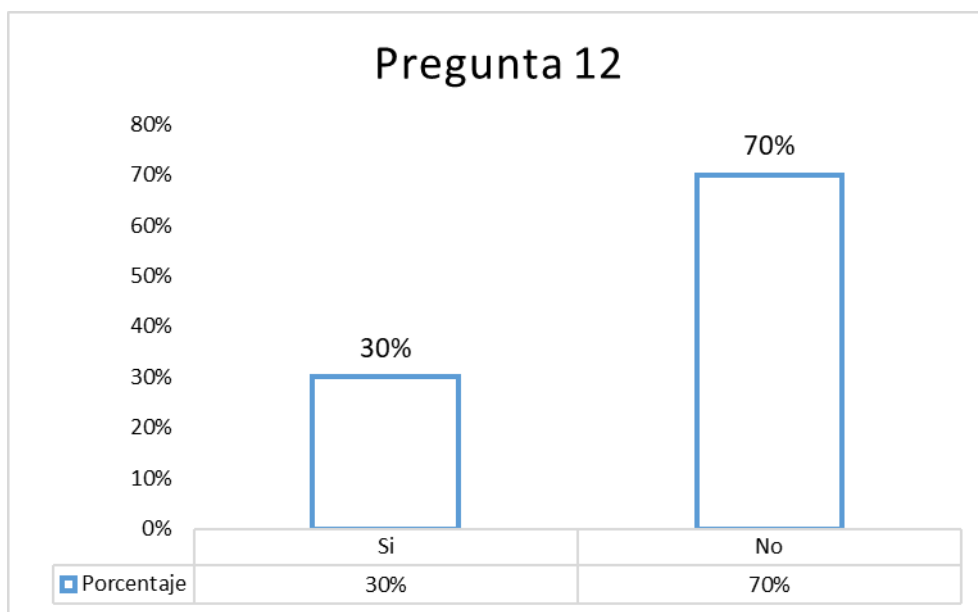


Figura 21: Pregunta 12

Fuente: Investigación

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

Análisis

De acuerdo a la encuesta se consideró que el 30% de los encuestados el número de operadores queda corto en ciertos meses del año, como en todo trabajo, esto es cíclico y a veces hay mucho trabajo y se requiere de más operadores; mientras que 70% opinó que el número de operadores estaba bien y que no requerían de más empresas.

Pregunta 13

¿Considera que los procesos courier de importación y exportación, deberían ser gestionados por los agentes de aduaneros?

Tabla 20: Pregunta 13

	SI	NO	Total
Calificación obtenida	4	16	20
Porcentaje	20%	80%	100%

Fuente: Investigación

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

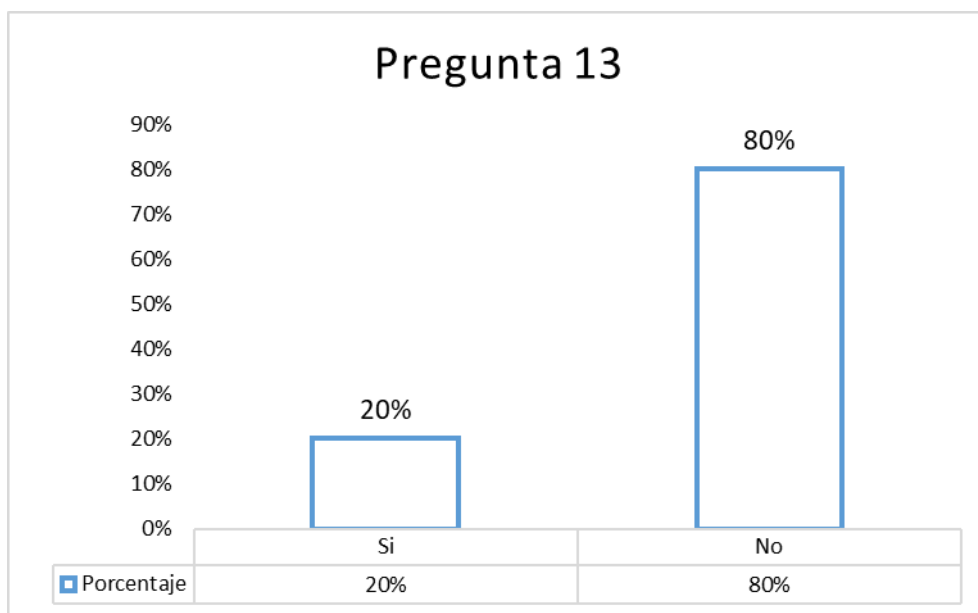


Figura 22: Pregunta 13

Fuente: Investigación

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

Análisis

De acuerdo a la encuesta realizada, el 80% de los encuestados consideró que los agentes de aduana no pueden realizar el tipo de trabajo que ellos realizan, los agentes de aduana realizan sus operaciones a partir de que las mercancías tienen un valor superior a los \$4000, que es el techo de los operadores Courier. Mientras que el 20% opinó que sí podrían hacerlo.

Pregunta 14

¿La asociación ecuatoriana de empresas de mensajería y courier (ASEMEC), colabora o media permanentemente por la defensa de sus derechos?

Tabla 21: Pregunta 14

	Si	No	Total
Calificación obtenida	1	19	20
Porcentaje	5%	95%	100%

Fuente: Investigación

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

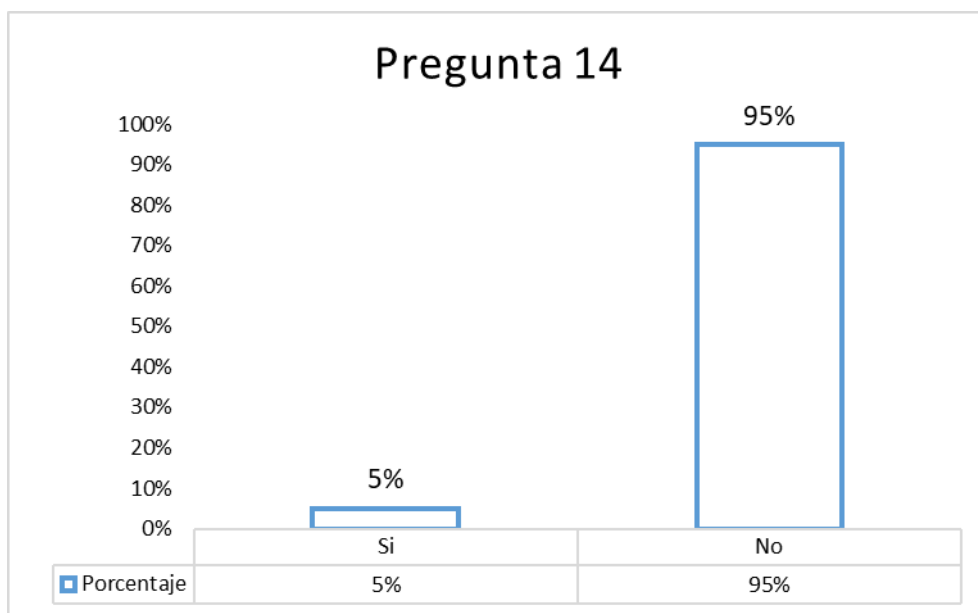


Figura 23: Pregunta 14

Fuente: Investigación

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

Análisis

De acuerdo a las respuestas obtenidas, el 95% de los encuestados aseguraron que la ASEMEC no ha contribuido en los acuerdos para salir adelante; muchos consideraron que esta entidad es Regionalista y solo vela por los intereses de las empresas grandes, el 2% consideró que la ASEMEC a pesar que es una entidad que no puede regular nada, es un sitio donde existen consensos con autoridades de control.

CAPÍTULO IV

4. INFORME FINAL

4.1. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Con la información proporcionada se plantea realizar un análisis de la misma, buscando siempre la objetividad de los hechos encontrados, y contrastando los problemas planteados en el capítulo uno, con la información obtenida con los diversos instrumentos aplicados.

4.2. ANÁLISIS A LOS FACTORES PESTEL

Tabla 22: Análisis a los factores PESTEL

Factores Relevantes		Muy negativo	Negativo	Indiferente	Positivo	Muy Positivo
Políticos	Ecuador ha declarado seriamente su postura de salir de la UNASUR y los proyectos en conjunto sobre procesos postales y courier quedó pendiente		x			
Económicos	la falta de dinero no ha sido un impedimento de crecimiento, sino la excesiva práctica de controles a las gestiones aduaneras			x		
Sociales	La falta del recurso humano técnico especializado en materia de comercio del exterior y de mentalidad internacional, puede derivar en una miopía para nuevas oportunidades empresariales	x				
Tecnológicos	el envío de correspondencia asociada con Operaciones del sector Público, y el de Courier vinculada con el sector privado, no han podido impedir que las nuevas prácticas tecnológicas					x
Éticos	Existen ilegalidades al momento del aforo; existen preferencias al momento del aforo aduanero	x				
Legales	No existe una definición funcional clara de los normas legales respecto a los operadores courier y los postales			x		

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

4.3. RESPUESTAS A LAS SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- **Demoras frecuentes en todo el proceso de entrega, cuando se realizan ajustes en las declaraciones aduaneras por las incorrectas clasificaciones de las mercancías.**

De acuerdo a las encuestas obtenidas, el proceso de desaduanización regularmente tarda dos días; sin embargo, cuando la carga declarada es sujeta a la verificación, el delegado de la aduana puede autorizar el cambio de aforo de automático a documental o de documental a físico, esta práctica no es en todos los aforos, pero garantiza la idoneidad y la fiscalización del proceso.

De existir declaraciones aduaneras incorrectas o que requieren ajustes, el proceso es similar y el delegado de la aduana debe autorizar al operador realice los cambios o haga una nueva declaración aduanera, caso contrario la mercancía pasa a Bodega temporal o al proceso de reembarque.

- **Demora en el proceso de aforo; el SENA considera para el aforo automático sólo el 28%, mientras que el 66% es aforo documental, y el 6% aforo físico.**

Conforme a lo obtenido en las encuestas, al análisis FODA y al histórico de las operaciones aduaneras; existe un estándar que el sistema ECUAPASS autoriza en el siguiente porcentaje: aforo automático 28%, aforo Documental 66% y aforo físico 6%.

Además, existe preferencias a la hora de asignar el tipo de aforos automáticos, siendo los beneficiados regularmente los Courier DHL y UPS; en la entrevista obtenida con la delegada de la aduana, se le presentó las evidencias y dijo que el mismo sistema le informa al operador sobre el tipo de aforo; el sistema (ECUAPASS) escoge el tipo de aforo en base al historial y record del operador.

- **En los casos de las exportaciones las declaraciones aduaneras simplificadas, no existen una estandarización para la presentación de documentos.**

A diferencia de las importaciones que se han cuidado mucho para evitar el contrabando; el trámite para los envíos courier se simplifica tomando en consideración si: la

mercancía no tiene una finalidad comercial, entonces el peso máximo es de 50 kg, hasta un precio máximo de \$2000 dólares. Y si la mercancía tiene finalidad comercial, entonces su peso máximo será de 50Kg, hasta un precio de \$5000; las inspecciones pueden ser de modo no intrusivo o aleatorio.

- **No existe representatividad por parte de la Asociación Ecuatoriana de Empresas de Mensajería Expresa y Courier, ante las autoridades.**

La ASEMEC tiene en sus registros apenas 11 Operadores Courier registrados en su base de datos a nivel nacional y las funciones que desarrollan aparentemente no respaldan a la mayoría de los operadores privados; En conversación con una funcionaria de esa entidad mencionó que: existen un proyecto para reunir a los Operadores autorizados por la Agencia de Regulación y Control Postal, que no están registrados como Courier (aprobados por la Aduana) lo que les facilita realizar importaciones y de esa manera tener una mayor cantidad de socios. Es de indicar que la licencia para ser Operador Postal dura 10 años.

- **Impedimento de salida Parcial de la mercancía, cuando esta es sometida al aforo físico se suspende la totalidad de la carga; y al no existir el fraccionamiento de la misma, puede quedar en estado de abandono tácito.**

Si la mercancía está sometida al aforo físico la aduana por normativa legal detiene toda la carga lamentablemente, hasta que el operador realice la declaración de manera correcta, pague los impuestos, caso contrario se procede a la custodia en la bodega correspondiente.

- **Inconveniencia de las condiciones del espacio físico, no son las más adecuadas para que los courier realicen el desempaquetado y revisión de las guías de los bultos.**

De acuerdo a la encuesta realizada la mayoría de los operadores Courier no conoce las bodegas primarias y de acuerdo a la entrevista de la delegada de aduana “dependiendo del espacio se autoriza a nuevos operadores, caso contrario no se podrá autorizar la creación de más operadores courier porque saturarían el espacio físico”.

- **Se desconoce a quién beneficia las clasificaciones para el aforo de la mercancía**

La clasificación de la carga por letras no es revisada por las autoridades aduaneras, ya que, en la entrevista realizada a la delegada de aduana, casi siempre se acepta en firme el valor de mercancía mencionada por el Operador; la valoración de la misma exige un proceso un poco ambiguo y obsoleto, según la misma norma Decisión (571 de la CAM, 2003) dice ...“Cuando el valor en aduana no pueda determinarse en virtud de lo dispuesto en el artículo 1, normalmente deberán celebrarse consultas entre la Administración de Aduanas y el importador con objeto de establecer una base de valoración con arreglo a lo dispuesto en los artículos 2 ó 3”.

- **Son excesivos, los tiempos de atención de revisión de DAS y las validaciones por categorías en los aforos documentales.**

De acuerdo a las encuestas los días aproximados para la nacionalización de la mercancía es aproximadamente dos días y el 75% de los encuestados dijo que los tiempos no eran muy largos.

- **No está definido la participación de los delegados Postales que no están registrados como courier.**

Existen algunos delegados Postales autorizados que están receptando y enviando mercancía pero que no están registrados como operadores courier, esto es posible porque no existe un acuerdo entre instituciones para delimitar las autorizaciones administrativas.

- **No se motiva a la honestidad por parte de los Operadores de la Aduana, puesto que existe el trato preferencial para ciertos OPC.**

- **Los valores cobrados a los destinatarios por los courier son excesivos.**

En la entrevista con el delegado de DHL, el mencionó que los valores de las operaciones courier estaban delimitadas por el mercado. Se podría incluir que con esta concepción se crean empresas elitistas; unas que cuentan con todos los servicios y cuyos valores son excesivamente altos, y por la otra couriers que no cuentan con recursos y

que sus servicios no son tan eficientes; este panorama es real y no existe actualmente mecanismos de control sobre los precios de los servicios courier.

- **Existen demoras en la entrega de paquetería domiciliaria del delegado Postales**

Los delegados postales son autorizados por la Agencia de Regulación Postal, en este sentido resultan Operadores Privados que al igual que los Courier ofrecen un servicio y mientras ese servicio funcione adecuadamente existirá mayor trabajo, pero en este caso los operadores Postales no cuentan con estatutos legales que hablen del incumplimiento de las operaciones por demora en la entrega de paquetería.

- **Falta de recursos de varios OPC, para mejorar la calidad de los procesos, puesto que los gastos en que se incurren son elevados y el margen de utilidad es reducido.**

Lamentablemente los recursos de los OPC resulta de la inversión que ellos realicen para ofrecer el servicio, si ellos no cuentan con los recursos, la Autoridad Aduanera debe de cerrar sus operaciones porque el sentido del Courier es la agilidad y la eficiencia en el proceso de entrega.

4.4. SUGERENCIAS A SER ANALIZADAS

Se estima conveniente una serie de acciones macro, que las autoridades de Gobierno, junto con los Ministerio de Comercio del Exterior se podrían estudiar; y en este sentido, también integrar a la comunidad Educativa, para que se hagan juicios de valor y poder proyectar nuevos escenarios de los procesos para el tráfico postal y Courier.

- El Gobierno debería analizar todos los proyectos que en materia de tráfico postal y Courier se hallan avanzado en la UNASUR, continuar con los proyectos amparados en los tratados del Pacto Andino, CAN o Mercosur

- El Gobierno, ni el ministerio de Comercio del Exterior no puede cambiar las políticas de Comercio del Exterior sin un análisis técnico o un estudio que beneficie a todos y no solo a ciertos sectores (migrantes).
- Estudiar estrategias que permitan vincular funcionalmente al SENA y Correos del Ecuador, y que los factores asociados permitan la efectividad de las operaciones del tráfico postal y Courier.
- Que sea de importancia a que los profesionales de comercio del exterior sean los profesionales exigidos para nuevos Operadores Postales, Courier y Agentes de Aduaneros.
- Que se brinde las posibilidades de crédito para impulsar nuevas herramientas tecnológicas para este sector de courier y tráfico postal.

4.5. CONCLUSIONES

- Las tablas para el aforo de la mercancía no simplifican nada en un proceso que debe ser eso “simplificado”. Si repasamos el proceso quienes clasifican la mercancía son los courier en el exterior (regularmente mal según la jefa del Dpto. de courier en la Aduana), para luego embarcar la mercancía en un avión, el cual cobra por peso y volumen; posteriormente llega a la terminal aérea que termina observando el valor de la mercancía para cobrar impuestos, por lo tanto, esas son las variables que deben de primar en el proceso de aforo. (Peso, volumen y valor).
- No se puede seguir manteniendo la idea de mantener a los migrantes reduciendo las tasas arancelarias y burocratizando un proceso que debe ser sencillo y transparente.
- Las disputas que existieron entre la Aduana y Correos del Ecuador aparentemente persisten (Servicio Postal del Ecuador. Pag. 13) y mientras Correos del Ecuador no acepte que el SENAE es la autoridad que verifica el control migratorio de personas y Mercancía; y la Aduana no acepte que Correos del Ecuador “debe” ser la encargada de la administración de los servicios Postales y de los Courier, esta contienda se mantendrá y seguirá habiendo vacíos legales y administrativos.
- Se estima que los valores que son cobrados a los clientes por los courier los fija la libre competencia; sin embargo, esta libertad puede bajar hasta el punto de convertirse en un atractivo que no funcione o en un exorbitante precio que tampoco funcione. Por lo que es necesario, que la autoridad Postal fije valores máximos y mínimos a cobrar por el servicio, y que el incumplimiento de las operaciones sea sancionado por las autoridades Postales y procesado por las autoridades aduaneras.
- La aprobación de nuevos Operadores Courier y Postales puede lograr una saturación de prestadores de este servicio.
- La ASEMEC en la actualidad no representa a toda la comunidad, porque debe ser un ente que represente a todos los Courier activos.

4.6. RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones me permito sugerir las siguientes recomendaciones:

- Rediseño de la Tabla de categorías del tráfico Postal Internacional y creación de nuevas tablas de categorización donde existan tres categorías.

Tabla 23: Propuesta de nueva tabla aforo importaciones

Categoría	Partida General 9807 Tráfico Postal Internacional y Correos Rápidos
A	Paquetes de hasta 4Kg y \$400 dólares FOB siempre que se trate de bienes de uso para el destinatario y sin fines comerciales 20% Ad valoren, 12% del IVA y 0,5 del Fodinfra
B	Paquetes de 4 Kg hasta 20kg y mayor de \$400 hasta \$2000 dólares FOB siempre que se trate de bienes de uso para el destinatario y sin fines comerciales 10% Ad valoren, 12% del IVA y 0,5 del Fodinfra
C	Documentos Impresos y Medicina sin fines comerciales, equipos ortopédicos, órganos y tejidos, etc. 0% Ad valoren, 0% del IVA y 0 del Fodinfra

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

- Reformar las preferencias arancelarias para los migrantes.
- Se estima la conveniencia de que la Agencia de Regulación Postal sea la encargada de generar las políticas para la administración de los servicios Postales y Courier a nivel nacional; y que esta genere información adecuada para garantizar el fortalecimiento del sector postal y courier.
- La Agencia de regulación y Control Postal también debería aprobar las licencias para los nuevos Operadores postales Courier con una vigencia máxima de dos años renovables. Exigiendo un estándar mínimo de los recursos usados para el trabajo y presentación oficinas, bodegas, personal, vehículos, etc.

- Reorganización de la ASEMEC a menos que sea una entidad que proporcione Cursos, información necesaria y fidedigna a los socios, docentes, investigadores, estudiantes y público en general, con la finalidad de permanecer informados; para la gestión se debe de aprobar el fondo para la ASMEC que podrían ser el aporte de cada uno de los Operadores.

BIBLIOGRAFÍA

- 571 de la CAM. (12 de Diciembre de 2003). Valor en Aduana de las Mercancías Importadas . Lima, Perú.
- Agencia de Regulación y Control Postal . (12 de Febrero de 2019). Obtenido de <https://www.regulacionpostal.gob.ec/operadores-certificados/>
- ARCPostal. (1 de Febrero de 2019). *ARCPostal y el cobro de títulos habilitantes para los nuevos prestadores de servicio Postal*. Obtenido de <http://asemec.com.ec/arcpostal-servicios-postales-proceso-de-titulos-habilitantes>
- Arias, F. (1999). *El proyecto de Investigación: Guía para su elaboración*. Caracas: Epsiteme Orial.
- Bernal, C. A. (2007). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson tercera Edición.
- COMEX Re-023. (7 de Julio de 2014). Resolución del COMEX. Ecuador.
- COPCI. (2014). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. Quito: Ecuador.
- Decreto 056. (12 de Agosto de 2013). Decreto 056. *Código Orgánico del Producción, Comercio e Inversiones*. Quito, Ecuador.
- Decreto, 758. (06 de May de 2011). *Reglamento al título para la Facilitación Aduanera para el Comercio, Del libro V del código orgánico de la Producción Comercio e Inversión*. Quito, Ecuador.
- Diario Expreso. (18 de Marzo de 2018). Los couriers, un sector que se reinventa. *El sector en cifras*, pág. 6.
- El Comercio. (11 de Septiembre de 2014). El costo de enviar mercadería vía tráfico postal duplica al que se paga vía Courier. <https://www.elcomercio.com/actualidad/migrantes-importaciones-courier-impuestos.html>, págs. 1-2.

- Forbes. (2016). *México lidera ventas por comercio electrónico en Latinoamérica*. México: <https://www.forbes.com.mx/mexico-lidera-ventas-por-comercio-electronico-en-latinoamerica/>.
- Gil López , Á. (01 de Octubre de 2018). *Desde la encrucijada: historia empresarial y emprendimiento en el transporte urgente*. Obtenido de UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID: <https://eprints.ucm.es/35470/1/T36791.pdf>
- Héctor Leonardo, D. S., & César Remigio, A. C. (2017). Procedimientos de nacionalización de mercancías y su incidencia en los tiempos de entrega al importador, bajo el mecanismo de mensajería acelerada o courier (regimen 91).”,. *Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*,, <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/nacionalizacion-mercancias.html>
- Michaux, S., & Cadiat, A. (2015). *Las cinco Fuerzas de Porter*. México: Kindle.
- Naghi Namakforoosh, M. (2005, pag. 91). Investigación Descriptiva. En M. Naghi Namakforoosh, *Metodología de la Investigación II* (pág. 595). México: Limusa.
- Pérez Pazmiño, M., Guevara Llanos, P., Quint, S., & Granda Bustamante., M. E. (2015). I Congreso Iberoamericano de Investigación sobre MIPyME. *El análisis de entorno en ambientes de negocio vulnerables* (pág. 24). Quito: UDLA.
- Pinilla Barcelona, J. (2008). Manual técnico de Comercio del Exterior. En J. Pinilla Barcelona, *Manual técnico de Comercio del Exterior* (pág. 45). Barcelona: Escuela del Emprendedor.
- R.O. 280. (03 de Marzo de 2011). Ley Orgánica de Aduana. Quito.
- R.O. 452. (19 de Mayo de 2011). Registro Oficial . *Reglamento Código Orgánico de la Producción* . Quito.
- Resolución Aduanera 1-2008-R3. (17 de Enero de 2008). REGLAMENTO ESPECÍFICO PARA EL RÉGIMEN PARTICULAR O DE EXCEPCIÓN DE TRÁFICO POSTAL INTERNACIONAL Y CORREOS RÁPIDOS o COURIER . Guayaquil, Ecuador: Corporación Aduanera Ecuatoriana.
- RO 391. (29 de Julio de 2008). *Servicios Postales*. Quito, Ecuador: Registro Oficial.

- Rodríguez Gómez, G., & Gil Flores, J. (1996). *Enfoques de la investigación Cualitativa*. Granada: Aljibe.
- Rodríguez V, J. (2003). *Estudio de Sistemas y procedimientos Administrativos*. México: Thomson.
- Román Velasteguí, A. M. (2010). *Evaluación para la creación de un courier en la Provincia del Azuay*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8054/Plan%20del%20Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- SENAE-DGN-0472. (28 de Noviembre de 2013). REGLAMENTO PARA LOS REGÍMENES DE EXCEPCIÓN: “TRÁFICO POSTAL INTERNACIONAL Y “MENSAJERÍA ACELERADA O COURIER”. Guayaquil, Ecuador.
- SENAE-DNG-0641-RE. (05 de Agosto de 2015). REGULACIONES PARA LOS ENVÍOS AL EXTERIOR DE MERCANCÍAS CON Y SIN FINALIDAD COMERCIAL, BAJO LOS REGÍMENES DE EXCEPCIÓN: TRÁFICO POSTAL Y MENSAJERÍA ACELERADA O COURIER. Guayaquil: Servicio Nacional del Aduana del Ecuador.
- SENAE-GOE-2-2-001-V2. (1 de Febrero de 2015). Resolución SENAE. *Guía de Operadores de Comercio del Exterior para la gestión de las declaraciones aduaneras de exportación y de las declaraciones simplificadas*. Quito, Ecuador.
- Silva Cáceres, E. (2010). *Plan estratégico operativo en indicadores de gestión para la empresa Lat Internacional del Ecuador*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/8054>
- Steffens, G., & Cadiat, A. (2015). *El análisis PESTEL*. México: Kindle.
- Tarziján M., J. (2008). *Fundamentos de estrategia empresarial*. Santiago de Chile: UC.
- Vallejo Mejía, P. (2007). *Los grandes cambios del siglo XIX*. Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT.
- Vera Cabrera, J. (01 de Octubre de 2018). *Plan de negocio para la creación de un empresa de courier en la ciudad de Quito, con centro de operaciones logística y*

acopio en la ciudad de Miami. Obtenido de
<http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/4840/1/UDLA-EC-TINI-2016-36.pdf>:
<http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/4840/1/UDLA-EC-TINI-2016-36.pdf>

Viteri, J. (16 de Enero de 2018). *Noticias Actuales del Comercio del Exterior*. Obtenido de <http://blog.todocomercioexterior.com.ec/2009/12/requisitos-aduana-regimen.html#ixzz5PJ4IJ78T>

ANEXO 1 RESOLUCIONES DEL SENAE

Anexo 1

Resolución Nro. SENAE-DGN-2013-0472-RE, 28 de noviembre de 2013
REGLAMENTO PARA LOS REGÍMENES DE EXCEPCIÓN: “TRÁFICO POSTAL INTERNACIONAL” Y “MENSAJERÍA ACELERADA O COURIER”

CAT	DESCRIPCIÓN	Ad Val	I.V.A.	Fodinfra
A	Documentos Impresos tales como: libros, cartas, postales, periódicos, fotografías, o cualquier otro tipo de información; contenidos en medios de audio y video, magnéticos, electromagnéticos, electrónicos; que no estén sujetos de licencias, etc., pudiendo ser de naturaleza judicial, comercial, bancaria, pero desprovistos de toda finalidad comercial y que no sean de prohibida importación. Esta categoría no requiere Declaración Aduanera Simplificada (DAS).	0%	0%	0%
B	Menor o igual a 4Kg y US\$400 FOB Paquetes cuyo peso sea menor o igual a 4 kg. y su valor FOB sea menor o igual a los US\$ 400,00 (o su equivalente en otra moneda); siempre que se trate de bienes de uso para el destinatario y sin fines comerciales. Las características de valor y peso deben presentarse en forma simultánea, adjuntando la Declaración Aduanera Simplificada-Courier (DAS-C).	0%	0%	0%
C	Menor o Igual a 50Kg y US\$2.000 FOB Paquetes cuyo peso no exceda los 50 kg. ni el valor FOB de US\$ 2.000,00 (o su equivalente en otra moneda), y que no contemple la categoría anterior. Sin embargo, cuando se trate de repuestos para la industria, equipos médicos, o medios de transporte, se admitirá un peso de hasta 200 kg., siempre que su valor FOB no supere los US\$ 2.000,00 (o su equivalente en otra moneda). Se exceptúan las limitaciones de valor y peso a las mercancías mencionadas anteriormente, cuando su número no exceda de 10 (diez) unidades. Las mercancías dentro de esta categoría, deben cumplir con todos los documentos de control previo para su desaduanización y se requiere la presentación de una Declaración Aduanera Simplificada-Courier (DAS-C)	20%	12%	0.5%
D	Textiles y calzados. Menores o iguales a 20Kg. y US\$2.000 FOB Todas las prendas, confecciones, textiles y calzados, que no se contemplen en la Categoría B, deberán obligatoriamente declararse en esta categoría, y el peso no puede excederse a los 20 kg. Ni el valor sobrepasar los US\$ 2.000,00 (o su equivalente en otra moneda). Estos bienes no podrán ser usados, debido a que constituyen mercancías de prohibida importación. Esta categoría requiere la presentación de una Declaración Aduanera Simplificada-Courier (DAS-C). *Cuando se trate de ropa a más del adv., debe sumarse \$5.50 por kilo *Cuando se trate de calzado a más del adv., debe sumarse \$6.00 por cada par de zapatos.	10%	12%	0.5%
E	Medicina sin fines comerciales, equipos ortopédicos, órganos y tejidos, etc. Paquetes con medicinas sin fines comerciales, siempre que arriben a nombre de una persona natural; aparatos ortopédicos, órganos, tejidos y células; fluidos humanos y otros elementos requeridos para procesos médicos y quirúrgicos de emergencia; equipos y aparatos para personas con discapacidad, justificando su necesidad ante la administración aduanera. No contempla limitaciones de peso y valor ni se exigirán documentos de control previo o pago de impuestos. Se requiere la presentación de una Declaración Aduanera Simplificada-Courier (DAS-C).	0%	12%	0.5%

F	Libros o similares Paquetes con libros o similares, o equipos de computación y sus partes; siempre que la partida específica dentro de los capítulos 1 al 97 del Arancel Nacional de Importaciones tenga tarifa 0%. Estos artículos están exentos de toda limitación de peso y valor. Se requiere una presentación de una Declaración Aduanera Simplificada-Courier (DAS-C).	0%	0%	0.5%
	Equipos de computación y sus partes Paquetes con libros o similares, o equipos de computación y sus partes; siempre que la partida específica dentro de los capítulos 1 al 97 del Arancel Nacional de Importaciones tenga tarifa 0%. Estos artículos están exentos de toda limitación de peso y valor. Se requiere una presentación de una Declaración Aduanera Simplificada-Courier (DAS-C).	0%	12%	0.5%

Resolución Nro. SENAE-DGN-2013-0581-RE, 24 Diciembre 2013

**REFORMAS AL REGLAMENTO PARA LOS REGÍMENES DE EXCEPCIÓN:
“TRÁFICO POSTAL INTERNACIONAL” Y “MENSAJERÍA ACELERADA O
COURIER”**

ANEXO 2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Operacionalización de las Variables

VI Y VD	dimensiones	Indicadores e instrumentos
Factores socio económicos que inciden en los procesos del tráfico postal y mensajería acelerada (VI)	Analizar el proceso aduanero, llevado a cabo dentro y fuera del recinto aduanero	Cumplimiento según el manual de operaciones de la aduana y Tiempo aplicado para el desarrollo del proceso <i>Flujodiagramación.</i>
Mejorar la eficiencia en el proceso del tráfico Posta y Mensajería Acelerada. (VD)	Recursos, estrategias y alianzas implementadas por los Operadores Privados Courier para la gestión de las operaciones	Asociaciones que mantienen los operadores y recursos usados para desarrollar el trabajo. <i>Entrevista para conocer Recursos humanos, materiales y asociaciones para el desempeño de las funciones.</i>

Elaborado por: Mera Cruz P. (2019)

ANEXO 3 ENCUESTA 1 (INTERNET)

ENCUESTA PARA EL ANÁLISIS AL PROCESO DEL TRÁFICO POSTAL INTERNACIONAL Y MENSAJERÍA ACELERADA COURIER, REALIZADO POR LAS EMPRESAS PRIVADAS QUE OPERAN EN ZONA DE CARGA AÉREA EN EL PRIMER DISTRITO DE ADUANA

Estas preguntas fueron formuladas para realizar un el análisis al proceso del tráfico Courier, sus opiniones son de mucha importancia para la comunidad educativa y serán tomadas en cuenta como un referente para el desarrollo de la tesis cuyo nombre se encuentra el título de este formulario.

¿Su formación académica profesional, está ligada a la actividad del comercio del exterior?

Si () No () cuál es su formación? _____

De manera general, ¿considera que los trámites ante la aduana son rápidos?

Si () No (), porque se tardan (solo tres)____-

1

2

3

¿Regularmente tienen inconvenientes por la categorización o recategorización de la mercancía, importada?

No () Si () menciones tres dificultades_____

¿Tiene inconvenientes en el uso del sistema ECUAPASS, a la hora de hacer las declaraciones?

No () Si () mencione dos inconvenientes

1

2

¿Cómo usted valora (monetiza) el servicio de traslado de la carga vía courier, en el trámite de importación?

¿Cómo usted valora (monetiza) el servicio de traslado de la carga vía courier, en el trámite de exportación?

¿Considera que los valores cobrados a los usuarios del servicio de courier deban ser regulados por la aduana?

Si () No () cuál cree usted que es la mejor forma?

¿Tiene oficinas, filiales o mantiene algún convenio en el extranjero para el bodegaje de la mercancía y posterior envío o recepción, al o del, Ecuador?

Si () No() por qué no?.....

¿Existe mucha demanda por el servicio de courier para migrantes?

No () Si ()

¿Presentan algunas dificultades este trámite?

No () Si () mencione dos

1

2

¿Existen preferencias de la aduana para la atención a los courier privados?

No () Si () ¿cómo cree que se generan estas preferencia (mencione dos formas)?

1

2

¿Cuántos de sus procesos de courier son aforados de manera?

Automática...%___

Documental..%___

Física.....%___

¿En cuánto tiempo estima la desaduanización courier; desde el arribo al aeropuerto hasta la desaduanización? (sólo en aforo documental)

En días_____o en horas_____

¿Existe suficiente espacio para albergar la mercancía en el la bodega primaria del aeropuerto?

No conoce () Si () No () como se resuelve la aduana este inconveniente?

¿Considera que existe muchos operadores courier privados?

Si () No ()

¿Considera que los procesos courier de importación y exportación, deban ser gestionados por los agentes de aduaneros?

No () Si () por qué?

¿La Asociación Ecuatoriana de Empresas de Mensajería y Courier (ASEMEC), colabora o media permanentemente por la defensa de sus derechos?

No () Si () de qué manera?

¿Qué es lo que usted le recomendaría a los operadores courier privados para que hagan de manera más eficiente su trabajo?

ANEXO 4 ENCUESTA 2 (FÍSICA)

La información consignada será utilizada para efectos de estudios del análisis al tráfico Postal Internacional y Mensajería Acelerada Courier.

Preguntas a los Operadores courier

1.- ¿Su formación académica profesional, está ligada a la actividad del comercio del exterior?

Si () cuál es su formación?_____ no ()

De manera general, ¿considera que los trámites ante la aduana son rápidos?

Si () No (), porque se tardan (solo tres)____-

1

2

3

2.- ¿Regularmente tienen inconvenientes por la categorización o recategorización de la mercancía, importada?

No () Si () menciones tres dificultades_____

¿tiene inconvenientes en el uso del sistema ECUAPASS, a la hora de hacer las declaraciones?

No () Si () mencione dos

1

2

3.- ¿Cómo usted valora (monetiza) el servicio de traslado de la carga vía courier, en el trámite de importación?

4.- ¿Cómo usted valora (monetiza) el servicio de traslado de la carga vía courier, en el trámite de exportación?

5. ¿Considera que los valores cobrados a los usuarios del servicio de courier deban ser regulados por la aduana?

Si () No () cuál cree usted que es la mejor forma?

¿Tiene oficinas, filiales o mantiene algún convenio en el extranjero para el bodegaje de la mercancía y posterior envío o recepción, al o del Ecuador?

Si () no () por qué no?.....

¿Existe mucha demanda por el servicio de courier para migrantes?

NO () SI ()

¿Existen preferencias de la aduana para la atención a los courier privados?

No () Si () ¿Cómo cree que se generan estas preferencias (mencione dos formas)?

1

2

En escala del 1 al 3 donde 1 casi siempre 2 regularmente y 3 casi nunca ¿Cuál es la prioridad que le da la Aduana para los procesos de aforo...?

Automática...%___

Documental. %___

Física %___

¿En cuánto tiempo estima la desaduanización courier; desde el arribo al aeropuerto hasta la desaduanización? (Sólo en aforo documental)

En días _____ o en horas _____

¿Existe suficiente espacio para albergar la mercancía en la bodega primaria del aeropuerto?

No conoce () Si () No () como se resuelve la aduana este inconveniente

¿Considera que existe muchos operadores courier privados?

Si () no ()

¿Considera que los procesos courier de importación y exportación, deban ser gestionados por los agentes de aduaneros?

No () Si () por qué?

¿La asociación ecuatoriana de empresas de mensajería y courier (ASEMEC), colabora o media permanentemente por la defensa de sus derechos?

No () Si () de qué manera?

¿Qué es lo que usted le recomendaría a los operadores courier privados para que hagan de manera más eficiente su trabajo?