



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**  
**CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**  
**LICENCIADA EN COMERCIO EXTERIOR**

**TEMA**

**IMPORTACIÓN DE REPUESTOS PARA TRACTOCAMIONES**  
**PARA LA EMPRESA IMPORTADORA JOSÉ RODAS S.A**

**TUTOR**

**MG. BETTY AGUILAR ECHEVERRÍA**

**AUTORAS**

**CASTILLO TANDAZO CELIA IVONNE**  
**CASTRO MARTÍNEZ JESSENIA SUSETTY**

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

**2020**

**REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**FICHA DE REGISTRO DE TESIS**

**TÍTULO Y SUBTÍTULO:**

**IMPORTACIÓN DE REPUESTOS PARA TRACTOCAMIONES PARA LA EMPRESA IMPORTADORA JOSÉ RODAS S.A.**

**AUTOR/ES:**

Castillo Tandazo Celia Ivonne  
Castro Martínez Jessenia Susetty

**REVISORES O TUTORES:**

Aguilar Echeverría Betty, Mg.

**INSTITUCIÓN:**

Universidad Laica Vicente  
Rocafuerte de Guayaquil.

**Grado obtenido:**

LICENCIADA EN COMERCIO EXTERIOR.

**FACULTAD:** Administración

**CARRERA:** COMERCIO EXTERIOR

**FECHA DE PUBLICACIÓN:** 2020

**N. DE PAGS:** 153

**ÁREAS TEMÁTICAS:** EDUCACIÓN COMERCIAL Y ADMINISTRACIÓN.

**PALABRAS CLAVE:**

Comercio Internacional, Costes, Formación, Guía, Responsabilidad.

**RESUMEN:**

Importadora de Repuestos para tracto camiones José Rodas S.A. es una empresa con 22 años de presencia en el mercado importador. Siendo las importaciones el eje principal del negocio, las operaciones dentro del departamento de Comercio Exterior las ha venido desarrollando en base a la experiencia y profesionalismo de sus colaboradores, esto ha sido motivo para que en muchas ocasiones tengan problemas con la entrega de los repuestos a los clientes. Este trabajo de investigación servirá para proponer la adopción de políticas de control especial en el proceso de importación, capaces de identificar claramente las obligaciones y responsabilidades de cada uno de los colaboradores involucrados en el proceso. Se cree que esto se logrará con un manual de procedimientos para el departamento de Comercio Exterior.

<b>N. DE REGISTRO (en base de datos):</b>	<b>N. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<b>SI</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b> Castillo Tandazo Celia Ivonne Castro Martínez Jessenia Susetty	<b>Teléfono:</b> 0986633519 0981826980	<b>E-mail:</b> Ivonnecastillotandazo1009@gmail.com Jcastrom1884@gmail.com
<b>CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:</b>	PhD Rafael Iturralde Solórzano DECANO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN <b>Teléfono:</b> 259 6500 EXT. 201 <b>E-mail:</b> riturraldes@ulvr.edu.ec  MSC. Betty Aguilar Echeverría DIRECTORA DE LA CARRERA <b>Teléfono:</b> 259 6500 Ext. 201 <b>E-mail:</b> baguilare@ulvr.edu.ec	

# CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO

## Tesis Final

por Celia - Jessenia Castillo - Castro

---

Fecha de entrega: 03-ago-2020 01:17p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1365572510

Nombre del archivo: TESIS\_CASTILLO-CASTRO.doc (4.65M)

Total de palabras: 23256

Total de caracteres: 129501



# Tesis Final

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>5%</b>	<b>6%</b>	<b>1%</b>	<b>4%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>pt.scribd.com</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>www.aduana.gob.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>www.iccspain.org</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>softgrade.mx</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Cooperativa de Colombia</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>www.degerencia.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo



## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES**

Las estudiantes egresadas **CASTRO MARTÍNEZ JESSENIA SUSETTY** y **CASTILLO TANDAZO CELIA IVONNE**, declaramos bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, **IMPORTACIÓN DE REPUESTOS PARA TRACTOCAMIONES PARA LA EMPRESA “IMPORTADORA JOSÉ RODAS S.A. “**, corresponde totalmente a las suscritas y nos responsabilizamos con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedemos los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autoras:



.....  
**JESSENIA SUSETTY CASTRO MARTÍNEZ**

C.I. 0923613608



.....  
**CELIA IVONNE CASTILLO TANDAZO**

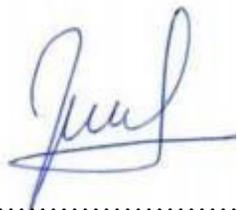
C.I. 0920173572

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación **IMPORTACIÓN DE REPUESTOS PARA TRACTOCAMIONES PARA LA EMPRESA “IMPORTADORA JOSÉ RODAS S.A. “**, designada 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: **IMPORTACIÓN DE REPUESTOS PARA TRACTOCAMIONES PARA LA EMPRESA “IMPORTADORA JOSÉ RODAS S.A. “**, presentado por los estudiantes **CASTRO MARTÍNEZ JESSENIA SUSETTY y CASTILLO TANDAZO CELIA IVONNE** como requisito previo, para optar al Título de LICENCIADAS EN COMERCIO EXTERIOR, encontrándose apto para su sustentación.



.....  
**Mgs. BETTY AGUILAR ECHEVERRIA**

C.C. 1202086664

## **AGRADECIMIENTO 1**

Dentro de estos años que han transcurridos de estudio, me he encontrado con obstáculos de toda índole, motivo por el cual doy gracias a Dios, por sus bendiciones, sabiduría y la fortaleza de no desmayar en mis propósitos.

A mis padres Hermes y Laura que influyeron en mi carácter y autoestima para lograr un camino de éxito en el ámbito de mi vida.

A mis hermanos Israel y Jean Carlos por estar siempre presentes en mi vida por darme su apoyo incondicional, sus palabras de aliento y por enseñarme que todos los días debo luchar para alcanzar mis objetivos profesionales y personales.

A mi compañera Ivonne gracias por la paciencia y gentileza, Dios permitió que hiciéramos este trabajo juntas, para aprender y conocer muchas cosas nuevas, pero lo mejor de todo fue que siempre Dios nos guardó, protegió y nos dio la sabiduría, para terminar con éxito nuestra carrera.

A mi querido profesor Mg. Felipe Castillo por su apoyo incondicional y aporte de conocimientos e ideas y por siempre estar dispuesto a ayudarme a culminar mi tesis y así poder lograr este gran sueño que hoy se vuelve realidad.

A mi tutora Mg. Betty Aguilar Echeverría, por su excelente guía y asesoramiento que nos llevó a culminar con éxito el presente proyecto.

A la Universidad Laica Vicente Rocafuerte, a la Facultad de Administración, a la Carrera de Comercio Exterior, y a mis maestros que aportaron con sus conocimientos, consejos y experiencias a lo largo de mi carrera.

Jessenia Susetty Castro Martínez

## **AGRADECIMIENTO 2**

En primer lugar, a Dios todo poderoso por darme la oportunidad de alcanzar una meta más en mi vida, por guiarme, acompañarme y enseñarme que con humildad y perseverancia se puede culminar todos nuestros sueños.

A mi gran Héroe y maestro llamado Papá Felipe Castillo, porque con sus consejos me impulsa a lograr mis objetivos, por compartir sus grandes conocimientos y experiencia para que pueda superarme tanto en lo personal como profesional.

A mi Madre Celia, por ser siempre mi consejera y amiga; ella que siempre me cuida con sus oraciones, quien me acompaña en cualquier necesidad que surja; a mis Hermanos Xavier y Eduardo+ de quien tengo los mejores recuerdos y las más grandes alegrías.

A mi esposo Guillermo Andrade y a mis Hijos Carlos Arturo y Luis Adrián, por su gran apoyo y por tener siempre palabras de aliento en momentos difíciles.

A mi familia en general por su constante apoyo y por estar siempre a mi lado.

A mi Tutora Mg. Betty Aguilar por su paciencia y entrega en este proyecto, por sus enseñanzas y aliento a ser mejor persona y profesional.

A mi compañera de Tesis Jessenia Castro por su perseverancia en ser mejores profesionales y por último, pero no menos importante a mi Jefe Ing. José Rodas por permitirme desarrollar este proyecto para la empresa Importadora José Rodas S.A. mi 2da Familia.

Ivonne Castillo Tandazo

## **DEDICATORIA 1**

Con el pasar de los años te das cuenta que una profesión solo es el valor agregado que puedes llegar a darle a tu vida; lo que realmente cuenta es el sentido que le das a tu caminar diario, el amor, el servicio y la entrega que puedas dar a los que te rodean, a los que creen en ti y más aún a los que no creen.

Por esa razón el presente trabajo está dedicado a mi hijo Samuel por ser mi gran motivación y compañía en los momentos más difíciles de mi vida y también a todas aquellas personas que creyeron que sucedería, que están junto a mí y también a cada persona que nunca creyó que lo lograría, sin razón o con razón, pero que al final de cuenta lograron dar un impulso más. Porque no es lo que nos llevamos de este mundo, sino lo que dejamos...

Jessenia Castro Martínez

## **DEDICATORIA (2)**

Quiero dedicar este proyecto a Dios por ser ese pilar fuerte que me sostiene día a día.

A mis padres Felipe y Celia quienes me han dado la mejor herencia que un padre puede dar a un hijo, “La Educación”, e inculcarme valores que me ayuden a ser mejor persona.

A mi Esposo Guillermo e hijos Carlos Arturo y Luis Adrián que siempre están a mi lado dándome aliento.

A mis amigas Monserrate, Verónica, Karlita y en especial a Yolanda por su apoyo incondicional, por siempre brindarme su compañía y consejos en momentos difíciles.

A todos aquellos que siempre tuvieron una palabra de superación para culminar este proyecto.

Ivonne Castillo Tandazo

## INDICE GENERAL

PORTADA.....	i
CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO .....	iv
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES .....	vi
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	vii
AGRADECIMIENTO 1 .....	viii
AGRADECIMIENTO 2 .....	ix
DEDICATORIA 1.....	x
DEDICATORIA (2) .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	2
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. TÍTULO .....	2
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	3
1.4. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA .....	3
1.5. OBJETIVO GENERAL.....	4
1.6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
1.7. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	4
1.8. DELIMITACIÓN O ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN .....	6
1.9. IDEA A DEFENDER .....	7
1.10 LÌNEA DE INVESTIGACIÒN INSTITUCIONAL/FACULTAD.....	7
2.1. MARCO REFERENCIAL.....	8
2.1.1. CANTÒN DURÁN EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS.....	8
2.1.2. IMPORTADORA JOSÉ RODAS S.A .....	10
2.1.3. MODELO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS A SEGUIR .....	16
2.1.4. PLANTILLA PARA CREAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	17
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	18
2.2.1. Manual de Procedimientos .....	19
2.2.2. BALANZA COMERCIAL ECUADOR-BRASIL .....	22

2.2.4.	ACUERDOS COMERCIALES .....	26
2.2.5.	NEGOCIACIÓN.....	27
2.2.5.1.	Incoterms .....	27
2.2.5.2.	Seguro de transporte.....	28
2.2.5.3.	Formas de pago .....	30
2.2.6.	CLASIFICACIÓN ARANCELARIA .....	31
2.2.7.	LOGISTICA INTERNACIONAL .....	33
2.2.7.1.	Empaque y embalaje.....	33
2.2.7.2.	Documentos de control previo.....	34
2.2.7.3.	Transporte interno .....	35
2.2.7.4.	Transporte internacional.....	35
2.2.7.5.	Almacenamiento temporal .....	37
2.2.7.6.	Proceso aduanero .....	38
2.2.7.7.	Bodega.....	39
2.2.8.	COSTO DE IMPORTACIÓN.....	39
2.3.	MARCO LEGAL .....	40
2.3.1.	CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.....	41
2.3.2.	CONVENCIÓN DE VIENA SOBRE EL DERECHO DE LOS TRATADOS .....	42
2.3.3.	CÒDIGO INTEGRAL PENAL (C.O.I.P) .....	43
2.3.4.	CÒDIGO ORGÀNICO DE LA PRODUCCIÒN, COMERCIO E INVERSIONES (COPCI).....	47
2.3.5.	REGLAMENTO AL TÍTULO DE LA FACILITACIÓN ADUANERA PARA EL COMERCIO, DEL LIBRO V DEL COPCI.....	55
	CAPÍTULO III.....	59
	MARCO METODOLÒGICO .....	59
3.1.	Tipo y diseño de investigación .....	59
3.2.	Enfoque de la Investigación .....	59
3.3.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	60
3.4.	Población y Muestra .....	63
3.5.	Resultados de la Investigación .....	63
3.5.1.	Presentación de los resultados de la investigación .....	64
3.5.2.	Análisis de los resultados de la encuesta .....	66
3.6.	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	75

<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>77</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE COMERCIO EXTERIOR DE LA IMPORTADORA JOSÉ RODAS S.A.....</b>	<b>77</b>
<b>4.1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>77</b>
<b>4.2. PROPÓSITO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....</b>	<b>78</b>
<b>4.3. ALCANCE DEL MANUAL PROCEDIMIENTOS .....</b>	<b>78</b>
<b>4.4. JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>78</b>
<b>4.5. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA EMPRESA.....</b>	<b>78</b>
<b>4.6. OBJETIVO .....</b>	<b>79</b>
<b>4.7. MISIÓN.....</b>	<b>79</b>
<b>4.8. VISIÓN .....</b>	<b>79</b>
<b>4.9. DEFINICIONES.....</b>	<b>79</b>
<b>4.10. MARCO LEGAL NACIONAL, SUPRANACIONAL E INSTITUCIONAL .....</b>	<b>80</b>
<b>4.11. ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO DE COMERCIO EXTERIOR.....</b>	<b>82</b>
<b>4.12. MANUAL DE FUNCIONES .....</b>	<b>83</b>
<b>4.13. ESQUEMA DE UN PROCESO.....</b>	<b>92</b>
<b>4.14. SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN LA DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS... </b>	<b>92</b>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.....</b>	<b>93</b>
<b>4.14.1. NEGOCIACIÓN .....</b>	<b>93</b>
<b>DIAGRAMA DE FLUJO DE LA NEGOCIACIÓN.....</b>	<b>94</b>
<b>Flujograma para el exportador .....</b>	<b>95</b>
<b>Figura 4.14. DOCUMENTACIÓN ETAPA PRE EMBARQUE.....</b>	<b>96</b>
<b>DIAGRAMA DE FLUJO DE LA ETAPA PREVIA AL EMBARQUE .....</b>	<b>97</b>
<b>4.14.3. NEGOCIACIÓN DE TRANSPORTE Y EMBARQUE.....</b>	<b>98</b>
<b>FLUJOGRAMA DE LA NEGOCIACIÓN DEL TRANSPORTE Y EMBARQUE.....</b>	<b>99</b>
<b>OBTENCIÓN DE DOCUMENTOS DE EMBARQUE .....</b>	<b>100</b>
<b>DIAGRAMA DE OBTENCIÓN DE DOCUMENTOS DE EMBARQUE .....</b>	<b>101</b>
<b>4.14.4. DOCUMENTOS PARA PROCESO ADUANERO.....</b>	<b>101</b>
<b>ORGANIGRAMA DOCUMENTOS PARA EL PROCESO ADUANERO.....</b>	<b>103</b>
<b>4.14.5. PROCESO ADUANERO.....</b>	<b>104</b>
<b>ORGANIGRAMA DEL PROCESO ADUANERO .....</b>	<b>106</b>
<b>4.14.6. INGRESO DE LA MERCANCÍA A BODEGA .....</b>	<b>106</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>109</b>

<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>110</b>
<b>BIBLIOGRAFÌA.....</b>	<b>111</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>113</b>

## **ÌNDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1. Datos de la pregunta 1.....</b>	<b>67</b>
<b>Tabla 2: Datos de la pregunta 2 .....</b>	<b>68</b>
<b>Tabla 3: Datos de la pregunta 3 .....</b>	<b>69</b>
<b>Tabla 4: Datos de la pregunta 4 .....</b>	<b>70</b>
<b>Tabla 5: Datos de la pregunta 5 .....</b>	<b>71</b>
<b>Tabla 6: Datos de la pregunta 6 .....</b>	<b>72</b>
<b>Tabla 7: Datos de la pregunta 7 .....</b>	<b>73</b>
<b>Tabla 8: Datos de la pregunta 8 .....</b>	<b>74</b>
<b>Tabla 9. Análisis de la información.....</b>	<b>75</b>

## **ÌNDICE DE FIGURAS**

<b>Figura 1. Situación Geográfica.....</b>	<b>12</b>
<b>Figura 2. Estructura Organizacional .....</b>	<b>13</b>
<b>Figura 3. Partes y piezas .....</b>	<b>14</b>
<b>Figura 4. Partes y piezas continuación.....</b>	<b>15</b>
<b>Figura 5. Principales Clientes.....</b>	<b>16</b>
<b>Figura 6. Exportaciones no petroleras.....</b>	<b>24</b>
<b>Figura 7. Importaciones.....</b>	<b>24</b>
<b>Figura 8. Balanza Comercial con Alemania.....</b>	<b>25</b>
<b>Figura 9. Clasificación Arancelaria .....</b>	<b>32</b>
<b>Figura 10. Proceso Aduanero .....</b>	<b>39</b>
<b>Figura 11. Supremacía de las Leyes.....</b>	<b>41</b>
<b>Figura 12: Estructura Departamento Comercio Exterior .....</b>	<b>82</b>
<b>Figura 13. Esquema de un proceso .....</b>	<b>92</b>
<b>Figura 14: Simbología.....</b>	<b>92</b>
<b>Figura 15. Negociación.....</b>	<b>94</b>
<b>Figura 16: Flujograma de exportación .....</b>	<b>95</b>

<b>Figura 17. Flujograma Documentación antes del embarque .....</b>	<b>97</b>
<b>Figura 18. Flujograma Negociación Documentos de embarque .....</b>	<b>99</b>
<b>Figura 19. Obtención de documentos de embarque.....</b>	<b>101</b>
<b>Figura 20. Organigrama Documento para proceso aduanero .....</b>	<b>103</b>
<b>Figura 21. Organigrama proceso aduanero .....</b>	<b>106</b>

## ÌNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1: Resultados pregunta 1.....</b>	<b>66</b>
<b>Gráfico 2: Resultados pregunta 2.....</b>	<b>67</b>
<b>Gráfico 3: Resultado pregunta 3.....</b>	<b>68</b>
<b>Gráfico 4; Resultado pregunta 4.....</b>	<b>69</b>
<b>Gráfico 5: Resultados pregunta 5 .....</b>	<b>70</b>
<b>Gráfico 6: Resultados pregunta 6 .....</b>	<b>71</b>
<b>Gráfico 7: Resultados pregunta 7 .....</b>	<b>72</b>
<b>Gráfico 8: Resultados pregunta 8 .....</b>	<b>73</b>

## INTRODUCCIÓN

El comercio exterior es el intercambio de bienes o servicios existente entre dos o más naciones con el propósito de que cada uno pueda satisfacer sus necesidades de mercado tanto internas como externas. Dentro de este marco, el mercado de partes para tracto camiones posee una gran cantidad de usuarios que cuentan con vehículos pesados con la necesidad de buscar sus repuestos para que éstos sean reparados.

Importadora José Rodas S.A. creada en 1998 en el cantón Durán es una empresa creada para la importación, venta y distribución de repuestos automotrices de alta calidad para buses y camiones de diferentes marcas. Su lema siempre ha sido: “brindar un servicio de calidad mediante la aplicación de estrategias con miras a maximizar sus ventas y mejorar la competitividad”.

Durante los 22 años de vida jurídica, el proceso de importaciones se ha desarrollado en base a la experticia del funcionario encargado, lapso donde se ha evidenciado falencias de coordinación entre los diferentes actores dentro de la empresa, principalmente ligados a la comunicación, ocasionando duplicidad de funciones, conflictos internos que derivan en malestar entre trabajadores y una mala imagen ante los proveedores internacionales.

Ante esto, la implementación de un sistema operativo integrado es el principio de un proceso fundamental para mejorar la administración, por eso, el Manual de Procedimientos presentado el capítulo IV, constituye una herramienta tendiente a orientar las actividades del departamento de Comercio Exterior de la empresa Importadora José Rodas S.A. El fin es obtener mayor eficiencia, optimizar recursos, coordinar esfuerzos para lograr los objetivos y metas de la empresa. En este documento se describen las funciones y responsabilidades de cada uno de los colaboradores, complementados con los diagramas organizaciones que describen en forma esquemática su estructura.

# CAPÍTULO I

## DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1. TÍTULO

IMPORTACIÓN DE REPUESTOS PARA TRACTOCAMIONES PARA LA EMPRESA IMPORTADORA JOSÉ RODAS S.A.

### 1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Importadora José Rodas S.A. es una empresa dedicada desde hace 22 años a la importación de repuestos para vehículos pesados, sus importaciones principalmente las realiza desde la Unión Europea (Alemania) y del Brasil, opera bajo las ventajas que ofrece el acuerdo multipartes y la Asociación latinoamericana de integración (ALADI).

Las actividades de importación son realizadas únicamente en base a la experiencia del personal, lo cual es imperceptible cuando las cosas van bien, entonces contentos el importador y contentos los clientes, pero que sucede cuando los clientes empiezan a verse afectados en sus intereses, fácil, en un universo tan competitivo, busca al que mejor servicio le brinda.

La falta de coordinación y aprovechamiento eficiente de los recursos, la duplicidad de funciones, el no contar con un control interno, que los colaboradores no sepan de manera precisa cuáles son sus funciones y responsabilidades, ahuyentan los clientes ante el no cumplimiento de los pedidos. Reparar la confianza en los clientes, es una labor titánica, puesto que no solo debe saber que el problema se ha resuelto, sino estar seguro que no vuelva a suceder en el futuro.

Ante estos eventos, se plantea que la solución debería ser la implementación de un manual de procedimientos, herramienta fundamental para la estructuración organizacional de un departamento o empresa, donde se requiera niveles de aprobación que garanticen que los

esfuerzos y los recursos no se dupliquen. La razón más importante para contar con políticas y procedimientos establecidos es asegurar el cumplimiento de la ley.

Un manual de procesos en el área de comercio exterior, debería ser imprescindible, sin embargo, pocas empresas lo tienen ¿por qué?, a manera de ejemplo se citarán tres, consideradas las más importantes:

**Primera**, toda actividad se realiza bajo normas, reglas, costumbres, tradiciones, etc.

**Segunda**, facilita la toma de decisiones.

**Tercera**, se los imaginan muy complicados.

Todo en la vida está basado en un proceso, por esa misma razón, es indispensable que, una empresa y en particular un departamento tan importante como el de comercio exterior, cuente con esta herramienta para que consolide las actividades que desarrolla.

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué manera un manual de proceso mejorará la ejecución de las tareas en el departamento de comercio exterior de la empresa “Importadora José Rodas S.A.”?

### **1.4. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

1. ¿Cuáles son los sustentos teóricos de la investigación?
2. ¿Qué modelo de proceso se considera factible para una eficaz importación bajo el Régimen de consumo (10)?
3. ¿De qué forma la empresa “Importadora José Rodas S.A.” podría mejorar los procesos de importación de repuestos para tracto camiones bajo el régimen de consumo (10)?

## **1.5. OBJETIVO GENERAL**

Desarrollar un manual de procesos en el departamento de Comercio exterior para la empresa “Importadora José Rodas S.A.” contribuyendo a la mejora en la ejecución de los procedimientos de la importación bajo el régimen a consumo (10).

## **1.6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analizar los procesos actuales de la importación bajo el régimen a consumo (10) de la empresa “Importadora José Rodas S.A.” determinando los actores que inciden en la operatividad aduanera.
- Determinar un modelo de manual de procesos que contribuya la optimización de tiempo y gastos logísticos durante la importación bajo el régimen a consumo (10).
- Proponer un manual de procesos para importación de repuestos para tracto camiones bajo el régimen a consumo (10) para la empresa “Importadora José Rodas S.A.” obteniendo una guía que facilite la ejecución de los mismos.

## **1.7. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El manual de procesos servirá como herramienta administrativa que permitirá al personal del departamento, disminuir las posibles fallas y los reprocesos a la hora de realizar una importación o exportación, puesto que será muy sencillo y comprensible, de tal manera que el personal conozca donde buscar cuando un personero de la empresa o él mismo tenga una consulta o duda. De igual manera, la capacitación del personal, será más sencilla, puesto los nuevos colaboradores, al leerlo conocerán la cultura del negocio. Un empleado capacitado, está motivado para realizar su trabajo, por eso, es recomendable capacitar constantemente a los colaboradores.

Este manual de procesos permitirá estandarizar los conocimientos en el personal, es importante, porque el resultado entregado será siempre el mismo, sin importar quien lo elabore, para ello no solo basta documentar los procesos, sino capacitar al personal para lograr que se cumpla lo que está escrito. Este documento, permite al funcionario conocer claramente qué debe hacer, cómo, cuándo y dónde debe hacerlo, conociendo también los recursos y requisitos necesarios para cumplimentar una determinada tarea.

Se justifica su ejecución por cuanto: las pérdidas, el estrés de la gente, la duplicidad de funciones, los conflictos interdepartamentales y las quejas de los clientes son mayores que el costo y el tiempo dedicados al diseño y elaboración de políticas, procedimientos y manuales. También es conveniente para aquellas empresas que tienen un sistema de gestión específico y desean obtener el registro de certificación de las NORMAS ISO, puesto que, las organizaciones que quieren certificarse, están obligadas a documentar su sistema de gestión correspondiente, esto les trae como beneficio un mayor orden y control de todas sus actividades diarias.

El momento adecuado para elaborar los manuales de procedimientos es cuando una empresa percibe mucha acción y pocos resultados en las áreas, los accionistas y/o los clientes están insatisfechos con los resultados obtenidos, hay poco análisis y discusión madura dentro de las juntas de trabajo, existe demasiada información, muchos reportes y pocos resultados de alto impacto, los empleados andan a la deriva sin tener objetivos, indicadores y metas definidas, etc. Si en la empresa está sucediendo esto, probablemente sea el tiempo adecuado para iniciar con su elaboración, porque además de alinear los procesos, se identificarían y capitalizarían más rápidamente las oportunidades de negocio.

Al interior de la empresa, se confunden las políticas con las normas o con las reglas, estableciendo lineamientos rígidos que no dan lugar a la toma de nuevas decisiones y promoviendo procesos repetitivos que no generan análisis ni oportunidades de mejora. De este modo, Importadora José Rodas S.A., no cuenta con políticas claras y altamente difundidas, incurren en gastos innecesarios por pérdida de tiempo y dinero debido a la falta de decisiones puntuales en momentos coyunturales.

El control interno será fundamental para evitar errores que causen ingentes pérdidas para la empresa. Errores en materia fiscal, al elegir al personal apropiado por falta de experiencia, aptitud, actitudes o carencias de orden moral pueden acarrear pérdidas por defraudaciones, pérdidas de clientes por mala atención, e incrementos en los costos, aparte de generar problemas internos con el resto del personal.

Este trabajo de investigación pretende servir como elemento de prevención para la empresa de importación de repuestos de vehículos pesados “Importadora José Rodas S.A.” por cuanto el mundo no es tan estable como era ayer y lo será menos mañana. Operar un negocio va a ser más difícil en el futuro, a menos que se tomen los recaudos, planificando, organizando, dirigiendo y controlando de manera eficaz. Para sobrevivir en un negocio, no sólo es necesario trabajar duro sino también hacerlo de manera inteligente y actualizando su modo de operación, tratando siempre de anticiparse a los cambios y adaptando los planes de acuerdo a dichos cambios.

## **1.8. DELIMITACIÓN O ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se enfocará en el área operativa del departamento de comercio exterior de “Importadora José Rodas S.A.” específicamente en el proceso de importación de repuestos para vehículos pesados bajo el régimen de consumo, originarios de la comunidad Europea y de la Asociación latinoamericana de Integración ALADI, concretamente de Alemania y Brasil.

**Campo:** Comercio Exterior.

**Área:** Operativa para la importación de repuestos para vehículos y su amparo al régimen de consumo. Esta investigación está enfocada a todo el proceso que abarca desde la negociación, hasta el costo de importación de los productos.

**Aspectos:** Desarrollo de un manual de procesos de importación, que ayude a optimizar el tiempo y gastos logísticos que demande el proceso de importación a consumo. Importaciones originarias de Alemania y Brasil.

**Delimitación espacial:** El proceso de importación será analizado en la empresa Importadora José Rodas S.A. situada en el Cantón Durán de la provincia del Guayas.

**Delimitación Temporal:** octubre 2019- febrero 2020

## **1.9. IDEA A DEFENDER**

La elaboración de un Manual de Procesos para el Departamento de Comercio Exterior de la empresa “Importadora José Rodas S.A.” contribuirá a la mejora del proceso de importación de repuestos para tracto camiones bajo modalidad de Régimen a Consumo.

## **1.10 LÌNEA DE INVESTIGACIÒN INSTITUCIONAL/FACULTAD**

Línea Institucional:

Desarrollo estratégico empresarial y emprendimiento sustentables.

Línea de Facultad:

Marketing, comercio y negocios locales.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. MARCO REFERENCIAL**

##### **2.1.1. CANTÓN DURÁN EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS**

A 6 km de Guayaquil se encuentra la cabecera cantonal llamada Gral. Eloy Alfaro. Es un cantón perteneciente a la provincia del Guayas, en el Ecuador. Su ubicación geográfica se encuentra en el margen oriental del río Guayas. Está situada frente a la ciudad de Guayaquil, capital provincial, a la que está unida por el puente de la Unidad Nacional. El cantón Durán tiene tres parroquias: Eloy Alfaro (Duran), Divino Niño y El Recreo (Ecured, s.f.).

Son parroquias urbanas la Divino Niño y parroquia El Recreo. Es parroquia urbana y rural: Eloy Alfaro, siendo la isla Santay también considerada como una parroquia rural.

Según datos oficiales del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), el cantón tiene 255.769 habitantes. Fue creada como parroquia rural del cantón Guayaquil el 16 de octubre de 1902. El 10 de enero de 1986 mediante Ley de Creación, fue separada administrativamente de Guayaquil, siendo convertida en cantón durante el gobierno de León Febres-Cordero. Actualmente forma parte de la aglomeración urbana de Guayaquil, pues su actividad económica, social y comercial está fuertemente ligada a Guayaquil, siendo ciudad dormitorio para miles de trabajadores que cruzan a Guayaquil por vía terrestre. Dentro de la planificación territorial, constituyen la Zona de Planificación # 8 junto con el cantón Guayaquil y Samborondón, separadas tan solo por el puente de la unidad nacional.

## **Origen del nombre**

Según afirma Cristhian Torres y Caicedo Campo en su artículo la Historia de Durán.

“En aquel entonces el Sr. José Durán Maristany, de origen español (El Masnou- Barcelona) se estableció en aquel caserío y construyó una piladora y el hotel Durán, las personas de aquella época se acostumbraron a decir vamos a Durán. Con el tiempo, donó las tierras por donde cruzaría el ferrocarril en la época del entonces presidente Eloy Alfaro, por tal motivo y como homenaje al presidente y al terrateniente, el lugar adoptó el nombre de Eloy Alfaro-Durán”.

## **Organización territorial**

Según lo indicado en la (Asamblea Constituyente, 2008) la ciudad y el cantón Durán, al igual que las demás localidades ecuatorianas, se rige por una “Municipalidad que es una entidad de gobierno seccional que administra el cantón de forma autónoma al gobierno central. Está organizada por la separación de poderes de carácter ejecutivo representado por el alcalde, y otro de carácter legislativo conformado por los miembros del concejo cantonal. El Alcalde es la máxima autoridad administrativa y política del Cantón Durán. Es la cabeza del cabildo y representante del Municipio”.

Según Luis M. Sánchez Gaete, periodista e investigador del cantón, la zona donde se asienta el sector es en general plana, con varias elevaciones, entre ellas: "Peñón del Río" con aproximadamente 120 m.s.n.m., y del Cerro "Las Cabras" con altura m.s.n.m. 88. Que suele experimentar deslaves, lo que pone en peligro a sus habitantes. El perímetro urbano fue originalmente irregular, con varios cerros, riachuelos y lagunas que aún se presentan como restos de una ecología en extinción. Existen aproximadamente 2 canteras de piedra caliza para la construcción en la zona sur y noreste del centro de la ciudad, que previamente fueron cerros de una cadena montañosa que se conectaba hasta las orillas del río Daule, donde se une con el Babahoyo, a la altura de sector de "La Puntilla" que pertenece al cantón Samborondón que separa a los cantones: Durán y Guayaquil.

## **2.1.2. IMPORTADORA JOSÉ RODAS S.A.**

### **Antecedentes**

Importadora José Rodas S.A. es una empresa creada para la importación, venta y distribución de repuestos automotrices de alta calidad para buses y camiones de diferentes marcas. Su lema siempre ha sido: “brindar un servicio de calidad mediante la aplicación de estrategias con miras a maximizar sus ventas y mejorar la competitividad”. El proceso inicia contactando a los proveedores internacionales tratando de conseguir las mejores condiciones en la negociación, el pedido pasa a la persona encargada de importaciones para satisfacer requisitos legales y documentales, la búsqueda de la mejor condición de transporte, el proceso aduanero hasta la entrega de la carga en bodega.

Durante los 22 años de vida jurídica de Importadora José Rodas S.A. el proceso ha seguido la misma tónica, lapso en el cual se ha evidenciado falencias originadas principalmente por la descoordinación entre los diferentes actores dentro de la empresa, problemas ligados a la comunicación que en muchas ocasiones se duplica, duplicidad de funciones y por lo tanto mal repartidas la responsabilidades y pérdida de tiempo entre muchas otras cosas más que se derivan de ello. Como resultado conflictos internos que derivan en malestar entre trabajadores de la empresa y una mala imagen ante los proveedores internacionales. Si sumamos a esto los problemas propios del comercio exterior causado por: negociaciones, embalajes, transportes internos, documentos de control previos, seguro de transporte, transporte internacional, procesos aduaneros, etc. Seguir bajo este esquema significa ingentes pérdidas económicas e insatisfacción en los clientes. Como detonante la empresa perderá clientes y será cada vez menos competitiva,

**Fundación:** 9 de febrero de 1998

**Descripción:** Especializados en la importación y distribución al por mayor de repuestos para buses y camiones de marcas tales como: Mercedes Benz, Scania, Volvo, Volkswagen, Hino, Kenworth, Freightliner, International y Mack.

**Perfil de la empresa:** Importadora José Rodas S.A. es una empresa líder en el mercado ecuatoriano, con más de veintidós años de experiencia en la línea de repuestos de buses y camiones de marcas reconocidas. Conocedores del negocio de nuestros clientes, la empresa cuenta con stock permanente de repuestos al servicio de sus necesidades y nos distinguimos por brindar asesoría de calidad al cliente y servicio de importaciones express bajo pedido.

Se tiene presencia en todo el Ecuador, tanto en las principales ciudades Como Quito, Guayaquil, Cuenca, Loja, Ambato, como en los puntos más pequeños del país, a través de la red de distribuidores.

## **Productos**

Repuestos para los sistemas de:

- Caja de Cambio
- Motor
- Frenos y Suspensión
- Neumático
- Sistema de Dirección
- Refrigeración
- Embragues
- Turbos

## **MISIÓN**

Brindar un servicio de alta calidad, a través de la importación y distribución al por mayor de repuestos de marcas originales para buses y camiones a nivel nacional, que nos permita evolucionar día a día y reafirmar nuestra permanencia en el mercado, basados en la formación efectiva y constante de nuestros colaboradores para lograr un servicio personalizado y confiable, comprometido a largo plazo a satisfacer tanto a nuestros clientes como a la sociedad.

## VISIÓN

El trabajo constante de nuestro equipo humano y la adquisición de tecnología para llevar a cabo nuestras actividades diarias, nos permiten evolucionar día a día reafirmando la permanencia y liderazgo de nuestra compañía en el mercado ecuatoriano, responsabilidad que nos compromete a consolidar nuestra red de distribución, preparándola para anticiparse y adaptarse al cambio, creando nuevos negocios mediante alianzas estratégicas con compañías internacionales con el objetivo de alcanzar la excelencia en todas nuestras actividades para beneficio de nuestros clientes, proveedores y la sociedad.

## SITUACIÓN GEOGRÁFICA

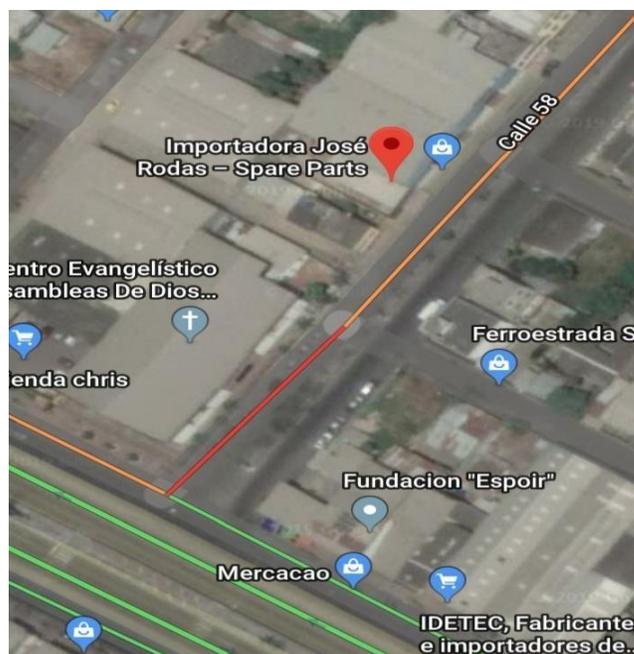


Figura 1. Situación Geográfica  
Fuente: Google maps (2020)  
Elaborado por: Castillo & Castro (2020)

**Dirección:** Cooperativa 12 de Noviembre Mz. P solar 6

**Cantidad de empleados:** 30 personas

**Página Web:** [www.joserodas.com.ec](http://www.joserodas.com.ec)

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA IMPORTADORA JOSÉ RODAS S.A.

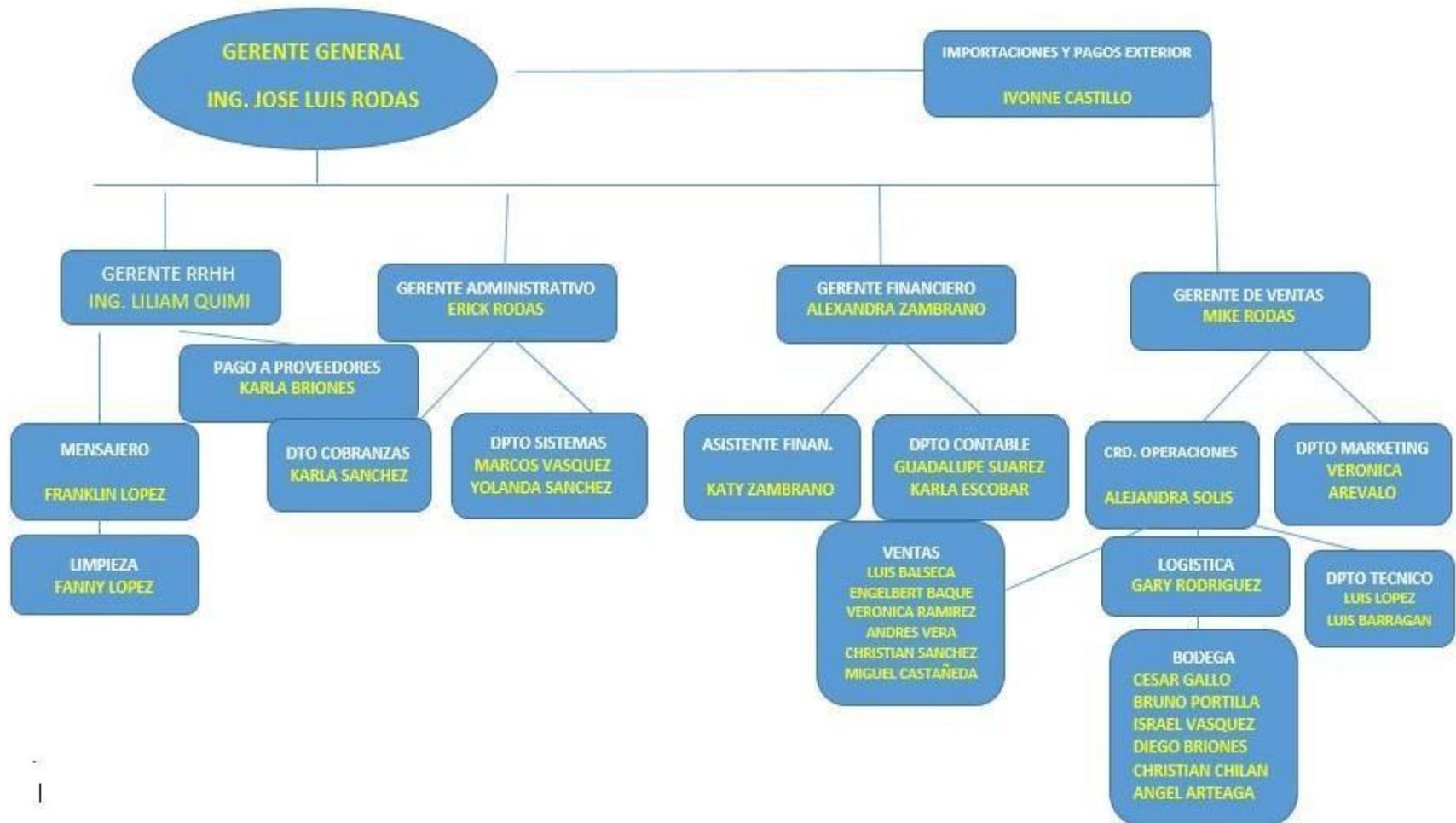


Figura 2. Estructura Organizacional

Fuente: Importadora José Rodas S.A.  
Elaborado por: Castillo & Castro (2020).

## PARTES Y PIEZAS IMPORTADAS



Figura 3. Partes y piezas  
Fuente: Importadora José Rodas  
Elaborado por: Castillo & Castro (2020).



**Figura 4. Partes y piezas continuación**

Fuente: Importadora José Rodas  
Elaborado por: Castillo & Castro (2020).

## PRINCIPALES CLIENTES



**Figura 5. Principales Clientes**

Fuente: Importadora José Rodas

Elaborado por: Castillo & Castro (2020).

### 2.1.3. MODELO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS A SEGUIR

La competitividad en el mercado se obtiene a través de permanecer siempre a la vanguardia de los competidores y generando ventajas sobre ellos. Esto solo se obtendrá contando con una capacidad estructural capaz de generar beneficio utilizando eficientemente sus recursos a lo largo de la cadena de suministros, de manera que se logre un mayor nivel de satisfacción en clientes.

La implementación de un manual de procedimientos obliga necesariamente a formular una nueva visión en la gestión de una organización. Sus ventajas son innumerables, pero se puede enunciar algunas:

- Permite evidenciar el origen de los problemas al delimitar funciones a cada persona que interviene en el proceso.
- El diseño siempre enfocará como prioridad la satisfacción del cliente, buscando siempre la satisfacción de sus necesidades

- Constituye una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión, las políticas y los objetivos de la empresa, capaz de medir y evaluar el desempeño de los participantes
- Se establecen responsabilidades a cada uno de los empleados
- A través de indicadores claves se mide la eficiencia interna y externa

Para la elaboración del manual de procedimientos dirigido a todos los funcionarios del departamento de importaciones de la empresa Importadora José Rodas S.A. se tomará como modelo por considerarlo documento completo y actualizado, al siguiente:

**Título:** MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**Beneficiario:** AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S.

**Elaborado por:** Nathalye Llanos Castro

**Fecha:** 2 de Mayo del 2017

El contenido del manual de procesos y procedimientos modelo, se detalla a continuación:

#### **2.1.4. PLANTILLA PARA CREAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

##### 1. INTRODUCCIÓN

##### 2. OBJETIVO

##### 3. ALCANCE

##### 4. DEFINICIONES

##### 5. GENERALIDADES

##### 5.1 Estructura interna

##### 5.2 Presentación de la empresa

##### 5.3 Misión

##### 5.4 Visión

##### 5.5 Objetivos de calidad

##### 5.6 Política de calidad

- 5.7 Valores corporativos
- 5.8 Simbología utilizada
- 6. MAPA DE PROCESOS
- 7. IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS
  - 7.1 Procesos estratégicos
    - 7.1.1 Dirección estratégica
    - 7.1.2 Gestión de Calidad
  - 7.2 Procesos operativos
    - 7.2.1 Licitaciones y ofertas
    - 7.2.2 Planeación del servicio
    - 7.2.3 Realización del servicio
    - 7.2.4 Entrega del servicio
  - 7.3 Procesos de Apoyo
    - 7.3.1 Gestión Financiera
    - 7.3.2 Gestión Humana
  - 7.4 Procesos de Evaluación
    - 7.4.1 Seguimiento, control y evaluación
- 8. DEFINICIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN
- 9. CONTROL DE CAMBIOS
- 10. ANEXOS
  - 10.1 Formatos

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

Por marco conceptual se entiende la representación general de toda la información que se maneja en el proceso de investigación. Viene a ser una representación gráfica que suele presentarse en forma de árbol o de esquema y que aporta una visión de conjunto de un estudio determinado. En otras palabras, es una guía de trabajo que permite comprender los apartados de una investigación y cómo se relacionan entre sí.

Es importante para el desarrollo de este tema de investigación definir fundamentos que se irán a utilizar y de esta manera evitar malas interpretaciones en los conceptos que se van a mencionar, es por esto que a continuación se detalla lo siguiente:

### **2.2.1. Manual de Procedimientos**

Conociendo que es un procedimiento, se puede afirmar que un Manual de Procedimientos es una guía donde se detallan las actividades a realizar, con el propósito de establecer la secuencia de pasos para que una empresa, organización o área consiga realizar sus funciones. En él se definen; el orden, tiempo establecido, reglas o políticas y responsables de las actividades que serán desempeñadas por los colaboradores.

Se constituye en una herramienta muy útil, con la que se introducirá rápidamente a las personas a entender y realizar sus actividades. Mal implementado y sin una estrategia para su elaboración e implementación, llevará a generar documentos que con el tiempo nadie utilizará y quedarán guardados y sin actualizar.

Existen varios autores que dan un concepto de lo que son los manuales administrativos, entre ellos tenemos a:

“Agustín Reyes Ponce: el concepto de un manual es de suyo empírico, variable, y fácil de comprender: “significa un folleto, libro, carpeta, etc., en los que de manera fácil de manejar se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se pretende entre cada grupo humano en la empresa”.

Graham Kellog, “El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo.”

Un manual de procedimientos diseñado desde cero, con todos los puntos importantes que debe contener y apegado a estándares, involucrando a los diferentes responsables, en su elaboración, actualización y seguimiento, será de mucha ayuda, sobre todo porque tiene como fin: “Establecer una adecuada comunicación a los actores involucrados que les permita realizar sus tareas en forma ordenada y sistemática”

Se deja en claro que, la característica sobresaliente de un Manual de Procedimientos la constituye el hecho de que es un documento escrito, a diferencia del Procedimiento en sí que está representado por la acción material. Así lo indica Graham Kellog que “Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo”, dando un carácter formal u oficial para una determinada tarea o conjunto de tareas, convirtiéndose en una guía orientadora en la consecución de un resultado eficaz y eficiente.

Un manual de procedimientos en una empresa es competencia de: directores, gerentes y funcionarios con autoridad en la toma de decisiones, para mantener bien informados a los colaboradores sobre la realización de tareas de su competencia para evitar confusiones sus funciones, siendo también un instrumento de rendición de cuenta acerca de: qué, cómo, cuándo y dónde se ejecutan las labores que son responsabilidad de cada funcionario.

Todo procedimiento implica, además de las actividades y las tareas del personal, la determinación del tiempo de realización, el uso de recursos materiales tecnológicos y financieros, la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr un eficiente y eficaz desarrollo en las diferentes operaciones de una empresa. (Torres M. G., 2016)

Según lo explica Torres Martín G. Álvarez en su libro “Manual para elaborar Políticas y procedimientos”, la elaboración de un manual de procedimientos implica seguir los siguientes pasos:

1. Definir el contenido:

- Introducción.

- Objetivos.

Áreas de aplicación.  
Responsables.  
Políticas.  
Descripción de las operaciones.  
Formatos.  
Diagramas de flujo.  
Terminología.

2. Recopilación de información.
3. Estudio preliminar de las áreas.
4. Elaboración de inventario de procedimientos.
5. Integración de la información.
6. Análisis de la información.
7. Graficar los procedimientos.
8. Revisión de objetivos, ámbito de acción, políticas y áreas responsables.
9. Implantación y recomendaciones para la simplificación de los procedimientos.

Las fuentes de información más comunes son:

- Archivos de la empresa.
- Directivos, ejecutivos asesores y empleados.

Los métodos para compilar la información son:

- Encuestas.
- Investigación documental.
- Observación directa.

Recomendaciones generales de presentación:

La presentación es muy importante, para lo cual hay que considerar:

- a. Logotipo.
- b. Nombre de la empresa.
- c. Lugar y fecha de elaboración.
- d. Responsables de la revisión y autorización.
- e. Índice con la relación de capítulos que forman el manual.
- f. Carátula, portada, índice general, introducción, parte sustancial del manual, diagramas y anexos.
- g. Formatos de hojas intercambiables para facilitar su revisión y actualización en tamaño carta u oficio.
- h. Utilizar el método de reproducción en una sola cara de las hojas.
- i. Utilizar separadores de divisiones para los capítulos y secciones del manual.

#### Revisión, aprobación, distribución e implantación

Concluido el documento tiene que ser revisado para verificar que la información esté completa, que sea veraz y no tenga contradicciones. El responsable del área de importaciones debe aprobar el contenido para su impresión, difusión y distribución con los ejecutivos y empleados que deben tenerlo. Para implementar el manual se requiere capacitar al personal encargado de realizar las actividades.

#### Actualización

Es necesario mantener los manuales permanentemente actualizados mediante revisiones periódicas, a fin de tenerlos apegados a la realidad de la operación.

### **2.2.2. BALANZA COMERCIAL ECUADOR-BRASIL**

Ecuador y Brasil comercialmente operan dentro del acuerdo de cooperación económica de la Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI) que ya ha generado una apertura total al

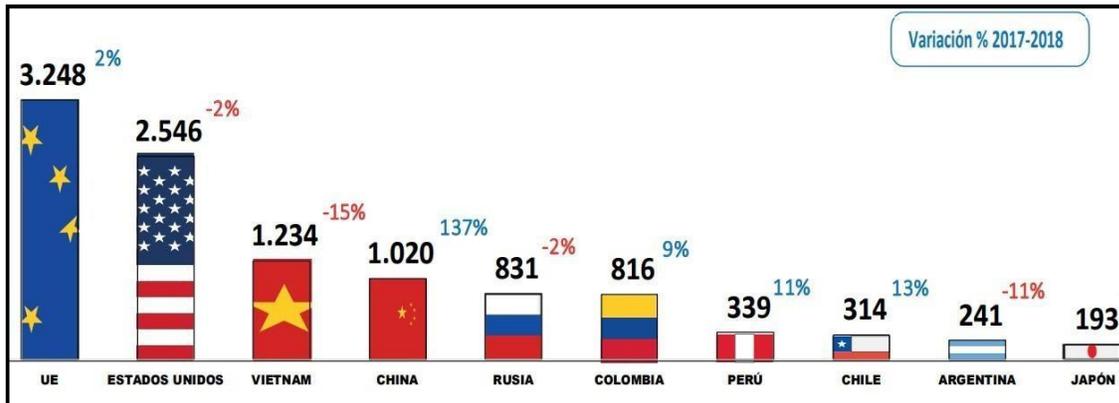
mercado brasileño; como resultado de esto, ningún producto ecuatoriano paga aranceles para entrar a este país. No sucede lo mismo en materia de importaciones, donde los aranceles en el Ecuador alcanzan una desgravación del 67%, siendo en ciertos casos la liberación del 100%.

Conforme lo establece Eduardo Cobos en su artículo de la revista Gestión Digital del 15 de Marzo del 2019, Ecuador ha tranzado más de US\$ 4.000 millones con Brasil en los últimos años, y aún se mantiene con ese país una balanza comercial deficitaria en alrededor de \$ 800 millones. Este país es un importante aliado comercial, siendo el acero paulista el rubro más importado por el sector de la construcción, puesto que la producción nacional no abastece la creciente demanda del metal para la infraestructura básica de las edificaciones. Mientras que el principal producto exportado el aún, perdió importancia con una reducción del 10% en el año 2018 con relación al 2017, principalmente debido a la expansión de los enlatados taiwaneses a bajos precios encontrados en los supermercados de ese país.

Según datos emitidos por el Banco Central del Ecuador (BCE) el país exporta a los países miembros de la ALADI en promedio \$ 815 millones e importa \$ 124, manteniendo una balanza comercial positiva en alrededor de \$ 619 millones. En total, el 26,76% de las exportaciones ecuatorianas se quedan en la región, mientras que el 33% de las importaciones provienen de la misma; solamente Estados Unidos supera a los países latinoamericanos tanto en mercados destino como origen para la economía ecuatoriana.

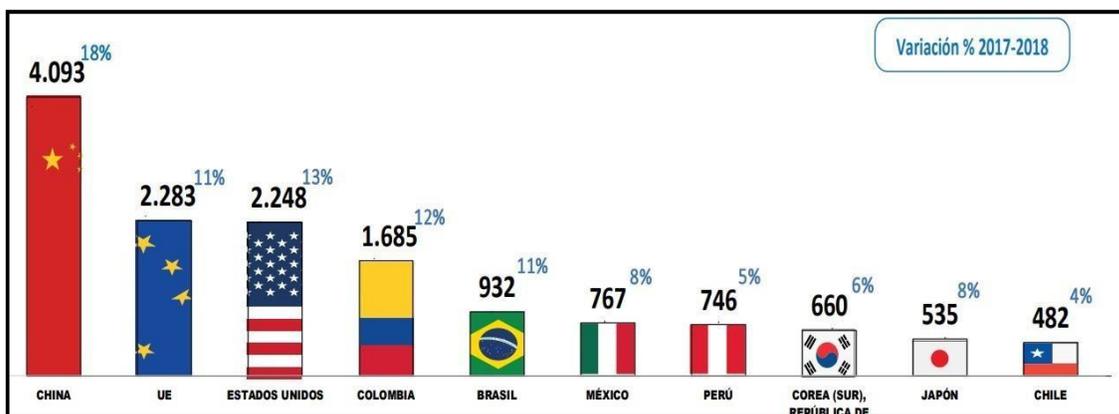
Brasil, como la economía más importante en América Latina, así como la nación con un mayor territorio en la región es también el tercer principal proveedor de bienes y servicios- superado por Colombia y Panamá- para la economía ecuatoriana, con alrededor del 12,72% sobre las importaciones de la Asociación. No sucede lo mismo con las importaciones, pues Ecuador destina tan solo el 1,8% de sus exportaciones hacia Brasil, posicionándolo como el séptimo mercado destino en la región. Conforme se lo ilustra en los cuadros siguientes:

**EXPORTACIONES NO PETROLERAS POR DESTINO  
2018 (ENERO - DICIEMBRE)  
MILLONES USD FOB**



**Figura 6. Exportaciones no petroleras**  
Fuente: Banco Central del Ecuador (2018)  
Elaborado por: Dirección de Estudios Económicos y Comerciales, MCE.

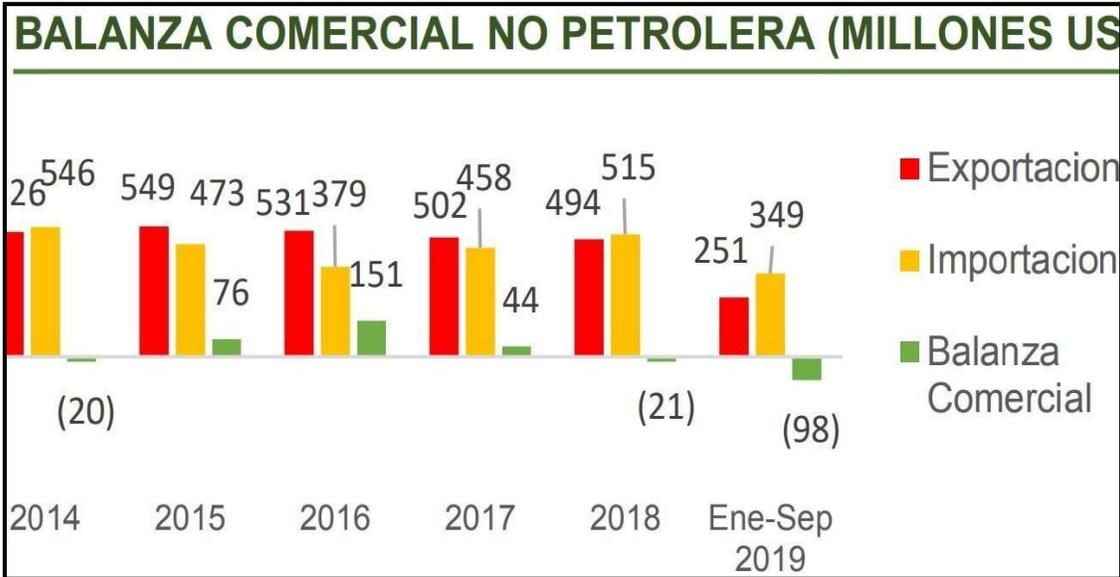
**IMPORTACIONES NO PETROLERAS POR DESTINO  
2018 (ENERO - DICIEMBRE)  
MILLONES USD FOB**



**Figura 7. Importaciones**  
Fuente: Banco Central del Ecuador (2018)  
Elaborado por: Dirección de Estudios Económicos y Comerciales, MCE.

Como efecto del intercambio desigual entre Ecuador y Brasil, para el 2018 la balanza comercial fue deficitaria en \$ 855 millones, y en promedio desde el 2014 es negativa en \$ 815 millones. Ningún año en los últimos 5 ha sido excedentario; de hecho, los envíos hacia Brasil no superan los \$ 144 millones en el mejor año, mientras que desde 2016 la tendencia de las importaciones de bienes brasileños es al alza con más de \$ 960 millones.

**2.2.3. BALANZA COMERCIAL ECUADOR – ALEMANIA**



**Figura 8. Balanza Comercial con Alemania**  
 Fuente: Banco Central del Ecuador, BCE; MINTUR; Trademap; World Factbook; FDI Markets. (2019)  
 Elaborado por: Dirección de Inteligencia de Negocios, PRO ECUADOR

Uno de los principales socios comerciales de Ecuador es Alemania. Esta potencia europea, es destino para productos ecuatorianos como banano, café, cacao, entre otros. Además, es un mercado que busca productos orgánicos y con certificaciones que garantizan valor agregado, Allí, las posibilidades son grandes para el brócoli, panela orgánica, frutas tropicales, etc. Por su parte, Ecuador adquiere maquinaria, químicos, plásticos, papel, partes para camiones y buses, etc.

Diario el Comercio en su artículo “Alemania, socio comercial clave de Ecuador” del 2 de octubre del 2017 entrevistando al, presidente de la Federación Ecuatoriana de Exportadores

(Fedexport) Daniel Legarda, señala que Alemania es uno de los tres principales socios de Ecuador en el bloque de la Unión Europea (UE), junto con España y Holanda.

## **2.2.4. ACUERDOS COMERCIALES**

### **2.2.4.1. ACUERDO MULTIPARTES ECUADOR-UNION EUROPEA**

Desde el 1 de enero de 2017, el Acuerdo Comercial entre la Unión Europea y Ecuador es una realidad. La entrada en vigor de este acuerdo representa un hito histórico en las relaciones bilaterales entre la Unión Europea y Ecuador, no solamente porque abre la puerta para incrementar los flujos comerciales entre ambas partes y establece un marco jurídico estable para atraer más inversiones, más transferencia de tecnología e innovación, para promover empleo y para fomentar un desarrollo sostenible, sino porque también convierte a las partes en socios igualitarios. No hay duda que el Acuerdo contribuirá a estrechar aún más nuestros lazos de amistad y de cooperación. (Van Steen, 2017)

Así lo manifiesta la embajadora de la Unión Europea en Ecuador en la cartilla del acuerdo multipartes, compromiso que llama a cumplir los retos: del lado administrativo y legal, se tienen que asegurar el cumplimiento con los compromisos; y, por parte del sector privado, a no dejar el Acuerdo Comercial en letra muerta, se lo tiene que conocer, aprender, invertir y aprovechar las oportunidades.

Si bien el Acuerdo Comercial significa una reducción gradual de aranceles para Ecuador y para la Unión Europea, es importante destacar que este compromiso va mucho más allá. También incluye cierta liberalización de servicios, un marco favorable para atraer inversiones, reglas claras sobre propiedad intelectual, entre otros. El marco legal estable y transparente permitirá una mayor previsibilidad para los emprendedores.

Por su parte Juan Carlos Cassinelli, ministro de comercio Exterior del Ecuador en la fecha en que entró en vigencia el acuerdo multipartes manifestó “Tradicionalmente, Ecuador ha tenido estrechos vínculos políticos, económicos y comerciales con la Unión Europea(UE) y sus

países miembros, por lo que el Protocolo de Adhesión al Acuerdo Multipartes UE y sus estados miembros por una parte, con Colombia y Perú por otra para tomar en cuenta la adhesión de Ecuador, que entró en vigencia provisional el 1ro de enero de 2017, significa el fortalecimiento de estas relaciones y la oportunidad para impulsar el crecimiento de los flujos comerciales bilaterales en beneficio de ambas partes.

## **2.2.5. NEGOCIACIÓN**

### **2.2.5.1. Incoterms**

El instrumento de los negocios internacionales más usado por los comerciantes del mundo son las Reglas de los INCOTERMS creadas por la Cámara de Comercio Internacional (ICC). Su uso es generalizado y aceptado en cualquier contrato de compraventa del mundo. Sin embargo, la interpretación errónea y frecuente del alcance de estas Reglas puede ser fuente de conflictos, litigios y pérdidas económicas entre compradores y vendedores.

El objetivo principal de los INCOTERMS, es tanto facilitar la operatividad de las transacciones de comercio internacional, así como establecer un conjunto de términos y reglas que determinan los derechos y obligaciones tanto del vendedor como del comprador. La correcta utilización en los negocios brinda una completa seguridad en la interpretación de los términos negociados entre comprador y vendedor, ya que se aplican reglas internacionales uniformes que ayudan a delimitar en detalle el reparto de responsabilidades y obligaciones entre comprador y vendedor, haciendo una referencia directa al transporte que se utiliza y al lugar donde se entrega la mercancía, así como los tramites, gastos y pagos que deben efectuar.

A partir del 1º de enero de 2020 entraron en vigor los INCOTERMS 2020. El mayor cambio se encuentra en el término DAT, entregado en el terminal, que pasa a llamarse DPU (Delivered Placed Unloaded), entrega en el lugar descargado. No cambia el contenido de fondo del término, se flexibiliza al permitir que la entrega no sea sólo en un terminal, sino en el sitio de descarga convenido.

Los 10 puntos clave de los nuevos INCOTERMS 2020:

1. Se mantiene el mismo número de incoterms: 11: EXW-FCA-FAS-FOB-CFR-CIF-CPT-CIP-DAP-DPU-DDP
2. Se mantiene el EXW, cuya utilización es más óptimo para el comercio interior.
3. Desaparece el Incoterms DAT que obligaba a que la mercancía siempre fuera entregada en la terminal.
4. Aparece un nuevo Incoterms: DPU, la mercancía es entregada en el lugar y descargada en el lugar de destino designado.
5. FCA: si las partes lo acuerdan, cuando el vendedor requiera de un conocimiento de embarque (B/L) con la mención “A bordo” para atender los requerimientos de un crédito documentario, el comprador dará instrucciones al porteador para que emita un B/L para el vendedor.
6. CIF: Se mantiene la cláusula “C” de la ICC de Londres para este incoterms y se distancia del seguro para CIP.
7. CIP: ICC “A” Nivel de seguros se incorpora la cláusula “A” de la ICC de Londres.
8. PICTOGRAMAS, NOTAS INTRODUCTORIAS: El libro es mucho más visual y con notas introductoras previas y obligaciones resumidas al final para permitir un mejor uso de ellos.
9. ENTRADA EN VIGOR: 1 Enero del 2020
10. REVISIONES CONTRACTUALES: Recomendación.- Revisión de los contratos en base a las novedades y debida comunicación entre las partes. Nueva mención a INCOTERMS 2020.

#### **2.2.5.2. Seguro de transporte**

Tiene por objeto amparar la pérdida o daño de los bienes o valores con ocasión de su transporte, ya sea por vía marítima, fluvial, terrestre o aérea. Las coberturas de la póliza de transporte se dividen según el tipo de transporte el tipo de bien y especialmente dependiendo de la ubicación geográfica en la cual se trasladará dicho bien o mercadería:

## Formas de Cobertura

**Libre de avería particular:** La Compañía de seguros es responsable por pérdidas o daños que sufra la mercadería asegurada únicamente cuando son consecuencia directa de uno de los siguientes eventos, llamados accidentes específicos:

- Terremoto, erupción volcánica, marejada, inundación, avalancha, deslizamiento de tierra, alud, huracán, rayo, naufragio, encalladura, buque haciendo agua y en necesidad de buscar un puerto de refugio.
- Colisión del medio de transporte con una sustancia sólida, volcadura, descarrilamiento, caída de puentes, caída de aeronaves o partes de ellas.
- Explosión, incendio, así como también la pérdida total de bultos completos (mercadería y empaque) que ocurra durante la carga, descarga o trasbordo, entendiéndose para los fines de esta cláusula "como pérdida total" la desaparición física de un bulto por caída al agua del mismo.

**Con avería particular:** La Compañía es responsable por pérdidas o daños que sufra la mercadería asegurada, con exclusión de los riesgos especiales que constan a continuación, a menos que se cubran expresamente mediante Condiciones Particulares:

- Mojadura por agua dulce o exudación del buque.
- Herrumbre y otras formas de oxidación.
- Rotura.
- Derrame.
- Pérdidas o daños causados por ratas.
- Pérdidas o daños causados por bichos provenientes de una fuente externa.
- Contaminación por olores extraños.
- Robo, ratería y Falta de Entrega.

**Todo Riesgo:** la Compañía es responsable por cualquier pérdida o daño que sufra la mercadería asegurada, con excepción de las exclusiones.

### **2.2.5.3. Formas de pago**

La elección de una u otra forma de pago reflejan el grado de confianza que existe entre el vendedor y el comprador en el momento de realizar la transacción. El momento de pago está en relación con el embarque y la entrega de la mercancía. Respecto a quién debe iniciar el proceso de pago y decidir el momento en que se lo realiza, dependerá de la negociación entre el vendedor y el comprador. Las principales formas de pago en las operaciones de Comercio Internacional respecto a la entrega de la mercancía son los siguientes:

**Pago por adelantado:** Llamado así a todo pago que recibe el vendedor antes de efectuar el embarque. Es el sistema más seguro para el vendedor, pues este solo enviará la mercancía cuando haya recibido el pago o transferencia de fondos, es decir, que el vendedor tienen la seguridad plena de que no va a enviar la mercancía sin cobrar.

**Pago a la vista:** se denomina así a todo pago que recibe el vendedor contra la presentación de los documentos de embarque representativos de la mercancía.

**Pago a plazo:** Se denomina así a todo pago a término o plazo que recibe el vendedor después de haber entregado los documentos de embarque al comprador, sea contra la aceptación de una letra u otro documento que respalde el acuerdo o simplemente por mutuo acuerdo. Normalmente el pago, está en función de la fecha de embarque o fecha de factura. En esta forma de pago, el comprador goza de la confianza del vendedor y mantiene un buen nivel de crédito.

**Transferencia / orden de pago:** Pago que realiza el importador al exportador por intermedio de los bancos. Este medio se usa frecuentemente en la forma de pago de cuenta abierta, lo que constituye la forma más riesgosa para el exportador.

**Cobranza de exportación:** Mediante esta forma de pago, el exportador entrega los documentos de la venta de las mercaderías, con la instrucción de enviarlos y entregarlos al comprador contra pago o la aceptación de una letra o la presentación de un pagaré / compromiso de pago a término u otros términos y condiciones. En resumen es encargarle la cobranza de los documentos a un banco. El exportador asume de los riesgos, pues el banco no asume responsabilidad en el pago. El marco legal para este medio de pago, es la publicación 522 de la Cámara de Comercio Internacional (CCI), además de las leyes locales y los propios códigos de funcionamiento interno de los bancos. Las cobranzas, básicamente, pueden ser simples o documentarias.

**Carta de crédito de exportación (CDE):** Mediante este instrumento de pago, el banco del importador a solicitud de este, (comprador u ordenante), se compromete a pagar, a la vista o a plazo a un exportador (vendedor o beneficiario) una cantidad determinada, siempre y cuando se cumplan todos los términos y condiciones especificados en la carta de crédito. Esta es la modalidad más segura para el exportador porque el banco del importador es quien asume la obligación de pago. Hay que tener presente que el comercio es una actividad de doble vía y lo que para un importador es una carta de crédito de importación (CDI), para el exportador es una carta de crédito de exportación CDE).

#### **2.2.6. CLASIFICACIÓN ARANCELARIA**

La clasificación arancelaria de un producto a importar, implica asignar un código dentro de la nomenclatura. Para esto es menester contar con las herramientas y material adecuado, y los conocimientos del caso. Es importante dedicar el tiempo necesario para efectuar este proceso, pues en ciertos casos tomará varias horas en definir la subpartida arancelaria.

Lo importante es conocer a cabalidad el producto, o lo denominado IDENTIFICACIÓN del Producto; así que ese es el primer paso.

1.- Identificación del producto: Las personas conocen los productos a importar, por su descripción Comercial. Ante el SENA es necesario identificar al máximo el producto, para lo cual se puede hacer uso del nombre genérico u otros datos que caractericen la mercadería.

2.- Leer la documentación técnica.- Cuando los productos son más técnicos (como tuberías, maquinaria, etc.) que comerciales (como maquillaje, frutas, etc.) vienen acompañados de Catálogos o folletos que describen su composición y funcionamiento, lo cual es una gran ayuda para el proceso.

Para el caso de mercancías de mayor nivel o estructura, por ejemplo los químicos, textiles, etc. pueden requerir de análisis químicos de composición para su respectivo análisis e identificación, por lo que también se debe tomar en cuenta estos adicionales. Además es importante determinar el uso al que está destinado el producto porque proporciona una guía clave para su ubicación dentro de los capítulos del arancel.



**Figura 9. Clasificación Arancelaria**  
 Fuente: Ecomex (2019)  
 Elaborado por: Ecomex (2019)

## 2.2.7. LOGÍSTICA INTERNACIONAL

La logística comprende todas las operaciones que se realizan para hacer posible que un producto llegue al consumidor desde el lugar donde se obtienen las materias primas, pasando por el lugar de su producción. Son principalmente las operaciones de transporte, almacenamiento y distribución de los productos en el mercado. Por ello, se considera a la logística como operaciones externas a la fabricación primaria de un producto. En este sentido, es uno de los departamentos de las empresas que más se suele externalizar o subcontratar

### 2.2.7.1. Empaque y embalaje

El embalaje es todo lo necesario en el proceso de acondicionar los productos para protegerlos, y/o agruparlos de manera temporal pensando en su manipulación, transporte y almacenamiento. Con esto se preserva la calidad de la carga a la vez que se mantiene a salvo, en todas aquellas operaciones en la que se ve envuelta, durante el trayecto entre el exportador y el importador. La función es la de proteger al producto de determinados riesgos: mecánicos, climáticos (calor, lluvia, humedad, frío), almacenamiento (deterioro, corrosión, moho), manipulación (caídas, apilamiento, roces e incluso de robos y contaminaciones).

**Empaque primario.**- Es el que contiene al producto en su presentación básica o individual. Un ejemplo son las latas, botellas, bolsas de plástico, etc. El empaque debe contener su etiqueta con todas las especificaciones pertinentes (marca, logotipo, peso, producto, especificaciones del mismo, país de origen, código de barras.), este producto es un vendedor silencioso, ya que gracias a la forma y lo llamativo del envase, se logra la venta directamente con el consumidor.

**Empaque secundario.**- Es un complemento, pues agrupa varios envases primarios y su función principal es proteger el producto para mantener un buen manejo, distribución y almacenamiento del mismo. Por ejemplo, cajas de cartón, canastas, guacales, entre otros. Pueden ser considerados embalajes dependiendo del modo de transporte utilizado y deben ir

marcados con la cantidad de unidades que transporta, especificaciones especiales, peso, entre otros.

**Empaque terciario.** Son los utilizados para transportar o almacenar grandes cantidades de productos, Ejemplo: contenedores, tarimas de madera. Este tipo de embalajes se ocupa para exportación/importación de productos.

#### **2.2.7.2. Documentos de control previo**

Puede definirse el trámite de licencias de importación como el procedimiento administrativo que requiere la presentación de una solicitud u otra documentación (distinta de la necesaria a efectos aduaneros) al órgano administrativo pertinente, como condición previa para efectuar la importación de mercancías. (<https://www.wto.org>, s.f.)

Desde los años 70 en Ecuador se utilizan las licencias, autorizaciones o permisos previos para el ingreso de productos importados, como medidas paraarancelarias, tienen el carácter de restrictivas, no tienen la función de equilibrar la balanza comercial, sino la de ejercer un control de calidad a los productos importados. Apuntan hacia la protección de ciertos sectores de productores nacionales, sin embargo la principal función es la de proteger la salud, Ejemplo: determinar la calidad de las medicinas, alimentos, etc.

El proceso de obtención se lo realiza a través de la Ventanilla única ecuatoriana (VUE) dentro del sistema ECUAPASS, para lo cual el importador o exportador debe estar registrado previamente. Para su obtención depende del producto a importar y las instituciones en línea son:

- Instituto Nacional de Patrimonio Cultural (INPC)
- Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas (CCFFAA)
- Dirección General de Aviación Civil (DGAC)
- Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS)
- Subsecretaría de Control y Aplicaciones Nucleares (MEER-SCAN)

- Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN)
- Organismo de Acreditación Ecuatoriana (OAE)
- Ministerio de Salud Pública (MSP)
- Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO)
- Ministerio del Ambiente (MAE)
- Agencia de Regulación y Control Sanitario (ARCSA)
- Servicio Nacional de Contratación Pública (SER- COP)
- Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAGAP)
- Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del Agro (AGROCALIDAD)
- Subsecretaría de Acuacultura (SA)
- Subsecretaría de Recursos Pesqueros (SRP)
- Instituto Nacional de Pesca (INP)

#### **2.2.7.3. Transporte interno**

El transporte interno básicamente se considera al movimiento de las mercancías desde el punto de producción, fabricación o almacenaje hasta algún punto determinado o puerto de embarque dentro del territorio nacional. Esta actividad y gasto la asume el exportador o importador en función al Incoterms negociado, Ejemplo, en término EXW el transporte interno es asumido por el importador, en los demás, el gasto es responsabilidad del exportador.

#### **2.2.7.4. Transporte internacional**

En toda negociación internacional, se define las formas de entrada, la política de productos, la fijación de precios, la selección de los canales de distribución y la promoción más adecuada para conseguir los objetivos propuestos en cada uno de los mercados exteriores. Sin embargo, estas estrategias serían un fracaso si los productos no llegaran a su destino final en el tiempo, la forma y las condiciones adecuadas. El transporte internacional es un proceso complejo, que se inicia cuando el transportista principal o agente de carga receipta en su bodega la carga que será transportada, y finaliza con la entrega del producto en el puerto de destino convenido. Por

tanto, un plan de negociación internacional quedaría incompleto si no incluyera la gestión del transporte.

Como la manifiesta la revista Logística y transporte de Editorial Vistazo en su edición de febrero del 2015, el tipo de producto a negociar, la urgencia, el valor, su volumen, etc. condicionará el tipo de transporte a utilizar. Si el producto es de alto volumen o peso, seguro que el transporte marítimo será el idóneo, caso contrario el transporte aéreo será el más conveniente. Si la producción depende de tal o cual repuesto, no dudará en transportarlo por vía aérea e inclusive utilizar los servicios de una empresa Courier.

**Transporte marítimo.-** Es el medio de transporte más utilizado en el comercio internacional debido a su menor coste y mayor capacidad de carga. Este tipo de transporte tiene dos grandes especializaciones: el transporte de "carga fraccionada", que normalmente lo realizan los buques de línea regular, y el de "carga masiva", que se realiza entre dos puntos de poco tráfico marítimo, generalmente en los llamados "buques tramp".

En cualquier caso, el flete se fija en función del peso o el volumen de la mercancía, el que resulte superior. Así, por ejemplo, una mercancía voluminosa y ligera pagará por volumen. Una vez hecha la reserva, la empresa transportista envía una nota de embarque en la que se indica quién se ocupará de recoger la mercancía una vez que ésta llegue al puerto de destino, quién pagará los costes de descarga y si la mercancía debe depositarse en los almacenes del puerto de destino.

**Transporte aéreo.-** Tiene la gran ventaja de la rapidez. Es muy utilizado para llegar a mercados poco accesibles y para el transporte de productos perecederos o de gran valor en relación a su peso. Es el más caro de los medios, por su rapidez, presenta varias ventajas: ahorro de costes financieros de capital inmovilizado; reducción del coste de embalaje y de seguro, y menor riesgo de demoras y robos. Además, su utilización es relativamente sencilla y la logística es menos compleja que la del transporte marítimo.

### **2.2.7.5. Almacenamiento temporal**

Son bodegas autorizadas por autorizadas por el SENA E para la prestación de servicios de almacenamiento temporal de mercancías, ubicadas en Zonas Primarias o Secundarias y que están sujetan a medidas de control establecidas por la administración aduanera y las instituciones de control inherentes al comercio exterior.

Toda mercancía transportada al Ecuador es depositada en un almacén temporal para que permanezca mientras el consignatario realiza el trámite de nacionalización o desaduanización. Por lo tanto estas empresas ofrecen servicios de recepción, manejo, almacenamiento y despacho.

La carga que llega por vía marítima puede ser almacenada en cualquiera de las siguientes empresas concesionadas:

- Contecon Guayaquil S.A.
- Terminal portuario de Guayaquil (TPG)
- Andipuerto Guayaquil S.A.
- Bananapuerto
- Fertisa
- Puerto trinitaria (Trinipuerto S.A)
- Industrial Molinera
- QC Terminales Ecuador
- Ecuagran S.A.
- Ecuabulk S.A.
- Terminal Portuario Internacional puerto hondo S.A. (TPI)

La carga que llega por vía aérea puede ser almacenada en cualquiera de las siguientes empresas concesionadas:

- TCE
- Cargo Service

- DHL EXPRESS
- Intercarga

#### **2.2.7.6. Proceso aduanero**

Para iniciar el proceso aduanero de importación, es indispensable que el transportista efectivo o el agente de carga haya transmitido en el sistema ECUAPASS, el manifiesto de carga. La Declaración Aduanera de Importación (DAI) debe ser transmitida por un agente de aduana o el importador según sea el caso, en un período no superior a quince días antes de la llegada del medio de transporte, y hasta treinta días calendarios después de la fecha de su arribo; Si no se cumple este período, la mercancías estarán inmersas en una de las causales del abandono tácito, según lo estipula el literal a) del artículo 142 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.

Según el tipo de mercancía que se importará, se deberán adjuntar los siguientes documentos a la DAI:

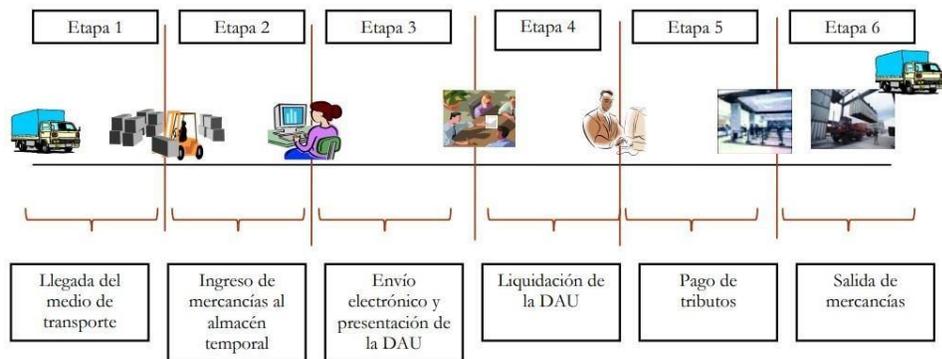
**Documentos de acompañamiento:** Aquellos denominados de control previo, deben tramitarse y aprobarse antes del embarque de la mercancía importada, También se los conoce como licencias previas.

**Documentos de soporte.-** Son la base de la información de la DAI para cualquier régimen. Estos documentos originales, deberán descansar en el archivo del Agente de Aduanas en el momento de la presentación o transmisión de la Declaración Aduanera, y estarán bajo su responsabilidad según lo dispuesto por la Ley. (Art. 73 del Reglamento al Libro V del Copci).

- Documento de Transporte
- Factura comercial o documento que demuestre la transacción comercial
- Certificado de Origen (cuando corresponda)

- Documentos que el SENA E o el Organismo regulador de Comercio Exterior consideren fundamentales.

Cuando se transmita la DAI, el sistema informático del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador le otorgará un número de validación (Refrendo) y el canal de aforo que corresponda. Cancelando los tributos correspondientes y de no haber ninguna inconsistencia, SENA E procede a dar el levante de la mercancía, con lo que estaría apta para ser retirada del almacenamiento temporal.



**Figura 10. Proceso Aduanero**

Fuente: SENA E (2019)

Elaborado por: SENA E (2019)

### 2.2.7.7. Bodega

Dentro de la logística de comercio exterior es el último eslabón, consiste en la recepción de las mercancías y la certificación en cuanto a la cantidad, calidad y estado en que son recibidas. Su informe será entregado al departamento de Comercio Exterior y este a contabilidad para que una vez calculado el costo de importación lo ingrese al inventario de la empresa.

### 2.2.8. COSTO DE IMPORTACIÓN

Es una herramienta base para iniciar cualquier negocio, necesariamente se lo tiene que calcular antes y al finar de una operación comercial. Antes para tener la certeza de la

factibilidad de la operación y al final para establecer el precio realmente de importación que servirá de base para determinar el precio de venta al público. Realizar dicho cálculo no es otra cosa que reunir todos los valores gastados durante la adquisición, resumido en las siguientes variables:

- Precio de compra.
- Gastos en origen en caso de que la compra sea en término EXW (Transporte interno, embalajes etc.
- Gastos para obtener las licencias de importación en caso de que el producto lo requiera.
- Tipo de cambio USD/EUR (En caso de cancelar en moneda distinta al US\$).
- Coste del flete y todos los valores anexos a él.
- Coste del transporte desde el puerto de destino hasta nuestra ciudad y todos los gastos portuarios.
- Gastos locales pagados al transportista efectivo o agente de carga
- Comisiones bancarias en caso de que las mercancías sean canceladas a través de alguna entidad bancaria.
- Valor del seguro de transporte de acuerdo a la forma de cobertura contratada.
- Tributos al comercio exterior
- Almacenamiento temporal y gastos causados durante el tiempo en que se nacionaliza las mercancías

### **2.3. MARCO LEGAL**

Toda actividad requiere interrelacionarse y para ello requiere normas reguladoras del comportamiento de las personas que intervienen. Estas normas regulan los deberes y derechos que toda sociedad organizada establece para sus miembros.

Las empresas y los proyectos que realizan, están inmersos en un ordenamiento jurídico que regula los derechos y deberes en las relaciones establecidas entre sus diferentes miembros. Ningún proyecto puede llevarse adelante sin un marco legal que sustente las disposiciones que

legalmente están aceptadas por la sociedad. Por lo tanto el marco normativo: manda, prohíbe o permite las actividades.

En este contexto, para el presente trabajo de investigación se considerará cada una de las normas que regulan las actividades inmersas en la importación de partes y piezas para tracto camiones en el Ecuador, partiendo desde la Constitución, los acuerdos internacionales, convenciones, leyes, reglamentos, decretos, resoluciones, boletines, ordenanzas, que permitan o prohíban esta actividad.

### 2.3.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

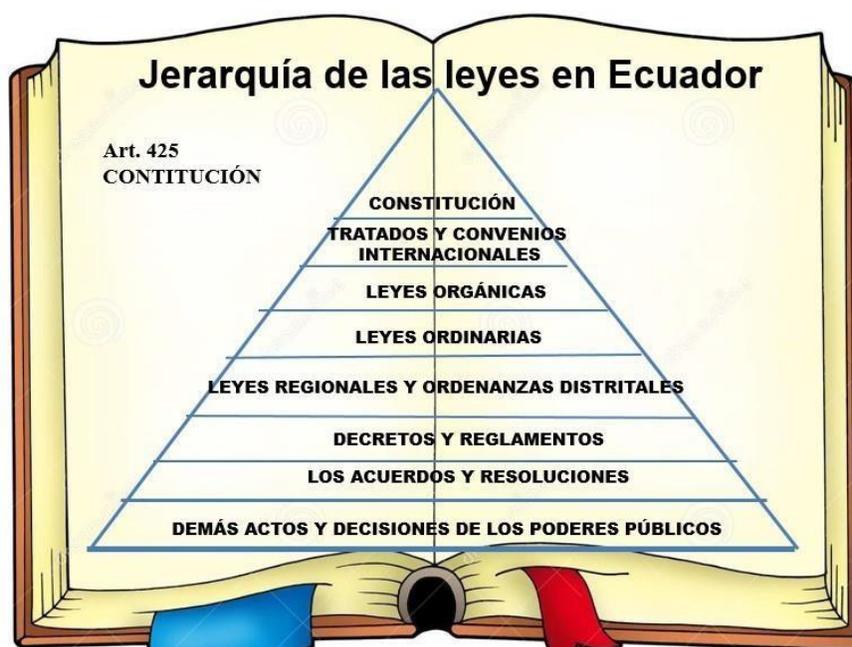


Figura 11. Supremacía de las Leyes

Fuente: Constitución de la República

**Art. 120.-** La Asamblea Nacional tendrá las siguientes atribuciones y deberes, además de las que determine la ley:

6. Expedir, codificar, reformar y derogar las leyes, e interpretarlas con carácter generalmente obligatorio.
7. Crear, modificar o suprimir tributos mediante ley, sin menoscabo de las atribuciones conferidas a los gobiernos autónomos descentralizados.
8. Aprobar o improbar los tratados internacionales en los casos que corresponda.

**Art. 261.-** El Estado central tendrá competencias exclusivas sobre:

2. Las relaciones internacionales.
5. Las políticas económica, tributaria, aduanera, arancelaria; fiscal y monetaria; comercio exterior y endeudamiento.
9. Las que le corresponda aplicar como resultado de tratados internacionales.

## **2.3.2. CONVENCIÓN DE VIENA SOBRE EL DERECHO DE LOS TRATADOS**

PARTE I. Introducción.

**1. Alcance de la presente Convención:** La presente Convención se aplica a los tratados entre Estados.

### **2. Términos empleados.**

1. Para los efectos de la presente Convención:

- a) Se entiende por "tratado" un acuerdo internacional celebrado por escrito entre Estados y regido por el derecho internacional, ya conste en un instrumento único o en dos o más instrumentos conexos y cualquiera que sea su denominación particular;
- b) Se entiende por "ratificación", "aceptación", "aprobación" y "adhesión", según el caso, el acto internacional así denominado por el cual un Estado hace constar en el ámbito internacional su consentimiento en obligarse por un tratado.

## PARTE II. Celebración y entrada en vigor de los tratados.

### SECCIÓN PRIMERA

#### Celebración de los tratados.

6. Capacidad de los Estados para celebrar tratados. Todo Estado tiene capacidad para celebrar tratados.

7. Plenos poderes.

1. Para la adopción la autenticación del texto de un tratado, para manifestar el consentimiento del Estado en obligarse por un tratado, se considerará que una persona representa a un Estado:

a) Si se presentan los adecuados plenos poderes, o

b) Si se deduce de la práctica seguida por los Estados interesados o de otras circunstancias, que la intención de esos Estados ha sido considerar a esa persona representante del Estado para esos efectos y prescindir de la presentación de plenos poderes.

2. En virtud de sus funciones, y sin tener que presentar plenos poderes, se considerará que representan a su Estado:

a) los Jefes de Estado, Jefes de Gobierno y Ministros de relaciones exteriores, para la ejecución de todos los actos relativos a la celebración de un tratado;

b) los Jefes de misión diplomáticas, para la adopción del texto de un tratado entre el Estado acreditante y el Estado ante el cual se encuentran acreditados;

c) los representantes acreditados por los Estados ante una conferencia internacional o ante una organización internacional o uno de sus órganos, para la adopción del texto de un tratado en tal conferencia. Organización u órgano.

### **2.3.3. CÓDIGO INTEGRAL PENAL (C.O.I.P)**

### SECCIÓN SEXTA

#### **Delitos contra la administración aduanera**

**Artículo 299.- Defraudación aduanera.** - La persona que perjudique a la administración aduanera en las recaudaciones de tributos, sobre mercancías cuya cuantía sea superior a ciento cincuenta salarios básicos unificados del trabajador en general, será sancionada con pena privativa de libertad de tres a cinco años y multa de hasta diez veces el valor de los tributos que se pretendió evadir, si realiza cualesquiera de los siguientes actos:

1. Importe o exporte mercancías con documentos falsos o adulterados para cambiar el valor, calidad, cantidad, peso, especie, antigüedad, origen u otras características como marcas, códigos, series, modelos; en el presente caso el ejercicio de la acción penal no depende de cuestiones prejudiciales cuya decisión compete al fuero civil.
2. Simule una operación de comercio exterior con la finalidad de obtener un incentivo o beneficio económico total o parcial o de cualquier otra índole.
3. No declare la cantidad correcta de mercancías.
4. Oculte dentro de mercancías declaradas otras mercancías sujetas a declaración.
5. Obtenga indebidamente la liberación o reducción de tributos al comercio exterior en mercancías que según la Ley no cumplan con los requisitos para gozar de tales beneficios.
6. Induzca, por cualquier medio, al error a la administración aduanera en la devolución condicionada de tributos.

**Artículo 300.- Receptación aduanera.**- La adquisición a título oneroso o gratuito, recepción en prenda o consignación y tenencia o almacenamiento de mercancías extranjeras, cuya cuantía sea superior a ciento cincuenta salarios básicos unificados del trabajador en general, sin que el tenedor de las mismas acredite su legal importación o legítima adquisición en el país, dentro de las setenta y dos horas siguientes al requerimiento de la autoridad aduanera competente, será sancionada con una pena privativa de libertad de uno a tres años y multa del duplo del valor en aduana de la mercancía.

**Artículo 301.- Contrabando.**- La persona que, para evadir el control y vigilancia aduanera sobre mercancías cuya cuantía sea igual o superior a diez salarios básicos unificados del trabajador en general, realice uno o más de los siguientes actos, será sancionada con pena

privativa de libertad de tres a cinco años, multa de hasta tres veces el valor en aduana de la mercancía objeto del delito, cuando:

1. Ingrese o extraiga clandestinamente mercancías del territorio aduanero.
2. Movilice mercancías extranjeras dentro de la zona secundaria sin el documento que acredite la legal tenencia de las mismas, siempre y cuando no pueda justificarse el origen lícito de dichas mercancías dentro de las setenta y dos horas posteriores al descubrimiento.
3. Cargue o descargue de un medio de transporte mercancías no manifestadas, siempre que se realice sin el control de las autoridades competentes.
4. Interne al territorio nacional mercancías de una Zona Especial de Desarrollo Económico o sujeta a un régimen especial, sin el cumplimiento de los requisitos establecidos en la legislación correspondiente.
5. Desembarque, descargue o lance en tierra, mar o en otro medio de transporte, mercancías extranjeras antes de someterse al control aduanero, salvo los casos de arribo forzoso.
6. Oculte por cualquier mecanismo mercancías extranjeras en naves, aeronaves, vehículos de transporte o unidades de carga, sin que se hayan sometido al control de las autoridades aduaneras.
7. Viole o retire sellos, candados u otras seguridades colocadas en los medios de transporte, unidades de carga, recintos o locales habilitados como depósitos temporales, siempre que se determine faltante total o parcial de las mercancías.
8. Extraiga mercancías que se encuentren en zona primaria o depósito temporal, sin haber obtenido el levante de las mismas. Los responsables de los depósitos temporales y las autoridades portuarias y aeroportuarias o sus concesionarios serán responsables si permiten por acción u omisión este delito.

**Artículo 302.- Mal uso de exenciones o suspensiones tributarias aduaneras.-** La persona que venda, transfiera o use indebidamente mercancías cuya cuantía sea superior a ciento cincuenta salarios básicos unificados del trabajador en general, importadas al amparo de

regímenes especiales aduaneros de los que derivan la suspensión del pago de tributos al comercio exterior o importadas con exención total o parcial de tributos, sin obtener previamente la debida autorización de la autoridad aduanera competente, será sancionada con pena privativa de libertad de tres a cinco años y multa de hasta diez veces el valor de los tributos que se pretendió evadir. La persona que adquiriera a título gratuito u oneroso, goce de la transferencia o use indebidamente mercancías cuya cuantía sea superior a ciento cincuenta salarios básicos unificados del trabajador en general, importadas con exención total o parcial de tributos al comercio exterior, sin que el propietario o consignatario haya obtenido previamente la debida autorización de la autoridad aduanera competente, será sancionada de acuerdo con la gravedad del delito con pena privativa de libertad de uno a tres años.

**Artículo 303.- Circunstancias agravantes de los delitos aduaneros.-** Cuando concurren una o más de las siguientes circunstancias serán sancionadas con el máximo de la pena prevista en los artículos anteriores y con las demás sanciones previstas para el delito de que se trate, cuando:

1. El partícipe del delito sea servidora o servidor público, que en ejercicio o en ocasión de sus funciones abusa de su cargo.
2. El partícipe del delito sea agente afianzado de aduanas o un operador económico autorizado, que en ejercicio o en ocasión de dicha calidad abusa de ella.
3. Se evite el descubrimiento del delito, se dificulte u obstruya la incautación, la retención provisional, la inmovilización y el comiso de la mercancía objeto material del delito, mediante el empleo de violencia, intimidación o fuerza.
4. Se haga figurar como destinatarios o proveedores a personas naturales o jurídicas inexistentes o se declare domicilios falsos en los documentos y trámites referentes a los regímenes aduaneros.
5. Los tributos causados de las mercancías sea superior a trescientos salarios básicos unificados del Trabajador en general.
6. Las mercancías objeto del delito sean falsificadas o se les atribuya un lugar de fabricación distinto al real, con el fin de beneficiarse de preferencias arancelarias o beneficios en materia de origen.

En el caso del numeral uno, la incapacidad para el desempeño de n puesto, cargo, función o dignidad en el sector público, por el doble de tiempo que dure la pena privativa de libertad; y en el caso del numeral dos se sancionará además con la cancelación definitiva de la licencia o autorización y el impedimento para el ejercicio de la actividad de agente de aduanas o para calificar nuevamente como operador económico autorizado, de forma personal o por interpuesta persona natural o jurídica.

#### **2.3.4. CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES (COPCI)**

Del Objetivo y ámbito de aplicación

**Art. 1.- Ámbito.-** Se rigen por la presente normativa todas las personas naturales y jurídicas y demás formas asociativas que desarrollen una actividad productiva, en cualquier parte del territorio nacional.

**Art. 4.- Fines.-** La presente legislación tiene, como principales, los siguientes fines:

- d.** Generar trabajo y empleo de calidad y dignos, que contribuyan a valorar todas las formas de trabajo y cumplan con los derechos laborales;
- p.** Facilitar las operaciones de comercio exterior;

**Art. 71.- Institucionalidad.-** El organismo que aprobará las políticas públicas nacionales en materia de política comercial, será un cuerpo colegiado de carácter intersectorial público, encargado de la regulación de todos los asuntos y procesos vinculados a esta materia, que se denominará Comité de Comercio Exterior (COMEX).

El Comité funcionará conforme a las normas establecidas para los órganos colegiados de la Función Ejecutiva, además de las siguientes disposiciones:

1. El Comité de Comercio Exterior será presidido por el Ministerio integrante que el Presidente de la República determine, y éste ejercerá también como Secretaría Técnica del mismo; y,
2. La Secretaría Técnica del Comité de Comercio Exterior contará con las áreas técnicas necesarias para: diseñar políticas públicas y programas de política comercial, así como su monitoreo y evaluación.

**Art. 72.- Competencias.-** Son deberes y atribuciones del organismo rector en materia de política comercial, las siguientes:

- a. Formular y aprobar las políticas y estrategias, generales y sectoriales, en materia de comercio exterior, fomento y promoción de las exportaciones, así como designar a los organismos ejecutores;
- b. Emitir dictamen previo para el inicio de negociaciones de acuerdos y tratados internacionales en materia de comercio e integración económica; así como los lineamientos y estrategias para la negociación. Dentro del marco de las negociaciones comerciales, el Estado podrá brindar preferencias arancelarias o tributarias para la entrada de productos que sean de su interés comercial, con especial énfasis en los bienes ambientalmente responsables;
- c. Crear, modificar o suprimir las tarifas arancelarias;
- d. Revisar las tasas no arancelarias, distintas a las aduaneras, vinculadas a los procesos de comercio exterior;
- e. Regular, facilitar o restringir la exportación, importación, circulación y tránsito de mercancías no nacionales ni nacionalizadas, en los casos previstos en este Código y en los acuerdos internacionales debidamente ratificados por el Estado ecuatoriano;
- f. Expedir las normas sobre registros, autorizaciones, documentos de control previo, licencias y procedimientos de importación y exportación, distintos a los aduaneros, general y sectorial, con inclusión de los requisitos que se deben cumplir, distintos a los trámites aduaneros;
- g. Aprobar y publicar la nomenclatura para la clasificación y descripción de las mercancías de importación y exportación;
- h. Establecer los parámetros de negociación comercial internacional en materia de origen;

- i. Adoptar las medidas que sean necesarias para la simplificación y eficiencia administrativa en materia de comercio exterior distinta de los procesos aduaneros;
- j. Adoptar las normas y medidas necesarias para contrarrestar las prácticas comerciales internacionales desleales, que afecten la producción nacional, exportaciones o, en general, los intereses comerciales del país;
- k. Conocer los informes de la Autoridad Investigadora y adoptar medidas de defensa comercial acorde con la normativa nacional e internacional vigente, frente a prácticas internacionales desleales o de incremento de las importaciones, que causen o amenacen causar daño a la producción nacional;
- l. Aprobar contingentes de importación o medidas restrictivas a las operaciones de comercio exterior, cuando las condiciones comerciales, la afectación a la industria local, o las circunstancias económicas del país lo requieran;
- m. Resolver los conflictos de competencia que pudieran presentarse entre los distintos organismos del sector público en materia de comercio exterior;

**Art. 82.- Mecanismos.-** Entre las medidas no arancelarias que prevé esta normativa se encuentran los contingentes no arancelarios, las licencias de importación, las medidas sanitarias y fitosanitarias, las reglamentaciones técnicas; y cualquier otro mecanismo que se reconozca en los tratados internacionales debidamente ratificados por Ecuador.

Los requisitos y procedimientos para la aplicación de estas medidas se establecerán en el Reglamento a este Código.

**Art. 83.- Nomenclatura.-** Para la aplicación de medidas arancelarias y no arancelarias a la importación y exportación de mercancías, así como para las estadísticas de comercio exterior, se utilizará la nomenclatura que defina el órgano rector en materia de comercio exterior, de conformidad con el Convenio sobre el Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías (Sistema Armonizado), así como de cualquier otro sistema reconocido en los tratados internacionales debidamente ratificados por Ecuador. El órgano rector en materia de comercio exterior podrá crear códigos adicionales o suplementarios para la aplicación de

medidas comerciales específicas, respecto de productos que no puedan ser clasificados, total o parcialmente, en las nomenclaturas vigentes.

**Art. 84.- Normas de Origen.-** Se entenderá por normas de origen, a los parámetros técnicos establecidos con el objeto de determinar el territorio aduanero o región de origen de un producto. El origen de la mercancía podrá ser nacional, si se considera un solo país, o regional, si se considera a más de un país.

Las mercancías podrán estar sujetas al cumplimiento de normas de origen para beneficiarse de preferencias arancelarias, contingentes, regímenes especiales aduaneros, y para otras medidas comerciales específicas donde se requiera determinar el origen de un producto.

**Art. 85.- Certificación de Origen.-** Corresponderá a la unidad gubernamental que se designe en el reglamento a este Código, regular y administrar la certificación de origen de las mercancías nacionales. La administración de la certificación podrá efectuarse de manera directa o a través de entidades habilitadas para el efecto, públicas o privadas; y la autoridad competente podrá actuar de oficio o a petición de parte interesada, nacional o extranjera, en la investigación de dudas sobre el origen de un producto exportado desde Ecuador.

La entidad habilitada para el efecto certificará también el origen de las mercancías sujetas a operaciones de perfeccionamiento activo, que se produzcan en una Zona Especial de Desarrollo Económico, que cumplan las normas que se establezcan para el reconocimiento del origen del producto procesado, o de conformidad con los acuerdos internacionales aplicables, tanto para su exportación como para su introducción al territorio aduanero nacional.

**Art. 103.- Ámbito de aplicación.-** El presente título regula las relaciones jurídicas entre el Estado y las personas naturales o jurídicas que realizan actividades directa o indirectamente relacionadas con el tráfico internacional de mercancías. Para efectos aduaneros, se entiende por mercancía a todos los bienes muebles de naturaleza corporal.

En todo lo que no se halle expresamente previsto en este título, se aplicarán las normas del Código Tributario y otras normas jurídicas sustantivas o adjetivas.

**Art. 104.- Principios Fundamentales.-** A más de los establecidos en la Constitución de la República, serán principios fundamentales de esta normativa los siguientes:

- a. Facilitación al Comercio Exterior.- Los procesos aduaneros serán rápidos, simplificados, expeditos y electrónicos, procurando el aseguramiento de la cadena logística a fin de incentivar la productividad y la competitividad nacional.
- b. Control Aduanero.- En todas las operaciones de comercio exterior se aplicarán controles precisos por medio de la gestión de riesgo, velando por el respeto al ordenamiento jurídico y por el interés fiscal.
- c. Cooperación e intercambio de información.- Se procurará el intercambio de información e integración a nivel nacional e internacional tanto con entes públicos como privados.
- d. Buena fe.- Se presumirá la buena fe en todo trámite o procedimiento aduanero.
- e. Publicidad.- Toda disposición de carácter general emitida por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador será pública.
- f. Aplicación de buenas prácticas internacionales.- Se aplicarán las mejores prácticas aduaneras para alcanzar estándares internacionales de calidad del servicio.

**Art. 107.- Obligación Tributaria Aduanera.-** La obligación tributaria aduanera es el vínculo jurídico personal entre el Estado y las personas que operan en el tráfico internacional de mercancías, en virtud del cual, aquellas quedan sometidas a la potestad aduanera, a la prestación de los tributos respectivos al verificarse el hecho generador y al cumplimiento de los demás deberes formales.

**Art. 108.- Tributos al Comercio Exterior.-** Los tributos al comercio exterior son:

- a. Los derechos arancelarios;
- b. Los impuestos establecidos en leyes orgánicas y ordinarias, cuyos hechos generadores guarden relación con el ingreso o salida de mercancías; y,
- c. Las tasas por servicios aduaneros.

El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador mediante resolución creará o suprimirá las tasas por servicios aduaneros, fijará sus tarifas y regulará su cobro.

Los recargos arancelarios y demás gravámenes económicos que se apliquen por concepto de medidas de defensa comercial o de similar naturaleza, no podrán ser considerados como tributos en los términos que establece el presente Código, y por lo tanto no se registrarán por los principios del Derecho Tributario.

**Art. 110.- Base imponible.-** La base imponible de los derechos arancelarios es el valor en aduana de las mercancías importadas. El valor en aduana de las mercancías será el valor de transacción de las mismas más los costos del transporte y seguro, determinado según lo establezcan las disposiciones que rijan la valoración aduanera. El costo del seguro formará parte del valor en aduana pero la póliza de seguro no será documento obligatorio de soporte exigible a la declaración aduanera.

Cuando la base imponible de los derechos arancelarios no pueda determinarse, conforme al valor de transacción de las mercancías importadas, se determinará de acuerdo a los métodos secundarios de valoración previstos en las normas que regulen el valor en aduana de mercancías.

**Art. 111.- Sujetos de la Obligación Tributaria Aduanera.-** Son sujetos de la obligación tributaria: el sujeto activo y el sujeto pasivo:

a. Sujeto activo de la obligación tributaria aduanera es el Estado, por intermedio del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

b. Sujeto pasivo de la obligación tributaria aduanera es quien debe satisfacer el respectivo tributo en calidad de contribuyente o responsable.

La persona natural o jurídica que realice exportaciones o importaciones deberá registrarse en el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, conforme las disposiciones que expida para el efecto la Directora o el Director General.

En las importaciones, contribuyente es el propietario o consignatario de las mercancías; y, en las exportaciones, contribuyente es el consignante.

**Art. 112.- Normativa y tributos aplicables.-** La normativa aplicable para el cumplimiento de la obligación tributaria aduanera es la vigente a la fecha de aceptación de la declaración aduanera. Sin embargo, los tributos aplicables son los vigentes a la fecha de presentación de la declaración aduanera a consumo de las mercancías en la importación y en la exportación serán los vigentes a la fecha de ingreso a la zona primaria aduanera.

**Art. 113.- Exigibilidad de la Obligación Tributaria Aduanera.-** La obligación tributaria aduanera es exigible:

- a. En la liquidación y en la declaración sustitutiva de importación o exportación, desde el día en que se autoriza el pago.
- b. En las tasas, desde la petición del servicio.
- c. En los demás casos desde el día hábil siguiente al de la notificación de la liquidación complementaria, rectificación de tributos o acto administrativo correspondiente.

**Art. 114.- Extinción de la Obligación Tributaria.-** La obligación tributaria aduanera se extingue por:

- a. Pago;
- b. Compensación;
- c. Prescripción;
- d. Aceptación del abandono expreso;
- e. Declaratoria del abandono definitivo de las mercancías;
- f. Pérdida o destrucción total de las mercancías; y,
- g. Decomiso administrativo o judicial de las mercancías.

**Art. 115.- Medios de pago.-** Los medios de pago de las obligaciones tributarias aduaneras serán establecidos en el Reglamento del Código.

**Art. 116.- Plazos para el pago.-** Los tributos al comercio exterior se pagarán en los siguientes plazos:

- a. En la liquidación y declaración sustitutiva dentro de los dos días hábiles siguientes a la autorización del pago.
- b. En las tasas, el día hábil siguiente a aquel en que sea exigible la obligación.
- c. En los demás casos, dentro de los veinte días hábiles posteriores al de la notificación del respectivo acto de determinación tributaria aduanera o del acto administrativo correspondiente.

**Art. 138.- De la declaración aduanera.-** La declaración aduanera será presentada conforme los procedimientos establecidos por la Directora o el Director General. El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador podrá autorizar el desaduanamiento directo de las mercancías en los casos previstos en el reglamento a este Código, previo cumplimiento de los requisitos en él establecidos, y de acuerdo a las disposiciones emitidas por la Directora o el Director General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. En estos casos la declaración aduanera se podrá presentar luego del levante de las mercancías en la forma que establezca el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

**Art. 140.- Aforo.-** Es el acto de determinación tributaria a cargo de la Administración Aduanera y se realiza mediante la verificación electrónica, física o documental del origen, naturaleza, cantidad, valor, peso, medida y clasificación arancelaria de la mercancía.

**Art. 147.- Importación para el consumo.-** Es el régimen aduanero por el cual las mercancías importadas desde el extranjero o desde una Zona Especial de Desarrollo Económico pueden circular libremente en el territorio aduanero, con el fin de permanecer en él de manera definitiva, luego del pago de los derechos e impuestos a la importación, recargos y sanciones, cuando hubiere lugar a ellos, y del cumplimiento de las formalidades y obligaciones aduaneras.

**Art. 175.- Infracción aduanera.-** Son infracciones aduaneras las contravenciones y faltas reglamentarias previstas en el presente Código.

Para la sanción de contravenciones y faltas reglamentarias bastará la simple trasgresión a la norma. En el caso de que se ingrese o se intente extraer del territorio aduanero ecuatoriano, mercancía no apta para el consumo humano, el director distrital ordenará su inmediata destrucción a costo del propietario, consignante, tenedor o declarante de ser este identificado y localizable, de otra forma, será pagado por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

**Art. 227.- Agente de Aduana.-** Es la persona natural o jurídica cuya licencia, otorgada por la Directora o el Director General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, le faculta a gestionar de manera habitual y por cuenta ajena, el despacho de las mercancías, debiendo para el efecto firmar la declaración aduanera en los casos que establezca el reglamento, estando obligado a facturar por sus servicios de acuerdo a la tabla de honorarios mínimos que serán fijados por la Directora o el Director General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. Dicha licencia tendrá un plazo de duración de 5 años, la cual puede ser renovada por el mismo plazo.

El Agente de Aduana podrá contratar con cualquier operador que intervenga en el comercio internacional y quedará obligado a responder ante el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador por la información consignada en los documentos.

El agente de aduana tendrá el carácter de fedatario y auxiliar de la función pública en cuanto que la Aduana tendrá por cierto que los datos que consignan en las declaraciones aduaneras que formulen, guardan conformidad con la información y documentos que legalmente le deben servir de base para la declaración aduanera, sin perjuicio de la verificación que puede practicar el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

### **2.3.5. REGLAMENTO AL TÍTULO DE LA FACILITACIÓN ADUANERA PARA EL COMERCIO, DEL LIBRO V DEL COPCI.**

**Art. 63.- Declaración Aduanera.** La Declaración Aduanera será presentada de manera electrónica y/o física de acuerdo al procedimiento y al formato establecido por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

Una sola Declaración Aduanera, podrá contener las facturas, documentos de transporte de un mismo manifiesto de carga y demás documentos de soporte o de acompañamiento que conformen la importación o exportación, siempre y cuando correspondan a un mismo declarante y puerto, aeropuerto o paso fronterizo de arribo para las importaciones; y de embarque y destino para las exportaciones.

**Art. 64.- Declarante.-** La Declaración Aduanera es única y personal, consecuentemente, será transmitida o presentada por el importador, exportador o pasajero, por sí mismo, o a través de un Agente de Aduanas. En los casos de tráfico postal y mensajería acelerada o Courier, el declarante podrá ser el operador público, o los operadores privados debidamente autorizados para operar bajo estos regímenes. En las exportaciones la Declaración Aduanera podrá ser transmitida o presentada por un Agente de Carga de Exportación autorizado para el efecto.

El declarante será responsable ante el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador por la exactitud de la información consignada en la Declaración Aduanera. El Agente de Aduana será responsable por la exactitud de la información consignada en la Declaración Aduanera, en relación con la que conste en los documentos de soporte y acompañamiento que a este se le hayan entregado.

En los casos en que la declaración de importación se presente sin la participación de un agente de aduana, el declarante deberá cumplir adicionalmente con los requisitos y formalidades que establezca el Director General del SENA, los mismos que deberán ir en concordancia con los exigibles para ser Agente de Aduana.

**Art. 66.- Plazos para la presentación de la declaración.-** En el caso de las importaciones, la Declaración Aduanera podrá ser presentada física o electrónicamente en un período no superior a quince días calendario previo a la llegada del medio de transporte, y hasta treinta días calendarios siguientes a la fecha de su arribo.

**Art. 71.- Documentos que acompañan a la declaración.** Se consideran documentos que acompañan a la Declaración Aduanera los siguientes:

- a) Documentos de acompañamiento; y,
- b) Documentos de soporte.

**Art. 72.- Documentos de acompañamiento.** Constituyen documentos de acompañamiento aquellos que denominados de control previo deben tramitarse y aprobarse antes del embarque de la mercancía de importación. Esta exigencia deberá constar en las disposiciones legales que el organismo regulador del comercio exterior establezca para el efecto.

Los documentos de acompañamiento deben presentarse, física o electrónicamente, en conjunto con la Declaración Aduanera, cuando estos sean exigidos.

La aplicación de la sanción que contempla el artículo 190, literal i) del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, no eximirá de la presentación del documento de acompañamiento para el levante de las mercancías, por consiguiente la sanción será impuesta únicamente en los casos que dicho documento no se presente en conjunto con la Declaración Aduanera. Los documentos de soporte son:

- a) Documento de transporte
- b) Factura comercial o documento que acredite la transacción comercial
- c) Certificado de Origen
- d) Documentos que la Dirección General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador o el organismo regulador del comercio exterior competente,

**Art. 74.- Póliza de Seguro como parte de la Declaración.** De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 110 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, el valor pagado en razón de seguro de transporte constituye parte de la base imponible para el pago de los tributos al comercio exterior.

**Art. 75.- Costo declarado por concepto de Seguro de Transporte.-** El costo por concepto de seguro de transporte que se declare, aun cuando la póliza no sea presentada, deberá ser el mismo que conste en la Póliza de Seguro de Transporte cuando existiere, la que cubrirá desde el lugar de entrega de la mercancía hasta el puerto o lugar de importación; sin embargo de ello, dicha Póliza no será requerida ni como documento de acompañamiento ni como

documento de soporte a la Declaración Aduanera y por tanto no se revisará durante el control concurrente.

**Art. 76.- Costo presuntivo por concepto de Seguro de Transporte.-** En caso de que la mercancía no estuviese cubierta al momento de presentar la Declaración Aduanera por una póliza de seguro, total o parcialmente, se deberá declarar por concepto de seguro un valor presuntivo, mismo que será del 1% (uno por ciento) del valor de las mercancías no cubiertas que ingresaren al país y que consten detalladas en la referida declaración.

**Art. 77.- Control y verificación posterior de la póliza de seguro.** Cuando se haya declarado un valor de póliza de seguro distinto al porcentaje establecido como valor presuntivo, el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador podrá proceder a revisar que los valores declarados sean idénticos a aquellos que constan en la póliza de seguro que sirvió para el establecimiento de la base imponible.

En caso que se haya declarado valor presuntivo para el establecimiento de la base imponible y que como parte de un proceso de control posterior se llegare a establecer la existencia de una póliza de seguro de transporte por un valor superior al establecido como valor presuntivo, se realizará la correspondiente rectificación de tributos sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Uno de los propósitos fundamentales de las empresas para el mejoramiento de los servicios que ofrece a sus clientes, deberían ser la revisión y constante actualización de los sistemas, estructuras y procedimientos de trabajo en sus departamentos. En este sentido, los manuales de procedimientos son documentos fundamentales para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo, así como para consulta en el desarrollo cotidiano de actividades.

En este capítulo se plantean técnicas y procedimientos que deberían ser implementadas de manera ordenada y en forma lógica. Para esto queda establecido que el tipo de investigación es descriptiva, misma que especifica las propiedades, las características de personas, comunidades, procesos, sometidos a un análisis. Lo que se pretende es recolectar información sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, más no la forma en que se relacionan.

#### **3.2. Enfoque de la Investigación**

El enfoque de una investigación es la forma en que el investigador se aproxima al objeto de estudio, que variará dependiendo del tipo de resultado que se espera encontrar en cualquiera de las situaciones.

Enfoque Mixto: Este tipo de investigación combina los enfoques cuantitativo y cualitativo en un mismo estudio, logrando obtener un conocimiento exacto de la situación actual. Aplicar este método de investigación permitirá plantear la mejor solución al problema, mediante un manual de procesos para el área de Comercio Exterior de la empresa Importadora José Rodas S.A. partiendo desde el análisis de datos numéricos, utilizando la estadística para resolver incógnitas de investigación que a su vez servirán para objetar o verificar la idea a defender planteada en este proyecto investigativo.

En el presente proyecto de investigación, se aplicará una encuesta al personal que labora en el área operativa de la Importadora José Rodas S.A. donde se aspira obtener datos numéricos que ayudarán a contestar las preguntas materia de estudio. La recolección de datos utilizando la metodología descriptiva y de observación permitirá descubrir ciertas categorías conceptuales, que ayudará en gran forma al levantamiento del proceso actual de importación que realiza dicha empresa.

### **3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

En opinión de Molina G. Teresa (Molina G. T. y Mousalli-Kayat, 2015), en este proceso el analista recopila datos e información de la situación actual de la empresa, con el propósito de identificar los problemas más comunes, así como detectar las oportunidades de mejora.

En esta etapa se realiza una descripción de los procesos. Cada proceso se encuentra conformado por una serie de procedimientos, y estos a su vez por actividades o tareas a desarrollar. Para realizar una adecuada descripción de los procesos, procedimientos y actividades institucionales debe contarse con un conocimiento preciso y claro de los mismos, por ello es importante utilizar técnicas de levantamiento de información con los colaboradores claves. En el presente trabajo investigativo se utilizarán técnicas de observación y encuesta para todo el levantamiento de información.

**Levantamiento de información:** Documentar un manual de procedimientos requiere previamente un levantamiento de información que permita identificar las diferentes condiciones, problemas y tareas que se deben integrar al sistema. Por eso se lo refiere siempre como la base para la definición de los requerimientos. Para el efecto se pueden utilizar una o más de las siguientes técnicas.

- Observación directa del proceso actual de importación de repuestos para tracto-camiones.
- Encuesta Escrita con preguntas cerradas.

**Observación Directa:** Con el propósito de identificar problemas y oportunidades de mejora, el proceso de levantar información mediante la observación directa se lo realiza a través de la recopilación de datos e información de la situación actual del procedimiento,

El método de recolección de datos consiste básicamente en observar el objeto de estudio dentro de una situación particular. Todo esto se hace sin necesidad de intervenir o alterar el ambiente en el que se desenvuelve el objeto, de lo contrario, los datos que se obtengan no van a ser válidos.

Se recurre a este método porque se quiere evaluar el comportamiento durante un periodo de tiempo continuo. En la observación directa, se procede de dos formas, de manera encubierta, cuando el objeto no sabe que se está observando o de manera manifiesta cuando el objeto es consciente de que está siendo observado. Para el presente proyecto se pondrá en práctica el segundo caso.

**Características de la observación directa.-** La observación directa es no intrusiva, significa que el observador se desenvuelve sin que moleste al objeto observado. Por todo ello, los datos obtenidos a través de este método son reconocidos y tienen renombre en el área de la investigación. El observador adopta un perfil bajo, esto hace que no haya que hacer sugerencias ni comentarios a los participantes.

Los resultados obtenidos en la aplicación de este método pueden ser objetivos o subjetivos. Los primeros involucran cifras, como el caso del tiempo que se le toma al objeto para hacer una determinada actividad. Los subjetivos incluyen impresiones, como la ansiedad, nerviosismo y preocupación que alguna actividad pudo generar en el objeto. El tiempo que se invertirá para el levantamiento de la información, es de aproximadamente 30 días, siguiendo las siguientes instrucciones:

1. Inicio y fin del procedimiento, Aceptación de Proforma (Inicio) y Costo de importación y contabilización a Inventario (Fin del Procedimiento).
2. Definir el nombre del cargo y la persona responsable, conforme a los puestos debidamente establecidos. Ejemplo: Asistente de importaciones.

3. Al describir la descripción de las actividades del procedimiento, siempre se usará el verbo en tercera persona.
4. En la toma de decisiones se utilizará verbo en infinitivo.
5. Determinación de objetivos y metas esperados del procedimiento propuesto.
6. Los gráficos, flujogramas son revisados, estudiados y simplificados en los trámites de nacionalización de mercadería.
7. Se realizan reuniones con los participantes del procedimiento con el fin de conocer, verificar, aclarar dudas, recoger formatos, recomendaciones, objetivos, forma de archivo, conductas, justificación de los trámites mediante la respuesta a los siguientes interrogantes ¿Por qué?, ¿Cuándo?, ¿Dónde?, ¿Qué?, ¿Cómo?.
8. Verificar si cada paso del procedimiento está justificado y agrega valor, asegurándose que no sea repetitivo.
9. Toda lo observado será debidamente documentado en fichas que luego servirán para la elaboración del manual de procedimientos.
10. se encuestará a todos los empleados que tengan relación con la importación de las partes para tracto-camiones.

**Encuesta.-** Esta técnica es comúnmente utilizada como herramienta de investigación, no será la excepción en el presente proyecto, se la pondrá en práctica a todo el personal del área relacionada con los pedidos al exterior de Importadora José Rodas S.A., con la misma se pretende obtener información que no se observa durante la observación, y que permitirá identificar puntos de vista importantes de quienes están directamente involucrados en el proceso de importación de mercancías.

La encuesta permite aplicaciones masivas, que mediante técnicas de muestreo adecuadas pueden hacer extensivos los resultados a comunidades enteras. Se debe tener claro que, el interés del investigador no es el sujeto concreto que contesta el cuestionario, sino la población a la que pertenece; de ahí la necesidad de encuestar a los empleados involucrados en las compras internacionales de la empresa Importadora José Rodas S.A.

Utilizando un formulario se obtendrán opiniones, conductas y actitudes. A diferencia de la técnica de la entrevista, la particularidad de la encuesta es que realiza a todos las mismas preguntas, en el mismo orden, y en una situación social similar; de modo que las diferencias localizadas se atribuyen a las diferencias entre las personas encuestadas.

### **3.4. Población y Muestra**

En esta se decide si se realizan observaciones sobre la totalidad de los sujetos que componen la población objeto de análisis o si se limitará a una muestra. Población es el conjunto de elementos que cumplen ciertas propiedades que se desea estudiar en un determinado fenómeno. Por tiempo, coste y complejidad en la recogida y análisis de los datos, lo normal será trabajar con muestras, salvo en poblaciones muy pequeñas,

La suficiencia de la muestra seleccionada dependerá de su representatividad, es decir, de su capacidad para reproducir las mismas características de la población que procede; una muestra es sesgada si ésta no es representativa de la población. Tomando en cuenta que en el presente proyecto de investigación, la población de los involucrados es finita, se decide no tomar la muestra, sino aplicar la encuesta a todos los 10 empleados que conforman el entorno de las operaciones de Comercio Exterior de Importadora José Rodas S.A.

### **3.5. Resultados de la Investigación.**

Para el levantamiento de información realizado en el departamento de Comercio Exterior de la importadora José Rodas S.A., se utilizó una pizarra de marcador líquido donde se anotaron las observaciones de cada una de las actividades logísticas siguientes, partiendo desde el requerimiento de bodega, hasta determinar el costo de importación:

1. Negociación realizada en término F.O.B Hamburgo en Alemania y/o Santos en Brasil
2. Preparación de las mercancías para el embarque (embalaje)
3. Contratación del transporte internacional con el agente de carga
3. Contratación de un seguro de Transporte internacional

5. Instrucciones de embarque al proveedor
5. Proceso Aduanero de exportación y embarque de la carga
6. Transporte Internacional por vía marítima
7. Envío de la documentación de embarque
8. Arribo de la carga y proceso aduanero de importación
9. Llegada de la Mercadería a bodega del importador
10. Recopilación documental y determinación del costo de importación

### **3.5.1. Presentación de los resultados de la investigación**

**Análisis e investigación.** Durante la observación directa se pudo constatar ciertos inconvenientes derivados de: la duplicidad de funciones; porque un empleado asume que otro está obteniendo cierta documentación previa; información respecto a embarques no comunicada al encargado de importaciones; retraso en pago de cobranzas. Situaciones que se ponen de manifiesto cuando la mercadería ya ha sido embarcada, incluso cuando la carga ha llegado a destino, ocasionando retrasos y pagos por demoraje y almacenamiento que se pudieron haber evitado.

Ejemplo:

01/10/2019: Bodega entrega requerimiento de partes para tracto-camiones a la gerencia, quien elige al proveedor, negocia las condiciones de la compra y aprueba el pedido. Una vez llegada la proforma, se la envía al asistente de importaciones y agente de aduana. Este colaborador asumió que el Agente de Aduana realizaría los trámites para cumplir con la reglamentación técnica ecuatoriana (RTE- INEN) de todos los productos, puesto que en importaciones anteriores era quien había tramitado dichos documentos.

El agente de aduana no trabaja bajo relación de dependencia con Importadora José Rodas S.A. sino como servicios prestados.

4/10/2019: Asistente de importaciones contrata el transporte, seguro y coordina el adelanto del pago con tesorería, para que el proveedor prepare la mercadería para su embarque.

7/10/2019: Tesorería realiza la transferencia y entrega copia al asistente de importaciones para que le haga conocer al proveedor, junto a las instrucciones de embarque.

14/10/2019: Proveedor comunica al Asistente de importaciones que se embarcó la carga de acuerdo a las instrucciones de embarque y que los documentos serán enviados vía courier.

8/11/2019: Asistente de importaciones recibe aviso de llegada y valor de flete más gastos locales, indicando que mercadería arriba 11 de Noviembre.

11/11/2019: Asistente de importaciones reúne los documentos de embarque para entregarle al agente de aduana, aquí es donde detecta que no se cumplió con la reglamentación técnica.

Al ser consultado el agente de aduana, responde que desconocía sobre esta importación y precisó que realizar los registros tardaría aproximadamente 30 días. La carga llegó a puerto de Guayaquil (Contecon), al no cumplir con la RTE para declararlos ante aduana, no se pudo nacionalizar en ese momento.

12/11/2019: El asistente de importaciones junto al Gerente General y agente de aduana deciden amparar la carga al régimen de depósito aduanero. El precio de almacenaje en el depósito es el 4 por mil del valor en aduana de las mercancías.

20/12/2019: Se cumple con la RTE con lo cual el agente de aduana solicita el cambio de régimen a consumo para nacionalizar la mercancía.

Consecuencia.

No cumplir con la reglamentación técnica ecuatoriana INEN, generó una demora de 40 días, gastos adicionales por almacenaje y honorarios para el agente de aduana, puesto que se realizaron dos trámites aduaneros, uno amparado a depósito aduanero y otro a consumo.

Causa.

La falta de formalización de las actividades y asignación de responsabilidades de cada participante, hace que el asistente de importaciones suponga que otros colaboradores las están realizando.

### **3.5.2. Análisis de los resultados de la encuesta**

Se estructuró una encuesta de 8 preguntas cerradas que permiten identificar los problemas existentes, y el impacto en el proceso de importación de la empresa Importadora José Rodas S.A. Ver Anexo 01 “Formato de Encuesta”. Fue realizada el lunes 2 de marzo del 2020. La locación fue el lugar de trabajo de cada encuestado.

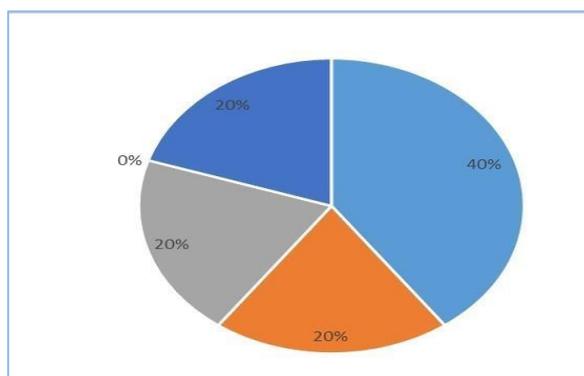
## Pregunta 1

¿Cuánto tiempo tiene laborando en la empresa Importadora José Rodas S.A.?

Tabla 1. Datos de la pregunta 1

Rango de Años	%	Respuestas
1 a 5 años	40	4
6 a 10 años	20	2
11 a 15 años	20	2
16 a 20 años	0	0
más de 20 años	20	2
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>10</b>

Fuente: Importadora José Rodas S.A.  
Elaborado por: Castillo & Castro (2020)



**Gráfico 1: Resultado pregunta 1**  
Fuente: Importadora José Rodas S.A.  
Elaborado por: Castillo & Castro (2020)

### Análisis:

La permanencia de los empleados en una empresa es uno de los puntos importantes de mantener e incentivar en el área de Recursos Humanos. Lo contrario es un punto negativo para la compañía, ya que genera desconfianza e inestabilidad. Para esto la empresa proporciona un buen clima laboral, ofrece un salario justo, ofrece planes profesionales, reconoce el trabajo bien hecho, hace sentir a sus empleados como parte de un proyecto común y explica cuál es su papel, ofrece incentivos y trata de mejorar su calidad de vida.

Encuestando al total de la población (diez empleados), se puede observar que el 40% de la muestra analizada labora entre uno y cinco años en la empresa, el 20% entre 6 a 10 años, 20% entre 11 a 15 años y el 20% más de 20 años.

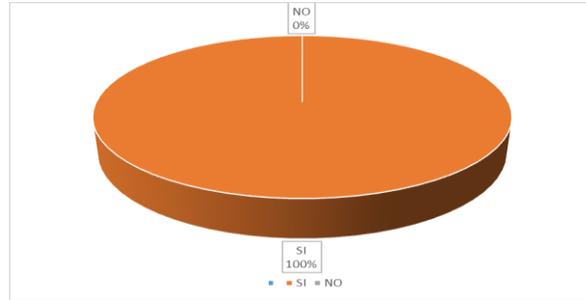
## Pregunta 2

¿Dentro del último año en su lugar de trabajo, se han presentado inconvenientes que afecten el proceso de importación?

**Tabla 2: Datos de la pregunta 2**

Respuestas	Cantidad de Empleados	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Importadora José Rodas S.A.  
Elaborado por: Castillo & Castro (2020)



**Gráfico 2: Resultados pregunta 2**

Fuente: Importadora José Rodas S.A.  
Elaborado por: Castillo & Castro (2020)

### Análisis:

Las empresas operan en entornos cada vez más cambiantes y competitivos. Evitar la presencia de inconvenientes administrativos, aumenta la eficiencia y como resultado también aumenta la competitividad en todas las operaciones. Siempre el objetivo final es incrementar las ventas de sus productos y por ende sus ingresos. Por ello, las empresas se ven en la necesidad de mejorar sus procesos operativos y brindar asesoramiento adecuado a su personal.

Según los datos recogidos a los diez empleados encuestados que de una u otra forma están involucrados en el área de comercio exterior de la Importadora José Rodas S.A., se demuestra claramente que la totalidad (100%) ha sido testigo de la existencia de problemas de orden administrativo, operativo, logístico, que han afectado al proceso de importaciones.

### Pregunta 3

¿Sabe usted que es un manual de procedimientos?

Tabla 3: Datos de la pregunta 3

Respuestas	Cantidad de Personas	Porcentaje
Si	8	80%
No	2	20%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Importadora José Rodas S.A.  
Elaborado por: Castillo & Castro (2020)

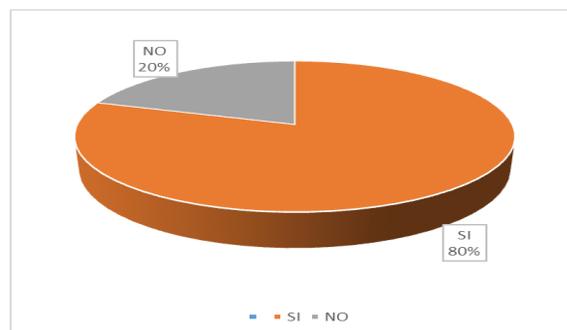


Gráfico 3: Resultado pregunta 3

Fuente: Importadora José Rodas S.A.  
Elaborado por: Castillo & Castro (2020)

### Análisis

Documento del sistema de control interno que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones en forma detallada, ordenada, sistemática e integral.

Encuestando a los 10 empleados que tienen algún tipo de relación con el departamento de comercio exterior de la empresa Importadora José Rodas S.A. sobre si conocen lo que es un manual de procedimientos, el 80 % (8) contestaron positivamente mientras que el 20% (2) lo desconocen. Entre los que conocen esta herramienta se encuentran los que han trabajado en otras empresas antes de laborar en Importadora José Rodas S.A., mientras que para dos colaboradores de esta empresa, representa su primer lugar de trabajo.

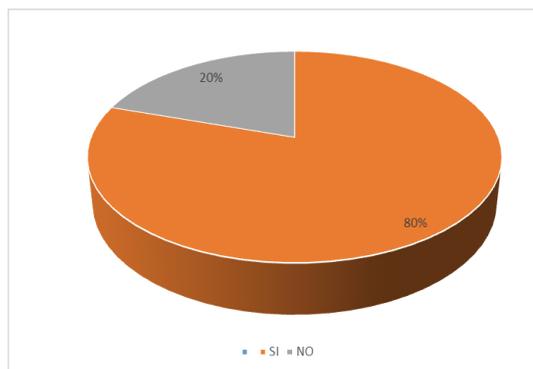
## Pregunta 4

¿Sabe Usted que el manual de procedimientos determina las funciones y tareas que debe cumplir en su lugar de trabajo?

**Tabla 4: Datos de la pregunta 4**

Respuestas	Cantidad de Personas	Porcentaje
Si	8	80%
No	2	20%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Importadora José Rodas S.A.  
Elaborado por: Castillo & Castro (2020)



**Gráfico 4: Resultado pregunta 4**

Fuente: Importadora José Rodas S.A.  
Elaborado por: Castillo & Castro (2020)

## Análisis

El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero.

Al preguntar si conocían que un manual de procedimientos establece las funciones de cada uno de ellos, el 80% respondieron que si mientras el 20% lo desconocían. Pregunta muy relacionada a la anterior que reafirma que la mayoría de colaboradores conocen de esta herramienta por sus anteriores lugares de trabajo.

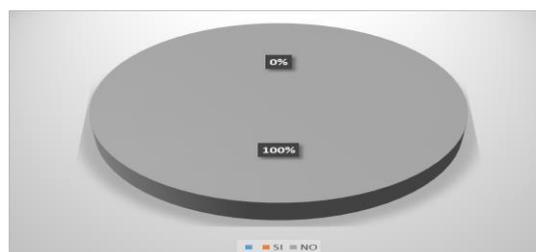
## Pregunta 5

¿En Importadora José Rodas S.A. se ha implementado un manual de procedimientos en el área de importaciones?

**Tabla 5: Datos de la pregunta 5**

Respuestas	Cantidad de Personas	Porcentaje
Si	0	0%
No	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Importadora José Rodas S.A.  
Elaborado por: Castillo & Castro (2020)



**Gráfico 5: Resultados pregunta 5**

Fuente: Importadora José Rodas S.A.  
Elaborado por: Castillo & Castro (2020)

## Análisis

Incluso las empresas más pequeñas puede beneficiarse de tener un marco básico de donde echar mano cuando las cosas no salen como estaba previsto. Las consecuencias son muy graves si no existe un manual de procesos. Respecto a la pregunta de que si en Importadora José Rodas S.A. se ha implementado un manual de procedimientos para el área de importaciones, la respuesta fue unánime al indicar que no el 100% de los encuestados.

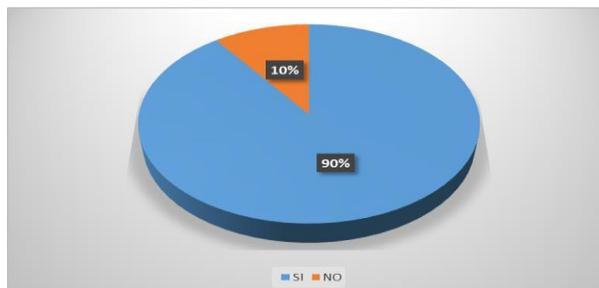
## Pregunta 6

¿Cree que existen demoras en las actividades que se realizan en el área de importaciones?

**Tabla 6: Datos de la pregunta 6**

Respuestas	Cantidad de Personas	Porcentaje
Si	9	90%
No	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Importadora José Rodas S.A.  
Elaborado por: Castillo & Castro (2020)



**Gráfico 6: Resultados pregunta 6**  
Fuente: Importadora José Rodas S.A.  
Elaborado por: Castillo & Castro (2020)

## Análisis

Las consecuencias de las demoras en una importación, repercuten en recargos adicionales que a su vez afectan el precio final del producto con lo cual se pierde competitividad. El 90% (9) de los encuestados aseguraron que en alguna ocasión las importaciones han sufrido algún tipo de demora en la parte logística, mientras que uno (1) indicó desconocerlo.

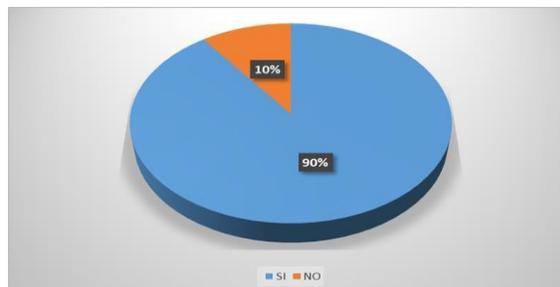
## Pregunta 7

¿Considera que las demoras del área de importaciones se deben a la falta de procesos y procedimientos documentados?

**Tabla 7: Datos de la pregunta 7**

Respuestas	Cantidad de Personas	Porcentaje
Si	9	90%
No	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Importadora José Rodas S.A.  
Elaborado por: Castillo & Castro (2020)



**Gráfico 7: Resultados pregunta 7**

Fuente: Importadora José Rodas S.A.  
Elaborado por: Castillo & Castro (2020)

## Análisis

Es imprescindible que las empresas documenten y controlen todas las actividades mediante los manuales de procedimientos. Por cuanto cuentan con información sobre políticas, historia y objetivos de la empresa. Al preguntar si las demoras en las importaciones se debían a la falta de un manual de procedimientos, el 90% (9) respondieron afirmativamente mientras que uno (1) dijo desconocerlo.

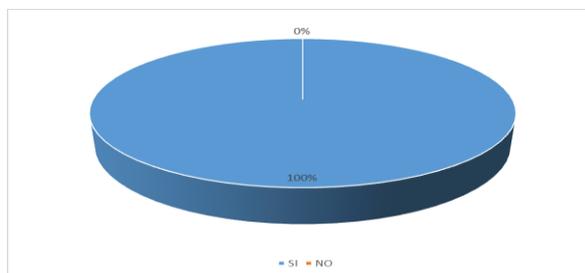
## Pregunta 8

¿Cree usted que un manual de procedimientos en el área de importaciones haría más eficiente el proceso de importación de mercancías?

**Tabla 8: Datos de la pregunta 8**

Respuestas	Cantidad de Personas	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Importadora José Rodas S.A.  
Elaborado por: Castillo & Castro (2020)



**Gráfico 8: Resultados pregunta 8**

Fuente: Importadora José Rodas S.A.  
Elaborado por: Castillo & Castro (2020)

### Análisis:

Si se quiere crecer, ser competitivos, obtener rentabilidad y cumplir de manera eficiente los objetivos, es necesario adoptar buenas prácticas empresariales. Por lo tanto, el manual de procedimientos es una herramienta que no puede faltar. A la pregunta de que si un manual de procedimientos optimizaría el proceso de importaciones en la empresa Importadora José Rodas S.A. la respuesta fue unánime de manera positiva es decir el 100% respondieron que sí.

### 3.6. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

**Tabla 9. Análisis de la información**

CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN
Estabilidad laboral de los empleados.	Ganar experiencia, mayor conocimiento, facilita y motiva enormemente el proceso.	Ha permitido dentro de lo posible brindar un buen servicio, solucionando cada situación conforme a su experiencia personal.
Falta de controles internos, concentración de tareas.	Cometimiento de errores o falencias que ocasionan pérdidas para la empresa,	Cada empleado realiza sus tareas en el marco de la confianza ganada en base al tiempo de trabajo.
No existe manual de funciones por cargo.	Cada empleado actúa por impulso, intuición o experiencia, No se optimiza el recurso humano.	Excesiva centralización en la toma de decisiones, convirtiendo el proceso en un verdadero cuello de botella.
Falta de procedimientos	Cada empleado hace el trabajo de la forma que entiende mejor, sin un plan a seguir, perdiendo tiempo valioso que pudiera emplear en otra actividad.	Se pudo constatar que los funcionarios que trabajan en el departamento de comercio exterior no siguen un procedimiento establecido.

Fuente: Importadora José Rodas S.A.  
Elaborado por: Castillo & Castro (2020)

# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



IMPORTADORA JOSE RODAS S.A.

---

MAYO 2020

**Elaborado por:**

CASTILLO TANDAZO CELIA IVONNE  
CASTRO MARTINEZ JESSENIASUSETTY

IMPORTADORA JOSÉ RODAS S.A.	VERSIÓN:	1	FECHA:	MAYO/2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				

## CAPÍTULO IV

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE COMERCIO EXTERIOR DE LA IMPORTADORA JOSÉ RODAS S.A.

#### 4.1. INTRODUCCIÓN

El Manual de Procedimientos tiende a integrar en un solo documento toda la información respecto a las operaciones que se desarrollan en el departamento de comercio exterior. Con él se pretende que el personal actual y el de nuevo ingreso tengan la orientación adecuada de todo lo que gira alrededor de una importación en la empresa, que facilite las comunicaciones entre los colaboradores para impedir la duplicidad de funciones, optimizar el desempeño de los empleados, contando para ello con el apoyo de los sistemas de información que sustentan el proceso.

El presente trabajo investigativo ha sido desarrollado usando información suministrada por los empleados de la empresa Importadora José Rodas S.A., que de una u otra forma están inmersos en las actividades realizadas en las áreas de bodega, comercialización, logística e importaciones. Con esta información se tiene una descripción detallada del proceso de importación realizado actualmente, para luego optimizarlo y plasmarlo en un manual de procedimientos.

Es importante reconocer que este documento constituye una herramienta técnica y procedimental necesaria para la administración del talento humano vinculado a cada uno de los cargos, y se vuelve necesario ya que contiene en forma ordenada y sistemática, información sobre aspectos organizacionales necesarios para la buena ejecución del trabajo. Tiene como finalidad regular y organizar la estructura interna del departamento de comercio exterior de la empresa Importadora José Rodas S.A. merced a que a cada uno de los cargos del área operativa se le asignan funciones generales y específicas.

IMPORTADORA JOSÉ RODAS S.A.	VERSIÓN:	1	FECHA:	MAYO/2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				

El manual de procedimientos será una guía capaz de establecer una secuencia lógica de pasos dentro de las operaciones de importaciones de repuestos para tracto camiones de la empresa. Servirá también para definir el orden, tiempo establecido reglas o políticas y responsables de las actividades que serán desempeñadas.

#### **4.2. PROPÓSITO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

El presente manual de procedimientos es un documento de control interno, que contiene información detallada, ordenada, sistemática e integral de todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos que servirán de apoyo para el personal dentro de las distintas operaciones que se realizan en el departamento de comercio exterior de la empresa Importadora José Rodas S.A.

#### **4.3. ALCANCE DEL MANUAL PROCEDIMIENTOS**

Este manual está dirigido a todos los funcionarios de la compañía Importadora José Rodas S.A. relacionados con las actividades de comercio exterior. Se pretende que este documento completo y actualizado, establezca un método estándar para la ejecución de los procesos, y se pueda realizar un seguimiento en la gestión diaria de las importaciones que realiza la empresa.

#### **4.4. JUSTIFICACIÓN**

El Manual de Procedimientos ha sido desarrollado porque la empresa Importadora José Rodas S.A. a pesar de que fue fundada en el año de 1998 aún no cuenta con esta herramienta administrativa, ocasionando descoordinaciones entre sus colaboradores, lo que podría ocasionarle problemas en un futuro debido al descontrol dentro del departamento.

#### **4.5. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA EMPRESA**

**Nombre:** Importadora José Rodas S.A.

**Giro:** Importadora de repuestos para tracto camiones

IMPORTADORA JOSÉ RODAS S.A.	VERSIÓN:	1	FECHA:	MAYO/2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				

**Horario de atención:** Lunes a viernes: 9:00 – 17H00

**Principales servicios:** Venta de caja de cambio, motor, frenos y suspensión, neumático, sistema de dirección, refrigeración, embragues, turbos.

**Ubicación de la Empresa:** Cooperativa 12 de Noviembre, Manzana. P solar 6, cantón Eloy Alfaro Durán. Teléfonos: 593) 04 2596201 -(593) 04 2596202

Email: [linfo@importadorajoserodas.com.ec](mailto:linfo@importadorajoserodas.com.ec) - [info@busesycamiones.com](mailto:info@busesycamiones.com)

#### 4.6. OBJETIVO

Elaborar el Manual de Procedimientos para el departamento de comercio exterior de la empresa Importadora José Rodas S.A. capaz de representar en forma ordenada los aspectos organizativos necesarios para la buena ejecución laboral.

#### 4.7. MISIÓN

Ser una empresa dedicada a satisfacer las necesidades del mercado de repuestos para tracto camiones, a través de la importación y comercialización de productos de marca y calidad garantizados, con el mejor equipo humano capaz de brindar un excelente servicio de venta, post venta y mantenimiento a nuestros clientes.

#### 4.8. VISIÓN

Ser la empresa líder en el mercado nacional de repuestos para tracto camiones basados en valores de responsabilidad, honestidad, respeto, compromiso, trabajo en equipo y vocación de servicio.

#### 4.9. DEFINICIONES

**Estructura organizacional:** Es la distribución formal de los puestos de trabajo en una empresa.

IMPORTADORA JOSÉ RODAS S.A.	VERSIÓN:	1	FECHA:	MAYO/2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				

**Organigrama:** Es la representación gráfica de los órganos funcionales que componen una organización determinada y de los inter relaciones existentes entre ellos.

**Tarea:** Operaciones que se llevan a cabo en un puesto de trabajo, para conseguir cada uno de los objetivos esenciales, siguiendo determinadas instrucciones, recomendaciones y normas.

**Abandono tácito:** Cuando Aduana declara abandonada las mercancías que permanecen bajo su control, fuera de los plazos establecidos por ley y su reglamento.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos en resultados

**Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Manual de procesos y procedimientos:** Herramienta que le permite a la empresa, reunir una serie de actividades enfocadas a mejorar la organización por dentro y así ofrecer un servicio de calidad, buscando alternativas para mejorar la satisfacción del cliente.

**Control:** Acción que busca minimizar riesgos, analizar el desempeño de las operaciones en búsqueda del resultado esperado, para adoptar medidas preventivas.

**Diagrama de flujo:** Representación gráfica de un proceso o procedimiento que permite la observación sistémica de su ejecución, mostrando la lógica y dinámica de la secuencia de un trabajo.

**Nomenclatura:** Estructura ordenada en capítulos, partidas y subpartidas asociadas a un código numérico que permite agrupar mercancías objeto de comercio exterior

**Normas de origen:** Reglamentos de acuerdo a los cuales se determina el país de origen de un producto en el comercio internacional.

#### 4.10. MARCO LEGAL NACIONAL, SUPRANACIONAL E INSTITUCIONAL

- LIBRO V, CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES, COPCI. Registro Oficial Suplemento 351 de 29-dic-2010.
- REGLAMENTO AL TÍTULO DE LA FACILITACIÓN ADUANERA PARA EL COMERCIO, DEL LIBRO V DEL CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES. Registro Oficial Suplemento 452 de 19-may-2011.
- CÓDIGO DEL TRABAJO.

IMPORTADORA JOSÉ RODAS S.A.	VERSIÓN:	1	FECHA:	MAYO/2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				

- RESOLUCIONES Y BOLETINES VIGENTES DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS DEL ECUADOR.  
Página Web del SENA: [www.aduana.gob.ec](http://www.aduana.gob.ec).
- RESOLUCIONES VIGENTES DEL MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR.  
Página Web del COMEX: [www.comercioexterior.gob.ec](http://www.comercioexterior.gob.ec).
- ACUERDO MULTIPARTES CON LA COMUNIDAD EUROPEA
- ACUERDO DENTRO DEL MARCO DE LA ASOCIACION LATINOAMERICANA DE INTEGRACION (ALADI)
- INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN (INEN)
- MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR
- PROECUADOR.
- COMITÉ DEL COMERCIO EXTERIOR (COMEX)
- ARANCEL NACIONAL DE IMPORTACIONES DEL ECUADOR, RESOLUCION 20 DELCOMEX.

#### 4.11. ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO DE COMERCIO EXTERIOR

IMPORTADORA JOSE RODAS S.A.



**Figura 12: Estructura Departamento Comercio**

Fuente: Encuesta al área de Importación Importadora José Rodas S.A.  
Elaborado por: Castillo & Castro (2020)

La Estructura orgánica del departamento de comercio exterior fue concebida en base a procedimientos generales de trabajo, que garantizan el desarrollo de los proyectos comerciales contando con recursos técnicos y un adecuado apoyo logístico. La empresa cuenta con un personal altamente calificado y con gran experiencia en técnicas administrativas, contables, logísticas y de importación, quienes intervienen en cada fase del proceso de acuerdo con las necesidades particulares y el grado de complejidad del proyecto.

IMPORTADORA JOSÉ RODAS S.A.	VERSIÓN:	1	FECHA:	MAYO/2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				

## 4.12. MANUAL DE FUNCIONES

**CARGO:** GERENTE GENERAL

**REPORTA:** GERENCIA. GENERAL

### I. FUNCIÓN GENERAL

Planear, proponer, aprobar, dirigir, coordinar y controlar las actividades administrativas, comerciales, operativas y financieras de la Empresa, así como resolver los asuntos que requieran su intervención de acuerdo con las facultades delegadas por el Directorio.

### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Ejercer la dirección administrativa, operativa y financiera de la Empresa de acuerdo a las facultades otorgadas por el Directorio.
- b) Representar judicial y legalmente a la Empresa ejerciendo las facultades generales y específicas que le confiera el Directorio.
- c) Informar al Directorio las acciones tomadas así como elevar a su consideración el plan presupuesto anual de ingresos y egresos, informando los resultados de las evaluaciones periódicas.
- d) Obtener la aprobación del Directorio en lo que respecta a los estados financieros.
- e) Aprobar el Manual de Procedimientos y Funciones elaborado por cada departamento
- f) Proponer al Directorio la contratación de los gerentes, así como aumentos de sueldos y promociones de gerentes y funcionarios.
- g) Proponer y sustentar ante el Directorio las operaciones de crédito que superen las facultades crediticias que le han sido conferidas.
- h) Planificar, organizar y mantener una positiva imagen de Importadora José Rodas S.A. ante la colectividad y los trabajadores.
- i) Girar aceptar y endosar letras, abrir cuentas corrientes, girar cheques y endosar los mismos, firmar vales y pagarés, retirar depósitos, contratar sobregiros y avances en cuenta corriente y firmar contratos en representación de Importadora José Rodas S.A.
- j) Nombrar, promover, amonestar, suspender y despedir a los empleados de acuerdo a las disposiciones vigentes, así como conceder licencia al personal de acuerdo a la normatividad interna establecida.

IMPORTADORA JOSÉ RODAS S.A.	VERSIÓN:	1	FECHA:	MAYO/2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				

**CARGO:** GERENTE DE VENTAS

**REPORTA:** GERENCIA: GENERAL

**COMPETENCIAS:** Ingeniero en administración de empresas o carreras afines, experiencia mínima de 2 años.

## I. FUNCIÓN GENERAL

Asistir y apoyar en las labores relacionadas con las actividades de la Gerencia General.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Coordinar las operaciones del departamento de Ventas.
- b) Definir e implementar políticas y procedimientos de ventas.
- c) Diseñar planes y estrategias de ventas para nuevos productos.
- d) Coordinar las actividades del equipo de ventas para establecer relaciones positivas con los distribuidores y clientes.
- e) Establecer metas u objetivos de ventas mensuales, trimestrales y anuales, procurando mantenerlas reales y realizables.
- f) Desarrollar estrategias nuevas e innovadoras para la consecución de metas.
- g) Asignar a miembros del equipo para que se encarguen de las cuentas o negocios de la empresa con sus clientes.
- h) Mantener reuniones con clientes importantes y buscar prospectos potenciales.
- i) Aprobar los planes presupuestarios y de ventas.
- j) Reclutar, seleccionar y capacitar a los vendedores en coordinación con el departamento de recursos humanos.
- k) Reunirse con los demás Gerentes de la empresa para verificar que los objetivos generales estén siendo ejecutados conforme a la planificación realizada.
- l) Interactuar con el departamento de Marketing para crear una campaña y una estrategia de ventas efectiva y minuciosa
- m) Desarrollar, mantener y mejorar las relaciones con los clientes para mantener un alto nivel de servicio y conservar su lealtad.
- n) Estar al corriente de los cambios y tendencias del mercado para poder desarrollar estrategias de ventas originales.

IMPORTADORA JOSÉ RODAS S.A.	VERSIÓN:	1	FECHA:	MAYO/2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				

**CARGO:** ASISTENTE DE IMPORTACIONES

**REPORTA:** GERENCIA: GENERAL

**COMPETENCIAS:** Profesional en Comercio Exterior, experiencia mínima de 2 años, conocimiento del idioma inglés, Word y Excel a nivel intermedio.

#### I. FUNCIÓN GENERAL:

Planificar, desarrollar, coordinar y controlar toda la operación logística en cada importación realizada por la empresa:

#### II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Coordinación y seguimiento a las órdenes de importación y exportación
- b) Solicitar cotización y evaluar periódicamente a los embarcadores.
- c) Coordinar con los Agentes de Aduana el proceso de nacionalización.
- d) Seguimiento a la documentación de los embarcadores y agentes de aduana.
- e) Calculo de los costos de importación y exportación de los productos
- f) Ingreso de productos a la bodega y comunicación al departamento contable para su ingreso al módulo de inventarios.
- g) Solicitud de valores para cancelar los tributos al comercio exterior y demás gastos relacionados a las importaciones, previa la aprobación de Asistencia de Gerencia.
- h) Preparar mensualmente los flujos de efectivo necesarios para las importaciones a fin de ser considerados en el presupuesto mensual de la empresa.
- i) Entregar mensualmente a tesorería e listado de las cobranzas por pagar del exterior.
- j) Liquidar y entregar documentos de las importaciones y exportaciones al área de contabilidad.
- k) Coordinar con el área de logística la salida de las mercancías del puerto y su ingreso a la bodega.
- l) Coordinar y verificar la gestión de despacho y entrega de las mercancías adquiridas y el pago a proveedores a nivel internacional.
- m) Coordinar y supervisar la aplicación de la normativa relacionada con la importación de repuestos que realiza la empresa.
- n) Ejecuta otras actividades propias del cargo y de la unidad en la que se desempeña.

IMPORTADORA JOSÉ RODAS S.A.	VERSIÓN:	1	FECHA:	MAYO/2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				

**CARGO:** BODEGUERO

**REPORTA:** GERENCIA DE VENTAS

**COMPETENCIAS:** Título de técnico en logística y distribución, poseer curso de técnicas para control de inventarios, experiencia mínima de 2 años en cargos similares, conocimientos básicos de la informática.

## I. FUNCIÓN GENERAL

Custodiar, controlar y participar activamente en la distribución de suministros y gestión de inventarios en bodega.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Recibir las mercancías importadas que realiza la empresa tomando como base las facturas emitidas por los proveedores extranjeros.
- b) Ingresar los productos que recibe al sistema informático que dispone la empresa,
- c) Mantener el orden en la bodega y almacenamiento de las mercancías de manera y así resguardar su integridad como la de los demás colaboradores.
- d) Preparar y coordinar los despachos de manera oportuna a los diferentes distribuidores y clientes dentro y fuera de la ciudad.
- e) Mantener las existencias de inventarios con una rotación mínima de tres meses
- f) Ordenar y mantener los productos en almacenamiento de acuerdo a las condiciones de cada uno de ellos.
- g) Verificar la concordancia entre guías de despacho y órdenes de compra de los insumos.
- h) Mantener informada a la Jefatura de ventas con respecto a la poca disponibilidad de las mercancías consideradas críticas para el funcionamiento de los servicios de la empresa.
- i) Solicitar la adquisición de compras para mantener stock mínimos críticos.
- j) Informar al gerente de ventas respecto a cualquier aspecto en que el proceso de almacenamiento, adquisición, entrega o recepción provenientes de cualquier proveedor o contrato no cumpla con las reglas o condición adecuada.

IMPORTADORA JOSÉ RODAS S.A.	VERSIÓN:	1	FECHA:	MAYO/2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				

**CARGO:** TESORERO

**REPORTA:** GERENCIA GENERAL

**COMPETENCIAS:** Título o estudiante de economía o carreras afines, conocimiento en manejo de Caja, habilidad visual y manual para el manejo de dinero y valores, experiencia mínima de 2 años en cargos similares, conocimientos básicos de Word y Excel.

## I. FUNCIÓN GENERAL

Garantizar las operaciones de recepción, entrega y custodia de dinero en efectivo y cheques, para lograr la recaudación de ingresos de la empresa y la cancelación de los pagos que correspondan.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Efectuar el pago de las obligaciones contraídas por la empresa previa la autorización de la gerencia general.
- b) Informar a la gerencia general la cartera de cuentas por cobrar y pagar a fin de alinear a los clientes y proveedores de acuerdo a las políticas crediticias de la empresa.
- c) Elaborar el flujo de caja mensual capaz de solventar las obligaciones contraídas por la empresa y así de mantener el crédito con los proveedores.
- d) Girar los cheques para el pago de las obligaciones de la empresa previa aprobación de la gerencia general.
- e) Recibir pagos en dinero y documentos y pagar a su vez a los proveedores, rigiéndose en todo momento a las disposiciones señaladas tanto en este manual como en los reglamentos vigentes.
- f) Controlar y verificar el movimiento diario de ingreso de fondos por diferentes conceptos
- g) Realizar los depósitos en las diferentes cuentas corrientes por venta de productos y prestación de servicios, devoluciones, retenciones, etc.
- h) Efectuar los pagos a los proveedores, remuneraciones al personal y por prestación de servicios
- i) Ser responsable por la custodia y adecuado manejo de los valores recaudados durante el día.
- j) Realizar el cuadro de caja de acuerdo al movimiento de venta diario de la empresa

IMPORTADORA JOSÉ RODAS S.A.	VERSIÓN:	1	FECHA:	MAYO/2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				

**CARGO:** ENCARGADO DE LOGÍSTICA

**REPORTA:** GERENCIA GENERAL

**COMPETENCIAS:** Título o estudiante de logística o carreras afines, conocimiento en atención a clientes, experiencia mínima de 1 años en cargos similares, conocimientos básicos de Word y Excel.

## I. FUNCIÓN GENERAL

Supervisar las actividades diarias, prever los requerimientos del cliente y mantener una buena relación con los mismos, así como gestionar el lanzamiento de nuevos programas dentro de la planta. Todo ello para garantizar la satisfacción del cliente.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Gestionar de forma óptima el despacho y la planificación de entrega a los distribuidores y clientes, es decir, la logística interna.
- b) Controlar y coordinar las funciones en la cadena de suministro;
- c) Analizar los procedimientos de distribución de las operaciones comerciales;
- d) Optimizar el transporte: reducir el coste, plazos e itinerarios de entrega a distribuidores y clientes.
- e) Utilizar el software de aprovisionamiento, transporte y control logístico;
- f) Gestionar y planificar las actividades de compras, producción, transporte, almacenaje y distribución;
- g) Satisfacer la demanda en las mejores condiciones de servicio, coste y calidad.
- h) Asegurar que los servicios de transporte, mantenimiento y reparación de los equipos, máquinas, se brinden oportunamente.
- i) Gestionar las pólizas de seguros que requiera la empresa, para cubrir los riesgos a que están expuestos los bienes, instalaciones, equipos, valores y personal; velando por la recuperación oportuna de los derechos resultantes en el caso de siniestros.
- j) Administrar el presupuesto destinado a cubrir gastos de pasajes y viáticos para los trabajadores autorizados a trasladarse en comisión de servicio al interior de la república.
- j) Hacer seguimiento para lograr el cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la Gerencia.

IMPORTADORA JOSÉ RODAS S.A.	VERSIÓN:	1	FECHA:	MAYO/2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				

**CARGO:** OPERACIONES

**REPORTA:** GERENCIA GENERAL

**COMPETENCIAS:** Título o estudiante de Economía, Administración, Ingeniería o carreras afines, experiencia mínima de 2 años en cargos similares, conocimientos básicos de Word y Excel.

## I. FUNCIÓN GENERAL

Responsable de programar, dirigir y controlar que las prestaciones de servicios brindadas por la Empresa se realicen de forma eficaz y eficiente. Planifica y organiza las actividades operativas de las plantas de acondicionamiento y almacenaje de repuestos.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Supervisar la ejecución del plan operativo de la Gerencia
- b) Supervisar la elaboración de la proyección de ingresos y retorno producto de las operaciones propias de la empresa
- c) Supervisar la labor de cobranza proveniente de las carteras de créditos y recuperaciones.
- d) Supervisar la elaboración de los presupuestos de mora correspondientes a los créditos otorgados a distribuidores y clientes.
- e) Supervisar e informar el cumplimiento de los plazos para la constitución de las garantías en respaldo de las operaciones otorgadas.
- f) Representar a la Institución en eventos referentes al ámbito de su competencia, según lo requiera la Gerencia General.
- g) Integrar los procesos internos de la empresa, bajo la premisa de que todos los procesos forman parte de uno mayor, de tal manera que todos vayan en la misma dirección y sumen fuerzas para la consecución de los objetivos fijados.
- h) Crear un entorno de trabajo agradable, donde las personas se sientan que forman parte de un proyecto común para alcanzar las metas de la empresa.
- i) Fomentar el trabajo en equipo, el compañerismo y un ambiente positivo de tal manera que se desarrolle el compromiso y la implicación en los empleados.
- x) Desempeñar las demás funciones afines que le asigne el Gerente General.

IMPORTADORA JOSÉ RODAS S.A.	VERSIÓN:	1	FECHA:	MAYO/2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				

**CARGO:** VENDEDOR

**REPORTA:** GERENCIA DE VENTAS

**COMPETENCIAS:** Técnico Superior Universitario, buena presencia, mínimo dos años de experiencia en cargos similares, capacidad para el manejo de atención al cliente, destreza en manejo de paquete Windows, conocimiento de la línea comercial que vende.

## I. FUNCIÓN GENERAL

Establecer nexos entre el cliente y la empresa a fin de contribuir a la solución de problemas dentro de su territorio o zona de ventas e integrarse a las actividades de mercadotecnia de la empresa.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Disposición para movilizarse, viajar a otras sedes y entrevistarse con clientes.
- b) Disponibilidad inmediata.
- c) Visitar y Atender el pedido del cliente.
- d) Realizar monitoreo de precios y análisis de mercado para evaluar su comportamiento y transmitir la información a la gerencia de ventas.
- e) Elaborar y entregar a la gerencia de ventas las solicitudes de cotizaciones y pedidos.
- f) Seguimiento de la cobranza.
- g) Controlar las ventas perdidas por: falta de inventario y precios en el mercado e informar a la gerencia de ventas.
- h) Verificar los artículos más vendidos e informar a la gerencia de ventas.
- i) Garantizar el crecimiento de la cartera de clientes.
- j) Fomentar el incremento de las ventas de la empresa
- k) Garantizar el cumplimiento de los indicadores de gestión comercial
- l) Cumplir con los estándares de servicio a nuestros clientes.
- m) Administrar eficientemente la cartera de clientes.
- n) Manejar excelentes relaciones interpersonales con los clientes
- o) Consultar stock, tarifas y precios de venta al público de los productos a través del sistema informático.

IMPORTADORA JOSÉ RODAS S.A.	VERSIÓN:	1	FECHA:	MAYO/2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				

**CARGO:** CONTADOR

**REPORTA:** GERENCIA GENERAL

**COMPETENCIAS:** Título universitario, alta tolerancia a trabajar bajo presión, capacidad para trabajaren equipo, destreza en manejo de paquete Windows y con altos principios éticos y morales

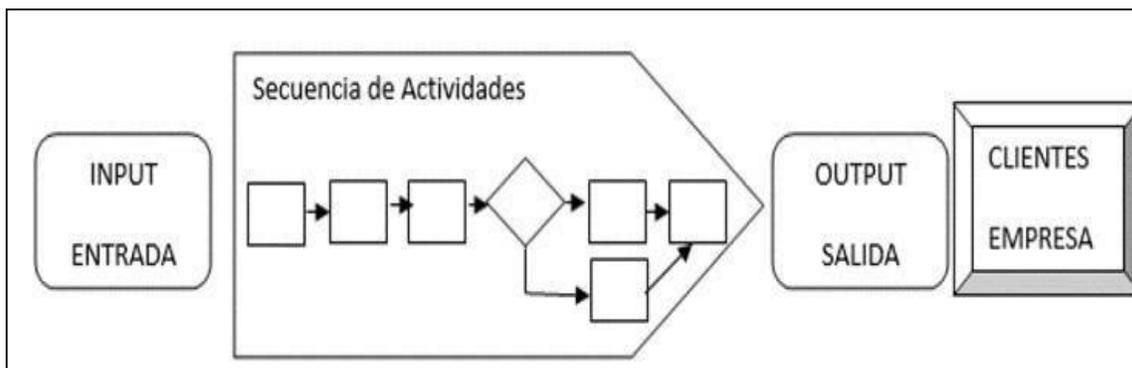
## I. FUNCIÓN GENERAL

Participar en las actividades profesionales contables, financieras, presupuestales y de auditoría interna, de acuerdo a las políticas establecidas y lineamientos estratégicos, dando cumplimiento a los objetivos que persigue la empresa.

## II. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Elaborar estados financieros para fines contables y fiscales y entregarlos máximo dentro de los 10 días calendario del siguiente mes.
- b) Operar cualquier sistema de Contabilidad, utilizando los sistemas computaciones de la empresa.
- c) Organizar, distribuir y supervisar las actividades de los auxiliares contables.
- d) Asesorar en materia contable, fiscal y financiera
- e) Fundamentar la toma de decisiones basados en el análisis de la información financiera.
- f) Verificar los documentos contables.
- g) Verificación del cálculo de impuestos.
- h) Velar por que la contabilidad se lleve de acuerdo a la legislación ecuatoriana.
- i) Elaborar informes sobre la situación presupuestal, financiera y contable de la empresa
- j) Hacer el registro diario de compras, ventas, gastos, cuentas por cobrar y pagar,
- k) Revisar que las facturas de los proveedores cumplan con los requisitos exigidos por la ley.
- l) Clasificar, guardar y resumir información numérica y financiera, para recopilar y llevar los registros financieros.

### 4.13. ESQUEMA DE UN PROCESO



**Figura 13. Esquema de un proceso**

Fuente: Importadora José Rodas S.A.  
Elaborado por: Castillo & Castro (2020)

### 4.14. SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN LA DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

SÍMBOLO	LO QUE REPRESENTA
	<b>INICIO DEL FLUJOGRAMA</b> Representa las áreas de responsabilidad de los procesos. Su inicio
	<b>LINEA DE FLUJO O COMUNICACIÓN</b> Representa la conexión de operaciones o documentos
	<b>DOCUMENTO</b> Se utiliza para identificar cualquier tipo de documento originado recibido.
	<b>REGISTRO</b> Representa un documento en el cual hay anotaciones de entrada y salida de operaciones
	<b>DESICIÓN</b> Se utiliza cuando la operación graficada está sujeta a ciertas alternativas
	<b>ARCHIVO</b> Representa las funciones de archivo de información bajo control de la misma unidad
	<b>CONECTOR</b> Representa una conexión o parte del diagrama de flujo con otra del mismo
	<b>TRANSMISIÓN</b> Se la utiliza para demostrar la transmisión de los datos por vía telefónica
	<b>TRANSPORTACIÓN</b> Indica el movimiento de personas, materiales o equipo

**Figura 14: Simbología**

Fuente: Importadora José Rodas S.A.  
Elaborado por: Castillo & Castro (2020)

IMPORTADORA JOSÉ RODAS S.A.	VERSIÓN:	1	FECHA:	MAYO/2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				

## DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

### 4.14.1. NEGOCIACIÓN

**Cargo:** bodeguero

1. De acuerdo a los niveles de stock mínimos y máximos, elabora el listado de repuestos a importar y es entregado a Gerente de Ventas.

**Cargo:** Gerente de Ventas

2. Analiza el listado recibido de bodega y en un término de 24 horas, rectifica o ratifica el pedido estampando firma y sello en la requisición, se lo remite a Gerencia General.

**Cargo:** Gerente General

3. Toma contacto con los proveedores tomando en cuenta la base de datos de proveedores actuales o busca un nuevo proveedor.
4. Define las condiciones de la negociación considerando los siguientes aspectos: Tipo y gama de producto, calidad, cantidad, condiciones de entrega, precio, condiciones y medios de pago, plazo de entrega, garantías, modo de transporte, lugar de embarque, origen de las mercancías, embalaje.
5. Con las cotizaciones recibidas, se procede a identificar al proveedor con quien se va a negociar y, dentro de él, a la persona que servirá de contacto, a quien se solicitará la propuesta, que será discutida para dejar en claro lo que tienen que hacer el uno y el otro.
6. Una vez que se han negociado las condiciones, se solicitará la factura proforma o cotización.
7. Se aprueba la cotización y se procede a entregarla a importaciones para su ejecución, estampando en la misma firma y sello. Anexo 2

De ser necesario se solicitará asesoramiento de los encargados de importaciones y logística antes de cerrar a negociación. El tiempo que debe realizarse esta etapa no debe sobrepasar los tres días laborables.

## DIAGRAMA DE FLUJO DE LA NEGOCIACIÓN

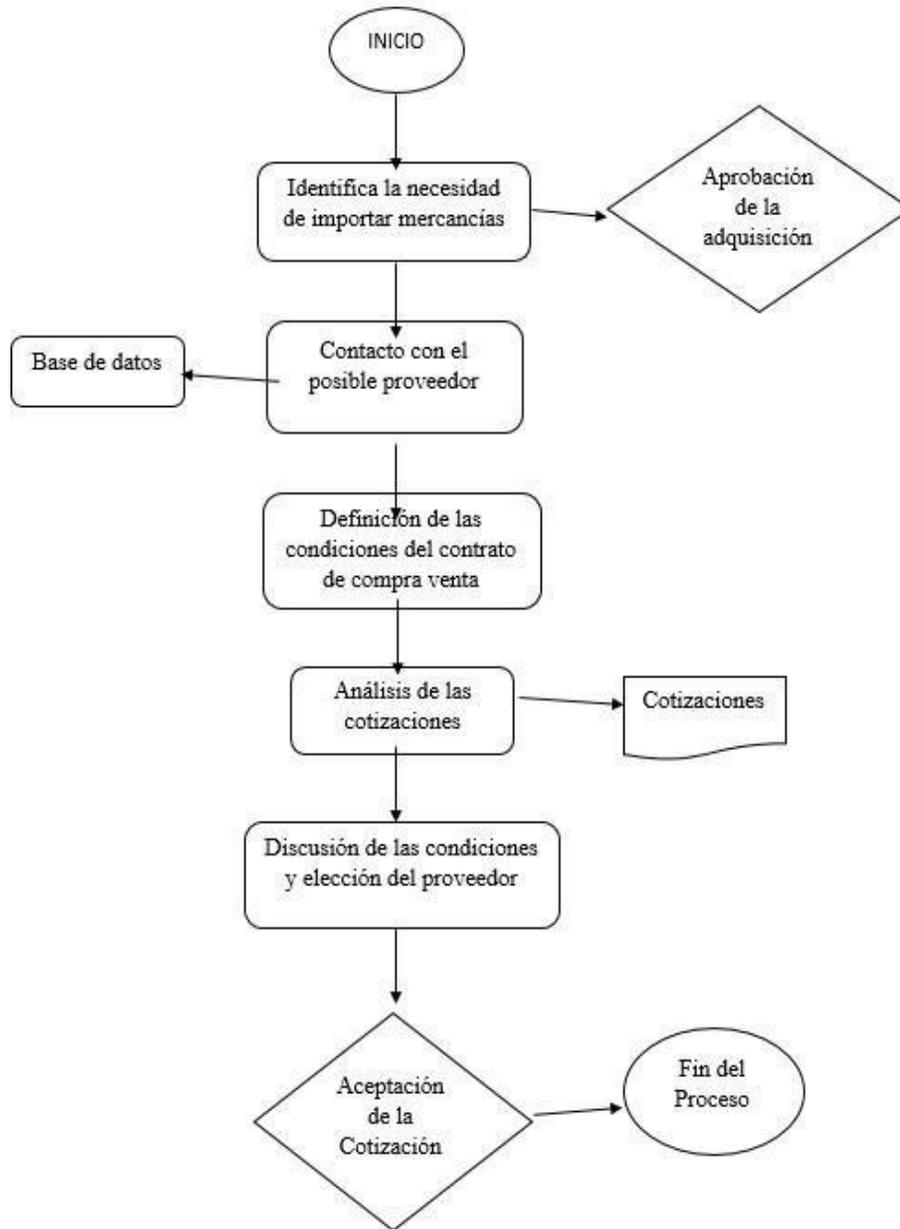


Figura 15. Negociación  
 Fuente: Importadora José Rodas S.A.  
 Elaborado por: Castillo & Castro (2020)

### Flujograma para el exportador

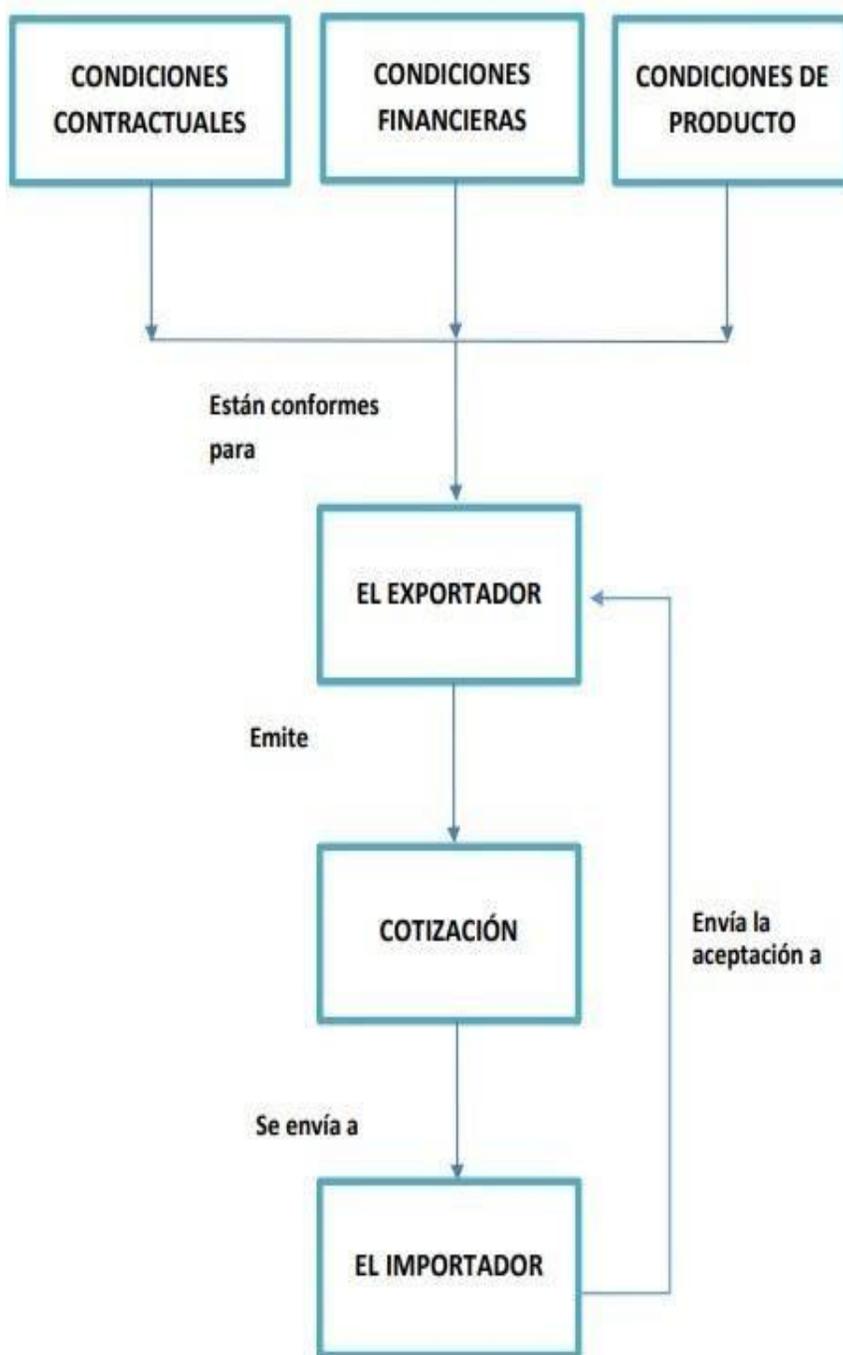


Figura 16 Flujograma de exportación  
 Fuente: Importadora José Rodas S.A.  
 Elaborado por: Castillo & Castro (2020)

IMPORTADORA JOSÉ RODAS S.A.	VERSIÓN:	1	FECHA:	MAYO/2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				

#### 4.14.2. DOCUMENTACIÓN ETAPA PRE EMBARQUE

**Cargo:** Encargada de Importaciones

8. Recapta la cotización aprobada por Gerencia General, asigna el número de pedido y apertura un file para archivar la documentación de toda la importación. Anexo 3
9. Clasifica arancelariamente cada una de las mercancías contenidas en la cotización
10. Elabora la Orden de compra o Nota de pedido con la información contenida en la Cotización. Anexo 4.
11. Envía la orden de compra o nota de pedido vía correo electrónico debidamente firmada al proveedor.
12. Receptar del proveedor la orden de confirmación, misma que debe contener la fecha estimada de embarque. Anexo 5.
13. Solicita la emisión de la Aplicación de seguro cobertura todo riesgo, valor asegurado CFR estimando un costo de transporte, más 20% por tributos y lucro cesante (basada en las condiciones generales y particulares de la póliza flotante que la empresa mantiene con la compañía de seguro). Anexo 6.
14. Si la forma de pago es Carta de Crédito, solicita la apertura con los siguientes documentos: Cotización, Nota de pedido u orden de compra, Póliza o aplicación de seguro de transporte, Endoso indicando que en caso de siniestro el beneficiario sea el banco, Pagaré o Letra de cambio que garantice la operación. Modalidad irrevocable confirmada. Anexo 7.
15. Comunicar al proveedor la apertura de carta de crédito. Solicitar documentos de embarque, Muy importante recordar el certificado de origen.
16. Si alguna de las sub-partidas arancelarias requiere cumplir con norma INEN, se solicita el certificado de conformidad, con la ficha técnica solicitada al proveedor, norma. Si el valor de la mercancía es menor a US\$ 2.000 se debe obviar este requisito.
17. Toda información y documentos generados en la presente etapa deber ser archivada en el file generado para la presente importación, referenciando el número de orden de compra o nota de pedido en cada uno de ellos.

El Tiempo invertido en esta etapa no debe ser superior a dos días laborables, excepto cuando se requiera documento de control previo, el cual debe procesarlo antes del embarque.

### DIAGRAMA DE FLUJO DE LA ETAPA PREVIA AL EMBARQUE

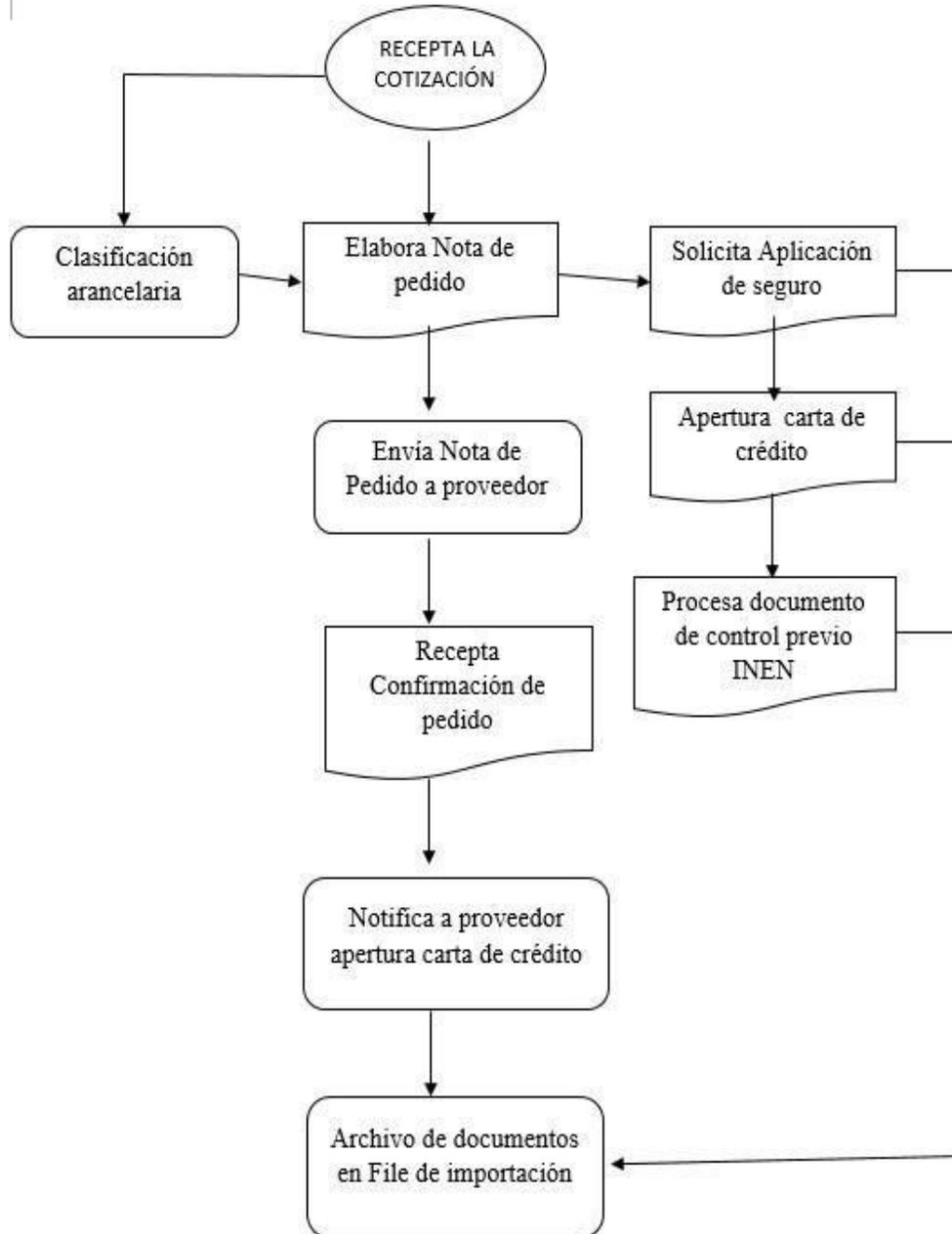


Figura 16. Flujograma Documentación antes del embarque  
 Fuente: Importadora José Rodas S.A.  
 Elaborado por: Castillo & Castro (2020)

IMPORTADORA JOSÉ RODAS S.A.	VERSIÓN:	1	FECHA:	MAYO/2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				

#### 4.14.3. NEGOCIACIÓN DE TRANSPORTE Y EMBARQUE

**Cargo:** Asistente de importaciones

18. Receta del proveedor información de la carga para el embarque una vez que esté empacada y embalada.
19. Establecer el modo de transporte y transportista en base a: rapidez, seguridad, calidad, peso, volumen, origen, urgencia, etc.
20. Recetar las diferentes cotizaciones de los operadores de transporte internacional

**Cargo:** Coordinador de logística

21. Contratación formal del transportista y seguimiento para su ejecución.

**Cargo:** Asistente de importaciones

22. Envío al proveedor las instrucciones de embarque con datos del transportista contratado para movilizar la carga.
23. Envío al transportista información del proveedor para la coordinación de la entrega recepción de la carga.
24. Recepción del Warehouse enviado por el transportista con el detalle de la carga que será transportada. Anexo 8.
25. Coordinación con el transportista respecto a la posible fecha de embarque
26. Recepción y aprobación del contenido del documento de transporte proforma que la información del embarque de las mercancías.
27. Recepción de la copia del documento de transporte con la información definitiva del embarque. Anexo 9.
28. Recepción de los detalles del embarque.

Es importante señalar que todas las negociaciones que realiza la empresa son bajo el Incoterms FOB Hamburgo-Alemania o FOB Santos-Brasil.

## FLUJOGRAMA DE LA NEGOCIACIÓN DEL TRANSPORTE Y EMBARQUE

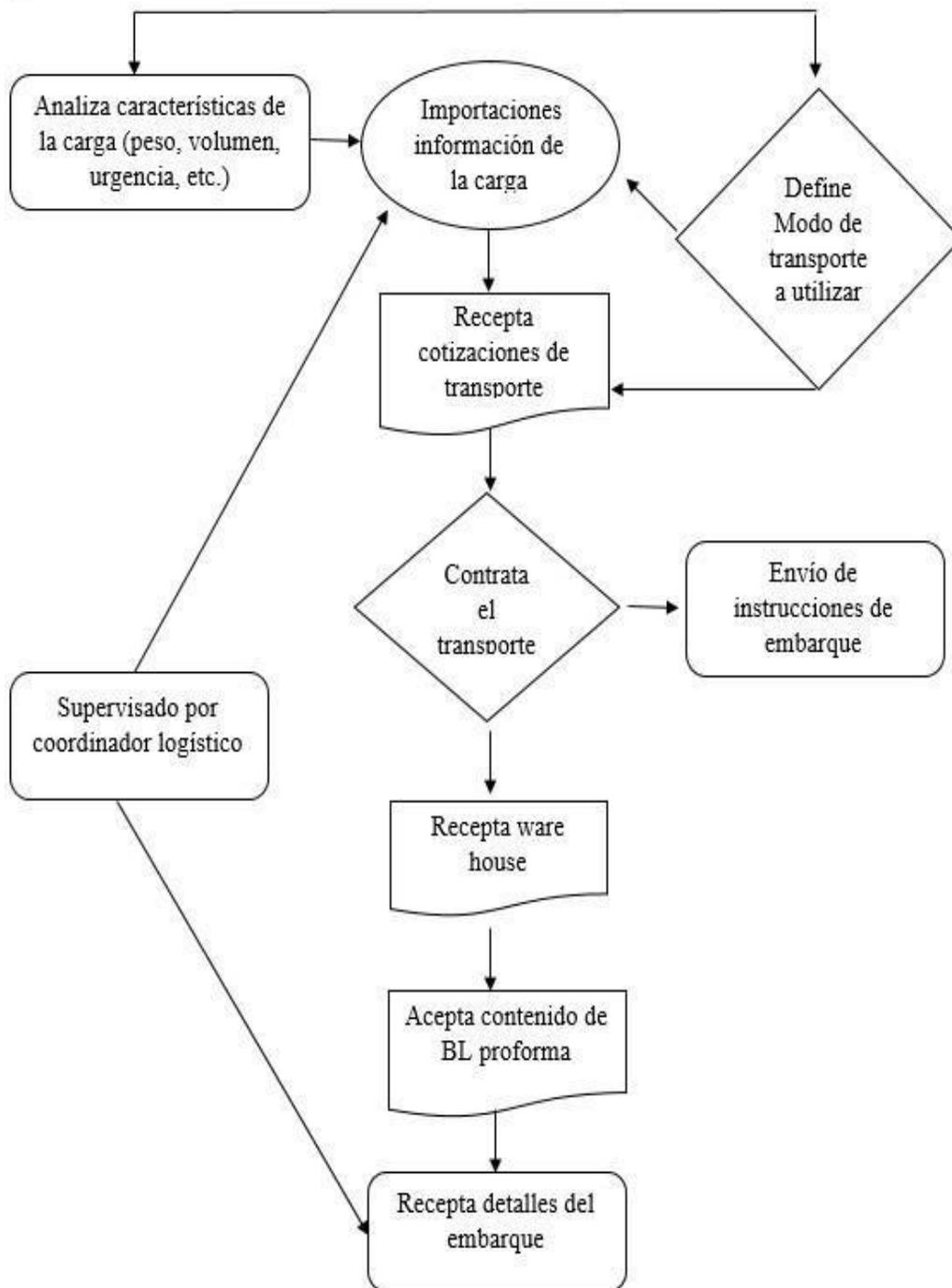


Figura 17. Flujograma Negociación Documentos de embarque  
 Fuente: Importadora José Rodas S.A.  
 Elaborado por: Castillo & Castro (2020)

IMPORTADORA JOSÉ RODAS S.A.	VERSIÓN:	1	FECHA:	MAYO/2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				

## **OBTENCIÓN DE DOCUMENTOS DE EMBARQUE**

Los documentos de embarque son aquellos que se generan en el país del exportador y han sido requisitos indispensables para que el exportador pueda hacer efectiva la carta de crédito,

**Cargo:** Asistente de Importaciones

29. Recibe información del banco emisor sobre la negociación de los documentos de embarque entre proveedor y banco confirmador
30. De no haber discrepancias se solicita el pago o aceptación de la cobranza. De existir discrepancias debe analizarlas y luego solicitar su cancelación.

**Cargo:** Gerente General

31. Aprueba la cancelación de la cobranza y la pasa a tesorería

**Cargo:** Tesorería

32. Cancela el valor de la cobranza en base a la presentación de la factura comercial aprobada por la gerencia general.

**Cargo:** Asistente de Importaciones

33. Recibe los documentos de embarque de parte del banco emisor: Factura Comercial, Lista de embarque, certificado de origen, documento de transporte.
34. Archivo de los documentos de embarque en el file correspondiente a la importación procesada.

Cabe indicar que todas las operaciones realizadas son supervisadas por el coordinador logístico.

## DIAGRAMA DE OBTENCIÓN DE DOCUMENTOS DE EMBARQUE

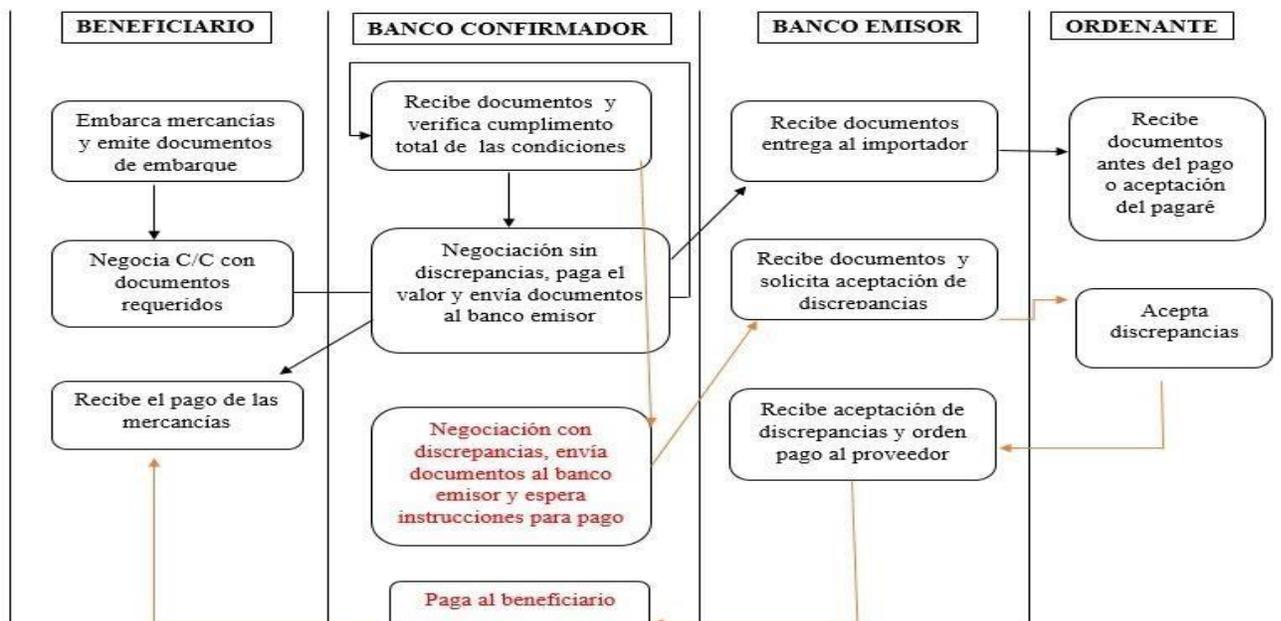


Figura 18. Obtención de documentos de embarque

Fuente: Importadora José Rodas S.A.

Elaborado por: Castillo & Castro (2020)

### 4.14.4. DOCUMENTOS PARA PROCESO ADUANERO

En esta etapa se verán los resultados de haber cumplido correctamente con todas las formalidades anteriores. Se recopilarán tanto los documentos de soporte como los de acompañamiento establecidos en los artículos 72 y 73 del reglamento al COPCI. Luego es necesario que se contrate los servicios de un agente de aduana para que realice el proceso de nacionalización de las mercancías.

**Cargo:** Asistente de importaciones

35. Recibe del transportista aviso de llegada con: número de manifiesto, valor a cancelar por transporte y gastos locales. Solicita a gerencia el pago

IMPORTADORA JOSÉ RODAS S.A.	VERSIÓN:	1	FECHA:	MAYO/2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				

**Cargo:** Gerencia General

36. Autoriza el pago del transporte y gastos locales

**Cargo:** Tesorería

37. Gira el cheque y lo entrega a la asistente de importaciones.

**Cargo:** Asistente de importaciones

38. Obtiene el documento de transporte original

39. Elabora la comunicación dirigida al agente de aduana que realizará el trámite de nacionalización de las mercancías adjuntando los documentos originales: Factura comercial, Aplicación de seguro, Documento de transporte, certificado de origen, Certificación INEN (cuando sea el caso).

Cabe indicar que todas las operaciones realizadas son supervisadas por el coordinador logístico.

## ORGANIGRAMA DOCUMENTOS PARA EL PROCESO ADUANERO

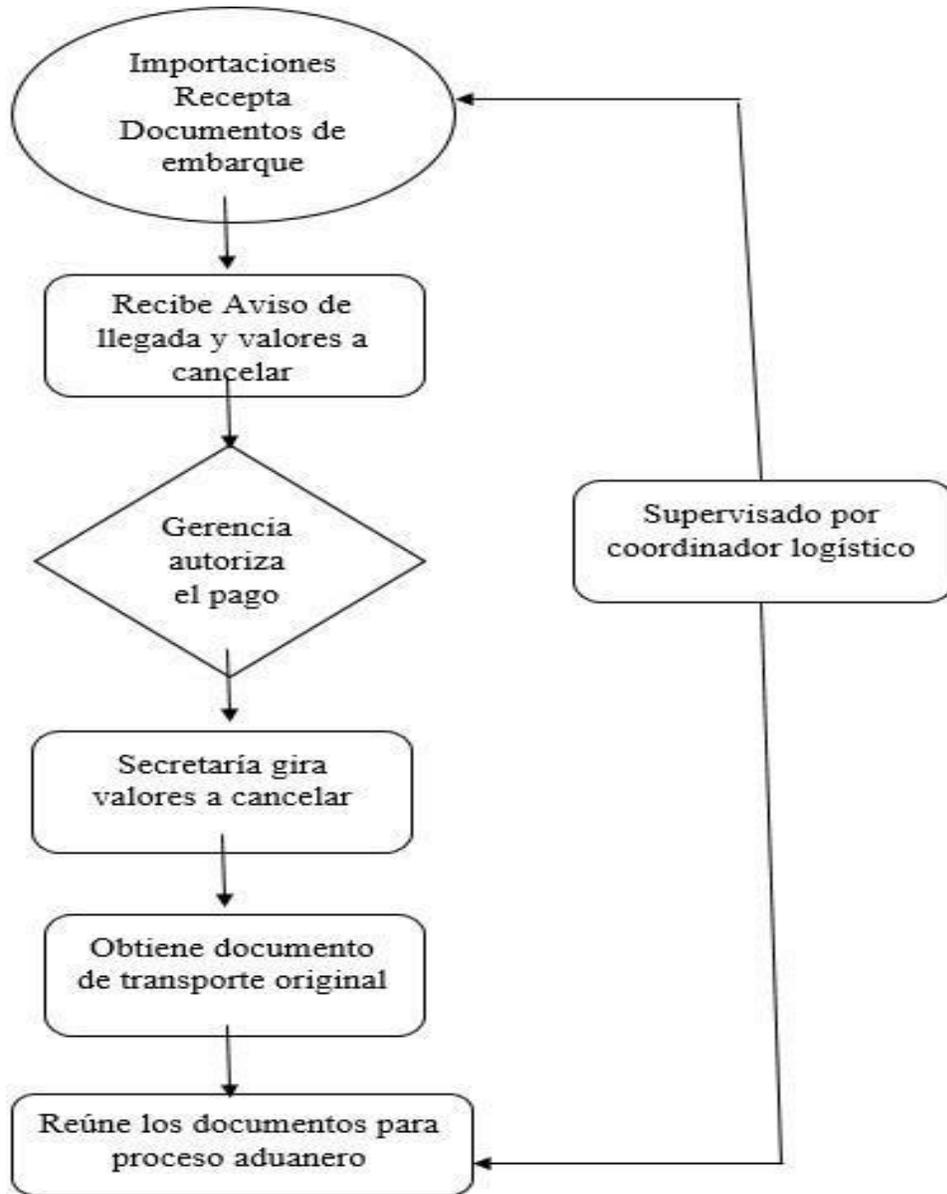


Figura 19. Organigrama Documento para proceso aduanero

Fuente: Importadora José Rodas S.A.  
Elaborado por: Castillo & Castro (2020)

IMPORTADORA JOSÉ RODAS S.A.	VERSIÓN:	1	FECHA:	MAYO/2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				

#### 4.14.5. PROCESO ADUANERO

**Cargo:** Asistente de Importaciones

40. Documentos originales son entregados al agente de aduana, mismo que firmará su recepción para ser archivada en file del pedido.

##### **Agente de Aduanas**

- Transmite declaración aduanera de importación (DUI) a través del sistema ECUAPASS.
- SENA E le otorgará un número de validación (Refrendo) y el canal de aforo que corresponda. Importante que esto se realice dentro de los 30 días calendario siguiente al arribo de la mercancía, caso contrario será causal para que sea declarada en abandono tácito.
- Recpta el valor a pagar por los tributos y comunica a importaciones para que procedan con la cancelación.

**Cargo:** Asistente de Importaciones

41. Solicita autorización de pago a la Gerencia General

**Cargo:** Gerente General

42. Autoriza el pago de los tributos y ordena a tesorería girar el cheque o efectuar el débito bancario.

**Cargo:** Tesorera

43. Realiza el pago a través de cheque o débito bancario y comunica a importaciones. Importante que se lo realice dentro de dos días laborables, caso contrario se pagarán intereses.

IMPORTADORA JOSÉ RODAS S.A.	VERSIÓN:	1	FECHA:	MAYO/2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				

**Cargo:** Asistente de importaciones

44. Comunica al agente de aduana que el pago fue realizado

**Agente de aduana**

- Si el aforo fue automático directamente se obtiene el levante de las mercancías, caso contrario
- Coordina con funcionario del SENA E asignado, día y hora para el aforo.
- Realiza el aforo correspondiente
- Chequea en el sistema alguna observación y en caso de haberla la tiene que subsanar con el apoyo de la asistente de importaciones.
- Levante de las mercancías y comunicación a Importaciones para su conocimiento
- Solicitar los valores por almacenamiento y gastos del operador portuario y enviar a importaciones para su cancelación.

**Cargo:** Importaciones

45. Solicita a Gerencia General autorización para cancelar el almacenamiento y gastos

**Cargo:** Gerencia General

46. Autoriza el pago de almacenamiento y gastos portuarios

**Cargo:** Tesorería

47. Gira el cheque y se lo entrega al asistente de importaciones

**Cargo:** Asistente de Importaciones

48. Entrega el cheque al agente de aduana

**Agente de aduana:**

- Cancela el almacenamiento y entrega de documentación al transportista.

**ORGANIGRAMA DEL PROCESO ADUANERO**

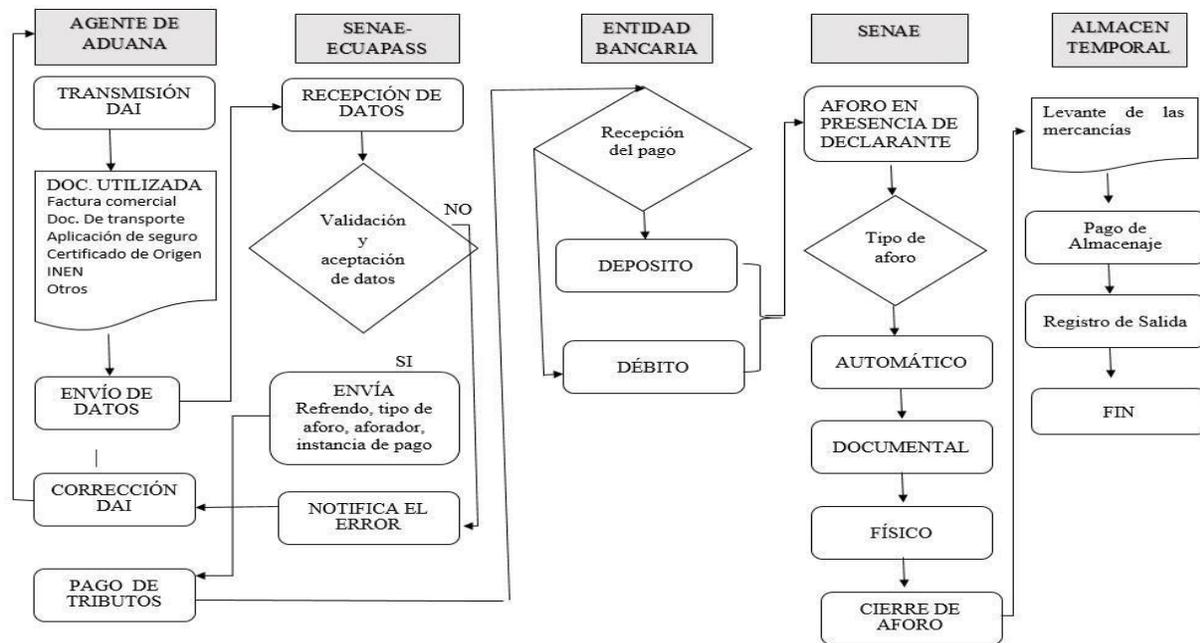


Figura 20. Organigrama proceso aduanero  
 Fuente: Importadora José Rodas S.A.  
 Elaborado por: Castillo & Castro (2020)

**4.14.6. INGRESO DE LA MERCANCÍA A BODEGA**

**Transportista**

- Genera el pase puerta y turno para ingresar el carro a la bodega de almacenamiento temporal a cargar.

IMPORTADORA JOSÉ RODAS S.A.	VERSIÓN:	1	FECHA:	MAYO/2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				

- Ingresa el camión y coordina la estiba de la carga suelta o el contenedor en la bodega de almacenamiento temporal.
- Informa a importaciones la salida de la carga hacia la bodega del importador.

**Cargo:** Asistente de Importaciones

49. Comunica a Operaciones, logística y bodega la salida de la mercadería del puerto, enviando la lista de empaque y copia de la factura de importación. (el bodeguero debe estar informado de la salida estimada una vez que obtenido el levante de la mercancía).

**Cargo:** Bodeguero

50. Receptar la mercancía y contrastarlo con lo lista de empaque y factura Comercial

51. Comunicar la recepción de la mercancía firmando y sellando la lista de empaque y factura comercial. En caso de inconformidad comunicar a importaciones para el reclamo respectivo a la compañía de seguros.

**Transportista**

- Emite la factura por sus servicios prestados y la entrega a importaciones. La tarifa se la establece al inicio de cada año.

**Agente de Aduana**

- Emite la factura por sus servicios prestados y la entrega a importaciones. Los honorarios son los establecidos en la Resolución Nro. SENAE-DGN-2012-0140 RE.

**Cargo:** Asistente de Importaciones

52. Recepta las facturas por transporte interno y servicios del agente de aduana y solicita autorización para su cancelación.

IMPORTADORA JOSÉ RODAS S.A.	VERSIÓN:	1	FECHA:	MAYO/2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				

**Cargo:** Gerencia General

53. Autoriza la cancelación de las facturas de transporte interno y honorarios del agente de aduana.

**Cargo:** Tesorería

54. Cancela las facturas por transporte interno y honorarios del agente de aduana.

**Cargo:** Asistente de importaciones

55. Archivar la documentación generada de la importación en el file aperturado al inicio de la operación.

56. Entregar el file completo al contador para su coste respectivo.

**Cargo:** Contador

57. Efectúa el coste de importación, comunica a bodega y retorna la carpeta a importaciones para su archivo definitivo.

**Cargo:** Bodeguero

58. Ingresa las mercancías al sistema de inventarios con sus costos de importación respectivos.

59. Comunica a ventas para ofrecerlo a los clientes.

## CONCLUSIONES

Durante la investigación de campo y al elaborar las fichas de observación se estableció que las operaciones en el departamento de comercio exterior de la empresa Importadora José Rodas S.A. son realizados de manera tradicional en base a la experticia de los colaboradores y cada uno hacía lo que mejor le parecía, dando lugar a que ciertas funciones se dupliquen y existan conflictos de autoridad. Las consecuencias son las necesidades insatisfechas de los clientes.

Durante la encuesta realizada al personal involucrado en el departamento de comercio exterior, se estableció que las tareas no están delimitadas, por lo tanto no hay una regulación que establezca las funciones de cada empleado, generándose duplicidad de tareas y desperdicios de tiempo como un efecto de no estar establecidas las responsabilidades en función de tareas específicas.

El departamento de comercio exterior carece de controles internos, lo que afecta especialmente a la parte operativa, cuyas actividades no han establecido sus puntos críticos y frente a ellas las medidas de control a través de políticas que respondan a los procedimientos de trabajo.

El manual de procedimientos en una empresa o departamento son una necesidad, hacen que las políticas sean respetadas, reducen errores operativos, reduce el período de capacitación de los empleados, facilita la capacitación de los nuevos empleados. Muchas veces se encomienda un trabajo sin tener idea de cómo empezarlo, para ello esta herramienta muestra paso a paso el proceso.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda que el departamento de comercio exterior posea una estructura corporativa que sirva para concienciar a sus integrantes sobre la importancia de implementar el presente manual de procedimientos como herramienta dentro de los procesos en el desempeño de sus tareas o actividades, esto permitirá pasar a implementar una administración profesional.

Es importante delimitar las tareas del personal del departamento de comercio exterior, a través del establecimiento de un organigrama que establezca las funciones a cumplirse y luego con la presencia de un manual de procedimientos permitir la delimitación de tareas, a fin de ser productivos en el tiempo de trabajo.

Es de suma importancia que se apliquen controles internos en el departamento de comercio exterior, mediante la implementación del manual de procedimientos en el trabajo, que especifiquen los puntos críticos y frente a ellos políticas empresariales que se ajusten a los requerimientos de trabajo del negocio.

Efectuar actualizaciones al presente manual de procedimientos conforme se realicen cambios en materia legal, procedimental, documental, cambios en las medidas de control internos, de tal manera que el departamento opere acorde a la normativa actual.

## BIBLIOGRAFÍA

- 2017, C. R. (2017). *ARANCEL NACIONAL DE ADUANAS DEL ECUADOR*. QUITO: REGISTRO OFICIAL.
- ASAMBLEA CONSTITUYENTE. (28 de Septiembre de 2008). *CONSTITUCION. CONSTITUCION DEL ECUADOR*. Montecristi, Manabí, Ecuador.
- BANCO CENTRAL DEL ECUADOR. (DICIEMBRE de 2018). *BALANZA COMERCIAL DEL ECUADOR*. Obtenido de [www.bce.fin.ec](http://www.bce.fin.ec)
- Cámara de Comercio Internacional. (2020). *INCOTERMS 2020*. Barcelona.
- Cassinelli, J. C. (2017). *ACUERDO MULTIPARTES ECUADOR-UNION EUROPEA*. QUITO.
- Castro, N. L. (2017). *MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS*. BOGOTA: AICARDI INGENIEROS VICILES S.A.S.
- Cobos, E. (2019). Ecuador mantiene una balanza comercial deficitaria con Brasil. *GESTION DIGITAL*.
- CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCIÓN COMERCIO E INVERSIONES. (2010).
- COFOCE, E. (2016). [www.cofoce.gob.mx](http://www.cofoce.gob.mx). Obtenido de [www.cofoce.gob.mx](http://www.cofoce.gob.mx):  
[https://issuu.com/mktcofoce/docs/\\_c\\_mo\\_llevar\\_con\\_xito\\_un\\_embarque](https://issuu.com/mktcofoce/docs/_c_mo_llevar_con_xito_un_embarque)
- COMERCIO, D. E. (2 de OCTUBRE de 2017). *ALEMANIA SOCIO COMERCIAL CLAVE PARA EL ECUADOR*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/alemania-ecuador-comercio-union europea-exportaciones.html>
- CONVENCIÓN DE VIENA. (1969). *CONVENCIÓN DE VIENA SOBRE EL DERECHO DE LOS TRATADOS*. VIENA.
- Ecured. (s.f.). *Ecured*. Obtenido de [https://www.ecured.cu/Cant%C3%B3n\\_Dur%C3%A1n\\_\(Ecuador\)#Historia](https://www.ecured.cu/Cant%C3%B3n_Dur%C3%A1n_(Ecuador)#Historia)
- EDITORIAL VISTAZO. (2015). *OPERADORES LOGISTICOS. LOGISTICA Y TRANSPORTE*, 8.
- Google Maps. (8 de Abril de 2015). *Google*. Obtenido de Google: <https://maps.google.com.ec>  
<https://www.wto.org>. (s.f.).
- Mc GRAW HILL. (2016). *LA EXPEDICION Y EL TRANSPORTE DE MERCANCIAS*. EDITRORIAL Mc GRAW HILL.

- Molina G. T. y Mousalli-Kayat, G. (2015). *Bases de la Investigación Científica*. Mérida: CreativeCommons Reconocimiento 4.0.
- Omar, M. A. (2016). *ECUADOR Y SU FUTURO EN EL*. Samborondon: Univesidad Ecotec.
- PFRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. (6 de Mayo de 2011). DECRETO EJECUTIVO 758. *REGLAMENTO AL COPCI*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Raffino, M. E. (19 de Agosto de 2019). *Manual de Procedimientos*. Obtenido de <https://concepto.de/manual-de-procedimientos/#ixzz698zJWf9K>
- REDACCION ECONÓMICA TELEGRAFO, D. E. (5 de ABRIL de 2018). BRASIL BUSCA AMPLIACIÓN DE ACUERDO CON ECUADOR. *BRASIL BUSCA AMPLIACION DE ACUERDO CON ECUADOR*. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/brasil-acuerdoscomerciales-ecuador-carloslazary>
- REGLAMENTO AL COPCI. (s.f.).
- SENAE. (2 de Diciembre de 2013). RESOLUCION. *RESOLUCION Nro. SENAE-DGN-2013-0488-RE*. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- SENAE. (13 de Junio de 2016). RESOLUCION Nro 2016-0452-RE. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- SENAE. (2018). <https://www.aduana.gob.ec/>.
- Torres, M. G. (2016). *Manual para elaborar Manuales de políticas y procedimientos*. Mexico: PANORAMA.
- Van Steen, M. (ENERO 1 de 2017). *ACUERDO COMERCIAL ECUADOR-UNION EUROPEA*. QUITO.
- Tamayo, M. T. (2017). *El proceso de la investigación científica*. Mexico: Limusa .

## ANEXOS

### ANEXO No. 1: Formato de encuesta

Formato de la encuesta.

Fecha:

Nombre:

1¿Cuánto tiempo tiene laborando en la empresa Importadora José Rodas S.A.?

a 5 años

11 a 15 años

6 a 10 años

16 a 20 años

2 ¿Dentro del último año, en su lugar de trabajo, se han presentado inconvenientes que afecten el proceso de importación?

Si

No

3¿Sabe Usted que es un manual de procedimientos?

Si

No

4¿Sabe Usted que el manual de procedimientos determina las funciones y tareas que debe cumplir en su lugar de trabajo?

Si

No

5¿En Importadora José Rodas S.A. se ha implementado un manual de procedimientos en el área de importaciones?

Si

No

6¿Cree que existen demoras en las actividades que se realizan en el área de importaciones?

Si

No

7¿Considera que las demoras del área de importaciones se deben a la falta de procesos y procedimientos documentados?

Si

No

8¿Cree usted que un manual de procedimientos en el área de importaciones haría más eficiente el proceso de importación de mercancías?

Si

No





ANEXO 4: Formato de nota de pedido

**NOTA DE PEDIDO No.**

Fecha, \_\_\_\_\_

Importador .....  
 Exportador.....  
 País de Origen.....Pto. de Embarque.....  
 Embalaje.....  
 Embarque Vía.....Seguro.....  
 Condiciones de Pago.....  
 Consignado a.....  
 Observaciones.....

**MARCAS**

--

Esta mercadería viaja por cuenta y riesgo del comprador. Los vendedores no asumen ninguna responsabilidad sobre las declaraciones arancelarias. Todo pedido está sujeto a confirmación final del proveedor

CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	TOTAL



ANEXO 6: Formato de aplicación de seguro



**ATLAS**  
COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

**MATRIZ GUAYAQUIL**  
KENNEDY NORTE  
JUSTINO CORNEJO S/N ENTRE AV. FCO. DE ORELLANA Y AV. LUIS ORRANTIA CORNEJO  
TELF.S.: 2690430 FAX: 2283099 CASILLA 09-04-491 • E-MAIL: seguros@atlas.com.ec - sistemas@atlas.com.ec  
R.U.C.: 0990697000001

**SUCURSAL QUITO**  
PABLO ARTURO SUAREZ # 105 Y ANTONIO NAVARRO  
(SECTOR LA PRADERA)  
TELF.S.: 22239773 - 22244779 - 22244435 - 2224473  
FAX: 2560673  
E-MAIL: atlasuqo@atlas.com.ec

**APLICACION DE SEGURO DE TRANSPORTE**

APLICACION No. **95**

**06-6185**

La siguiente mercadería se declara en aplicación a la **POLIZA FLOTANTE** No. \_\_\_\_\_ Emitida a favor de \_\_\_\_\_

para el viaje desde \_\_\_\_\_ hasta \_\_\_\_\_ sobre el \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

(Vapor, camión, avión) (Bandera, Agencia, Compañía)

Anunciado para \_\_\_\_\_ consignada a \_\_\_\_\_

Embarcado por \_\_\_\_\_ Lugar y Fecha \_\_\_\_\_

Marcas/Clase Embalaje	Nos.	Peso Bruto (Kilgs.)	Cantidad Bultos	CONTENIDO	Valor Asegurado	%	Prima	Observaciones
								

De conformidad con las condiciones de la póliza, los Asegurados o sus Embarcadores llenarán este formulario en duplicado y lo remitirán a **Atlas Compañía de Seguros S.A.**, en o sus Agentes autorizados antes de efectuado el embarque o despachado. La compañía o el Agente devolverá el duplicado debidamente sellado y firmado.

IMPRESO POR OFFSETEC S.A. 00042702 00007

**EL ASEGURADO**



**LA COMPAÑIA**  
**ATLAS**  
COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.  
FIRMAS AUTORIZADAS

NOTA: El presente formulario ha sido aprobado por la Superintendencia de Bancos, con Resolución No. 6928-S de 16 de Junio de 1999

ANEXO 7: Solicitud de apertura de carta de crédito.



**Banco de Machala**  
El Oro es nuestro respaldo

**SOLICITUD PARA EMISIÓN DE CRÉDITO DOCUMENTARIO IRREVOCAB**

**LUGAR Y FECHA**

**CRÉDITO DOCUMENTARIO No:**

**BANCO CORRESPONSAL:**

Por la presente bajo nuestra responsabilidad y por nuestra cuenta, solicitamos que el Banco de Machala proceda a la apertura de una carta de crédito documentaria irrevocable, de acuerdo a los siguientes términos y condiciones:

<b>APLICANTE (CLIENTE O IMPORTADOR) : (50)</b>			
Nombre:			
Dirección:			
Ciudad:	Teléfono:	Fax:	E-mail:
<b>IMPORTACION REALIZADA POR CUENTA DE UN TERCERO</b>			
Nombre:			
Dirección:			
Ciudad:	Teléfono:	Fax:	E-mail:
Para el pago de todas las comisiones y demás gastos, autorizo debitar de nuestra cuenta:			
<input type="checkbox"/> Corriente de Banco de Machala - Número <input type="checkbox"/> de Ahorros de Banco de Machala - Número			
<b>TIPO DE CREDITO</b>			
<input type="checkbox"/> Confirmada <input type="checkbox"/> Stand by <input type="checkbox"/> Transferible (40A.) <input type="checkbox"/> Transferible Stand by <input type="checkbox"/> Sin Confirmar <input type="checkbox"/> Requiere financiamiento del exterior			
<b>BENEFICIARIO O EXPORTADOR (59)</b>			
Nombre:			
Dirección:			
Ciudad y País:	Teléfono:	Fax:	E-mail:
<b>DATOS DE LA CARTA DE CREDITO</b>			
(32E) Moneda y Valor en Números y Letras	(39) Tolerancia Permitida +/- %	Puerto de Embarque (44E)	
Lugar de Destino (44F)	(44C) Fecha Aprox. Último Embarque	(31D) Fecha de Expiración	
(45A) Términos INCOTERMS 2010:		Flotas:	
<input type="checkbox"/> CFR <input type="checkbox"/> FOB <input type="checkbox"/> CIF <input type="checkbox"/> EXWORKS <input type="checkbox"/> CPT <input type="checkbox"/> FCA		<input type="checkbox"/> Pagado <input type="checkbox"/> Al Cobro	



Otras Condiciones:	
<b>TODOS LOS DOCUMENTOS DEBEN MENCIONAR RUC:</b> <b>Documentos deberán ser remesados por el Banco del exterior a través de : (78)</b> <b>BANCO AVISADOR (S/A)</b>	
<input type="checkbox"/> Avisar esta CCI a través del Banco	Nombre completo:
	Ciudad:
	País:
	No. Código Swift:
<b>Nota: Favor adjuntar a esta Solicitud los siguientes documentos:</b> <input type="checkbox"/> Original del Depósito Público o Privado <input type="checkbox"/> Copia o fotocopia de Depósito Industrial <input type="checkbox"/> Copia o fotocopia de Factura pro forma y/o Nota de pedido <input type="checkbox"/> Póliza de Seguro de transporte original o copia o fotocopia <input type="checkbox"/> Original de endoso de la póliza de seguro de transporte emitido por la compañía aseguradora a favor del Banco de Machala S.A. <input type="checkbox"/> Letra de Cambio.	

Este Crédito Documentario está sujeto a las reglas y uniformes relativos a los créditos documentarios fijados por Cámara de Comercio Internacional (UCP 600 revisión 2007), como los Incoterms 2010 y las reglas 725 de Reembolsos".

"Crédito documentario sujeto a las reglas y prácticas uniformes (UCP ULTIMA VERSION) de la CCT". Declaro (amos) como todas las normas y disposiciones por las que se regirá el Crédito Documentario, así como el convenio, el cual aco (amos) sin reservas de ninguna especie. Así mismo doy (dam mi (nuestra) conformidad a la firma acordada para el reembolso del importe de este Crédito Documentario y la cual se detalla el convenio. Me (nos) comprometo (emos) a reembolsar BANCO DE MACHALA S.A., a cualquier otro gastos cualquier índole y que se refiera a este Crédito Documentario su lado requerimiento, autorizándolo para cargar su importe o equivalente a mi (nuestra) cuenta (s) Bancaria (s) de Ahorro Corriente. Además declaro (mos) que he (mos) informado(s) y he (mos) aceptado los costos de las tarifas i deberé (mos) cancelar por los servicios y demás transacci

bancarias que realicemos en BANCO DE MACHALA S.A. y que tengan relación con este Crédito Documentario.

El Cliente conocedor de las infracciones previstas en el Código Orgánico Integral Penal, la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos y en la Ley Orgánica de Prevención Integral del Fenómeno Socio Económico de las Drogas y de Regulación y Control del Uso de Sustancias Catalogadas Sujetas a Fiscalización, declara expresamente que el origen y destino de los valores con los cuales abonará o pagará las obligaciones contenidas en este documento son lícitos y no provienen de actividades prohibidas por la legislación nacional. De igual manera el Cliente autoriza expresamente al Banco de Machala S.A. a realizar los análisis y verificaciones que considere necesarios, así como a las autoridades competentes en caso de llegar a determinar la existencia de operaciones y/o transacciones inusuales e injustificadas; y en virtud de lo autorizado se exime al Banco de Machala S.A. de toda responsabilidad, inclusive respecto a terceros si esta declaración fuese falsa o errónea.

**FIRMA DEL SOLICITANTE**

ANEXO 8: Formato de Ware House

BEST FREIGHT SYSTEMS, INC.  
 10800 NW 29TH STREET  
 MIAMI, FL 33172  
 P (305) 463-9478 - F (305) 463-9481  
 www.bestfreightsystems.com

Date		Number:	
Shipper:		WR Status: Customer Ref: Location: Import Ref: Destination:	
Consignee:		Charges:	
Delivered by: Tracking / VIN #: Description: Received by:		Documents: Value: <span style="float: right;">Inv #:</span> Hazardous: NO <span style="float: right;">U.N. Number:</span> Emergency Phone:	
1: 2:		3: 4:	
Pieces	Type	Unit Weight	L
Description/Item	W	H	CFT
			Volume
			GM
			Total Weight
			Volume Weight
<b>Totals ▶▶▶</b> PC			
In Accordance with the regulation issued by the Department of Homeland Security and the Transportation Security Administration, Best Freight Systems, Inc reserves the right to screen all Air Cargo shipments tendered to us, through TSA-Approved Screening methods, including, but not limited to physical search. The Value of the cargo shall be conclusively presumed to be not in excess of \$1.00 per pound or \$500.00 per shipment, whichever is less unless the shipper effects to declare value for the cargo and purchase supplementary insurance.			



ANEXO 10: Formato de House Bill of Lading

<b>BEST FREIGHT SYSTEMS INC.</b>				<b>BILL OF LADING</b>		
<b>OCEAN TRANSPORT BILL OF LADING</b>						
SHIPPER/EXPORT (Principal or Seller licensee and full address)				BOOKING NUMBER	BILL OF LADING NO.	
				EXPORT REFERENCES		
				FORWARDING AGENT (References F.M . C. No.)		
CONSIGNEE (Name and Full Address / Non-Negotiable Unless Consigned to Order) (Unless provided otherwise a consignment "To Order" means To Order of Shipper)						
NOTIFY PARTY /INTERMEDIATE CONSIGNEE (Name and Full Address)				ALSO NOTIFY - (Name and Full Address /DOMESTIC ROUTING/ EXPORT INSTRUCTIONS/PIER -- TERMINAL/ONWARD ROUTING FROM POINT DESTINATION		
				<b>ORIGINAL</b>		
INITIAL CARRIAGE BY (MODE)*		PLACE OF INITIAL RECEIPT*				
VESSEL	VOY	FLAG	PORT OF LOADING	LOADING PIER / TERMINAL	ORIGINAL (S) TO BE RELEASED AT	
PORT OF DISCHARGE		PORT OF DELIVERY		<b>TYPE OF MOVE</b>		
<b>PARTICULARS FURNISHED BY SHIPPER</b>						
MARKS AND NUMBERS / CONTAINER NUMBERS	NO. OF PKGS	DESCRIPTION OF PACKAGES AND GOODS			GROSS WEIGHT	MEASUREMENT
B/L TO BE RELEASED AT		OCEAN FREIGHT PAYABLE AT		The undersigned Carrier hereby acknowledges receipt of the sealed container of the sealed container of packages or other shipping units said to contain the Goods described above in apparent external good order and condition unless otherwise stated. The Shipper agrees, and the consignee and every person purchasing this instrument for value, if negotiable, or otherwise having and interest in the Goods is advised that the receipt, custody, carriage, and delivery of the Goods are subject to all the terms and conditions set forth and incorporated by reference on this side and the reverse hereof, whether written, stamped or printed		
FREIGHT RATES CHARGES, WEIGHTS AND/OR		PREPAID	COLLECT			
				By: 		
				As Carrier		
<b>TOTAL</b>		<b>USD.</b>	<b>\$ 0,00</b>	Date and Place Issued:	<b>BEST FREIGHT SYSTEMS INC</b>	

ANEXO 11: Formulario para cancelar tributos

Fecha : 09/11/2019

## Liquidación

**CONTRIBUYENTE:**

Número de la liquidación	3994048	Tipo de identificación	RUC	Número de identificación	020147801031
Nombre o Razón Social	FILANUNGA CHARRONATO WILSON	Código	GUAYACIL	TELÉFONO	040330070
Dirección	CDA ALBORADA DECIMA SEGUNDA ETAPA SOLAR 21 M2 12 14				

**LIQUIDACION ADUANERA:**

CONCEPTO	Liquidación de Aduana	Valor Recaudado	Valor a Pagar	Valor Garantizado	Diferencia a pagar o garantizada
<b>A. Impuestos aduaneros</b>					
IMPORTE ADUANERO	1.428.640	1.417.730	11.910		
IMPORTE IMPORTE	4.320.000	4.284.900	35.100		
IMPORTE	0	0	0		
<b>B. Intereses</b>					
IMPORTE	71.500	0	71.500		
CI IMPORTE	0	0	0		
CI IMPORTE	0	0	0		
CI	0.414.100	884.200	1.709.900		
<b>C. Tasa</b>					
Tasa de liquidación Intereses	0	0	0		
<b>D. Seguro aduanero</b>					
IMPORTE	0	0	0		
IMPORTE IMPORTE	0	0	0		
<b>E. Intereses</b>					
<b>F. Intereses</b>					
<b>G. Tasa</b>					
Tasa	0.200.000	0.380.000	1.849.310	0	1.849.310
Fecha/Venc. de liquidación	11/09/2019	Fecha máxima de pago	13/09/2019	Banco	
Número de Garantía		Valor liquidación	1.849.310		
Monto Liquidación					
Observación:					
Observación de Aduana:					

## PERSONAS ENCUESTADAS

### ANEXO 12: Listado de personas encuestadas

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>
<b>Ing. Josè Luis Rodas Timbe</b>	Gerente General
<b>Mike Rodas</b>	Gerente de Ventas
<b>Guadalupe Suarez</b>	Contador
<b>Karla Briones</b>	Tesorera
<b>Alejandra Solís</b>	Operaciones
<b>Gary Rodríguez</b>	Logística
<b>Luis Balseca</b>	Vendedor
<b>Verónica Ramírez</b>	Vendedor
<b>Cesar Gallo</b>	Bodega
<b>Ivonne Castillo</b>	Asistente
<b>ENCUESTADOR:</b>	
<b>JESSENIA SUSETTY CASTRO MARTÍNEZ</b>	

## ANEXO 13: Encuestas

### ENCUESTA No. 1

Fecha: Marzo 2 del 2020

Nombre: ING. JOSE LUIS RODAS TIMBE

1¿Cuánto tiempo tiene laborando en la empresa Importadora José Rodas S.A.?

1 a 5 años		11 a 15 años	
6 a 10 años		16 a 20 años	
Más de 20 años	X		

2 ¿Dentro del último año, en su lugar de trabajo, se han presentado inconvenientes que afecten el proceso de importación?

Si	X	No	
----	---	----	--

3¿Sabe Usted que es un manual de procedimientos?

Si	X	No	
----	---	----	--

4¿Sabe Usted que el manual de procedimientos determina las funciones y tareas que debe cumplir en su lugar de trabajo?

Si	X	No	
----	---	----	--

5¿En Importadora José Rodas S.A. se ha implementado un manual de procedimientos en el área de importaciones?

Si		No	X
----	--	----	---

6¿Cree que existen demoras en las actividades que se realizan en el área de importaciones?

Si	X	No	
----	---	----	--

7¿Considera que las demoras del área de importaciones se deben a la falta de procesos y procedimientos documentados?

Si	X	No	
----	---	----	--

8¿Cree usted que un manual de procedimientos en el área de importaciones haría más eficiente el proceso de importación de mercancías?

Si	X	No	
----	---	----	--

## ENCUESTA No. 2

Fecha: Marzo 2 del 2020

Nombre: MIKE RODAS

1¿Cuánto tiempo tiene laborando en la empresa Importadora José Rodas S.A.?

1 a 5 años		11 a 15 años	
6 a 10 años		16 a 20 años	
Más de 20 años	X		

2 ¿Dentro del último año, en su lugar de trabajo, se han presentado inconvenientes que afecten el proceso de importación?

Si	X	No	
----	---	----	--

3¿Sabe Usted que es un manual de procedimientos?

Si	X	No	
----	---	----	--

4¿Sabe Usted que el manual de procedimientos determina las funciones y tareas que debe cumplir en su lugar de trabajo?

Si	X	No	
----	---	----	--

5¿En Importadora José Rodas S.A. se ha implementado un manual de procedimientos en el área de importaciones?

Si		No	X
----	--	----	---

6¿Cree que existen demoras en las actividades que se realizan en el área de importaciones?

Si	X	No	
----	---	----	--

7¿Considera que las demoras del área de importaciones se deben a la falta de procesos y procedimientos documentados?

Si	X	No	
----	---	----	--

8¿Cree usted que un manual de procedimientos en el área de importaciones haría más eficiente el proceso de importación de mercancías?

Si	X	No	
----	---	----	--

### ENCUESTA No. 3

Fecha: Marzo 2 del 2020

Nombre: GUADALUPE SUAREZ

1¿Cuánto tiempo tiene laborando en la empresa Importadora José Rodas S.A.?

1 a 5 años		11 a 15 años	
6 a 10 años	X	16 a 20 años	
Más de 20 años			

2¿Dentro del último año, en su lugar de trabajo, se han presentado inconvenientes que afecten el proceso de importación?

Si	X	No	
----	---	----	--

3¿Sabe Usted que es un manual de procedimientos?

Si	X	No	
----	---	----	--

4¿Sabe Usted que el manual de procedimientos determina las funciones y tareas que debe cumplir en su lugar de trabajo?

Si	X	No	
----	---	----	--

5¿En Importadora José Rodas S.A. se ha implementado un manual de procedimientos en el área de importaciones?

Si		No	X
----	--	----	---

6¿Cree que existen demoras en las actividades que se realizan en el área de importaciones?

Si	X	No	
----	---	----	--

7¿Considera que las demoras del área de importaciones se deben a la falta de procesos y procedimientos documentados?

Si	X	No	
----	---	----	--

8¿Cree usted que un manual de procedimientos en el área de importaciones haría más eficiente el proceso de importación de mercancías?

Si	X	No	
----	---	----	--

## ENCUESTA No. 4

Fecha: Marzo 2 del 2020

Nombre: KARLA BRIONES

1¿Cuánto tiempo tiene laborando en la empresa Importadora José Rodas S.A.?

1 a 5 años	X	11 a 15 años	
6 a 10 años		16 a 20 años	
Más de 20 años			

2¿Dentro del último año, en su lugar de trabajo, se han presentado inconvenientes que afecten el proceso de importación?

Si	X	No	
----	---	----	--

3¿Sabe Usted que es un manual de procedimientos?

Si	X	No	
----	---	----	--

4¿Sabe Usted que el manual de procedimientos determina las funciones y tareas que debe cumplir en su lugar de trabajo?

Si	X	No	
----	---	----	--

5¿En Importadora José Rodas S.A. se ha implementado un manual de procedimientos en el área de importaciones?

Si		No	X
----	--	----	---

6¿Cree que existen demoras en las actividades que se realizan en el área de importaciones?

Si		No	X
----	--	----	---

7¿Considera que las demoras del área de importaciones se deben a la falta de procesos y procedimientos documentados?

Si		No	X
----	--	----	---

8¿Cree usted que un manual de procedimientos en el área de importaciones haría más eficiente el proceso de importación de mercancías?

Si	X	No	
----	---	----	--

## ENCUESTA No. 5

Fecha: Marzo 2 del 2020

Nombre: ALEJANDRA SOLIS

1¿Cuánto tiempo tiene laborando en la empresa Importadora José Rodas S.A.?

1 a 5 años	X	11 a 15 años	
6 a 10 años		16 a 20 años	
Más de 20 años			

2 ¿Dentro del último año, en su lugar de trabajo, se han presentado inconvenientes que afecten el proceso de importación?

Si	X	No	
----	---	----	--

3¿Sabe Usted que es un manual de procedimientos?

Si	X	No	
----	---	----	--

4¿Sabe Usted que el manual de procedimientos determina las funciones y tareas que debe cumplir en su lugar de trabajo?

Si	X	No	
----	---	----	--

5¿En Importadora José Rodas S.A. se ha implementado un manual de procedimientos en el área de importaciones?

Si		No	X
----	--	----	---

6¿Cree que existen demoras en las actividades que se realizan en el área de importaciones?

Si	X	No	
----	---	----	--

7¿Considera que las demoras del área de importaciones se deben a la falta de procesos y procedimientos documentados?

Si	X	No	
----	---	----	--

8¿Cree usted que un manual de procedimientos en el área de importaciones haría más eficiente el proceso de importación de mercancías?

Si	X	No	
----	---	----	--

## ENCUESTA No. 6

Fecha: Marzo 2 del 2020

Nombre: GARY RODRIGUEZ

1¿Cuánto tiempo tiene laborando en la empresa Importadora José Rodas S.A.?

1 a 5 años		11 a 15 años	X
6 a 10 años		16 a 20 años	
Más de 20 años			

2 ¿Dentro del último año, en su lugar de trabajo, se han presentado inconvenientes que afecten el proceso de importación?

Si	X	No	
----	---	----	--

3¿Sabe Usted que es un manual de procedimientos?

Si	X	No	
----	---	----	--

4¿Sabe Usted que el manual de procedimientos determina las funciones y tareas que debe cumplir en su lugar de trabajo?

Si	X	No	
----	---	----	--

5¿En Importadora José Rodas S.A. se ha implementado un manual de procedimientos en el área de importaciones?

Si		No	X
----	--	----	---

6¿Cree que existen demoras en las actividades que se realizan en el área de importaciones?

Si	X	No	
----	---	----	--

7¿Considera que las demoras del área de importaciones se deben a la falta de procesos y procedimientos documentados?

Si	X	No	
----	---	----	--

8¿Cree usted que un manual de procedimientos en el área de importaciones haría más eficiente el proceso de importación de mercancías?

Si	X	No	
----	---	----	--

## ENCUESTA No. 7

Fecha: Marzo 2 del 2020

Nombre: LUIS BALSECA

1¿Cuánto tiempo tiene laborando en la empresa Importadora José Rodas S.A.?

1 a 5 años		11 a 15 años	X
6 a 10 años		16 a 20 años	
Más de 20 años			

2 ¿Dentro del último año, en su lugar de trabajo, se han presentado inconvenientes que afecten el proceso de importación?

Si	X	No	
----	---	----	--

3¿Sabe Usted que es un manual de procedimientos?

Si		No	X
----	--	----	---

4¿Sabe Usted que el manual de procedimientos determina las funciones y tareas que debe cumplir en su lugar de trabajo?

Si		No	X
----	--	----	---

5¿En Importadora José Rodas S.A. se ha implementado un manual de procedimientos en el área de importaciones?

Si		No	X
----	--	----	---

6¿Cree que existen demoras en las actividades que se realizan en el área de importaciones?

Si	X	No	
----	---	----	--

7¿Considera que las demoras del área de importaciones se deben a la falta de procesos y procedimientos documentados?

Si	X	No	
----	---	----	--

8¿Cree usted que un manual de procedimientos en el área de importaciones haría más eficiente el proceso de importación de mercancías?

Si	X	No	
----	---	----	--

## ENCUESTA No. 8

Fecha: Marzo 2 del 2020

Nombre: VERONICA RAMIREZ

1¿Cuánto tiempo tiene laborando en la empresa Importadora José Rodas S.A.?

1 a 5 años	X	11 a 15 años	
6 a 10 años		16 a 20 años	
Más de 20 años			

2 ¿Dentro del último año, en su lugar de trabajo, se han presentado inconvenientes que afecten el proceso de importación?

Si	X	No	
----	---	----	--

3¿Sabe Usted que es un manual de procedimientos?

Si	X	No	
----	---	----	--

4¿Sabe Usted que el manual de procedimientos determina las funciones y tareas que debe cumplir en su lugar de trabajo?

Si	X	No	
----	---	----	--

5¿En Importadora José Rodas S.A. se ha implementado un manual de procedimientos en el área de importaciones?

Si		No	X
----	--	----	---

6¿Cree que existen demoras en las actividades que se realizan en el área de importaciones?

Si	X	No	
----	---	----	--

7¿Considera que las demoras del área de importaciones se deben a la falta de procesos y procedimientos documentados?

Si	X	No	
----	---	----	--

8¿Cree usted que un manual de procedimientos en el área de importaciones haría más eficiente el proceso de importación de mercancías?

Si	X	No	
----	---	----	--

## ENCUESTA No. 9

Fecha: Marzo 2 del 2020

Nombre: CESAR GALLO

1¿Cuánto tiempo tiene laborando en la empresa Importadora José Rodas S.A.?

1 a 5 años	X	11 a 15 años	
6 a 10 años		16 a 20 años	
Más de 20 años			

2 ¿Dentro del último año, en su lugar de trabajo, se han presentado inconvenientes que afecten el proceso de importación?

Si	X	No	
----	---	----	--

3¿Sabe Usted que es un manual de procedimientos?

Si		No	X
----	--	----	---

4¿Sabe Usted que el manual de procedimientos determina las funciones y tareas que debe cumplir en su lugar de trabajo?

Si		No	X
----	--	----	---

5¿En Importadora José Rodas S.A. se ha implementado un manual de procedimientos en el área de importaciones?

Si		No	X
----	--	----	---

6¿Cree que existen demoras en las actividades que se realizan en el área de importaciones?

Si	X	No	
----	---	----	--

7¿Considera que las demoras del área de importaciones se deben a la falta de procesos y procedimientos documentados?

Si	X	No	
----	---	----	--

8¿Cree usted que un manual de procedimientos en el área de importaciones haría más eficiente el proceso de importación de mercancías?

Si	X	No	
----	---	----	--

## ENCUESTA No. 10

Fecha: Marzo 2 del 2020

Nombre: IVONNE CASTILLO

1¿Cuánto tiempo tiene laborando en la empresa Importadora José Rodas S.A.?

1 a 5 años	X	11 a 15 años	
6 a 10 años		16 a 20 años	
Más de 20 años			

2 ¿Dentro del último año, en su lugar de trabajo, se han presentado inconvenientes que afecten el proceso de importación?

Si	X	No	
----	---	----	--

3¿Sabe Usted que es un manual de procedimientos?

Si	X	No	
----	---	----	--

4¿Sabe Usted que el manual de procedimientos determina las funciones y tareas que debe cumplir en su lugar de trabajo?

Si	X	No	
----	---	----	--

5¿En Importadora José Rodas S.A. se ha implementado un manual de procedimientos en el área de importaciones?

Si		No	X
----	--	----	---

6¿Cree que existen demoras en las actividades que se realizan en el área de importaciones?

Si	X	No	
----	---	----	--

7¿Considera que las demoras del área de importaciones se deben a la falta de procesos y procedimientos documentados?

Si	X	No	
----	---	----	--

8¿Cree usted que un manual de procedimientos en el área de importaciones haría más eficiente el proceso de importación de mercancías?

Si	X	No	
----	---	----	--