



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

DEPARTAMENTO DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE TITULACIÓN

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROCESOS ADMINISTRATIVOS ADUANEROS Y LA SATISFACCIÓN DE
LOS IMPORTADORES**

AUTOR:

Ing. Fernando Quituzaca Lucero

TUTORA:

MAE Eco. Inés María Arroba Salto

GUAYAQUIL- ECUADOR

2021



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO

TÍTULO Y SUBTÍTULO: Procesos Administrativos Aduaneros y la Satisfacción de los Importadores.

AUTOR: Quituzaca Lucero Fernando
Alex

TUTOR: MAE Eco. Inés Arroba Salto

INSTITUCIÓN:
Universidad Laica Vicente Rocafuerte de
Guayaquil

Grado obtenido:
Magíster en Administración de Empresas

MAESTRÍA:
Maestría en Administración de Empresas

COHORTE:
I

FECHA DE PUBLICACIÓN:
2021

N. DE PAGES: 102

ÁREAS TEMÁTICAS: Educación Comercial y Administración

PALABRAS CLAVE: Administración, Procesos, Clientes, Satisfacción, Agente de aduana

RESUMEN:

El presente proyecto de investigación analiza la importancia de la administración dentro del proceso logístico de importación, donde se ha podido evidenciar que los agentes de aduana que no poseen una estructura administrativa establecida cuentan con un mayor índice de no satisfacción de los clientes importadores con relación al servicio recibido al momento de realizar el proceso logístico de despacho de carga. Para ello se realizó un estudio en el cual se tomó como muestra a la agencia de aduana María Teresa Bueno quien facilitó las herramientas necesarias para el desarrollo del trabajo. Las principales herramientas de recopilación de información fueron las entrevistas al personal de trabajo del agente de aduana María Teresa Bueno y las encuestas a los importadores – clientes de María Teresa Bueno. El resultado de la información recopilada dio como propuesta el desarrollo de un modelo de gestión de los procesos administrativos en la logística de importación cuyo principal objetivo es brindar la información necesaria a los involucrados dentro de cada proceso logístico y operativo que debe cumplir la carga para su respectivo despacho. Para la validación de la propuesta se tomó como referencia la participación de tres expertos en la materia cuyo criterio fue favorable para la implementación de la misma.

N. DE REGISTRO (en base de datos)

N. DE CLASIFICACIÓN:

DIRECCIÓN URL:

ADJUNTO PDF:

SI

NO

CONTACTO CON AUTOR:
Quituzaca Lucero Fernando

Teléfono:
0967303480

E-mail:
fquituzacal@ulvr.edu.ec

CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:

PhD. Eva Guerrero López
Teléfono: (04) 2596500 Ext. 170
E-mail: eguerrerol@ulvr.edu.ec
Directora del departamento de Posgrado
Mg. Violeta Rodríguez Basantes.
Teléfono: (04)2596500 Ext. 170
E-mail: vrodriguez@ulvr.edu.ec
Coordinadora de Maestría de Administración de
Empresas

DEDICATORIA

Dedico a Dios y a la Virgen María por permitir llegar a esta meta

A mi madre, la honorable señora Rosa Lucero al ser mi pilar fundamental en mi vida en todo aspecto.

A mí hermanos, Daisy Quituizaca y Diego Gavilánez al ser parte importante en mi vida

También me gustaría dedicar este trabajo de titulación a mis abuelos, Jesús Beatriz Quituizaca y René Lucero Yanza, aunque no estén conmigo físicamente, sé que me acompañan desde el cielo.

Ing. Fernando Quituizaca Lucero

AGRADECIMIENTO

Agradezco A Dios, por estar conmigo en cada paso de mi vida.

A mi madre, la honorable señora Rosa Lucero al impulsarme a seguir este gran paso en mi vida profesional.

A mis grandes amigos Fabiola Peralta y Wilson Gómez, al ser parte importante en mi vida, alentándome cada día a superarme con cada prueba que nos presenta la vida.

A mi tutora, Máster Inés Arroba, gracias por su paciencia, consejos y por estar al pendiente de todo este proceso.

A la Máster Violeta Rodríguez al ser más allá de coordinadora, un excelente ser humano y amiga

Ing. Fernando Quituzaca Lucero

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO

PROCESOS ADMINISTRATIVOS ADUANEROS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS IMPORTADORES

INFORME DE ORIGINALIDAD

8% INDICE DE SIMILITUD	9% FUENTES DE INTERNET	0% PUBLICACIONES	3% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	3%
2	www.emprender-facil.com Fuente de Internet	2%
3	www.cosede.gob.ec Fuente de Internet	2%
4	esp.routestofinance.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ulvr.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	scpm.gob.ec Fuente de Internet	1%



MAE INÉS ARROBA SALTO
TUTORA
CI. 130253460

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Guayaquil, 10 de agosto del 2021

Yo, **ING. FERNANDO QUITUIZACA LUCERO** declaro bajo juramento, que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo mis derechos de autor a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establecido por las normativas Institucionales vigentes.



Firma: _____

Ing. Fernando Quituzaca Lucero

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DE LA TESIS

Guayaquil, 10 de agosto del 2021

Certifico que el trabajo titulado **“Procesos Administrativos Aduaneros y la Satisfacción de los Importadores.”** ha sido elaborado por el Ing. Fernando Quituzaca Lucero bajo mi tutoría, y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador que se designe al efecto.



Firma: _____

MAE ECO. Inés Arroba Salto

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación analiza la importancia de la administración dentro del proceso logístico de importación, donde se ha podido evidenciar que los agentes de aduana que no poseen una estructura administrativa establecida cuentan con un mayor índice de no satisfacción de los clientes importadores con relación al servicio recibido al momento de realizar el proceso logístico de despacho de carga. Para ello se realizó un estudio en el cual se tomó como muestra a la agencia de aduana María Teresa Bueno quien facilitó las herramientas necesarias para el desarrollo del trabajo. Las principales herramientas de recopilación de información fueron las entrevistas al personal de trabajo del agente de aduana María Teresa Bueno y las encuestas a los importadores – clientes de María Teresa Bueno. El resultado de la información recopilada dio como propuesta el desarrollo de un modelo de gestión de los procesos administrativos en la logística de importación cuyo principal objetivo es brindar la información necesaria a los involucrados dentro de cada proceso logístico y operativo que debe cumplir la carga para su respectivo despacho. Para la validación de la propuesta se tomó como referencia la participación de tres expertos en la materia cuyo criterio fue favorable para la implementación de la misma.

Palabra clave: Administración, Procesos, Clientes, Satisfacción, Agente de aduana.

ABSTRACT

This research project analyzes the importance of administration within the import logistics process, where it has been possible to show that customs agents who do not have an established administrative structure have a higher rate of non-satisfaction of importing customers in relation to the service received at the time of carrying out the logistics process of cargo clearance. For this purpose, a study was carried out in which the customs agency María Teresa Bueno was taken as a sample, who provided the necessary tools for the development of the work. The main information gathering tools were the interviews with the work staff of the customs agent María Teresa Bueno and the surveys to the importers – clients of María Teresa Bueno. The result of the information collected gave as a proposal the development of a management model of the administrative processes in the import logistics whose main objective is to provide the necessary information to those involved within each logistical and operational process that the cargo must fulfill for its respective dispatch. For the validation of the proposal, the participation of three experts in the field whose criteria was favorable for the implementation of the same was taken as a reference.

Keywords: Administration, Processes, Customers, Satisfaction, Customs agent.

Índice general

Capítulo 1 Marco General de Investigación	1
1.1. TEMA	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.4. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.5. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.6. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	3
1.7. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	3
1.7.1. OBJETIVO GENERAL.	3
1.7.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	3
1.8. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.9. IDEA QUE DEFENDER	5
1.10. VARIABLES DE ESTUDIO	6
Capítulo 2 Marco Teórico	7
2.1. Marco teórico	7
2.1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
2.2. ADMINISTRACIÓN ADUANERA	8
2.2.1. OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN ADUANERA.....	8
2.3. IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN DE ADUANAS	9
2.4. IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS ADUANEROS	10
2.5. INSTITUCIONES QUE INTERACTÚAN EN EL COMERCIO EXTERIOR.....	11
2.5.1. ORGANIZACIÓN DE COMERCIO MUNDIAL.....	11
2.5.2. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE ADUANAS.....	12
2.5.3. CÁMARA INTERNACIONAL DE COMERCIO	13
2.5.4. CONFERENCIA DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE COMERCIO Y DESARROLLO	13
2.5.5. ORGANIZACIÓN MARÍTIMA INTERNACIONAL	14
2.5.6. ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE TRANSPORTE AÉREO	14
2.5.7. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN	15
2.5.8. PROECUADOR	15
2.5.9. MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA DE ECUADOR (MSP).....	15
2.5.10. MINISTERIO DE AGRICULTURA, GANADERÍA, ACUACULTURA Y PESCA (MAGAP)	
.....	16

2.5.11.	INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN (INEN).....	16
2.5.12.	MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS.....	16
2.5.13.	MINISTERIO DE PRODUCCIÓN, COMERCIO EXTERIOR, INVERSIONES Y PESCA. ...	16
2.5.14.	ACUERDOS COMERCIALES	17
2.5.15.	TÉRMINOS DE NEGOCIACIÓN INTERNACIONAL	18
2.5.15.1.	FAS - FREE ALONGSIDE SHIP (FRANCO A BORDO DEL BUQUE):	19
2.5.15.2.	DPU - DELIVERED AT PLACE UNLOADED (MERCANCÍA ENTREGADA Y DESCARGADA EN LUGAR ACORDADO):	19
2.5.15.3.	EXW - EX WORKS (EX FÁBRICA)	19
2.5.15.4.	FCA - FREE CARRIER (LIBRE TRANSPORTISTA).....	19
2.5.15.5.	FOB - FREE ON BOARD (LIBRE A BORDO).....	20
2.5.15.6.	CPT - TRANSPORTE PAGADO HASTA —.....	20
2.5.15.7.	CFR - COSTO Y FLETE:	20
2.5.15.8.	CIF - COSTO, SEGURO Y FLETE:	20
2.5.15.9.	CIP - TRANSPORTE Y SEGURO PAGADO HASTA —.....	21
2.5.15.10.	DAP - DELIVERED AT PLACE (ENTREGADO EN EL LUGAR)	21
2.5.15.11.	DDP - DELIVERED DUTY PAID (FRANCO DESPACHADO EN ADUANA)	21
2.6.	Marco Conceptual.....	21
2.6.1.	Valoración de aduana.....	22
2.6.1.1.	Método de valor comparativo	22
2.6.1.2.	Método del valor deductivo	22
2.6.1.3.	Método del valor calculado	22
2.6.1.4.	El método alternativo	22
2.6.2.	Zonas aduaneras	22
2.6.3.	Agente aduanero	23
2.6.4.	Clasificación arancelaria	23
2.6.5.	Despacho de aduana.....	24
2.6.6.	Movement reference number (Número de referencia de movimiento)	24
2.6.7.	Certificado de origen.....	24
2.6.8.	Declaración aduanera.....	25
2.6.9.	Infracción aduanera.....	25
2.6.10.	Factura comercial.....	25
2.6.11.	Lista de empaque o packing list	25
2.6.12.	Conocimientos de embarque	26

2.6.13.	Bill of lading (Guía de carga) o BL	26
2.6.14.	Guía aérea.....	26
2.6.15.	Seguro	26
2.7.	Marco Legal	26
2.7.1.	Constitución del Ecuador	27
2.7.2.	Plan nacional del buen vivir	27
2.7.3.	Código Orgánico de la Producción, Comercio E Inversión Y Reglamento	28
Capítulo 3 Análisis de Resultados y Discusión		30
3.1.	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	30
3.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.3.	MÉTODOS Y TÉCNICAS UTILIZADOS	30
3.4.	POBLACIÓN	31
3.5.	MUESTRA	32
3.5.1.	DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA.....	32
3.6.	ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	32
3.6.1.	ENTREVISTAS	32
3.6.1.1.	ENTREVISTA: MSc. MARÍA TERESA BUENO – AGENTE DE ADUANA.....	32
3.6.1.2.	ENTREVISTA: JEFE DE LOGÍSTICA ING. GABRIEL TORRES	34
3.6.1.3.	ENTREVISTA: JEFE DE OPERACIONES ING. VIRGINIA ROSALES.....	37
3.6.2.	ANÁLISIS RESULTADO DE ENTREVISTA.....	39
3.7.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	40
3.7.1.	ANÁLISIS GLOBAL DEL RESULTADO DE ENCUESTAS.....	51
Capítulo 4 Propuesta de solución.....		52
4.1.	TÍTULO DE PROPUESTA.....	52
4.2.	LOGOTIPO DE LA PROPUESTA.....	52
4.3.	OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	52
4.3.1.	OBJETIVO GENERAL	52
4.3.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	52
4.4.	JUSTIFICACIÓN.....	52
4.5.	DIAGRAMA DE LA PROPUESTA	54
4.6.	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN.....	56

4.7.	PROYECCIÓN DE APLICACIÓN MODELO DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA LOGÍSTICA DE IMPORTACIÓN [MGPRO-ADLOGIM]- FACTOR TIEMPO	63
4.8.	VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA POR EXPERTOS.....	64
4.6.1.	ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN POR EXPERTOS	68
4.9.	FACTIBILIDAD DE APLICACIÓN	68
4.10.	BENEFICIOS DE LA PROPUESTA	69
4.11.	BENEFICIARIOS DIRECTOS E INDIRECTOS DE LA PROPUESTA	69
4.12.	COSTO DE LA PROPUESTA	69
4.13.	CONCLUSIONES DE LA PROPUESTA.....	71
	CONCLUSIONES	72
	RECOMENDACIONES	73
	Bibliografía.....	74
	ANEXO	78

Índice figuras

Figura 1 Comprensión de requerimiento por asesor aduanero.	41
Figura 2 La información de requerimiento disponible.	42
Figura 3 Efectividad de procedimientos.	43
Figura 4 Cumplimiento de requisitos técnicos.	44
Figura 5 Accionar del agente de aduana ante dificultades.	45
Figura 6 Adecuada gestión de tiempo de entrega.	46
Figura 7 Adecuado soporte logístico por atraso.	47
Figura 8 Satisfacción por servicio recibido.	48
Figura 9 Conocimiento del objetivo de un modelo de gestión aduanera	49
Figura 10 Viabilidad de la creación de un modelo de gestión aduanera de procedimientos. .	50
Figura 11 Logotipo de la propuesta	52
Figura 12 Flujograma del Modelo de gestión de los procesos administrativos en la Logística de importación [MGPRO-ADLOGIM].	56
Figura 13 Documentos para desaduanización	57
Figura 14 Proceso Actividad Logística Aduanera	62
Figura 15 Proyección de aplicación 4.7. Proyección de aplicación Modelo de gestión de los procesos administrativos en la Logística de importación [MGPRO-ADLOGIM]- Factor tiempo	63

Índice de tablas

Tabla 1 Delimitación de la investigación.....	3
Tabla 2 Fases del método inductivo.....	31
Tabla 3 Listado agentes de aduana cantón Samborondón.....	31
Tabla 4 Descripción de la muestra de la investigación.	32
Tabla 5 análisis de los aspectos positivos y negativos de las entrevistas.....	39
Tabla 6 Comprensión de requerimiento por asesor aduanero.	41
Tabla 7 La información de requerimiento disponible	42
Tabla 8 Efectividad de procedimientos.....	43
Tabla 9 Cumplimiento de requisitos técnicos.....	44
Tabla 10 Accionar del agente de aduana ante dificultades.....	45
Tabla 11 Adecuada gestión de tiempo de entrega.	46
Tabla 12 Adecuado soporte logístico por atraso.....	47
Tabla 13 Satisfacción por servicio recibido.	48
Tabla 14 Conocimiento del objetivo de un modelo de gestión aduanera.....	49
Tabla 15 Viabilidad de la creación de un modelo de gestión aduanera de procedimientos... ..	50
Tabla 16 Resultados Simplificados de encuestas	51
Tabla 17. Resultados Experto Gabriela Álvarez.....	65
Tabla 18. Resultado de experto Alex Angulo.....	66
Tabla 19. Resultados Experto Kira Yagual	67
Tabla 20 Costo de la propuesta.....	70

Índice de anexos

Anexo 1. Preguntas elaboradas para la entrevista dirigida a: Operador Logístico & Aduana- María Teresa Bueno	79
Anexo 2. Formato de encuestas realizadas a los importadores que forman parte de la cartera de clientes del agente de aduana seleccionado para el estudio	80
Anexo 3. Formato de encuestas para el criterio de especialistas	84
Anexo 4. Resumen Ejecutivo Hoja de Vida Validadores	84

Capítulo 1 Marco General de Investigación

1.1. Tema

Procesos Administrativos Aduaneros y la Satisfacción de los Importadores

1.2. Planteamiento del problema

En la actualidad una de las líneas de negocios más influyentes en el desarrollo de actividades comerciales internacionales, es la participación de los agentes de aduanas en la importación y exportación de bienes. La cadena logística que ellos proporcionan debe ser la mejor para que los costos sean los más justos y acordes al mercado. En la actualidad existen algunas agencias que mantienen un control administrativo poco eficiente por preocuparse en la búsqueda de nuevos clientes, lo que provoca que los departamentos involucrados en sus operaciones se vean afectados.

Entre los principales problemas se encuentran: la falta de control en los tiempos de entregas siendo uno de los obstáculos más difíciles para los agentes de aduana que es provocado por no contar con un diseño de cómo está estructurada la cadena logística de comercio exterior entre todos los departamentos involucrados, desde que la carga llega a depósito temporal aduanero hasta que este cuenta con salida autorizada para su despacho otro de los problemas es la ineficiente revisión documental, siendo uno de los filtros más importante para poder generar la declaración de aduana, lo que provoca que muchas veces el importador deba pagar tributos sobre subpartidas arancelarias que no corresponden, o existen casos donde el canal de aforo es documental o físico que por solicitud de subsanaciones por parte de la autoridad aduanera genera retrasos que trae como consecuencia que la carga quede retenida en depósito temporal aduanero aumentando el costo de almacenaje. Otro problema, es la falta de capacitación constante al portafolio de clientes sobre los convenios y tratados internacionales existentes referente a los bienes que comercializan, lo que genera a los importadores una falta de interés sobre las mejoras

económicas tanto para su negocio como para el estado a través del recaudo de tributos.

La correcta administración de las organizaciones o negocios representa una tarea que pierde constantemente valor con la imperiosa necesidad de buscar potenciales clientes y consumidores finales, lo que influye en las tomas de decisiones de los directivos. Cabe destacar, que una apropiada gestión de venta es fundamental para el continuismo de las operaciones del negocio, pero una ineficiente administración afectaría al logro de los objetivos y cumplimiento de metas empresariales. La presente investigación busca mejorar la gestión administrativa de este tipo de negocio con el propósito de que alcance la satisfacción de sus clientes siendo más competitiva su participación en el mercado.

1.3. Formulación del problema

¿La falta de procesos administrativos aduaneros afecta la satisfacción de los importadores?

1.4. Sistematización del problema

- ¿Cuáles son las bases teóricas de las actividades administrativas que contribuyen a mejorar los procesos aduaneros en la satisfacción de los importadores?
- ¿Cómo la actual gestión administrativa aduanera incide en la satisfacción del cliente?
- ¿De qué forma se mejorará los procesos administrativos aduanero para la satisfacción de los clientes?

1.5. Delimitación del problema de investigación

La presente investigación se ejecutará sobre la actividad relacionada con el agenciamiento de aduana con el propósito de analizar el impacto de los procesos administrativos en la satisfacción de los importadores, siendo los clientes de la empresa de estudio.

Delimitación Espacial: La investigación se desenvuelve en el entorno empresarial del sector de agente de aduana, considerando que presenta debilidades en los niveles

organizacionales (administrativos, operativos y de apoyo). El estudio se desarrolla a través del análisis de la agencia de aduana María Teresa Bueno ubicada en el cantón Samborondón de la provincia del Guayas.

Delimitación del contenido en el campo amplio del conocimiento: Procesos Administrativos, Gestión Aduanera y Satisfacción de clientes

Tabla 1

Delimitación de la investigación

Campo:	Importadores.
Área:	Administrativa, comercio exterior
País:	Ecuador.
Provincia:	Guayas
Ciudad:	Samborondón.
Periodo:	2019, 2018.

Elaborado: Quituzaca (2021)

1.6. Línea de investigación

El presente proyecto de investigación sigue la línea de investigación institucional Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables presentada por Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, enfocándose en la línea Desarrollo empresarial y del talento Humano y en la sublínea Modelo y procesos para la administración empresarial.

1.7. Objetivos de investigación

1.7.1. Objetivo general.

Analizar un modelo de optimización de procesos administrativos aduaneros en la satisfacción de los importadores.

1.7.2. Objetivos específicos.

Determinar los fundamentos teóricos sobre actividades administrativas enfocados en la optimización de los procesos aduanero y la satisfacción de los importadores.

Diagnosticar la situación de la gestión administrativa aduanera actual y su influencia en la satisfacción de los importadores de la ciudad de Guayaquil.

Desarrollar un sistema de control para el mejoramiento de la gestión administrativa aduanera a través de un modelo de optimización administrativo de todos los procesos operativos de la empresa.

1.8. Justificación de la investigación

La presente investigación se enfoca en optimizar los procesos administrativos aduaneros para alcanzar la satisfacción de los importadores, considerando que la integración de teorías, métodos y herramientas de buenas prácticas administrativa contribuyen a mejorar el flujo de las actividades de planeación, organización, dirección y control para el logro de los objetivos empresariales y la satisfacción del cliente, considerando que toda organización debe contar con la capacidad de proveer productos y servicios que cumplan con las exigencias y los requisitos de éstos para fomentar las relaciones comerciales a mediano y largo plazo.

Un modelo de optimización de procesos administrativos aduanero potenciará el uso de los recursos de la empresa de estudio para la toma de decisiones enfocada en la satisfacción de los importadores. De modo que, con la presente investigación pretende mejorar en la práctica empresarial la competencia de las organizaciones y a su vez aumentar la satisfacción de los clientes cumpliendo con sus requisitos.

La presente investigación se ejecutará mediante la aplicación de un diseño de investigación que permita establecer la estrategia para abordar a la problemática existente. Diagnosticando la situación actual de los procesos administrativos aduanero y su incidencia en la satisfacción de los clientes. Con la intención de que las compañías dedicadas a ofrecer servicios aduaneros agreguen valor agregado y logren la satisfacción de los importadores dentro de la ciudad de Guayaquil.

De acuerdo con lo señalado la investigación consiste en diseñar un modelo de procesos administrativos aduaneros para un mejor servicio a los importadores en lo que compete a la nacionalización de las cargas, que cumpla las exigencias de los clientes de toda consultora aduanera. Se deberá mejorar la comunicación entre ambas entidades con la finalidad de buscar mejoras en los tiempos del levante de la carga, realizando a tiempo: pagos por almacenaje, navieras, emisión de documentación originales para la presentación ante aduana y obtener salida autorizada; este seguimiento se debe realizar previo al arribo de las cargas en zona primaria para el conocimiento de los importadores del status de llegada a territorio aduanero ecuatoriano, una vez realizado el proceso logístico de forma correcta y justo a tiempo por parte de la consultora aduanera, permitirá el afianzar las relaciones comerciales con importadores.

La importancia del trabajo investigativo surge ya que el Ecuador pertenece a uno de los países con un alto nivel en el área de importaciones dentro de Latinoamérica, y para poder realizar el proceso de nacionalización los importadores deben realizar las declaraciones de las cargas mediante agentes de aduanas, mismos que serán responsables de realizar todo el proceso administrativo aduanero para el levante de la carga de zona primaria; al existir un valor agregado por este servicio ayudara a que toda la cadena logística fluya coordinadamente, estos procesos deben ser transparente, eficaces, coherentes y responsables con la finalidad de incrementar la cartera de clientes, reflejando una imagen de confianza ante los importadores. (Ponce Leiva, 2016).

1.9. Idea que defender

Un modelo de optimización de procesos permitirá tener un mayor control y mejora en la administración empresarial y en la satisfacción de los importadores.

1.10. Variables de estudio

Las variables de la investigación son:

- Procesos administrativos aduaneros.
- Mayor control.
- Mejora en administración.
- Satisfacción de los importadores.

Capítulo 2 Marco Teórico

2.1. Marco teórico

2.1.1. Antecedentes de la investigación

En un mundo cada vez más globalizado, puede resultar difícil comprender el comportamiento o incluso el propósito de agencias de aduanas. Desde los tiempos más remotos, los estados han gravado los bienes que cruzan sus fronteras. Sobre la importación, estos impuestos responden esencialmente a una preocupación fiscal, la de llenar las arcas públicas. Las exportaciones están controladas por prohibiciones destinadas a garantizar el abastecimiento del mercado nacional con alimentos de primera necesidad.

Hasta la Edad Media, los derechos de aduana se aplicaban en los denominados puntos de recogida de aduanas como derecho de pasaporte para el uso de carreteras, puentes e instalaciones portuarias o de mercado o como derecho de protección para el comercio.

En el siglo XVII / XVIII, bajo la influencia de la política económica durante el período del absolutismo, la idea de los derechos de aduana financieros se volvió cada vez más importante como los llamados aranceles protectores para proteger la economía nacional de la competencia no deseada. Debido a los elevados derechos de aduana, los productos extranjeros baratos se encarecieron y los productos nacionales equivalentes siguieron siendo competitivos de esta forma. (Euseda & Parada, 2010)

Una de las actividades históricas que forma parte de la evolución humana es el desarrollo de las actividades aduanera, que en el transcurso del tiempo ha sido adaptada a las diferentes necesidades y desarrollo de la humanidad. Conocer los inicios de la actividad aduanera ayudará a poner en contexto lo necesario que es la buena administración para su desarrollo.

2.2. Administración aduanera

La aduana es clave para el desarrollo de cualquier nación, especialmente en el comercio exterior. La Administración de Aduanas, o administración de aduanas, es el proceso mediante el cual se planifica, organiza y controla el ingreso y salida de mercancías, para brindar seguridad a la población. Para ello existen zonas establecidas donde realizará todos los procesos aduaneros.

Generalmente se encuentra en costas, puertos, aeropuertos y fronteras; es decir, en lugares donde los productos pueden entrar y salir. La gestión aduanera eficaz mejora las relaciones comerciales, regula el tráfico de mercancías y es una de las principales fuentes fiscales. La Administración de Aduanas consiste en la introducción y exportación de elementos, realizando un seguimiento del estado de dichos productos para que se encuentren en buenas condiciones sanitarias. El desafío de esta gestión es optimizar todo el proceso de importación y exportación en la aduana. (Moncayo, 2017)

Las tendencias emergentes, como la globalización, la liberalización del comercio, el mayor alcance de los precios de transferencia y la explosión del comercio electrónico tienen un impacto significativo en las operaciones aduaneras. A su vez, esto ha llevado a discusiones sobre la mejor manera de organizar las administraciones de ingresos para responder a estos y otros nuevos desafíos.

2.2.1. Objetivos de la administración aduanera

La gestión aduanera evita el tráfico ilícito de mercancías; Velar por el cumplimiento de las leyes que regulan las aduanas, brindando seguridad al país frente al tráfico ilícito. Facilitar el comercio utilizando tecnología en cada uno de los procesos aduaneros; Generar, actualizar y difundir la normativa del proceso aduanero. De esta forma, facilitan el cumplimiento para las empresas que participan

en comercio exterior Generar información relevante para la toma de decisiones en comercio nacional y exterior; Fortalecer la seguridad nacional a través de una gestión transparente que evite el tráfico ilícito de mercancías. Mejorar la efectividad de la auditoría. Para ello, debe simplificar, automatizar y modernizar los procesos. (Ruiz, 2016)

La Administración Aduanera será la responsable y encargada de que las operaciones de control se manejen de manera eficiente para que tanto los controles previos como los posteriores a la salida de la mercancía pretendan detectar cualquier tipo de contravención y ésta pueda ser sancionada a tiempo durante el periodo determinado de acuerdo a la legislación vigente.

2.3. Importancia de la administración de aduanas

Las aduanas permiten consolidar la economía del país ya que promueven buenas relaciones comerciales. Una buena gestión aduanera será una fuente de ingresos por los impuestos que recaude. En este sentido, la administración aduanera facilita y agiliza las operaciones de importación y exportación del país. Asimismo, permitirá, a través del análisis situacional, eliminar trámites burocráticos y simplificar trámites. Una buena gestión no solo recaudará impuestos, sino que también será garantía de responsabilidad y seguridad nacional. (Peralta, 2013)

El punto importante para el propósito del presente trabajo investigativo es que existe un acuerdo considerable entre los proveedores de asistencia técnica y los destinatarios, tanto sobre la importancia de modernizar la administración aduanera como sobre los pasos prácticos que esto requiere. El uso cada vez mayor de métodos de producción justo a tiempo ha aumentado aún más la importancia de una administración oportuna y eficaz de los requisitos aduaneros.

2.4. Importancia de los procesos administrativos aduaneros

Los siguientes puntos explican la necesidad y la importancia de los procesos administrativos aduaneros. Debido a la especialización, las líneas improductivas se pueden eliminar y el desperdicio de recursos se puede minimizar o evitar. En otras palabras, los recursos se canalizan para la producción únicamente de aquellos bienes que darían los mayores rendimientos. Por tanto, existe una asignación y utilización racional de los recursos a nivel internacional debido al comercio exterior.

El comercio exterior ayuda a brindar una mejor opción a los consumidores. Ayuda a poner a disposición de los consumidores de todo el mundo nuevas variedades, ofreciendo así a los consumidores una amplia variedad de opciones para elegir. Además de ser altamente competitivo para mantener e incrementar la demanda de productos, los países exportadores deben mantener la calidad de los productos.

Así, el comercio exterior asegura que se produzcan bienes de calidad y estandarizados.

Debemos mencionar que el comercio internacional ayuda a generar oportunidades de empleo, al incrementar la movilidad de mano de obra y recursos. Genera empleo directo en el sector importador - exportador y plazas de empleo alrededor de la cadena logística como el sector de servicios tales como las compañías de seguros, compañías de transporte, comunicaciones y otros sectores de la economía. Las importaciones facilitan el desarrollo económico de una nación. Esto se debe a que, con la importación de bienes de capital y tecnología, un país puede generar crecimiento en todos los sectores de la economía, es decir, agricultura, industria y sector de servicios. (Lauritzen, 2018)

La importancia de los procesos administrativos aduaneros en el comercio internacional entre diferentes países radica en ser un factor importante para mejorar

el nivel de vida, proporcionar empleo y permitir que los consumidores disfruten de una mayor variedad de bienes. El comercio internacional se ha producido desde que las primeras civilizaciones comenzaron a comerciar, pero en los últimos años el comercio internacional se ha vuelto cada vez más importante con una mayor proporción del PIB dedicada a las exportaciones e importaciones.

2.5. Instituciones que interactúan en el comercio exterior.

En un mundo cada vez más globalizado, las organizaciones internacionales juegan un papel importante en la importación y exportación. Sus funciones incluyen mantener estándares para garantizar la seguridad, ayudar a los países en desarrollo a lograr la seguridad económica y establecer normas sobre cómo los países hacen acuerdos comerciales y resuelven conflictos.

Ya sea que sea nuevo en el comercio internacional o un experimentado, comprender el papel que juegan estas organizaciones es clave para una comunicación clara y el cumplimiento de las regulaciones de importación y exportación.

2.5.1. Organización de comercio mundial.

La Organización Mundial del Comercio (OMC) se estableció en 1994 y es la organización económica intergubernamental más grande del mundo. Según el sitio web oficial, el objetivo final de la OMC es garantizar los flujos comerciales de la manera más fluida, predecible y libre posible.

A lo largo de su historia ha habido varios Acuerdos Comerciales Mundiales que son firmados por representantes de los países miembros y ratificados por sus respectivos órganos legislativos. Los acuerdos principales incluyen aquellos diseñados para establecer un enfoque común para manejar los acuerdos comerciales entre países y los procesos de resolución de conflictos. La OMC actúa como un foro de negociaciones entre los países miembros.

El Acuerdo sobre la Aplicación de Medidas Sanitarias y Fitosanitarias, conocido como Acuerdo MSF, es un tratado internacional establecido por la OMC en 1995. Establece reglas denominadas Medidas Fitosanitarias Internacionales que están destinadas a proteger la seguridad y el medio ambiente. (Organización Mundial Del Comercio, 2020)

2.5.2. Organización mundial de aduanas

La Organización Mundial de Aduanas (OMA) se fundó en 1952 como una asociación intergubernamental de autoridades aduaneras dedicada a la mejora continua de los procesos aduaneros en todo el mundo. Su objetivo principal es maximizar la eficacia y eficiencia de la autoridad aduanera de cada país para facilitar la recaudación de ingresos, la compilación de estadísticas comerciales y garantizar la seguridad.

La OMA desempeña un papel en la administración de los acuerdos de la OMC sobre valoración en aduana y normas de origen. La valoración en aduana es el proceso en el que las autoridades aduaneras asignan un valor monetario a un producto que se importa o exporta. Las reglas de origen son regulaciones que especifican qué criterios deben cumplirse para que un país afirme ser el origen de un bien o servicio.

Las reglas de origen pueden usarse para determinar si se aplica un trato arancelario preferencial bajo los términos de un acuerdo de libre comercio o en una zona de libre comercio. Las reglas de origen también pueden ser de naturaleza no preferencial, por ejemplo, con el propósito de recopilar datos comerciales relevantes para gobernar la economía de una nación. (Organización Mundial de Aduanas - World Customs Organization, 2020)

2.5.3. Cámara internacional de comercio

Fundada en 1919, el lema oficial de la Cámara de Comercio Internacional (ICC) es La Organización Mundial de Empresas. Es la asociación de empresas más grande del mundo. ICC permite que las empresas cooperen para establecer reglas, resolver disputas y abogar por cambios de políticas en el escenario mundial.

Los Incoterms son términos comerciales reconocidos internacionalmente que comunican claramente los costos, tareas y riesgos asignados tanto al comprador como al vendedor durante una transacción comercial internacional. Estos términos comerciales describen quién es responsable de empaquetar los productos, organizar el transporte y pagar los aranceles de importación. (Cámara Internacional de Comercio, 2020)

2.5.4. Conferencia de las naciones unidas sobre comercio y desarrollo

La Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) se estableció en 1964 como una organización intergubernamental dedicada a ayudar a los países en desarrollo a construir sus economías. Lo hacen aumentando el acceso a las tecnologías digitales, poniendo fin a las regulaciones que limitan el comercio y proporcionando análisis, creación de consenso y asistencia técnica.

Entre los logros de la UNCTAD se encuentra el establecimiento de un trato arancelario preferencial para las importaciones de países desarrollados desde países en desarrollo. Esto significa que los importadores pueden importar mercancías de países en desarrollo libres de impuestos o con un tipo de derecho reducido, lo que hace que los países en desarrollo sean más competitivos y garantizan un campo de juego más justo. (Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, 2020)

2.5.5. Organización marítima internacional

La Organización Consultiva Marítima Intergubernamental (IMCO) fue establecida en 1948 y luego rebautizada como Organización Marítima Internacional (OMI) en 1982. Es una agencia especializada de las Naciones Unidas. El propósito de la OMI es crear y mantener un marco común para el transporte marítimo internacional (transporte marítimo) a fin de garantizar la seguridad, legalidad, protección y eficiencia.

Entre las funciones principales de la OMI está la de regular el transporte marítimo de mercancías peligrosas. Publica pautas para crear una Declaración OMI de mercancías peligrosas, un documento de envío que se utiliza para declarar que un envío contiene mercancías peligrosas y para proporcionar información importante al transportista con el fin de garantizar un transporte seguro. (International Maritime Organization - OMI, 2020)

2.5.6. Asociación internacional de transporte aéreo

La Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) se estableció en 1945 como una asociación comercial para las aerolíneas del mundo. Su propósito es promover y apoyar a las aerolíneas y establecer estándares de la industria. Entre las funciones principales de IATA se encuentra la de regular el transporte de mercancías peligrosas por vía aérea. Publica pautas para crear una Declaración del remitente para mercancías peligrosas, un documento de envío que se utiliza para declarar que un envío contiene mercancías peligrosas y para proporcionar información importante al transportista a fin de garantizar un transporte seguro. (Asociación Internacional de Transporte Aéreo - IATA, 2020)

2.5.7. Organización internacional de normalización

La Organización Internacional de Normalización (ISO) fue fundada en el año de 1947 y está formada por representantes de las organizaciones nacionales de normalización de países de todo el mundo. El propósito de esta organización es crear y mantener estándares internacionales con el fin de garantizar la seguridad, equidad y eficiencia en el comercio internacional.

Las normas ISO no son normas específicas de ninguna industria en particular sin embargo juega un papel en la orientación de la gestión de mantenimiento de estándares y procesos globalizadores en industrias tan variadas tales como la industria manufacturera, transporte, energía, atención médica, agricultura, servicios financieros y la tecnología de la información. (International Organization for Standardization, 2020)

2.5.8. Proecuador

Esta institución es parte del Viceministerio de Promoción de Exportaciones e Inversiones, encargado de ejecutar las políticas y normas de promoción de exportaciones e inversiones del país para promover la oferta de productos y mercados del Ecuador para su inserción estratégica en el comercio internacional. (Proecuador, 2020)

2.5.9. Ministerio de salud pública de Ecuador (MSP)

El MSP, predeterminado en 1967 en Quito, es responsable por otorgar servicios de salud y confort a la población del territorio. El Ministerio lidera, regula, planifica, coordina, monitorea, y gestiona el área de la salud para incrementar su eficiencia y efectividad, cobertura, satisfacción del paciente, uso eficiente de recursos, y la

promoción de las ciencias y tecnologías de la salud. (Ministerio de Salud Pública, 2020)

2.5.10. Ministerio de agricultura, ganadería, acuicultura y pesca (MAGAP)

El MAGAP implementó en el 2007 el Proyecto de Competitividad Agropecuaria y Desarrollo Rural Sostenible (CADERS), con el fin de buscar el desarrollo y fortalecimiento de la producción de los pequeños agricultores, para garantizar la soberanía alimentaria, buscando mejores niveles de productividad y generar alianzas con otros actores, a fin de contribuir con el Buen Vivir en zonas rurales. (Ministerio de Agricultura y Ganadería, 2021)

2.5.11. Instituto ecuatoriano de normalización (INEN)

El INEN, fue creado el 28 de agosto de 1970, mediante Decreto Supremo No. 357 publicado en el Registro Oficial No. 54 del 7 de septiembre de 1970 y desde su inicio ha venido actuando como la entidad nacional encargada de formular las Normas Técnicas Ecuatorianas teniendo como concepto básico satisfacer las necesidades locales y facilitar el comercio nacional e internacional. (Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2021)

2.5.12. Ministerio de transporte y obras públicas

El MTOP es la entidad rectora del Sistema Nacional del Transporte Multimodal, expandiendo su campo de acción, implementando y evaluando políticas, regulaciones, planes, programas y proyectos que garantizan una red de transporte seguro y competitivo, minimizando el impacto ambiental y contribuyendo al desarrollo social y económico del país. (Ministerio de Transporte y Obras Públicas, 2021)

2.5.13. Ministerio de producción, comercio exterior, inversiones y pesca.

El Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO) es la entidad del Estado encargada de formular y ejecutar políticas públicas, para la transformación del patrón de especialización industrial, que genere condiciones favorables para el Buen Vivir. Entre sus objetivos se encuentra incrementar la inserción estratégica económica y comercial del país en el mundo además de incrementar la productividad y competitividad del sector acuícola y pesquero. (Ministerio de Industrias y Productividad, 2021)

2.5.14. Acuerdos comerciales

Los acuerdos comerciales ocurren cuando dos o más naciones acuerdan los términos de intercambio entre ellos. Ellos determinan los aranceles y aranceles que los países imponen a las importaciones y exportaciones. Todos los acuerdos comerciales afectan el comercio internacional. Los acuerdos comerciales suelen ser unilaterales, bilaterales o multilaterales.

Acuerdo comercial unilateral: Ocurren cuando un país impone restricciones comerciales y ningún otro país responde. Un país también puede aflojar unilateralmente las restricciones comerciales, pero eso rara vez sucede porque pondría al país en una desventaja competitiva. Estados Unidos y otros países desarrollados solo hacen esto como un tipo de ayuda externa para ayudar a los mercados emergentes a fortalecer industrias estratégicas que son demasiado pequeñas para ser una amenaza. Ayuda a que la economía de los mercados emergentes crezca, creando nuevos mercados para los exportadores estadounidenses.

Acuerdos comerciales bilaterales: Los acuerdos bilaterales involucran a dos países. Ambos países acuerdan relajar las restricciones comerciales para ampliar las oportunidades comerciales entre ellos. Reducen los aranceles y se confieren un estatus comercial preferencial. El punto de fricción generalmente se centra en

industrias nacionales clave protegidas o subsidiadas por el gobierno. En la mayoría de los países, estos se encuentran en las industrias automotriz, petrolera o de producción de alimentos.

Acuerdos comerciales multilaterales: Estos acuerdos entre tres países o más son los más difíciles de negociar. Cuanto mayor sea el número de participantes, más difíciles serán las negociaciones. Por naturaleza, son más complejos que los acuerdos bilaterales, ya que cada país tiene sus propias necesidades y solicitudes. Una vez negociados, los acuerdos multilaterales son muy poderosos. Cubren un área geográfica mayor, lo que confiere una mayor ventaja competitiva a los signatarios. Todos los países también se otorgan entre sí el estatus de nación más favorecida, otorgando los mejores términos comerciales mutuos y el arancel más bajo. (Sistema de Información sobre Comercio Exterior - SICE, 2020)

Por otro lado, algunas industrias nacionales se benefician, encuentran nuevos mercados para sus productos libres de aranceles. Esas industrias crecen y contratan más trabajadores. Estas compensaciones son objeto de un debate interminable entre economistas.

2.5.15. Términos de negociación internacional

El envío de mercancías requiere planificación y acuerdo entre el vendedor y el comprador. Las reglas de INCOTERMS son aceptadas por gobiernos, autoridades legales y profesionales de todo el mundo para la interpretación de los términos más utilizados en el comercio internacional. Estos términos comerciales a menudo definen los roles del comprador y el vendedor, incluida la propiedad, el riesgo y las responsabilidades de ambas partes y la transferencia de mercancías durante todo el proceso de envío.

Una marca registrada de la Cámara de Comercio Internacional, los primeros INCOTERMS se emitieron en 1923 y desde entonces se han actualizado

regularmente Los Incoterms se utilizan en los contratos en un formato de 3 letras seguido del lugar especificado en el contrato, como el puerto o el lugar donde se recogerán las mercancías.

A continuación, se proporciona una descripción:

2.5.15.1. Fas - free alongside ship (Franco a Bordo del Buque):

El vendedor debe dejar las mercancías junto al buque en el muelle y es responsable de todos los costes y riesgos hasta que las mercancías hayan quedado situadas en este lugar. En condiciones FAS, el vendedor es responsable de gestionar y pagar el despacho de aduanas en origen.

2.5.15.2. DPU - Delivered at place unloaded (mercancía entregada y descargada en lugar acordado):

El incoterm DPU es un término multimodal, es decir, se puede utilizar para cualquier transporte: marítimo, terrestre, aéreo u otro. La traducción de DPU al español podría ser mercancía entregada y descargada en lugar acordado. Esto quiere decir que el exportador se encarga de casi toda la logística, el costo y los riesgos, hasta el país de destino.

2.5.15.3. EXW - Ex works (Ex fábrica)

El termino EXW incluye que el vendedor entrega cuando pone la mercadería a disposición del comprador en la ubicación del vendedor o en otro lugar especificado. El vendedor no necesita cargar la mercancía en ningún vehículo recolector, ni necesita despachar la mercancía para la exportación.

2.5.15.4. FCA - Free carrier (Libre transportista)

Este término de negociación incluye que el vendedor entrega las mercancías al transportista u otra persona designada por el comprador en la ubicación del vendedor

o en otro lugar designado. Este punto puede ser un puerto en particular o un espacio que pertenezca a la naviera.

2.5.15.5. FOB - Free on board (Libre a bordo)

El vendedor entrega la mercadería a bordo del buque designado por el comprador en el puerto de embarque convenido. El riesgo de pérdida o daño de la mercancía pasa cuando la mercancía está a bordo del buque, y el comprador corre con todos los costos a partir de ese momento.

2.5.15.6. CPT - Transporte pagado hasta –

Las siglas Incoterm CPT son el acrónimo de carriage paid to, lo cual significa que el vendedor entrega la mercancía al transportista u otra persona designada por el vendedor en un lugar acordado. El vendedor debe pagar los costos de transporte necesarios para llevar la mercancía al destino.

2.5.15.7. CFR - Costo y flete:

El vendedor entrega las mercancías a bordo del barco. El riesgo de pérdida o daño de las mercancías se transmite cuando las mercancías están a bordo del buque. El vendedor debe contratar y pagar los costos y el flete necesarios para llevar la mercadería al puerto de destino convenido.

2.5.15.8. CIF - Costo, seguro y flete:

El vendedor entrega la mercancía a bordo del barco. El riesgo de pérdida o daño de las mercancías se transmite cuando las mercancías están a bordo del buque. El vendedor debe contratar y pagar los costos y el flete necesarios para llevar la mercadería al puerto de destino convenido. El vendedor también contrata una cobertura de seguro contra el riesgo del comprador de pérdida o daño de la mercancía

durante el transporte. El vendedor solo está obligado a obtener una cobertura de seguro mínima. Sin embargo, el comprador debe desear tener más protección de seguro, deberá estar de acuerdo con el vendedor o hacer sus propios arreglos de seguro adicional.

2.5.15.9. CIP - Transporte y seguro pagado hasta –

El vendedor entrega la mercancía al transportista u otra persona designada por el vendedor en un lugar acordado. El vendedor debe pagar los costos de transporte para llevar la mercancía al destino. Además, el vendedor debe obtener una cobertura de seguro mínima. Si el comprador desea tener más protección de seguro, deberá estar de acuerdo con el vendedor o hacer sus propios arreglos de seguro adicional.

2.5.15.10. DAP - Delivered at place (Entregado en el lugar)

El incoterm DAP o “Delivered at Place” aparece por primera vez en los incoterms 2010 y se puede considerar como el sustituto del antiguo incoterm DDU. El vendedor entrega cuando la mercancía se pone a disposición del comprador en el medio de transporte de llegada listo para descargar en el destino. El vendedor asume todos los riesgos que implica llevar la mercancía al lugar convenido.

2.5.15.11. DDP - Delivered duty paid (Franco despachado en aduana)

El vendedor entrega la mercancía cuando la mercancía se pone a disposición del comprador, se despacha para la importación a la llegada y está lista para su descarga en destino. El vendedor asume todos los costos y riesgos involucrados en llevar la mercancía a destino y está obligado a despachar la mercancía no solo para la exportación sino también para la importación, pagar cualquier derecho tanto de exportación como de importación y realizar todos los trámites aduaneros. (International Chamber of Commerce, 2020)

2.6.Marco Conceptual

2.6.1. Valoración de aduana

El valor de aduana de las mercaderías según la Organización Mundial Del Comercio (2020)

El valor en aduana de las mercancías es un elemento clave para determinar el monto de los derechos de aduana que se pagarán. Otros factores incluyen el origen y el tipo de bienes involucrados. El valor de las mercancías utilizadas para fines aduaneros suele ser el valor de transacción, es decir, el precio realmente pagado o por pagar por las mercancías. Este es el precio de la factura más el costo de transporte y seguro. También incluye cualquier otro pago realizado o por realizar por las mercancías importadas.

2.6.1.1.Método de valor comparativo

“Dado en la Regla 4 y 5, en este método, la comparación se realiza con el valor de transacción de un artículo idéntico o similar.”

2.6.1.2.Método del valor deductivo

“Como se indica en la Regla 7, este método utiliza el precio de venta de los bienes en el país del que se importa.”

2.6.1.3.Método del valor calculado

“Descrito en la Regla 8, según este método, se calculan los costos relacionados con la fabricación, los materiales y las ganancias en el país de producción.”

2.6.1.4.El método alternativo

“Regido por la Regla 9, este método tiene un elemento de mayor flexibilidad porque se basa en métodos anteriores de cálculo de derechos de aduana.”

2.6.2. Zonas aduaneras

Es la zona del territorio nacional en la que son plenamente aplicables las disposiciones de la legislación aduanera. Por regla general, el territorio aduanero de

un estado corresponde a su territorio nacional, que comprende el espacio terrestre, marítimo y aéreo. Sin embargo, ciertas partes del territorio nacional pueden quedar excluidas, como las zonas francas. (Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones - COPCI, 2018)

2.6.3. Agente aduanero

Un agente de aduanas autorizado es una persona cuya profesión consiste en cumplir con los trámites aduaneros por cuenta de un tercero. Para trabajar como corredor autorizado, un agente de aduanas debe estar registrado en el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador – SENA. Los trámites aduaneros son relativamente complejos.

Los profesionales del comercio internacional suelen recurrir a los servicios de un agente de aduanas autorizado, especializado en la gestión de trámites de importación y exportación. Un agente de aduanas autorizado anticipa las posibles dificultades que puedan surgir durante el intercambio de las mercancías en cuestión. Los clientes de un agente de aduanas con licencia se libran de los problemas relacionados con las regulaciones. El agente también puede brindar servicios de asesoría a sus clientes con el fin de facilitar la exportación o importación de mercancías. (Lema, 2018)

2.6.4. Clasificación arancelaria

Los códigos SA, los códigos arancelarios, las clasificaciones arancelarias, las clasificaciones SA y los códigos HTS se refieren a la nomenclatura publicada por la Organización Mundial de Aduanas (OMA) para la clasificación de mercancías que se comercializan a través de las fronteras.

Este sistema adoptado casi universalmente permite a las autoridades aduaneras identificar los productos comercializados de manera estandarizada, sin tener que estudiar las descripciones de cada artículo que un comerciante está trayendo a través

de una frontera. La nomenclatura consta de 21 secciones, que abarcan 99 capítulos. Más de 200 países han desarrollado su propia versión local de listas de tarifas basadas en la nomenclatura del SA de la OMA.

2.6.5. Despacho de aduana

El despacho de aduana es el acto de pasar las mercancías a través de la autoridad aduanera para facilitar el movimiento de carga hacia un país (importación) y fuera del país (exportación). Además, el despacho de aduana significa un documento emitido por la autoridad aduanera a un remitente que indica que se han pagado todos los derechos y que las mercancías del remitente están autorizadas para la exportación. (Organización Mundial Del Comercio, 2020)

2.6.6. Movement reference number (Número de referencia de movimiento)

MRN significa Número de referencia de movimiento. La autoridad aduanera emite un número de referencia de movimiento (MRN) en cada estado miembro. El número MRN es el número de registro aduanero que permite a la autoridad aduanera identificar y procesar su envío en el sistema aduanero. Es la principal referencia para las declaraciones de aduana y el vínculo más importante con sus mercancías. (Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones - COPCI, 2018)

2.6.7. Certificado de origen

Un certificado de origen (CO) es un documento que declara en qué país se fabricó una mercancía o un bien. El certificado de origen contiene información sobre el producto, su destino y el país de exportación. Requerido por muchos acuerdos de tratados para el comercio transfronterizo, el CO es un formulario importante porque puede ayudar a determinar si ciertos bienes son elegibles para la importación o si los bienes están sujetos a aranceles. (Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones - COPCI, 2018)

2.6.8. Declaración aduanera

Una declaración de aduana es un documento que muestra las listas y la descripción detallada de las mercancías destinadas a la importación o exportación. A través de la declaración de aduanas, las autoridades aduaneras controlan qué tipo de bienes o artículos se importan o exportan. Típicamente, el control tiene dos propósitos principales para importación: para proteger al país de mercancías nocivas o peligrosas para la economía y el medio ambiente mientras que para la exportación: a las órdenes ejecutivas que restringen la exportación de ciertas mercancías y para tomar medidas de vigilancia. (Quezada, 2016)

2.6.9. Infracción aduanera

Una infracción aduanera es cualquier incumplimiento o intento de incumplimiento de las disposiciones legales o reglamentarias que se proporcionan en la Ley. Las infracciones aduaneras pueden ser tratadas por las autoridades aduaneras, de acuerdo con los procedimientos establecidos en la Ley. Las sanciones aplicadas con respecto a las infracciones aduaneras varían según la gravedad de la infracción.

2.6.10. Factura comercial

Una vez que haya enviado una factura proforma a su cliente potencial internacional y haya recibido su pedido, debe preparar sus productos para el envío, incluida la documentación que debe acompañar a los productos. De esos documentos, la factura comercial es uno de los más importantes.

2.6.11. Lista de empaque o packing list

Una lista de empaque de exportación puede ser más detallada. La lista de empaque es un documento que permite conocer el contenido de los artículos en el envío de una importación o exportación e incluye el peso neto y bruto y las dimensiones de los paquetes en medidas métricas e imperiales.

2.6.12. Conocimientos de embarque

Estos documentos marítimos proporcionan información en el orden del remitente y del destinatario de las mercancías: su nombre y la información financiera de la persona física o jurídica. También se registran el nombre y el registro de los buques de carga. Hay tres documentos comunes de conocimiento de embarque: guía terrestre, marítima y aérea.

2.6.13. Bill of lading (Guía de carga) o BL

El Bill of Lading aparece a menudo en su forma abreviada como BL. Si las mercancías se envían por barco marítimo, necesitará un conocimiento de embarque marítimo. Un conocimiento de embarque marítimo puede servir como contrato de transporte y como documento de título de la carga.

2.6.14. Guía aérea

La Guía Aérea es el documento que demuestra la existencia del contrato de transporte. Las mercancías enviadas en un avión requieren una guía aérea. A diferencia de un conocimiento de embarque marítimo, una guía aérea no puede ser negociable. Es un contrato de transporte entre el remitente y el transportista. (Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones - COPCI, 2018)

2.6.15. Seguro

El seguro que cubre los bienes transportados puede obtenerse directamente de una compañía de seguros o puede ser proporcionado por el transportista. No cubre responsabilidad civil. El certificado de seguro lo establece la compañía de seguros. Documenta la póliza elegida: el valor del envío, el valor asegurado, la prima del seguro y la cobertura elegida. Será utilizado por el beneficiario en caso de daños. (Cantos, 2016)

2.7. Marco Legal

2.7.1. Constitución del Ecuador

La presente investigación se justifica en la sección novena de la Constitución del Ecuador en los artículos 52, 53, y 54

Sección novena Personas usuarias y consumidoras

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas. (Asamblea Constituyente, 2020)

2.7.2. Plan nacional del buen vivir

“Objetivo 5 Impulsar la Productividad y Competitividad para el Crecimiento Económico Sustentable de Manera Redistributiva y Solidaria.”

Con base en la aplicación de medidas creativas e inéditas, el país movilizó importantes recursos sociales que estaban capturados y utilizados ineficientemente, lo que permitió potenciar la inversión pública, al punto que Ecuador fue uno de los países de mayor crecimiento económico en la región, lo que se expresó en beneficios directos para su población. Estas condiciones permitieron avances inéditos en esta última década, como son la reducción de desigualdad, disminución de la pobreza y extrema pobreza, e incremento del empleo y cobertura de seguridad social. Se requiere seguir con estas políticas para cumplir con los Objetivos Nacionales de Desarrollo y los ODS. Sin embargo, aunque contamos con avances en la última década en la creación de condiciones y factores necesarios para iniciar un proceso de transformación productiva, el crecimiento sigue siendo dependiente de la extracción de recursos naturales no renovables y de la producción de materias primas que, en ambos casos, se comercializan en mercados con gran inestabilidad en precios, afectando los términos de intercambio, lo que vuelve vulnerable la balanza comercial del país. (Plan Nacional para El Buen Vivir 2017-2021, 2020)

2.7.3. Código Orgánico de la Producción, Comercio E Inversión Y Reglamento

TITULO V Auxiliares de la Administración Aduanera

Capítulo I De los Agentes de Aduana

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 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.

Art. 228.- Derechos y deberes del agente de aduana: Los agentes de aduana tienen derecho a que se les reconozca su calidad de tal a nivel nacional. El principal deber del agente de aduanas es cumplir este Código, sus reglamentos y las disposiciones dictadas por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador y asesorar en el cumplimiento de las mismas a quienes contraten sus servicios. El otorgamiento de la licencia de los agentes de aduana, sus derechos, obligaciones y las regulaciones de su actividad, se determinarán en el Reglamento.

Cancelación de licencia de los agentes de aduana.

Art. 229.- Sanciones: Siempre que el hecho no constituya delito o contravención los agentes de aduana están sujetos a las siguientes sanciones: Cancelación de la licencia: Los agentes de aduana serán sancionados con la cancelación de su licencia cuando incurra en una de las siguientes causales: a. Por reincidencia en la suspensión de la licencia dentro de un período de 12 meses; b. En caso de haber sido sentenciado por delitos contra la administración aduanera; c. No conservar el archivo de los despachos en que ha intervenido por el plazo establecido en el reglamento al presente Código; o, d. Por fallecimiento del titular o disolución de la persona jurídica. (Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones - COPCI, 2018)

Capítulo 3 Análisis de Resultados y Discusión

3.1. Enfoque de la investigación

Para el desarrollo de la investigación, se seleccionó como enfoque el mixto: cuantitativo y cualitativo, la importancia de la investigación recae sobre las opiniones y resultados, de tal forma el enfoque cualitativo se desarrolló a través de las entrevistas al personal que forma parte de la agencia de Aduana María Teresa Bueno mientras que el enfoque cuantitativo fue a través de las encuestas dirigidas a los clientes importadores, que fueron los actores beneficiarios.

3.2. Tipo de investigación

La investigación busco mejorar los procesos administrativos aduaneros y la satisfacción de los importadores, para ello se utilizó el tipo de investigación descriptivo, donde se recopilaron todas las bases teóricas y criterios analíticos con la finalidad de estructurar la problemática de estudio, una de las herramientas que facilito este tipo de investigación es la interpretación o análisis de diferentes variables a través del estudio de resultados obtenidos en base a la población o muestra de la investigación.

3.3. Métodos y técnicas utilizados

El método de investigación que se utilizó fue el inductivo donde la observación realizada fue determinada en base al análisis de causas, experiencias y hechos que se relacionaban con el tema de estudio. Las técnicas de recopilación que funcionaron como evidencia fueron las entrevistas que se realizaron al personal de la empresa de estudio siendo el Agente de Aduana María Teresa Bueno y las encuestas efectuadas a los clientes de la empresa de estudio a importadores con lo cual se evidencio que el principal hecho generador de la problemática de estudio es la ausencia de un modelo de gestión.

Tabla 2
Fases del método inductivo.

Observación	Clasificación de los hechos	Evidencia de la clasificación de los hechos
Análisis de la causa del problema de investigación	Se efectuaron los puntos positivos de los negativos	Se evidenció la ausencia de un modelo de gestión administrativo para la satisfacción de los importadores.
Se utilizaron instrumentos de medición como encuestas y entrevistas.	entrevistados, y se tabularon las encuestas.	

Elaborado por: Quituzaca (2021).

3.4.Población

La población fue definida a través de la selección de los agentes de aduana de la provincia del Guayas cantón Samborondón que funcionan como personas naturales habiendo un total de 7 Agentes de Aduana.

Tabla 3
Listado agentes de aduana cantón Samborondón.

RUC	RAZON_SOCIAL
1305700989001	VERA SERRANO JORGE LUIS
0910987189001	MANCERO MORA MARLON LUIS
0910217967001	REYES OBANDO MARCOS ALBERTO
1304354515001	GARCIA SERRANO MARIA GABRIELA
0900578006001	JARA BROWN JORGE ANGEL
0914437447001	PINTO SALAZAR MARIO SANTIAGO
0907727283001	MARIA TERESA BUENO HEREDIA

Fuente: (Compras Públicas, 2016)

Elaborado por: Quituzaca (2021)

3.5. Muestra

La selección de la muestra fue a conveniencia del investigador, 1 agente de aduana María Teresa Bueno, dada la oportunidad que permitió obtener toda la información necesaria para el desarrollo de entrevistas y encuestas tanto al personal de trabajo como a sus clientes-importadores.

3.5.1. Descripción de la muestra

Tabla 4

Descripción de la muestra de la investigación.

Técnicas	Instrumento	Participantes	Número
		Gerente General	1
Entrevista	Formulario	Jefe de Operaciones	1
		Jefe de Logística	1
Encuesta	Cuestionario	Clientes (Importadores)	24

Elaborado por: Quituzaca (2021)

3.6. Análisis, interpretación y discusión de resultados

3.6.1. Entrevistas

3.6.1.1. Entrevista: MSc. María Teresa Bueno – Agente de aduana.

Objetivo: Conocer la importancia de los procesos administrativos aduanero y su vinculación con la satisfacción del importador.

1. ¿Cuál es la importancia de la participación de los agentes de aduana en el comercio exterior?

Es realmente importante y necesaria ya que somos el intermediario entre el SENA y el importador, contamos con licencia o credenciales autorizadas por el SENA. Damos la constancia de garantizar el cumplimiento total de la ley aduanera al momento que

declaramos ante la SENA E el producto que ingresara al país, cumpliendo con todos los requisitos de control que sean necesarios de acuerdo con la carga.

2. ¿Para un adecuado servicio logístico aduanero, se tiene identificado los procesos claves y parámetros más importantes para garantizar la entrega regular?

Por supuesto, contamos con una guía de procesos internos para gestionar a tiempo las diversas actividades a realizar para la entrega de la carga.

3. ¿Cómo definiría los procesos administrativos aduaneros?

Los defino como una de las partes más importantes dentro de la gestión. Puedo mencionar que contamos con procesos internos para llevar un registro y orden adecuado de cada trámite a realizar, contamos con una hoja de datos generales por trámite para tener presente los detalles más relevantes.

4. ¿Ha realizado mejoras en la administración de su negocio?

Como gerente siempre me encuentro en la búsqueda de realizar mejoras que le lleven beneficios a nuestros clientes, la satisfacción de estos forma parte de los objetivos de la oficina.

5. ¿De qué forma se han visto beneficiados o perjudicados los importadores con dichas mejoras?

Siempre se busca el beneficio del cliente – importador, continuamente nos encontramos buscando la implementación de mejoras para la optimización de tiempo y recursos.

6. Considera que los importadores tienen todas las herramientas necesarias para conocer el manejo del proceso logístico de las importaciones.

Considero que no cuentan con la información real de proceso logístico, sobre todo con los tiempos que toma cada proceso para la salida de la carga una vez que se realiza la declaración de la misma. Como agentes de aduana buscamos agilizar los procesos de entrega de la carga desde aduana hasta las bodegas del importador sin embargo hay

actividades dentro del proceso que corresponden netamente a la SENA E o al depósito temporal y gran parte de los importadores no son conscientes de ello.

7. ¿De qué manera el conocimiento de los procesos administrativos por parte del importador mejora el proceso logístico de importación?

Nos ayudaría a contar su respaldo y predisposición en casos fortuitos de documentación a corregir o requerida. Se optimizarían los tiempos y por ende los recursos económicos.

8. ¿El negocio establece y controla la documentación y revisión de los registros de las diversas actividades aduaneras?

Así es, como agente de aduana es nuestro deber cumplir con la normativa la cual indica que debe existir una revisión, control y archivos de registros por cada importación realizada.

9. ¿Considera que la mejora de procesos de gestión administrativa aporta a la calidad del servicio prestado a los importadores?

Toda mejora relacionada a procesos de gestión aportara de manera positiva a los resultados. Como le mencionaba se llegaría a la optimización de recursos y tiempos lo cual sería de gran beneficio y ayuda para el importador.

10. ¿Considera factible la implementación de un modelo de gestión aduanera en el cual se detallen los procesos administrativos aduaneros destinado a brindar una mayor información a los importadores? ¿Por qué?

Lo considero muy viable, los importadores deberían tener conocimiento de los procesos por el cual debe pasar la carga previa llegada a sus bodegas. Esto les permitirá conocer el alcance que tiene cada parte para la optimización de recursos.

3.6.1.2. Entrevista: jefe de logística Ing. Gabriel Torres

Objetivo: Conocer la importancia de los procesos administrativos aduanero y su vinculación con la satisfacción del importador.

1. ¿Cuál es la importancia de la participación de los agentes de aduana en el comercio exterior?

Es de gran importancia por ser el intermediario autorizado entre el SENA y el importador. El agente de aduana asume su responsabilidad para hacer cumplir las disposiciones del SENA.

2. ¿Para un adecuado servicio logístico aduanero, se tiene identificado los procesos claves y parámetros más importantes para garantizar la entrega regular?

Así es, contamos con una guía para tener presente los parámetros principales que garanticen el buen servicio y entrega asertiva de la carga.

3. ¿Cómo definiría los procesos administrativos aduaneros?

Todo proceso administrativo es de gran importancia para llevar a cabo las actividades diarias dentro de una compañía u oficina. Indistintamente del tamaño del negocio los procesos son necesarios.

4. ¿Ha realizado mejoras en la administración de su negocio?

Como encargado de la logística siempre me encuentro en la búsqueda de mejorar los procesos de tal manera que el cliente es decir el importador se sienta satisfecho con los tiempos de entrega, por ejemplo.

5. ¿De qué forma se han visto beneficiados o perjudicados los importadores con dichas mejoras?

Perjudicados como tal no, porque cada mejor implementada siempre busca la mejora del servicio. Es decir que parte de nuestros principales objetivos es sobrepasar las expectativas de nuestros clientes.

6. Considera que los importadores tienen todas las herramientas necesarias para conocer el manejo del proceso logístico de las importaciones.

Con todas las herramientas pues sí, sin embargo, no considero que conozcan a gran detalle los procesos por los cuales debe pasar una carga desde puerto hasta el ingreso de sus bodegas. Conocer este proceso es de suma importancia a pesar de que ellos no lo realizan como tal ya que es el agente de aduana quien se encarga, pero considero que es necesario para comprender los tiempos y responsabilidad en cuanto a depósito temporal o a funcionarios en caso de contar con aforos documentales o físicos.

7. ¿De qué manera el conocimiento de los procesos administrativos por parte del importador mejora el proceso logístico de importación?

Ayudaría a optimar recursos, adicional considero que deberían conocer el proceso logístico a realizar por su carga como parte del conocimiento general.

8. ¿El negocio establece y controla la documentación y revisión de los registros de las diversas actividades aduaneras?

Por supuesto, existe una normativa en el cual detalla que como agentes de aduana debemos realizar la revisión y archivo de la documentación.

9. ¿Considera que la mejora de procesos de gestión administrativa aporta a la calidad del servicio prestado a los importadores?

Las mejoras son siempre bienvenidas y al hablar de mejoras en procesos de gestión pueden dar por sentados que el resultado afectará de manera positiva a la calidad del servicio brindado.

10. ¿Considera factible la implementación de un modelo de gestión aduanera en el cual se detallan los procesos administrativos aduaneros destinado a brindar una mayor información a los importadores? ¿Por qué?

Definitivamente, como le mencionaba es importante que los importadores conozcan parte de proceso logístico que se rige a una lista de normativas y procesos. Como le

mencionaba la información existe sin embargo no hay un modelo de gestión aduanera con información específicamente destinada al importador con relación a toda la logística.

3.6.1.3. Entrevista: jefe de operaciones Ing. Virginia Rosales

Objetivo: Conocer la importancia de los procesos administrativos aduanero y su vinculación con la satisfacción del importador.

1. ¿Cuál es la importancia de la participación de los agentes de aduana en el comercio exterior?

Es de suma importancia, es quien realiza la nacionalización de la carga que arriba al país. Es decir, el agente de aduana es autorizador por el SENA E para ser el intermediario y responsable de que el importador cumpla con la normativa aduanera

2. ¿Para un adecuado servicio logístico aduanero, se tiene identificado los procesos claves y parámetros más importantes para garantizar la entrega regular?

Por supuesto, como encargada del área de operaciones contamos con una lista de gestiones a realizar en cada proceso para agilizar el mismo y garantizar la entrega en un parámetro de tiempo establecido.

3. ¿Cómo definiría los procesos administrativos aduaneros?

Considero que todo proceso y sobre los administrativos son de suma importancia para llevar un orden predeterminado. Esto permitirá tener clara las ideas y establecer un orden a seguir sin que se escape detalle alguno.

4. ¿Ha realizado mejoras en la administración de su negocio?

Claro, considero que el principal objetivo es beneficiar al cliente que sería el importador. Tratamos de buscar e implementar mejoras continuas en el servicio para alcanzar la satisfacción de los importadores.

5. ¿De qué forma se han visto beneficiados o perjudicados los importadores con dichas mejoras?

Las mejoras son para el beneficio del importador, con cada mejora se busca la optimización del tiempo de entrega de la carga o las respuestas inmediata a consultas por dudas que pueda llegar a tener.

6. Considera que los importadores tienen todas las herramientas necesarias para conocer el manejo del proceso logístico de las importaciones.

Considero que las herramientas como tales existen, hay mucha información en la página oficial del SENA E sin embargo el exceso de información puede llegar a ser abrumador. Debería existir un modelo de gestión aduanera resumido pero detallado para una mayor comprensión por parte de alguien que no se encuentra tan involucrado en la logística como tal.

7. ¿De qué manera el conocimiento de los procesos administrativos por parte del importador mejora el proceso logístico de importación?

Creo que es muy importante que los comprendan, por ejemplo, si la carga requiere de una documentación previa permitirá que nos advierta con el tiempo necesario para realizar la gestión de tramitar el documento a su vez esto significa que tendremos el documento a tiempo y se podrá declarar apenas arribe la carga y sacarla a tiempo economizando en pago de almacenaje.

8. ¿El negocio establece y controla la documentación y revisión de los registros de las diversas actividades aduaneras?

Como agentes de aduana contamos con la obligación de revisar los registros y mantener nuestros archivos de documentación al día.

9. ¿Considera que la mejora de procesos de gestión administrativa aporta a la calidad del servicio prestado a los importadores?

Definitivamente, considero que toda mejora en procesos administrativos siempre tendrá el fin de mejorar la calidad del servicio brindado.

10. ¿Considera factible la implementación de un modelo de gestión aduanera en el cual se detallen los procesos administrativos aduaneros destinado a brindar una mayor información a los importadores? ¿Por qué?

Si, como lo mencionaba en la anterior pregunta considero que sería lo más recomendable que los importadores cuenten con un modelo de gestión aduanera que brinde la información necesaria complementada detallada para su mejor comprensión de los diversos procesos.

3.6.2. Análisis resultado de entrevista

Se procedió a realizar las encuestas al personal de la Agencia Operador Logístico & Aduana- María Teresa Bueno. Contamos con la colaboración de gerencia general y los respectivos jefes del área operativa y logística.

Tabla 5
análisis de los aspectos positivos y negativos de las entrevistas.

Pregunta	Aspecto positivo	Aspecto Negativo
6. Considera que los importadores tienen todas las herramientas necesarias para conocer el manejo del proceso logístico de las importaciones.	Existe la información necesaria para conocimiento general de los involucrados en procesos logísticos de importación.	Dentro de los aspectos negativos se puede mencionar que el exceso de información difundida en la web puede ser de gran confusión para los importadores autodidácticos.
7. ¿De qué manera el conocimiento de los procesos administrativos por parte del importador mejora el proceso logístico de importación?	Los entrevistados coinciden con el criterio de que contarían con una mayor predisposición del importador además de la optimización de tiempos de entrega y recursos económicos dado a que con el conocimiento de normativas básicas previa declaración el importador contará con la	La falta de conocimiento de los importadores puede llegar a ocasionar retrasos previa declaración aduanera o incluso al momento de facturar la carga en el depósito temporal lo que genera un mayor gasto de recursos económicos.

documentación necesaria
requerida para su carga.

10. ¿Considera factible la implementación de un modelo de gestión aduanera en el cual se detallen los procesos administrativos aduaneros destinado a brindar una mayor información a los importadores? ¿Por qué?

Los entrevistados dieron su visto bueno a la factibilidad que presenta el diseño de un modelo de gestión aduanera dirigido a los importadores con el objetivo de brindar una información detallada de los procesos administrativos aduaneros.

La implementación de un modelo de gestión de aduanera puede ocasionar inicialmente un rechazo por parte del importador dado a la duda del tiempo que le tomará la revisión y comprensión del mismo

Elaborado por: Quituzaca (2021)

A través de las respuestas obtenidas mediante la entrevista se deduce que existe una tendencia que relaciona el conocimiento o mejoras de los procesos administrativos aduaneros con la calidad del servicio brindado al cliente – proveedor.

Los entrevistados estuvieron de acuerdo en que la implementación de un modelo de gestión aduanera en el cual se encuentren detallados los procesos administrativos aduaneros serian de gran ayuda y aporte para el importador ya que a pesar de contar con todas las herramientas disponibles en la página oficial del SENA E existe un exceso de información, por lo que es altamente recomendable la creación de un modelo de gestión aduanera detallado con los procesos más destacados que ayuden al importador a conocer el proceso por el cual debe pasar la carga desde su país de origen hasta el destino de sus bodegas en país destino.

3.7. Presentación de resultados.

Objetivo: Conocer la viabilidad de la creación de un modelo de gestión aduanera de procesos administrativos aduaneros dirigido a los importadores.

Los resultados que se detallan a continuación corresponden a las encuestas realizadas a los importadores que forman parte de la cartera de clientes del agente de aduana seleccionado para el estudio, habiendo un total de 24 importadores involucrados, las respuestas de cada pregunta fueron validada a través de la escala de Likert como se muestra a continuación:

1. El asesor aduanero designado por el agente de aduana comprende a cabalidad los requerimientos solicitados por el importador

Tabla 6
Comprensión de requerimiento por asesor aduanero.

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de Acuerdo	9	37,5	37,5
Algo de Acuerdo	14	58,3	95,8
Ni de Acuerdo / Ni en Desacuerdo	1	4,2	100
Total	24	100	

Elaborado por: Quituzaca (2021)

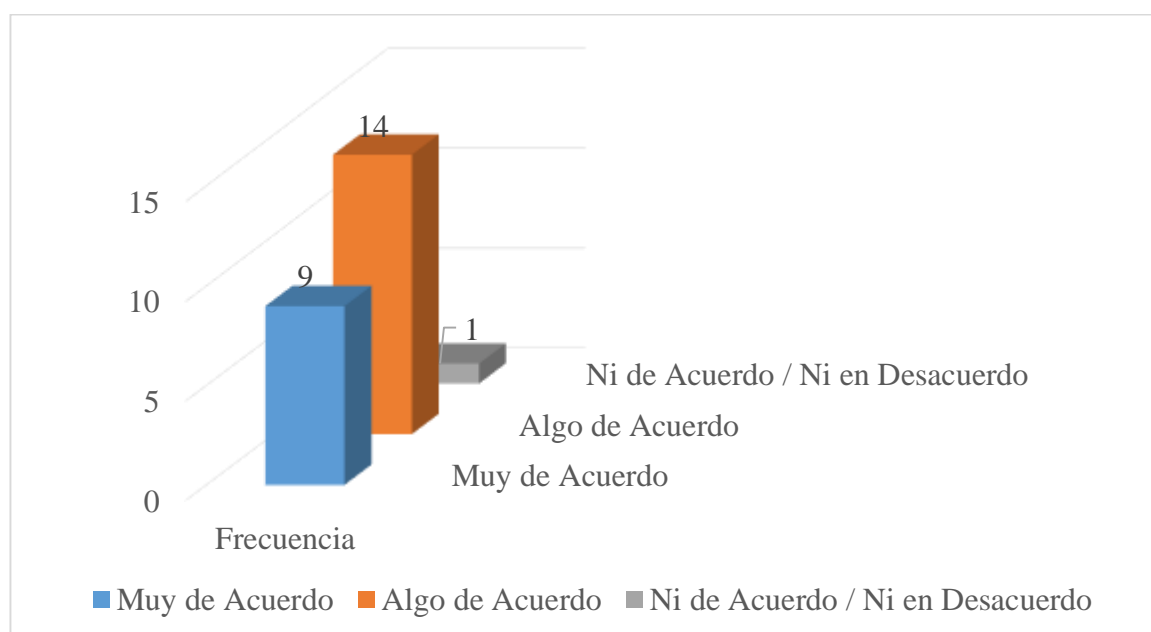


Figura 1 Comprensión de requerimiento por asesor aduanero.

Elaborado por: Quituzaca (2021)

Análisis: Del total de encuestado el 37.5% que corresponde a 9 personas respondieron que están muy de acuerdo, el 58.3% que fueron 14 importadores están algo de acuerdo sobre la comprensión a cabalidad por parte del asesor aduanero sobre los requerimientos como parte de la gestión del agente de aduana, mientras que el resultado menos representativo es del 4.2% esto es 1 importador que indica que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo.

2. La información sobre el requerimiento está disponible y es apropiada para su propósito (seguimiento de la carga vía web o sistema, seguimiento de cotizaciones u otro requerimiento)

Tabla 7
La información de requerimiento disponible

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de Acuerdo	4	16,7	16,7
Algo de Acuerdo	20	83,3	100
Total	24	100	

Elaborado por: Quituzaca (2021)

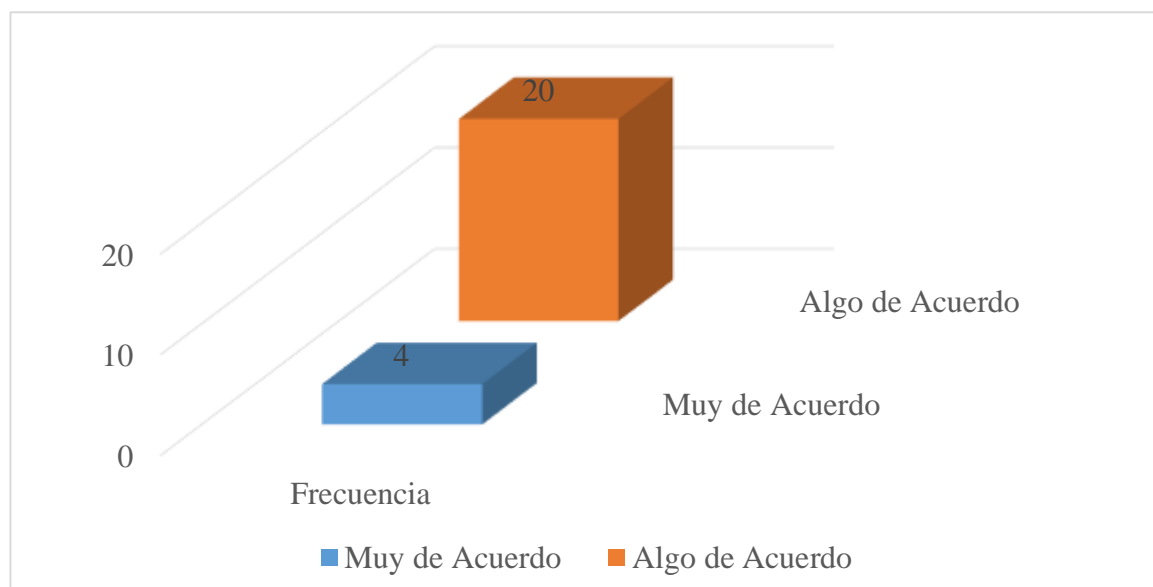


Figura 2 La información de requerimiento disponible.

Elaborado por: Quituzaca (2021)

Análisis: Del total de encuestado el 83.3% que corresponden a 20 importadores están algo de acuerdo sobre la interpretación de la información sobre el proceso de la carga en base al cumplimiento de sus propósitos como parte de la gestión del agente de aduana, mientras que el resultado menos representativo es del 16.7% que corresponde a 4 importadores indican que están muy de acuerdo.

3. Los procedimientos de requerimiento son efectivos y fáciles de usar (formatos de preliquidación, procesos de clasificación arancelaria, formatos de aseguramiento de carga, etc.)

Tabla 8
Efectividad de procedimientos.

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de Acuerdo	9	37,5	37,5
Algo de Acuerdo	13	54,2	91,7
Ni de Acuerdo / Ni en Desacuerdo	2	8,3	100
Total	24	100	

Elaborado por: Quituzaca (2021)

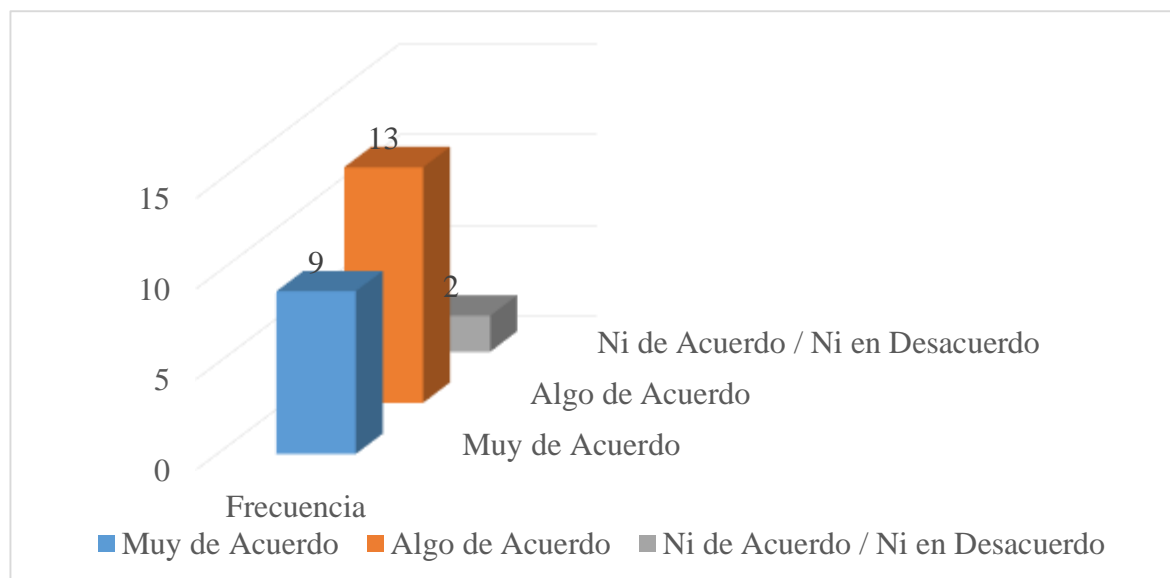


Figura 3 Efectividad de procedimientos.

Elaborado por: Quituzaca (2021)

Análisis: Del total de encuestado el 37.5% que corresponde a 9 encuestados respondieron que están muy de acuerdo, 54.2% que fueron 13 importadores están algo de acuerdo sobre la interpretación de los requerimientos siendo estos efectivos y fáciles de usar en base al cumplimiento de sus operaciones como parte de la gestión del agente de aduana, mientras que el resultado menos representativo es del 8.3% que corresponde a 2 importadores indican que están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

4. Los productos solicitados por su empresa cumplen con los requisitos técnicos (el agente de aduana conoce las condiciones de protección de la carga, certificaciones, restricciones a la importación. etc.)

Tabla 9
Cumplimiento de requisitos técnicos.

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de Acuerdo	9	37,5	37,5
Algo de Acuerdo	15	62,5	100
Total	24	100	

Elaborado por: Quituzaca (2021)

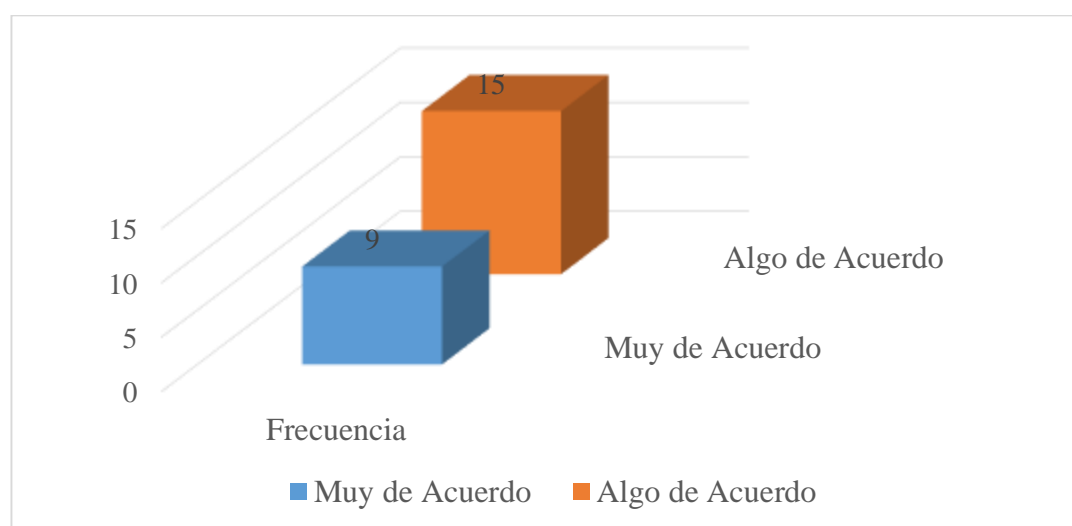


Figura 4 Cumplimiento de requisitos técnicos.

Elaborado por: Quituzaca (2021)

Análisis: Del total de encuestado el 62.50% que corresponden a 15 importadores están algo de acuerdo sobre el cumplimiento de requisitos técnicos que poseen los productos importados para llevar a cabo protección de la carga, certificaciones, restricciones a la importación, etc. como parte de la gestión del agente de aduana, mientras que el resultado menos representativo es del 37.5% que fueron 9 importadores indican que están muy de acuerdo.

5. Si surge un problema dentro de la operación logística de importación, el agente de aduana lo resuelve de forma satisfactoria sin retrasar el proceso.

Tabla 10
Accionar del agente de aduana ante dificultades.

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de Acuerdo	9	37,5	37,5
Algo de Acuerdo	14	58,3	95,8
Ni de Acuerdo / Ni en Desacuerdo	1	4,2	100
Total	24	100	

Elaborado por: Quituzaca (2021)

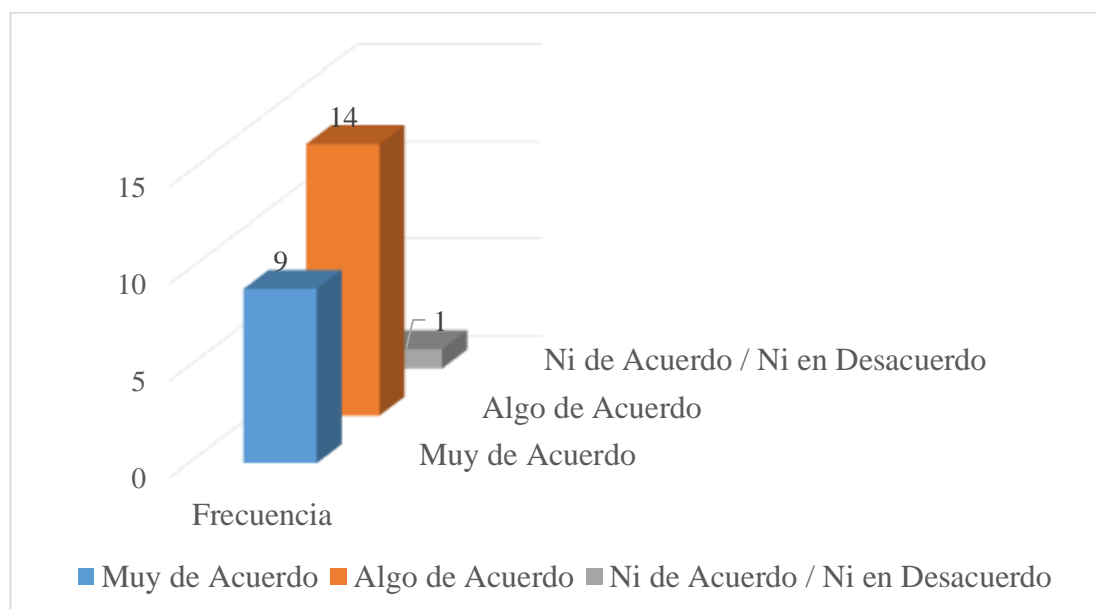


Figura 5 Accionar del agente de aduana ante dificultades.

Elaborado por: Quituzaca (2021)

Análisis: Del total de encuestado el 37.5% que corresponde a 9 encuestados respondieron que están muy de acuerdo, el 58.3% que fueron 14 importadores están algo de acuerdo sobre el accionar del agente de aduana ante algún problema sin poner en riesgo la operación logística de entrega, mientras que el resultado menos representativo es del 4.2% que corresponde a 1 importador que indica que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo.

6. El tiempo involucrado entre hacer el requerimiento de importación y recibir la entrega de la carga, cumple con sus objetivos empresariales.

Tabla 11
Adecuada gestión de tiempo de entrega.

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de Acuerdo	8	33,3	33,3
Algo de Acuerdo	16	66,7	100
Total	24	100	

Elaborado por: Quituzaca (2021)

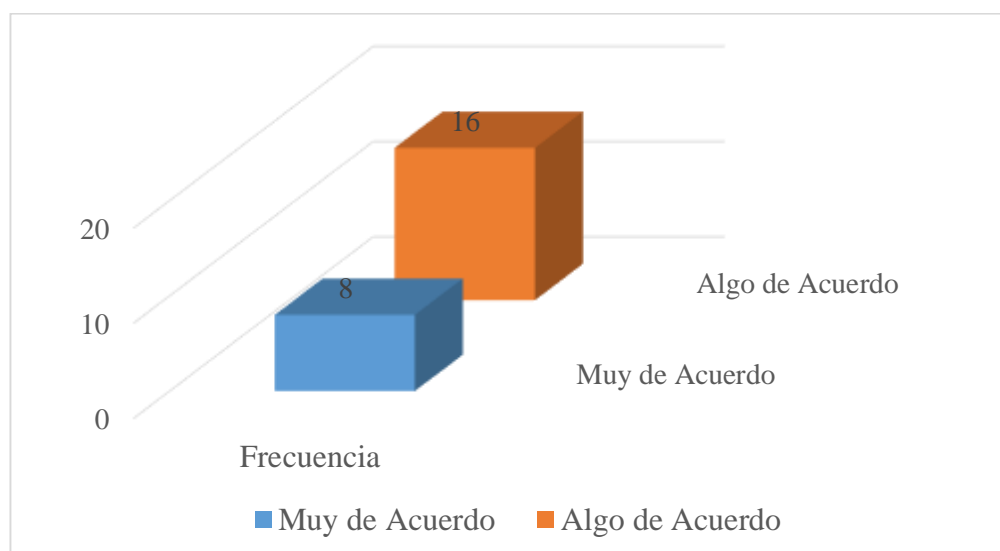


Figura 6 Adecuada gestión de tiempo de entrega.

Elaborado por: Quituzaca (2021)

Análisis: Del total de encuestado el 66.67% que corresponden a 16 importadores están algo de acuerdo sobre el cumplimiento de sus objetivos en base desde el requerimiento de la carga hasta su despacho del agente de aduana ante algún problema sin poner en riesgo

la operación logística de entrega como parte de la gestión del agente de aduana, mientras que el resultado menos representativo es del 33.33% que corresponde a 8 importadores indican que están muy de acuerdo.

7. Para las importaciones que tienen atraso o mercancía que se requiere con suma urgencia, el agente de aduana brinda todo el soporte logístico necesario para cumplir con sus tiempos

Tabla 12
Adecuado soporte logístico por atraso.

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de Acuerdo	8	33,3	33,3
Algo de Acuerdo	15	62,5	95,8
Ni de Acuerdo / Ni en Desacuerdo	1	4,2	100
Total	24	100	

Elaborado por: Quituzaca (2021)

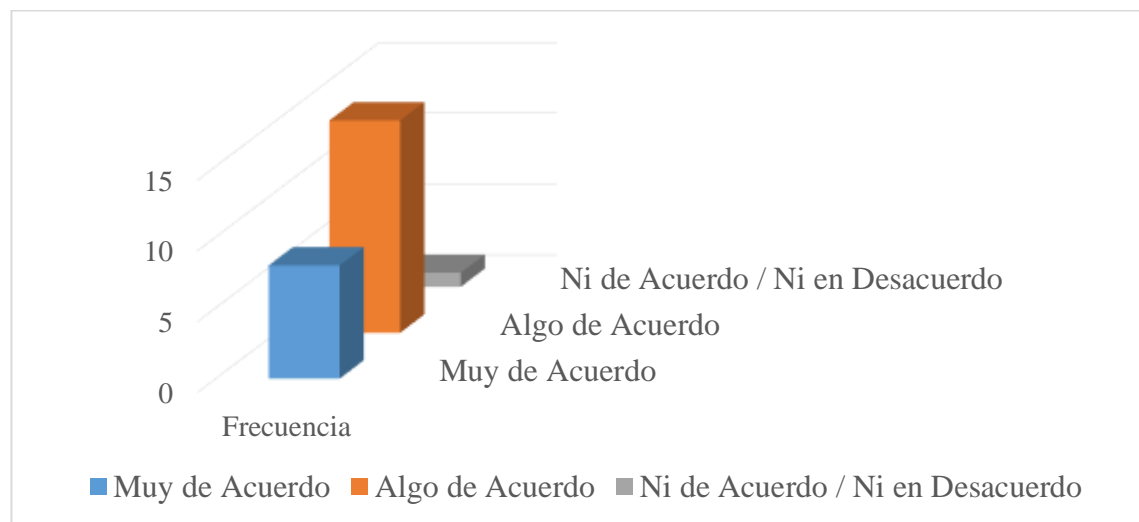


Figura 7 Adecuado soporte logístico por atraso.

Elaborado por: Quituzaca (2021)

Análisis: Del total de encuestado el 33.3% que corresponde a 8 encuestados respondieron que están muy de acuerdo, el 62.50% que fueron 15 importadores están algo de acuerdo sobre el soporte necesario que brinda el agente de aduana cuando la operación logística tiene algún problema con el retraso o urgencia de la mercancía, mientras que el

resultado menos representativo es del 4.2% que corresponde a 1 importador que indica que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo.

8. Se encuentra satisfecho con la relación del servicio que brinda el agente de aduana.

Tabla 13
Satisfacción por servicio recibido.

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de Acuerdo	6	25	25
Algo de Acuerdo	16	66,7	91,7
Ni de Acuerdo / Ni en Desacuerdo	2	8,3	100
Total	24	100	

Elaborado por: Quituzaca (2021)

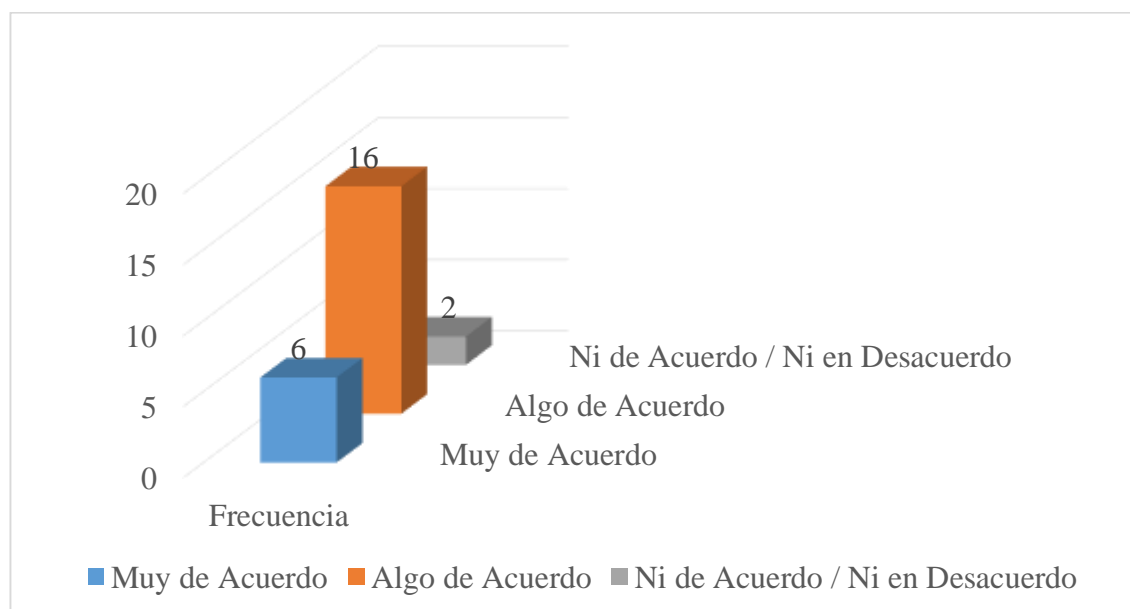


Figura 8 Satisfacción por servicio recibido.

Elaborado por: Quituzaca (2021)

Análisis: Del total de encuestado el 25% que corresponde a 6 encuestados respondieron que están muy de acuerdo, el 66.7% que fueron 16 importadores están algo de acuerdo sobre la satisfacción del servicio que brinda el agente de aduana, mientras que el resultado menos representativo es del 8.3% que corresponde a 2 importadores que indican que están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

9. ¿Sabía usted que en un modelo de gestión aduanera se determinan las funciones, responsables y tareas que se deben cumplir para lograr satisfacer las necesidades de los clientes?

Tabla 14
Conocimiento del objetivo de un modelo de gestión aduanera

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de Acuerdo	11	45,8	45,8
Algo de Acuerdo	12	50	95,8
Ni de Acuerdo / Ni en Desacuerdo	1	4,2	100
Total	24	100	

Elaborado por: Quituzaca (2021)

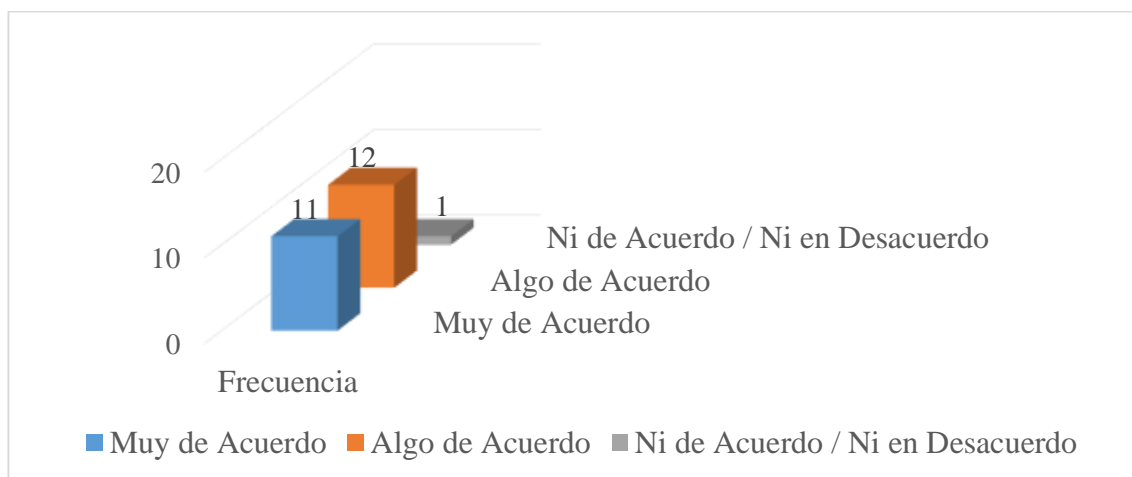


Figura 9 Conocimiento del objetivo de un modelo de gestión aduanera

Elaborado por: Quituzaca (2021)

Análisis: Del total de encuestado el 45.8% que corresponde a 11 encuestados respondieron que están muy de acuerdo, el 50% que fueron 12 importadores están algo de acuerdo sobre la importancia del modelo de gestión aduanera para la satisfacción de las necesidades del cliente debido al cumplimiento eficiente de la operación logística, mientras que el resultado menos representativo es del 4.2% que corresponde a 1 importador que indica que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo.

10. ¿Conociendo la importancia de los modelos de gestión aduanera, cree que sea estratégico su implementación dentro los procesos administrativos aduaneros?

Tabla 15

Viabilidad de la creación de un modelo de gestión aduanera de procedimientos.

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de Acuerdo	7	29,2	29,2
Algo de Acuerdo	17	70,8	100
Total	24	100	

Elaborado por: Quituzaca (2021)

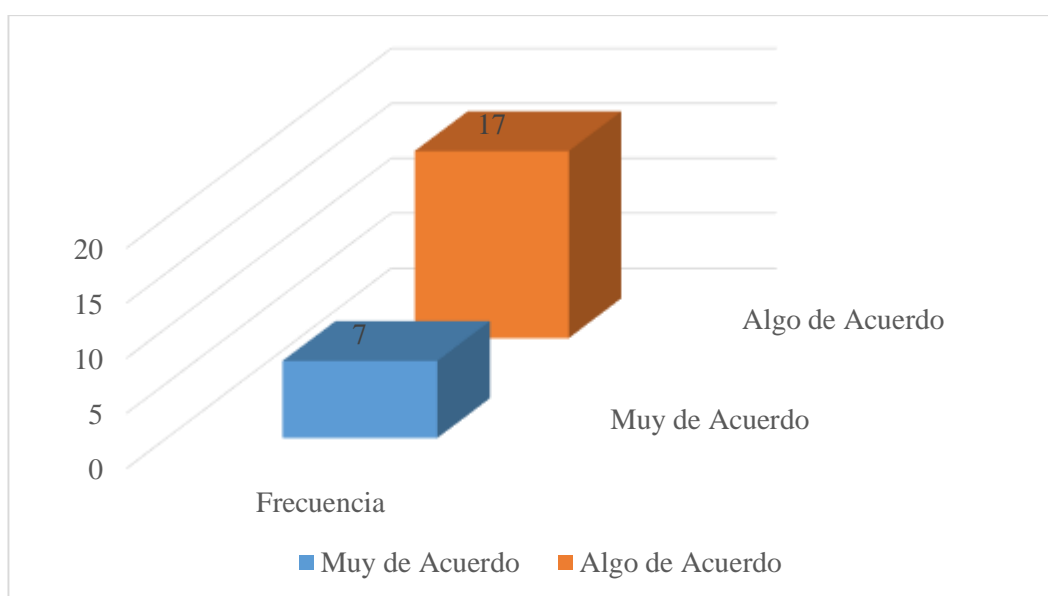


Figura 10 Viabilidad de la creación de un modelo de gestión aduanera de procedimientos.

Elaborado por: Quituzaca (2021)

Análisis: Del total de encuestado el 70.83% que corresponden a 17 importadores están algo de acuerdo sobre el desarrollo de un modelo de gestión aduanera para los procesos administrativos aduaneros buscando aumentar la satisfacción de las necesidades del cliente, mientras que el resultado menos representativo es del 29.17% que corresponde a 7 importadores que indican que están muy de acuerdo.

3.7.1. Análisis global del resultado de encuestas.

Tabla 16 *Resultados Simplificados de encuestas*

ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
VALORACIÓN	Comprensión de requerimiento por asesor aduanero	información de requerimiento disponible	Efectividad de procedimientos	Cumplimiento de requisitos técnicos	Acción del agente de aduana ante dificultades	Adecuada gestión de tiempo de entrega	Adecuado soporte logístico por atraso	Satisfacción por servicio recibido	Conocimiento del objetivo de un modelo de gestión aduanera	Viabilidad de la creación de un modelo de gestión aduanera de procedimientos
Muy de Acuerdo	37.50%	16.70%	37.50%	37.50%	37.50%	33.30%	33.30%	25.00%	45.80%	29.20%
Algo de Acuerdo	58.30%	83.30%	54.20%	62.50%	58.30%	66.70%	62.50%	66.70%	50.00%	70.80%
Ni de Acuerdo / Ni en desacuerdo	4.20%	0.00%	8.30%	0.00%	4.20%	0.00%	4.20%	8.30%	4.20%	0.00%
Algo en desacuerdo	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Muy en desacuerdo	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

Elaborado por: Quituzaca (2021)

Los resultados obtenidos de las encuestas realizadas se pueden mencionar que el importador se encuentra satisfecho con el servicio brindado por parte de su agente de aduana, sin embargo, es consciente de su desconocimiento con relación al proceso logístico y reconoce la importancia de un modelo de gestión aduanera de procesos logísticos que ayudará a tener un mayor control sobre los procesos administrados dirigido específicamente a los importadores

Capítulo 4 Propuesta de solución

4.1. Título de propuesta.

Modelo de gestión de los procesos administrativos en la Logística de importación
[MGPRO-ADLOGIM]

4.2. Logotipo de la propuesta



Figura 11 Logotipo de la propuesta

Elaborado por: Quituzaca (2022)

4.3. Objetivos de la propuesta

4.3.1. Objetivo general

- Diseñar un modelo de gestión de los procesos administrativos aduaneros de la logística de importación para la satisfacción de los importadores.

4.3.2. Objetivos específicos

- Identificar todas las actividades involucradas en la logística de importación
- Estimar el tiempo y recursos utilizado en cada proceso para llevar un control efectivo
- Detallar la responsabilidad y efecto que genera el cumplimiento de cada actividad dentro de la administración aduanera

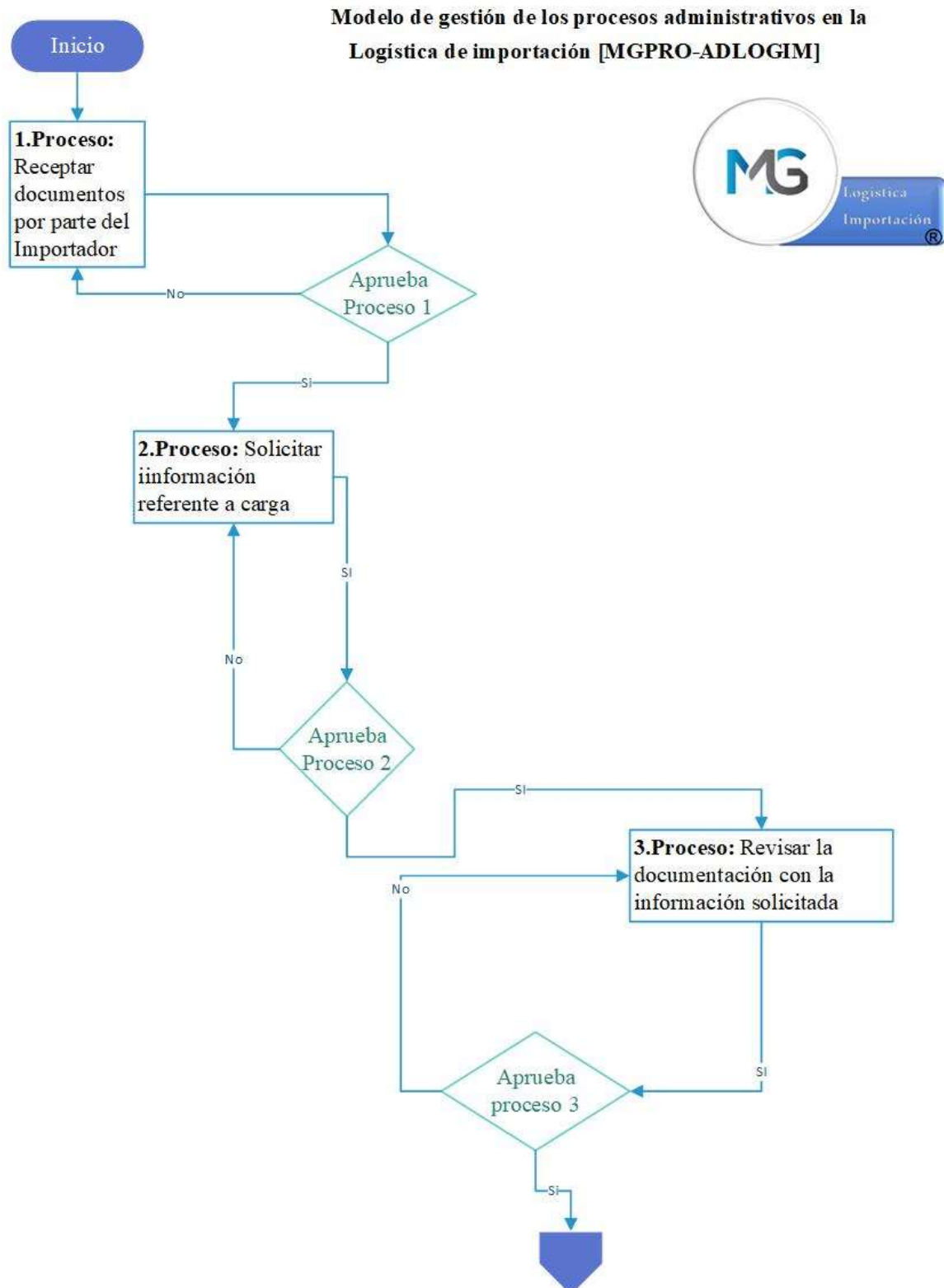
4.4. Justificación

De acuerdo con la investigación realizada se demuestra que existen las herramientas de información adecuadas para los diversos importadores en la página oficial del SENA sin

embargo este mismo exceso de información de diversos procesos crea una confusión en quien requiere de datos exactos y precisos de procesos logísticos. Siendo el procedimiento un método que permite ejecutar diversas acciones dirigidas a un objetivo en específico.

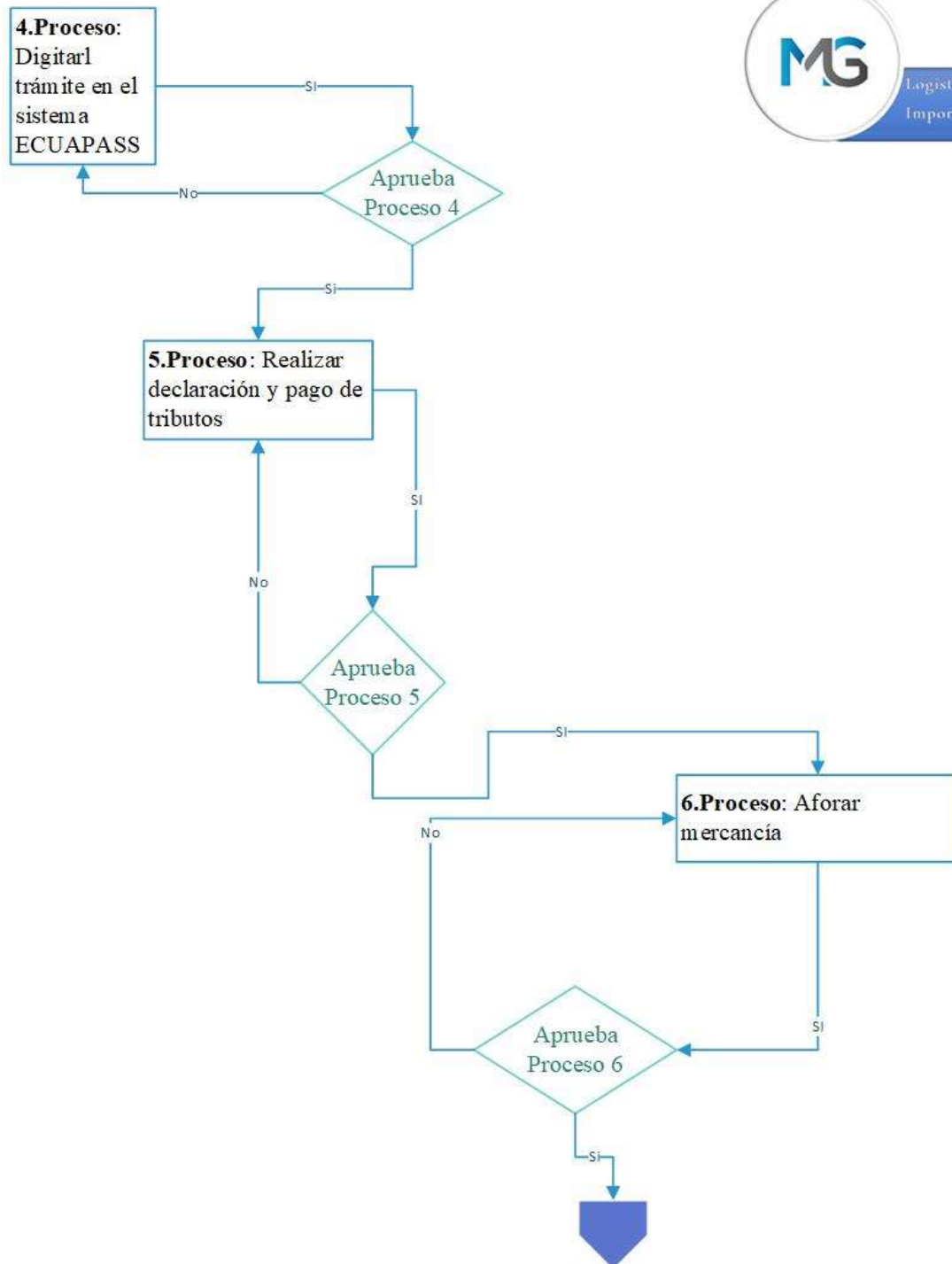
Considerándose así esta investigación de suma importancia, el aporte de la presente propuesta es reforzar el conocimiento y satisfacción de la administración aduanera y el proceso logístico a los diversos importadores que forman parte de la plantilla de clientes del Agente de Aduana María Teresa Bueno.

4.5. Diagrama de la propuesta





Modelo de gestión de los procesos administrativos en la Logística de importación [MGPRO-ADLOGIM]





Modelo de gestión de los procesos administrativos en la Logística de importación [MGPRO-ADLOGIM]

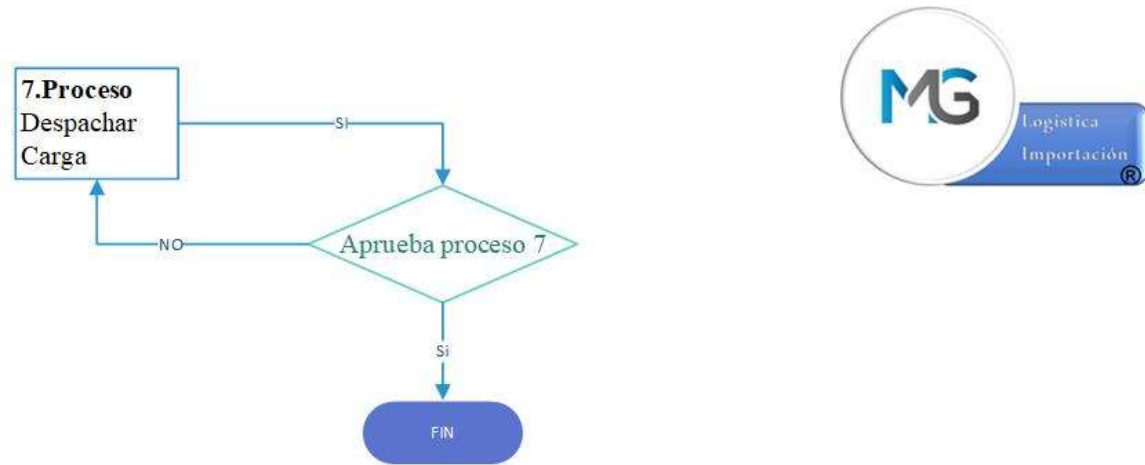



Figura 12 Flujograma del Modelo de gestión de los procesos administrativos en la Logística de importación [MGPRO-ADLOGIM]

Elaborado: Quituzaca (2022)

4.6. Descripción de la propuesta de solución

Modelo de gestión de los procesos administrativos en la Logística de importación [MGPRO-ADLOGIM]	
---	--

Para llevar a cabo el proceso de importación se debe cumplir con los siguientes parámetros mencionados a continuación:

- 1. Proceso:** Recepción de documentos por parte del Importador

Tipo de tramite

Están los marítimos, aéreos y terrestres. El importador previo a realizar la importación deberá considerar los recursos financieros y cumplimiento de tiempo para escoger el tipo de medio de transporte.

Tiempo estimado del tipo de tramite

Aéreos: 2 días, es el tipo de despacho más eficiente a pesar de que el costo del medio de transporte es mayor en comparación que los otros

Marítimos y Terrestres: 4 días, para este proceso el importador interactúa directamente con la línea naviera o empresa de transporte, para coordinar despacho, considerando que la mercancía puede ser carga suelta o consolidada y carga contenerizada

Tipo de Producto

Existen productos que requieren un control previo por parte de las entidades relacionadas con la calidad y aseguramiento de su comercialización y consumo, por lo tanto, el importador debe cumplir con requisitos para obtener estos permisos, cuyos requisitos forman parte de la documentación a facilitar

Responsables Involucrados

Importador: Como responsable del envío de la documentación

Departamento de operaciones: Encargado de recibir la documentación verificando que todo se encuentre completo.

Documentación Necesarios

Factura Comercial: Documento que garantiza la legitimidad del producto donde se detalla cantidades, costos etc

•BI o Guía Aérea: Documento proporcionado por la empresa de carga asignada

•Póliza de Seguro: Documento opcional

•Certificado de Origen: Documento opcional, para ello es importante identificar el tipo de producto y la preferencia arancelaria a la que podría acogerse

Figura 13 Documentos para desaduanización

Elaborado por: Quituzaca (2021)

2. Proceso: Solicitud de información referente a carga

Información por solicitar

Para tipo de tramite marítimo o terrestres:

- Solicitar MRN a la naviera y/o consolidadora, fecha de llegada, pedir valores a cancelar por concepto de fletes, montos de garantías para cartas de retiro de contenedor, solicitar emisión de factura por gastos locales, carta de compromiso que firma el importador

Nota: Es importante cumplir con todos los pagos para poder obtener la carta de salida, documento que servirá para el despacho de carga en puerto

Para tipo de tramite aéreo:

- Solicitar MRN a la aerolínea, fecha de llegada, pedir valores a cancelar por concepto de fletes y corte de guía.

Responsables Involucrados

Importador: Para firmar cartas de autorización y realizar pagos

Departamento de logística: Encargado de entregar y gestionar cartas en la empresa de transporte internacional asignada

3. Proceso: Revisión de la documentación con la información solicitada

Información por revisar

- Revisión minuciosa de los documentos, cotejarlos entre sí, registrar las novedades al cliente a través de correos electrónico o llamadas telefónicas directas
- Revisar el manifiesto (MRN) contra guía o BL y cotejar: Numero de Ruc, consignatario (si en el BL dice order, revisar que el BL original este endosado por el proveedor), nombre del vapor (si el nombre de vapor es diferente, solicitar carta de trasbordo a la naviera), fecha de embarque (en las guías aéreas o Bl), pesos

manifestados vs pesos recibidos, solicitar inspección en casos requeridos, detalle de modelos y series en casos requeridos.

- Revisar en la Factura Comercial: El consignatario que se encuentre en el BL o guía aérea sea el mismo que está en la factura, si hay más de una factura constatar el número de facturas que haya; Revisar el tipo de moneda que la factura tenga (dólares, euros, Libras etc.); Revisar el termino de negociación (Incoterms)
- Revisar en la Póliza de Seguro que el valor sea el correcto de lo contrario para el cálculo se tomara en consideración el valor CFR
- Se asigna las partidas arancelarias que correspondan de acuerdo con la naturaleza del producto.

Responsables Involucrados

- Importador: Para acudir a corrección documental
- Departamento de operaciones: Encargado de revisión y criterios a modificar para seguir con el tramite

4. Proceso: Digitación del trámite en el sistema ECUAPASS

1.1. Digitalizar el trámite en Ecuapass en su totalidad (Manual de llenado de trámite de importación). Ver anexo

Nota: en caso de existir error o duda en el llenado dentro del sistema, este arrojará errores y tendrá tiempo para realizar las correcciones

Responsables Involucrados

- Departamento de operaciones: Encargado de digitalizar el tramita y validar toda la información documental en el sistema

5. Proceso: Realizar declaración y pago de tributos

Criterios que considerar para generar declaración y emisión de liquidación aduanera:

- Revisar la preliquidación (FOB, Flete y Seguro)
- Revisar los impuestos a pagar
- Guardar el trámite como original a través del Ecuapass (se guardará un archivo para poder firmarlo con el lector del Token y enviarlo)
- Abrir el lector del Token posteriormente introducir la clave y usuario
- Realizar el envío esperando la respuesta de aceptación del Ecuapass
- En la respuesta se podrá observar el tipo de aforo y número de la DAI a la que corresponde
- Enviar al cliente vía Email (Notificación de Aceptado detallando el tipo de AFORO, DAI y liquidación generada sobre el total de tributos a pagar)
- Pagar los Tributos

Responsables Involucrados

- Importador: Para realizar el pago de la liquidación
- Departamento de operaciones: Encargado de transmitir la declaración aduanera en el sistema ECUAPASS

6. Proceso: Aforo de mercancía

Considerar

- Para las mercancías que consta con canal de aforo automático una vez se cancele la liquidación y cuenta con salida autorizada de la carga.
- Para las mercancías que consta con canal de aforo documental, una vez pagada la liquidación un funcionario de aduana se encargara de realizar la respectiva revisión del trámite.

Criterios que considerar para canal de aforo físico

- En caso de que el trámite tenga Aforo físico el Agente de Aduana o Auxiliar del mismo deberá presentarse en el almacén designado por parte de la autoridad aduanera, esta notificación llegara a través del Quipux
- La documentación que deberá presentar la personas que se presentara en el AFORO es: Factura Comercial y Packing List; Bill of Loading o Guía Aérea.
- El proceso de aforo culminara una vez el inspector haya constatado que la mercancía declarada es la misma que se ha inspeccionado tomando en cuenta cantidades, pesos, características etc.

Nota: Una vez que la carga tenga salida autorizada y se haya completado el proceso 2 (requisitos importantes para poder facturar el almacenaje de la carga) con la respectiva naviera o consolidadora

Responsables Involucrados

- Departamento de logística y operaciones: Encargado de trabajar en conjunto para realizar proceso de aforo.

7. Proceso Despacho de Carga

- Los depósitos tales como INARPI, CONTECON se las realiza mediante el sistema web o facturador web de cada deposito. Para TPM la facturación se la realiza de manera online enviando un correo adjuntando BI de la carga, captura del MRN, declaración de importación y carta de salida de la carga.
- Emitir pases de puerta
- Entregar los pases de puerta a transportista
- Coordinar custodia de la carga
- Confirmación recepción de carga por parte del cliente
- Facturación de Trámite Aduanero por honorarios de parte del agente de aduana.

Responsables Involucrados

- Departamento de logística y operaciones: Encargado de trabajar en conjunto para realizar proceso de despacho y entrega satisfactoria al cliente.

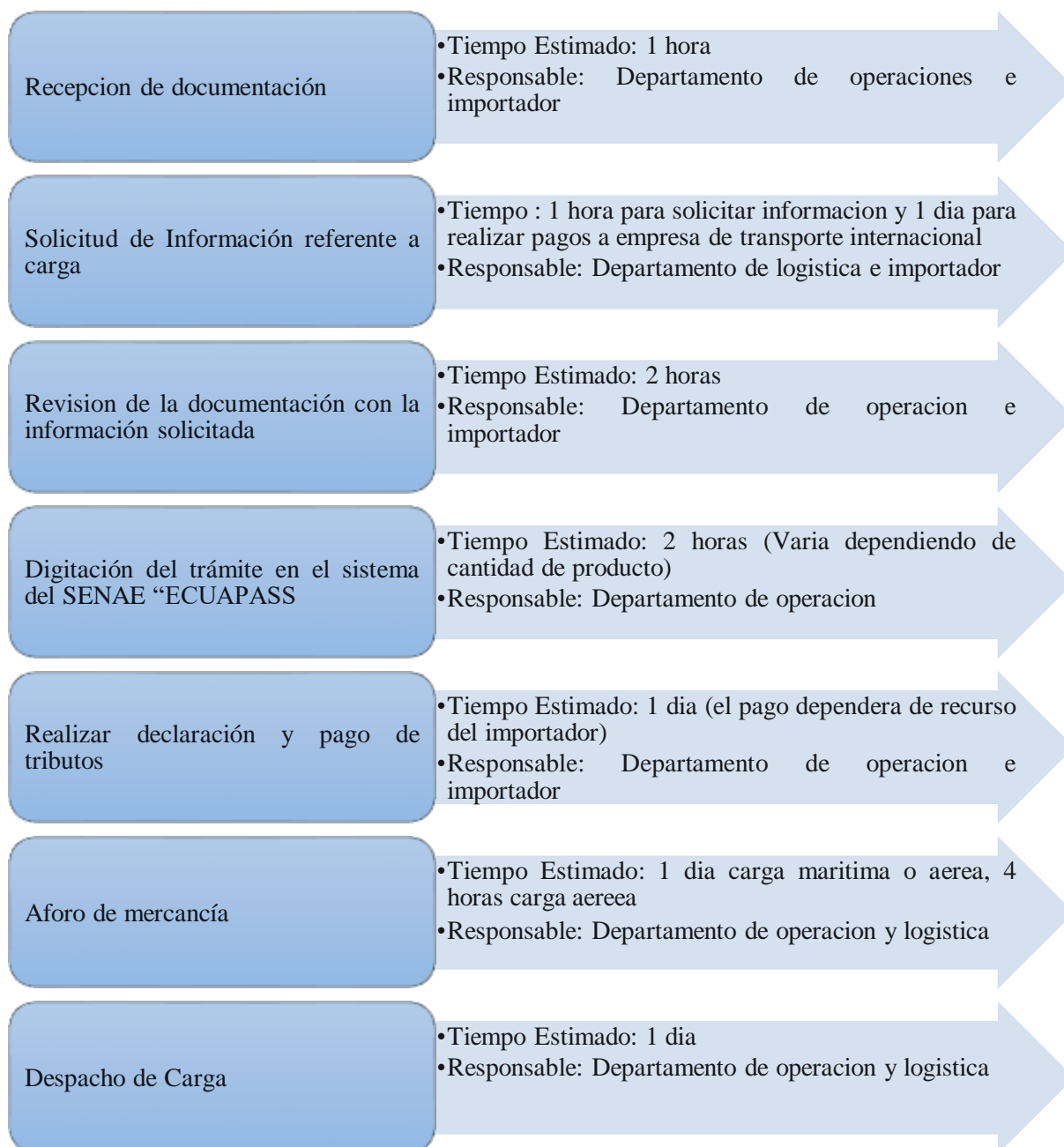


Figura 14 Proceso Actividad Logística Aduanera

Elaborado por: Quituzaca (2021)

4.7. Proyección de aplicación Modelo de gestión de los procesos administrativos en la Logística de importación [MGPRO-ADLOGIM]- Factor tiempo

En la figura 15 se detalla la proyección de la aplicación del modelo de la propuesta, y se detallan los puntos críticos.



ACTIVIDADES	TIEMPO SEGÚN LA PROPUESTA [MGPRO-ADLOGIM+T23]	TIEMPO REAL	PUNTOS CRITICOS
Recepción de documentos por parte del importador.	1 día	4 días	Documentación incompleta: BI, póliza de seguro, aviso de llegada, entre otros.
Solicitar información de la carga y valor a pagar.		2 días	Cartera vencida con operadores de comercio exterior
Digitar los trámites y pago de tributos, aforos y aprobación respectiva.			Descripción inconclusa del tipo de producto a importar
Pagos de tributos por parte del importador. Aforo de la mercancía.			Falta de liquidez del importador
Despacho de carga desde zona primaria a bodegas del importador	1 día	1 día	Cotizaciones de transportistas.
Total	2 días	5 días	

Figura 15 Proyección de aplicación 4.7. Proyección de aplicación Modelo de gestión de los procesos administrativos en la Logística de importación [MGPRO-ADLOGIM]- Factor tiempo

Elaborado por: Quituzaca (2021)

4.8. Validación de la propuesta por expertos

Para el desarrollo de la validación de la propuesta se ha considerado los siguientes pasos:

Primer paso: Elaborar las herramientas de validación y selección de 3 expertos

1. Nombre: Ing. Gabriela Álvarez Goyes

Título: Ingeniera en comercio exterior

Experiencia Laboral: jefe de comercio exterior CRISOPSA 2 AÑOS, jefe de operación aduanera FMA 1 año, coordinador de importación CLARO 1 año

2. Nombre: Ing. Alex Angulo Vivero

Título: Ingeniero en comercio exterior

Experiencia Laboral: jefe de logística de comercio exterior Grupo LOGEX 4 AÑOS, Coordinador de logística Grupo Arca continental 3 años, Coordinador de despacho TERCON 1 año.

3. Nombre: Ing. Kira Yagual Flores

Título: Ingeniera en comercio exterior

Experiencia Laboral: Coordinador de comercio exterior YOVILSA 4 AÑOS, Coordinador de importaciones DITECA 2 años Asistente de Gerencia INGEMAQ.2 años.

Segundo paso: Socializar con los expertos sobre propuesta a desarrollada

Tercer paso: Validación de la Propuesta por los expertos:



Instrumento para el criterio de especialistas
Universidad Laica Vicente Rocafuerte
Magíster en Administración de Empresas
Instrucciones para la validación de la propuesta

Tema: Procesos Administrativos Aduaneros y la Satisfacción de los Importadores.

Autor: Ing. Fernando Quituzaca Lucero

1. Lea detenidamente la propuesta
2. Emita su criterio
3. Utilice las siguientes categorías

MA = Muy de acuerdo

DA = De acuerdo


DS = Desacuerdo

4. Marque con una letra X en la casilla correspondiente

Tabla 17. Resultados Experto Gabriela Álvarez

CRITERIO	M DA	D A	D S	OBSERVACION
Coexiste conexión entre el marco teórico y la propuesta	X			
Su aplicación soluciona los problemas planteados en este trabajo de investigación	X			
La propuesta es una buena alternativa, es funcional.	X			
Su aplicabilidad dará cumplimiento a los objetivos propuestos.	X			

Validado por:

Apellidos y Nombres: ALVAREZ GOYES GLADYS GABRIELA	Cédula de identidad: 0941750564
Título / Cargo: INGENIERO EN COMERCIO EXTERIOR	Experiencia laboral: jefe de comercio exterior CRISOPSA 2 AÑOS, coordinador de importación CLARO 1 año, jefe de operación aduanera FMA 1 año
Teléfono: 0980595276	Dirección: Las Malvinas
Firma: 	Fecha: 05-05-2021

Elaborado por: Quituzaca (2021)



Instrumento para el criterio de especialistas
Universidad Laica Vicente Rocafuerte
Magíster en Administración de Empresas
Instrucciones para la validación de la propuesta

Tema: Procesos Administrativos Aduaneros y la Satisfacción de los Importadores.

Autor: Ing. Fernando Quituzaca Lucero

1. Lea detenidamente la propuesta
2. Emita su criterio
3. Utilice las siguientes categorías

MA = Muy de acuerdo

DA = De acuerdo


DS = Desacuerdo

4. Marque con una letra X en la casilla correspondiente

Tabla 18. Resultado de experto Alex Angulo

CRITERIO	M DA	D A	D S	OBSERVACIÓN
Coexiste conexión entre el marco teórico y la propuesta	X			
Su aplicación soluciona los problemas planteados en este trabajo de investigación	X			
La propuesta es una buena alternativa, es funcional.	X			
Su aplicabilidad dará cumplimiento a los objetivos propuestos.	X			

Validado por:

Apellidos y Nombres: ANGULO VIVERO ALEX ANDRES	Cédula de identidad: 0941634230
Título / Cargo: Ingeniero en Comercio Exterior	Experiencia laboral: Coordinador de logística Grupo Arca continental 3 años, Coordinador de despacho TERCON 1 año. jefe de logística de comercio exterior Grupo LOGEX
Teléfono: 0987779083	Dirección: Los Esteros
 Firma:	Fecha: 04-05-2021

Elaborado por: Quituzaca (2021)



Instrumento para el criterio de especialistas
Universidad Laica Vicente Rocafuerte
Magíster en Administración de Empresas
Instrucciones para la validación de la propuesta

Tema: Procesos Administrativos Aduaneros y la Satisfacción de los Importadores.

Autor: Ing. Fernando Quituzaca Lucero

1. Lea detenidamente la propuesta
2. Emita su criterio
3. Utilice las siguientes categorías

MA = Muy de acuerdo

DA = De acuerdo


DS = Desacuerdo

4. Marque con una letra X en la casilla correspondiente

Tabla 19. Resultados Experto Kira Yagual

CRITERIO	M DA	D A	D S	OBSERVACION
Coexiste conexión entre el marco teórico y la propuesta	X			
Su aplicación soluciona los problemas planteados en este trabajo de investigación	X			
La propuesta es una buena alternativa, es funcional.	X			
Su aplicabilidad dará cumplimiento a los objetivos propuestos.	X			

Validado por:

Apellidos y Nombres: YAGUAL FLORES KIRA DAYANARA	Cédula de identidad: 0950642579
Título / Cargo: Ingeniero en Comercio Exterior	Experiencia laboral: Coordinador de comercio exterior YOVILSA 4 AÑOS, Coordinador de importaciones DITECA 2 años Asistente de Gerencia INGEMAQ.2 años.
Teléfono: 0961157060	Dirección: La Fragata
 Firma:	Fecha: 04-05-2021

Elaborado por: Quituzaca (2021)

4.6.1. Análisis de resultados de la validación por expertos

La validación de la propuesta se basó en la intervención de 3 expertos, de áreas relacionadas con la administración Logística y operacional de importación, los especialistas consultados cuentan con la capacitación necesaria ya que han sido participes en ambas partes involucradas como lo son el importador y agente de aduana.

Según los resultados obtenidos se determina que la propuesta de estudio es válida y cuenta con la pertinencia necesaria para su aplicación en la práctica, esta herramienta ayuda a la contribución en la solución de la problemática de estudio, e incluso la propuesta podrá formar parte de nuevos criterios de mejoras en empresas relacionadas con las actividades administrativas de comercio exterior, contribuyendo al impulso constante de la economía local e internacional

4.9. Factibilidad de aplicación

El desarrollo de la propuesta fue comprobado en base al resultado obtenido de las encuestas y entrevistas realizadas a los principales involucrados en el proceso logístico agente de aduana – importador. Esto plantea la importancia del desarrollo de un modelo de gestión logístico como propuesta para llevar a cabo una mejora en los procesos, contando con diversos recursos tales como los boletines /manuales de procedimientos emitidos por el SENA, resoluciones emitidas por entidades involucradas en el sistema aduanero además del conocimiento empírico por parte del personal del agente de aduana.

Con la presente propuesta de modelo de gestión se busca que los procesos optimicen la utilización del tiempo en las personas involucradas en el proceso logístico. La evidencia sobre los efectos positivos de un modelo de gestión en términos de generación de bienestar al importador como la formulación a este nivel precisa disponer de tiempo y recursos informativos.

4.10. Beneficios de la propuesta

Los beneficios de la implementación de un modelo de gestión procesos administrativos en la logística de importación es el poder brindar la información completamente detallada para la mejor comprensión del importador relacionado a los diversos procesos aduaneros de tal manera que ayude en la optimización del tiempo de entrega de la carga o las respuestas inmediata a consultas realizadas.

4.11. Beneficiarios directos e indirectos de la propuesta

Se puede mencionar que indirectamente se benefician otros agentes de aduana al tener acceso al modelo de gestión aduanero vía web, así como otros importadores que no se encuentre registrados directamente en la nómina del agente utilizado para el caso de estudio María Teresa Bueno. En cuanto al impacto de la propuesta el beneficiario directo de la misma serán los importadores dado a que se busca la optimización de recurso con la creación de un modelo de gestión aduanero. Al mismo tiempo se verá beneficiado el agente de aduana al ser los encargados de realizar el proceso logístico.

4.12. Costo de la propuesta

La innovación en modelos de gestión de procesos puede ayudar a conseguir una ventaja competitiva diferenciada ya que significa el cambio en la forma en que esta se dirige a su cartera de clientes. El desarrollo de modelos de gestión de procesos ha empleado diversos recursos tales como los boletines y manuales de procedimientos emitidos por el SENA, resoluciones emitidas por entidades involucradas en el sistema aduanero además del conocimiento empírico por parte del personal del agente de aduana. El costo final de la elaboración del modelo de gestión de procesos es de \$430,00 a continuación se detalla los rubros incluidos en el costo y tiempo estimado de las actividades.

Tabla 20
Costo de la propuesta

Procesos	Descripción	Herramientas	Áreas	Duración	Costo en base a hora de trabajo
Recepcion de documentos facilitador por importador	Revisar que la documento se encuentre completa de acuerdo al tramite a procesar	Correos, pdf, mensaje en caso de documentacion fisica	Importador - Departamento de Operaciones	1 hora	\$ 10
Complementar informacion	Solitar informacion referente de la carga a naviera y consolidadora	Correos, llamadas telefonicas.	Departamento de Operaciones - Importador - Naviera / Consolidadora	1 hora	\$ 10
Revisión documental	Revision detallada de los documentos receptados e informacion facilida por naviera o consolidadora.	Herramientas de microsoft oficce, pdf, SENAE browser	Departamento de Operaciones	3 horas	\$ 30
Digitación en ecuapass	Se procede a realizar la digitacion de la declaracion con la correcta informacion solicitada por el sistema	SENAE BROWSER, excel	Departamento de Operaciones	2 horas	\$ 20
Proceder con declaracion.	Una vez aprobada la preliquidación se procede con la declaración y posteriormente con el pago de tributos	SENAE BROWSER, Bancos autorizados por Senae.	Departamento de Operaciones - Importador	1 hora	\$ 10
Despacho de carga	Se procede a facturar la carga en deposito y posterior al pago se realiza el pase para retiro de la carga para ser entregada en lugar indicado por cliente.	Facturador Inarpi / Contecon / TCE / TPM /DPWORLD -	Departamento de logistica - Transportista Importador	2 dias	\$ 50
Revision de expertos	Se contrata un grupo de 3 expertos para el analisis de la viabilidad del modelo de gestion de procesos.	Encuesta	Gerencia - Expertos - Departamento de Operaciones - Departamento de Logistica - Autor de Modelo de gestion.	3 dias	\$300,00
Total de costo de la propuesta					\$430

Elaborado por: Quituzaca (2021)

4.13. Conclusiones de la propuesta

En su mayoría de empresas importadoras poseen solo conocimientos básicos sobre los trámites y resoluciones que se emiten referente al tema del comercio exterior sin embargo no priorizan este conocimiento de manera diaria. El principal enfoque de esta propuesta es demostrar la eficacia que tendría un modelo de gestión logística en los procesos aduaneros.

El modelo de gestión será implementado a favor de los importadores para probar su eficiencia. Como resultado del mismo se espera que este modelo conduzca a una disminución de recursos económicos y tiempo estimando que la carga aérea sea nacionalizada en un periodo máximo de dos días y la carga marítima en 4 días.

Los resultados obtenidos en base al análisis de los expertos, concluye que la propuesta mantiene un perfil favorable en cuanto a su implementación, ya que tanto la problemática de estudio como el análisis de resultados empleado a los actores involucrados, muestra un índice de aceptación y conformidad en su aplicación lo que establece su viabilidad para reducir el índice de mejora operativa y tener un mayor control en los recursos involucrados.

CONCLUSIONES

Se concluye identificando que uno de los principales conflictos que tienen los agentes de aduana se ve reflejado sobre la administración de los recursos en el proceso logístico de importación, hay etapas que ocasionan retrasos en el despacho de la mercancía que muchas veces el precio del producto se vea afectado.

Exceso de información difundida en la web puede ser de gran confusión para los importadores autodidácticos.

Los aspectos positivos y negativos de la entrevista determinaron la importancia del desarrollo de la propuesta con la participación del personal de la empresa María Teresa Bueno contando con la predisposición necesaria para su ejecución, de tal manera es necesario destacar la conformidad de la propuesta por parte del criterio de los expertos

La participación de los importadores y el equipo de trabajo de la empresa María Teresa Bueno fue crucial, ya que gracias a ello la propuesta ayudará a identificar el funcionamiento completo de toda la operación logística aduanera de importación, por lo que cada departamento podrá saber la importancia de su trabajo para que todo fluya correctamente donde el importador obtenga una mejora en el servicio brindado.

RECOMENDACIONES

Diseñar un diagrama de procesos en base al desarrollo del sistema de gestión para llevar un control de los recursos inmerso en la actividad Logística de importación

Coordinar capacitaciones con el gremio de agentes de aduana dirigido a los operadores de comercio exterior para el despejo de dudas en cuanto a la operación Logística de importación

Periódicamente es necesario realizar un estudio interno y externo sobre la conformidad del servicio ofrecido hacia los importadores, con el fin de aplicar las mejoras necesarias en la operación de despacho de mercancías.

Se recomienda que el sistema de gestión del proceso de importación, cada responsable departamental de la empresa María Teresa Bueno en base a los resultado y sugerencias detectadas en la encuesta realizadas a los importadores sobre la satisfacción del servicio, brinden la información necesaria del proceso de importación a tiempo buscando el aumento de la mejora administrativa tanto para el importador como al agente de aduana.

Bibliografía

- Asamblea Constituyente. (2020). *www.wipo.int*. Obtenido de <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>
- Asociación Internacional de Transporte Aéreo - IATA. (2020). <https://www.tfafacility.org>. Obtenido de <https://www.tfafacility.org/es/asociacion-internacional-de-transporte-aereo-iata>
- Cámara Internacional de Comercio. (2020). <https://iccecuador.ec/>. Obtenido de <https://iccecuador.ec/>
- Cantos, N. (Septiembre de 2016). <http://repositorio.ug.edu.ec>. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/12857/1/TESIS%20FINAL-%20CON%20APA%206TA%20EDICION.pdf>
- Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones - COPCI. (2018). <https://www.correosdelecuador.gob.ec>. Obtenido de <https://www.correosdelecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/11/COPCI.pdf>
- Compras Públicas. (2016). subastademedicamentos.compraspublicas.gob.ec/. Obtenido de https://subastademedicamentos.compraspublicas.gob.ec/pdf/LISTADO_DE_AGENTES_AFIANZADOS_DE_ADUANA
- Conferencia de la Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo. (2020). <http://www.exteriores.gob.es>. Obtenido de <http://www.exteriores.gob.es/RepresentacionesPermanentes/OficinadelasNacionesUnidas/es/quees2/Paginas/Otros%20Organismos%20y%20Fondos/UNCTAD.asp>
- x
- Euseda Aguilar, R., & Parada Pineda, A. (06 de 12 de 2010). <http://ri.ues.edu.sv>. Obtenido de <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/281/1/10136447.pdf>

International Chamber of Commerce. (2020). *INCOTERMS 2020*. REGUVIS FACHMEDIEN.

International Maritime Organization - OMI. (2020). <https://www.imo.org/>. Obtenido de <https://www.imo.org/es/About/Paginas/Default.aspx>

International Organization for Standardization. (2020). <https://www.iso.org>. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

Lauritzen, L. (Febrero de 2018). <http://repositorio.ug.edu.ec>. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30367/1/Tesis%20Lucio%20y%20Matamoros%20Final%20corregida%202018.pdf>

Lema, K. (Marzo de 2018). <http://repositorio.ug.edu.ec>. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30234/1/FACTORES%20DE%20COMPETITIVIDAD%20DE%20LOS%20AGENTES%20DE%20ADUANEROS%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20PRODUCTIVIDAD%20EN%20EL%20.pdf>

Ministerio de Agricultura y Ganadería. (2021). <https://www.agricultura.gob.ec>. Obtenido de <https://www.agricultura.gob.ec/magap-ejecuta-acciones-en-beneficio-del-pequeno-productor/>

Ministerio de Industrias y Productividad. (2021). <https://www.gob.ec/mipro>. Obtenido de <https://www.gob.ec/mipro>

Ministerio de Salud Pública. (2020). <https://www.salud.gob.ec>. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/direccion-nacional-de-calidad-de-los-servicios-de-salud/>

Ministerio de Transporte y Obras Públicas. (2021). <https://www.obraspublicas.gob.ec>. Obtenido de <https://www.obraspublicas.gob.ec/el-mtop-al-servicio-del-pueblo-ecuadoriano/>

Moncayo, M. I. (Abril de 2017). <http://repositorio.ucsg.edu.ec>. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1912/1/T-UCSG-PRE-ESP-CFI-18.pdf>

Organización Mundial de Aduanas - World Customs Organization. (2020). <http://www.wcoomd.org/>. Obtenido de <http://www.wcoomd.org/>

Organización Mundial Del Comercio. (2020). <https://www.wto.org>. Obtenido de https://www.wto.org/spanish/tratop_s/cusval_s/cusval_info_s.htm

Peralta Díaz, A. (2013). <http://dspace.uazuay.edu.ec>. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/475/1/09399.pdf>

Plan Nacional para El Buen Vivir 2017-2021. (2020). <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec>. Obtenido de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2017-2021.pdf>

Ponce Leiva, J. (2016). <https://digitalrepository.unm.edu>. Recuperado el 5 de 03 de 2021, de https://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.com/&httpsredir=1&article=1007&context=abya_yala

Proecuador. (2020). <https://www.proecuador.gob.ec>. Obtenido de <https://www.proecuador.gob.ec/#:~:text=PRO%20ECUADOR%20es%20parte%20del,estrat%C3%A9gica%20en%20el%20comercio%20internacional>.

Quezada, G. (Octubre de 2016). <http://repositorio.utmachala.edu.ec>. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/9428>

Ruiz, M. (Enero de 2016). *http://repositorio.puce.edu.ec*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10148/TESIS%20VALERIA%20RUIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2021). *https://www.normalizacion.gob.ec*. Obtenido de <https://www.normalizacion.gob.ec/resena-historica/>

Sistema de Información sobre Comercio Exterior - SICE. (2020). *http://www.sice.oas.org*. Obtenido de http://www.sice.oas.org/ctyindex/ecu/ecuagreements_s.asp

ANEXOS

Anexo 1. Preguntas elaboradas para la entrevista dirigida a: Operador Logístico & Aduana- María Teresa Bueno

Objetivo: Conocer la importancia de los procesos administrativos aduanero y su vinculación con la satisfacción del importador.

1. ¿Cuál es la importancia de la participación de los agentes de aduana en el comercio exterior?
2. ¿Para un adecuado servicio logístico aduanero, se tiene identificado los procesos claves y parámetros más importantes para garantizar la entrega regular?
3. ¿Cómo definiría los procesos administrativos aduaneros?
4. ¿Ha realizado mejoras en la administración de su negocio?
5. ¿De qué forma se han visto beneficiados o perjudicados los importadores con dichas mejoras?
6. Considera que los importadores tienen todas las herramientas necesarias para conocer el manejo del proceso logístico de las importaciones.
7. ¿De qué manera el conocimiento de los procesos administrativos por parte del importador mejora el proceso logístico de importación?
8. ¿El negocio establece y controla la documentación y revisión de los registros de las diversas actividades aduaneras?
9. ¿Considera que la mejora de procesos de gestión administrativa aporta a la calidad del servicio prestado a los importadores?
10. ¿Considera factible la implementación de un modelo de gestión aduanera en el cual se detallan los procesos administrativos aduaneros destinado a brindar una mayor información a los importadores? ¿Por qué?

Anexo 2. Formato de encuestas realizadas a los importadores que forman parte de la cartera de clientes del agente de aduana seleccionado para el estudio

Objetivo: Conocer la viabilidad de la creación de un modelo de gestión aduanera de procesos administrativos aduaneros dirigido a los importadores.

- 1. El asesor aduanero designado por el agente de aduana comprende a cabalidad los requerimientos solicitados por el importador**

Escala de Likert	Frecuencia
Muy de Acuerdo	.
Algo de Acuerdo	-
Ni de Acuerdo / Ni en Desacuerdo	-
Algo en desacuerdo	-
Muy en desacuerdo	-

- 2. La información sobre el requerimiento está disponible y es apropiada para su propósito (seguimiento de la carga vía web o sistema, seguimiento de cotizaciones u otro requerimiento)**

Escala de Likert	Frecuencia
Muy de Acuerdo	.
Algo de Acuerdo	-
Ni de Acuerdo / Ni en Desacuerdo	-
Algo en desacuerdo	-
Muy en desacuerdo	-

- 3. Los procedimientos de requerimiento son efectivos y fáciles de usar (formatos de preliquidación, procesos de clasificación arancelaria, formatos de aseguramiento de carga, etc.)**

Escala de Likert	Frecuencia
Muy de Acuerdo	.

Algo de Acuerdo	-
Ni de Acuerdo / Ni en Desacuerdo	-
Algo en desacuerdo	-
Muy en desacuerdo	-

- 4. Los productos solicitados por su empresa cumplen con los requisitos técnicos (el agente de aduana conoce las condiciones de protección de la carga, certificaciones, restricciones a la importación. etc.)**

Escala de Likert	Frecuencia
Muy de Acuerdo	.
Algo de Acuerdo	-
Ni de Acuerdo / Ni en Desacuerdo	-
Algo en desacuerdo	-
Muy en desacuerdo	-

- 5. Si surge un problema dentro de la operación logística de importación, el agente de aduana lo resuelve de forma satisfactoria sin retrasar el proceso.**

Escala de Likert	Frecuencia
Muy de Acuerdo	.
Algo de Acuerdo	-
Ni de Acuerdo / Ni en Desacuerdo	-
Algo en desacuerdo	-
Muy en desacuerdo	-

- 6. El tiempo involucrado entre hacer el requerimiento de importación y recibir la entrega de la carga, cumple con sus objetivos empresariales.**

Escala de Likert	Frecuencia
Muy de Acuerdo	.
Algo de Acuerdo	-

Ni de Acuerdo / Ni en Desacuerdo	-
Algo en desacuerdo	-
Muy en desacuerdo	-

- 7. Para las importaciones que tienen atraso o mercancía que se requiere con suma urgencia, el agente de aduana brinda todo el soporte logístico necesario para cumplir con sus tiempos**

Escala de Likert	Frecuencia
Muy de Acuerdo	.
Algo de Acuerdo	-
Ni de Acuerdo / Ni en Desacuerdo	-
Algo en desacuerdo	-
Muy en desacuerdo	-

- 8. Se encuentra satisfecho con la relación del servicio que brinda el agente de aduana.**

Escala de Likert	Frecuencia
Muy de Acuerdo	.
Algo de Acuerdo	-
Ni de Acuerdo / Ni en Desacuerdo	-
Algo en desacuerdo	-
Muy en desacuerdo	-

- 9. ¿Sabía usted que en un modelo de gestión aduanera de procedimientos se determinan las funciones, responsables y tareas que se deben cumplir para lograr satisfacer las necesidades de los clientes?**

Escala de Likert	Frecuencia
Muy de Acuerdo	.
Algo de Acuerdo	-
Ni de Acuerdo / Ni en Desacuerdo	-
Algo en desacuerdo	-

Muy en desacuerdo

10. ¿Conociendo la importancia de los modelos de gestión aduanera de procedimiento, cree que sea estratégico su implementación dentro los procesos administrativos aduaneros?

Escala de Likert	Frecuencia
Muy de Acuerdo	.
Algo de Acuerdo	-
Ni de Acuerdo / Ni en Desacuerdo	-
Algo en desacuerdo	-
Muy en desacuerdo	-

Anexo 3. Formato de encuestas para el criterio de especialistas



Instrumento para el criterio de especialistas

Universidad Laica Vicente Rocafructe

Magíster en Administración de Empresas

Instrucciones para la validación de la propuesta

Tema: Procesos Administrativos Aduaneros y la Satisfacción de los Importadores.

Autor: Ing. Fernando Quituzaca Lucero

5. Lea detenidamente la propuesta

6. Emita su criterio

7. Utilice las siguientes categorías

MA = Muy de acuerdo

DA = De acuerdo

DS = Desacuerdo

8. Marque con una letra X en la casilla correspondiente

VALORACIÓN ASPECTOS	MA	DA	DS	Fortalezas y Debilidades
1. Coexiste conexión entre el marco teórico y la propuesta				
2. Su aplicación soluciona los problemas planteados en este trabajo de investigación				
3. La propuesta es una buena alternativa, es funcional.				
4. Su aplicabilidad dará cumplimiento a los objetivos propuestos.				

VALIDADO POR:

Apellidos y Nombres:	Cédula de identidad:
Título / Cargo:	Experiencia laboral:
Teléfono:	Dirección:
Firma:	Fecha:

Anexo 4. Resumen Ejecutivo Hoja de Vida Validadores

NOMBRE: ALVAREZ GOYES GLADYS GABRIELA

Título: Ingeniero en Comercio Exterior

Fue jefe de comercio exterior en la agencia de aduana CRISOPSA durante 2 AÑOS donde su gestión, era la supervisión de que cada departamento funcione eficientemente para obtener resultados favorables en el cumplimiento de tiempos de entrega. Fue coordinador de importación en la compañía CLARO durante un 1 año donde su objetivo, fue llevar un control de los embarques marítimos y aéreos cumpliendo las necesidades de los proveedores. En la actualidad es jefe de operación aduanera en la agencia de aduana FMA siendo una de las agencias de aduana más importante del país, encargada de la supervisión del despacho marítimo y aéreo.

NOMBRE: ANGULO VIVERO ALEX ANDRES

Título: Ingeniero en Comercio Exterior

fue Coordinador de logística Grupo Arca continental durante 3 años, trabajo como in house encargado del manejo logístico interno de abastecimiento para sucursales donde se comercializan los productos de la marca. Fue Coordinador de despacho en TERCON durante 1 año, encargado de la recepción de órdenes para la ubicación de contenedores, actualmente trabaja como jefe de logística de comercio exterior Grupo LOGEX cuyo principal objetivo es coordinar el abastecimiento local de carga para proveedores como, arca continental.

NOMBRE: YAGUAL FLORES KIRA DAYANARA

Título: Ingeniero en Comercio Exterior

Fue Coordinador de comercio exterior agencia de aduana YOVILSA durante 4 AÑOS encargada del control y supervisión del despacho aduanero de importación y exportación. fue Coordinador de importaciones de la compañía DITECA, encargada del abastecimiento de maquinarias y repuestos cumpliendo con la demanda del mercado. Actualmente trabaja

como Asistente de Gerencia en INGEMAQ S.A. cuyo principal objetivo es mantener abastecida la cadena de suministro a través de la importación de repuestos y maquinarias del sector industrial, minero y agrícola.