



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN COMERCIO EXTERIOR Y  
NEGOCIACIÓN INTERNACIONAL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE INGENIERA EN COMERCIO EXTERIOR Y NEGOCIACIÓN  
INTERNACIONAL**

**TEMA: “ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DE TRÁFICO  
POSTAL Y MENSAJERÍA ACELERADA COURIER, CATEGORÍA B, EN  
EL COMERCIO EXTERIOR ECUATORIANO.”**

**AUTORAS:**

**ANDINO CARRIÓN, MISHHELL ALEJANDRA**

**VALENZUELA PAREDES, JÉSSICA MARÍA**

**DIRECTOR: ING. AGUAS ALARCÓN, FRANCISCO XAVIER**

**SANGOLQUÍ**

**2020**



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE  
COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN COMERCIO EXTERIOR Y NEGOCIACIÓN  
INTERNACIONAL**

**CERTIFICACIÓN**

Certifico que el trabajo de titulación, “*ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DE TRÁFICO POSTAL Y MENSAJERÍA ACELERADA COURIER, CATEGORÍA B, EN EL COMERCIO EXTERIOR ECUATORIANO*” fue realizado por las señoritas: *Andino Carrión, Mishell Alejandra y Valenzuela Paredes, Jéssica María*, el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto, cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 13 de enero del 2020

Firma:

**Ing. Francisco Xavier Aguas Alarcón**

C. E. 1713425955



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE  
COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN COMERCIO EXTERIOR Y NEGOCIACIÓN  
INTERNACIONAL**

**AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD**

Nosotras, *Andino Carrión, Mishell Alejandra y Valenzuela Paredes, Jéssica María*, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: “*Análisis de la aplicación del régimen de Tráfico Postal y Mensajería Acelerada Courier, Categoría B, en el comercio exterior ecuatoriano*” es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

**Sangolquí, 13 de enero del 2020**

Firma

**Mishell Alejandra Andino Carrión**

C.C.: 0503903304

**Jéssica María Valenzuela Paredes**

C.C.: 1724083462



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE  
COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN COMERCIO EXTERIOR Y NEGOCIACIÓN  
INTERNACIONAL**

**AUTORIZACIÓN**

Nosotras, *Andino Carrión, Mishell Alejandra y Valenzuela Paredes, Jéssica María*, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: “*Análisis de la aplicación del régimen de Tráfico Postal y Mensajería Acelerada Courier, Categoría B, en el comercio exterior ecuatoriano*” en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.

**Sangolquí, 13 de enero del 2020**

Firma

**Mishell Alejandra Andino Carrión**

C.C.: 0503903304

**Jéssica María Valenzuela Paredes**

C.C.: 1724083462

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación lo dedico a mis padres por su paciencia y apoyo durante todos estos años de carrera universitaria, ustedes han sido mi soporte y guía para alcanzar este y todos los sueños que tengo por cumplir. A mis hermanos, por ayudarme a ver las cosas de la forma más sencilla, por alegrar mis días con su buen humor e inspirarme con su ejemplo a seguir y ser una mejor persona. A mi abuelita, que me ha enseñado a soñar y creer que todo es posible con mucho esfuerzo y dedicación. A Martina, que siempre fue mi compañera fiel y nunca me dejó sola. Y finalmente, quiero dedicar este trabajo a mí, para tener presente cada día de que soy capaz de alcanzar todo lo que me proponga y que, aunque las cosas tomen su tiempo y se tornen un poco difíciles, todo es posible.

**MISHELL ALEJANDRA ANDINO CARRIÓN**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a mis padres René y Marlene, por todo el apoyo que me han brindado para cumplir cada uno de mis sueños, son el pilar fundamental de mi vida, gracias por confiar en mí y nunca dejarme sola.

Y a mis hermanos Mauricio y Frank porque han sido el ejemplo constante a seguir toda mi vida.

**JÉSSICA MARÍA VALENZUELA PAREDES**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios por brindarnos salud, vida, y darnos la oportunidad de compartir este valioso momento con nuestros seres queridos, quienes han sido parte esencial para el logro de este objetivo. A nuestros padres, por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras capacidades, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado, además de guiarnos a lo largo de todo este camino, por ser el apoyo y fortaleza en momentos de dificultad y de debilidad. Y a nuestros docentes de la Universidad de las Fuerzas Armadas, por haber compartido sus conocimientos y valores a lo largo de nuestra preparación profesional.

**MISHELL ANDINO Y JÉSSICA VALENZUELA**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|  |             |
|--|-------------|
| <b>CERTIFICACIÓN.....</b>  | <b>i</b>    |
| <b>AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD.....</b>                             | <b>ii</b>   |
| <b>AUTORIZACIÓN.....</b>   | <b>iii</b>  |
| <b>AUTORIZACIÓN.....</b>   | <b>iii</b>  |
| <b>DEDICATORIA.....</b>  | <b>iv</b>   |
| <b>AGRADECIMIENTO .....</b>  | <b>vi</b>   |
| <b>ÍNDICE DE CONTENIDOS.....</b>                                   | <b>vii</b>  |
| <b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>                                       | <b>x</b>    |
| <b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>                                      | <b>xi</b>   |
| <b>RESUMEN.....</b>  | <b>xii</b>  |
| <b>ABSTRACT.....</b>   | <b>xiii</b> |
| <br><b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b>                                |             |
| 1.1.Objetivo de estudio .....                                      | 1           |
| 1.2.Planteamiento del problema.....                                | 1           |
| 1.2.1.Árbol de problemas.....                                      | 3           |
| 1.3.Objetivos .....  | 4           |
| 1.3.1.Objetivo general.....  | 4           |
| 1.3.2.Objetivos específicos .....                                  | 4           |
| 1.4.Proposiciones .....  | 4           |
| 1.5.Diseño metodológico .....                                      | 4           |
| 1.6.Delimitación del objeto de estudio .....                       | 4           |
| 1.7.Enfoque metodológico .....                                     | 5           |
| 1.8.Enfoque de investigación.....                                  | 5           |
| 1.9.Tipología de investigación.....                                | 5           |
| 1.10.Instrumentos de recolección de información bibliográfica..... | 7           |
| 1.11.Procedimiento para recolección de datos.....                  | 8           |
| 1.12.Procedimiento para tratamiento y análisis de información..... | 8           |
| 1.13.Matriz de variables.....                                      | 9           |
| 1.14.Justificación .....   | 10          |

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

|  |    |
|--|----|
| 2.1. Marco Teórico.....  | 12 |
| 2.1.1. Teorías de soporte .....                                      | 12 |
| 2.1.2. Régimen Aduanero .....  | 14 |
| 2.1.3. Regímenes de Importación .....                                | 14 |
| 2.1.4. Regímenes de Exportación .....                                | 15 |
| 2.1.5. Otros regímenes aduaneros .....                               | 15 |
| 2.1.6. Regímenes de Excepción .....                                  | 15 |
| 2.1.7. Régimen de Tráfico Postal y Mensajería Acelerada Courier..... | 16 |
| 2.1.7. Límites de tolerancia.....                                    | 24 |
| 2.1.8. Recategorización.....   | 24 |
| 2.2. Marco Referencial.....  | 25 |
| 2.3. Marco Contextual.....   | 28 |
| 2.4. Marco Conceptual.....   | 28 |

## **CAPÍTULO III: SITUACIÓN ACTUAL DEL RÉGIMEN DE TRÁFICO POSTAL Y MENSAJERÍA ACELERADA COURIER**

|  |    |
|--|----|
| 3.1. El Servicio Postal.....   | 31 |
| 3.1.1. Definición .....  | 31 |
| 3.1.2. Antecedentes .....  | 31 |
| 3.2. Correo Postal en Latinoamérica.....   | 32 |
| 3.3. Correo Postal en la actualidad.....   | 34 |
| 3.4. El Servicio Postal en el Ecuador.....   | 36 |
| 3.4.1. Clasificación de los servicios postales .....   | 37 |
| 3.5. Estructura del sector postal .....  | 38 |
| 3.6. Ámbito Internacional .....  | 39 |
| 3.6.1. Entidades internacionales del sector postal.....  | 39 |
| 3.7. Ámbito Nacional.....  | 42 |
| 3.7.1. Requisitos para ser un Operador de Comercio Exterior de Courier .....                     | 42 |
| 3.7.2. Entidades de regulación y control del Tráfico Postal y Mensajería Acelerada Courier ..... | 45 |
| 3.8. Operador de Tráfico Postal (Público) .....  | 46 |
| 3.8.1. Empresa Pública de Correos del Ecuador (CDE EP).....                                      | 46 |

|   |    |
|---|----|
| 3.8.2.Historia de la Empresa Pública de Correos del Ecuador ..... | 46 |
| 3.8.3.Beneficios de la red postal de Correos de Ecuador.....      | 47 |
| 3.9.Operadores de Mensajería Acelerada (Privados).....            | 48 |
| 3.10.Problemática de la Categoría B.....                          | 53 |
| 3.11.Conclusión .....   | 54 |

#### **CAPÍTULO IV: COMPARATIVO DEL SERVICIO PÚBLICO Y PRIVADO DE TRÁFICO POSTAL Y MENSAJERÍA ACELERADA COURIER, CATEGORÍA B**

|  |    |
|--|----|
| 4.1.Análisis de datos .....                              | 56 |
| 4.1.1.Cantidad de paquetes importados .....              | 56 |
| 4.1.2.Valor CIF y países de origen de los paquetes ..... | 59 |
| 4.2.Caso Práctico .....                                  | 61 |
| 4.2.1.Correos del Ecuador.....                           | 62 |
| 4.2.2.Siatigroup.....                                    | 67 |
| 4.2.3.Laar Courier .....                                 | 68 |
| 4.2.4.Procedimientos de los operadores courier .....     | 69 |
| 4.2.5.Compra vía Laar Courier .....                      | 71 |
| 4.2.6.Compra vía Siati Group .....                       | 73 |
| 4.3.Cuadro Comparativo .....                             | 75 |
| 4.4.Resultados .....                                     | 75 |
| 4.5.Conclusión .....                                     | 77 |

#### **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 5.1.Conclusiones.....     | 78 |
| 5.2.Recomendaciones ..... | 80 |

|                       |           |
|-----------------------|-----------|
| <b>GLOSARIO .....</b> | <b>81</b> |
|-----------------------|-----------|

|                          |           |
|--------------------------|-----------|
| <b>BIBLIOGRAFÍA.....</b> | <b>82</b> |
|--------------------------|-----------|

|                     |           |
|---------------------|-----------|
| <b>ANEXOS .....</b> | <b>89</b> |
|---------------------|-----------|

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1.</b> <i>Matriz de Variables</i> .....  | 9  |
| <b>Tabla 2.</b> <i>Lista de empresas courier autorizadas</i> .....                        | 49 |
| <b>Tabla 3.</b> <i>Porcentaje de variación en cantidad de paquetes importados</i> .....   | 57 |
| <b>Tabla 4.</b> <i>Porcentaje de variación en valor CIF de paquetes importados</i> .....  | 60 |
| <b>Tabla 5.</b> <i>Tarifas por envíos 4x4 Laar Courier</i> .....                          | 68 |
| <b>Tabla 6.</b> <i>Cuadro comparativo de operadores courier públicos y privados</i> ..... | 75 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 1.</b> Árbol de problemas .....                                  | 3  |
| <b>Figura 2.</b> Estructura del trabajo de investigación .....             | 11 |
| <b>Figura 3.</b> Porcentaje de participación de las empresas courier ..... | 51 |
| <b>Figura 4.</b> Cantidad de paquetes importados.....                      | 57 |
| <b>Figura 5.</b> Valores CIF del total de importaciones.....               | 59 |
| <b>Figura 6.</b> Principales países de importación .....                   | 60 |
| <b>Figura 7.</b> Flujograma compra vía Correos del Ecuador.....            | 65 |
| <b>Figura 8.</b> Flujograma compra vía Laar Courier .....                  | 71 |
| <b>Figura 9.</b> Flujograma compra vía Siat Group .....                    | 73 |

## **RESUMEN**

Las actividades postales son esenciales para unificar aspectos personales, empresariales, y administrativos. Además, las plataformas de compras online han tenido gran influencia para el aumento de esta demanda que propone nuevas formas de desarrollar los negocios en el mundo. En el Ecuador, el régimen de Tráfico Postal y Mensajería Acelerada Courier categoría B se ha desarrollado como un demandante servicio de entrega de paquetes puerta a puerta. El presente trabajo se desarrolló con el objetivo de analizar la aplicación del régimen en la categoría B, durante el periodo 2014-2018; para ello se realizó una investigación empleando el método descriptivo utilizando fuentes secundarias, es así como se determinó la situación actual del régimen; se analizó el proceso de embarque, recepción y entrega; y se comparó entre las empresas públicas y privadas que prestan este servicio; adicional se realizó un caso práctico y visitas de campo. Entre las principales conclusiones se destaca que al momento de elegir un operador público o privado depende del costo-beneficio que el usuario quiera asumir, sea pagando un valor mínimo por un tiempo de espera significativo o pagar un valor elevado por un tiempo de espera mínimo, además se concluye que tráfico postal abarca un número mayor de importaciones con respecto al courier, sin embargo en lo que se refiere a valor CIF este último representa un valor mayor debido que, los usuarios importan productos de mejor calidad desde EEUU, aprovechando de mejor manera el peso máximo de 4 kg y el valor FOB de 400 dólares.

### **PALABRAS CLAVE:**

- **MENSAJERÍA ACELERADA COURIER**
- **RÉGIMEN DE IMPORTACIÓN**
- **TRÁFICO POSTAL**

**ABSTRACT**

Postal activities are essential to unify personal, business, and administrative aspects. In addition, online shopping platforms have had great influence to increase this demand that proposes new ways of developing business in the world. In Ecuador, the regime of Postal Traffic and Messaging Accelerated Courier category B has developed as a demanding door-to-door package delivery service. This work was developed with the objective of analyzing the application of the regime in category B, during the 2014-2018 period; for this, an investigation was carried out using the descriptive method using secondary sources, this is how the current situation of the regime was determined; the boarding, reception and delivery process was analyzed; and it was compared between public and private companies that provide this service; in addition case study and field visits were made. Among the main conclusions, it is stood out that when choosing a public or private operator, it depends on the cost-benefit that the user wants to assume, whether paying a minimum value for a significant waiting time or paying a high value for a minimum waiting time, also it is concluded that postal traffic covers a greater imports number with respect to the courier, however in terms of CIF value, the latter represents a greater value because, users import better quality products from the US, taking better advantage of the maximum weight of 4 kg and FOB value of 400 dollars.

**KEYWORDS:**

- **IMPORT REGIME**
- **MESSAGING ACCELERATED COURIER**
- **POSTAL TRAFFIC**

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

En el presente capítulo se expone el objeto de estudio, el planteamiento del problema, los objetivos que persigue la investigación, así como las proposiciones, el diseño metodológico que se utilizó para el desarrollo de la misma y la justificación del tema.

### **1.1. Objetivo de estudio**

Las necesidades de las personas cada vez son más, es por eso que, el crecimiento de la integración económica, la evolución de las tecnologías y los flujos comerciales internacionales generan oportunidades para que los servicios postales puedan desarrollarse, logrando que este sector sea un proveedor logístico a partir del fortalecimiento de sus redes de servicios (Verdesoto, 2014).

El presente trabajo de investigación busca analizar la aplicación del régimen de tráfico postal y mensajería acelerada courier, categoría B, dentro del comercio exterior ecuatoriano, con la finalidad de comparar la situación actual de empresas públicas y privadas que se dedican a brindar este servicio.

### **1.2. Planteamiento del problema**

Durante los últimos años el servicio postal y Courier en el Ecuador ha representado una gran demanda para las empresas públicas y privadas establecidas en el país, diversificando sus servicios para ampliar su cartera de clientes. Debido a esta acogida que ha tenido el régimen, los entes reguladores han tenido que optar por medidas proteccionistas para dinamizar las operaciones del servicio público.

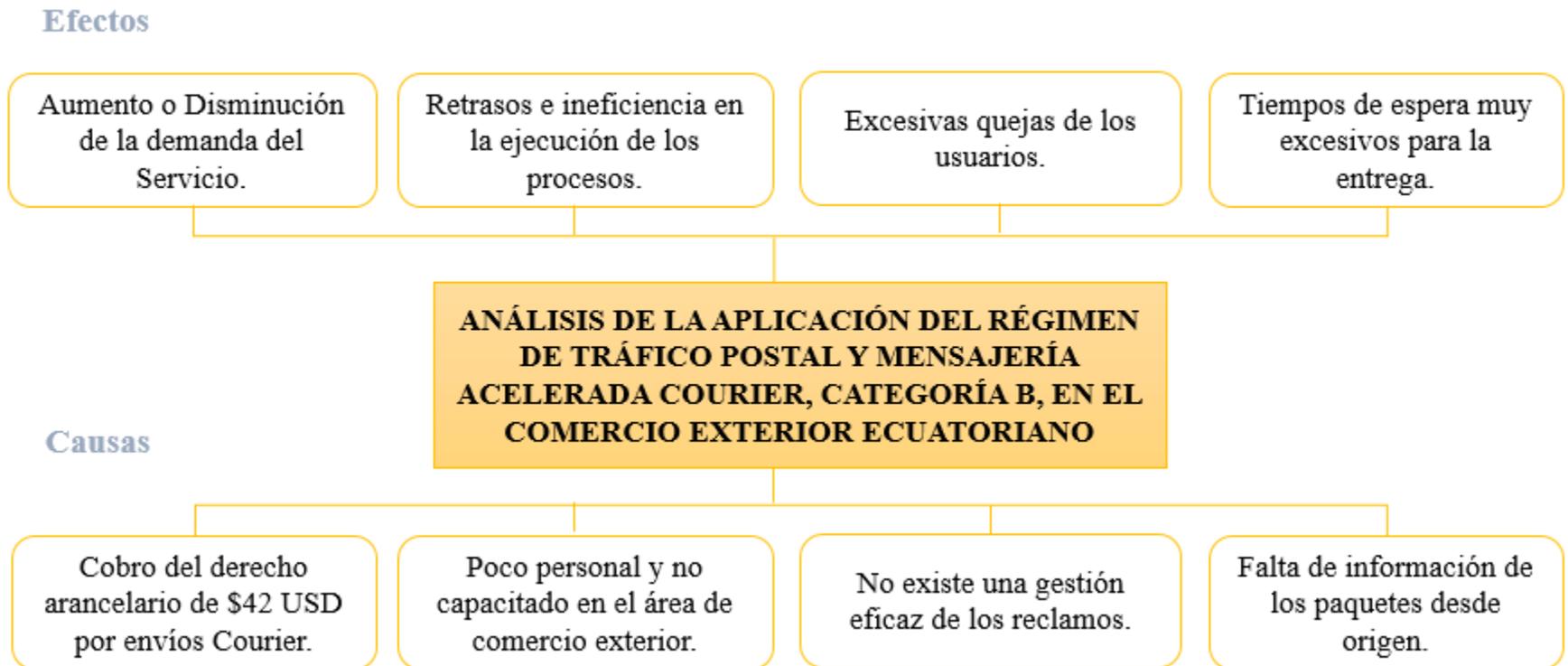
El tráfico postal y mensajería acelerada courier bajo la legislación ecuatoriana son considerados como Regímenes Aduaneros de Excepción, los cuales están sujetos a normas y formalidades determinados en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI) y su respectivo Reglamento. Además, en el Ecuador existe un ente regulador llamado Asociación Ecuatoriana de Empresas de Mensajería Express y Courier (ASEMEC), el cual protege y vela por el cumplimiento de los derechos de las empresas que brindan el servicio de correos rápidos.

Es importante mencionar que en el Ecuador los usuarios del servicio de courier, gran parte del tiempo dividen sus compras para así, poder acogerse a la categoría B (4x4) que es únicamente para personas naturales y sin fines comerciales, que está exenta del pago de tributos. Este es el motivo por el cual el gobierno ecuatoriano impuso una tasa de 42 USD por cada paquete que ingrese al país bajo este régimen, con el objetivo de proteger a la industria nacional y restringir la salida de divisas del país.

Tanta es la demanda del servicio postal en el país, que el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) se vio obligado a incluir una zona exclusiva en el Terminal de Carga del Ecuador (TCE) para el tratamiento de todas las mercancías importadas bajo este régimen, con la finalidad de llevar un control óptimo de los paquetes que lleguen al país vía aérea.

Sin embargo, pese a la acogida que ha tenido el régimen en la sociedad ecuatoriana, los problemas que se han observado son muchos, que van desde la operatividad de las empresas en términos de costos - tiempos hasta las disposiciones y regulaciones que se han emitido por los diferentes entes reguladores en materia de política comercial como son tasas y derechos aplicables al intercambio de mercancías bajo este régimen, diferenciando el servicio público del privado, con el fin de incentivar el uso de instituciones públicas, fomentado así el proteccionismo nacional.

### 1.2.1. Árbol de problemas



*Figura 1.* Árbol de problemas

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Analizar la aplicación del régimen de tráfico postal y mensajería acelerada courier, categoría B, en el comercio exterior ecuatoriano, periodo 2014 – 2018.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Analizar la situación actual del régimen de excepción de tráfico postal y mensajería acelerada courier.
- Comparar el servicio público y el servicio privado de tráfico postal y mensajería acelerada courier, categoría B.

### **1.4. Propositiones**

La categoría B del régimen de tráfico postal y mensajería acelerada courier en el Ecuador es eficiente en términos de costos, tiempos y procesos.

### **1.5. Diseño metodológico**

Es la descripción de las estrategias y procedimientos de cómo se va a realizar la investigación, estos elementos que se incluyen en el diseño metodológico deben ser detallados y precisos para desarrollar una investigación de forma lógica, congruente y ordenada (Ponce, 2015).

### **1.6. Delimitación del objeto de estudio**

La presente investigación se desarrollará en Quito, durante el periodo septiembre – enero 2019, y tiene como propósito analizar la situación actual del régimen de tráfico postal y mensajería acelerada courier, categoría B, mediante un estudio comparativo entre empresas públicas y privadas que realizan estas actividades y así, determinar cómo es la aplicación del mismo.

### **1.7. Enfoque metodológico**

La metodología de la investigación proporciona al investigador una serie de conceptos, principios y teorías que le permite al investigador canalizar de un modo eficiente y tendiente a la excelencia, el proceso que abarca toda la investigación (Cortés & Iglesias, 2004).

Para el desarrollo de la investigación, se parte de varios fundamentos teóricos como es la teoría clásica del comercio internacional, misma que proveerá un enfoque metodológico claro y detallado, que permiten sustentar las bases del problema de investigación.

El análisis de la aplicación del régimen de tráfico postal y mensajería acelerada courier, categoría B, en el comercio exterior ecuatoriano, nace de la necesidad de conocer los procesos de importación, nacionalización, despacho y entrega de las mercancías importadas bajo este régimen, tanto del sector público como del privado y así, determinar las falencias existentes y posibles mejoras a implementar en los procesos.

### **1.8. Enfoque de investigación**

El enfoque de la investigación del proyecto es cualitativo, pues se realiza descripciones detalladas de situaciones y sus manifestaciones, a partir de la revisión de documentos y la evaluación de experiencias personales, en este caso, para la investigación se revisa resoluciones, noticias, informes base de datos, y se ejecuta un caso práctico.

### **1.9. Tipología de investigación**

El tipo de investigación adoptado ha sido el descriptivo para un caso práctico, ya que se determinará el servicio prestado mediante análisis y comparaciones de los operadores públicos y privados que se acogen al régimen de tráfico postal y mensajería acelerada Courier.

***i. Por su finalidad***

Por la finalidad, la investigación sería de tipo básica, y según Sampieri (2014), esta investigación se caracteriza por obtener y recopilar información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información existente.

***ii. Por las fuentes de información***

Por las fuentes de investigación, se utiliza la investigación documental, según Restrepo (2019), la misma consiste en la revisión de textos, artículos, bibliografías, videos y películas ya existentes sobre un tema.

Para la presente investigación se utiliza información secundaria, es decir, una base de datos del portal Data Sur, resoluciones e informes emitidos por el SENA, para poder sustentar la problemática de la investigación con un enfoque más amplio y así, conocer la situación actual de la aplicación del régimen de tráfico postal y mensajería acelerada.

Adicional, se realiza visitas de campo en empresas del sector público y privado, para poder cumplir con los objetivos establecidos y recopilar datos que aportarán al estudio del problema de investigación.

***iii. Por las unidades de análisis***

El régimen de Tráfico Postal y Mensajería Acelerada Courier será la unidad a ser analizada en el proyecto, al ser una variable cualitativa se tomará en cuenta otros factores como el servicio prestado, la atención al cliente y el tiempo de entrega de los operadores públicos y privados.

#### *iv. Por el control de las variables*

Por las fuentes de investigación, se utilizará la investigación no experimental, debido a que se observan situaciones tal y como se dan en su contexto natural, es decir, ya existentes para posteriormente analizarlas.

#### *v. Por el alcance*

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento (Arias, 2012).

Este tipo de investigación permitirá determinar los principales efectos que ha tenido la aplicación del régimen de tráfico postal y mensajería acelerada courier, de tal manera que, se pueda emitir un criterio final basado en argumentos válidos y comprobados con fuentes secundarias y observación directa que permitan el sustento de las conclusiones.

### **1.10. Instrumentos de recolección de información bibliográfica**

Para la presente investigación se verá útil el uso de datos secundarios como tesis, normativa, y documentos de internet relativos al tema de tráfico postal y mensajería acelerada courier, esto permitirá identificar los efectos que ha tenido su aplicación dentro del país y en el caso de bases de datos del portal de Data Sur y de páginas gubernamentales como es el Banco Central del Ecuador y Servicio Nacional de Aduana del Ecuador con la finalidad de contrastar la información relevante durante el periodo de estudio.

### **1.11. Procedimiento para recolección de datos**

Para el procedimiento de recolección de datos se realizará mediante el análisis documental, en donde se recopilará información de bases de datos y visitas de campo, además se buscará datos de fuentes secundarias que hayan sido ya publicadas y que aporte para el desarrollo del proyecto.

### **1.12. Procedimiento para tratamiento y análisis de información**

La presente investigación, al usar fuentes de datos ya antes recopilados, labor que apuntan los datos secundarios; se procederá a discernir los datos factibles que contribuirán de acuerdo al objetivo planteado en la presente investigación.

### 1.13. Matriz de variables

**Tabla 1.**

*Matriz de Variables*

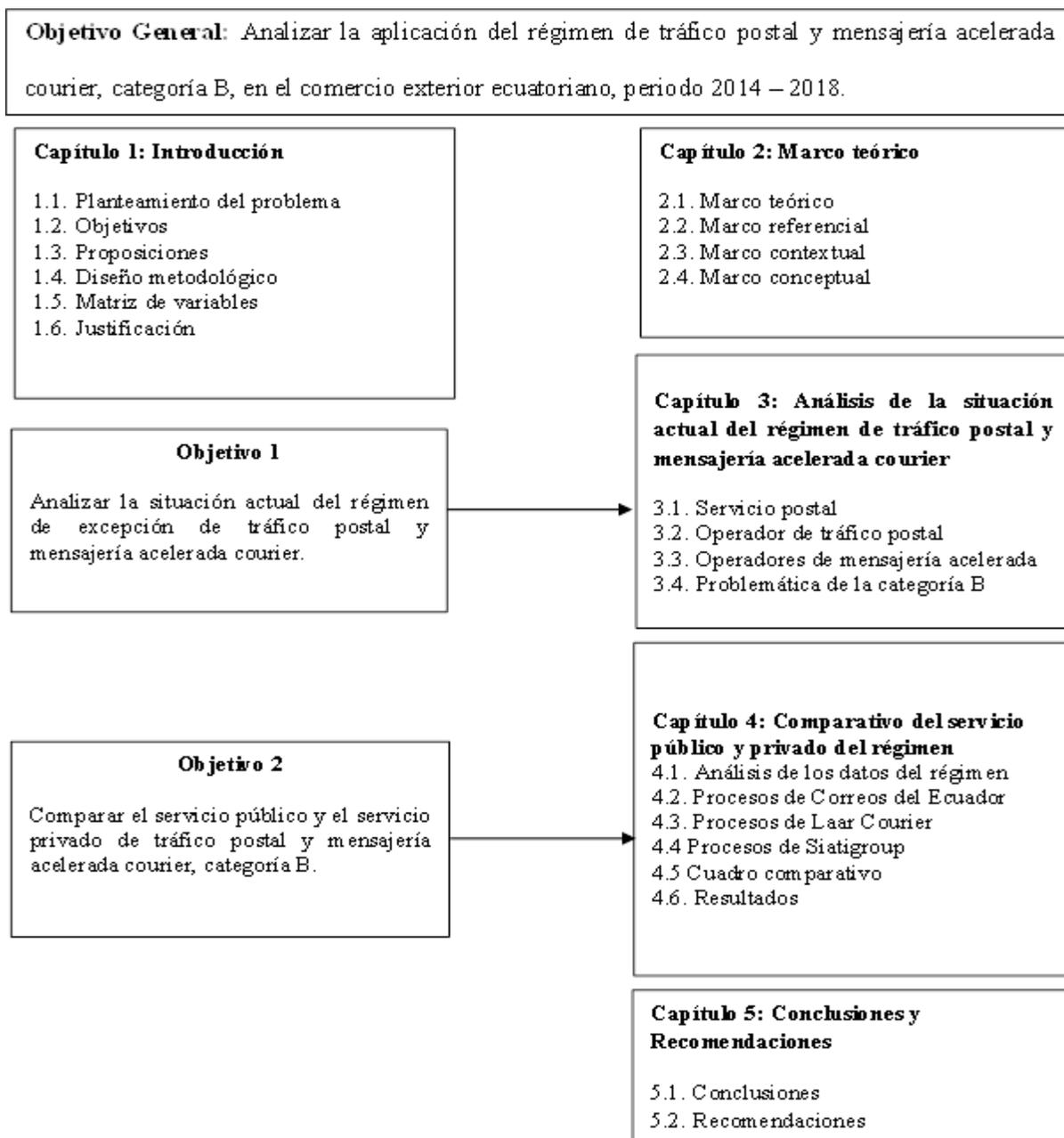
| Variable  | Definición de la variable   | Dimensión                   | Indicadores  | Instrumentos                  |
|-----------|---|-----------------------------|--|-------------------------------|
| Normativa | La normativa establece políticas y reglas que regulan la actividad en una materia específica.   | Tráfico Postal y Mensajería | Número de paquetes<br>Valor CIF<br>País de origen      | Análisis de la base de datos. |
|           | En Ecuador los regímenes aduaneros son normados por el SENA, los mismos que consisten en el tratamiento que se aplican a las mercancías objeto de importación o exportación.  | Acelerada<br>Courier        | Empresas<br>courier                                    | Observación directa           |
|           | Estos se clasifican en regímenes de importación, regímenes de exportación, regímenes de excepción y otros regímenes.  |                             | Eficiencia<br>Tiempo de entrega<br>Atención al cliente |                               |
|           | Dentro de los regímenes de excepción se encuentra el Tráfico Postal y Mensajería Acelerada Courier, que es la modalidad por la cual se consolida y traslada la carga de un país a otro, vía aérea donde intervienen dos operadores públicos y privados. |                             | Precios  |                               |

#### **1.14. Justificación**

La presente investigación analiza la aplicación del régimen de tráfico postal y mensajería acelerada courier, categoría B, en el comercio exterior ecuatoriano, desde el año 2014 al 2018, para conocer todo el proceso de importación, nacionalización, despacho y entrega, mediante una comparación del sector público y privado y así determinar cuáles serían las mejoras a implementar en el sector menos eficiente en términos de tiempos, costos y procesos.

A diario, las empresas implementan nuevos mecanismos para mantenerse en los mercados, y como parte de sus procesos de innovación y desarrollo es la plena satisfacción del cliente y un mayor flujo comercial. Por lo tanto, se considera que, el presente estudio permitirá identificar los problemas existentes en los operadores postales del país y mediante un análisis busca recomendar a los usuarios una opción rápida, accesible y óptima, brindando posibles soluciones para resolver los problemas de ineficiencia de la empresa pública Correos del Ecuador.

En el siguiente esquema se resume la estructura de la tesis para el cumplimiento de cada objetivo:



*Figura 2.* Estructura del trabajo de investigación

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

En el segundo capítulo se dará a conocer el marco teórico, a partir de la teoría clásica del comercio internacional, la cual da soporte a los fundamentos de la investigación expuesta. Adicional se explica qué es un régimen aduanero, su clasificación, y dentro de esta se analiza de una manera más detallada al régimen de excepción de tráfico postal y mensajería acelerada courier, además de señalar las categorías que tiene esta modalidad, las restricciones de peso y valor, mercancías admisibles, fraccionamiento, recategorización y límites de tolerancia.

### 2.1. Marco Teórico

El marco teórico comprende antecedentes, proposiciones, ideas y bases teóricas en donde se cosechan datos ya existentes y con las que un problema adquiere sentido (Robles, 2019). Una o varias teorías servirán como marco de referencia para desarrollar la investigación y a su vez describirla e integrar todo el proceso con los hechos encontrados, relacionando el problema expuesto con la metodología propuesta y empleada para encontrar una solución (Daros, 2002).

#### 2.1.1. Teorías de soporte

##### Teoría clásica del comercio internacional

La teoría clásica del comercio internacional se basa en la teoría del valor trabajo, la misma que afirma que el trabajo es el principal factor de la producción y que en una economía cerrada, los bienes se intercambian de acuerdo con las dotaciones relativas de trabajo que contienen (Pontífica Universidad Católica del Ecuador, 2018).

Smith & Ricardo (1994) mencionan que, sólo el mercado puede y debe garantizar el sentido de libertad del comercio, pero para que esto suceda, debe de existir un marco autorregulador de precios que solo el mismo mercado no lo puede establecer.

Según González (2011), Smith aboga por la especialización internacional o división internacional del trabajo, de tal manera que, conduzca a un incremento de la producción mundial, que sería beneficioso y compartido por los países participantes en el comercio; ante este planteamiento teórico aparece David Ricardo contradiciéndolo y señalando que, cuando un país no posee una ventaja absoluta en la producción de ambos productos con respecto al otro país, pero si tiene costes relativos (coste de un bien medido en términos del otro bien) diferentes, el intercambio es posible y mutuamente beneficioso.

En contraste con los autores, hay que resaltar que, para que el comercio internacional se desarrolle de manera óptima, deben existir factores como marcos reguladores de precio y ventajas absolutas entre países, sin embargo, dentro de las prácticas de tráfico postal y mensajería acelerada se ha evidenciado distorsiones en lo que respecta su operatividad en cuanto costos, tiempos, servicios y entrega al momento de ejecutar el intercambio del bien por el servicio prestado, por lo tanto, se dificulta esta actividad en el mercado, lo que hace alusión a los tres principios fundamentales de esta teoría que son las ganancias, patrones y los términos de intercambio.

### **2.1.2. Régimen Aduanero**

Según el Reglamento del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (2011), un régimen aduanero consiste en el tratamiento que se aplica a las mercancías, el mismo que es solicitado por el declarante, en base a la legislación aduanera vigente.

Es decir, son mecanismos que establecen la forma de destino que tendrán las mercancías bajo control aduanero, según los requerimientos de los importadores o exportadores para introducir al territorio nacional o salgan del mismo.

Asimismo, todas las mercancías que sean objeto de comercio internacional, sean importadas o exportadas deben tener asignado un régimen aduanero, según cual sea su destino y utilización que se le dará en el territorio nacional o extranjero. Además, cabe resaltar que, cada régimen aduanero tiene establecido un código el cual facilita su identificación en los procesos administrativos.

De esta manera, los regímenes aduaneros según Código Orgánico de Producción, Comercio e Inversiones (2014) se encuentran clasificados en los siguientes grupos de acuerdo al tratamiento que se les dé a las mercancías que ingresen o salgan del territorio nacional: 1) regímenes de importación; 2) regímenes de exportación; 3) regímenes de excepción; y 4) otros regímenes aduaneros.

### **2.1.3. Regímenes de Importación**

En cuanto a los regímenes de importación serán aplicados para las mercancías que ingresen al territorio nacional, se encuentran de manera detallada a partir del art. 147 al 153 del capítulo VII que se estipulan en los Regímenes Aduaneros, sección I, del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI) y son los siguientes: 1) importación para el consumo (régimen

10); 2) admisión temporal para reexportación en el mismo estado (régimen 20); 3) reimportación en el mismo estado (Régimen 32); 4) reposición con franquicia arancelaria (régimen 11); 5) depósito aduanero (régimen 70); 6) admisión temporal para perfeccionamiento activo (régimen 21); 7) transformación bajo control aduanero (régimen 72); y 8) almacén especial (régimen 75).

#### **2.1.4. Regímenes de Exportación**

Los regímenes de exportación se aplican para las mercancías que pretenden salir del territorio nacional, es así que, se establecen los mismos desde el art. 154 al 156 del capítulo VII de Regímenes Aduaneros, sección II, del COPCI y se destacan los siguientes: 1) exportación definitiva (régimen 40); 2) exportación temporal para reimportación en el mismo estado (régimen 50); y 3) exportación temporal para perfeccionamiento pasivo (régimen 51).

#### **2.1.5. Otros regímenes aduaneros**

Son conocidos también como regímenes especiales y están orientados a la facilitación del comercio exterior, se establecen desde el art. 157 al 164 del capítulo VII de Regímenes Aduaneros, sección III, del COPCI y son los siguientes: 1) devolución condicionada (régimen 53); 2) almacenes libres (régimen 73); 3) almacenes especiales (régimen 75); 4) ferias internacionales (régimen 24); 5) tránsito aduanero (régimen 80); 6) reembarque (régimen 83); y 7) transbordo (régimen 81).

#### **2.1.6. Regímenes de Excepción**

Los regímenes de excepción están sujetos a regulaciones especiales que facilitan la salida de las mercancías que ingresan al territorio nacional cumpliendo las formalidades correspondientes, se establecen desde el art. 164 al 168 del capítulo VII de Regímenes Aduaneros, sección IV, del

COPCI y son los siguientes: 1) tráfico fronterizo; 2) menaje de casa y equipo de trabajo; 3) efectos personales de pasajeros; 4) aprovisionamiento; 5) vehículo de uso privado de turista; y 6) tráfico postal y mensajería acelerada courier.

A continuación, se procede a analizar el régimen de excepción de Tráfico Postal y Mensajería Acelerada Courier:

### **2.1.7. Régimen de Tráfico Postal y Mensajería Acelerada Courier**

#### **2.1.7.1. Tráfico Postal**

El Tráfico Postal Internacional es el régimen por el cual se consolida y se traslada la carga de un país a otro a través de vía aérea, donde intervienen dos operadores públicos. El Código Orgánico de Producción, Comercio e Inversiones (2014) en el art. 164 establece que, el valor en aduana de la importación o exportación a consumo de los envíos o paquetes postales no debe exceder el límite que está expreso en el reglamento, además se realizará el proceso de despacho mediante formalidades simplificadas respetando los convenios internacionales intervinientes en el caso.

#### **2.1.7.2. Mensajería Acelerada Courier**

El régimen de Mensajería Acelerada Courier consiste en consolidar y trasladar por vía aérea, mercancías como correspondencia, documentos, y las demás que ampare el reglamento, intervienen dos operadores privados o un operador público y otro privado, según lo menciona el art. 165 del (Código Orgánico de Producción, Comercio e Inversiones, 2014). Estas mercancías no deben exceder los límites establecidos, y serán transportados por las empresas de correos rápidos, una vez despachados por la aduana mediante formalidades simplificadas conforme la normativa vigente.

El courier es el envío de paquetes o bultos a través de empresas de correo, además, en concordancia con el art. 210 del Reglamento del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (2011), se resalta que para el traslado de estas mercancías pueden intervenir operadores públicos o privados que estén legalmente constituidos y aprobados por la Aduana del Ecuador y debidamente estar registrados en la Agencia Nacional Postal.

En lo que respecta al ente jurídico que llevará el proceso de los despachos aduaneros de la mensajería acelerada será el operador público o privado cualquier que sea el caso, este asumirá las mismas responsabilidades y obligaciones que el agente de aduana en lo que refiere a la declaración y control aduanero, que se realizarán sobre los envíos postales sin tomar en consideración del que lo expide o recepta (Pacheco, 2014).

Cabe resaltar que, para estos dos regímenes que son Tráfico Postal y Mensajería Acelerada, se utilizan las categorías establecidas en la resolución 472 emitida por el SENA E.

### **2.1.7.3. Obligación Aduanera**

Según el Código Orgánico de Producción, Comercio e Inversiones (2014), en el artículo 107 explica que la obligación aduanera es el vínculo que existe entre aduana y la persona relacionada con cualquier operación, formalidad o destino aduanero, que se derivan del cumplimiento de las obligaciones pertinentes, por lo cual, aquellas mercancías quedan sujetas a potestad aduanera y al pago de tributos al comercio exterior, recargos y sanciones.

De igual forma, en el artículo 108 del COPCI, está establecidos los tributos al comercio exterior a los cuales están sometidas las mercancías. Estos son: 1) Derechos arancelarios establecidos por la autoridad competente: a) ad valorem, que es el porcentaje que se aplica sobre el valor de la

mercancía, b) específicos, que son recargos fijos que se aplican en base a las condiciones de las mercancías como peso y volumen, y c) mixtos, que consisten en un recargo a las mercancías tanto porcentual como específico; 2) Impuestos emitidos en leyes orgánicas y ordinarias como Fondo de Desarrollo para la Infancia (FODINFA), Impuesto al Valor Agregado (IVA) e Impuesto a los Consumos Especiales (ICE); y 3) Tasas por servicios aduaneros.

Es importante mencionar que, en el 2014 el gobierno ecuatoriano implementó un arancel específico de \$ 42.00 USD para las importaciones bajo la modalidad de Mensajería Acelerada Courier categoría B.

#### **2.1.7.4. Categorías**

El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador estableció un reglamento específico para el régimen de Tráfico Postal y Mensajería Acelerada Courier mediante resolución Nro. SENAE-DGN-2013-0472-RE el 28 de noviembre del 2013 (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2013). El art. 22 de la resolución determina que las mercancías que están sujetas a este régimen deben ser categorizadas en la Declaración Aduanera Simplificada (DAS) de acuerdo a lo establecido en el capítulo 98 del Arancel Nacional de Importaciones (Arancel Nacional de Importaciones, 2017).

##### **- *Categoría A: Documentos***

Dentro de esta categoría se encuentran los documentos o información como son las cartas, fotografías, revistas, catálogos, libros, tarjetas, impresos, periódicos, cecografías, títulos o cualquier otro tipo de información que estén contenidos en medios de audio, video, magnéticos,

electromagnéticos, electrónicos que no estén provistos para finalidad comercial y que no sean de prohibida importación.

Esta categoría está libre de impuestos y no requiere de declaración aduanera alguna ni de documentos de control previo a la importación, es decir, se identificará con distintivos y su operación aduanera será prioritaria y ágil. Además, los envíos acogidos a esta categoría serán verificados por el SENA mediante medios no intrusivos y se procederá a la entrega de los paquetes a las empresas de courier. Cabe resaltar que se permite la salida de la carga de la zona primaria una vez que se presente el resultado “conforme” de la verificación o inspección que se realizó a los bienes.

- ***Categoría B: 4x4***

La categoría B es conocida como 4X4, ya que únicamente son los paquetes que cumplan con dos requisitos que son de hasta 4 kilos y un valor FOB de 400 USD o su equivalente en otra moneda. Por lo tanto, todas las mercancías que ingresen bajo esta categoría no deberán exceder este límite, por lo contrario, serán consideradas como cantidades comerciales y deberá pagar los impuestos respectivos entrando así en otra categoría. El peso y el valor de los paquetes importados deberán ser presentados al mismo tiempo. Para importar bajo esta categoría se manejan las subpartidas 9807.10.20 y la 9807.10.30 que son Tráfico Postal y Mensajería Acelerada Courier respectivamente.

Para las mercancías que ingresen bajo el régimen de mensajería acelerada courier se grava un arancel específico de 42 USD por cada paquete importado al territorio nacional, por lo cual se podrá hacer 5 importaciones o 1 200 USD al año. Sin embargo, están exentos de pagar este arancel

los migrantes inscritos en el registro consular, actualmente tienen un límite de 12 envíos o 2 400 USD al año, cualquiera de lo que ocurra primero. Incluyendo a los usuarios que traigan su paquete por tráfico postal.

Sin embargo, en diciembre de 2019, se anunció que, los migrantes además de estar exentos de pagar derechos arancelarios, ya no contarán con un límite en el número de paquetes a enviar, siempre y cuando se respeten las condiciones de peso y valor de la categoría. Esta medida se prevé que en los meses posteriores entre en vigencia con el fin de que los ecuatorianos en el exterior tengan más contacto con sus familias en el Ecuador, además de evitar que los usuarios migrantes paguen la tasa de \$42 USD cuándo se les agota el cupo de envíos. Cabe resaltar que, SENA E tiene la potestad de dar seguimiento y control más no restricción, cuando el número de paquetes enviados supere los 24 en un año (El Comercio, 2019).

El consignatario o destinatario que importe bajo esta modalidad deben ser personas naturales y presentar únicamente la cédula de identidad, ya que no se permite otros documentos como es el pasaporte. Además, no se exige la presentación de documentos de soporte o de acompañamiento en lo que se refiere a restricciones técnicas para el despachar las mercancías, siempre y cuando no sean productos con partidas específicas que si los requieran.

El courier debe presentar la DAS y pagar los valores respectivos hasta 30 días después de la fecha en que arribó la carga, caso contrario las mercancías caen en abandono tácito, el mismo que en el artículo 248 del Reglamento del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (2011) aclara que, se da en por falta de presentación de la DAS dentro de los plazos establecidos, por la falta del pago de tributos o a su vez cuando se hubiera vencido el plazo de permanencia en

los depósitos aduaneros, en este caso en la Empresa Multinacional de Servicios Aeroportuarios (Swissport EMSA).

Para el caso de las DAS consolidadas, el declarante tiene la responsabilidad de transcribir los datos del consignatario en base a los establecido en el manual de procedimientos del SENA E.

### **Mercancías de prohibida importación**

En esta categoría no se admitirá la nacionalización de mercancías como licores, celulares nuevos o usados, catálogos de publicidad, repuestos usados, etc., así como lo señala el art. 99 del Reglamento del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (2011) que las mercancías de prohibida importación que arriben bajo esta categoría serán reembarcadas obligatoriamente y el cliente será el responsable de asumir los costos que implica esta operación como el pago de tasas por servicios aduaneros, flete y multas.

### **Fraccionamiento**

Al detectar mercancías de prohibida importación o mercancías que no cumplan con las condiciones para ser sujetas bajo la categoría B, se procederá al fraccionamiento del paquete, así como lo señala el art. 100 del Reglamento del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (2011), el cual consiste en fraccionar el respectivo documento de transporte de las mercancías, para luego proceder a la separación de las mismas. Posterior a esto, son trasladadas al depósito temporal correspondiente para así poder despacharlas de manera individual bajo el régimen de importación a consumo.

- ***Categoría C: 50 kg \$2000***

En la categoría C están todos los paquetes que pesan hasta 50 kilogramos y hasta \$ 2 000 USD en valor FOB. Las mercancías contempladas dentro de esta categoría son susceptibles de ser clasificadas en el capítulo 98 que está destinado para el régimen de tráfico postal en el Arancel Nacional de Importaciones (2017), así como también pueden ser clasificadas desde los capítulos 1 al 97 siempre y cuando se aplique partidas específicas.

Se debe tener en cuenta que los detalles de valor y peso se deben presentar de manera simultánea a excepción de las muestras sin valor comercial.

Los paquetes que entren bajo esta categoría pagarán aranceles (advalorem) y el porcentaje asignado dependerá del producto, además se adicionan impuestos tales como el 12% del IVA y el 0.5% del FODINFA.

En lo que se refiere a repuestos para la industria o para medios de transporte que se necesitan inminentemente entrarán en esta categoría con un peso máximo a 200 kilogramos y un valor que no exceda los 2 000 USD o su equivalente en otra moneda. Además, productos textiles o de calzado no se contemplan en esta categoría.

Para el despacho de las mercancías bajo esta modalidad se deberá presentar la DAS y los documentos de control previos respectivos a los productos que lo requiera.

- ***Categoría D: Prendas de vestir, textiles confeccionados y calzado***

Todos los paquetes que contengan prendas de vestir y artículos textiles confeccionados y calzados que no estén contemplados en la Categoría B, de manera obligatoria deberán declararse bajo esta categoría.

Las condiciones para acogerse a esta categoría son que el peso no se exceda de los 20 kg y el valor comercial no podrá sobrepasar los 2000 USD.

Los impuestos a pagar son los siguientes: a) advalorem 10%; b) específico \$5.5 por cada kg de ropa, en el caso de calzado \$6,00 por cada par de zapato; c) IVA 12%; y d) FODINFA 0.5%.

Cabe mencionar que para la primera importación ya sea de ropa y calzado que no sobrepase los 500 USD en el año, no habrá la necesidad de presentar documentos de control previo, siempre y cuando sean una importación realizada por personas naturales que no tengan fines comerciales. A partir de la segunda importación es obligatorio obtener documentos de control previo, como licencias y etiquetado (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2017).

- ***Categoría E: Medicinas***

Consiste en todos los paquetes que contengan medicina, equipos ortopédicos, órganos, tejidos y células; fluidos humanos y otros elementos requeridos para procesos médicos y quirúrgicos de emergencia. Además, los equipos y aparatos para personas con discapacidad, todos estos artículos estarán libres del pago de tributos siempre y cuando se justifique su necesidad mediante la presentación de una prescripción médica (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2017).

La categoría E no tiene limitaciones de peso y valor, de igual forma no hay necesidad de presentar documentos de control previo.

El artículo 125 del Código Orgánico de Producción, Comercio e Inversiones (2018), ratifica que todos los productos anteriormente mencionados están exentos del pago de tributos al comercio exterior.

- ***Categoría F: Libros y equipos de computación***

Los libros de lectura no pagan arancel. Los libros para colorear, álbumes, libros de estampas, libros de contabilidad, cuadernos, formularios sí pagan arancel de 30%.

Hay que tener en cuenta que los impresos comerciales, catálogos comerciales y similares son de prohibida importación según lo establece la Ley de Comunicación.

En cuanto a los equipos de computación y sus partes, según consta en la Resolución 51 estas mercancías ya no aplican en la Categoría F, se deben clasificar en las categorías B o C según los criterios de estas categorías (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2017).

#### **2.1.7. Límites de tolerancia**

Se debe recordar que, en las categorías que tengan límites de valor y peso no existirán criterios de tolerancia con los rubros declarados.

#### **2.1.8. Recategorización**

Las mercancías están sujetas a recategorización siempre y cuando no cumplan con lo delimitado en peso, valor y naturaleza, a través de una solicitud respectivamente justificada por parte de la empresa de courier.

Según Código Orgánico de Producción, Comercio e Inversiones (2014), en el art. 37 menciona que, toda mercancía está sujeta a un control aduanero previo a su ingreso durante su permanencia en zona primaria o con posterioridad a su salida. Estos tres controles son conocidos como: control anterior, control concurrente y control posterior.

Sin embargo, para el régimen de Tráfico Postal y Mensajería Acelerada Courier no existe una ley que norme la aplicación de un control posterior en ningún de las categorías. Por lo tanto, solo se efectúa un control anterior y concurrente a estas mercancías.

## **2.2. Marco Referencial**

A lo largo del tiempo, el servicio de courier en el comercio internacional ha desempeñado un papel fundamental dentro de la sociedad, y esto se debe a que es un medio por el cual se realizan envíos y entregas de paquetes de manera rápida con un costo determinado desde cualquier lugar del mundo.

Desde sus inicios, el courier surgió debido a la necesidad que tenían tanto las personas como las empresas de enviar o recibir documentos y/o paquetes de forma rápida y segura, asimismo, un factor a destacar es la implementación y desarrollo de plataformas online para realizar compras vía internet.

Las ventajas más importantes del servicio de mensajería acelerada que brinda a los usuarios durante el envío de sus paquetes además del tiempo de entrega y la seguridad, es que los clientes pueden solicitar la entrega y recepción del paquete a la dirección que ellos deseen como puede ser su domicilio, a esto se le suman servicios adicionales personalizados, como rastreo y seguimiento de la mercancía en tiempo real.

El tráfico postal y la mensajería acelerada es un sector que inició sus operaciones en el país hace 42 años, el primer servicio que se brindó fue el despacho de documentos. En un principio los primeros clientes eran los bancos ya que enviaban remesas al exterior, tiempo después el sector diversificó su servicio a la recepción y envío de paquetes (Expreso, 2015).

Como resultado de esto, se estableció una cadena logística que comprende ahora un conjunto de actividades como son la admisión, clasificación, despacho, transporte y entrega de los paquetes solicitados.

Lamentablemente, varias regulaciones impuestas por el gobierno en el año 2014, hicieron que la mercadería importada bajo este régimen debía acogerse al pago de aranceles y tasas. Por ejemplo, el derecho arancelario específico de \$ 42 que se aplicó a la categoría B, la misma que consiste en compras realizadas por internet y que se rigen al sistema 4x4 (hasta \$400 dólares y hasta cuatro kilos), otro ejemplo son los aranceles que empezaron a gravar a las importaciones que hacen las empresas (Expreso, 2015).

Otro punto importante a considerar es que, los ecuatorianos que habitan en el exterior cuentan con otro tipo de opción, esta es la de usar los servicios postales oficiales que posee cada uno de los países, los cuales continúan libres de tributos. Mediante este modelo, se puede enviar productos sin ningún límite, a diferentes lugares del mundo (Enríquez, 2017).

Según El Telégrafo (2018), el comercio electrónico es una realidad que deben tomar en cuenta las empresas de courier tanto públicas como privadas para alcanzar el éxito, debido a que es un sector en crecimiento a nivel global.

A continuación, se mencionarán los resultados de estudios anteriores semejantes al presente:

Verdesoto (2014) realizó un estudio sobre el impacto de los cambios e incorporación de productos y servicios de correos del Ecuador para la compra y venta de productos en el mercado internacional, el mismo que arrojó como resultado que el personal necesita capacitarse

continuamente para así poder solventar todas las dificultades de los usuarios de manera rápida y eficaz.

Así mismo, Neira (2016), en su investigación análisis al impuesto gravado a la categoría “b” courier en las empresas courier Guayaquil, periodo 2014-2015, destacó como conclusiones que tanto el COMEX, como el SENAE adolecen de fallas al momento de emitir resoluciones, ya que, no consideran que la misión de las mismas deben ser claras, precisas y no pueden ser revocadas o modificarse al poco tiempo de su publicación.

Según el estudio de análisis de la resolución 23 del COMEX emitida el 21 de julio de 2014 frente a las normas establecidas a la importación a consumo de los envíos de mercadería, vía mensajería acelerada categoría B 4x4 de García & Zapata (2016), se concluyó que las causas que incentibaron a la aplicación de un derecho específico arancelario fueron el comercio desleal que se originó al perjudicar al sector textil y de calzado, los importadores no cumplían con todas las obligaciones tributarias, el aumento de salida de divisas y el desgaste de recursos humanos por parte del SENAE.

Y por último en el estudio de (Mena & Vélez, 2015) revela el resultado acerca de la demanda total del servicio de importación de mercancías y de la categoría B en el 2015, donde se demuestra que antes de la imposición del derecho arancelario, las importaciones vía courier tenían una tendencia elevada y posterior a este decaen en un 42% en el 2015. Cabe resltar que con la reducción de las importaciones en esta categoría, se llogró disminuir su uso, y esto se vió reflejado en el aumento de las importaciones bajo categoría C, la misma que siempre ha sido regulada por entes de controlen el pago de tributos al comercio exterior.

### 2.3. Marco Contextual

Actualmente en Ecuador existen operadores públicos y privados que brindan servicios postales, sin embargo, dentro de la categoría B, que consiste en envíos de 4 kilogramos y hasta \$400 dólares, se ha evidenciado irregularidades en las operaciones de despacho y entrega hacia los clientes, lo cual afecta a la competitividad de estas empresas y encarece los precios por los servicios prestados.

La investigación se ubica en el sector de mensajería acelerada courier en la ciudad de Quito, provincia Pichincha (sierra norte), por la razón de que en este lugar se encuentran las oficinas principales de la Aduana, Correos del Ecuador y empresas privadas de courier como DHL, Laar Courier y Siat Group. El periodo comprendido será entre el 2014 al 2018, con el fin de obtener una información previa sobre el problema a investigar.

### 2.4. Marco Conceptual

**Comercio Exterior:** Consiste en un intercambio ordinario, generalmente de productos a cambio de dinero, con la característica diferencial de que para poder realizar el intercambio se ha de atravesar una “frontera”. Como frontera se conoce tradicionalmente la aduana, límite geográfico a través del cual cada estado pretende controlar o dificultar la entrada o salida de productos (Bustillos , 2000).

**COPCI:** El Código Orgánico de Producción, Comercio e Inversiones, es la normativa legal vigente para atracción, promoción y seguridad plena de inversiones nacionales y extranjeras (Ministerio de Producción, Empleo y Competitividad, 2017).

**Declaración Aduanera:** Acto por el cual el declarante de las mercancías presenta de manera electrónica y/o física la información que se requiera para efectuar la nacionalización o el despacho

de mercancías (Reglamento del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, 2011).

**Declaración Aduanera Simplificada (DAS):** Documento que se utiliza para efectuar la importación de mercancías y el pago de las mismas, se destaca por razones de agilidad y simplificación debido a la cantidad y naturaleza de las mismas.

**Derechos Arancelarios Específicos:** Son los establecidos por la autoridad competente, consistentes en recargos fijos que se aplican en base a determinadas condiciones de las mercancías como por ejemplo peso, unidades físicas, dimensiones y volumen (Reglamento del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, 2011).

**Economía:** Abarca el estudio de cómo los individuos transforman los recursos naturales en productos y servicios finales que pueden usar las personas (Skousen, 1994).

**Globalización:** Es la creciente dependencia económica mutua entre los países del mundo ocasionada por el creciente volumen y variedad de transacciones transfronterizas de bienes y servicio, así como por los flujos internacionales de capitales, y por la aceleración de la difusión de la tecnología en más lugares del mundo (Fondo Monetario Internacional, 2008).

**Integración económica:** Es el término que se utiliza para describir los acuerdos políticos y monetarios que se establecen entre naciones y regiones del mundo, y a través de los cuales se da preferencia a los países participantes (Daniels, Radebaugh, & Sullivan, 2013).

**Proteccionismo:** Comprende de las acciones y políticas que el gobierno de un país establece con el fin de proteger a sus empresas de la competencia externa, restringiendo así, el comercio internacional mediante limitaciones a las importaciones (Grupo Financiero Base, 2016).

**Régimen:** Conjunto de normas o reglas que reglamentan o rigen cierta cosa, en este caso mercancías objeto de comercio exterior (Pérez, 2013).

**Régimen Aduanero:** Consiste en el tratamiento que se les da a las mercancías que se encuentran bajo potestad aduanera y que, según la naturaleza y fines de la operación pueden ser definitivos, suspensivos, temporales o de perfeccionamiento. (Diario del Exportador, 2017).

**Sector privado:** Es la parte de la economía que no está controlada por el Estado, y está dirigida por los individuos y las empresas con fines de lucro (Enciclopedia Financiera, 2016).

**Sector público:** Consiste en toda actividad directa o indirecta de la administración pública, regulado por la ley, cuyo objetivo es la satisfacción continua de las necesidades, a favor de la colectividad (Bielsa, 2011).

**Subpartida:** Subgrupos en los que se dividen las mercancías de una partida, establecidos por seis dígitos en la Nomenclatura del Sistema Armonizado (Dirección Nacional de Aduanas, 2016).

**Tráfico Postal y Mensajería Acelerada:** Consiste en el envío de paquetes a través del Operador Público del Servicio Postal Oficial del Ecuador o de una Empresa Privada de Courier, el valor no debe exceder del límite que se establece en el Reglamento y que serán despachados a través de formalidades simplificadas, mediante los procedimientos que establezca la Aduana del Ecuador (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2015).

### **CAPÍTULO III: SITUACIÓN ACTUAL DEL RÉGIMEN DE TRÁFICO POSTAL Y MENSAJERÍA ACELERADA COURIER**

En el tercer capítulo se detallará todo lo que respecta a la historia del tráfico postal a nivel global y en específico se describirá la situación actual del servicio postal, su estructura a nivel internacional y nacional, como organismos reguladores y empresas de paquetería express respectivamente, finalizando con la problemática de la categoría.

#### **3.1.El Servicio Postal**

##### **3.1.1. Definición**

El servicio postal es un mecanismo que tiene como objetivo enviar documentos o paquetes pequeños alrededor de todo mundo. Todas las mercancías enviadas mediante este mecanismo son llamados correos o correspondencia.

##### **3.1.2. Antecedentes**

La primera vez que se utilizó el servicio de mensajería fue en Egipto, alrededor del año 2400 A. C. Los faraones de ese tiempo, utilizaban mensajeros para enviar mensajes a diferentes lugares de su reino.

Un dato curioso es que los primeros sobres de correo eran hechos de piel animal y vegetal, o a su vez de tela. En la antigua Babilonia, los sobres eran elaborados con arcilla, esta se horneaba y finalmente se usaba para transferir los mensajes escritos o a su vez los paquetes (Formación Correos, 2018).

Con el pasar del tiempo, China creó los sobres de papel, mejor conocidos como “chih poh”, los mismos eran utilizados para envolver regalos.

La historia del servicio postal tiene una íntima relación con el profesor británico Rowland Hill, él fue miembro de la Comisión para el Desarrollo y la Colonización de Australia del Sur. Como alto funcionario diplomático necesitaba continuamente del servicio postal y debido a eso empezó a corroborar que el mismo tenía muchas falencias. Por ejemplo, en la mayor parte de Europa, el envío de correos era un proceso lento y bastante caro, cada carta tenía un precio diferente. Por esa razón, muchos se negaban a cancelar por ese servicio (Biblioteca Nacional Digital, 2018).

Para ponerle fin a esos efectos, y mejorar el servicio, Rowland escribió un documento denominado: *Reforma postal: su importancia y viabilidad*, en el cual planteaba la posibilidad de abaratar los costos y dinamizar el sistema mediante la implementación de varias medidas y criterios. Por ejemplo, los documentos o paquetes tendrían un precio uniforme dentro del país, dependiendo de la distancia entre el que envía y el que recibe. Adicional, el pago debería ser anticipado, y para acelerar el envío, el sistema reformado colocaría al paquete un sello adhesivo llamado Penny Black, con el mismo se podía certificar que se había pagado por el servicio de flete de la correspondencia (Biblioteca Nacional Digital, 2018).

### **3.2. Correo Postal en Latinoamérica**

Un dato en general de Latinoamérica es que, los chasquis fueron los protagonistas en brindar el servicio de mensajería, pero fueron interrumpidos con la llegada de los españoles, quienes crearon su propio sistema de correo.

- *Chile*

A mediados del siglo XVIII, Chile crea la Red Postal, la misma conectaba la Ligua y el sur chileno. Fueron los primeros en implementar un sistema de correo terrestre. Pero fue en el siglo XIX, cuando Chile alcanzó un sistema postal estable, al adoptar la Reforma Rowland Hill (Conoce la Historia, 2018).

- *México*

El desarrollo del sistema postal de la época colonial estuvo dictaminado por los avances o estatutos que la corona de Castilla ponía sobre el servicio. Fue en el año 1907, que Porfirio Díaz ex presidente mexicano, fundó el edificio sede del Servicio Postal Mexicano, actualmente sigue funcionando y actualmente es un emblema turístico para los mexicanos (Conoce la Historia, 2018).

- *Venezuela*

El correo postal estaba relacionado al virreinato de Nueva Granada, compuesto en ese entonces por los actuales países de Colombia, Venezuela, Panamá y Ecuador (Conoce la Historia, 2018).

En el año 1830, Venezuela desarrolló en gran medida el correo vía mar, y en el año 1834 promulgaron un marco reglamentario con el fin de administrar el servicio postal dentro de la nación. Finalmente, en 1880 el país entra a formar parte de la Unión Postal Universal, a partir de ahí empieza a enviar correos todos los Estados miembros de la UPU, como a su vez, recibirlos.

### - *Argentina*

El primer paso para el correo postal argentino, fue la creación del Correo Mayor de las Indias en el año 1514. Debido al incremento comercial en aquel territorio, tuvieron la necesidad de crear un sistema de correos eficiente, para incrementar la comunicación con los otros lugares bajo el dominio español. El Correo Mayor conectaba Buenos Aires con Potosí, en Bolivia y, posteriormente, con Santiago de Chile (Conoce la Historia, 2018).

El correo tuvo una participación significativa en la Revolución de Mayo, pues fue el protagonista en la transmisión de información confidencial militar.

En 1826 fue creada la Dirección General de Correos, Postas y Caminos. En 1992, la empresa pública fue renombrada como Empresa Nacional de Correos y Telégrafos S.A. (ENCOTESA), en 1997 se convirtió en empresa privada y pasó a manos de la Sociedad Macri. Pero finalmente en el año 2003, Néstor Kirchner ex presidente argentino, convirtió a la institución, en patrimonio del Estado argentino con el nombre de Correo Oficial de la República Argentina S.A. (Conoce la Historia, 2018).

### **3.3. Correo Postal en la actualidad**

El servicio postal ha sufrido una constante evolución, desde los sobres y embalajes, que han pasado de toscos a delicados, hasta la presente fecha, donde existen opciones infinitas para comprar vía online.

Los servicios internacionales postales en la actualidad son más conocidos como servicios de courier, los mismos que permiten la importación y exportación de diversos productos de carácter

expres, que van desde bienes de uso personal hasta insumos que pueden ser utilizados para la producción en diversas empresas.

En este servicio de courier, destaca la rapidez en la entrega de envíos hacia todo el mundo, y a su vez están rastreados y controlados a lo largo de toda la cadena logística desde el momento de realizar el pedido hasta la recepción del mismo. Es así que, es considerado como la clase ejecutiva de los servicios de carga (Oxford Economics, 2009).

Los servicios de courier facilitan el intercambio comercial entre países, y su participación está en crecimiento y según la Unión Postal Universal (UPU) en 2018 el sector postal facturó alrededor de 150 millones de dólares, donde el 64% de esta facturación corresponde a paquetería y el 36% a documentos postales. Además, cabe resaltar que este sector tuvo un incremento del 4% anual en sus ingresos a nivel global en 2017, y esto puede ser debido a las herramientas que el comercio electrónico ofrece hoy en día, y una ventaja de esto es el acercamiento con los mercados externos; promoviendo a que las micro, pequeñas y grandes empresas nacionales descubran nuevos proveedores para su producción o comercialización, ya sea para la venta o consumo propio (Global Express Association, 2016).

A diferencias de los envíos postales, los envíos de courier utilizan tecnologías de información mucho más eficientes que brinda seguridad a los clientes de su pedido y la fecha estimada de entrega. Es por eso que, se usan mecanismos de tracking para rastrear los paquetes, y a su vez mediante el uso de asistentes informáticos permite al cliente tener un seguimiento y control del transporte de su mercadería. Es así que, la UPU menciona que, en 2018 cerca de la mitad de los operadores postales utilizan algún software en los sistemas logísticos para controlar sus envíos.

En las últimas décadas, las empresas ofrecen este servicio vía aérea, considerando que es más confiable y rápido a la vez., sin embargo, las limitaciones de peso están sujetas a cada operador y el tipo de envío que requiera hacer el usuario (Landa, Nuñez, & Valdivia, 2017).

Los servicios de entrega courier ofrecen ciertos valores diferenciadores como son el transporte puerta a puerta de su pedido, plazos establecidos de entrega, que muchas de las veces pueden llegar a ser de 2 a 3 días dependiendo del lugar de origen del pedido. Hoy en día, existen muchas empresas de courier, que brindan diversos servicios agregados, entre las que lideran a nivel mundial están DHL, FedEx, UPS y TNT.

### **3.4.El Servicio Postal en el Ecuador**

En lo que se refiere al contexto nacional, en 2018 se evidenció un aumento del 61% de operadores postales habilitados con respecto al año 2017. Las oficinas matrices de los operadores postales están ubicadas alrededor de 20 provincias del Ecuador, sin embargo, el 52% están en Pichincha, Guayas y Azuay. Además, vale considerar que, a nivel nacional, estas son las tres provincias de donde más entran y salen productos bajo esta modalidad. Y a nivel internacional, las mercancías que ingresan al país a través de una red postal provienen de países como China y Estados Unidos (Agencia de Regulación y Control Postal, 2018).

Durante el año 2018, el tráfico postal en Ecuador procesó cerca de 74,6 millones de envíos postales, es importante resaltar que a la ciudad de Quito llega el 90% de paquetería postal de todo el país, y a Guayaquil tan solo el 10%. El sector postal facturó 150,2 millones de dólares teniendo un aumento del 7% con respecto al año anterior. De esta facturación, el 64% corresponde a paquetería y el 36% a documentos postales (Agencia de Regulación y Control Postal, 2018).

En el mismo año, con lo que se refiere a la calidad en atención al cliente, se receptaron más de 80 mil reclamos, de los cuales el 83% correspondió a reclamos con respecto a retrasos en las entregas de los envíos postales.

Alrededor del 95% tuvieron resolución y se realizaron cerca de 4 800 indemnizaciones, por un valor de 618 mil dólares (Agencia de Regulación y Control Postal, 2018).

### **3.4.1. Clasificación de los servicios postales**

Según la Agencia de Regulación y Control Postal (2019), un servicio postal radica en el desarrollo de todos los procesos de admisión, clasificación, distribución y entrega de los envíos postales en el territorio nacional, o a su vez, desde o hacia el extranjero.

Existen varios servicios postales, entre los cuales se destacan los siguientes:

- ***Servicio Postal Universal (SPU)***

Es un servicio público, el cual tiene como objetivo brindar servicios postales con tarifas económicas, pero a su vez que sean de calidad. En el Ecuador el único operador postal encargado de brindar este tipo de servicio es la empresa pública Correos del Ecuador.

Los envíos permitidos bajo este servicio son: cartas, postales, impresos, paquetes pequeños de hasta 2 kg y cecogramas de hasta 7 kg (Agencia de Regulación y Control Postal, 2019).

### - *Servicios Postales en Régimen de Libre Competencia*

Este tipo de servicios pueden ser ofrecidos por operadores postales públicos y privados. A diferencia del SPU los tiempos de entrega pueden ser menores, poseen datos para el seguimiento de envíos de hasta 50 kg y los precios suelen ser más elevados.

Existen servicios físicos, en donde se encuentra la mensajería especializada que se basa en servicios bajo categoría nacional y la mensajería acelerada courier que se rige bajo categoría internacional. A su vez, los servicios financieros que consisten en giros postales, los cuales no requieren documentación de control (Agencia de Regulación y Control Postal, 2019).

### **3.5. Estructura del sector postal**

Entre las entidades que se encuentran involucradas en este sector se destacan entidades nacionales e internacionales, y sus acciones principales están encaminadas hacia el fortalecimiento del sector postal ecuatoriano. Es por eso que, la Unión Postal Universal (UPU) en la Guía Práctica de Regulación del Sector Postal recomienda que cada país debe contar con un Ministerio Rector de política, un Ente Regulador y un Operador Postal Designado, es así que, en Ecuador las instituciones que ejercen cada rol mencionado son las siguientes: Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL), Agencia de Regulación y Control Postal (ARCPPostal), y la Empresa Pública de Correos del Ecuador (CDE EP) (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2016).

Dentro del ámbito internacional, Ecuador debe alinearse a los acuerdos establecidos por organismos supranacionales como la UPU y la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), los mismos que tienen como objetivo integrar los intereses en común de todos los países

miembros para desarrollar eficientes servicios postales a través de la cooperación internacional con proyectos individuales, bilaterales o colectivos (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2016).

### **3.6.Ámbito Internacional**

#### **3.6.1. Entidades internacionales del sector postal**

- *Unión Postal Universal (UPU)*

Es un organismo intergubernamental mundial que se creó en 1874 y tiene como propósito integrar las redes postales de los países para establecer una conexión universal de los servicios y expedir normas sobre el intercambio global en materia postal. En la actualidad lo conforman 192 países miembros y forma parte de las Naciones Unidas desde 1948, estableciendo su sede en Berna.

Dentro de la red postal que conforman los países miembros de la UPU se movilizan al año un aproximado de 368.000 millones de cartas y 6.400 millones de paquetes según (ONU, 2014). En el manejo de los correos intervienen alrededor de 677.000 oficinas postales de todo mundo y ocupan a más de 5,3 millones de empleados postales. Este sector a la vez produce ingresos superiores a los 220.000 millones de dólares, de los cuales el 61% es generado por correspondencia (cartas e impresos), el 20% por encomiendas, el 11% por servicios postales financieros y el 8% por otros servicios (Unión Postal Universal, 2018).

La UPU realiza periódicamente un índice integrado de desarrollo postal con 173 países, el cual refleja resultados de los servicios postales que cumplan con tres principios que son

- **Universalidad:** A nivel global, todas las unidades postales se regirán por las leyes y normas establecidas en las actas de la Unión Postal Universal.
- **Confiabilidad:** La correspondencia en el servicio postal tendrá un tratamiento confidencial y seguro hasta la llegada a su destino.
- **Rapidez:** el servicio postal debe coordinar todos sus esfuerzos en sus operaciones y actividades para que la correspondencia llegue en el menor tiempo posible a su destino final.

Es así que, en 2018 países como Suiza, Países Bajos y Japón ocuparon los tres primeros lugares de la clasificación, seguidos por Alemania y Francia. Ecuador se encuentra en el puesto 127, y una de las razones de su baja calificación se acredita al desempeño logístico.

### **Historia de la UPU**

En los siglos XVII y XVIII, el intercambio de correspondencia entre países era medido por acuerdos postales bilaterales, sin embargo, un siglo después, este mecanismo se tornó complejo, por eso hubo la necesidad de conformar un organismo encargado del orden y la simplificación en los servicios postales internacionales (Unión Postal Universal, 2019).

Su historia se remonta el año 1840, cuando Rowland Hill propuso una reforma, la cual consistía en que los envíos de documentos o paquetes sean pagados con antelación por el receptor. Adicional, presentó el primer sello de correos del mundo.

En el año 1863, se reunieron en París, 15 países europeos y americanos con el fin de plantear principios y criterios para llegar a acuerdos mutuos. Lamentablemente el alcance de sus decisiones fue limitado y no pudieron llegar a un acuerdo puntual.

Como lo afirma la Unión Postal Universal (2019), Heinrich von Stephan estableció un plan para que surja una unión postal internacional, con este antecedente y debido a las necesidades de muchos, el gobierno suizo citó a una conferencia en Berna el 15 de septiembre de 1874, a la cual acudieron delegados de 22 estados. Dos meses después se firmó el Tratado de Berna, el cual dio origen a la Unión Postal General, tres años después debido a que se había incorporado muchos más miembros, su nombre fue modificado a: Unión Postal Universal.

Cabe mencionar que la UPU es la segunda organización internacional más antigua de todo el mundo. Consiste en el principal foro de cooperación entre todos los actores del sector postal. Además, mantiene relaciones con la Organización Mundial del Comercio (OMC), con la Organización Mundial de Aduanas (OMA), con la Organización del Transporte Aéreo (IATA), con el Banco Mundial y con otros organismos no gubernamentales.

Este organismo es responsable de establecer las reglas para los intercambios de correo internacional y hace las respectivas recomendaciones para incrementar el volumen de correo, paquetería y servicios financieros, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio para los todos los clientes (Unión Postal Universal, 2019).

- ***Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP)***

La UPAP fue fundada en 1911 en la ciudad de Montevideo, está conformada por 28 países y su fin es promover la cooperación técnica entre los Operadores Postales de los países miembros.

Entre los objetivos que persigue este organismos están: promover la prestación del servicio postal, mejorar e impulsar el mercado postal en toda la región, fomentar la cooperación para el desarrollo postal, mejorar la calidad del servicio, la interoperabilidad y la seguridad de las redes,

garantizar la integración de sus acciones y estrategias en el marco de la Estrategia Postal Mundial de la UPU y favorecer la interacción, coordinación y comunicación con todas las partes interesadas en el ámbito postal (Unión Postal de las Américas, España y Portugal, 2019).

### **3.7.Ámbito Nacional**

Como toda empresa para poder operar legalmente en el país, por lo tanto, el sector courier no es la excepción, así que, a continuación, se detallan los diferentes requisitos que debe cumplir un operador courier:

#### **3.7.1. Requisitos para ser un Operador de Comercio Exterior de Courier**

Según la resolución N° SENAE-DGN-2013-0472 emitida por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (2013), se detallan a continuación los requisitos que deben cumplir los operadores courier para su correcto funcionamiento en el territorio ecuatoriano.

En el artículo 5 se exponen los requisitos legales y documentales que debe cumplir un operador courier para estar debidamente autorizado y ejercer sus actividades, entre estos están:

1. Copia notariada del Certificado Definitivo de Registro de Operadores Postales emitido por la Agencia Nacional Postal.
2. Pago de la tasa de postulación o renovación para empresa courier.
3. Solicitud de autorización o renovación para realizar operaciones bajo el régimen de excepción de “Mensajería Acelerada o Courier”, dirigida al Director General.
4. Listado de los números de placas del (los) vehículo(s) de transporte terrestre, con los que se retirará la mercancía de zona primaria hasta la bodega principal del courier.

5. Listado del último aporte al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) en el que se pueda constatar los nombres y números de cédula de los empleados.
6. Copia notariada del permiso de funcionamiento otorgado por el Benemérito Cuerpo de Bomberos.
7. Copia de documentos que puedan determinar la propiedad, posesión o tenencia legal de los bienes inmuebles con los que cuenta la empresa.
8. Plano de implantación general a escala de 1:100 a 1:600, con especificaciones de las áreas en metros cuadrados.

En el artículo 6 se detallan los requisitos físicos y técnicos que debe tener un operador courier en zona secundaria, son los siguientes:

1. Área de Oficina y bodega de almacenamiento de paquetes en zona secundaria; mínimo 40 m<sup>2</sup>, debidamente delimitado.
2. Equipos de oficinas indispensables (copiadoras, computadoras e impresoras);
3. Sistema eléctrico normalizado.
4. Acceso a Internet y correo electrónico con dominio privado.
5. Mínimo una línea telefónica convencional o base celular.

El personal que estará presente en el aforo y el levante de las mercancías estará debidamente uniformado y con sus respectivas credenciales visibles y vigentes.

Finalmente, en el artículo 12 se establecen las obligaciones que deben adquirir las empresas, las más importantes se exponen a continuación:

- a. Mantener vigente el Certificado Definitivo de Registro de Operadores Postales.

- b. Embarcar las mercancías desde el exterior hasta su arribo al país, previa confirmación de la naturaleza, cantidad y peso de los envíos.
- c. Elaborar y transmitir electrónicamente la información del manifiesto de carga a través del sistema informático aduanero. Las empresas courier tendrán las mismas responsabilidades de una consolidadora o desconsolidadora de carga.
- d. Transmitir de forma electrónica las DAS, para la importación de mercancías, de conformidad con su categoría.
- e. Responder ante el SENAE por cualquier diferencia que se produzca en cantidad y naturaleza de las mercancías declaradas bajo el régimen de excepción.
- f. Conservar en sus archivos físicos durante un plazo de cinco (5) años, contados a partir del levante de las mercancías.
- g. Informar al consignatario la necesidad de adjuntar a cada envío, los documentos de acompañamiento y soporte; así como presentarlos ante el SENAE.
- h. Categorizar los envíos, conforme a lo establecido en el Arancel Nacional.
- i. Coordinar el traslado de las mercancías por no cumplir con las condiciones de peso o valor establecidas en las diferentes categorizaciones.
- j. Proporcionar a los empleados que actúan como operadores la debida identificación, otorgada por la Administración Aduanera y el uniforme respectivo con el distintivo de la empresa courier.
- k. Presenciar el aforo en representación del consignatario de las mercancías.
- l. Informar a la Autoridad Aduanera cualquier novedad que se suscite en el proceso de carga y despacho de la mercancía que tramiten bajo su responsabilidad, que implique o no la presunción de un ilícito aduanero.

- m. Unir, adherir, pegar o fijar en los envíos, las guías hijas con su correspondiente código de barras.

### **3.7.2. Entidades de regulación y control del Tráfico Postal y Mensajería Acelerada Courier**

- **Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL)**

Mediante Decreto Ejecutivo N° 806 de 2015 fue nombrado como órgano rector del sector postal, y es el encargado de instaurar y evaluar políticas públicas para el desarrollo del servicio postal, además de implementar directrices y planes de conformidad aplicables con lo establecido en la ley y su Reglamento General, según (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2016).

- **Agencia de Regulación y Control Postal (ARCPPostal)**

La Agencia de Regulación y Control Postal (ARCPPostal) se crea en reemplazo de la Agencia Nacional Postal (ANP) en 2008 como un organismo técnico y administrativo cuyo fin es regular y controlar la gestión de los operadores postales, y así, garantizar el derecho de todos los usuarios de obtener un servicio eficiente, oportuno y seguro, sobre la base de las políticas públicas y su cumplimiento, contribuyendo al crecimiento y desarrollo del país (Agencia de Regulación y Control Postal, 2019).

Además de estas entidades, también existen asociaciones que se encargan de agrupar empresas del mismo sector para brindarles beneficios en común, y fomentar su crecimiento y desarrollo para ser reconocidos por autoridades y usuarios. Entre estas encontramos a las siguientes:

- **Asociación Ecuatoriana de Empresas De Mensajería Expresa y Courier (ASEMEC)**

Es una asociación con sede en Quito, sin fines de lucro y personería propia, cuenta con 11 miembros, mismos que son operadores privados en materia de mensajería acelerada. Su principal función es velar por las empresas que se dedican al transporte expreso, con el objetivo de promover el crecimiento y la mejora continua del sector postal en el Ecuador.

### **3.8. Operador de Tráfico Postal (Público)**

#### **3.8.1. Empresa Pública de Correos del Ecuador (CDE EP)**

En 2015 se emite la Ley General de Servicios Postales, la cual determina que la Empresa Pública de Correos del Ecuador ejercerá las funciones de Operador Postal Designado (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2016).

#### **3.8.2. Historia de la Empresa Pública de Correos del Ecuador**

En la época de los incas, todos los mensajes eran difundidos verbalmente por los “chasquis”, eran hombres que poseían una memoria y velocidad impecable. Con el pasar del tiempo, se creó la Real Renta de Correos, para que surja la actividad postal en la Real Audiencia de Quito.

Según Correos del Ecuador (2013), en 1831 Juan José Flores dictamina las primeras resoluciones para organizar el servicio postal mediante la Administración General de Correo. Y en 1865, con el gobierno de Gabriel García Moreno, circula la primera emisión postal ecuatoriana y se implementan los primeros buzones.

En 1927, queda inaugurado el Palacio de Correos, en ese entonces los receptores debían acercarse a las oficinas a retirar su paquete postal, fue un año más tarde en el que el cuerpo de

carteros hace su primera entrega de correspondencia a domicilio. Es así que, en 1960 los carteros con la ayuda de bicicletas comenzaron a entregar la correspondencia de forma inmediata y en 1970, entran en auge las conocidas motocicletas modelo “Vespa”, que con su sonido peculiar anunciaban a los moradores la llegada de los carteros a la ciudad.

A inicios del año 1971, José María Velasco Ibarra, permite al servicio de Correos Nacionales administrar sus recursos, acción que permite que, a finales de ese mismo año, se cree la Empresa Nacional de Correos. Sin embargo, el proceso de modernización de los correos inició en 1999 en conjunto con el Consejo Nacional de Modernización (CONAM).

En 2005, mediante el Acuerdo No. 371 publicado en el Registro Oficial No. 82 se restablece el nombre de Correos del Ecuador en lugar de Unidad Postal. Dos años más tarde, el ex presidente Rafael Correa, aceleró el proceso de modernización, implementó nuevos servicios, adquiriendo nueva flota de vehículos adecuados para la entrega de correspondencia a todo el país. En los últimos años se han implementado servicios que promuevan la eficiencia en todos los procesos logísticos e incentive la producción nacional y la exportación hacia mercados internacionales.

### **3.8.3. Beneficios de la red postal de Correos de Ecuador**

Para Correos del Ecuador, la categoría del 4×4 está enfocada directamente al beneficio de los migrantes ecuatorianos, para que puedan hacer envíos sin fines comerciales al país. Por esa razón, todo paquete que no sobrepase los 4 Kg. y \$400 no pagará aranceles. Hay que tener en cuenta que la mercancía puede ser nueva o usada y el principal beneficio que tiene este proceso es la facilidad en el trámite de desaduanización de la mercadería.

Un beneficio más es que, el Comité de Comercio Exterior (Comex) resolvió exonerar a los migrantes que constan en el registro consular del pago del arancel de 42 dólares para los envíos dentro del sistema 4x4.

El registro consular estará interconectado con el sistema del SENA E, así que, los migrantes podrán registrarse online a través del consulado virtual (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2017).

Existe un costo operativo de \$3,49 o \$5 por cada paquete dependiendo del peso. La empresa cuenta con una cobertura puerta a puerta en todo el país, además es necesario dar seguimiento y rastreo al paquete, es así que, el usuario deberá registrar su pedido en la página de AVÍSALO, la cual es una plataforma de esta empresa pública, en donde se debe ingresar el código de ítem o más conocido como código de rastreo y realizar el pago anticipado por costo operativo, es decir, realizar el pago antes de que el paquete llegue al país, con el fin de que la entrega sea más pronta. Adicional a esto, la plataforma detalla el historial del envío con fecha y oficina donde se encuentra el paquete, lo que permite al usuario estar informado del estado de su mercancía.

### **3.9. Operadores de Mensajería Acelerada (Privados)**

Los operadores privados de este sector se caracterizan principalmente por su rapidez (mensajería acelerada), por lo cual son empresas especializadas en estas operaciones y debidamente autorizadas por el SENA E para el transporte de carga rápida. Estas empresas deben contar con instalaciones cerca del aeropuerto del Ecuador así mismo como en el extranjero para recibir las mercancías.

Entre las funciones principales de los operadores privados están el envío de la carga desde el exterior hasta el territorio nacional, mediante vía aérea privada o comercial; el procedimiento simplificado de nacionalización de las mercancías, verificando a través de inspección por parte del SENA E en las bodegas de la aduana, para luego embodegarlos y proceder al envío hacia sus destinatarios. La responsabilidad de toda empresa courier es presentar la Declaración Aduanera Simplificada (DAS).

A continuación, se presenta el listado de todas las empresas courier autorizadas para operar en el Ecuador actualmente.

**Tabla 2.**

*Lista de empresas courier autorizadas*

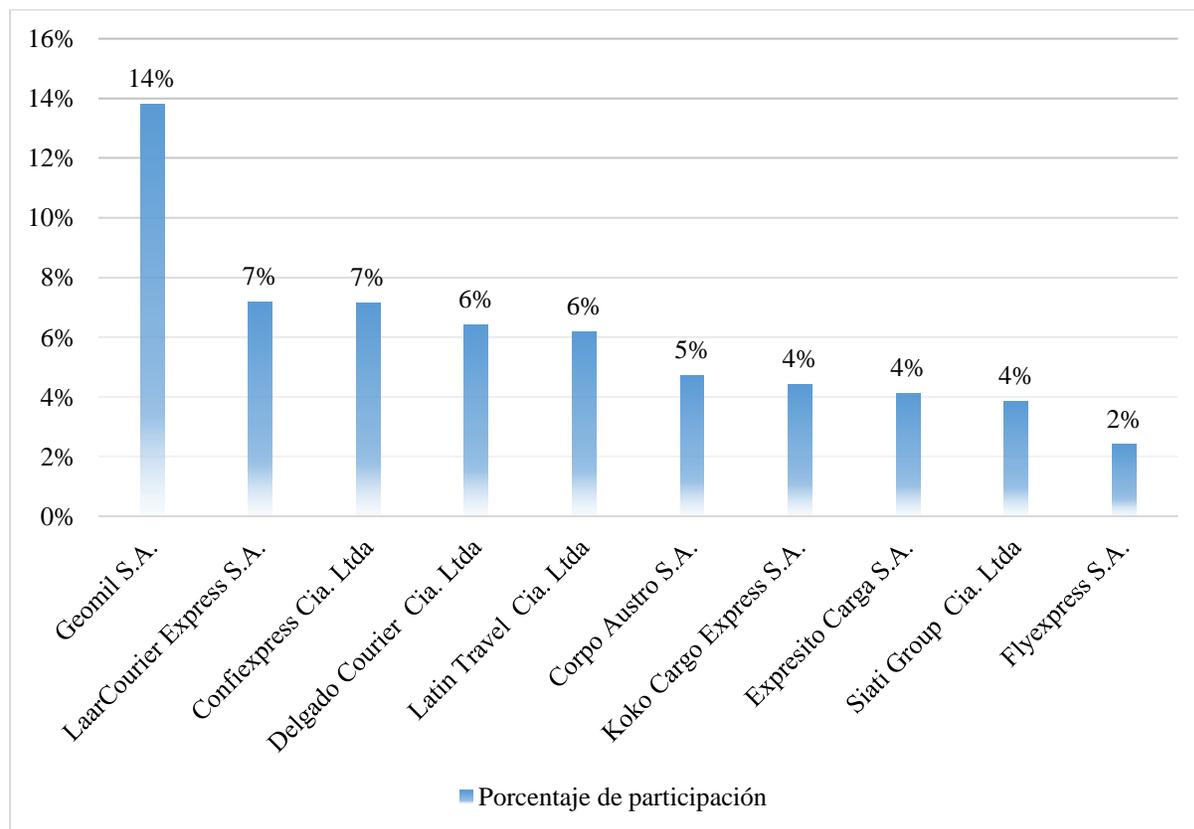
| N° | RUC           | Razón Social  | Ciudad |
|----|---------------|---|--------|
| 1  | 1791977734001 | Flyexpress S.A.   | Quito  |
| 2  | 1792021170001 | Multicourier Cia Ltda.  | Quito  |
| 3  | 1791839498001 | Audicomer International Service S.A.  | Quito  |
| 4  | 1791903013001 | Servicios Integrales en Aduanas y Transporte Internacional S.I.A.T.I. Cia. Ltda.        | Quito  |
| 5  | 1790823415001 | Provedora de Fletes Internacionales y Transporte de Carga-Profitcargo Compañía Limitada | Quito  |
| 6  | 1792708478001 | Mundigroup S.A.   | Quito  |
| 7  | 1792725917001 | Equalatinexpress Cia.Ltda. en Liquidación   | Quito  |
| 8  | 1791959043001 | Entregas Especiales Espentregas S.A.  | Quito  |
| 9  | 1792662540001 | In Express-Courier S.A.   | Quito  |
| 10 | 1791738659001 | Vial Shipping & Representaciones C. A.  | Quito  |
| 11 | 1792182859001 | Bordoycourier Y Servicios S.A.  | Quito  |
| 12 | 1790477339001 | World Courier Del Ecuador S.A.  | Quito  |
| 13 | 1791770153001 | Ups Scs (Ecuador) Cia. Ltda.  | Quito  |
| 14 | 1791705726001 | Laarcourier Express S.A.  | Quito  |
| 15 | 1791408241001 | Transporte Internacional Consolidado y Marítimo de Carga Gondrand S.A.                  | Quito  |
| 16 | 1792349052001 | Servicios Postales Internacionales Andinos Postandinos S.A.                             | Quito  |
| 17 | 1791359240001 | Geomil George Mileni S.A.   | Quito  |
| 18 | 1790546667001 | DHL Express Ecuador S.A.  | Quito  |
| 19 | 1791959043001 | Entregas Especiales Espentregas S.A.  | Quito  |

**CONTINÚA**

|    |               |  |           |
|----|---------------|--|-----------|
| 20 | 1791715845001 | Latin Travel Cia. Ltda.                            | Quito     |
| 21 | 1792725917001 | Equalatin Express Cia. Ltda.                       | Quito     |
| 22 | 1390142230001 | Delgado Courier Cia. Ltda.                         | Manta     |
| 23 | 991508139001  | Euroenvio S.A. Euroensa                            | Guayaquil |
| 24 | 992680164001  | Geo & Cris Cargo Service S.A.                      | Guayaquil |
| 25 | 993023477001  | Argo Express Logistics Argocourier Cia Ltda        | Guayaquil |
| 26 | 991250913001  | Surexpress S.A.                                    | Guayaquil |
| 27 | 992354992001  | Sepdents S.A.                                      | Guayaquil |
| 28 | 993115118001  | Mafexpress International Mafexint S.A.             | Guayaquil |
| 29 | 992106727001  | Corporaciones Unidas Del Austro S.A. – Corpuaustro | Guayaquil |
| 30 | 992398159001  | Air Trans Courier S.A. Aircoursra                  | Guayaquil |
| 31 | 992130024001  | L.G.F. Express S.A.                                | Guayaquil |
| 32 | 992165243001  | Romero Transfer & Courier S.A.                     | Guayaquil |
| 33 | 991226486001  | Aero Negocios de Transportación S.A. Aeronet       | Guayaquil |
| 34 | 991476857001  | Jimmy's Express Courier S.A. Jimcourier            | Guayaquil |
| 35 | 992971746001  | Global Interprice Courier Intercourier S.A.        | Guayaquil |
| 36 | 991358234001  | Service Express Arboleda Travel S.A.               | Guayaquil |
| 37 | 992669918001  | Tmalogistics S.A.                                  | Guayaquil |
| 38 | 992488921001  | Melquisedec S.A.                                   | Guayaquil |
| 39 | 992325585001  | Transsky S.A.                                      | Guayaquil |
| 40 | 991461019001  | Solcourier S.A.                                    | Guayaquil |
| 41 | 992217405001  | Expresito Carga S.A.                               | Guayaquil |
| 42 | 992306033001  | Zai Cargo Eu S.A.                                  | Guayaquil |
| 43 | 991285679001  | Servientrega Ecuador S.A.                          | Guayaquil |
| 44 | 992325585001  | Transsky S.A.                                      | Guayaquil |
| 45 | 992412631001  | Riocargo Express S.A.                              | Guayaquil |
| 46 | 190322262001  | Joquiexpress Cia. Ltda.                            | Cuenca    |
| 47 | 190161226001  | Koko Cargo Express Koexpres S.A.                   | Cuenca    |
| 48 | 190152928001  | Costecua Express Cia. Ltda.                        | Cuenca    |
| 49 | 190156001001  | Confiexpress Cia. Ltda.                            | Cuenca    |
| 50 | 190317943001  | Tenecela Travel Express Cia. Ltda.                 | Cuenca    |

Fuente: (SENAE, 2019)

El gráfico a continuación presenta el porcentaje de participación de las empresas de courier en el Ecuador.



**Figura 3.** Porcentaje de participación de las empresas courier

Actualmente existen 47 empresas courier debidamente autorizadas por el SENA, de las cuales 10 de ellas acaparan el 60 % del mercado, mismas que se encuentran detalladas en el gráfico (). A partir del número de paquetes importados, se evidencia que el operador courier con mayor participación es Geomil S.A. con un 14%, seguido de LaarCourier S.A. y Confieexpress Cia. Ltda. con el 7%.

Cabe destacar que, existen empresas privadas a concesión que pagan una garantía general de 5 años para operar bajo registro del SENA. El Centro Logístico Tabacarcen es el encargado de la distribución de paquetes desde zona primaria que en este caso son los aeropuertos hasta la zona de distribución. A partir de este momento, proceden a desconsolidar la carga por bodegas temporales generando una guía de distribución.

Una de estas bodegas pertenece al grupo Swissport EMSA, que es la encargada de receptor los paquetes que arriban bajo el régimen de mensajería acelerada courier, a diferencia de los paquetes de Tráfico Postal que los retira directamente la empresa pública Correos del Ecuador desde la zona de distribución cada día.

En las bodegas de EMSA, se encuentra personal autorizado de diversas empresas de courier, entre estas cabe destacar las siguientes: DHL, Siatigroup, Laar Courier, Proficargo, Multicourier, Flyexpress, Vial Shipping y Representaciones, Mundigroup y Equalatin Express.

A pesar de que, DHL es una empresa reconocida internacionalmente no es la más acogida por los usuarios, debido a sus elevadas tarifas, para Ecuador traer envíos bajo esta modalidad express tiene un costo de alrededor de \$114 USD tan solo del flete sin considerar rubros adicionales como derecho arancelario e IVA, lo que resulta que exista una diferencia de precios de hasta un 80% con el resto de empresas del mismo sector, haciendo que únicamente empresas grandes hagan uso de sus servicios y a través de otras categorías y modalidades.

Según la figura 3, entre las empresas favoritas por los usuarios para importar bajo la modalidad de 4x4 son LaarCourier y Siat Group debido a su servicio eficiente, costos competitivos y

confiabilidad en la entrega. Otro punto que les favorece a estas empresas de Courier, es que tienen convenios de pago con bancos nacionales lo cual genera facilidades de pago a los usuarios.

### **3.10. Problemática de la Categoría B**

Años atrás, las importaciones bajo el régimen de mensajería acelerada courier, categoría B eran manejadas de una manera deficiente y muy poco controladas por parte de la aduana, existían declaraciones con más de 500 mercancías similares al mes, de las cuales los usuarios aseguraban que estos artículos no tenían fines comerciales y por eso los traían bajo este régimen. Sin embargo, esto era falso, ya que la aduana al ver las inconsistencias realizó análisis con los que determinaron, que toda la ropa importada era destinada para lugares de la Amazonía como Sucúa y eran tramitados por empresas de courier fantasmas, esto fue constatado cuando se hicieron las investigaciones pertinentes.

Adicional a esto, los paquetes de 200 gramos o menores de ese peso no pasaban por rayos X, y se los conocía como “Contrabando Hormiga”. Los usuarios de hacían un mal uso de la categoría, porque desde el inicio el 4x4 fue creado para personas naturales que necesiten traer artículos para uso personal y no para hacer de esto un negocio.

Es por esto que, en 2014 el Gobierno ecuatoriano implementa una tasa de \$42 USD para las importaciones tipo 4x4 traídas a través de empresas courier, pero a su vez el COMEX resolvió beneficiarles a los migrantes que cuenten con registro consular exonerándolos de este pago. A partir de ese año, todas las personas prefirieron importar mediante la empresa pública Correos del Ecuador, ya que la misma no cobraba ningún rubro adicional.

A partir de esto Correos del Ecuador empieza a tener una alta demanda en sus servicios, lo que afectó a su operatividad al no contar con manuales de procedimientos y personal capacitado. Los pedidos que llegaban a la empresa se acumulaban cada vez más, ya que se ingresaban las guías manualmente generando lentitud en los procesos de despacho. Como consecuencia de esto, las importaciones por vía courier disminuyeron considerablemente, así se logró un mejor control de las mercancías que llegaban a diario bajo esta modalidad.

Es así que, en el 2017 se implementa el cobro de una tarifa por paquete dependiendo de su peso, esta varía entre \$ 3,49 y \$5,00 USD, con el fin de que justifique los servicios que brinda Correos del Ecuador para que las mercancías puedan llegar a su destino final.

### **3.11. Conclusión**

El capítulo III correspondiente al análisis de la situación actual del régimen de tráfico postal y mensajería acelerada Courier permitió identificar ciertas consideraciones a tener en cuenta:

- La situación actual del régimen estudiado, bajo la categoría B, ha pasado por varias etapas de transición, una de las más importantes es la aplicación del arancel específico de \$42.00 dólares por importaciones vía courier, lo que ha generado que los usuarios hagan un mejor uso del régimen. Como consecuencia de esto, la empresa pública Correos del Ecuador tuvo un incremento en el volumen de paquetes que recibe a diario, ya que los usuarios que usan la modalidad de Tráfico Postal están exentos de pagar el derecho arancelario, ocasionando que los procesos de despacho y entrega sean ineficientes. En el 2016 la empresa pública aplica una tasa por servicios, sin embargo, no hay mejoría en los procesos hasta la fecha.

- El sector postal bajo la categoría B siempre se ha caracterizado por tener una alta demanda en sus servicios, sin embargo, ha fluctuado considerablemente a partir de la aplicación del derecho arancelario específico, generando una desventaja en Correos del Ecuador.

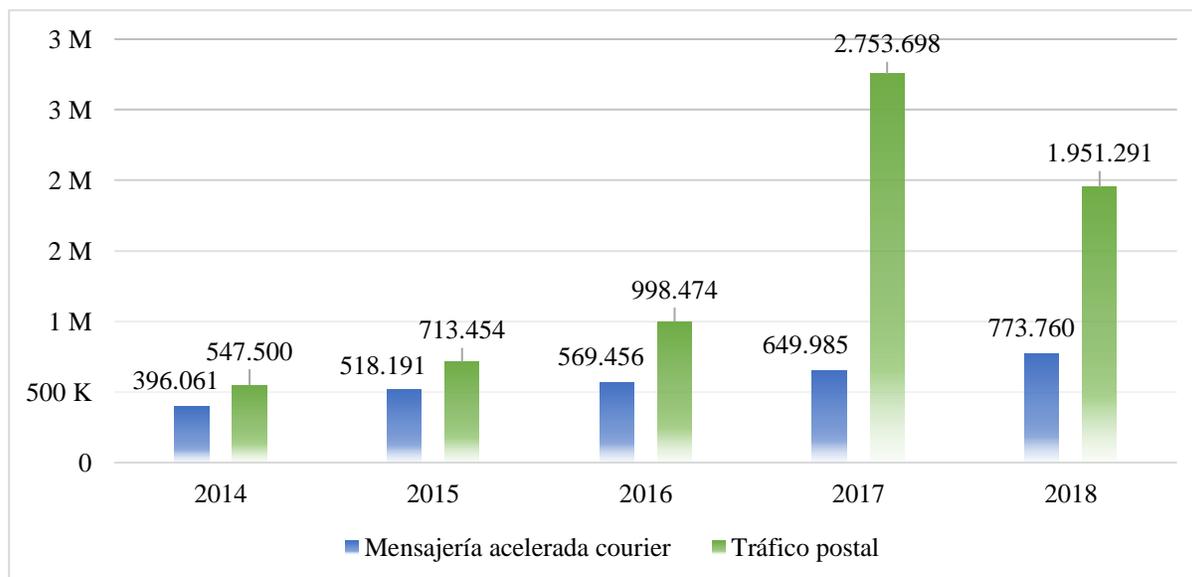
## **CAPÍTULO IV: COMPARATIVO DEL SERVICIO PÚBLICO Y PRIVADO DE TRÁFICO POSTAL Y MENSAJERÍA ACELERADA COURIER, CATEGORÍA B**

En el capítulo cuarto se analiza la base de datos referente a las subpartidas 9807.10.20 y 9807.10.30 obtenidos del portal de Data Sur, relacionada a la cantidad de paquetes importados, valor CIF, países de origen de las mercancías y el porcentaje de participación de las empresas autorizadas courier durante el periodo 2014-2018. Además, se expone el caso práctico que se realizó, el cual consistió en importar productos bajo el Régimen de Tráfico Postal y Mensajería Acelerada Courier, categoría B, con la ayuda de un operador postal (público) que fue Correos del Ecuador y dos operados courier (privado) que fueron Laar Courier y Siat Group.

### **4.1. Análisis de datos**

#### **4.1.1. Cantidad de paquetes importados**

El siguiente gráfico muestra la comparación de la cantidad de paquetes importados por tráfico postal y por mensajería acelerada courier durante el periodo 2014-2018.



**Figura 4.** Cantidad de paquetes importados

**Tabla 3.**

*Porcentaje de variación en cantidad de paquetes importados*

| Porcentaje de variación      | 2015 | 2016 | 2017 | 2018  |
|------------------------------|------|------|------|-------|
| Mensajería acelerada courier | 31%  | 10%  | 14%  | 19%   |
| Tráfico postal               | 30%  | 40%  | 176% | (29)% |

Como se puede observar en el gráfico 4 las importaciones bajo mensajería acelerada courier se ha incrementado de manera continua, a diferencia del número de paquetes importados bajo tráfico postal que tuvo una severa fluctuación en los últimos años, esto se debe a que, a finales del año 2014 se implementó el derecho arancelario de 42 dólares a los envíos traídos bajo un operador privado, lo cual causó que los usuarios de empresas courier optaran por el servicio público de Correos del Ecuador con el fin de evitar pagar este rubro que encarece su importación. En el mismo año Correos del Ecuador retira del mercado uno de sus servicios más demandados “Club

Correos<sup>1</sup>”, el mal uso de este servicio afectó directamente a la producción ecuatoriana; ya que, aproximadamente el 70% de compras online registradas pertenecían a la industria textil y del calzado, es por eso que Correos del Ecuador consciente de incentivar el consumo de productos nacionales y aportar al cambio de la matriz productiva del país informó a la ciudadanía sobre el cierre del servicio.

En el 2017 la cantidad de paquetes importados por la empresa pública alcanza un pico significativo a diferencia de años anteriores, creció 176% con respecto al año 2016 debido a que implementó la herramienta de control y rastreo de paquetes llamada “Avísalo<sup>2</sup>”, es por esto que a partir de esta fecha los usuarios prefieren el servicio de Correos de Ecuador. Las importaciones por esta modalidad no tenían ningún costo ocasionando que la empresa pase por una saturación de paquetes provenientes del extranjero por lo cual, a través de la resolución Nro. CDE-EP-CDE-EP-2017-0012-R del 15 de septiembre de 2017 se establece una tarifa por servicios de 3,49 a 5,00 dólares para los paquetes, la misma que sirve para cubrir costos administrativos y operativos.

A partir de esta decisión, en el año 2018 se evidencia una disminución del 29% con respecto al 2017 en las importaciones de tráfico postal, debido a que los productos importados en su mayoría provenían de China con un precio relativamente bajo que con el incremento de la tasa de servicios afecta al valor final para el usuario.

---

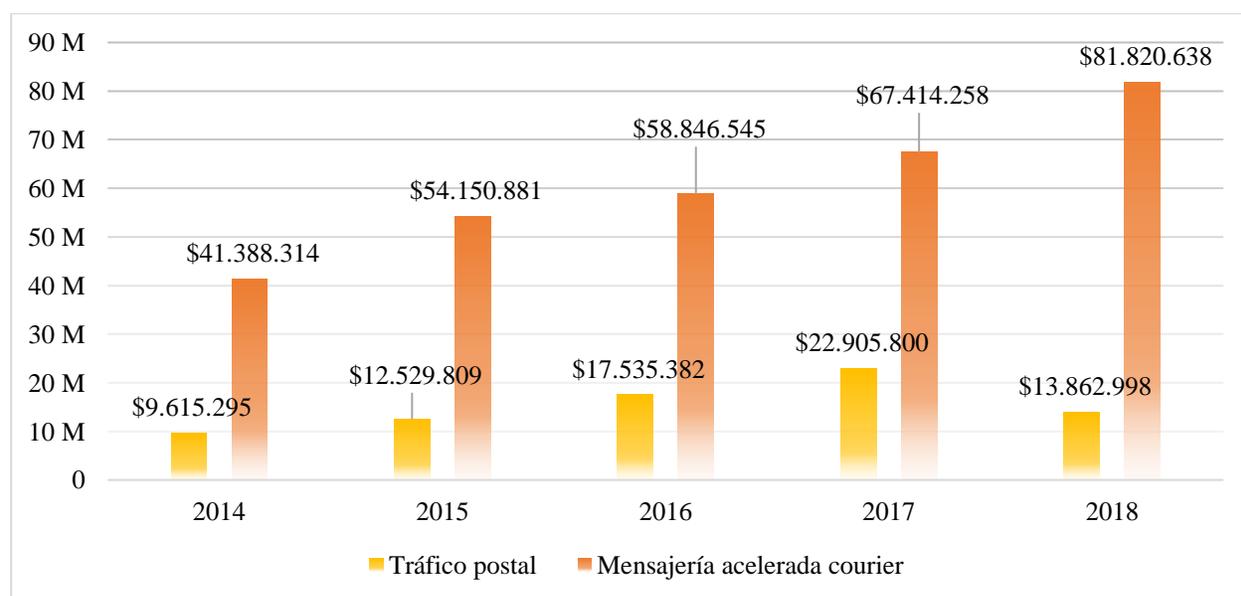
<sup>1</sup> “Club Correos”: Se creó con la finalidad de que cada uno de los usuarios pueda realizar compras internacionales a través de internet. La mercadería adquirida por este medio, era enviada a un casillero postal en Miami y Correos del Ecuador se encargaba de traer la mercadería al país para distribuirla a nivel local y nacional.

<sup>2</sup> “Avísalo”: Plataforma para anticipar tus envíos provenientes del extranjero

A pesar de la imposición de los 42 dólares que se aplicaron a las importaciones por courier estas se han mantenido, ya que muchos usuarios siguen prefiriendo el costo beneficio que estas empresas ofrecen, en términos de tiempo y eficiencia.

#### 4.1.2. Valor CIF y países de origen de los paquetes

El siguiente gráfico indica la comparación en valores CIF del total de importaciones vía tráfico postal y mensajería acelerada courier.



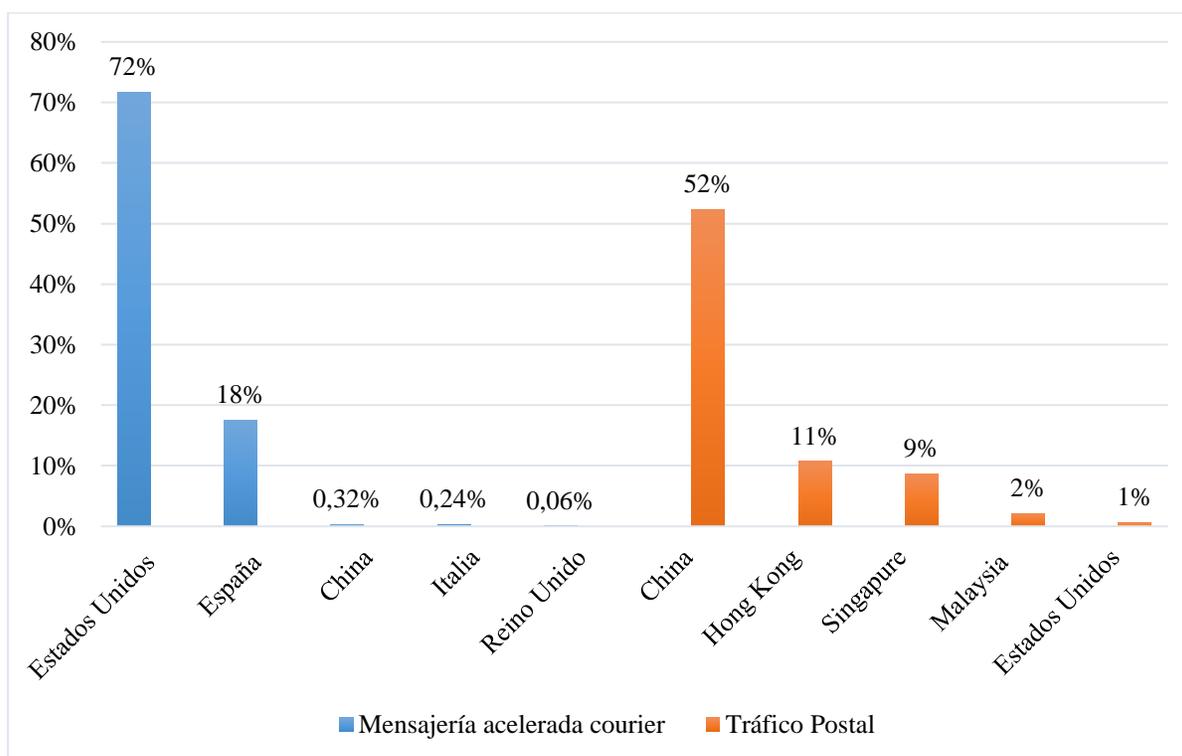
**Figura 5.** Valores CIF del total de importaciones

El gráfico a continuación detalla los países de donde provienen los paquetes que son importados bajo modalidad de tráfico postal y mensajería acelerada courier.

**Tabla 4.**

*Porcentaje de variación en valor CIF de paquetes importados*

| Porcentaje de variación      | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|------------------------------|------|------|------|------|
| Mensajería acelerada courier | 31%  | 9%   | 15%  | 21%  |
| Tráfico postal               | 30%  | 40%  | 31%  | -39% |



**Figura 6.** Principales países de importación

Los datos expuestos en el gráfico 5 muestran una significativa diferencia entre tráfico postal y mensajería acelerada courier ya que, Correos del Ecuador maneja tiendas asiáticas como Wish y Ali Express, las mismas que ofrecen productos a precios muy bajos, y el valor adicional a pagar es de 3,49 a 5,00 dólares dependiendo de su peso sin importar el origen, esto ocasiona que los valores a declarar sean más bajos por tráfico postal.

En lo que se refiere a Mensajería Acelerada los usuarios importan productos de mejor calidad desde EEUU a través de plataformas online, por lo tanto, aprovechan de mejor manera el peso máximo de 4 kg y el valor FOB de 400 dólares; debido a que el valor adicional a pagar por derecho arancelario es de 42 dólares.

Como se puede observar en el gráfico 6 se ha tomado 5 países de referencia por sus valores significativos. En la mensajería acelerada courier el 72 % de los paquetes proviene de Estados Unidos, seguido por España con un 18% y países como China, Italia y Reino Unido se acercan al 1%. En lo que respecta al tráfico postal, los países asiáticos sobresalen, China con el 52%, Hong Kong con el 11%, Singapore con el 9%, Malaysia con el 2% y Estados Unidos representa tan solo el 1%.

#### **4.2.Caso Práctico**

Para dicha importación se escogieron tres productos que fueron una chaqueta, una camiseta y un reloj pulsera de mujer; los mismos productos para las tres importaciones adquiridos desde la plataforma online de Amazon Estados Unidos, con la finalidad de que no exista una diferencia en lo que respecta a origen, destino, clasificación arancelaria, pesos, valores y naturaleza de las mercancías.

A partir del análisis de datos y de la visita de campo se optó por escoger a las empresas Laar Courier y Siat Group ya que se encuentran en las 10 mejores posicionadas en el mercado, debido a su servicio con el cliente, tiempos de entrega cortos y costos.

### **4.2.1. Correos del Ecuador**

La empresa pública Correos del Ecuador ofrecía un servicio llamado “Club Correos”, el cual consistía en el uso de una casilla en Estados Unidos para las compras realizadas por los usuarios a través de plataformas de internet, las cuales traídas bajo la modalidad del 4x4 (categoría B). Sin embargo, en 2015 la empresa suspendió este servicio de manera definitiva, debido a que, en octubre de 2014 se implementó el derecho arancelario de \$42 USD y un cupo máximo de cinco envíos por año.

En la actualidad, Correos del Ecuador ofrece un servicio llamado Casillero Internacional, por el cual se puede traer únicamente un celular que pese hasta 2kg y \$2000 dólares, este casillero tiene dirección en Miami para compras desde Estados Unidos. Cabe resaltar que solo se puede traer un celular por año y no deben existir otro tipo de mercancías en el casillero, de ser así Correos del Ecuador solo hace el envío del celular y no se responsabiliza de las pérdidas de los otros productos.

#### **4.2.1.1.Procedimientos**

##### ***Recepción***

En el momento en que las mercancías arriban al país son trasladadas a la zona de distribución de Tabacarcen, donde agrupan todos los bultos que vienen por Correos del Ecuador para luego ser trasladados a su centro de acopio en Pusuquí.

Al ser mercancías traídas bajo Tráfico Postal, es decir sin pagar el derecho arancelario específico de \$42.00 USD, la demanda es más alta en comparación a la que manejan los operadores privados de courier. A pesar de que, Correos del Ecuador no trabaja con la mayoría de plataformas

de compras online de Estados Unidos, reciben a diario entre 4.000 y 5.000 paquetes, siendo el 70% provenientes de China y otros países asiáticos.

Ya en el centro de acopio, se procede a la descarga de las sacas (bultos). Después cada bulto es desconsolidado, para categorizar cada paquete de acuerdo al peso, naturaleza y valor de las mercancías y ser registrados en el sistema.

Una vez categorizada los paquetes, se verifica que tipo de envío contrató el usuario para así dar prioridad en el momento de aforo y despacho de las mercancías.

### ***Nacionalización, Despacho y Entrega***

Para iniciar con la nacionalización de estos paquetes, Correos del Ecuador cuenta con un departamento para realizar las declaraciones aduaneras que trabaja directamente con el SENA. E.

Después de realizar estas declaraciones, el departamento prepara un informe de las sacas declaradas y le entrega al funcionario para que proceda con los aforos correspondientes.

Hay que resaltar que, para todas las mercancías que arriban en Correos del Ecuador bajo la categoría B, la modalidad de aforo más utilizada es la física, pero al recibir tantos bultos a diario, el funcionario opta por un aforo físico no intrusivo, después de revisar las declaraciones, es decir, cada paquete pasa por la máquina de rayos X. Y en el caso de identificar novedades, abren el paquete para inspeccionar, y si se encuentra mercancía tributable se recategoriza. Aduana se demora un máximo de dos días en nacionalizar la mercancía.

Luego de esto, los funcionarios generan un informe con un listado de todas las mercancías que tiene salida autorizada.

Para finalizar, las mercancías con salida autorizada pasan a la máquina clasificadora, en donde de acuerdo al código de barras se clasifica a la ciudad correspondiente a nivel nacional. Cada día se despachan alrededor de 600 y 700 paquetes, los mismos que son trasladados por camiones autorizados a las diferentes oficinas postales del Ecuador para ser entregados a sus clientes finales.

## 4.2.1.2.Compra por Correos del Ecuador

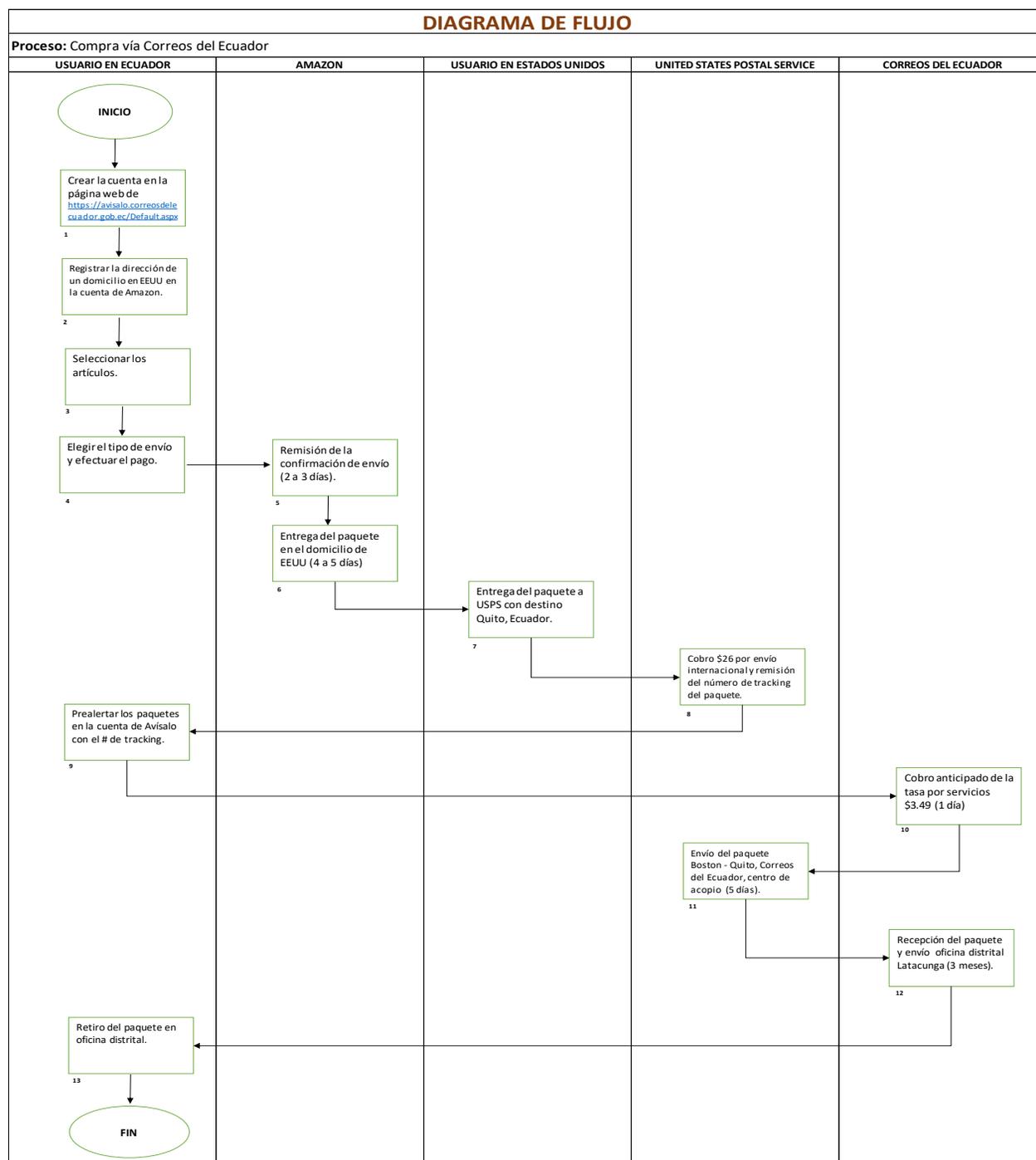


Figura 7. Flujograma compra vía Correos del Ecuador

Cuando se intentó iniciar con la importación bajo el régimen de Tráfico Postal mediante Correos del Ecuador se presentó una dificultad debido a que la empresa no trabaja con la mayoría de plataformas de compras online de Estados Unidos, lo cual resultó como un limitante para el proceso de envío a través de este operador.

A pesar de esto, con la ayuda de una tercera persona, a la cual le llegó el pedido de Amazon dentro de Estados Unidos se pudo enviar el paquete mediante la red postal de ese país que es United States Postal Service (USPS), el mismo que por ser una empresa pública trabaja directamente con Correos del Ecuador. En lo que respecta a costos de envío desde las oficinas de USPS hasta Correos del Ecuador se cobra una tarifa de \$26.00 USD modalidad estándar.

Como se mencionó anteriormente, Correos del Ecuador cuenta con una plataforma web llamada “Avísalo”, la cual es una herramienta para alarmar los envíos postales. Una vez creada la cuenta en esta página, se puede alertar el envío mediante el número de tracking del paquete emitido por el operador postal remitente.

Posterior a esto, la empresa sugiere hacer el pago anticipado de la tasa por servicios, que en este caso fue de \$3.49 USD, y así poder recibir el paquete en un plazo máximo de 15 días. Pese a que se pagó anticipadamente, no se cumplió con el tiempo indicado y el paquete demoró en llegar a la oficina distrital 3 meses contando desde la fecha en que se hizo la compra. A pesar de que, el envío desde Estados Unidos a Ecuador se demoró tan solo 4 días según la notificación en el historial del estado del paquete, las actividades de recepción, clasificación, despacho y entrega tardan alrededor de 15 a 20 días cada una, lo cual resulta que el proceso sea ineficiente y cause inseguridad al usuario acerca de la llegada de su paquete.

Cuando se llamó a Atención al Cliente de la empresa, mencionaron que al registrar una dirección de entrega, Correos del Ecuador enviará el paquete al lugar especificado, lo cual evitaría al usuario ir a las oficinas a retirar el paquete. Sin embargo, los paquetes no llegan al domicilio del usuario final, y este debe acudir personalmente a retirar su paquete en la oficina distrital correspondiente a nivel nacional.

De acuerdo al análisis anterior surge la siguiente proposición:

“Si existe un servicio poco eficiente por parte de la empresa pública Correos de Ecuador, se ocasiona una demora en la entrega de los paquetes a sus clientes finales”.

#### **4.2.2. Siatigroup**

Es una empresa encargada de operaciones relacionadas al comercio exterior, cuenta con 15 años de experiencia en el Ecuador y está situada en ciudades como Quito, Guayaquil, Cuenca y Otavalo. Se destaca por cubrir todas las necesidades de sus usuarios tanto en importación como en exportación gracias a toda la infraestructura que le permite realizar sus procesos de la manera más eficiente.

Entre los servicios de importaciones que la empresa ofrece está el courier desde Miami, el mismo que recibe y despacha los paquetes a diario hacia el Ecuador, ya que posee un centro logístico propio en la ciudad. Un beneficio de este courier es la opción de Siatibox, en el cual el usuario puede obtener de forma gratuita su casilla en la ciudad de Miami, posterior a realizar la compra, el cliente podrá hacer seguimiento de su carga y conocerá los valores totales a pagar relacionados a la tasa y el flete dependiendo del peso y del valor del paquete.

Si el peso del paquete es de 0 a 4 libras se cobra una tarifa por flete de \$29 dólares, y de 5 a 8 libras la tarifa es de \$49 dólares. Si el valor del paquete excede los \$100 dólares adicional se cobrará un rubro por seguridad de \$3,92 dólares.

### 4.2.3. Laar Courier

Es una empresa ecuatoriana con 19 años de experiencia, que trabaja profesionalmente en el envío de paquetería, atendiendo todas las necesidades de sus usuarios, ya sea de recepción y entrega. Se destaca por sus soluciones logísticas integrales y la cobertura que brinda a nivel nacional gracias a sus centros de acopio distribuidos estratégicamente en todo el país.

Uno de los servicios que ofrece esta empresa es Laarbox, por el mismo que el cliente puede obtener su casillero internacional en Miami, ofreciéndole control y visibilidad de sus compras realizadas vía online. Las tarifas que cobra por flete son las siguientes:

**Tabla 5.**  
*Tarifas por envíos 4x4 Laar Courier*

| Peso lbs | Costo    |
|----------|----------|
| 1        | \$ 9,50  |
| 2        | \$ 14,98 |
| 3        | \$ 19,49 |
| 4        | \$ 23,21 |
| 5        | \$ 28,58 |
| 6        | \$ 32,35 |
| 7        | \$ 37,16 |
| 8        | \$ 40,93 |

Fuente: (Laar Courier, 2019)

#### **4.2.4. Procedimientos de los operadores courier**

##### ***Recepción***

Una vez arribadas las mercancías, éstas son trasladadas a la zona de distribución de Tabacarcen, donde proceden a desconsolidar las cargas para distribuir las a las bodegas temporales respectivas.

En el caso del courier, los paquetes van dirigidos a la bodega de EMSA, en la misma que realizan el pesaje y organizan en la percha correspondiente de cada empresa privada. En lo que refiere a Correos del Ecuador, esta cuenta con su propio centro de acopio, es decir que, de la zona de distribución de Tabacarcen este operador público recoge las mercancías y las transporta a su centro en Pusuquí.

##### ***Nacionalización, Despacho y Entrega***

Cada operador courier tiene la obligación de cargar las declaraciones al sistema de ecuapass. Una vez cargadas, éstas serán remitidas a cada aforador correspondiente dependiendo de la categoría de courier. En este caso, el aforador de la categoría B (4x4) procede a realizar cualquier tipo de aforo emitido por el sistema de forma automática, y así poder cerrar el trámite.

Para el despacho de mercancías, el (Código Orgánico de Producción, Comercio e Inversiones, 2014) en el art. 78 detalla las modalidades de aforo, los cuales son: automático, electrónico, documental y físico, estos serán asignados según el perfil de riesgo.

Para esta categoría, en el caso de ser aforo documental únicamente se revisa la factura comercial, la declaración aduanera simplificada (DAS), el conocimiento de embarque y el registro consular en caso de ser migrante.

En el aforo automático se procede a cerrar el trámite con validación anterior del perfil de riesgo de las empresas, por esa razón el 60% de aforos es por esta modalidad.

Y por último el aforo físico, que puede ser intrusivo o no intrusivo. Intrusivo, cuando el aforador abre el paquete y verifica la naturaleza de la mercancía; y No Intrusivo, cuando decide pasarlo por la máquina de rayos X. Las mercancías inspeccionadas deben coincidir con lo declarado en los documentos. En este proceso el aforador cita al personal de la empresa courier para que esté presente en el aforo, y así tomar evidencia fotográfica para la realización del informe.

En cuanto al proceso de escáner mediante rayos X en el aforo físico, se manejan tres colores de identificación que son rojo, verde y azul. El color rojo significa la existencia de ropa, el verde es plástico y el azul de productos de metal.

Después de haber cumplido con el aforo asignado, el aforador coloca las respectivas observaciones y procede a cerrar el trámite, haciendo que las mercancías tengan salida autorizada de la bodega. El funcionario de aduana tiene un día y medio hábil para cerrar el trámite.

El operador de courier recibe la notificación de que las mercancías tienen salida autorizada, lo cual es comunicado al personal de EMSA para que confirme la salida y los paquetes puedan ser despachados. Una vez afuera, la empresa coordina el transporte para ser retirados desde el centro logístico de Tabacarcen. Y finalmente ser entregados al cliente final.

## 4.2.5. Compra vía Laar Courier

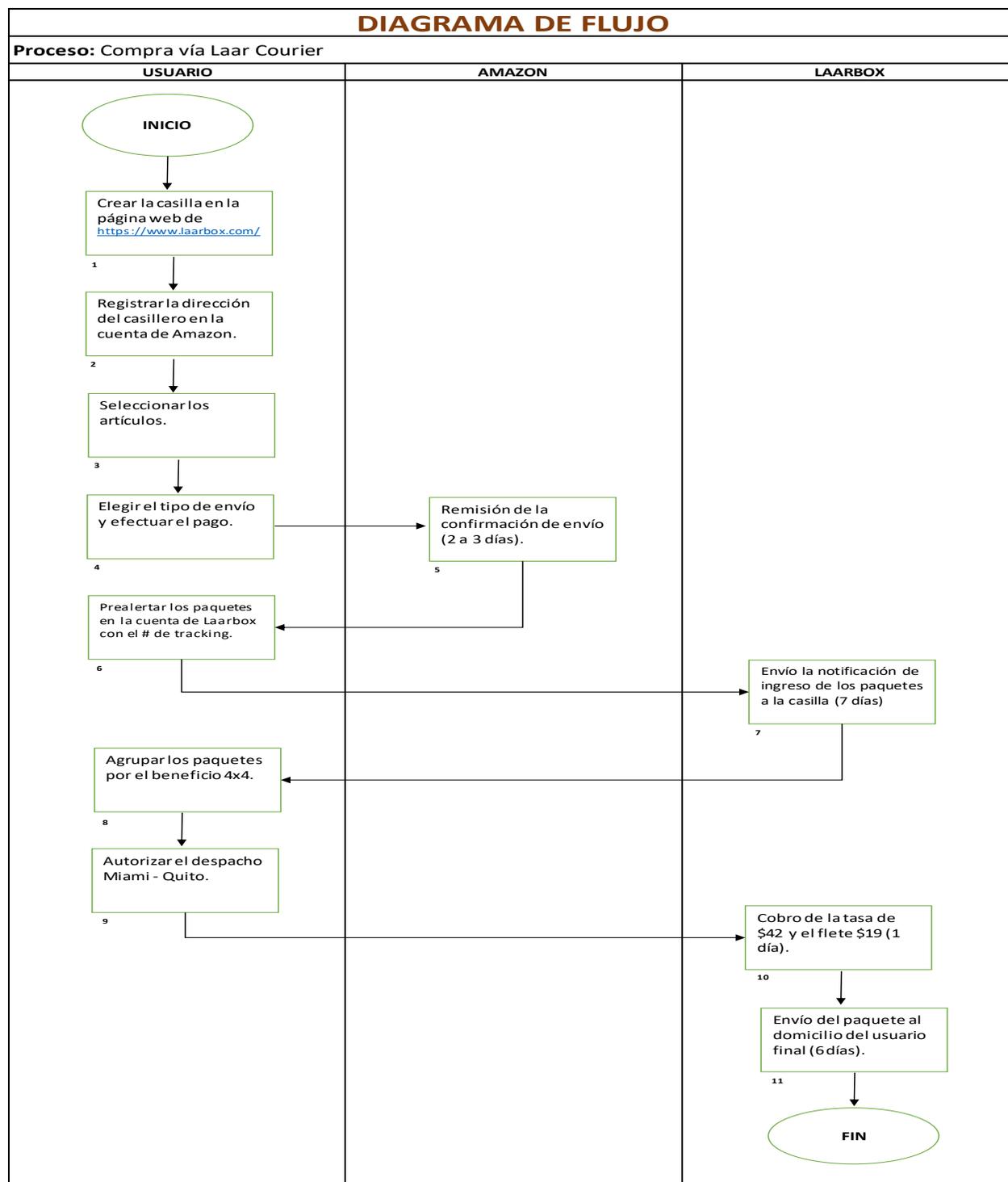


Figura 8. Flujograma compra vía Laar Courier

Se evidenciaron varios aspectos al momento de realizar la importación con la ayuda de la empresa Laar Courier, uno de los más importantes a destacar es el costo del flete por las mercancías traídas desde Miami que, incluidos otros cargos (handling hold) fue de \$22.00 USD, el mismo que fue cobrado por los dos paquetes que llegaron al casillero internacional en un lapso de 7 días.

Otro punto a resaltar es la usabilidad web de la página de la empresa y su portal exclusivo de courier “Laarbox”, cuenta con instructivos antes de realizar la compra y varios beneficios que permiten al usuario rastrear su paquete de una forma fácil y segura, como por ejemplo la opción de “Alertar tu compra”, la misma que consiste en notificar el paquete con el número de tracking que es proporcionado por Amazon.

Otro de estos beneficios es el “Agrupa 4x4”, opción que permite consolidar los paquetes que se encuentren en el casillero de Miami, para realizar un solo envío a Ecuador y por ende solo se cobre una vez el arancel específico de los \$42.00 USD.

Adicional a esto, Laar Courier cumplió con las expectativas de tiempos de entrega del paquete, ya que desde la fecha en que llegó el paquete al casillero en Miami hasta su destino final en Ecuador tomó un tiempo de 6 días.

De acuerdo al análisis anterior surge la siguiente proposición:

“Si los tiempos de entrega de un paquete modalidad 4x4 traídos a través de un operador privado son más eficientes y óptimos, se garantiza la satisfacción del cliente.

## 4.2.6. Compra vía Siatí Group

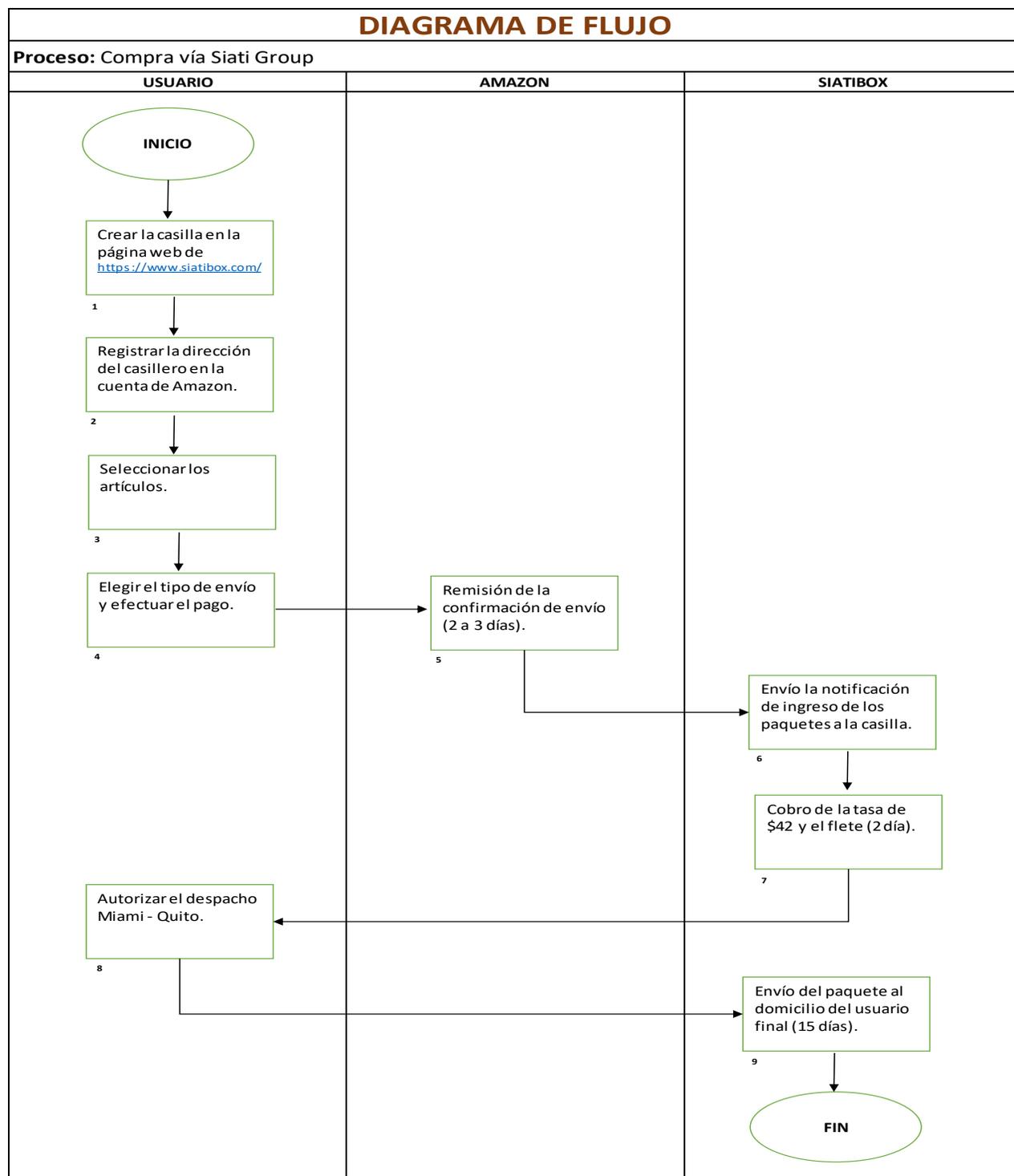


Figura 9. Flujograma compra vía Siatí Group

Siatí Group al igual que la empresa mencionada anteriormente, cuenta con un portal especializado en courier “Siatibox”, el mismo que no es tan amigable con el usuario, ya que no cuenta con una guía de uso ni opciones de alertar los envíos para facilitar el rastreo del paquete hasta su llegada, además de que no notifica al usuario final cuando el paquete será entregado debido a que su portal no da el seguimiento adecuado y solo indica hasta una cierta etapa de la movilización del paquete cuando aún no llega a destino.

Sin embargo, una gran alternativa sin costo que brinda este courier es la agrupación de paquetes para pagar por un solo envío, un solo arancel específico y así beneficiarse de la categoría B.

Otro punto a considerar es el precio del flete que cobra desde Miami a Ecuador, en este caso fue de \$29.00 USD por 2 libras que pesaba el paquete, este es el valor base que la empresa ha establecido cobrar por paquetes de hasta 4 libras. Los rubros en la factura final contemplan manipuleo de la carga \$5, derecho arancelario \$42 e IVA \$4, lo que por servicios logísticos se terminó pagando alrededor de \$80 dólares.

El tiempo de entrega al usuario final resultó ser más largo del que se contemplaba en las notificaciones enviadas por parte de la empresa, haciendo se demore un total de 15 días. Sin embargo, al notar que se demoró más de los 8 días de entrega, se llamó a la empresa, donde se constató que la atención al cliente es ineficiente, ya que el tiempo de espera es alrededor de 25 minutos para contactar con un agente además de no obtener respuestas claras a los requerimientos del usuario.

### 4.3. Cuadro Comparativo

A continuación, se presenta un cuadro comparativo entre las empresas de Correos del Ecuador, Laar Courier y Siat Group, en donde se ha establecido diferentes variables que han intervenido en el proceso de importación bajo el régimen de Tráfico Postal y Mensajería Acelerada Courier, para poder determinar cuál es la empresa que brinda más beneficios.

**Tabla 6.**

*Cuadro comparativo de operadores courier públicos y privados*

| <b>Variables</b>    | <b>Correos del Ecuador</b>                  | <b>Laar Courier</b> | <b>Siat Group</b>                           |
|---------------------|---|---------------------|---|
| Flete               | No aplica                                   | \$19.00 USD         | \$29.00 USD                                 |
| Arancel específico  | No aplica                                   | \$42.00 USD         | \$42.00 USD                                 |
| Tasas por servicios | \$3.49 USD                                  | \$ 1.50 USD         | \$ 5.00 USD                                 |
| Tiempo de entrega   | 3 meses                                     | 6 días              | 2 semanas                                   |
| Atención al cliente | Tiempo de espera<br>alrededor de 30 minutos | Inmediato           | Tiempo de espera<br>alrededor de 25 minutos |

### 4.4. Resultados

A partir de la investigación realizada, el análisis de los datos y el caso práctico expuesto anteriormente, se determina que las empresas de mensajería acelerada courier no son competencia para la empresa pública Correos del Ecuador, debió que la última está enfocada hacia un distinto nicho de mercado.

El operador courier más eficiente para realizar una importación bajo categoría B, es la empresa Laar Courier. Debido a que en términos de costos fueron accesibles y el más barato en comparación a su competencia. En cuanto a tiempos de entrega, cumplieron con las fechas establecidas en el portal de Laarbox y no se tuvo que esperar un gran lapso de días para recibir el paquete.

Con respecto a Correos del Ecuador, a partir de la visita técnica que se realizó se pudo constatar la ineficiencia en los procesos como uno de los que cabe destacar es que la empresa no recibe información desde origen de los paquetes por enviar, lo que genera que cuando las mercancías llegan a las bodegas de la empresa, en ese momento recién se procede a la inspección para poder clasificarlos y determinar qué tipo de envío es y a qué categoría se acoge.

Otro factor a considerar de Correos del Ecuador, es que cuenta con poco personal y no capacitado en el área, ya que como se mencionó anteriormente, a diario la empresa recibe un aproximado de 6 000 paquetes y en temporada alta recibe un aproximado de 11 000 paquetes diarios. Se evidencia también que, existe una gran desorganización en cuanto a la recepción y despacho de los paquetes, además de que se debe esperar alrededor de 30 minutos para poder hablar con un agente en servicio al cliente para solventar dudas del proceso de envío que no está disponible en su página web.

Y, por último, al momento de resolver las quejas de los usuarios por demoras excesivas de entrega, pasan la responsabilidad al SENA E afirmando que los paquetes se encuentran retenidos en aduana, lo mismo que no es verdad en su mayoría porque los funcionarios de aduana cuentan con un máximo de 2 días para dar salida autorizada a las mercancías.

Por todos estos aspectos se eligió Laar Courier, porque a pesar de que por Correos del Ecuador no se paga el derecho arancelario específico de los \$42.00 USD, no se puede traer directamente desde Amazon y el tiempo de espera es sumamente largo. Aquí se destaca el costo/beneficio que se tiene al traer por un operador privado courier.

Además, que, después de todo lo mencionado se recomienda a la empresa Correos del Ecuador implementar soluciones de mejora tanto para el servicio que brinda como en los procesos administrativos, como por ejemplo ver la posibilidad de incrementar en un 70% a 80% el valor de la tasa por servicios que cobra a sus clientes, el cual es el único rubro que recauda la empresa por concepto de estos envíos. A pesar de aumentar este precio, la empresa seguiría siendo competitiva en el mercado en relación a costos y la excepción del pago del derecho arancelario.

Y en lo que respecta a la mejora del servicio, sería indispensable el aumento de nómina en las bodegas de la empresa, contando así con personal calificado y con conocimientos en esta área, lo cual haría que los despachos se agilicen, y los paquetes llegarían en menor tiempo al cliente final, garantizando su satisfacción.

#### **4.5. Conclusión**

El capítulo IV correspondiente al análisis de datos y el caso práctico para la comparación del servicio público y privado de tráfico postal y mensajería acelerada courier, categoría b, permitió concluir que:

- Los operadores privados ofrecen mejores servicios que la empresa pública al momento de realizar una importación bajo el régimen en la categoría B, considerando variables como el costo, tiempo y la atención inmediata al cliente. Esto hace reflexionar al usuario sobre el costo/beneficio que obtiene al elegir el operador.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

#### **5.1.1. Situación actual del régimen de tráfico postal y mensajería acelerada courier.**

El primer objetivo específico en la investigación consistió en:

“Analizar la situación actual del régimen de tráfico postal y mensajería acelerada courier”.

El capítulo III se ha analizado la historia del servicio postal, operadores públicos y privados y la problemática de la categoría B.

#### **Sobre el operador público del Ecuador**

La situación actual del régimen estudiado, bajo la categoría B, ha pasado por varias etapas de transición, una de las más importantes es la aplicación del arancel específico de \$42.00 dólares por importaciones vía courier, lo que ha generado que los usuarios hagan un mejor uso del régimen. Como consecuencia de esto, la empresa pública Correos del Ecuador tuvo un incremento en el volumen de paquetes que recibe a diario, ya que los usuarios que usan la modalidad de Tráfico Postal están exentos de pagar el derecho arancelario, ocasionando que los procesos de despacho y entrega sean ineficientes. En el 2017 la empresa pública aplica una tasa por servicios, sin embargo, no hay mejoría en los procesos hasta la fecha.

De acuerdo al análisis del operador público surge la siguiente proposición:

“Si existe un servicio poco eficiente por parte de la empresa pública Correos de Ecuador, se ocasiona una demora en la entrega de los paquetes a sus clientes finales”.

### **5.1.2. Comparativo del servicio público y privado del tráfico postal y mensajería acelerada courier, categoría b.**

El segundo objetivo específico en la investigación consistió en:

“Comparar del servicio público y privado del tráfico postal y mensajería acelerada courier, categoría b”.

El capítulo IV se ha analizado los datos del régimen, los procesos del operador público y privado y la comparación de los servicios.

#### **Sobre los operadores privados**

Los operadores privados ofrecen mejores servicios que la empresa pública al momento de realizar una importación bajo el régimen en la categoría B, considerando variables como el costo, tiempo y la atención inmediata al cliente. Esto hace reflexionar al usuario sobre el costo/beneficio que obtiene al elegir el operador.

De acuerdo al análisis de los operadores privados surge la siguiente proposición:

“Si los tiempos de entrega de un paquete, modalidad 4x4 traídos a través de un operador privado son más eficientes y óptimos, se garantiza la satisfacción del cliente”.

## **5.2.Recomendaciones**

1. La empresa pública Correos del Ecuador ha tenido un incremento considerable en el volumen de paquetes que recibe cada mes, ya que los usuarios que usan la modalidad de tráfico postal del pago del derecho arancelario, ocasionando que los procesos de despacho y entrega sean ineficientes debido a la saturación de los mismos.

1.1. La empresa pública Correos del Ecuador debería definir un adecuado manual de procesos para automatizar los mismo, y así evitar desorganización y demoras en la recepción y despacho de paquetes. Adicional a esto, aumentar su nómina y capacitar al personal de cada departamento.

1.2. Incrementar el valor que cobra Correos del Ecuador por tasas de servicio, para que así la empresa pueda solventar de mejor manera los gastos operacionales y administrativos y de esta manera mejorar el servicio a los usuarios.

2. Los operadores privados ofrecen mejores servicios en términos de costo, tiempo y atención inmediata al cliente; lo que hace reflexionar sobre el costo beneficio que obtiene el usuario al elegir el operador.

2.1. Se recomienda hacer uso de los servicios que brinda Laar Courier, ya que después de analizar todos sus beneficios y comprobar con el caso práctico expuesto anteriormente, es el mejor operador para realizar una importación por la modalidad 4x4 desde Ecuador.

## **GLOSARIO**

COPCI: Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones

ASEMEC: Asociación Ecuatoriana de Empresas de Mensajería Express y Courier

SENAE: Servicio Nacional de Aduana del Ecuador

UPU: Unión Postal Universal

COMEX: Comité de Comercio Exterior

ENCOTESA: Empresa Nacional de Correos y Telégrafos S.A.

CIF: Costo, Seguro y Flete

SPU: Servicio Postal Universal

MINTEL: Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información

ARCPPostal: Agencia de Regulación y Control Postal

CDE EP: Empresa Pública de Correos del Ecuador

UPAEP: Unión Postal de las Américas, España y Portugal

OMC: Organización Mundial del Comercio

OMA: Organización Mundial de Aduanas

IATA: Organización del Transporte Aéreo

ANP: Agencia Nacional Postal

DAS: Declaración Aduanera Simplificada

## BIBLIOGRAFÍA

- Agencia de Regulación y Control Postal. (2018). *Informe estadístico anual del sector postal ecuatoriano 2018*. Obtenido de <https://www.regulacionpostal.gob.ec/wp-content/uploads/2019/07/BOLETIN-ESTADISTICO-ANUAL-2018-v3.pdf>
- Agencia de Regulación y Control Postal. (2019). Obtenido de <https://www.regulacionpostal.gob.ec/valores/>
- Agencia de Regulación y Control Postal. (2019). *Los Servicios Postales*. Obtenido de <https://www.regulacionpostal.gob.ec/bienvenido-a-la-arcpostal/>
- Arancel Nacional de Importaciones. (2017). *Arancel Nacional de Importaciones*. Obtenido de Registro Oficial N°63: <http://www.pudeleco.com/files/Sexta%20Enmienda.pdf>
- Biblioteca Nacional Digital. (2018). *La reforma de Rowland Hill*. Obtenido de <http://www.memoriachilena.gob.cl/602/w3-article-95382.html>
- Bielsa, R. (2011). *Los agentes de la administración pública*. Buenos Aires: De Palma.
- Bustillos , R. (2000). *Comercio Exterior: Materia y ejercicios* . Zarautz : Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco.
- Código Orgánico de Producción, Comercio e Inversiones. (2014). Obtenido de Registro Oficial: <https://www.aduana.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/COPCI.pdf>
- Código Orgánico de Producción, Comercio e Inversiones. (2018). *Art. 125.- Exenciones*. Obtenido de <https://www.correosdelecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/11/COPCI.pdf>

- Conoce la Historia. (2018). *Conocelahistoria.com*. Obtenido de Correo Postal: Historia, características, ventajas, desventajas y más: <http://conocelahistoria.com/c-medios-de-comunicacion/correo-postal/>
- Correos del Ecuador. (2013). *Correos del Ecuador a través del tiempo*. Obtenido de <https://www.correosdelecuador.gob.ec/correos-del-ecuador-a-traves-del-tiempo/>
- Cortés, M., & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación* (Primera ed.). México. doi:ISBN: 968 – 6624 – 87– 2
- Daniels, J., Radebaugh, L., & Sullivan, D. (2013). *Negocios Internacionales: Ambientes y operaciones*. Ciudad de México: Pearson educación .
- Daros, W. (2002). ¿Qué es un marco teórico? *Enfoques*, 73-112. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/259/25914108.pdf>
- Diario del Exportador. (2017). ¿Qué es un Régimen Aduanero? *Diario del Exportador*. Obtenido de <https://www.diariodelexportador.com/2017/11/que-es-un-regimen-aduanero.html>
- Dirección Nacional de Aduanas. (2016). Obtenido de <https://www.aduanas.gub.uy/innovaportal/v/2771/8/innova.front/subpartida-arancelaria.html>
- El Comercio. (2019). *Los envíos de paquetes de migrantes tendrán nuevas reglas en Ecuador*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/envios-migrantes-couriers-impuestos-ley.html>

El Telégrafo. (2015). La industria naciente. Obtenido de

<https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/la-industria-naciente>

El Telégrafo. (16 de Febrero de 2018). La alianza estratégica de la logística y el e-commerce. *El*

*Telégrafo*. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/desde/1/la-alianza-estrategica-de-la-logistica-y-el-e-commerce>

Enciclopedia Financiera. (2016). *Sector privado*. Obtenido de

<https://www.encyclopediainanciera.com/definicion-sector-privado.html>

Enríquez, C. (2017). Envíos por courier crecieron tras dos años. *El Comercio*. Obtenido de

<https://www.elcomercio.com/actualidad/envios-courier-crecieron-ecuador-negocios.html>

Expreso. (2015). Los couriers, un sector que se reinventa. *Expreso Ecuador*. Obtenido de

[https://www.expreso.ec/vivir/los-couriers-un-sector-que-se-reinventa-CTgr\\_8758933](https://www.expreso.ec/vivir/los-couriers-un-sector-que-se-reinventa-CTgr_8758933)

Fondo Monetario Internacional. (2008). Obtenido de <http://www.eumed.net/libros->

[gratis/2008b/389/DEFINICIONES%20DEL%20TERMINO%20GLOBALIZACION.htm](http://www.eumed.net/libros-gratis/2008b/389/DEFINICIONES%20DEL%20TERMINO%20GLOBALIZACION.htm)

Formación Correos. (2018). *Formación Correos* . Obtenido de Historia del correo:

<https://www.formacioncorreos.info/historia-correo-sistema-postal/>

García, E., & Zapata, M. (2016). *Análisis de la resolución 23 del COMEX emitida el 21 de julio*

*de 2014 frente a las normas establecidas a la importación a consumo de los envíos de mercadería, vía mensajería acelerada categoría B 4x4*. Obtenido de Universidad Laica

Vicente Rocafuerte: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14065/1/Tesis.pdf>

- Global Express Association. (2016). *Políticas encaminadas a promover el comercio internacional de la MIPYMEs: Cómo aprovechar todo el potencial del comercio electrónico global. Una propuesta de los servicios de entrega urgente*. Obtenido de <[https://globalexpress.org/assets/files/Whats%20new%20section/GEA-MSME-\(final-adopted\)-ESP-F\(2\).pdf](https://globalexpress.org/assets/files/Whats%20new%20section/GEA-MSME-(final-adopted)-ESP-F(2).pdf)
- Gómez, C. (2015). *De Adam Smith a List, ¿del libre comercio al proteccionismo?* México. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/376/37602407.pdf>
- González, B. (2011). *Diferentes Teoría del Comercio Internacional*.
- Grupo Financiero Base. (2016). Obtenido de <https://blog.bancobase.com/comercio-internacional-que-es-el-proteccionismo>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Mc Graw Hill Education. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Landa, G., Nuñez, D., & Valdivia, M. (2017). *Impacto de la cadena de suministros de courier*. Obtenido de Universidad del Pacífico: [http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1971/Gisela\\_Tesis\\_maestria\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1971/Gisela_Tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Líderes. (2019). Cómo ingresar 'efectos' personales. *Líderes*. Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/ingresar-efectos-personales.html>

- Mena, A., & Vélez, K. (2015). *Análisis de la resolución 023 emitada por el comité de comercio exterior y su impactod económico,frente a las importaciones vía courier 2013-2015*.  
Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14065/1/Tesis.pdf>
- Ministerio de Producción, Empleo y Competitividad. (2017). *Incentivando la Producción Eco-eficiente*.
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2016). *Política pública para el desarrollo y fomento del sector postal ecuatoriano 2016 -2020*. Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/09/POL%C3%8DTICA-P%C3%9ABLICA-PARA-EL-DESARROLLO-Y-FOMENTO-DEL-SECTOR-POSTAL-ECUATORIANO.pdf>
- Morales, M. J. (julio de 2000). *El sistema de integración económica y la importancia de los efectos estáticos*. (Redalyc, Ed.) doi:0185-3937
- Murillo, J. (2008). Obtenido de <https://es.calameo.com/read/0045531873483260c01cf>
- Neira, E. (2016). *Análisis al impuesto gravado a la categoría "b" courier en las empresas courier Guayaquil, periodo 2014-2015*. Obtenido de Universidad de Guayaquil:  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14065/1/Tesis.pdf>
- ONU. (2014). *UPU destaca papel de envíos postales en redes de comunicación mundiales*.  
Obtenido de [https://news.un.org/es/story/2014/12/1318061#.Vgm0Z8t\\_Oko](https://news.un.org/es/story/2014/12/1318061#.Vgm0Z8t_Oko)
- Oxford Economics. (2009). *El Impacto de la Industria Express en la Economía Global*. Obtenido de <http://www.apese.org/docs/BOLETININFORME-OXFORD-GEA-2009.pdf>

- Pacheco, M. (2014). *Los regímenes aduaneros de excepción como parte del nuevo Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones en el ámbito económico, jurídico y social*. Obtenido de Universidad Central del Ecuador:  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3135/1/T-UCE-0013-Ab-56.pdf>
- Pérez, J. (2013). *Definición de Régimen*. Obtenido de <https://definicion.de/regimen/>
- Ponce, R. (2015). *Diseño metodológico y Tipo de estudios*. Obtenido de  
[http://www.investigacionenmedicina.org/ceais/20/6Diseno\\_metodologico\\_tipos%20de%20estudios.pdf](http://www.investigacionenmedicina.org/ceais/20/6Diseno_metodologico_tipos%20de%20estudios.pdf)
- Pontífica Universidad Católica del Ecuador. (2018). *Economía y Finanzas Internacionales*. Obtenido de <http://puceae.puce.edu.ec/efi/index.php/economia-internacional/2-uncategorised/41-teoria-clasica-del-comercio-internacional>
- Reglamento del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. (19 de Mayo de 2011). *Reglamento del COPCI*. Obtenido de Registro Oficial del Gobierno de Ecuador:  
<https://www.cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/2013/10/reglamento-codigo-organico-produccion-comercio-inversiones.pdf>
- Restrepo, L. (2019). *Investigación Documental*. Obtenido de  
[http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/658/Glosario\\_Invest\\_Documental\\_final\\_-\\_Lina\\_Rpo.pdf](http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/658/Glosario_Invest_Documental_final_-_Lina_Rpo.pdf)
- Robles, F. (2019). *Lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/partes-del-marco-teorico/>
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.

- SENAE. (2013). *Resolución Nro. SENAE-DGN-2013-0338-RE*. Obtenido de <https://www.aduana.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/1-SENAE-DGN-2013-0338-RE.pdf>
- SENAE. (2019). *Regímenes de Excepción*. Obtenido de <https://www.aduana.gob.ec/regimenes-aduaneros/>
- Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. (2013). *Resolución Nro. SENAE-DGN-2013-0472-RE*. Obtenido de <https://www.aduana.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/1-SENAE-DGN-2013-0472-RE.pdf>
- Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. (2015). Obtenido de <https://www.aduana.gob.ec/envios-courier-o-postal/>
- Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. (2017). *Envíos Courier o Postal*. Obtenido de <https://www.aduana.gob.ec/envios-courier-o-postal/>
- Skousen, M. (1994). *La Economía en Tela de Juicio*.
- Smith, A., & Ricardo, D. (1994). *Fundamentos de la teoría clásica del comercio internacional*. Obtenido de <http://www.puce.edu.ec/economia/efi/index.php/economia-internacional/2-uncateg>
- Unión Postal de las Américas, España y Portugal. (2019). *La organización*. Obtenido de <https://www.upaep.int/upaep/la-organizacion>
- Unión Postal Universal. (2018). *Informe sobre el desarrollo postal 2018*. Obtenido de [http://www.upu.int/uploads/tx\\_sbdownloader/postalDevelopmentReport2018Es.pdf](http://www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/postalDevelopmentReport2018Es.pdf)

Unión Postal Universal. (2019). *UPU*. Obtenido de <http://www.upu.int/en/the-upu/the-upu.html>

Verdesoto, L. (2014). *Análisis del impacto de los cambios e incorporación de productos y servicios de correos del Ecuador para la compra venta de productos en el mercado internacional*. Obtenido de

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10196/TESIS-%20PUCE-%20Verdesoto%20Haro%20Jeannette.pdf?sequence=1&isAllowed=y>