



ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

**INGENIERIA EN COMERCIO EXTERIOR Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE
UNA OFICINA DE SERVICIOS DE LOGÍSTICA INTEGRAL Y
OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR EN LA CIUDAD
DE QUITO”**

RUGIERY XAVIER JIMBO DIAZ

**Tesis presentada como requisito previo a la obtención del
grado de:**

Ingeniería en Comercio Exterior y Negocios Internacionales

INGENIERA JENNY VINUEZA

DOCTOR EDY REALPE

Año 2013

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

**INGENIERÍA EN COMERCIO EXTERIOR Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

RUGIERY XAVIER JIMBO DIAZ

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado “Proyecto de factibilidad para la creación de una oficina de servicios de logística integral y operaciones de comercio exterior en la ciudad de Quito” ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan el pie de las páginas correspondiente, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

RUGIERY XAVIER JIMBO DIAZ

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
INGENIERÍA EN COMERCIO EXTERIOR Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

CERTIFICADO

ING. JENNY VINUEZA

DR. EDY REALPE

CERTIFICAN

Que el trabajo titulado “Proyecto de factibilidad para la creación de una oficina de servicios de logística integral y operaciones de comercio exterior en la ciudad de Quito” realizado por el Sr. Rugiery Xavier Jimbo Díaz, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

Debido a que el presente proyecto cumple con todos los requisitos se recomiendan su publicación.

El mencionado trabajo consta de dos documentos empastados y un disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf).

Autorizan al Sr. Rugiery Xavier Jimbo Díaz que lo entregue al Ing. Fabián Guayasamin, en su calidad de Director de la Carrera.

Ing. Jenny Vinueza

DIRECTOR

Dr. Edy Realpe

CODIRECTOR

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

INGENIERÍA EN COMERCIO EXTERIOR Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

AUTORIZACIÓN

Yo, Rugiery Xavier Jimbo Díaz

Autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo “Proyecto de factibilidad para la creación de una oficina de servicios de logística integral y operaciones de comercio exterior en la ciudad de Quito”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

RUGIERY XAVIER JIMBO DÍAZ

DEDICATORIA

La realización del presente proyecto de tesis está dedicada a mi Dios, mis padres, familiares y amigos mismos que han formado parte de mi diario vivir.

A Dios, por cuidarme y brindarme las bendiciones necesarias seguir en pie de lucha, mis padres por ser los seres que me permitieron llegar a este mundo, en especial mi madre que es y será mi ejemplo a seguir, todo el esfuerzo, cariño y comprensión me ha permitido tener el valor para seguir adelante en cada paso que doy, finalmente a mis familiares y amigos que con las vivencias cotidianas me han enseñado a formarme personal y profesionalmente.

AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera especial a Dios por permitirme estar aquí, viviendo y aprendiendo en el día a día de mi existencia, a mi madre por ser la persona que con sus consejos y apoyo incondicional me ha permitido seguir adelante. A mis profesores que con sus conocimientos impartidos me han permitido formarme profesionalmente, finalmente agradezco a esta prestigiosa universidad por abrirme las puertas y permitirme obtener conocimientos valiosos para mi desenvolvimiento en la vida laboral.

¡Gracias en verdad mil gracias!

INDICE DE CONTENIDOS

1	CAPITULO 1 ANTECEDENTES	7
1.1	Antecedentes.....	7
1.2	Base legal.....	9
1.3	Bases conceptuales.....	10
1.4	Instituciones regulatorias.	11
1.4.1	COMEX (Comité de Comercio Exterior).....	11
1.4.2	Banco Central del Ecuador	12
1.4.3	Aduana del Ecuador SENA.....	13
1.4.4	CONSEP(Consejo Nacional de Sustancias, Estupefacientes y Psicotrópicas).....	18
1.4.5	Ministerio de industrias y productividad.....	19
1.4.6	Funciones de la Ministerio de Industrias y Productividad.....	19
1.4.7	INEN (Instituto Ecuatoriano de Normalización)	20
1.5	Exportación.....	21
1.5.1	Clasificación de las Exportaciones.....	22
1.5.2	Gestión de Exportaciones	23
1.6	Importación	23
1.6.1	Regímenes de Importación	24
1.7	Logística	26
1.7.1	Logística Internacional	28
1.7.2	Logística Integral.....	29
1.7.3	Objetivos de la logística integral.....	30
1.8	INCOTERMS 2010	30

1.8.1	Clasificación de las reglas INCOTERMS 2010	30
1.9	Transporte	33
1.9.1	Transporte terrestre.....	37
1.9.2	Transporte Aéreo.	38
1.9.3	Transporte Marítimo	39
1.10	Consolidadoras de carga.....	42
1.11	Seguros	43
1.12	Investigación de Mercados	47
2	CAPITULO 2 ANÁLISIS DE MERCADO	50
2.1	Estudio de Mercado.....	50
2.2	Análisis de la demanda.....	51
2.2.1	Distribución geográfica del mercado de consumo.....	51
2.3	Comportamiento histórico de la demanda	54
2.4	Recaudaciones por distrito	55
2.5	Recaudaciones por distrito Quito.....	56
2.6	Número de trámites	57
2.7	Análisis de la oferta	58
2.8	Características de algunos competidores.....	59
2.9	Análisis de la relación Oferta – Demanda.....	63
2.10	Tarifa por servicio.	64
2.10.1	Determinación la tarifa por servicio de consolidación.....	64
2.10.2	Determinación la tarifa por servicio de almacenamiento.....	68
2.10.3	Determinación la tarifa por servicio de nacionalización.....	72
2.10.4	Determinación la tarifa por servicio de seguro.	74
2.11	Comercialización del servicio.....	75

2.11.1	Descripción de los sistemas de comercialización.....	75
2.11.2	Ventajas y desventajas de los canales empleados	75
2.12	Descripción operativa de la trayectoria de comercialización.....	76
2.13	Tabulación de las Encuestas	77
2.13.1	Diseño de Población y Muestra.....	77
2.14	Resumen ejecutivo del estudio de mercado	89
3	CAPITULO 3 PROCESOS DE IMPORTACIÓN/ EXPORTACIÓN Y LOGISTICA INTEGRAL.....	91
3.1	Pasos para crear la empresa.....	91
3.1.1	Constitución de la empresa.....	92
3.2	Tamaño y localización	94
3.3	Factores que determinan el tamaño de la oficina	94
3.4	Ingeniería del proyecto	95
3.4.1	Registro Previo.....	96
3.4.2	Importación	99
3.4.3	Flete internacional y seguros.	99
3.4.4	Recepción documentos.....	102
3.4.5	Control de Calidad para nacionalización.....	110
3.4.6	Ingreso de datos al ECUAPASS (DAI).....	111
3.4.7	Canal de Aforo.	118
3.4.8	Liquidación.....	119
3.4.9	Retiro de la Mercancía.....	122
3.5	Tipo de proceso	122
3.6	Exportación.....	123
3.6.1	Ingreso al Ecuapass.....	125

3.6.2	Documentos de acompañamiento a una exportación	129
3.6.3	Cierre de la exportación	129
3.7	VUE (Ventanilla Única Ecuatoriana)	130
3.8	DJO (Declaración juramentada de origen) y CO (Certificado de Origen).....	131
4	CAPITULO 4 PLAN ESTRATÉGICO	132
4.1	Planeación Estratégica	132
4.2	Organigrama Estructural.....	133
4.3	Misión	134
4.4	Visión	135
4.5	Objetivo Corporativo	137
4.6	Objetivo Estratégicos	137
4.7	Objetivo Operativos	137
4.8	Análisis FODA	138
4.9	Análisis FODA	139
4.10	Factores críticos del éxito	140
4.11	Fuerzas de Porter	141
4.12	La Empresa	141
4.13	Amenaza de entrada de nuevos competidores.....	142
4.14	La rivalidad entre los competidores	142
4.15	Poder de negociación de la demanda	143
4.16	Descripción de los elementos de la mezcla de Marketing	143
4.17	Política del Servicio.....	143
4.18	Política de Precios	145
4.19	Política de Mercado (Plaza)	145

4.20	Política de Comunicaciones (Promoción)	145
4.21	Elementos del Marketing	146
□	Producto (Servicio)	146
□	Plaza.....	146
□	Promoción.....	146
5	CAPITULO 5 ESTUDIO FINANCIERO.....	148
5.1	Inversiones	148
5.2	Estado de situación inicial.....	149
5.3	Amortización	150
5.4	Balance de Resultados	151
5.5	Manejo de Costos	152
5.6	Punto de equilibrio	155
5.7	Gráficos punto de equilibrio por servicio	157
5.8	Margen de Contribución.....	161
5.9	Flujos de Caja.....	161
5.10	Tasa Interna de Retorno (TIR).....	165
5.11	VAN (Valor actual neto)	165
6	CAPITULO 6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	167
6.1	Conclusiones	167
6.2	Recomendaciones	169

LISTADO DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1.1: Logotipo Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, SENA E.....	13
Gráfico No. 1.2: Como tener una buena logística, adaptado por el autor	27
Gráfico No. 1.3: Logística Internacional, adaptado por el autor.	28
Gráfico No. 1.4: Proceso de Importación EXW, Elaborado por el autor...	35
Gráfico No. 1.5: Proceso de exportación FOB, elaborado por el autor. ...	36
Gráfico No. 1.6: Tractocamión, adaptado por el autor	37
Gráfico No. 1.7: Transporte Aéreo, Imágenes Google.....	39
Gráfico N.1.8: Transporte Marítimo, Imágenes Google.	41
Gráfico No.- 2.1 : Distribución geográfica del mercado de consumo, elaborado por el autor	52
Gráfico No.- 2.2 :Total de recaudaciones, elaborado por el autor	53
Gráfico No 2.3: Total de trámites 2011, Informe de gestión SENA E.....	54
Gráfico No. 2.4: Recaudaciones por distrito, Informe de gestión SENA E	55
Gráfico No. 2.6: Oferta, Elaborado por el autor.....	58
Gráfico 2.7.1 Clientes, Imágenes Google.	76
Gráfico No. 2.8: Actividades de la empresa, Tabulación de datos.....	79
Gráfico No. 2.9: Datos informativos, Tabulación de datos.	80
Gráfico No. 2.10: Conformidad con el servicio, tabulación de datos.....	81
Gráfico N. 2.11: Distritos aduaneros, tabulación de datos.	82
Gráfico N. 2.12: Estimado por cliente, tabulación de datos.	83
Gráfico N. 2.13: Servicios utilizados, tabulación de datos.	84
Gráfico N. 2.14: Preferencia del cliente, tabulación de datos.	85
Gráfico No. 2.15: Solución a problemas, tabulación de datos.	86
Gráfico No. 2.16: Preferencia del cliente, tabulación de datos.	87
Gráfico No. 2.17: Preferencia del cliente, tabulación de datos	88

Gráfico No. 3.1 Transmisión de datos, Fuente ECUAPASS	103
Gráfico No. 3.2: Ingreso de Datos, Fuente ECUAPASS	104
Gráfico No. 3.3: Ingreso de Datos Documento de Transporte, Fuente ECUAPASS	105
Gráfico No. 3.4: Ingreso de Datos detalle de documento de transporte, fuente ECUAPASS	106
Gráfico No. 3.5: Ingreso de Datos, Co-loaded, ECUAPASS.....	107
Gráfico N. 3.6: Informe de novedades en la descarga, ECUAPASS	108
Gráfico No.3.7: Informe de novedades en la descarga, ECUAPASS	109
Figura N.- 3.8: Ingreso declaración aduanera, ECUAPASS	111
Figura N.- 3.9: Ingreso declaración aduanera, ECUAPASS	112
Figura No.3.10: Ingreso declaración aduanera, ECUAPASS	113
Figura No. 3.11: Ingreso declaración aduanera, ECUAPASS	114
Gráfico N.3.12.- Ingreso declaración aduanera, ECUAPASS	115
Gráfico No 3.13: Ingreso declaración aduanera, ECUAPASS	116
Gráfico No. 3.14: Ingreso declaración aduanera, ECUAPASS	117
Gráfico N. 3.15: Ingreso declaración aduanera, ECUAPASS	117
Gráfico N. 3.16: Ingreso declaración aduanera, ECUAPASS	117
Gráfico N.3.17: Informe de Aforo, ECUAPASS.....	118
Gráfico N. 3.18: Consulta declaración de importación, ECUAPASS.....	119
Gráfico N. 3.19: Consulta declaración de importación, ECUAPASS.....	120
Gráfico N. 3.20: Consulta declaración de importación, ECUAPASS.....	121
Gráfico No. 3.21: Ingreso de datos exportación, ECUAPASS	125
Gráfico No. 3.22: Manifiesto de Exportación, ECUAPASS.	126
3.23 Detalle del Documento de Transporte, ECUAPASS.	127
Gráfico No. 3.24: Declaración de Exportación, ECUAPASS.....	128
Gráfico No. 3.25: Transmisión del manifiesto de exportación, ECUAPASS	129
Gráfico No. 4.1: Organigrama Estructural, Elaborado por el autor.....	133
Gráfico No. 4.2: Modelo FODA, elaborado por el autor.	139
Gráfico No. 4.3: Figuras del macro entorno, Michael Porter.	141

LISTADO DE TABLAS

Tabla 2-1 Total de recaudaciones 2011, SENAE.....	53
Tabla No 2-2 : Total de trámites 2011, Informe de gestión SENAE	54
Tabla No. 2-3: Recaudaciones por distrito, Informe de gestión SENAE	55
Tabla No. 2-4: Total de trámites Quito, elaborado por el autor.	56
Tabla No. 2-5: Número de trámites, Elaborado por el autor.	57
Tabla No. 2-6 Oferta, Elaborado por el autor.	58
Tabla No. 2-7: Gastos en origen marítimos	65
Tabla No. 2-8: Gastos en destino marítimo	65
Tabla No. 2-9: Tarifas por contenedor	66
Tabla No.2-10: tarifas por carga suelta.....	66
Tabla No.2-11: Tarifas aéreas MIAMI-QUITO.....	67
Tabla No. 2-12: Tarifas aéreas SHANGHAI - CHINA	67
Tabla 2-13 Almacenamiento de carga aéreo.	69
Tabla N.- 2-14 Tarifas almacenamiento de carga marítima	71
2-15 Tarifas referenciales, aplicación seguro	74
Tabla No. 2-16: Actividades de la empresa, Tabulación de datos.	79
Tabla No. 2-17: Datos informativos, Tabulación de datos.	80
Tabla No. 2-18: Conformidad con el servicio, Tabulación de datos.	81
Tabla No.2-19: Distritos aduaneros, Tabulación de datos.	82
Tabla No. 2-20: Estimado por cliente, Tabulación de datos.....	83
Tabla No. 2-21 Servicios utilizados, Tabulación de datos.....	84
Tabla No. 2-22: Preferencia del cliente, tabulación de datos.	85
Tabla No. 2-23: Solución a problemas, tabulación de datos.....	86
Tabla No. 2-24: Preferencias del cliente, tabulación de datos.	87
Tabla No. 2-25: Preferencias del cliente, tabulación de datos.	88
Tabla No. 5-1: Estado de situación inicial, elaborado por el autor.	150
Tabla No.5-2: Tabla de amortización, elaborado por el autor	150
Tabla 5-3 Balance de resultados, elaborado por el autor	151

Tabla No. 5-4: Tabla de manejo de costos, elaborado por el autor.	154
Tabla No. 5-5 Costo –volumen-utilidad, elaborado por el autor.....	156
Tabla No. 5-6 Punto de equilibrio multiproducto, elaborado por el autor.	156
Tabla No 5-7: Trámites de Importación, Elaborado por el autor.	157
Tabla No. 5-8: Trámites de exportación, elaborado por el autor.	158
Tabla No. 5-9.- Consolidación y seguros, Elaborado por el autor.....	159
Tabla No. 5-10.- Regímenes especiales, elaborado por el autor.....	160
Tabla No. 5-11, Flujos de caja, valor presente, elaborado por el autor..	162
Tabla No. 5-12, Periodo de recuperación anual, elaborado por el autor.	162
Tabla No. 5-13, Periodo de recuperación mensual, elaborado por el autor.	163
Tabla No. 5-14, Flujo de caja mensual, elaborado por el autor.....	164
Tabla No. 5-15, Evaluación financiera, Elaborado por el autor.	166

LISTADO DE ANEXOS

ANEXO A CONTRATO PÓLIZA DE SEGUROS.¡Error! Marcador no definido.

ANEXO B TABLA DE AGENTES AUTORIZADOS EN ECUADOR.. ¡Error! Marcador no definido.

ANEXO C TABLA DE CONSOLIDADORAS.....¡Error! Marcador no definido.

ANEXO D USO FACULTATIVO AGENTE DE ADUANA . ¡Error! Marcador no definido.

ANEXO E TARIFARIO AGENTES DE ADUANAS.....¡Error! Marcador no definido.

ANEXO F TABLA DE IMPORTADORES / EXPORTADORES ¡Error! Marcador no definido.

RESUMEN

La logística y comercio exterior es un servicio que en la actualidad se ha desarrollado debido al incremento de operaciones de importación y exportación, pese a la fuerte competencia existente no hay una marcada preferencia por los clientes, mismo que en su afán de minimizar costos y mejorar su rentabilidad buscan constantemente negociar tarifas con las diferentes oficinas que brindan este servicio.

El presente proyecto pretende evaluar la factibilidad de crear una oficina de servicios logísticos y de comercio exterior a través de un servicio integrado personalizado y competitivo que permita ser socios estratégicos de las empresas a las cuales se entregará el servicio.

Con la creación de la oficina se busca ofrecer transporte de carga vía aérea, marítima y terrestre a nivel mundial, con fletes competitivos y servicio personalizados en el seguimiento de sus embarques, en el campo marítimo se ofrece servicio de carga contenerizada con la adecuación al tiempo según lo establecido por las navieras en frecuencias de buques y tiempos de tránsito de acuerdo a la necesidad del cliente, en vía aérea buscamos los contactos adecuados que le aseguren un tiempo de tránsito que le beneficie al cliente en los diferentes tráficos con un manejo

especializado de nuestros agentes en los distintos aeropuertos tanto para carga normal como para peligrosa.

En el aspecto de comercio exterior se controla todo el proceso desde el momento en que el cliente necesita requisitos previos hasta la nacionalización de la mercancía, incluyendo también la utilización de un seguro, que se pondrá a disposición de acuerdo a lo requiera el cliente con el objetivo de poner bajo su resguardo la inversión del importador.

Un seguimiento óptimo y concreto al proceso de comercio exterior, con el fin de minimizar los costos y aumentar la productividad de una empresa, marca una diferencia en cuanto al proceso logístico y aduanero tradicional, mismo que solo busca entregar la mercancía al cliente aun cuando los costos por tal servicio sea alto, por tal motivo las empresas dedicadas a la importación y exportación, buscan un servicio que garantice ventajas para ser competitivos en el mercado.

La creación de una oficina de servicios de logística integral y operaciones de comercio exterior, plantea varios retos siendo estos una oportunidad para dar un servicio personalizado y eficaz. El comercio exterior es un mundo amplio basado en la importación y exportación de mercancías, y partir de estos procesos se dan diferentes figuras que si bien es cierto no es un proceso demasiado complejo, pero exige conocimientos que

faciliten el normal desarrollo de estos procesos, es aquí donde nosotros intervenimos con el fin de que el cliente sienta que sus operaciones de comercio exterior son llevados de manera confiable, personalizada y eficiente.

En tal sentido se busca el presente proyecto pretende estudiar la factibilidad crear una oficina de servicio de Logística Integral y Operaciones de Comercio Exterior con el fin de convertirnos en socios estratégicos de nuestros clientes para reducir costos y mejorar la actividad productiva en los procesos de exportación e importación.

SUMMARY

The logistics and foreign trade is a service that currently has developed due to increased import and export operations, despite strong competition there is a strong preference for customers, as in his desire to minimize costs and improve constantly seeking profitability negotiate rates with the different offices that provide this service.

This project will evaluate the feasibility of creating an office of logistics and foreign trade through a personalized and integrated service that allows us to be competitive strategic business partners to which the service will grant

With the creation of the office seeks to provide air freight, sea and land at a global level, with personalized service and competitive freight in tracking shipments, maritime field offers containerized cargo with adaptation to time as determined by the frequency of vessels in shipping and transit times according to customer need, seek Airway appropriate contacts which ensure that transit time will benefit the customer in different traffic with specialized management of our agents at the airports both for normal and for dangerous cargo

On the foreign trade controls the entire process from the time the client needs prerequisites to the nationalization of the goods, including also the use of insurance, which will be made available according to customer's request with the order to put under their charge importer investment.

An optimal tracking and process specific to foreign trade, in order to minimize costs and increase the productivity of a company, makes a difference in the logistics process and traditional customs, it only seeks to deliver the goods to the customer even if the costs for this service is high, as such companies engaged in import and export, seek a service that guarantees benefits to be competitive in the market.

The creation of an office of a service bureau comprehensive logistics and foreign trade operations, poses several challenges remain such an opportunity to give a personalized and efficient service, foreign trade is a worldwide based on the import and export of goods, and from these processes are given different figures that although the process is not too complex, but requires knowledge to facilitate the normal development of these processes, this is where we step in to the client to feel that their operations foreign trade are reliably carried, personalized and efficient.

In that sense it looks this project aims to study the feasibility of establishing a bureau service Integrated Logistics and Foreign Trade

Operations to become strategic partners with our customers to reduce costs and improve production in the export process and import

CAPITULO 1 ANTECEDENTES

1.1 Antecedentes

La economía internacional plantea el estudio de los problemas que se dan las transacciones económicas internacionales, por ende el comercio internacional es hablar de vínculos con los factores que intervienen en esta actividad así como las estaciones del año lo son para el desarrollo de los cultivos, de cualquier manera el servicio está regido a la demanda, la teoría económica señala convincentes razones para esa relación, todos los países, incluidos los más pobres, tienen activos humanos, industriales, naturales y financieros que pueden emplear para producir bienes y servicios para sus mercados internos o para competir en el exterior.

La economía nos enseña que podemos beneficiarnos cuando esas mercancías y servicios se comercializan. Dicho simplemente, el principio de la "ventaja comparativa" significa que los países prosperan, en primer lugar, aprovechando sus activos para concentrarse en lo que pueden producir mejor, y después intercambiando estos productos por los productos que otros países producen mejor.

El Comercio Internacional se refiere al movimiento de los bienes y servicios a través de las fronteras nacionales siempre y cuando se cumplan los requisitos previamente establecidos entre las partes, el gobierno ecuatoriano pone de manifiesto el control de sus fronteras mediante la SENA E organización encargada de controlar tanto las importaciones como las exportaciones.

Gianciti (2001) concluyó:

“A finales de los años setenta y principios de los ochenta, surgieron algunos economistas como Paul Krugman, Avinash Dixit, James Brander y Barbara J. Spencer que esbozaron unas nuevas elaboraciones teóricas fundadas en la existencia de fallos de mercado que ponían en cuestión, no en todos los casos, la teoría clásica del comercio internacional de que los intercambios internacionales se fundamentan exclusivamente en la teoría de la ventaja comparativa y que la defensa bajo cualquier circunstancia del libre comercio y, de la no intervención estatal en esta área económica pudiera no ser la práctica óptima”.

Estas nuevas teorías de la economía internacional tratan de responder a dos cuestiones, la primera es por qué se comercia y la segunda, cómo debe ser la política según estas nuevas explicaciones.

La importancia que tienen las relaciones internacionales en el campo comercial, político o cultural ha alcanzado, a nivel mundial, un profundo significado, a tal grado que no se puede hablar tan sólo intercambio de bienes sino de programas de integración.

La economía internacional plantea el estudio de los problemas que originan las transacciones económicas internacionales, por lo tanto cuando hablamos de economía internacional es vincular con los factores del comercio internacional. El comercio internacional es el intercambio de bienes económicos que se efectúa entre los habitantes de dos o más naciones, de tal manera, que se dé origen a salidas de mercancía de un país (exportaciones) entradas de mercancías (importaciones) procedentes de otros países.

Los datos demuestran que existe una relación estadística indudable entre un comercio más libre y el crecimiento económico. La teoría económica señala convincentes razones para esa relación. Todos los países, incluidos los más pobres, tienen activos -humanos, industriales, naturales y financieros- que se pueden emplear para producir bienes y servicios hacia sus mercados internos así mismo permiten competir en el exterior. La economía nos enseña que podemos beneficiarnos cuando esas mercancías y servicios se comercializan.

Los países prosperan, en primer lugar, aprovechando sus activos para concentrarse en lo que pueden producir mejor, y después intercambiando estos productos por los productos que otros países producen mejor.

1.2 Base legal

El presente trabajo tiene como base el suplemento:

Que en el Registro Oficial Suplemento No. 351 del 29 de diciembre del 2010, se publicó el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión; Que la letra q) de la disposición derogatoria del mencionado cuerpo legal, deroga expresamente la Ley Orgánica de Aduanas; Que el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión, es contentivo de una nueva normativa aduanera; Que es necesario adecuar el ordenamiento jurídico ecuatoriano, para que se ajusten a los nuevos preceptos consagrados en el aludido Código de la Producción; y por consiguiente poder aplicar la normativa aduanera vigente; y, En ejercicio de las facultades y atribuciones que le confiere el artículo 147 número 5 de la Constitución de la República del Ecuador (Código Orgánico de la Producción e Inversiones, 2012)

1.3 Bases conceptuales

Las transacciones de comercio y las necesidades de comunicación internacional, la globalización y los negocios internacionales han generado a través del tiempo la demanda de un sistema de correo urgente, para el transporte de correspondencia, cartas, encomiendas, paquetería.

Nuestros antepasados, atletas místicos que recorrían miles de kilómetros llevando mensajes verbales a sus gobernantes y jefes militares en los caminos del Tawantinsuyo, fueron los primeros mensajeros andinos denominados “Chasquis”, quienes nos han dejado como reto seguir venciendo las inmensas distancias que nos presenta en mundo actual.

En la actualidad el desarrollo acelerado de la tecnología ha permitido que las distancias se acorten, permitiendo llevar correspondencia y encomiendas sus destinos de una forma más rápida. La entrega oportuna de documentación y de paquetes conlleva a que las empresas y personas mejoren el desenvolvimiento de sus actividades diarias.

En el Ecuador, el área de servicios de asesoría en comercio exterior se está desarrollando rápidamente debido a la creciente necesidad de comunicación e interdependencia de persona a persona o entre organizaciones. Estos servicios han tenido mucha acogida en los últimos años y se presenta como una novedosa forma de asesoría con el fin de que el cliente se sienta seguro sobre el proceso; el acelerado desarrollo globalizado sugiere acoger nuevas metodologías afines con las nuevas formas de manejar y desarrollar los negocios en todo el mundo.

1.4 Instituciones regulatorias.

1.4.1 COMEX (Comité de Comercio Exterior)

Página oficial del COMEX menciona que:

Es el organismo que aprobará las políticas públicas nacionales en materia de política comercial, será un cuerpo colegiado de carácter intersectorial público, encargado de la regulación de todos los asuntos y procesos vinculados a esta materia, que se denominará Comité de Comercio Exterior. COMEX, www.comex.gob.ec

“El COMEX (Comité de Comercio Exterior) es el organismo que aprobará las políticas públicas nacionales de política comercial, en reemplazo a las funciones que venía ejerciendo el COMEXI, su misión es mantener un nexo constante entre el sector público y privado para establecer de forma conjunta los lineamientos de corto, mediano y largo plazo que impulsen las relaciones comerciales del país con el exterior.” (Consejo nacional de estupefacientes y psicotrópicos, CONSEP, www.consep.gob.ec)

El COMEX establece estrategias para incentivar al sector productivo con el objetivo de lograr la apertura de mercados y alienta la modernización del Estado.

Además el COMEX es la cabeza de los Sistemas Nacionales de Promoción Externa y de Promoción de Inversiones, este último creado por la Ley de Promoción y Garantía de las Inversiones, que se dirigen a establecer una institucionalidad y un esquema de coordinación a nivel del país que permita un uso adecuado de los recursos humanos, técnicos y económicos disponibles en la tarea de venta de la imagen del Ecuador en el exterior y sobre todo un desarrollo eficiente de las actividades de fomento y diversificación de las exportaciones y atracción de inversión extranjera directa hacia los sectores productivos. Después de un estudio

técnico de los procesos del sistema de comercio exterior este proyecto tiene como finalidad, determinar las falencias del sistema y proponer mejoras factibles que beneficien tanto al usuario y vele por los intereses del país.

1.4.2 Banco Central del Ecuador

El Banco Central del Ecuador cumple funciones vitales, claramente definidas por la ley, que ninguna otra institución puede cumplir en el país para garantizar que la vida de los ecuatorianos funcione con normalidad.

Aunque a veces no lo sentimos, la participación del Banco Central del Ecuador en la vida de las personas y las empresas es totalmente palpable, permitiendo que sus actividades económicas puedan realizarse con normalidad.

1.4.2.1 Funciones del Banco Central del Ecuador

El Banco Central ha desempeñado funciones muy importantes regulando de cierta forma la economía del estado, por tal motivo cumple con funciones muy importantes, mismas, que son detalladas en la página del Banco Central y se citan a continuación:

- Posibilita que las personas naturales e instituciones obtengan el permiso respectivo para el comercio internacional.
- Lleva el control estadístico valorado, por producto y cantidades del comercio internacional, tanto importaciones como exportaciones del Ecuador. Evalúa, monitorea y controla permanentemente la cantidad de dinero de la economía, para lo que utiliza distintas herramientas de

política monetaria como el encaje bancario y las operaciones de mercado abierto.

- Garantiza la integridad, transparencia de las estadísticas llevadas para el control del comercio exterior del Ecuador.
- Recomienda los niveles adecuados de endeudamiento público.
- Controla los ingresos de las Exportaciones.
- Controla el cumplimiento de los requisitos tanto para importar como para exportar.
- Ofrece a las personas, empresas y autoridades públicas información para la toma de decisiones financieras y económicas dentro del comercio exterior.(Banco Central del Ecuador)

1.4.3 Aduana del Ecuador SENA E



Gráfico No. 1-1: Logotipo Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, SENA E

“Es una empresa estatal, autónoma y moderna, orientada al servicio. Forma parte activa del quehacer nacional e internacional, facilitadores del Comercio Exterior, con un alto nivel profesional, técnico y tecnológico”. (Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, www.aduana.gob.ec)

El servicio nacional de aduanas está en constante innovación, y perfeccionamiento de los procesos, con el objetivo de brindar la mejor calidad en el servicio al usuario.

El Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador (SENAE) antes La Corporación Aduanera Ecuatoriana (CAE); es una empresa estatal, autónoma y moderna, orientada al servicio.

Su principal objetivo es impulsar el Buen Vivir de la Sociedad Ecuatoriana, a través de un control eficiente al Comercio Exterior que promueva una competencia justa en los sectores económicos; teniendo como base un Recurso Humano honesto y productivo, una tecnología adecuada y un enfoque a la mejora permanente de nuestros servicios.

Uno de los objetivos principales planteados recientemente por la SENAE, es disminuir la cantidad de aforos físicos a través del nuevo sistema informático de comercio exterior, evitar el uso del papel y acelerar los trámites, y las instituciones involucradas con el comercio exterior que emiten permisos de importación como el Instituto Nacional de Higiene (INH) o el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) puedan utilizar un solo portal electrónico para emisión de certificados o de pagos.

La implementación del Sistema de control y de servicios aduaneros en la aduana ecuatoriana, cuenta con el apoyo de la aduana de Corea, a través de un Convenio de Cooperación.

Es la entidad gubernamental encargada de autorizar la salida de las mercancías del país, ya sea por aeropuertos, puertos y fronteras. SENAЕ.

Según lo publicado en la página web del SENAЕ respecto a la reseña histórica menciona que:

El quehacer aduanero existe desde tiempos inmemoriales, y se puede saber de ello en los diversos estudios que sobre historia existen. Sin embargo, después del descubrimiento de América, 12 de Octubre de 1492, se genera, primero la posibilidad de un nuevo comercio a nivel mundial, y después, una realidad, de tal forma que se exige que existan las Aduanas respectivas para atender los diversos procesos de importación y exportación, desde las colonias españolas, inglesas u otras al resto del mundo.

La palabra aduana, al parecer, tiene varias acepciones etimológicas. Según unos, se deriva del término árabe *divanum*, que significa la casa donde se cobraban los derechos o impuestos; por el uso y la costumbre se convirtió en *divana*, más tarde en *duana* y por último acabó por llamarsele aduana. Otros afirman que procede del término *advento*, por cuanto se trataba de géneros o mercaderías advenidas de otros países. Existen quienes opinan que el origen de dicha palabra se encuentra en el término italiano *duxana*, o sean los derechos que pagaban las mercaderías en Venecia y Genova al *dux*, magistrado supremo en dichos lugares. Sin embargo, al parecer su origen verdadero es el árabe o morisco, por cuanto los moriscos del virreinato de Córdoba y de Granada designaban con el nombre de *al duyan* o *adayuan*, a la oficina pública establecida para registrar los géneros y mercaderías que se importaban o exportaban y donde se cobraban los derechos que

allí se tasaban. Con el tiempo y por la evolución del lenguaje, fue variando el término hasta convertirse en aduana.

El Código de las Siete Partidas definió la aduana como la casa donde se custodiaban las mercaderías por el almojarife, persona de origen morisco, lo que al parecer confirma la etimología de la palabra.

En alguna normativa, la palabra aduana designa todo lugar donde esté situado un funcionario aduanero o delegado con autoridad para tasar y recaudar derechos sobre la importación o exportación de mercancías. Tenemos entonces que el término designa toda oficina recaudadora fiscal, establecida por el gobierno nacional en los puertos marítimos, fluviales, fronterizos y aeropuertos del país, para aplicar y hacer cumplir la ley de aduanas y sus concordantes, recauda los derechos que fija el Arancel y los demás que se hallen a su cargo; corre con las operaciones de entrada y despacho, tránsito y trasbordo, depósito y entrega de mercancías de importación y exportación, reprime el contrabando y el fraude a la renta nacional de aduanas y controla el comercio marítimo internacional y de cabotaje en cumplimiento de las leyes referidas, así como la entrada y salida de viajeros internacionales, y hace efectivas las prohibiciones de orden sanitario que las mismas leyes establecen.

El nacimiento de las aduanas se pierde en la oscuridad de la historia. Los derechos aduaneros se mencionan en el Viejo Testamento, donde reza que el rey Artajerjes proclama que "no será lícito imponer peajes, tributos o gravámenes a los sacerdotes o levitas, a los portadores o ministros". El derecho aduanero ha evolucionado a través de las edades hasta perder su primitivo

carácter rentístico o fiscal para transformarse, junto con las restricciones gubernamentales y administrativas, en un instrumento tendiente a asegurar el desarrollo de la industria nacional, protegiéndola contra la concurrencia del producto foráneo. Hoy podemos afirmar que las aduanas constituyen el principal organismo ejecutor de la política de comercio internacional del Estado en cuanto al control y cumplimiento de las regulaciones económicas, administrativas, contractuales, restrictivas y tributarias que afectan los términos físicos del intercambio.

En primera instancia y por disposición de los reyes de la época, a las colonias (América) no le era permitido realizar comercio internacional (tampoco valía el concepto de comercio internacional cuando se llevaba los productos, por ejemplo, del virreinato de Santa Fe a lo que hoy es México, por cuanto todo era parte de España), sin embargo esto cambiara posteriormente, en el siglo XVIII, con la aplicación de las reformas borbónicas.

Las reformas borbónicas incentivaron el comercio en virtud de las eliminaciones de las barreras arancelarias, manifiesta en la reducción de impuestos y derechos de algunos productos (entre ellos el cacao), para 1776 se rebajan a la mitad. Es, dentro de este contexto, que el presente estudio se presenta, específicamente, en lo que hoy corresponde al territorio del Ecuador y que en época antigua, era reconocido como el Reino de Quito y es aquí donde nace “el puerto – puerta”, tal como se denominaba a Guayaquil.

La historia narra, y con acierto, que Guayaquil fue uno de los Puertos más importantes en el Pacífico Americano y esto en virtud de la actividad de sus astilleros y Portuaria, integrado en el circuito

comercial limeño, así mismo influyo la fuerza agro-exportadora con el cual nuestro suelo apporto para el consumo mundial.

Es claro que la posición geográfica de Guayaquil determine que, a finales del siglo XVII hasta el siglo XIX, sea la escala obligada en las rutas de navegación entre Perú – Panamá – España y viceversa; así mismo fue, y sigue siendo, el portón de entrada de los productos que debían llegar a Quito y demás parte de lo que hoy es el territorio ecuatoriano. Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, www.aduana.gob.ec

1.4.3.1 Funciones de la Aduana del Ecuador

- Cobro justo y eficaz de tributos.
- Facilitar las operaciones del comercio exterior.
- Accionar coadyuve activamente al desarrollo sostenido del País.
- Ejercer control sobre las mercancías, personas y medios de transporte, de tal forma que se pueda determinar el correcto cobro de los tributos a fin de disminuir los tiempos de despacho.
- Optimización de los recursos disponibles, mediante administración, normalización y automatización de procesos.

1.4.4 CONSEP(Consejo Nacional de Sustancias, Estupefacientes y Psicotrópicas)

El Consejo Nacional de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas (CONSEP), es un organismo de control y lucha contra el narcotráfico. Su visión es liderar una cultura preventiva sobre el tema de las drogas con un

equipo humano comprometido, responsable y capaz. Generar y acompañar procesos participativos de prevención integral, en el tema de las drogas, con un enfoque centrado en los sujetos y su buen vivir.

El CONSEP para su gestión establece los siguientes objetivos estratégicos:

- Fortalecer las capacidades preventivas al uso de sustancias psicoactivas en los ámbitos educativo, comunitario y familiar, así como impulsar el sistema de tratamiento, rehabilitación y reinserción social de las personas consumidoras y dependientes de las sustancias psicoactivas.
- Consolidar la institucionalidad relacionada al control de sustancias sujetas a fiscalización y medicamentos que las contengan.
- Administrar los bienes objetos de aprehensión, incautación y comiso, garantizando eficiencia y transparencia.

1.4.5 Ministerio de industrias y productividad.

Fija como función central de este Ministerio el reactivar y fomentar la industria nacional, elevar sostenidamente la capacidad tecnológica y la competitividad de la industria ecuatoriana para consolidar su posicionamiento en el mercado interno y hacer posible su participación creciente en los mercados internacionales.

1.4.6 Funciones de la Ministerio de Industrias y Productividad.

- Planificar, evaluar y formular las políticas de comercio interno y promoción comercial.
- Planificar, evaluar, dirigir y ejecutar la política de fomento productivo y comercial orientado a la exportación.

- Planificar, evaluar, dirigir y, en lo que corresponda, ejecutar la política de regulación y Facilitación de los procedimientos de exportación e importación y demás operaciones de comercio exterior.
- Planificar, dirigir y ejecutar la política de defensa comercial de la producción nacional y actuar como autoridad investigadora de para las prácticas desleales de comercio.
- Coordinar la realización y publicación de estudios y estadísticas sobre comercio e inversiones.
- Asesorar y participar, bajo la coordinación del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración y los lineamientos del Comité de Comercio Exterior (COMEX), en las negociaciones de acuerdos comerciales e inversiones.

1.4.7 INEN (Instituto Ecuatoriano de Normalización)

La página web del INEN menciona que:

El Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN, es una organización creada mediante Decreto Ley No. 357 publicado en el Registro Oficial No. 54 del 7 de septiembre de 1970, adscrita al Ministerio de Comercio Exterior, con personería jurídica de derecho privado, con finalidad social y pública, encargada de formular las normas técnicas ecuatorianas y de emitir Certificados de Conformidad con Sello y Norma. La Certificación de Sistemas de la Calidad que otorga el INEN constituye una Certificación de Conformidad con Norma. La organización que ostente la certificación del Sistema de la Calidad otorgada por el INEN, está sujeta a auditorías, seguimiento y vigilancia periódica conforme a lo establecido en el presente procedimiento y significa que el INEN ha obtenido la suficiente confianza en la conformidad del Sistema de

la Calidad con la Norma Técnica de Referencia. (INEN, www.inen.gob.ec.)

La certificación de sistemas de calidad no constituye una certificación de productos o servicios involucrados. La certificación concedida no implica en ningún caso la aceptación o validación del INEN de los productos que elabora la empresa certificada, ni exime a la misma de su responsabilidad en caso de suministrar productos o servicios defectuosos.

Las evaluaciones y decisiones sobre la certificación o no del Sistema de la Calidad de las empresas solicitantes son de responsabilidad exclusiva del INEN.

1.5 Exportación

De acuerdo con el Código orgánico de la producción, la exportación es un régimen que se aplica a las mercancías que salen de territorio nacional para su uso o consumo. Artículo 154 Sección II

Varios son los aspectos de suma importancia en el proceso de participación de mercados internacionales, siendo entre estos;

- La capacidad de surtir los pedidos de los mercados extranjeros
- La capacidad de pago del cliente
- Las normas y aranceles del mercado al que se va a exportar

Estas pueden ser evaluadas mediante datos que pueden estar a la mano o bajo observación para su calificación, ya sea mediante referencias comerciales, información financiera, etc.

Sin embargo, existen una serie de factores que no siempre cuentan con la importancia que deberían y que de manera indirecta pueden llegar a

afectar la estabilidad económica de su empresa, estos no están tan siempre a la mano, o no son tan medibles o palpables para su evaluación, razón por la cual pueden llegar a considerarse “intangibles”.

- Posibilidad de acceso a financiamiento.
- Factores que se deben conocer para saber si su cliente le pagará.
- Qué debe hacer si su importador no quiere recibir la mercancía.
- Qué puede hacer para obligar al importador a que le pague la venta de su producto.

1.5.1 Clasificación de las Exportaciones.

Según el Código Orgánico de la Producción, las exportaciones se clasifican según la naturaleza de las operaciones en:

1.5.1.1 Exportación definitiva

Es el régimen aduanero que permite la salida definitiva de mercancías en libre circulación, fuera del territorio aduanero comunitario o a una Zona Especial de Desarrollo Económico ubicada dentro del territorio aduanero ecuatoriano

1.5.1.2 Exportación temporal para reimportación en el mismo estado.

Es el régimen aduanero que permite la salida temporal del territorio aduanero de mercancías en libre circulación con un fin y plazo determinado, durante el cual deberán ser reimportadas sin haber experimentado modificación alguna, con excepción del deterioro normal por el uso que de ellas se haga.

1.5.1.3 Exportación temporal para perfeccionamiento pasivo

Es el régimen aduanero por el cual las mercancías que están en libre circulación en el territorio aduanero pueden ser exportadas temporalmente fuera del territorio aduanero o a una Zona Especial de Desarrollo Económico ubicada dentro de dicho territorio para su transformación, elaboración o reparación y luego reimportarlas como productos compensadores.

1.5.2 Gestión de Exportaciones

Todas las exportaciones deben presentarse en la Declaración Aduanera Única de Exportación y llenarlo según las instrucciones contenidas en el Manual de Despacho.

- RUC de exportador.
- Factura comercial original.
- Autorizaciones previas (cuando el caso lo amerite).
- Certificado de Origen (cuando el caso lo amerite).
- Documento de Transporte.
- DAE impresa.

1.6 Importación

Según el Código de la Producción la importación se define como el régimen en el cual ingresan mercancías extranjeras al país cumpliendo con las formalidades y obligaciones aduaneras, dependiendo del régimen de importación al que se haya declarado

1.6.1 Regímenes de Importación

Según el Código de la Producción los regímenes de Importación son los siguientes:

1.6.1.1 Importación para el consumo

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

1.6.1.2 Admisión temporal para reexportación en el mismo estado

Es el régimen aduanero que permite la introducción al territorio aduanero de determinadas mercancías importadas, para ser utilizadas en un fin determinado, con suspensión total o parcial del pago de los derechos e impuestos a la importación y recargos, con excepción de la depreciación normal originada por el uso que se haya hecho de las mismas, para ser reexportadas en un plazo determinado sin experimentar modificación alguna, según se determine en el reglamento.

1.6.1.3 Régimen de admisión temporal para perfeccionamiento activo

Es el régimen aduanero que permite el ingreso al territorio aduanero ecuatoriano, con suspensión del pago de los derechos e impuestos a la importación y recargos aplicables, de mercancías destinadas a

ser exportadas luego de haber sido sometidas a una operación de perfeccionamiento, bajo la forma de productos compensadores.

- Podrán autorizarse instalaciones industriales, que al amparo de una garantía general, operen habitualmente bajo este régimen, cumpliendo con los requisitos previstos en el reglamento al presente Código.
- Los productos compensadores que se obtengan aplicando este régimen podrán ser objeto de cambio de régimen a importación para el consumo, pagando tributos sobre el componente importado de dicho producto compensador.

1.6.1.4 Reposición de mercancías con franquicia arancelaria

Régimen aduanero que permite importar, con exoneración de los derechos e impuestos a la importación y recargos con excepción de las tasas aplicables, mercancías idénticas o similares por su especie, calidad y sus características técnicas, a las que estando en libre circulación, hayan sido utilizadas para obtener las mercancías exportadas previamente con carácter definitivo.

1.6.1.5 Transformación bajo control aduanero.

Es el régimen aduanero que permite introducir en el territorio aduanero mercancías para someterlas a operaciones que modifiquen su especie o estado, con suspensión del pago de los derechos e impuestos a la importación y recargos aplicables, para la posterior importación para el consumo de los productos resultantes obtenidos de esas operaciones, con la aplicación de los derechos e

impuestos a la importación y recargos que les correspondan con arreglo a la naturaleza arancelaria del producto terminado.

1.6.1.6 Depósito aduanero

Régimen aduanero según el cual las mercancías importadas son almacenadas por un periodo determinado bajo el control de la aduana en un lugar habilitado y reconocido para esta finalidad, sin el pago de los derechos e impuestos y recargos aplicables.

1.6.1.7 Reimportación en el mismo estado.

Es el régimen aduanero que permite la importación para el consumo con exoneración de los derechos e impuestos a la importación, recargos aplicables de las mercancías que han sido exportadas, a condición que no hayan sido sometidas a ninguna transformación, elaboración o reparación en el extranjero y a condición que todas las sumas exigibles en razón de un reembolso o de una devolución, de una exoneración condicional de derechos e impuestos o de toda subvención u otro monto concedido en el momento de la exportación, se hayan pagado. Código Orgánico de la Producción e Inversiones.

1.7 Logística

Anaya Julio menciona que:

La palabra logística, que etimológicamente procede del griego (flujo de materiales), se empieza a aplicar en las empresas a partir de la década de los setenta, si bien es cierto el origen procede de la jerga militar, que la empezó aplicar en la primer guerra mundial como función de apoyo para el abastecimiento y control de los recursos necesarios para las actividades bélicas. En la empresa, la palabra logística se relaciona de

forma directa con todas las actividades inherentes a los procesos de aprovisionamiento, fabricación, almacenaje y distribución de productos. (Anaya, Julio, 2007).

Las técnicas para mejorar la competitividad de una empresa han ido evolucionando. Primero fue la reducción de costos, luego el incremento de ventas a través del marketing y más tarde se sumó la mejora de los sistemas de producción. Hoy contamos con una herramienta más, la Logística.

La logística y el transporte de los productos para exportación o importación cobran mayor importancia, al tener claridad sobre aspectos prácticos, operativos, legales y comerciales que involucran la empresa, esto a la hora de estructurar las posibilidades de mejorar sus costos y su competitividad. Esto permite un crecimiento de la empresa de forma económica y social, ya que ayuda al desarrollo en el factor humano.



Gráfico No. 1-2: Como tener una buena logística, adaptado por el autor

1.7.1 Logística Internacional

Castellanos (2009) señaló que: “definimos la logística internacional como el estudio que determina y gestiona los flujos de materiales, la producción y la distribución con los flujos de información, con el fin de adecuar la oferta de la empresa a la demanda del mercado en condiciones optima de calidad.”

En ésta cadena pueden intervenir tantas o tan pocas variables como usted decida; se puede interactuar con compañías especializadas en la Administración de la Cadena, donde usted solo debe preocuparse por la calidad de su producto, o si prefiere puede tener el control de una serie de proveedores especializados desde su departamento de Logística, Tráfico o Aduanas. La decisión dependerá como en la mayoría de las ocasiones de la relación costo-beneficio que el modelo aporte a su negocio.

Las Operaciones de Logística Internacional, realizan procesos de Importación o Exportación en todos sus regímenes y modalidades; proveyendo soluciones integrales bajo el estricto apego a las leyes, contando con seguridad jurídica en el respectivo trámite de Importación y exportación.



Gráfico No. 1-3: Logística Internacional, adaptado por el autor.

1.7.2 Logística Integral

Según el Council of Logistic Management en 1986 se define a la logística integral como "El proceso de planificación, implementación y control del flujo efectivo de costes y almacenaje de materiales, inventariados en curso y productos terminados, así como la información relacionada desde el punto de origen al punto de consumo con el fin de atender a las necesidades del cliente".

La Logística Integral es el conjunto de técnicas y medios destinados a gestionar los flujos de materiales e información, siendo su objetivo fundamental la satisfacción de las necesidades en bienes y servicios de un cliente y/o mercado, en calidad, cantidad, lugar y momento; maximizando la satisfacción del cliente y la flexibilidad de respuesta, y minimizando los tiempos de respuesta y los costes

En referencia al concepto anteriormente citado lo que busca es generar ideas para proyectar flujos de servicios de comercio exterior y logística integral, seleccionando la alternativa óptima desde un punto de vista integral y puntual, y realizar así una gestión eficiente de las mismas generando un valor que el cliente considere como agregado.

El Programa de Logística Integral contiene los conocimientos necesarios para poder gestionar un sistema logístico en su conjunto, integrando procesos que lo componen y adecuando el sistema a los cambios en la demanda.

Para la empresa es más importante la rentabilidad que la obtención de ingresos, y por ello, las funciones logísticas se van integrando poco a poco en el organigrama empresarial.

1.7.3 Objetivos de la logística integral.

- Identificar las distintas filosofías, técnicas y herramientas relacionadas con la logística en su concepción más avanzada.
- Aplicar en la empresa las técnicas y herramientas operativas, logrando una mayor eficacia y eficiencia en la gestión de los procesos logísticos.
- Implementar proyectos de mejora en cualquiera de los subprocesos de un sistema logístico, a través de los objetivos y actividades.
- Reducir los tiempos de flujo de transporte de las diferentes mercaderías a través de una coordinación eficiente y eficaz con las respectivas compañías de transporte internacional.
- Identificar tiempos “cuellos de botella” herramienta que nos permitirá evaluar estrategias que permitan reducir los tiempos de desaduanización de mercancías.
- Obtener alianzas estrategias con diferentes aseguradoras que le den al cliente soluciones rápidas y concretas en caso de existir algún siniestro con la carga.

1.8 INCOTERMS 2010

La Cámara de Comercio Internacional define a Los INCOTERMS como “reglas que explican un conjunto de términos comerciales de tres letras que reflejan usos entre empresas en los contratos de compraventa de mercancías. Las reglas INCOTERMS describen principalmente las tareas, costo y riesgos que implica la entrega de mercancías de la empresa vendedora a la compradora”

1.8.1 Clasificación de las reglas INCOTERMS 2010

La Cámara de Comercio Internacional clasifica a los INCOTERMS de la siguiente forma:

EWX: (En fabrica) significa que el vendedor realiza la entrega cuando pone la mercancía a disposición del comprador en las instalaciones del vendedor o en otro lugar designado (es decir, taller, fabrica, almacén, etc.). El vendedor no tiene que cargar en ningún vehículo de recogida, ni tiene que despacharla para la exportación, cuando tal despacho sea aplicable.

FCA: (Franco porteador) significa que la empresa vendedora entrega la mercancía al porteador o a otra persona designada por la empresa compradora en las instalaciones de la empresa vendedora o en otro lugar designado. Es muy recomendable que las partes especifiquen, tan claramente como sea posible, el punto en el lugar de entrega designado, ya que el riesgo se transmite al comprador en dicho punto.

CPT: (Transporte pagado hasta) significa que el vendedor entrega la mercancía al porteador o a otra persona designada por el vendedor en lugar designado (si dicho lugar se acuerda entre las partes) y que el vendedor debe contratar y pagar los costos del transporte necesario para llevar la mercancía hasta el lugar de destino designado.

CIP: (Transporte y seguro pagado hasta) significa que el vendedor entrega la mercancía al porteador o a otra persona designada por el vendedor en un lugar acordado (si dicho lugar se acuerda entre las partes) y que el vendedor necesario para llevar la mercancía hasta el lugar de destino designado.

DAT: (Entregada en terminal) significa que la empresa vendedora realiza la entrega cuando la mercancía, una vez descargada del medio de transporte de llegada, se pone a disposición de la empresa compradora en la terminal designada en el puerto o lugar de destino designados "Terminal" incluye cualquier lugar, cubierto o no, como

un muelle, almacén, estación de contenedores o terminal de carretera, ferroviaria o aérea. La empresa vendedora corre con todos los riesgos que implica llevar la mercancía hasta la terminal en el puerto o en el lugar de destino designados y descargarla allí.

DAP: “Entregada en Lugar” significa que la empresa vendedora realiza la entrega cuando la mercancía se pone a disposición de la compradora en el medio de transporte de llegada preparada para la descarga en el lugar de destino designado. La empresa vendedora corre con todos los riesgos que implica llevar la mercancía hasta el lugar designado.

DDP: (Entregada derechos pagados) significa que la empresa vendedora entrega la mercancía cuando ésta se pone a disposición de la compradora, despachada para la importación en los medios de transporte de llegada, preparada para la descarga en el lugar de destino designado. La empresa vendedora corre con todos los costos y riesgos que implica llevar la mercancía hasta el lugar de destino y tiene la obligación de despacharla, no solo para la exportación, sino también para la importación y de llevar a cabo todos los trámites aduaneros.

FAS: (Franco al costado del buque) significa que la empresa vendedora realiza la entrega cuando la mercancía se coloca al costado del buque designado por la empresa compradora (por ejemplo, en el muelle o en una barcaza) en el puerto de embarque designado. El riesgo de pérdida o daño a la mercancía se transmite cuando la mercancía está al costado del buque, y la empresa compradora corre con todos los costos desde ese momento en adelante.

FOB: (Libre a bordo) significa que la empresa vendedora entrega la mercancía a bordo del buque designado por la compradora en el

puerto de embarque designado o proporciona la mercancía así ya entregada. El riesgo de pérdida o daño a la mercancía se transmite cuando la mercancía está a bordo del buque, y la empresa compradora corre con todos los costos desde ese momento en adelante.

CFR: (Costo y flete) significa que la empresa vendedora entrega la mercancía a bordo del buque o proporciona la mercancía así ya entregada. El riesgo de pérdida o daño a la mercancía se transmite cuando la mercancía está a bordo del buque. La empresa vendedora debe contratar y pagar los costos y el flete necesarios para llevar la mercancía hasta el puerto de destino designado.

CIF: (Costos, seguro y flete) significa que la empresa vendedora entrega la mercancía a bordo del buque o proporciona la mercancía así ya entregada. El riesgo de pérdida o daño a la mercancía se transmite cuando la mercancía está a bordo del buque. La empresa vendedora debe contratar y pagar los costos y el flete necesarios para llevar la mercancía hasta el puerto de destino designado.”
Cámara de Comercio Internacional, INCOTERMS 2010

1.9 Transporte

La acción de llevar los bienes o personas, de un lugar a otro. También como el conjunto de los diversos medios para el traslado de bienes o de personas, Los medios de transporte han tenido y seguirán teniendo un papel de primer plano en el comercio y la historia. Su constante evolución, que va desde el propio esfuerzo físico humano y el uso de animales hasta la invención de las máquinas, ha permitido el desarrollo alcanzado por el intercambio comercial.

Transporte internacional: operación de tránsito aduanero mediante el cual se efectúa el transporte de mercancías o personas de un país otro; es decir, el transporte que se efectúa entre varias naciones, y que son sometidos a varias actividades materiales y legales (controles aduaneros)

Los medios de transporte son los diferentes sistemas o maneras de desplazar un determinado contenido de un lugar a otro. Estos se clasifican en modos terrestres (ferrocarril, automóvil), aéreos (avión) o acuáticos (fluviales o marítimos), cada uno de los cuales necesitará infraestructura diferente para su funcionamiento: Vías férreas y estaciones para el tren, carreteras para los automóviles, aeropuertos para los aviones, y puertos náuticos para los barcos.

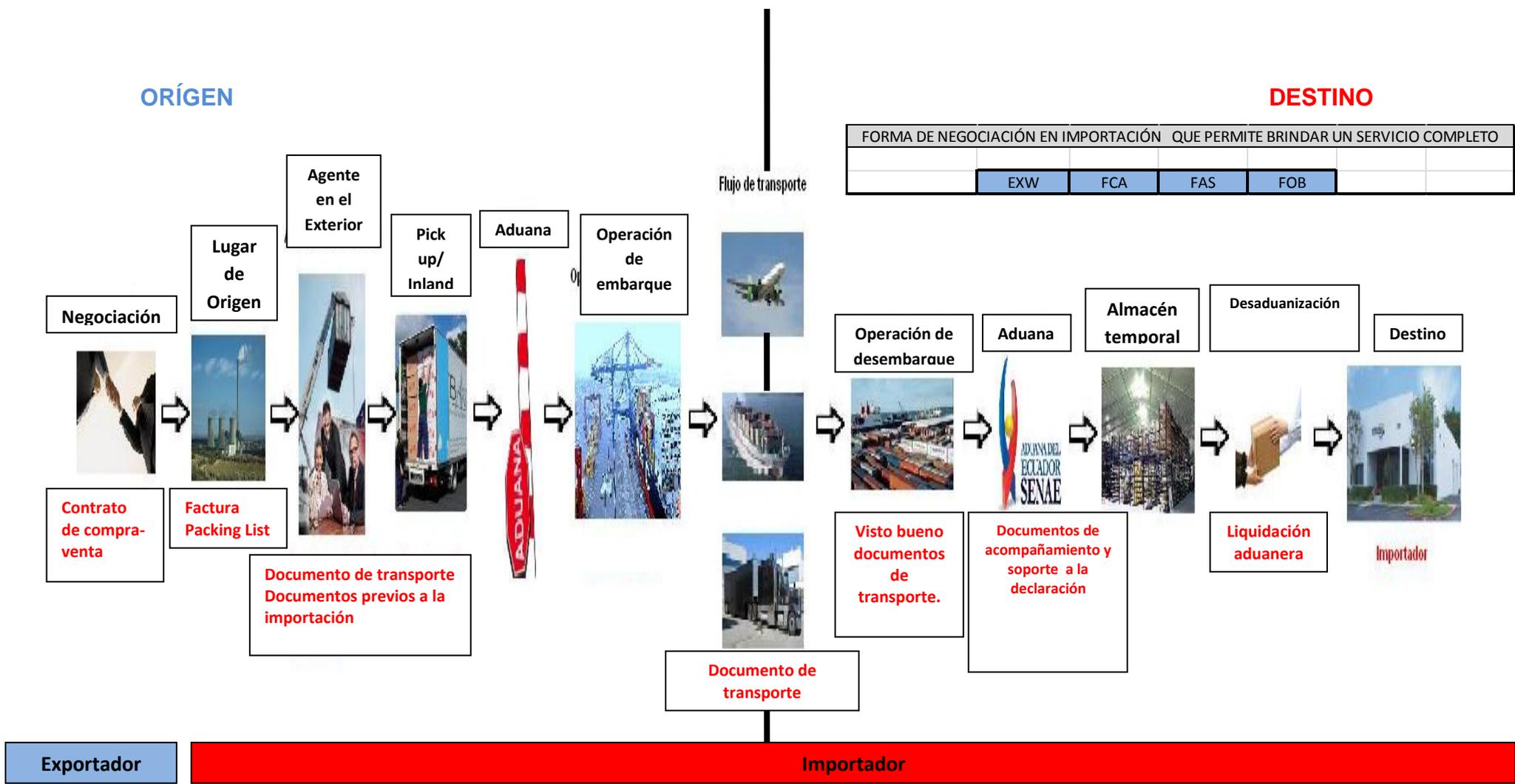


Gráfico No. 1-4: Proceso de Importación EXW, Elaborado por el autor

FORMA DE NEGOCIACIÓN EN EXPORTACIÓN QUE PERMITE BRINDAR UN SERVICIO COMPLETO						
DDP	DAP	DAT	CIF	CFR	CIP	CPT



Gráfico No. 1-5: Proceso de exportación FOB, elaborado por el autor.

1.9.1 Transporte terrestre

El transporte terrestre es aquel cuyas redes se extienden por la superficie de la tierra. Sus ejes son visibles, debido a que están formados por una infraestructura construida previamente por la que discurren las mercancías y las personas. Así pues existen redes de carreteras, caminos, ferrocarriles y otras redes especiales (eléctricas, de comunicaciones, oleoductos y gaseoductos). Denominamos flujo al tráfico que circula por la red de transporte, mientras que la capacidad es el flujo máximo.

En el Ecuador el transporte terrestre se lo realiza con países pertenecientes a la CAN (Comunidad Andina de Naciones) estos son: Bolivia, Perú, Colombia y Ecuador.

Adicional también se lo realiza con los demás países pertenecientes a Sudamérica, debido a la cercanía que hay con estos.



Gráfico No. 1-6: Tractocamión, adaptado por el autor

1.9.2 Transporte Aéreo.

Ruiz (2007) mencionó que “Las líneas regulares son las que están sujetas a itinerarios, frecuencias de escalas, tarifas y condiciones de transporte previamente establecidas con la finalidad de servir a la tráfico de mercancías o pasajeros.”

El transporte aéreo se ha desarrollado a lo largo del siglo XX, con especial incidencia a partir de la segunda mitad del siglo, cuando los avances técnicos aplicados a la aviación (motor a reacción, sistemas de vuelo) han producido aviones más rápidos, seguros y de mayor capacidad. En un principio su uso civil era casi exclusivamente para el transporte de viajeros, y de mercancías poco voluminosas, aunque con el paso del tiempo van adquiriendo mayor importancia otro tipo de mercancías, que necesitan una rápida distribución.

Las principales compañías aéreas del mundo con líneas regulares de transporte de mercancías y pasajeros se han agrupado en una única conferencia internacional IATA (International Air Transport Association) / (Asociación internacional de transporte aéreo)

El contrato de transporte aéreo en línea regular se instrumenta en un documento denominado “documento aéreo”, “airway bill” o conocimiento aéreo, que prueba la existencia de un contrato de transporte, justifica el envío de la mercancía y es una factura del flete, pero no otorga la propiedad de la mercancía.



Gráfico No. 1-7: Transporte Aéreo, Imágenes Google.

1.9.3 Transporte Marítimo

Tanto el transporte fluvial como el marítimo necesitan de puertos para prestar sus servicios, estas infraestructuras sirven para la interconexión entre diferentes medios de transporte, por lo que deberán tener las edificaciones y almacenes necesarios para el desarrollo de su actividad.

Este modo de transporte está centrado en la actualidad prácticamente en el transporte de mercancías, quedando el de pasajeros reducido a los viajes de placer o cruceros y al transporte de corta distancias realizados por los Ferry. El desarrollo de la marina mercante se ha basado en el aumento del tonelaje de los barcos (capacidad de las bodegas), la especialización (barcos dedicados al transporte de un solo producto: petroleros, barcos frigoríficos, porta contenedores, etc.) y cierto aumento de la velocidad. Estas transformaciones han hecho que se reduzca el coste del transporte de las mercancías. Por otra parte el aumento del comercio marítimo ha redundado en la necesidad de mayores espacios para almacenes, contenedores, industrias asociadas a productos transportados por barco (refinerías, petroquímicas, etc.), por lo que los

puertos han crecido considerablemente, alejándose del centro de las ciudades portuarias.

“Las líneas regulares se desarrollan con un itinerario fijo, conocido y anunciado de antemano con salidas frecuentes y periódicas, igualmente con tarifas y condiciones previamente establecidas” (Sendrero y Truyols, 2007)

La línea regular es adecuada para el tráfico de carga general y contenerizada, que suelen ser mercancías de mayor valor que las vistas en el apartado anterior (en régimen de fletamentos) como productos industriales y bienes de consumo.

La principal ventaja de la línea regular es ofrecer escalas frecuentes, mantener tarifas estables y garantizar la duración del servicio a largo plazo.

Al contratar el transporte marítimo se debe conocer qué operaciones y gastos están incluidos en el flete. Los términos de línea son las condiciones, establecidas por la línea, en las que el buque de línea toma a su cargo la mercancía para transporte

Hay servicios regulares que pertenecen al sistema de conferencias marítimas. Una conferencia marítima es la reunión de líneas navieras que prestan servicio en una ruta determinada y que convienen fletes uniformes, por ejemplo el cálculo de flete, el embalaje, el conocimiento de embarque, comisiones a corredores, etc., con el objeto de presentar un frente común contra la competencia de las líneas independientes.

El sistema de conferencias tiene sus ventajas y desventajas. Las ventajas son: un mejor servicio, seguridad y fletes fijos y razonablemente

uniformes. Algunas desventajas son: el nivel de los fletes es demasiado alto debido al carácter monopólico, fijan los fletes en forma unilateral y el establecimiento de los acuerdos de lealtad impide la libertad de elegir el transporte.

Los servicios regulares de líneas independientes son también conocidos como “outsiders” y se puede decir que son servicios regulares que se proporcionan fuera de conferencia para el transporte de mercancías.

Para la contratación de los servicios de líneas independientes es necesario que se formalice la compra-venta por medio de “términos de venta” y están reguladas por los INCOTERMS, así es como surge la forma de contratar los servicios navieros para el comprador o vendedor.”



Gráfico N.1-8: Transporte Marítimo, Imágenes Google.

1.10 Consolidadoras de carga

Durante muchos años el transporte de carga ha sido considerado como un factor importante para el desarrollo económico del país, pues de éste depende que las mercancías que se trasladen de un lugar a otro, lleguen a su destino en las mismas condiciones en las cuales fueron embarcadas

Como respuesta a tendencias globales de integración económica, modernización tecnológica e industrial y de búsqueda incesante de ventajas competitivas, han tenido lugar amplios procesos de desregulación del transporte que se iniciaron en los Estados Unidos y la Comunidad Económica Europea y que gradualmente se han extendido a otros países para asegurar a los usuarios del transporte la prestación de servicios competitivos que satisfagan sus necesidades con flexibilidad y oportunidades permanentes.

En ese contexto de crecientes exigencias de los usuarios y de presencia de un mayor número de competidores en el mercado, tanto de uno como de otros de los modos disponibles, los transportistas enfrentan situaciones que los han obligado a emprender diversas acciones para sobrevivir en el mercado y mantener la rentabilidad de sus empresas. La necesidad de actuación se ha manifestado en todos los modos por igual, a nivel mundial, regional y nacional.

En general, puede decirse que los transportistas han orientado su actuación a lograr una serie de ventajas para escapar a la doble presión que para ellos significa el tener que prestar servicios de transporte con un nivel de calidad cada vez más exigente y tarifas con presión a la baja debido a la presencia de competidores.

Es la Empresa que ofrece tiempos de tránsito mayores a un costo bajo, dado el beneficio de consolidar múltiples embarques en un solo movimiento.

Funciones de la consolidadora de carga

- a) Negociación de tarifas Preferenciales
- b) Recolección de Carga
- c) Entrega a domicilio de embarque
- d) Diseño y optimización de rutas
- e) Tramite y verificación de documentación
- f) Re-empaque de mercancías
- g) Verificación en las condiciones de carga
- h) Identificación de bultos y etiquetado
- i) Flujo de información a clientes de situación de cada embarque (Rastreo)
- j) Recepción y entrega de documentación
- k) Coadyuvar al arribo oportuno de mercancías
- l) Seguimiento del despacho aduanal, hasta la entrega de la mercancía al consignatario final.

1.11 Seguros

En el mundo de los negocios existen una infinidad de riesgos y situaciones no deseadas de las que todo emprendedor debe protegerse.

El seguro de transporte, protege contra riesgos que se puedan presentar en el viaje de sus productos hasta su destino final e, incluso, también ampara contra daños en el proceso de transporte.

Las condiciones de un seguro de transporte dependen del tipo de contrato del que se trate.

Las empresas de seguros juegan un papel importante en las importaciones debido a que las mercancías están expuestas a que se dañen, se extravíen o sean robadas durante su traslado del país de origen hacia el país de destino.

El objetivo del seguro es cubrir el riesgo que pueda acaecer sobre cualquier elemento que sea transportable. Dicho riesgo puede repercutir sobre los bienes, el medio de transporte o, en el caso de la cobertura por responsabilidad civil, sobre el patrimonio del asegurado con el que tendría que hacer frente a eventuales indemnizaciones.

El Riesgo es la probabilidad de que suceda un evento, impacto o adversos. Se entiende también como la medida de la posibilidad y magnitud de los impactos adversos, siendo la consecuencia del peligro, y está en relación con la frecuencia con que se presente el evento.

Los riesgos cubiertos con un seguro de mercancías por vía marítima son:

- Pérdida total, contribución a la avería gruesa y gastos de salvamento debidos a accidentes.
- Avería particular en los casos de naufragio, incendio, varada o abordaje.
- La mercancía sobre cubierta deberá ser declarada expresamente en la póliza y se asegura la pérdida total por accidente, contribución a la avería gruesa y arrastre por las olas.

De manera opcional y mediante pacto expreso, se puede asegurar:

- Robo parcial del contenido y derrames, roturas, incendio y robo sobre el muelle, falta de entrega de bultos, caída de bultos durante carga/descarga, oxidación, moho y vaho en bodega

- Guerra, minas, motines, huelgas, sabotajes, entre otros.

Tipos de cobertura.

Las principales formas de cobertura son:

- Libre de Avería Particular
- Con Avería Particular
- Contra todo Riesgo

Libre de Avería Particular.-La Compañía es responsable por pérdidas o daños que sufra la mercadería asegurada únicamente cuando son consecuencia directa de uno de los siguientes eventos, llamados accidentes específicos:

- a) terremoto
- b) erupción volcánica
- c) marejada
- d) inundación
- e) avalancha
- f) deslizamiento de tierra
- g) alud
- h) huracán
- i) rayo
- j) naufragio
- k) encalladura
- l) buque haciendo agua y en necesidad de buscar un puerto de refugio
- m) colisión del medio de transporte con una sustancia sólida
- n) volcadura
- o) descarrilamiento
- p) caída de puentes

- q) caída de aeronaves o partes de ellas
- r) explosión
- s) incendio
- t) pérdida total de bultos completos (mercaderías y empaque) que ocurra durante la carga, descarga o transbordo, entendiéndose para los fines de esta cláusula como "pérdida total" la desaparición física de un bulto por caída al agua del mismo.

Con avería particular.- La Compañía es responsable por pérdidas o daños que sufra la mercadería asegurada, con excepción de los riesgos especiales detallados a continuación, a menos que se cubran expresamente mediante convenio expreso:

- a) Mojadura por agua dulce o exudación del buque.
- b) Herrumbre y otras formas de oxidación.
- c) Rotura.
- d) Derrame.
- e) Pérdidas o daños causados por ratas y otros roedores.
- f) Pérdidas o daños causados por bichos provenientes de una fuente externa.
- g) Contaminación por olores extraños.
- h) Robo, ratería y falta de entrega.

Sin embargo, los riesgos especiales anteriormente detallados estarán cubiertos si la pérdida o daño han sido causados por uno de los accidentes específicos de "Libre de Avería Particular".

Contra todo riesgo.

La Compañía es responsable por pérdidas o daños que sufra la mercadería asegurada, salvo las causas expresamente excluidas, señaladas a continuación:

- a) Apresamiento, incautación, decomiso, confiscación o toma de muestras por una autoridad competente.
- b) Demora por cualquier causa durante el tránsito o en la entrega.
- c) Cualquier falta imputable al Asegurado.
- d) Infringimiento de regulaciones de importación, exportación o tránsito.
- e) Infringimiento por parte del Asegurado, embarcador y/o sus agentes, de regulaciones del transportador.
- f) Falsa declaración
- g) Errores o falta en el despacho.
- h) Humedad del aire
- i) Influencia de la temperatura o variaciones naturales climatológicas.
- j) Vicio propio, recalentamiento, combustión espontánea, encogimiento, desgastes normales, goteo ordinario, evaporación y pérdida de peso.
- k) Bichos provenientes de las mercaderías aseguradas.
- l) Condiciones inadecuadas de la mercadería para el viaje asegurado.
- m) Empaque inadecuado.
- n) Daños al empaque a menos que esté especialmente asegurado.
- o) Pérdidas no directamente sufridas por la mercadería asegurada, tales como pérdidas de intereses, diferencias de cambio, pérdidas de mercado, pérdidas de utilización o consecuentes, (Lucro Cesante).
- p) Retención de fletes o fletes adicionales de cualquier naturaleza.
- q) Responsabilidad hacia terceras personas por pérdidas o daños causados por la mercadería asegurada. Ver anexo A

1.12 Investigación de Mercados

La investigación de mercados internacionales es la reunión, registro y análisis de todos los hechos acerca de los problemas relacionados con las actividades de las personas, las empresas e instituciones en general. En el caso concreto de las empresas privadas, la investigación de mercados internacional ayuda a la dirección a comprender su ambiente, identificar

problemas y oportunidades y evaluar y desarrollar alternativas de acción de mercadotecnia. En el caso de las organizaciones públicas, la investigación de mercados contribuye a una mejor comprensión del entorno, a fin de tomar mejores decisiones de tipo económico, político y social.

La investigación de mercadotecnia internacional tiene la misma función pero en un contexto mucho más amplio. La diferencia radica en el alcance de la investigación y en la manera en que ésta se lleva a cabo, más que en la función que cumple en la mercadotecnia de la compañía. Cada uno de los países es distinto en menor o mayor grado, por lo tanto se requiere a cada momento de esta herramienta.

El investigador tiene que estudiar no sólo las variables de cada mercado relevante del exterior, sino además las variables internacionales que puedan influir en el programa de mercadotecnia por ejemplo la política internacional y los tipos de cambio de las divisas, entre otros.

Es la implementación eficaz de un programa de investigación de mercados requiere un gran conocimiento de las técnicas, métodos y preocupaciones de la gerencia de marketing, así como habilidades en el contexto interno y enfoque en marketing global, la investigación de mercados eficaz en el entorno. Se puede definir como la recopilación y análisis de información, en lo que respecta al mundo de la empresa y del mercado, realizados de forma sistemática o expresa, para poder tomar decisiones dentro del campo del marketing estratégico y operativo.

Se trata, en definitiva, de una potente herramienta, que permite a la empresa obtener la información necesaria para establecer las diferentes políticas, objetivos, planes y estrategias más adecuadas a sus intereses, es una sub-función del marketing y tiene por misión la de proveer información sobre el consumidor, el contexto competitivo, identificar las

oportunidades del mercado, monitorear la implementación de los programas de marketing, evaluar el desempeño del marketing. Es un conocimiento sistemático porque el proyecto de investigación debe ser un plan de pasos interconectados entre sí y organizados en un todo coherente, en el proceso metodológico del diseño de investigación.

El proyecto de investigación, si bien debe dar respuesta a la problemática concreta y coyuntural, debe estar articulado en el marco más amplio del planeamiento estratégico de la empresa, donde los objetivos de investigación (problemática puntual) se enlacen sistemáticamente con las metas estratégicas (horizonte problemático).

La objetividad es un atributo que adquiere la investigación de mercados cuando es neutral, sin ningún tipo de compromiso preexistente a no ser con la búsqueda de la verdad, sin ningún tipo de parcialidad, con respeto por el consumidor, los hechos, los datos y la información. La aplicación del método científico por otro investigador debe tender a una coincidencia de resultados y conclusiones, dentro de ciertos márgenes de variabilidad. La investigación de mercado debe no sólo alinearse con el marketing operativo, sino también con el marketing estratégico. Cada vez más las decisiones tácticas se vinculan íntimamente con las decisiones estratégicas. El lanzamiento de un nuevo producto contribuye al negocio estratégico, y la imagen institucional es un factor cada vez más creciente en la comercialización de las marcas.

CAPITULO 2 ANÁLISIS DE MERCADO

2.1 Estudio de Mercado

La investigación de mercado es un método para recopilar, analizar e informar los hallazgos relacionados con una situación específica en el mercado. Se utiliza para poder tomar decisiones sobre:

- La introducción al mercado del servicio.
- Los canales de distribución apropiados.
- Cambios en las estrategias de promoción y publicidad.

La investigación de mercado refleja:

- Conducta del consumidor.
- Hábitos de compra.
- Opinión de los consumidores.

El objetivo de toda investigación es obtener datos importantes sobre el mercado y la competencia, los cuales servirán de guía para la toma de decisiones.

No se debe limitar el proceso de investigación únicamente al momento en que se inicia un nuevo negocio. Por el contrario, debe convertirse en una actividad continua.

Jany (2007) mencionó que:

La investigación de mercado involucra el uso de varios instrumentos para analizar las tendencias del consumidor. Algunos de estos instrumentos incluyen: encuestas, estudios estadísticos, observación, entrevista y grupos focales. La investigación nos provee información sobre el perfil de nuestros clientes, incluyendo

sus datos demográficos y psicológicos. Estos datos son características específicas de nuestro grupo objeto, necesarias para desarrollar un buen plan de mercadeo dirigido al público primario

2.2 Análisis de la demanda

2.2.1 Distribución geográfica del mercado de consumo

En el Ecuador existen 10 distritos aduaneros aéreos y marítimos donde se puede realizar nacionalización o de ser el caso realizar respectivo proceso de exportación. Los cuáles son:

- Quito: Distrito Aéreo
- Guayaquil: Distrito Aéreo y Marítimo
- Cuenca: Distrito Terrestre
- Manta: Distrito Aéreo y Marítimo
- Esmeraldas: Distrito Marítimo
- Puerto Bolívar: Distrito Marítimo
- Latacunga: Distrito Aéreo
- Loja: Distrito Terrestre
- Huaquillas: Distrito Terrestre
- Tulcán: Distrito Terrestre

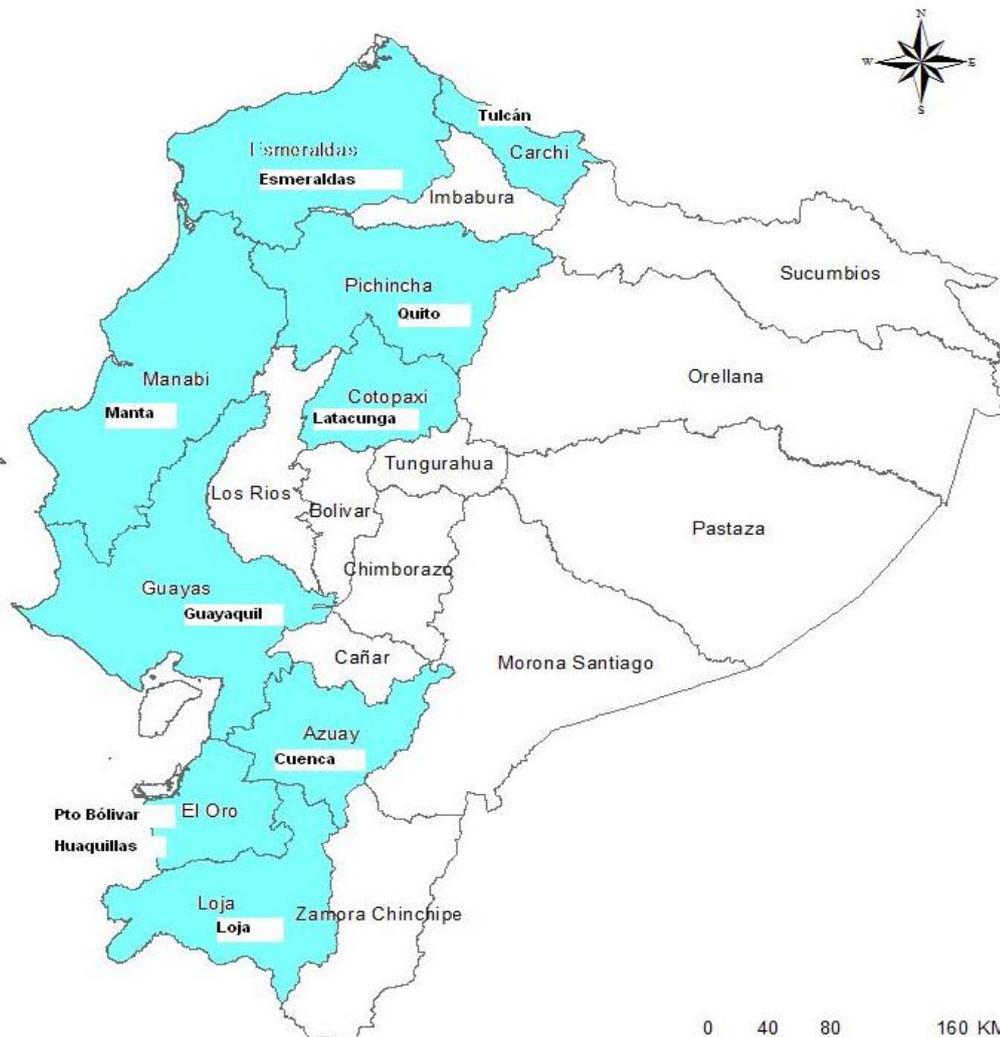


Gráfico No.- 2-1 : Distribución geográfica del mercado de consumo, elaborado por el autor

Los principales distritos en el país son Quito, Guayaquil, Esmeraldas y Manta; donde arriba la mayor cantidad de carga.

En el siguiente cuadro se explica que movimiento tiene cada uno de los distritos, sin embargo cabe recalcar que en número de trámites despuntan Guayaquil y Quito; mientras que en Esmeraldas y Manta manejan rubros más altos e importación debido a los Costos CIF declarados y al tipo de mercadería que ahí arriban (vehículos, maquinaria pesada, etc.).

SENAE: Estadísticas : Recaudaciones : TOTALES (2011)

(Valores expresados en Miles de Dólares)

CONCEPTO	TOTAL GUAYAQUIL	MANTA	ESMERALDAS	QUITO	CUENCA	LOJA	PTO BOLIVAR.	TULCÁN	HUAQUILLAS	LATACUNGA
TOTAL	2036908,46	268540,16	325802,68	293868,45	82250,24	366,98	7892,16	174639,99	35380,00	201,45

Tabla 2-1 Total de recaudaciones 2011, SENAE



Gráfico No.- 2-2 :Total de recaudaciones, elaborado por el autor

La Oficina de Servicios de Logística Integral, deberá disponer de instalaciones en la ciudad de Quito y el Sector del nuevo aeropuerto (Tababela), donde aproximadamente se registra entre el 9.11% del total del ingreso de importaciones en número de trámites, donde se centrarán sus actividades.

2.3 Comportamiento histórico de la demanda

En el Ecuador las importaciones se han incrementado paulatinamente a través de los años, lo que garantiza un aumento de la demanda del servicio que se desea implementar.

A continuación se muestra el número de trámites aduaneros generados a nivel nacional en el año 2011

TOTAL DE TRÁMITES 2011		
TIPO TRÁMITE	NUMEROS DE TRÁMITES	PORCENTAJE DE TRÁMITES
IMPORTACIONES	296708,00	42,25%
COURIER	217467,00	30,97%
EXPORTACIONES A CONSUMO	173095,00	24,65%
REGIMENES ADUANEROS	14975,00	2,13%
TOTAL	702245,00	100,00%

Tabla No 2-2 : Total de trámites 2011, Informe de gestión SENAE

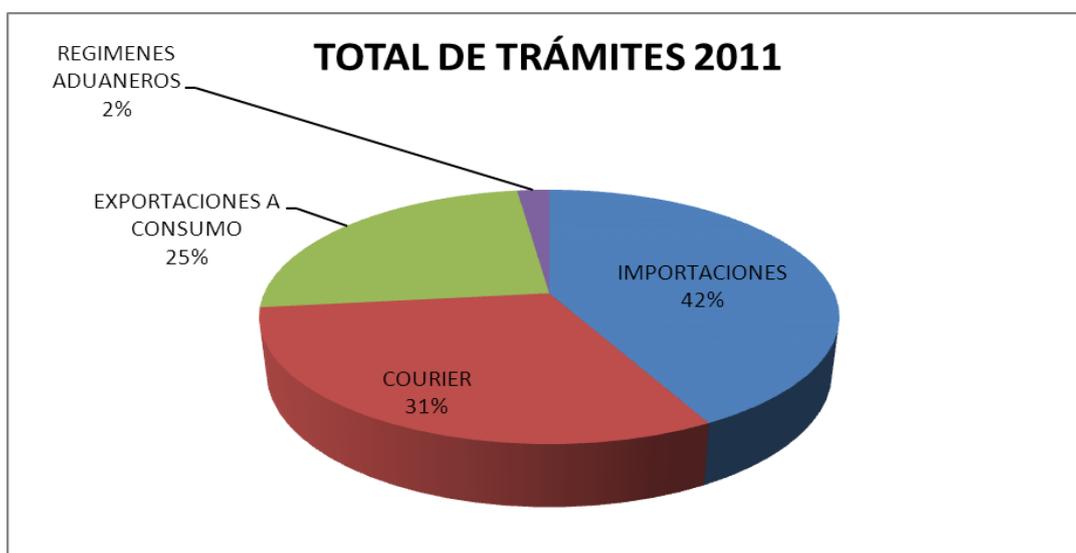


Gráfico No 2-3: Total de trámites 2011, Informe de gestión SENAE

2.4 Recaudaciones por distrito

En el gráfico que se muestra a continuación se pueden apreciar los porcentajes de recaudaciones por distrito siendo el distrito Guayas el que tiene mayor recaudación con 63.14%, seguido por el distrito Esmeraldas con un 10.10% y finalmente el distrito Quito con un 9.10%, es importante tener en cuenta que el distrito Quito registro un crecimiento del 5.5%.

RECAUDACIONES POR DISTRITO 2011	
DISTRITO	PORCENTAJE
GUAYAQUIL	63,14%
ESMERALDAS	10,10%
QUITO	9,11%
MANTA	8,32%
TULCÁN	5,41%
CUENCA	2,55%
HUAQUILLAS	1,10%
PTO. BOLIVAR	0,25%
LOJA-MACARÁ	0,01%
LATACUNGA	0,01%
TOTAL	100,00%

Tabla No. 2-3: Recaudaciones por distrito, Informe de gestión SENAE

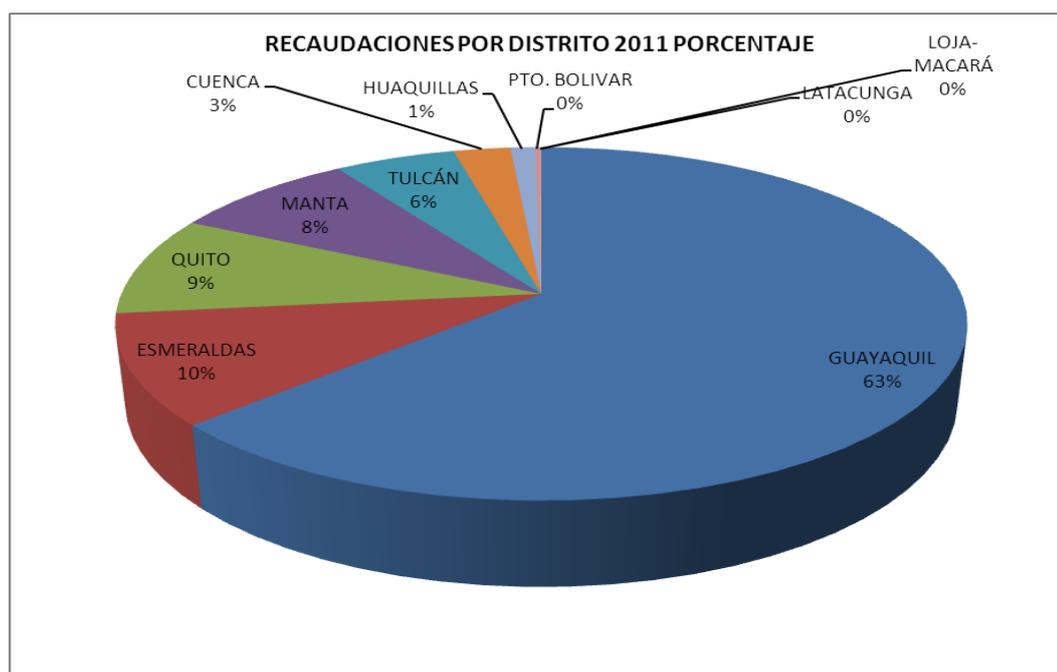


Gráfico No. 2-4: Recaudaciones por distrito, Informe de gestión SENAE

2.5 Recaudaciones por distrito Quito.

EL porcentaje recaudado en Quito es del 9.11% en el 2011, a partir de ese dato se realiza un cálculo aproximado para determinar el total recaudado en Quito, mismo que se muestra a continuación:

TOTAL DE TRÁMITES QUITO 2011		
TIPO TRÁMITE	NUMEROS DE TRÁMITES	PORCENTAJE DE TRÁMITES
IMPORTACIONES	27029,23	42,25%
COURIER	19812,91	30,97%
EXPORTACIONES A CONSUMO	15769,72	24,65%
REGIMENES ADUANEROS	1362,66	2,13%
TOTAL	63974,52	100,00%

Tabla No. 2-4: Total de trámites Quito, elaborado por el autor.

Tomando en cuenta los datos presentados en la tabla podemos determinar que el total de trámites realizados en Quito fue de 63974, siendo esta cantidad un factor que nos demuestra que es factible la realización del proyecto.

Debido a la constante variación en los trámites aduaneros, la informalidad en la oferta de servicios de comercio exterior, no nos permite tener un dato exacto sobre la cantidad de trámites que realiza la competencia.

Tras la encuesta realizada a 117 empresas tomadas mediante muestreo se determinó que cada una de ellas realiza por lo menos un trámite diario, es decir 117 trámites mensuales, siendo este un dato aproximado del cual la empresa estará en la capacidad para ofertar el servicio.

2.6 Número de trámites

En base al estudio de mercado la demanda del 2012 fue de 117 trámites mensuales.

Número de Trámites		
AÑOS	MENSUAL	ANUAL
2012	117	1404

Tabla No. 2-5: Número de trámites, Elaborado por el autor.

El total de trámites proyectados refleja en el primer año 2012 una demanda de 1476 trámites, lo que hace viable que se preste el servicio y se realice la extensión del negocio propuesto.

2.7 Análisis de la oferta

En el mercado Ecuatoriano existe alrededor de 367 Agentes Afianzados de Aduanas, quienes tienen la acreditación para nacionalizar las mercancías a lo largo del territorio nacional. Ver anexo B y C

Muchos de ellos trabajan informalmente, es decir sin contar con las herramientas necesarias, e incluso el espacio físico para un correcto desarrollo de las actividades, y por ello permitirá a la empresa tener posibilidades de ganar mercado. El mercado formal se puede tomar como referencia las empresas: Valero & Ochoa, Raúl Coca Barriga, Ataic, Rocalvi, quienes tienen un gran participación de mercado debido a su gran experiencia en el mercado y años de servicio en el país.

OFERTA	
EMPRESA	SHARE OF MARKET
VALERO & OCHOA	12%
RAUL COCA BARRIGA	20%
ATAIC	8%
ROCALVI	6%
OTROS	54%
TOTAL	100%

Tabla No. 2-6 Oferta, Elaborado por el autor.

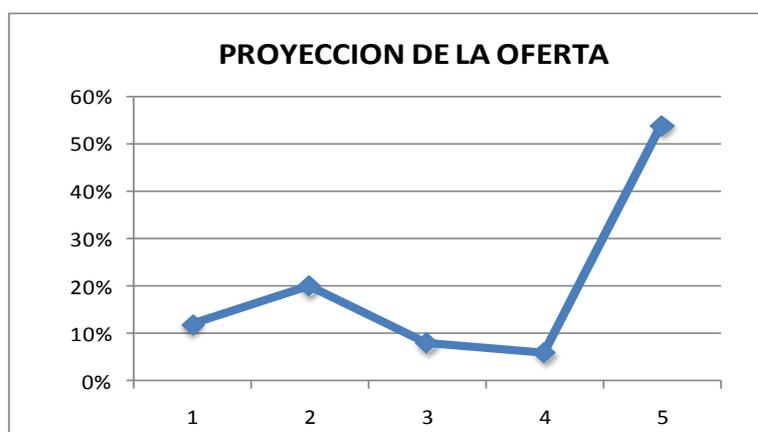


Gráfico No. 2-5: Oferta, Elaborado por el autor.

2.8 Características de algunos competidores

VALERO & OCHOA

Esta agencia brinda servicios logísticos y aduaneros, tiene mucho tiempo en el mercado y ha logrado posicionarse como una empresa responsable y eficiente.

Entre sus principales servicios se encuentran:

- Logística Internacional (Mediante Empresa Filial)
- Trámite de Autorizaciones Previas en Ministerios
- Contratación de Seguros de Transporte
- Desaduanamiento de Regímenes Aduaneros Comunes y Especiales.
- Transporte interno hasta la bodega del importador
- Importación temporal con reexportación en el mismo estado, aplicable a maquinarias y equipos destinados a la ejecución de obras o a la prestación de servicios públicos en base a contratos celebrados con el estado.
- Importación de maquinarias y materia prima para operaciones de maquila.
- Importación de bienes a Depósito Industrial para la fabricación de productos destinados a la exportación.
- Importación temporal para perfeccionamiento activo aplicable a materias primas, bienes intermedios y envases, destinados a incorporar valor agregado nacional para luego ser exportados.
- Importación de bienes para exhibición o exposiciones locales.
- Presentación de estados auditados.
- Control y cancelación de Garantías.
- ZEDE

RAUL COCA BARRIGA COMERCIAL ADUANERA INTERNACIONAL

De igual forma que la anterior, esta agencia tiene mucho tiempo en el mercado, y adicional esto el apellido Coca es sinónimo de tradición ya que esta familia fue de las primeras en obtener la acreditación como agente afianzado, es por esto que su posicionamiento es de los mejores no obstante sus tarifas son altas.

Entre sus principales servicios se encuentran:

- Asesoría integral en comercio exterior y aduanas desde el inicio del proceso de importación acorde a los requerimientos de nuestros clientes y cumpliendo rigurosamente la legislación aduanera establecida en el territorio ecuatoriano.
- Coordinación de transporte internacional, así como Pick Up en origen.
- Consolidación de Carga en origen.
- Tercerización del departamento de importaciones de su compañía.
- Aduanas.
- Verificación de toda la información requerida para presentación en aduana una vez recibidos los documentos originales por parte del cliente.
- Envío Vía Electrónica de Datos Mediante ECUAPASS
- Operatividad del trámite competente, para lo cual contamos con auxiliares capacitados de probada eficiencia para la correcta realización de los trámites.
- Información oportuna al cliente de cualquier novedad suscitada durante los procesos aduaneros.
- Apoyo y soporte en toda la gestión realizada por la SENAE para el cumplimiento de su normativa, atendiendo de forma ágil a todos sus requerimientos

ATAIC (Asociación técnico aduanero, importaciones y comercio exterior compañía limitada)

Esta empresa es relativamente nueva, no obstante su imagen es de una empresa fuerte y eficiente.

Entre sus principales servicios se encuentran:

- Obtención de documentación previa.
- Despacho aduanero.
- Nacionalización de mercadería.
- Importaciones/Exportaciones.
- Recuperación de Garantías aduaneras
- Reclamos administrativos
- Selección de términos de Negociación Internacional
- Logística Internacional
- Servicio de Courier
- Pick Up
- Servicio de Almacenamiento en Miami

ROCALVI (GRUPO CALDERÓN)

Esta agencia está muy posicionada en la ciudad de Guayaquil. Son un grupo empresarial con infraestructura propia y capital humano especializado dedicados a brindar servicios de logística integral y comercio exterior con altos estándares de calidad internacionalmente reconocido.

Entre sus principales servicios se encuentran:

- Elaborar y gestionar los documentos de Autorización Previa en las Instituciones y Ministerios del Estado.

- Elaborar y gestionar las Consultas de Aforo ante el Servicio Nacional de Aduanas, con su respectiva publicación en el Registro Oficial.
- Asesorar y gestionar para la obtención de Cupos de Importación.
- Elaborar y digitar trámites de Importación marítimos, aéreos y terrestres a consumo y en los diferentes regímenes especiales.
- Brindar soluciones integrales en trámites de Importación y Exportación.
- Asesorar y dar servicios In-House.
- Elaborar y digitar documentos de transportes (BL, Guía Aéreas).
- Asesorar y gestionar embarques aéreos y marítimos de Importación y Exportación.
- Asesorar y gestionar embarques marítimos de Importación y Exportación.
- Consolidar y Desconsolidar carga.
- Brindar soluciones integrales con tipos de carga contenerizada o suelta.
- Asesorar y dar servicios Puerta a Puerta.
- Inspeccionar carga en origen.
- Pick-up desde las bodegas del proveedor.
- Embalaje y almacenaje de carga en origen.
- Rastreo de embarques desde el origen hasta el destino final.
- Implementar proyectos tecnológicos para Seguimiento y Control de trámites.

OTROS

Algo importante que resaltar es que la industria está muy fragmentada ya que la cantidad de oficinas que brindan servicios de comercio exterior es muy grande, de igual manera cabe recalcar que muchas de estas trabajan en la informalidad brindando una ventaja para posicionar nuestra oficina.

2.9 Análisis de la relación Oferta – Demanda

Si bien la demanda en este último año de ha visto contraída por las medidas restrictivas a las importaciones, por otra parte la exportaciones se han visto beneficiadas ante las medidas que ha tomado el gobierno, así mismo se prevee también una reducción de la oferta mediante la regularización y recalificación de Agentes de Aduana que permitirá eliminar el informalismo y brindará una oportunidad de negocios para acrecentar nuestra participación de mercado. Ver anexo D

Así se analiza que el proyecto es posible y que existe una cuota de mercado que puede ser satisfecha por la oficina de Servicios de Logística Integral y Operaciones de Comercio Exterior (SLIOCE); implementando un Servicio de calidad con la relación Costo – Beneficio – Tiempo y Seguridad

De igual manera el servicio ofertado no es únicamente centrado en la creación de una agencia de aduana, la más bien la elaboración del mismo se enfoca a la creación de un servicio completo, más allá de la realización de un mero trámite, ofertando elementos complementarios referentes a logística y asesoría en comercio exterior, siendo esta nuestra principal carta de presentación hacia nuestros clientes.

2.10 Tarifa por servicio.

2.10.1 Determinación la tarifa por servicio de consolidación.

SLIOCE brindará un servicio de carga a través de una alianza estratégica con diferentes consolidadoras, un objetivo a largo a plazo será el poder constituir una consolidadora y trabajar directamente con agentes en el exterior, a fin de generar un servicio totalmente personalizado para los clientes.

A continuación se indica precios referenciales mismos que serán negociados con las consolidadoras por nuestro asesor comercial, los porcentajes de ganancia dependerán del cliente.

TARIFAS MARÍTIMAS (Precios referenciales)

Gastos en origen (Depende de la negociación)		
Bunker adjustment factor	55,00	p / cntr.
Documentation fee	55,00	p / embarque
Terminal handling	110,00	p / cntr.
Import service	34,00	p / cntr.
Manual documentation process in fee	25,00	p / embarque
Carrier security service	12,00	p / embarque

Tabla No. 2-7: Gastos en origen marítimos

Gastos en destino (Depende la negociación)		
CAS	35,00	p / cntr.
Porteo	60,00	p / cntr.
Documentación	50,00	p / embarque
Manejo	40,00	p / embarque
THC	125,00	p / contenedor
Visto bueno	40,00	p / embarque
Collect Fee	100,00	p / contenedor
Administración	50,00	p / contenedor
Transmisión	50,00	p / embarque
Control de cntrs.	20,00	p / contenedor

Tabla No. 2-8: Gastos en destino marítimo

En la siguiente tabla constan los puertos en los que SLIOCE CIA LTDA empezará su gestión.

Tarifas / Contenedor.						
Puertos	20" CCNI	40" CCNI	40" HC CCNI			
Shanghai	1600,00	2850,00	2950,00	Tiempo de tránsito 30-40 días / directo		
Miami	1700,00	2800,00	2850,00	Tiempo de tránsito 12 días / directo		
Bilbao	1500,00	2550,00	2650,00	Tiempo de tránsito 30 días / directo		
San Antonio	1200,00	1300,00	1300,00	Tiempo de tránsito 8 días / directo		

Tabla No. 2-9: Tarifas por contenedor

TARIFAS CARGA SUELTA								
	Puerto		Moneda	Tarifa Tn/m3	Mín.	Frecuencia	Servicio	Tránsito
CHINA								
	Shanghai	Flete	Eur	75,00	1 cbm	Semanal	Directo	30 días
ESTADOS UNIDOS								
	Miami	Flete	Usd	60,00	1 cbm	Semanal	Directo	8 días
ESPAÑA								
	Bilbao	Flete	Eur	60,00	1 cbm	Semanal	Directo	28 días
CHILE								

Tabla No.2-10: tarifas por carga suelta.

TARIFAS AÉREAS (Precios referenciales)

MIAMI -QUITO	
Flete	1,4 x KG
Air transfer	0,5 x KG
Guía aérea	35,00
Sed aéreo	25,00
Gastos locales	35,00 + IVA
Manejo local	10%

Tabla No.2-11: Tarifas aéreas MIAMI-QUITO

SHANGHAI -QUITO	
Flete	7,35 x KG
Custom Fee	20,00
General inspection fee	20,00
Doc Fee	20,00
AMS Fee	20,00
Transmisión de datos	25,00
Administrativos	125,00
Manejo local	10%

Tabla No. 2-12: Tarifas aéreas SHANGHAI - CHINA

2.10.2 Determinación la tarifa por servicio de almacenamiento.

Con referencia al almacenamiento de carga para el sector de Tababela en almacenes temporales, mismos que trabajan con tarifas similares, se indican precios referenciales de almacenamiento mismos que serán facturados directamente al cliente sin ningún cargo adicional por parte de SLIOCE CIA LTDA.

En cuanto a precios por el almacenamiento de carga aéreo, se utilizará el valor establecido según Acuerdo Ministerial #161/96:

TARIFAS DE ALMACENAMIENTO DE CARGA

PESO KILOS		TARIFAS
DESDE	HASTA	US DOLARES
0	50	7,00
51	100	12,00
101	300	18,00
301	500	25,00
501	750	40,00
751	1000	70,00
1001	2000	90,00
2001	3000	120,00
3001	5000	180,00
5001	10000	240,00
10001	20000	350,00
20001	30000	450,00
30001	40000	600,00
40001	EN ADELANTE	750,00
costo de operación: 0,08 x KG		

LAS TARIFAS INDICADAS COMPRENDEN EL ALMACENAJE POR SIETE DIAS CALENDARIO APARTIR DEL OCTAVO DIA SE COBRARÁ LA TARIFA BÁSICA MAS USD 0,005 POR DÍA

Tabla 2-13 Almacenamiento de carga aéreo.

En cuanto a precios por el almacenamiento de carga marítimo, se utilizará el valor establecido según el terminal portuario de Guayaquil.

Servicio	Unidad	Tarifa
IMPORTACIÓN		
ALMACENAJE		
Almacenaje Mínimo	teu	\$18.00
1 a 8 días	teu/días	\$2.99
9 a 15 días	teu/días	\$4.11
16 en adelante	teu/días	\$5.30
PORTEO	cont.	\$25.75
DESPACHO FULL IMPO NORMAL	Cont.	\$51.75
DESPACHO FULL IMPO ESPECIAL	Cont.	\$64.71
PESAJE	Cont.	\$39.99
SELLOS / UNIDAD	unidad	\$9.40
CUADRILLA	unidad	\$33.82
AFORO	unidad	\$99.86
EXPORTACIÓN		
RECEPCION	cont.	\$51.75
PORTEO	cont.	\$26.18
INSPECCIÓN ANTI-NARCÓTICOS		
Handling in	cont.	\$51.75
Cuadrilla	unidad	\$33.82
Handling out full	cont.	\$51.75
Sello TITADSU	cont.	\$10.89
Contenedor de apoyo	cont.	\$223.21
OTROS		
MONTACARGAS 3 TON/HORA (min. 2h)	hora	\$17.63
REVISIÓN CAJA E INSPECCIÓN REEFER	unidad	\$9.98
CONSOLIDACIÓN/DESCONSOLIDACIÓN	teu	\$123.36
MANIPULEO CONTENEDOR VACIO	cont.	\$51.75

TRANSPORTE DEVOLUCION CONTENEDOR VACIO	cont.	\$64.62
ENERGÍA HORA FRACCIÓN		\$3.99
(INCLUYE MONITOREO)		
Alquiler máquina 4 tm (mínimo 2 horas)	hr	\$29.38
Alquiler máquina 6 tm (mínimo 2 horas)	hr	\$41.13
Alquiler máquina 10 tm (mínimo 2 horas)	hr	\$46.99
Alquiler máquina 20 tm (mínimo 2 horas)	hr	\$58.73
Alquiler máquina push&pull	hr	\$57.32
Alquiler máquina Clamp	hr	\$36.47
Alquiler equipo especial (cama baja)	cont.	\$1042.10
Alquiler máquina Stacker (mínimo 2 horas)	hr	\$140.98
Alquiler de Rampa	unidad	\$17.63
Handling In / Out Full	cont.	\$51.75
Handling In / Out Vacío	cont.	\$51.75
Uso de cadenas	unidad	\$17.63
Enzunchaje	1	\$11.74
Trasvasije Contenedor	teu	\$123.36
Informes y certificaciones	unidad	\$10.42
Emisión de DRES	unidad	\$5.49
*La tarifa mínima por ALMACENAJE es \$18 por TEU		
*EL recargo por contenedor No estándar o IMO es de 20% adicional sobre la tarifa indicada		

Tabla N.- 2-14 Tarifas almacenamiento de carga marítima

2.10.3 Determinación la tarifa por servicio de nacionalización.

En el mercado existe mucha variabilidad de valores pues hay muchos factores a considerar como: peso, volumen, valor FOB, valor CIF, naturaleza, peligrosidad, etc.

Por tal motivo y en vista de que hay una gran variabilidad en la fijación de precios por los servicios prestados, como referencia se tomara la nueva resolución 2012-0140—RE, aplicada por el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones y el Servicio Nacional de Aduanas mismo que dispone lo siguiente:

Artículo 1.- Los honorarios establecidos en la presente resolución corresponden a la tarifa mínima que todo agente de aduana debe recibir por sus servicios de despacho, pudiendo en consecuencia, fijarse una tarifa mayor si así lo pactaren libremente entre las partes.

La facturación de trámites accesorios tales como obtención de licencias, permisos, registros y, en general, toda encargo logístico concerniente al embarque de las mercancías, no se encuentran incluidos dentro del presente tarifario, por lo que estos valores corresponden única y exclusivamente a la prestación del servicio de despacho.

Artículo 2.- Si el agente de aduana contratare con otro operador de comercio internacional para la prestación de sus servicios, los valores que este último pague al agente no podrán estar por debajo del mínimo establecido en la presente resolución.

Artículo 3.- Fíjese en medio salario básico unificado los honorarios mínimos de los agentes de aduana que tramiten cualquier tipo de régimen aduanero de importación de aquellos contemplados en los artículos 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 158, 159 y 160 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, bajo las modalidades de transporte aéreo o terrestre. Si la mercancía ingresare por vía marítima, la tarifa mínima será del 60% de un salario básico unificado.

Esta disposición comprende también la importación de menajes de casa.

Artículo 4.- Los honorarios mínimos de los agentes de aduana que tramiten cualquier tipo de régimen aduanero de exportación de aquellos contemplados en los artículos 154, 155, 156, así como otros regímenes aduaneros establecidos en los artículos 157, 161 y 162 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, sea bajo modalidad terrestre, aérea o marítima, serán fijados libremente por acuerdo entre las partes.

En virtud a lo dispuesto, tomaremos como referencia este valor mínimo de \$ 146.00 para trámites de importación y exportación que podrá ir aumentando según la complejidad y necesidad del cliente, de igual manera se buscara alianzas con bodegas y consolidadoras que nos permitirá dar un mejor servicio.

En referencia al servicio de flete internacional y consolidadora, el precio es difícil de determinar debido al constante cambio que existen en estos, sin embargo se negociara los mejores precios dependiendo de la necesidad del cliente. Ver anexo E

2.10.4 Determinación la tarifa por servicio de seguro.

El servicio de seguro se aplicara según la necesidad del cliente, a través de una alianza estratégica con diferentes aseguradoras en la cual se obtendrá un porcentaje de comisión de la prima neta, por cada aplicación de seguro que se genere.

A continuación se muestra un estimado de las tarifas a cobrarse, mismo que dependerá del valor FOB.

TARIFAS SEGURO				
Valor asegurado	%	Total		
152636,88	0,13	198,43	Prima neta	198,43
			S.B 3,5%	6,95
			S.S Camp 0,5%	0,99
			D. emisión	0,45
			Subtotal	209,84
			I.V.A	25,18
			Otros	0,00
			TOTAL	235,02

2-15 Tarifas referenciales, aplicación seguro

2.11 Comercialización del servicio

2.11.1 Descripción de los sistemas de comercialización

Se utilizará parte de la logística y se instalarán los equipos y personal necesario para la consecución de las tareas en la ciudad de Quito y en el sector del nuevo aeropuerto Tababela.

Los canales de ventas serán básicamente utilizando dos vías:

- Fuerza de Ventas propia de la empresa (Servicio Personalizado)
- Vendedores especializados que lleguen directamente donde el cliente para ofrecer los servicios

2.11.2 Ventajas y desventajas de los canales empleados

Al manejar un sistema personalizado en la relación con nuestros clientes se fortalecerá la confianza y así se asegura las relaciones a largo plazo.

El cumplir con la propuesta incondicional de ventas del servicio será una ventaja para la compañía ya que fortalecerá la credibilidad por parte de los clientes y generará un beneficio mutuo para futuras relaciones.

La principal desventaja de la oficina es el poco conocimiento que tendrán sobre el servicio nuestro cliente y dar a conocer nuestras principales fortalezas, al principio será muy difícil, pero con el tiempo, estas adversidades se convertirán en nuestras fortalezas, ya que el saber detalladamente los datos de todos los clientes nos permitirá tener una relación mucho más personalizada con los mismos.

2.12 Descripción operativa de la trayectoria de comercialización

La comercialización del servicio se realizará con la fuerza de ventas propia y la revisita de cada ejecutivo a su cliente, pues ellos ya conocen de la compañía y se propondrá una expansión a fin de que la oficina gane prestigio en el mercado económico correspondiente.



Gráfico N.2.1: Vendedor, Imágenes Google.



Gráfico 2-6.1 Clientes, Imágenes Google.

Adicional a esto se utilizará una comercialización vía correo (Internet) para los actuales clientes promocionando nuevos servicios.

A futuro se expandirá la fuerza de ventas propia especializada en la Venta de Servicios Logística Integral y Comercio Exterior intentando llegar a nuevos y grandes clientes, una vez que se consolide la marca y el Servicio.

2.13 Tabulación de las Encuestas

2.13.1 Diseño de Población y Muestra

- **Definición de población.-** la población que se ha considerado para el presente proyecto son personas jurídicas y naturales, que se dedican a la importación y exportación, de productos en la ciudad de Quito

En el anexo se adjunta algunas de las empresas importadoras y exportadoras registradas según el Servicio Nacional de Aduanas.

- **Tamaño de la muestra.-** Para determinar la muestra es conveniente utilizar una fórmula matemática que ayudará a determinar el tamaño. Por lo que vamos a utilizar para este cálculo en una población de 8941 empresas importadoras y exportadoras registradas en la página del SENA. Ver anexo F

Muestro Proporcional

$$n = \frac{Z^2 p q N}{NE^2 + Z^2 p q}$$

En donde:

n= Número de elementos de la muestra

N= Número de elementos del universo

Z= Nivel de confianza (más usual 1.96)

Pq= varianza de la población (0.5)

E= Límite aceptable de error muestral 9%

El cálculo es:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (8941)}{(0.05)^2} + \frac{(1.96)^2 (0.09) (1-0.5) (8941)}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{(3.8416) (0.5) (0.5) (8941)}{(0.0025)} + \frac{(3.8416) (0.5) (0.5) (8941)}{(0.0025)}$$

$$n = \frac{(3.8416) (0.25) (8941)}{(0.0025)} + \frac{(3.8416) (0.25) (8941)}{(0.0025)}$$

$$n = \frac{(8586.9364)}{(0.0025)} + \frac{(8586.9364)}{(0.0025)}$$

$$n = 117.02905$$

El diseño de la investigación se basó en la aplicación de encuestas que permitió conocer los requerimientos del cliente, las tendencias del cliente, misma que se realizó en la ciudad de Quito a importadores y exportadores con los cuales se ha mantenido relación comercial y personal, desde el 06 de Noviembre del 2012 hasta el 18 de noviembre del 2012

Encuestas Tabuladas

1. ¿Qué tipo de actividad principalmente realiza su empresa?

Descripción	Resp.	Porcentaje
Importaciones	51	43.59%
Exportaciones	36	30.77%
Importadores/Exportadores	30	25.64%
Total	117	100.00%

Tabla No. 2-16: Actividades de la empresa, Tabulación de datos.

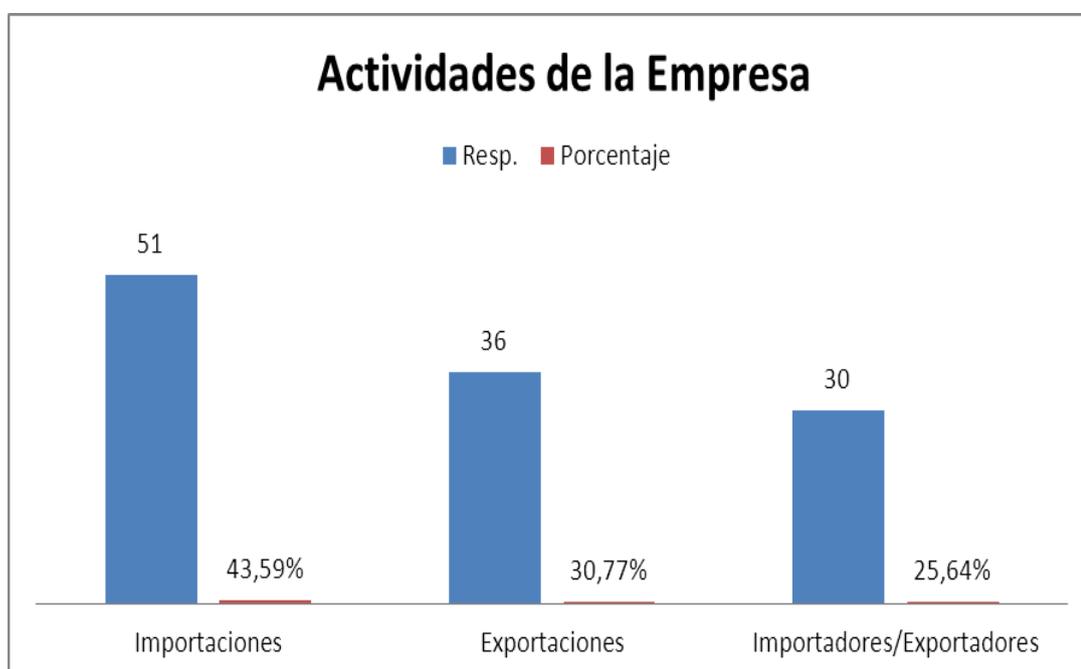


Gráfico No. 2-7: Actividades de la empresa, Tabulación de datos.

El 43.59% de los encuestados, se dedican a las Importaciones, el 30,77%, se dedican a exportaciones y el restante 25.64% se dedican a realizar ambas operaciones de comercio exterior.

2. ¿La asesoría en comercio exterior, que actualmente utiliza, le brinda un servicio integral de comercio exterior y transporte logístico?

Descripción	Resp.	Porcentaje
Si	39	33.33%
No	78	66.67%
Total	117	100.00%

Tabla No. 2-17: Datos informativos, Tabulación de datos.

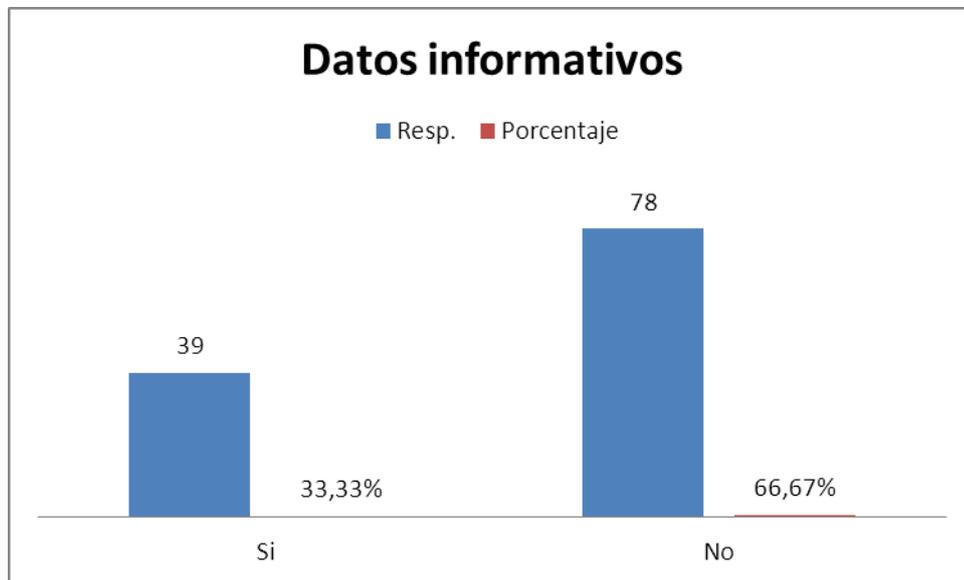


Gráfico No. 2-8: Datos informativos, Tabulación de datos.

Los encuestados indicaron que en un 66,67%, no cuentan con un agente de comercio exterior fijo, que brinde un sistema integral de comercio exterior.

3. ¿Qué tan conforme se encuentra con el servicio de comercio exterior y logística integral que les ofrecen?

Descripción	Respuesta	Porcentaje
Muy conforme	11	9.40%
Conforme	28	23.93%
Poco Conforme	43	36.75%
Inconforme	35	29.91%
Total	117	100.00%

Tabla No. 2-18: Conformidad con el servicio, Tabulación de datos.

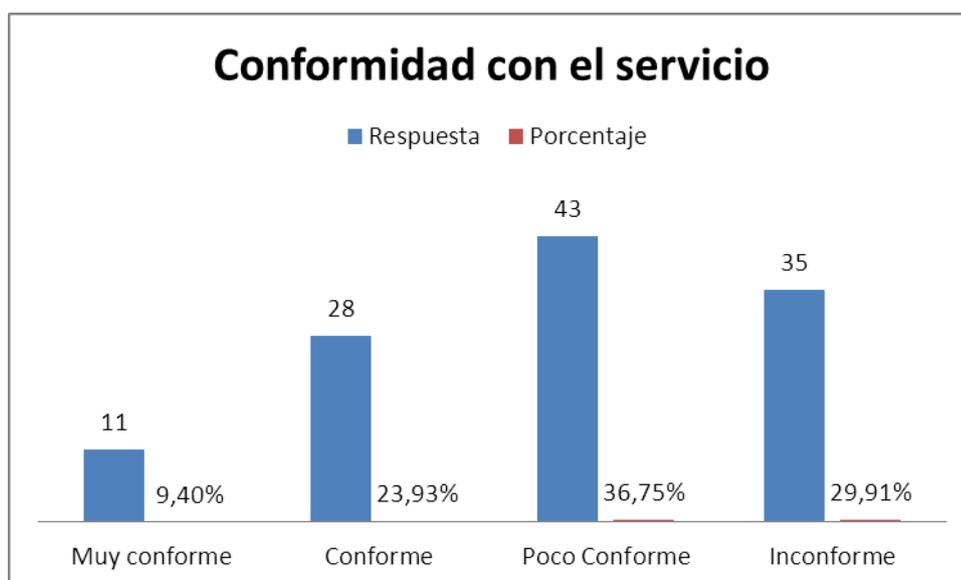


Gráfico No. 2-9: Conformidad con el servicio, tabulación de datos.

Actualmente las diferentes empresas en 35% se encuentran totalmente inconformes con el servicio, en un 43% poco conforme, un 28% se encuentran conformes, mientras el 11% se encuentra conforme.

4. ¿Qué distritos aduaneros utiliza regularmente?

Descripción	Resp.	Porcentaje
Quito	44	37.61%
Guayaquil	30	25.64%
Tulcán	19	16.24%
Huaquillas	13	11.11%
Otros	11	9.40%
Total	117	100.00%

Tabla No.2-19: Distritos aduaneros, Tabulación de datos.

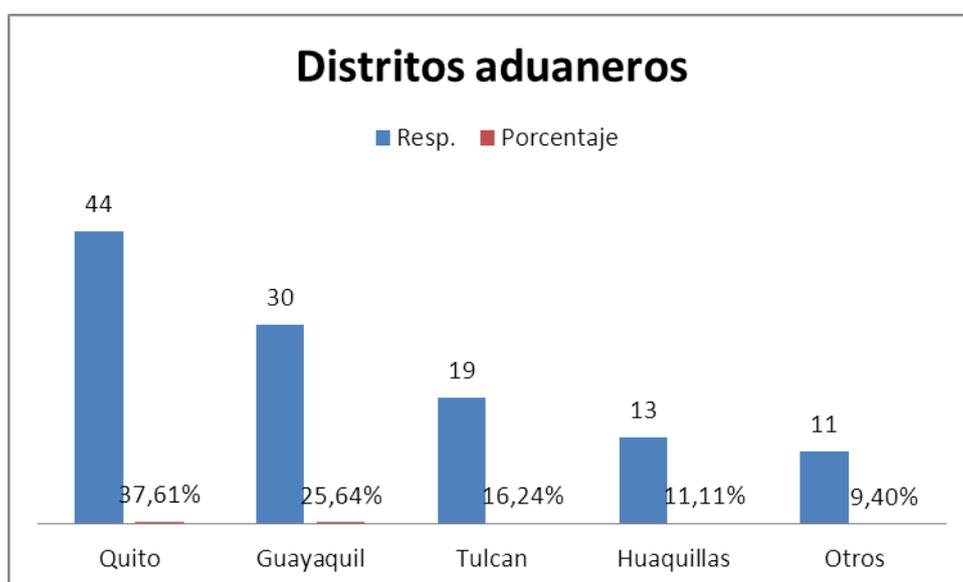


Gráfico N. 2-10: Distritos aduaneros, tabulación de datos.

Los distritos aduaneros que son utilizados más regularmente, según las encuestas son; Quito en un 37.61%, Guayaquil 25.64%, Tulcán 16.24%, Huaquillas 11.11%, y otros en un 9.40%. La empresa centrará sus operaciones inicialmente en la ciudad de Quito y el sector del nuevo aeropuerto.

5. ¿Cuál estima sería el número de trámites que requiere su empresa mensualmente?

Descripción	Resp.	Porcentaje
De 1 a 5	79	67.52%
De 5 a 8	24	20.51%
de 8 a mas	14	11.97%
Total	117	100.00%

Tabla No. 2-20: Estimado por cliente, Tabulación de datos.

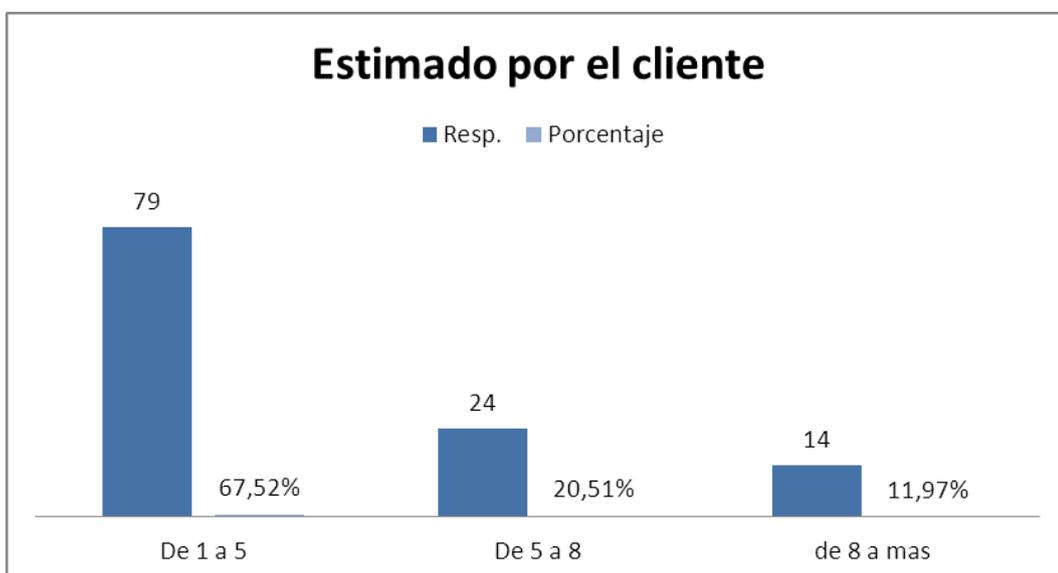


Gráfico N. 2-11: Estimado por cliente, tabulación de datos.

Los encuestados mostraron un promedio de trámites mensuales de entre 1 a 5, en un 67.52%; de 5 a 8 trámites mensuales en un 20.51% y de 8 a más trámites mensuales en un 11.97%.

6. ¿Cuál de los siguientes servicios solicita asesoría con mayor frecuencia? Enumere del 1 al 6 tomando en cuenta que 6 es el puntaje más alto y 1 es el más bajo

SERVICIOS	Coordinación Transporte internacional	Asesoría en Importaciones/ Exportaciones	Contratación de seguro	Asesoría en regímenes especiales	Obtención documentación previa
Siempre	25	43	20	25	24
Muy a menudo	29	23	9	23	13
Frecuentemente	30	25	8	21	25
Ocasionalmente	8	18	10	25	16
Rara vez	15	5	43	14	22
No aplica	10	3	27	9	17
Total	117	117	117	117	117

Tabla No. 2-21 Servicios utilizados, Tabulación de datos.

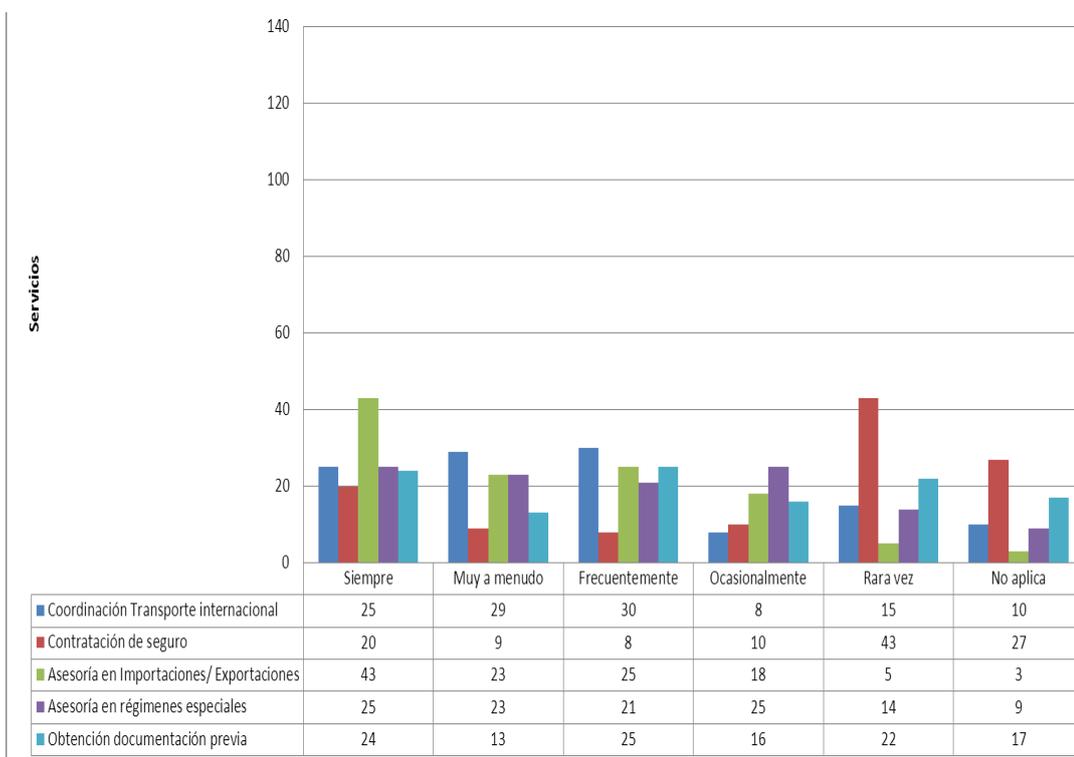


Gráfico N. 2-12: Servicios utilizados, tabulación de datos.

En referencia a los servicios que con mayor frecuencia solicitan servicios de asesoría, los datos reflejan que en trámites de importación y exportación necesitan asesoría, de igual forma con la contratación de flete internacional y seguros, adicionalmente hay una demanda considerable en cuanto a asesoría en regímenes especiales.

7. ¿Cuál es el factor más importante por el que usted prefiere determinada empresa de servicios de comercio exterior?

Descripción	Resp.	Porcentaje
Costo	29	24.79%
Calidad de Servicio	34	29.06%
Servicio personalizado	31	26.50%
Seguridad	23	19.66%
Tiempo	117	100.00%

Tabla No. 2-22: Preferencia del cliente, tabulación de datos.

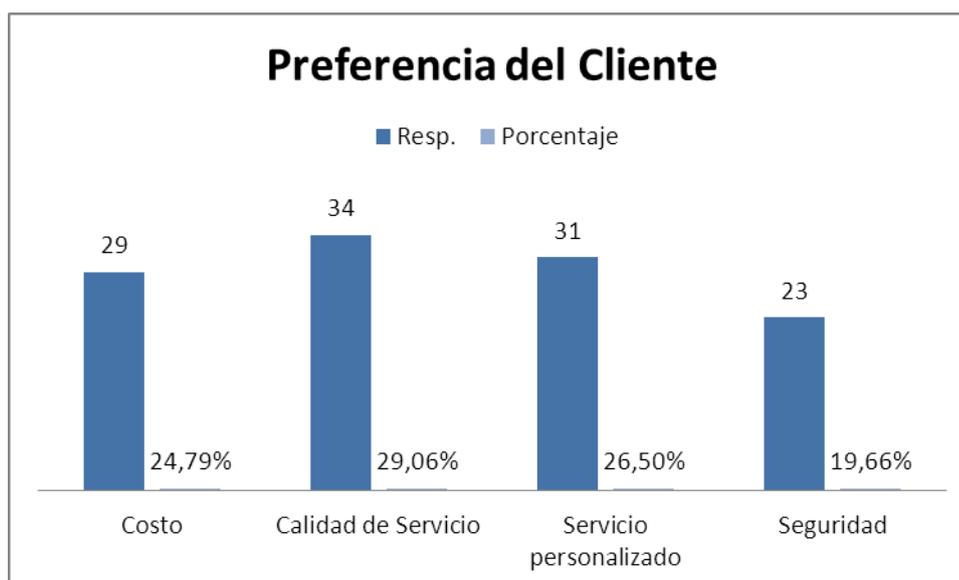


Gráfico N. 2-13: Preferencia del cliente, tabulación de datos.

Actualmente el cliente en un 24.79% elige su servicio por el costo, en un 29.06% por calidad del servicio, un 26.50% prefiere un servicio personalizado finalmente un 19.66% prefieren seguridad.

8. Ante cualquier eventualidad o problema ¿las soluciones que les brindan son...?

Descripción	Resp.	Porcentaje
Rápidas	13	11.11%
Medianamente rápidas	31	26.50%
Lentas	38	32.48%
Sin solución	35	29.91%
Sin solución	117	100.00%

Tabla No. 2-23: Solución a problemas, tabulación de datos.

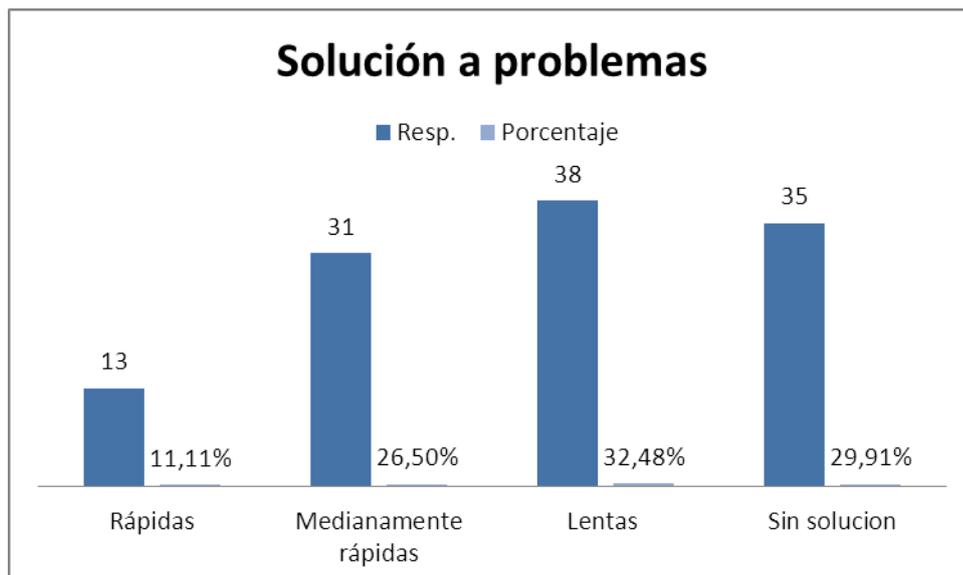


Gráfico No. 2-14: Solución a problemas, tabulación de datos.

El cliente ante las diferentes eventualidades que tienen al momento de realizar actividades entorno al comercio exterior en un 11.11% son rápidas, en un 26.50% son medianamente rápidas, un 32.48% especifica que son lentas y finalmente un 29.91% dicen que no tienen solución.

9. ¿Estaría dispuesto a cambiar de oficina de comercio exterior, por una que le brinde un servicio integral y personalizado?

Descripción	Resp.	Porcentaje
Si	86	73,50%
No	31	26,50%
Total	117	100,00%

Tabla No. 2-24: Preferencias del cliente, tabulación de datos.

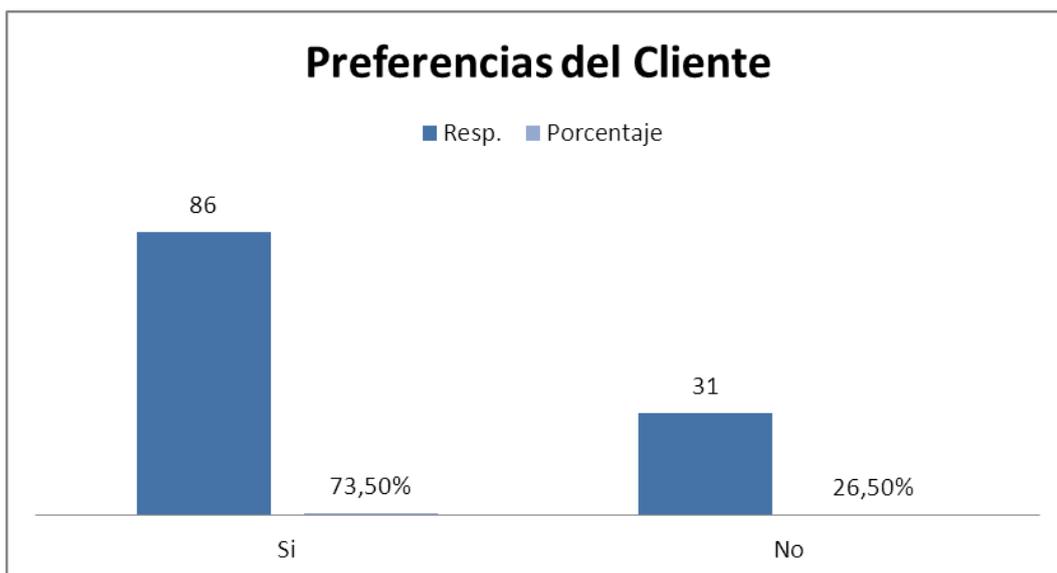


Gráfico No. 2-15: Preferencia del cliente, tabulación de datos.

Por qué.- La mayoría de encuestados concluyeron que el principal motivo por la cual cambiarían de oficina es por el servicio poco personalizado que le dan al momento de necesitar una respuesta ante cualquier eventualidad que se da en el proceso de comercio exterior.

El 64.10% de los encuestados, se muestra dispuesto a cambiar de agente afianzado, para contar con un servicio completo en logística integral de comercio exterior, a diferencia del 26.50% que no cambiaría de oficina por que no han tenido ningún inconveniente con su actual servicio.

10. ¿Entre los servicios que su oficina comercial le brinda, se encuentran los servicios de seguros y la consolidación de carga?

Descripción	Resp.	Porcentaje
Si	31	26.50%
No	73	62.39%
Solo uno de ellos	13	11.11%
Total	117	100.00%

Tabla No. 2-25: Preferencias del cliente, tabulación de datos.

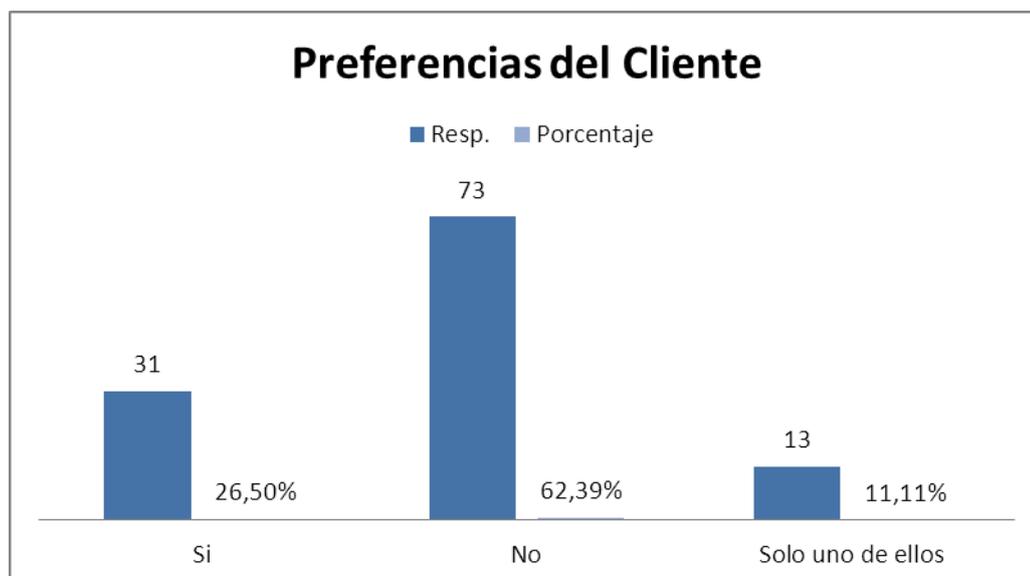


Gráfico No. 2-16: Preferencia del cliente, tabulación de datos

El 26.50% de los encuestados, muestra que sí cuenta actualmente con un servicio completo de logística en comercio exterior, mientras que el 62.39% no cuenta con un servicio completo y solo un 11.11%, cuenta con un servicio parcial.

2.14 Resumen ejecutivo del estudio de mercado

En la actualidad el comercio exterior se ha convertido en prioridad de muchas empresas, ya que la mayoría busca exportar o importar el producto correspondiente al giro de negocio de cada una de ellas siendo la importación en 43.59% que tiene mayor demanda, sin embargo estos procesos implican pasos a seguir por tal motivo el presente proyecto busca crear un oficina que brinde un servicio de comercio exterior que de servicios personalizados.

Mediante el análisis de la Demanda, la Oferta y los factores que influyen en el mercado tanto legales como comerciales, se pudo determinar que existe dentro de nuestros propios clientes insatisfacción debido a que un 66.67% de encuestados no se sienten a gusto con su actual servicio siendo este un factor a nuestro favor.

La falta de personalización en los servicios otorgados por las diferentes empresas que ofrecen servicios en logística integral y comercio exterior, ocasionan que la demanda este en una constante búsqueda de nuevas ofertas capaces de dar soluciones rápidas y concretas en sus operaciones de comercio exterior.

La ciudad de Quito es uno de los distritos más utilizados para la movilización de mercadería, pero con la creación del nuevo aeropuerto esto cambiaría, por lo cual necesitamos crear la oficina en el sector de

Tababela, junto con una oficina satélite en la ciudad de Quito, con una visión a largo plazo de crear una oficina en la ciudad de Guayaquil.

La asesoría en trámites de exportación e importación, la coordinación de transporte internacional y la contratación de seguros, según el estudio realizado exigen mayor enfoque, por tal motivo el presente proyecto enfoca todos estos temas con el objetivo de suplir las necesidades de nuestros posibles clientes, esto mediante diferentes herramientas tales como dar un servicio personalizado con alta calidad, costo razonable y con todas las seguridades del caso, mismas que nos permitan captar mercado e identificarnos netamente como una empresa con un servicio integral y consolidado.

La credibilidad y cumplimiento permite tener una mejor aceptación dentro de los potenciales clientes y hace factible la creación de este servicio.

CAPITULO 3 PROCESOS DE IMPORTACIÓN/ EXPORTACIÓN Y LOGISTICA INTEGRAL.

3.1 Pasos para crear la empresa.

Para crear la empresa SLIOCE LTDA, se seguirá el siguiente instructivo extraído desde la página web de la superintendencia de compañías.

1. Debe decidir cómo qué tipo de compañía se va a constituir en este caso es de responsabilidad limitada.
2. Escoger el nombre para la oficina.
3. Reservar el nombre de su compañía en la Superintendencia de Compañías.
4. Abrir la cuenta de integración de capital en la institución bancaria de su elección en este caso es Cía. Ltda. el valor mínimo es \$400.00
5. Elevar a escritura pública la constitución de la compañía (Esto puede ser realizado en cualquier notaría)
6. Presentar en la Superintendencia de Compañías, la papeleta de la cuenta de integración del capital y 3 copias de la escritura pública con oficio del abogado.
7. Retirar resolución aprobatoria u oficio con correcciones a realizar en la Superintendencia de Compañías luego de esperar el tiempo establecido (48 horas)
8. Publicar en un periódico de amplia circulación, los datos indicados por la Superintendencia de Compañías y adquirir 3 ejemplares del mismo.
9. Marginar las resoluciones para el Registro Mercantil en la misma notaría donde se elevó a escritura pública la constitución de la empresa.
10. Inscribir en el Municipio de Quito las patentes y solicitar certificado de no estar en la Dirección Financiera Tributaria.
11. Establecer quiénes van a ser el Representante Legal y el administrador de la empresa.

12. Inscribir en el Registro Mercantil el nombramiento de Representante Legal y Administrador.
13. Presentar en la Superintendencia de Compañías los documentos: Escritura inscrita en el registro civil, un ejemplar del periódico donde se publicó la creación de la empresa, copia de los nombramientos del representante legal y administrador, copia de la CI de los mismos, formulario de RUC lleno y firmado por el representante; y copia de pago de luz, agua o teléfono.
14. Esperar a que la Superintendencia posterior a la revisión de los documentos le entregue el formulario del RUC, el cumplimiento de obligaciones y existencia legal, datos generales, nómina de accionistas y oficio al banco.
15. Entregar en el SRI toda la documentación anteriormente recibida de la Superintendencia de Compañías, para la obtención del RUC.
16. Acercarse al IESS para registrar la empresa en la historia laboral con copia de RUC, copia de C.I, y papeleta de representante legal, copia de nombramiento del mismo, copia de contratos de trabajo legalizados en ministerio de trabajo y copia de último pago de agua, luz o teléfono

3.1.1 Constitución de la empresa.

El presente proyecto plantea la factibilidad de crear una oficina de comercio exterior perteneciente a la rama de compañías de responsabilidad limitada, por tal motivo es necesario cumplir con todas las obligaciones estipuladas por la superintendencia de Bancos y demás instituciones regulatorias.

La página web de la superintendencia de compañías menciona que:

La Compañía de Responsabilidad Limitada, es la que se contrae con un mínimo de dos personas, y pudiendo tener como máximo un número de quince. En ésta especie de compañías sus socios

responden únicamente por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales, y hacen el comercio bajo su razón social o nombre de la empresa acompañado siempre de una expresión peculiar para que no pueda confundirse con otra compañía”.

En esta especie de compañías puede consistir en una razón social, una denominación objetiva o de fantasía. Deberá ser aprobado por la Secretaría General de la Oficina Matriz de la Superintendencia de Compañías, o por la Secretaría General de la Intendencia de Compañías de Guayaquil, o por el funcionario que para el efecto fuere designado en la intendencia de compañías. El nombre de la compañía será SLIOCE CIA LTDA, mismo que consta como razón social disponible para la creación de la compañía.

La presentación al Superintendente de Compañías, se la hará con tres copias certificadas de la escritura de constitución de la compañía, adjuntando la solicitud correspondiente, la misma que tiene que ser elaborada por un abogado, pidiendo la aprobación del contrato constitutivo.

La compañía se constituirá con cinco socios, y si durante su existencia jurídica llegare a exceder este número deberá transformarse en otra clase de compañía o deberá disolverse. Cabe señalar que ésta especie de compañías no puede subsistir con un solo socio.

El capital mínimo con que ha de constituirse la compañía de Responsabilidad Limitada, es de cuatrocientos dólares. El capital deberá suscribirse íntegramente y pagarse al menos en el 50% del valor nominal de cada participación y su saldo deberá cancelarse en un plazo no mayor a doce meses. Las aportaciones pueden consistir en numerario (dinero) o en especies (bienes) muebles o inmuebles e intangibles, o incluso, en dinero y especies a la vez. En cualquier caso las especies deben corresponder a la actividad o actividades que integren el objeto de la compañía. El socio que ingrese con bienes, se hará constar en la escritura de constitución, el bien, su valor, la transferencia de dominio a favor de la compañía, y dichos bienes serán valuados por los socios o por los peritos.

3.2 Tamaño y localización

Analizando nuestras necesidades se tiene muy claro que lo que se necesita son dos oficinas una matriz y satélite, una en el distrito de Quito y la otra en el sector del nuevo aeropuerto, la oficina matriz puede tener unos 40 metros y la oficina satélite máximo unos 30 metros ya que esta solo servirá como un lugar de contacto con el cliente, mientras que la matriz debe estar en cercanía con las oficinas de la SENA, en las bodegas realizando aforos, en los bancos pagando los tributos, mismas que pasaran al sector de Tababela en el nuevo aeropuerto.

3.3 Factores que determinan el tamaño de la oficina

La principal ventaja de montar un proyecto de servicio es principalmente el no necesitar una planta grande, ya que esta viene a ser un intangible donde depende mucho del factor humano, donde se deberá invertir en expertos en el ramo para poder proceder de manera rápida y ágil.

Para la creación de la oficina se debe considerar los siguientes aspectos:

- La cercanía de la oficina a las instalaciones de la Aduana y de las Bodegas Temporales, que es donde se realiza principalmente el proceso de Nacionalización de mercancías.
- En cuanto a la capacidad física de la oficina estará ligada en el exterior a un espacio de la compañía con la cual estableceremos una alianza estratégica que permita recibir en sus oficinas la recepción e intercambio de información para transmisiones electrónicas a la aduana, con accesos a Internet, redes telefónicas y así poder brindar un servicio de excelencia a nuestros clientes estos costos se destinarán exclusivamente para la realización del proyecto cuyos gastos serán repartidos proporcionalmente al metraje de utilización dependiendo las negociaciones ya que además se puede manejar una política de arrendamiento único.

3.4 Ingeniería del proyecto

La creación de una oficina de servicios de logística integral y operaciones de comercio exterior, plantea varios retos siendo estos una oportunidad para dar un servicio personalizado y eficaz, el comercio exterior es un mundo amplio basado en la importación y exportación de mercancías, y partir de estos procesos se dan diferentes figuras que si bien es cierto no es un proceso demasiado complejo, pero exige conocimientos que faciliten el normal desarrollo de estos procesos, es aquí donde nosotros intervenimos con el fin de que el cliente sienta que sus operaciones de comercio exterior son llevados de manera confiable, personalizada y eficiente.

Por tal motivo se propondrá un proceso tipo de una importación y exportación que permita identificar nuestros servicios.

3.4.1 Registro Previo

Previamente se debe obtener el RUC y patente municipal, el cliente en este caso debe sacar el RUC como importador/exportador para poder realizar actividades de comercio exterior.

Una vez gestionado estos documentos debe realizar los siguientes pasos:

1. Registraremos los datos ingresando en la página: www.aduana.gob.ec, link: OCE's (Operadores de Comercio Exterior), menú: Registro de Datos y enviarlo electrónicamente.
2. Llenamos la Solicitud de Concesión/Reinicio de Claves que se encuentra en la misma página web y presentarla en cualquiera de las ventanillas de Atención al Usuario del SENA, firmada por el Importador o Representante legal de la Cía. Importadora. Una vez recibida la solicitud se convalidan con los datos enviados en el formulario electrónico, de no existir novedades se acepta el Registro inmediatamente.

Obtenida la clave de acceso al sistema ingresaremos y registraremos la o las firmas autorizadas para la Declaración Andina de Valor (DAV), en la opción: Administración, Modificación de Datos Generales Cumplidos estos pasos se podrá realizar la importación de mercancías revisando previamente las RESTRICCIONES que tuvieren.

Una vez obtenida la clave otorgada por la Aduana se debe acudir al

Banco Central del Ecuador para gestionar el Token (Firma Electrónica) y posteriormente obtener la validación en el ECUAPASS.

El ECUAPASS, arrancó el 26 de enero de 2012, para ello es necesaria la obtención de un Certificado Digital para firma electrónica y autenticación, debido a que será requisito para el Registro de Usuarios en el nuevo Portal de Comercio Exterior y para realizar operaciones de Comercio Exterior y de Ventanilla Única.

Cabe indicar que el ambiente piloto del nuevo sistema, en el que podrán realizar pruebas de las aplicaciones a ser puestas en producción, se levantó desde el 26 de diciembre de 2011 hasta la implementación de la primera etapa del ECUAPASS, por lo que se requiere la adquisición del Certificado Digital en este periodo; es altamente recomendable que dicha adquisición sea realizada con la mayor anticipación posible, con el ánimo de poder tener su retroalimentación para las mejoras del caso, dentro de dicho sistema.

Siguiendo las especificaciones del Acuerdo Interministerial N° 181 del 15 de Septiembre del 2011 del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, publicado mediante Registro Oficial 553 del 11 de octubre de 2011, se detallan los tipos de Certificados Digitales que se debe adquirir conforme a cada caso:

- **Persona Natural**, personas que trabajen por cuenta propia o para otra persona natural, es decir que no tienen una compañía constituida y que realizarán operaciones de comercio exterior en el ECUAPASS.

Ejemplo: Importadores o Exportadores que son personas naturales; Agentes de Aduana que son personas naturales y sus Auxiliares acreditados.

- **Persona Jurídica**, Representante Legal o Miembro de Empresa que trabajan en cualquier cargo, incluido Representante Legal, para una compañía constituida como tal y que realizarán operaciones de comercio exterior en el ECUAPASS. Ejemplo: Importadores o Exportadores que son personas jurídicas y sus empleados; Agentes de Aduana que son personas jurídicas y sus Auxiliares acreditados; Líneas Aéreas y sus empleados; Transportistas Terrestres y sus empleados; Depósitos Temporales y sus empleados; Courier y sus empleados; demás Operadores de Comercio Exterior que son personas jurídicas.

La firma electrónica es lo que si actualmente ha entrado en funcionamiento previo a solicitar un certificado digital de firma electrónica se debe revisar las normativas correspondientes a cada tipo de certificado.

Antes de iniciar la solicitud, se debe tener los documentos escaneados en formato PDF, (tamaño menor o igual a 1Mb y legibles), que requerirá subir para el registro.

Persona Natural

- Copia de Cédula o pasaporte a Color
- Copia de Papeleta de votación actualizada, (exceptuando a personas mayores a sesenta y cinco años, las ecuatorianas y ecuatorianos que habitan en el exterior, los integrantes de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional, y las personas con discapacidad)
- Copia de la última factura de pago de luz, agua o teléfono ECUAPASS - Para Agentes de Aduana o importadores/exportadores, es obligatorio ingresar su número de RUC en el formulario de solicitud

Persona Jurídica

- RUC de la empresa
- Copia de Cédula o pasaporte a Color
- Copia de Papeleta de votación actualizada, (exceptuando a personas mayores a sesenta y cinco años, las ecuatorianas y ecuatorianos que habitan en el exterior, los integrantes de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional, y las personas con discapacidad)
- Copia del nombramiento o certificado laboral firmado por el Representante Legal
- Autorización firmada por el Representante Legal. Importante: Para el día en que realice el pago, traer esta autorización en formato impreso

3.4.2 Importación

3.4.3 Flete internacional y seguros.

Nuestro servicio también busca dar una asesoría en cuanto al embarque en el exterior, previo a esto es necesario identificar con que termino de negociación trabaja el cliente si es FOB, se tratara de que la consolidación en el exterior sea confiable, una vez embarcada la mercadería se mantendrá constantemente informados a los clientes sobre el status de las cargas, además se mantendrá como base el siguiente proceso.

- Una vez que se haya cumplido con la negociación previa por parte del cliente procedemos con el contacto para que nos indique los datos de su proveedor.
- SLIOCE CIA LTDA, contacta con la consolidadora que se adapte a las necesidades de nuestro cliente, es necesario mencionar que se

emplearán alianzas estratégicas en la cual se obtenga beneficios para cada parte interviniente.

- Una vez que hemos contactado la consolidadora, se solicita los datos sobre el agente en el exterior con el cual se trabajará.
- SLIOCE LTDA, informa al cliente los datos del agente en el exterior,
- El cliente notifica a su proveedor los datos del agente en el exterior que lo contactará
- El proveedor deberá notificar la fecha en la que estará lista la carga
- Una vez coordinada la fecha de embarque, el agente deberá contactar a la naviera / aerolínea para reservar espacio, la naviera/aerolínea nos indicará la fecha de cut off. (corte de la guía)
- Una vez confirmados estos datos se procede con la elaboración de la póliza de seguros según sea la indicada por el cliente con el objetivo de proteger la mercadería del mismo ante cualquier eventualidad o siniestro.
- El agente en el exterior enviará los datos de booking a la consolidadora (misma que procederá a informarnos la fecha de embarque, buque, viaje, naviera/aerolínea)
- SLIOCE CIA LTDA, comunica la información del booking al cliente.
- Una vez realizado el embarque, el agente en el exterior envía el B/L para la verificación de datos.
- Se envía el B/L o guía aérea para que el cliente nos indique si los datos son correctos (El B/L o guía aérea es el documento que nos certifica que efectivamente salió la carga desde el puerto de origen.)
- SLIOCE CIA LTDA, da seguimiento del embarque a través de los tracking de las navieras/aerolíneas en las páginas web usando el número de contenedor, ejemplo: NAVIERA MOL <http://www.molpower.com/VLCWeb/UITracking/TrackNTrace.aspx>,

- Una vez que la carga arribó, toda naviera envía aviso de llegada a Consolidadora
- Consolidadora notifica a SLIOCE CIA LTDA los datos de arribo (ETA, buque/avión, viaje, número de manifiesto (MRN-MSN-HSN), módulo al que llega (bodega), cuando es FCL envía cartas de compromiso para que cliente final pueda retirar el contenedor de las bodegas, una vez que realice el respectivo trámite aduanero.
- Si la carga es LCL, es necesario que SLIOCE CIA LTDA pregunte a consolidadora, la fecha de Desconsolidación para que informe al cliente.
- SLIOCE CIA LTDA debe coordinar el pago del flete y los gastos para que la consolidadora de visto bueno en el B/L del cliente final y tramite la Carta de Salida.
- Delegado de zona primaria (SENAE) verificará y validará la información recibida.

Recepción del Medio de Transporte

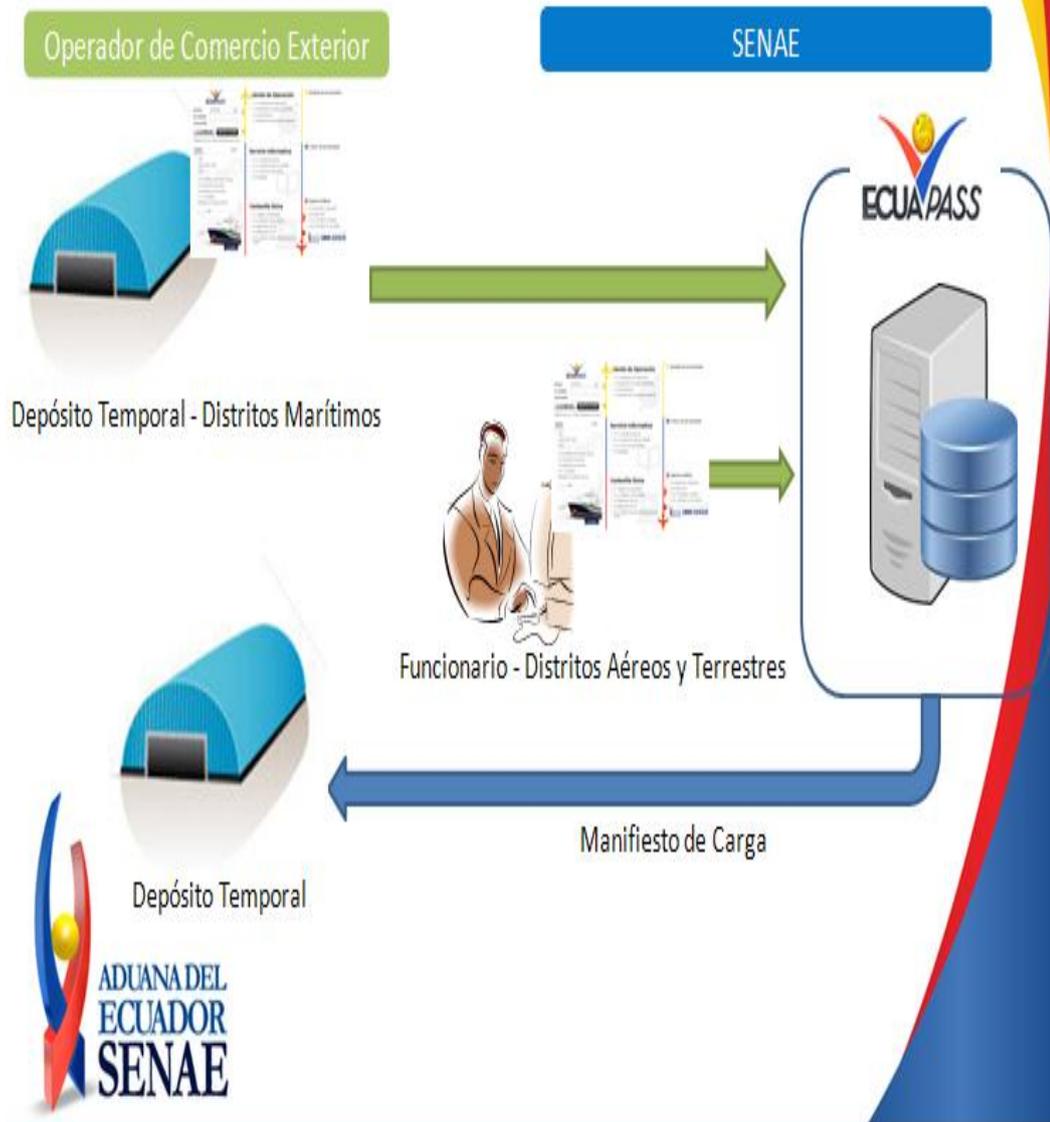


Gráfico N. 3.1: Recepción del medio de transporte SENAE, fuente ECUAPASS

3.4.4 Recepción documentos.

Una vez que la carga arriba al país debemos obtener el BL en caso de ser marítimo o la guía aérea en caso de que el transporte fue por vía aérea,

adicional a esto el cliente debe entregarnos la factura de compra original y la póliza de seguro, pudiendo ser esta L.A.P. o todo riesgo y los demás documentos de sustento que se necesitan en la importación

Una vez recibida la documentación y con el visto del respectivo documento de transporte se procede con la verificación de datos en el ECUAPASS, dicha información es subida por la consolidadora



Gráfico No. 3-1 Transmisión de datos Consolidadora, fuente ECUAPASS

Manifiesto Marítimo - MIM

* Tipo de OCEs

Manifiesto de Carga
Documento de Transporte
Detalle del Documento de Transporte
Transporte Multimodal

Datos Generales del Manifiesto de Carga

* Tipo de Manifiesto	MARITIMO (IMPORTACION)	* Fecha y Hora del Informe	14/09/2012 11 : 50 AM
* Distrito	GUAYAQUIL - MARITIMO	* MRN	CEC2012AAAU2001
* Clasificación del Manifiesto	LINEA DE TRANSPORTE REGULAR	* Puerto de Descarga	[ECGYE] GUAYAQUIL
* Terminal de Descarga	CONTECON	* Cantidad de Documentos de Transporte	109
* Total de Peso (Kg)	100,000.00	* Total de Cantidad de Bultos	200
Cantidad de Unidades de Carga	300	* Operador del Medio de Transporte	[02901192] TRANSOCEANICA COMPAÑIA LIMITADA
* Empresa Propietaria de Transporte	[02901192] TRANSOCEANICA COMPAÑIA LIMITADA	Nombre del Propietario del Medio de Transporte	
* Numero de Viaje/Vuelo	248	* Fecha Estimada de Llegada	17/09/2012
* Nombre/Matricula del Medio de Transporte	NORASIA ALYA	* Bandera del Medio de Transporte	ANTIGUA Y BARBUDA
* Puerto de Origen del Viaje/Vuelo	[CL] CHILE [CLSAI] SAN ANTONIO	* Fecha de Salida en Origen	02/09/2012
* Sector	NORMAL		

Gráfico No. 3-2: Ingreso de Datos de la consolidadora, fuente ECUAPASS

Manifiesto Marítimo - MIM

* Tipo de OCEs ↺

Manifiesto de Carga | **Documento de Transporte** | Detalle del Documento de Transporte | Transporte Multimodal

Datos Generales del Documento de Transporte

No	Numero de entrega	MSN	No. de Doc. de Transporte (M-B/L)	Tipo de Documento de Transporte	Clasificacion de la Carga	Peso (Kg)	Cantidad de Bultos	Tipo de Envio
1	02901191201200000038P	6001	12345	BILL OF LADING	NINGUNA	10	1	RE TRANSMISION

Numero de entrega

* Puerto de Embarque * Agente Operador de la Carga

* No. de Secuencia (M-B/L) * No. de Doc. de Transporte (M-B/L)

* Simple o Consolidado

Agente de Carga Local * Tipo de Documento de Transporte

* Clasificacion de la Carga * Peso (Kg)

* Cantidad de Bultos

* Tipo de Doc. de Identidad del Consignatario * Num. de Doc. de Identidad del Consignatario

* Nombre del Consignatario

* Direccion de Consignatario

Pais del Consignatario * Tipo de Doc. de Identidad del Notificado

* No. de Secuencia (M-B/L) B/L)

* Simple o Consolidado

Agente de Carga Local * Tipo de Documento de Transporte

* Clasificacion de la Carga * Peso (Kg)

* Cantidad de Bultos

* Tipo de Doc. de Identidad del Consignatario * Num. de Doc. de Identidad del Consignatario

* Nombre del Consignatario

* Direccion de Consignatario

Pais del Consignatario * Tipo de Doc. de Identidad del Notificado

* No. de Doc. de Identidad del Notificado

* Nombre de Notificado

* Direccion de Notificado

* Nombre del Embarcador

* Direccion del Embarcador

Puerto de Origen de la Mercancia Puerto de Destino Final

* Deposito Regimen

Consolidador de Carga Cantidad de Unidades de Carga

* Metodo de Pago del Flete * Moneda del Flete

* Monto del Flete S/

Moneda del Seguro Monto del Seguro S/

Metodo de Pago de Otros Gastos Moneda de Otros Gastos

Monto de Otros Gastos S/

* Fecha de Embarque

Puerto de Transbordo Fecha de Transbordo

* Lugar de Emision * Fecha de Emision

* Instrucciones al Transportista (Max: 210)

Agrega | Modifica | Elimina

Gráfico No. 3-3: Ingreso de Datos Documento de Transporte Consolidadora, fuente ECUAPASS

Documento de Transporte

* No. de Secuencia (M-B/L)	6001	* No. de Doc. de Transporte (M-B/L)	12345
----------------------------	------	-------------------------------------	-------

Detalle del Documento de Transporte

* Secuencia	1	* Tipo de Carga	CARGA CONTENERIZADA
* Peso (Kg)	1.00	* Cantidad de Bultos	1
* No. de Unidad de Carga	CNIU2222222	Embalaje	--Seleccion--
Marcas y Numeros			
Sustancia Peligrosa IMO 1			
Sustancia Peligrosa IMO 2			
Sustancia Peligrosa IMO 3			
* Descripción de la Carga(Max: 1000)			

Datos Generales de Contenedores

* Tipo y Tamano de la Unidad de Carga	DIME COATED TANK	* Condicion de la Unidad de Carga	FCL/FCL
* Tara	2.00	* Calificador de la Unidad de Carga	CONTAINER
* Proveedor de la Unidad de Carga	SHIPPER SUPPLIED	* Estado de la Unidad de Carga	IMPORT
* Precinto o Sello 1	12132435	Precinto o Sello 2	
Precinto o Sello 3		Precinto o Sello 4	

Manifiesto Marítimo - MIM

* Tipo de OCEs 02901191

Datos de Detalle del Documento de Transporte

<input type="checkbox"/>	No	Secuencia	Tipo de Carga	Peso (Kg)	Cantidad de Bultos	Embalaje	Tipo de Envio
<input type="checkbox"/>	1	1	CARGA CONTENERIZADA	1.00	1		RE TRANSMISION

Documento de Transporte

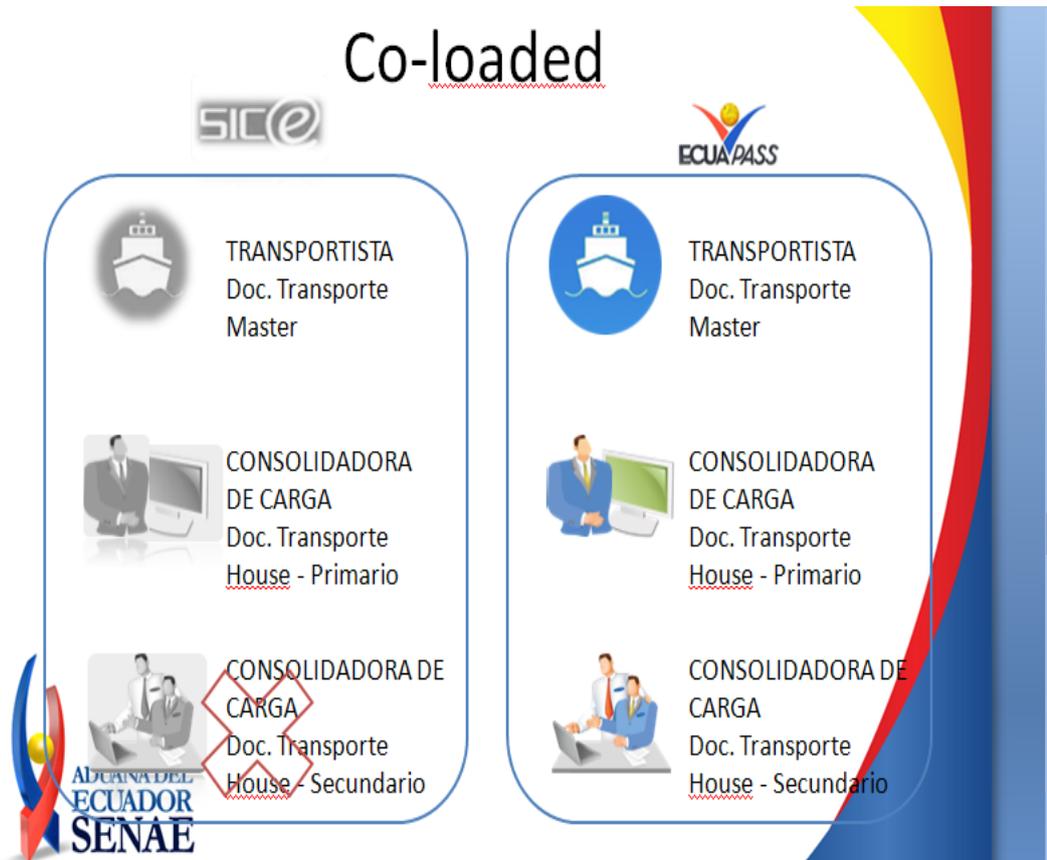
* No. de Secuencia (M-B/L)	6001	* No. de Doc. de Transporte (M-B/L)	12345
----------------------------	------	-------------------------------------	-------

Detalle del Documento de Transporte

* Secuencia	1	* Tipo de Carga	CARGA CONTENERIZADA
* Peso (Kg)	1.00	* Cantidad de Bultos	1
* No. de Unidad de Carga	CNIU2222222	Embalaje	--Seleccion--
Marcas y Numeros			
Sustancia Peligrosa IMO 1			
Sustancia Peligrosa IMO 2			
Sustancia Peligrosa IMO 3			
* Descripción de la Carga(Max: 1000)			

Grafico No. 3-4: Ingreso de Datos detalle de documento de transporte, fuente ECUAPASS

Co-loaded



* Consolidador de Carga	[09902045] SAGO SHIPPING LINE S.A.	
Consolidador Primario de Carga	--Selección--	No. de Doc. de Transporte Primario

Grafico No. 3-5: Ingreso de Datos por la naviera, Co-loaded, fuente ECUAPASS

Informe de Novedades en la Descarga



Grafico N. 3-6: Informe de novedades en la descarga Zona Primaria, fuente ECUAPASS



Trámites Operativos | **Servicios Informativos** | **Soporte al Cliente** | **Ventanilla Única**

OCE 03905726 | Buzon Electronico | SENA E | Guia del uso
 LAERA | [Cerrar sesion](#)
 [Consultar](#)

Menu izquierdo

1.1 Elaboración de e-Doc. Operativo > 1.1.0 e-Docs > Informe de Novedades en la Descarga - IND

Mi menu 1 2 3 4 5 6

Informe de Novedades en la Descarga - IND

*Codigo de OCEs	<input type="text" value="03905726"/>	Numero de Entrega	<input type="text"/>
* Distrito	<input type="text" value="--Seleccion--"/>	* Fecha y Hora del Informe	<input type="text" value="17/09/2012"/> <input type="text"/> : <input type="text"/> AM <input type="radio"/> PM
* MRN	<input type="text" value="CEC2012*****"/>		

Detalle de la carga

<input type="checkbox"/>	No.	No. de Documento de transporte (M-B/L)	No. de Secuencia (M-B/L)	Novedad
<input type="checkbox"/>				

Detalle de las novedades

Contenedor | **Carga Suelta**

<input type="checkbox"/>	No.	Peso con Novedad	No. de Unidad de Carga	Tipo y Tamano de la Unidad de Carga	Tara	Precinto o Sello 1	Precinto o Sello 2	Precinto o Sello 3	Precinto o Sello 4
<input type="checkbox"/>									
<input type="checkbox"/>									
<input type="checkbox"/>									
<input type="checkbox"/>									
<input type="checkbox"/>									

Cantidad de Bultos con Novedad	<input type="text" value="0"/>	* Peso con Novedad	<input type="text" value="0.00"/>
* No. de Unidad de Carga	<input type="text"/>		
* Tipo y Tamano de la Unidad de Carga	<input type="text" value="--Seleccion--"/>	Tara	<input type="text" value="0.00"/>
Precinto o Sello 1	<input type="text"/>	Precinto o Sello 2	<input type="text"/>
Precinto o Sello 3	<input type="text"/>	Precinto o Sello 4	<input type="text"/>

Gráfico No.3-7: Informe de novedades en la descarga de Zona Primaria, fuente ECUAPASS

3.4.5 Control de Calidad para nacionalización.

Una vez recibida toda la documentación se procede con la revisión de los mismos de igual forma, con el cliente se realiza la clasificación de los ítems contenidos en la factura bajo el arancel común de igual manera es necesario recalcar que el control de calidad es continuo y se lo hará durante todo el proceso de comercio exterior, adicional se revisara la documentación dependiendo del país de origen (certificado de origen, autorizaciones previas, entre otros), de igual forma tomará en cuenta los siguientes puntos en los documentos de acompañamiento

Factura comercial:

- Factura original
- INCOTERM
- Forma de pago
- Fecha de emisión de factura
- Datos acorde a una transacción comercial normal

Documento de transporte:

- Datos del shipper y consignee igual a los de la factura comercial
- Documento con el respectivo visto bueno
- Los datos manifestados deben ser iguales a los declarados.

Póliza de seguro

- EL valor asegurado deber ser cubierto en su totalidad, caso contarios se solicitara un alcance
- La fecha de la aplicación del seguro debe ser acorde con la fecha de embarque de la mercadería.

3.4.6 Ingreso de datos al ECUAPASS (DAI)

Una vez que se tiene toda la información necesaria se procede con el registro en el Ecuapass, sistema que permite llevar un control eficiente y eficaz de las operaciones aduaneras que ingresan y salen de las bodegas de la aduana.

Ingresamos a la opción despacho aduanero, ventana en la cual nos permite ingresar la declaración de importación o exportación, tal como se muestra en la siguiente ventana.

Importación

Declaracion de Importacion	Seleccionar
Sustitutivo de detalle del Documento de Importacion	Seleccionar
Declaracion de Simplificada (Importacion)	Seleccionar

Exportación

Declaracion de Exportacion	Seleccionar
Corrección, de Sustitutiva y Rechazo de Declaración de Exportación	Seleccionar
Declaracion de Simplificada (Exportacion)	Seleccionar
Notificación	Seleccionar

Figura N.- 3-8: Ingreso declaración aduanera, agente de aduana (SLIOCE), fuente ECUAPASS

Seleccionado el proceso que se va realizar, se ingresa la información básica, detallada en el gráfico.

Información de general

* A01. Código del declarante	--Selección--	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Consultar"/>
* A03. Aduana	--Selección--		* A04. Código de régimen	--Selección--	
* A05. Tipo de despacho	--Selección--		A06. Número de despacho parcial		
* A07. Tipo de pago	--Selección--				

Información de importador

* B01. Nombre	<input type="text"/>				
* B02. Tipo de documento	--Selección--		<input type="text"/>	<input type="button" value="Q"/>	
* B04. Ciudad	<input type="text"/>	B05. Dirección	<input type="text"/>		
B06. Teléfono	<input type="text"/>				
* B07. CIU	--Selección--				

Información del declarante

B08. Tipo de documento	--Selección--		<input type="text"/>	<input type="button" value="Q"/>	
* B10. Código del declarante	<input type="text"/>	B11. Apellidos/nombres	<input type="text"/>		
B12. Dirección	<input type="text"/>				

Figura N.- 3-9: Ingreso declaración aduanera, agente de aduana (SLIOCE), fuente ECUAPASS

Posteriormente seleccionamos la pestaña común para ingresar los datos detallados en el gráfico.

Informacion de carga

* C01. Pais de procedencia	--Seleccion--	
* C02. Codigo de endoso	--Seleccion--	
C03. Beneficiario del giro en el exterior		
* C04. Numero de carga		C05. Documento de transporte

Valores totales

* D01. FOB	\$ 0	D02. Flete	\$ 0
D03. Seguro	\$ 0	D04. Ajustes	\$ 0
D05. Otros ajustes	\$ 0	* D06. Valor en aduana	\$ 0
* D07. Items declarados		* D08. Peso neto (kilos)	0.000
* D09. Cantidad de unidades fisicas	0.00000	* D10. Cantidad de unidades comerciales	0.000
* D11. Total en tributos			\$ 0

Total en tributos

Resultado : 0

No	E01. Concepto	E02. Monto	E03. Liberacion/suspension	Monto de pago



Observaciones - comun

F01. No.	F02. Concepto	F03. Descripcion

* F02. Concepto	--Seleccion--
* F03. Descripcion	

Figura No.3-10: Ingreso declaración aduanera, agente de aduana (SLIOCE), fuente ECUAPASS

Durante el registro de cada uno de los datos se puede ir guardando todos los datos mediante la opción guardar temporal.

Un botón rectangular con un fondo gris claro y un borde gris. El texto "Guardar temporal" está en un color azul oscuro con un efecto de sombra.

Gráfico No. 3-14: Ingreso declaración aduanera, agente de aduana (SLIOCE), fuente ECUAPASS

Una vez finalizado el ingreso de la declaración procedemos a guardar los datos para el envío definitivo con la firma electrónica, en el cual si todos los datos están completos nos reflejara la siguiente pantalla.



Gráfico N. 3-15: Ingreso declaración aduanera, agente de aduana, (SLIOCE), fuente ECUAPASS

Caso contrario en caso de faltar alguna información nos presentarán mensajes de error.



Gráfico N. 3-16: Ingreso declaración aduanera, agente de aduana (SLIOCE), fuente ECUAPASS

3.4.7 Canal de Aforo.

Luego de esto obtenemos el timbre de aforo y de acuerdo a las circunstancias y valor FOB de la mercancía puede ser un documental en la cual como el nombre lo indica solo se realiza una revisión de los documentos y no de la mercadería, o físico con Verificadora o directamente con la SENA E y en este caso si se realiza una verificación física de la mercancía tanto en su naturaleza, cantidad, procedencia, y precio.

Información del Informe

Número de Informe de Ingreso	<input type="text"/>	Tipo de Ingreso	INGRESO DE CARGA COURIER
* Courier	--Selección--	Distrito	GUAYAQUIL - AEREO
* Número de Carga	<input type="text"/>	Número de Guía	<input type="text"/>
Consignatario	<input type="text"/>	Descripción de Mercancía	<input type="text"/>
Peso Manifestado	<input type="text" value="0"/>	Cantidad manifestadas	<input type="text" value="0"/>
Peso Ingresado	<input type="text" value="0"/>	Cantidad Ingresada	<input type="text" value="0"/>
Número de DAS asociada	<input type="text"/>	Tipo de aforo	--Todo--

Aforo Electrónico
 Aforo automático
 Aforo documental
 Aforo Físico No Intrusivo
 Aforo físico

	Número de Carga			Peso	Tipo de aforo
	MRN	MSN	HSN		
<input type="checkbox"/>					
Peso Total	<input type="text" value="0"/>				

Gráfico N.3-17: Informe de Aforo, SENA E, fuente ECUAPASS

3.4.8 Liquidación.

Luego del proceso de aforo ya nos resta esperar el informe por parte de la verificadora y/o aduana, si este es favorable es decir que están de acuerdo con todo lo declarado y clasificado la liquidación del trámite esta lista en el sistema caso contrario se debe presentar los sustentos que nos soliciten.

Mediante el ECUAPASS, podemos verificar los detalles de la liquidación ingresando a la opción de formulario de solicitud de categoría



Gráfico N. 3-18: Consulta declaración de importación, cliente/SLIOCE, fuente ECUAPASS

Seleccionada la pantalla ingresamos a despacho aduanero, posteriormente seleccionamos la opción consulta de liquidación.

Importación

Registro / Modificación Autorizaciones de LEFORTAAC	Seleccionar
Registro de solicitud de la venta a terceros y compra	Seleccionar
Registro de código de producto	Seleccionar
Solicitud de matriz	Seleccionar
Control de ventas y destrucción de almacenes libres	Seleccionar
Solicitud de Autorización	Seleccionar
Notificación de allanamiento	Seleccionar
Justificación de notificaciones	Seleccionar
Solicitud de modificación de plazo o monto de la garantía	Seleccionar
Solicitud de aprobación de garantía	Seleccionar
Consulta de notificación de efectivización de la garantía	Seleccionar
Consulta de estado de garantía	Seleccionar
Solicitud de facilidad de pago	Seleccionar
Registro de información del núcleo	Seleccionar
Consulta de liquidación	Seleccionar
Reexportaciones individualizadas en almacén especial	Seleccionar
Adm. de relación de OCE y agente de aduana	Seleccionar
Adm. liquidación de integración	Seleccionar

Gráfico N. 3-19: Consulta declaración de importación, cliente /SLOICE, fuente ECUAPASS

Con la liquidación lista simplemente procedemos a imprimir la misma y realizar el pago de tributos detallado, el mismo que lo puede hacer el cliente directamente vía Internet, también nos puede enviar una autorización escrita para hacerlo vía débito bancario o directamente con cheque o efectivo en la ventanilla de los bancos autorizados.



Fecha : 09/05/2012

liquidación

CONTRIBUYENTE:

Número de la liquidación	00000016	Tipo de Identificación	RUC	Número de Identificación	0014625605001
Nombre o Razón Social	TEST	Ciudad		TELEFONO	
Dirección	DIRECTION TEST				

LIQUIDACION ADUANERA:

CONCEPTO	Liquidación de Aduana	Valor liberado	Valor a Pagar	Valor Garantizado	Diferencia pagando garantía
A. Derechos arancelarios					
ARANCEL ADVALOREM	1,110.000	0	1,110.000		
ARANCEL ESPECIFICO	11.200	0	11.200		
ANTIDUMPING	3,450.000	0	3,450.000		
B. Impuestos					
FONDINFA	1,241,240.00	0	1,241,240.00		
ICE ADVALOREM	1,240.000	0	1,240.000		
ICE ESPECIFICO	510.000	0	510.000		
IVA	150.000	0	150.000		
C. Tasas					
Tasa de Vigilancia	0	0	0		
D. Recargos Arancelarios					
SALVAGUARDIA	12,340.000	0	12,340.000		
SALVAGUARDIA	1,240.000	0	1,240.000		
E. Intereses					
MULTA POR	0	0	0		
F. Multas					
Multa por falta	0	0	0		
G. Otros					
TOTAL:	1,261,291.200	0	1,261,291.200	0	
Fecha/hora de liquidación	01/03/2012	Fecha máxima de pago	03/03/2012	Banco	

Gráfico N. 3-20: Consulta declaración de importación, cliente/SLIOCE, fuente ECUAPASS

3.4.9 Retiro de la Mercancía.

Esta es la etapa final del trámite ya que con la liquidación de tributos pagada lo que nos queda es pagar el valor del almacén temporal y con la autorización del servicio de vigilancia aduanera procedemos a sacar la mercancía, la subimos a nuestro vehículo y este sale con directamente a las instalaciones señaladas por nuestro cliente para realizar la entrega respectiva, adicional a esto nuestros ejecutivos le harán llegar al día siguiente una carpeta con un detalle de todos los documentos originales que se utilizó para el desarrollo de este proceso como también nuestra factura por nuestro servicio.

3.5 Tipo de proceso

Por el mismo hecho de que este proyecto trata la posibilidad de generar un servicio para un grupo de clientes existentes, sin embargo dependeremos de la actividad de cada uno de ellos (clientes) y su movimiento y frecuencia de importaciones por lo que el tipo de proceso en este caso será el Proceso Productivo por Pedidos ya que cada pedido es diferente no solo por sus características del pedido sino también en cantidad lo que nos hace requerir tener una flexibilidad en la mano de obra y en la estructura de distribución. Además se requerirá una flexibilidad en los insumos necesarios para la logística y entrega de la carga.

3.6 Exportación

Para realizar una exportación se debe seguir los mismos procesos de registro como importador o exportador.

Una vez obtenido el registro se podrá realizar la transmisión electrónica de la Declaración de Exportación que es un proceso similar al de importación.

Se inicia con la transmisión electrónica de una Declaración Aduanera de Exportación (DAE) en el nuevo sistema ECUAPASS, la misma que podrá ser acompañado ante una factura o proforma y documentación con la que se cuente previo al embarque, dicha declaración no es una simple intención de embarque sino una declaración que crea un vínculo legal y obligaciones a cumplir con el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador por parte del exportador o declarante.

Los datos que se consignarán en la DAE son:

- Del exportador o declarante
- Descripción de mercancía por ítem de factura
- Datos del consignante
- Destino de la carga
- Cantidades
- Peso; y demás datos relativos a la mercancía.

Los documentos digitales que acompañan a la DAE a través del ECUAPASS son:

- Factura comercial original.
- Autorizaciones previas (cuando el caso lo amerite).

- Certificado de Origen electrónico (cuando el caso lo amerite)
- Una vez aceptada la DAE, la mercancía ingresa a Zona Primaria del distrito en donde se embarca, producto de lo cual el depósito temporal la registra y almacena previo a su exportación.

Al exportar se le notificará el canal de aforo asignado, los mismos que pueden ser:

- Canal de Aforo Documental.
- Canal de Aforo Físico Intrusivo
- Canal de Aforo Automático

Para el caso del Canal de Aforo Automático, la autorización de salida, entendiéndose con ello la autorización para que se embarque, será automático al momento del ingreso de la carga a los depósitos temporales o zonas primarias.

En el caso del Canal de Aforo Documental se designará al funcionario a cargo del trámite, al momento del ingreso de la carga, luego de lo cual procederá a la revisión de los datos electrónicos y documentación digitalizada; y procederá al cierre si no existieren novedades. En lo cual cualquier observación será registrada mediante el esquema de notificación electrónico previsto en el nuevo sistema. Una vez cerrada la Declaración Aduanera de Exportación (DAE) cambiará su estado a salida autorizada y la carga podrá ser embarcada.

En el caso del Canal de Aforo Físico Intrusivo se procede según lo descrito anteriormente adicional al proceso la inspección física de la carga y su corroboración con la documentación electrónica y digitalizada.

3.6.1 Ingreso al Ecuapass



Exportación

Manifiesto Marítimo - MEM	Seleccionar
Manifiesto Aéreo - MEA	Seleccionar
Solicitud de Corrección de Manifiesto Marítimo y Aéreo - CME	Seleccionar
Notificación de Resultado de Corrección - NRCE	Seleccionar
Informe de Ingreso de Mercancía - IIE	Seleccionar
Informe de Salida de Mercancía - ISE	Seleccionar
Solicitud de Corrección de Informe de Ingreso y Salida - CII	Seleccionar
Notificación de Aprobación de Salida - RADS	Seleccionar

Manifiesto de Exportación-Marítimo(MEM)

* Operador: 02010000

Manifiesto de Carga | Documento de Transporte | Detalle del Documento de Transporte | Declaración de Exportación

Datos Generales del Manifiesto de Carga

* Distrito	--Selección--	* Fecha y Hora del Informe	05/09/2012 08:07 AM
* Tipo de Manifiesto	MARITIMO (EXPORTACION)	* MRN	CEC2012*****
* Clasificación del Manifiesto	--Selección--	* Puerto de Descarga	--Selección--
* Cantidad de Documentos de Transporte	0	* Total de Peso (Kg)	0.00
* Total de Cantidad de Bultos	0	* Cantidad de Unidades de Carga	0
* Empresa Propietaria de Transporte	--Selección--	* Operador del Medio de Transporte	[02010000] WSS WORLD SURVEY SERVICES
* Nombre del Propietario del Medio de Transporte		* Fecha Estimada de Llegada	
* Número de Viaje/Vuelo		* Bandera del Medio de Transporte	--Selección--
* Nombre/Matrícula del Medio de Transporte		* Fecha de Salida en Origen	
* Puerto de Origen del Viaje/Vuelo	--Selección--		
* Sector			

Guardar temporal | Traer | Enviar certificado

Grafico No. 3-21: Ingreso de datos exportación, agente de aduana (SLOICE), fuente ECUAPASS

Manifiesto de Exportación-Marítimo(MEM)

* Operador 02010000

Manifiesto de Carga **Documento de Transporte** Detalle del Documento de Transporte Declaración de Exportación

Datos Generales del Documento de Transporte

No	Número de entrega	Tipo de Documento de Transporte	No. de secuencia (M-B/L)	No. de Documento de Transporte (M-B/L)	Agente Operador de la Carga	Agente de Carga Local	Nombre del Exportador	Tipo de Envío

Número de entrega

* Tipo de Documento de Transporte --Selección-- * Clasificación de la Carga --Selección--

* No. de secuencia (M-B/L) * No. de Documento de Transporte (M-B/L)

* Simple o Consolidado --Selección--

Agente de Carga Local --Selección-- * Agente Operador de la Carga [02010000] WSS WORLD SURVEY SERVICES

Consolidador de Carga --Selección--

Puertos

* Puerto de Descarga --Selección-- --Selección-- Puerto de Destino Final --Selección-- --Selección--

Datos de Carga

* Peso (Kg) 0.00 * Cantidad de Bultos 0

Cantidad de Unidades de Carga 0 Régimen --Selección--

* Método de Pago del Flete --Selección-- * Moneda del Flete --Selección--

* Monto del Flete 0.000

Moneda del Seguro --Selección-- Monto del Seguro 0.000

Método de Pago de Otros Gastos --Selección-- Moneda de Otros Gastos --Selección--

Monto de Otros Gastos 0.000

* Fecha de Embarque

* Lugar de Emisión --Selección-- --Selección-- * Fecha de Emisión

* Instrucciones al Transportista

Embarcador

* Tipo de Documento de Identidad --Selección-- * Número de Documento de Identidad del Exportador

* Nombre del Exportador

* Dirección del Exportador

* País del Exportador --Selección--

Notificado

* Nombre del Notificado

* Dirección del Notificado

Consignatario

* Nombre del Consignatario

* Dirección del Consignatario

Agregar Modificar Eliminar

Guardar temporal Traer Enviar certificado

Gráfico No. 3-22: Manifiesto de Exportación consolidadora, fuente ECUAPASS.

* Operador 09010000 

Manifiesto de Carga Documento de Transporte **Detalle del Documento de Transporte** Declaración de Exportación

Datos de Detalle del Documento de Transporte

<input type="checkbox"/>	No	Secuencia	Tipo de Carga	Peso (Kg)	Cantidad de Bultos	Descripción de la Carga	Embalaje
<input type="checkbox"/>	1	1	CARGA CONTENERIZADA	0	3	CELULARES, IPODS	

Documento de Transporte

* No. de Secuencia (H-B/L) 0001 * No. de Documento de Transporte (H-B/L) HOUSE7889797

Detalle del Documento de Transporte

* Secuencia		* Tipo de Carga	--Selección--
* Peso (Kg)	0.00	* Cantidad de Bultos	0
* Embalaje	--Selección--	No. de Unidad de Carga	
Marcas y Números			
Sustancia Peligrosa IMO 1	--Selección--		
Sustancia Peligrosa IMO 2	--Selección--		
Sustancia Peligrosa IMO 3	--Selección--		
* Descripción de la Carga (Máx: 1000)			

Datos Generales de Contenedores

3-23 Detalle del Documento de Transporte consolidadora, fuente ECUAPASS.

* Operador 

Manifiesto de Carga Documento de Transporte Detalle del Documento de Transporte **Declaración de Exportación**

<input type="checkbox"/>	No	No. de Declaración de Exportación	Secuencia del Embarque Parcial	Embarque Parcial	Cantidad de Bultos del Embarque Parcial	Peso del Embarque Parcial	Tipo de Envío



Documento de Transporte

* No. de secuencia (M-B/L) * No. de Documento de Transporte (M-B/L)

Declaración de Exportación

* No. de Declaración de Exportación	<input type="text"/>	Embarque Parcial	<input type="checkbox"/>
Secuencia del Embarque Parcial	<input type="text" value="0"/>	Cantidad de Bultos del Embarque Parcial	<input type="text" value="0"/>
Cantidad de Bultos del Embarque Parcial	<input type="text" value="0.00"/>		

Gráfico No. 3-24: Declaración de Exportación, consolidadora, fuente ECUAPASS

Transmisión del Manifiesto de Exportación

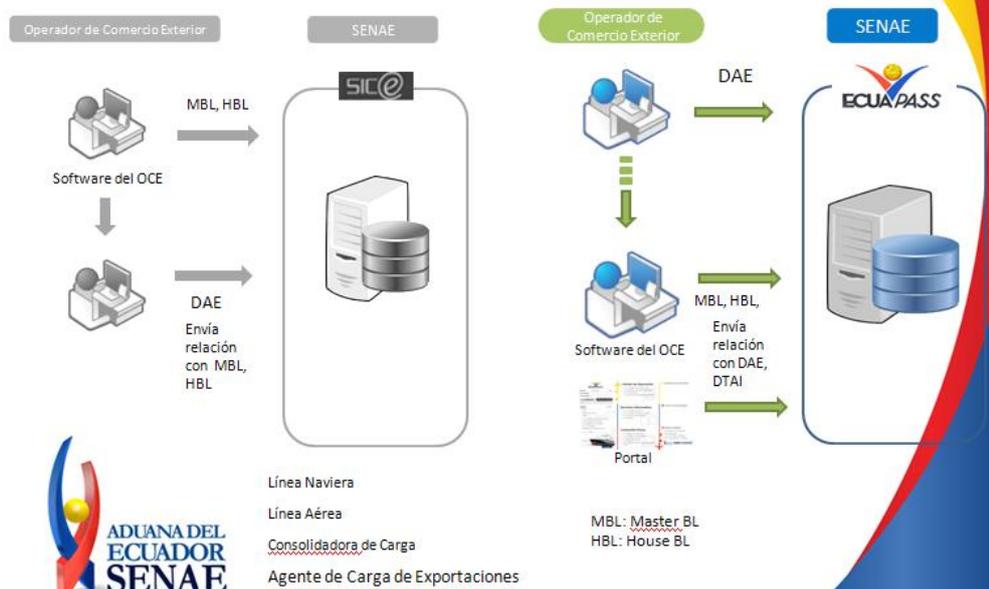


Gráfico No. 3-25: Transmisión del manifiesto de exportación, consolidadora, fuente ECUAPASS

3.6.2 Documentos de acompañamiento a una exportación

Las exportaciones deberán ser acompañadas de los siguientes documentos:

- Factura comercial original.
- Autorizaciones previas (cuando proceda).
- Certificado de Origen. (cuando proceda)
- Documento de Transporte.
- Orden de Embarque impresa

3.6.3 Cierre de la exportación

Una vez que la mercadería ha llegado a su destino final, la aerolínea emite una guía definitiva; en caso de existir una variación en el flete o variación en la mercadería enviada se procederá con la corrección de los datos para realizar el envío definitivo al SENA E para que realicen el cierre de la exportación.

3.7 VUE (Ventanilla Única Ecuatoriana)

Es una herramienta electrónica por medio de la cual todo usuario de los servicios aduaneros y, en general, todos los operadores de comercio exterior, presentaran los requisitos, tramites y documentos necesarios para la realización de operaciones de comercio exterior.

“La base legal de la ventanilla única ecuatoriana para el comercio exterior es el decreto ejecutivo no. 285 suscrito el 18 de marzo de 2010 y el decreto ejecutivo 953 del 30 de noviembre de 2011.” Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, extraído de la página www.aduana.gob.ec

Las entidades del estado que estarán en de la ventanilla única ecuatoriana son las siguientes:

- Ministerio de Coordinación de la Producción, empleo y competitividad (MCPEC)
- Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE)
- Ministerio de agricultura, ganadería, acuicultura y pesca (MAGAP) con sus entidades adscritas como la agencia ecuatoriana de aseguramiento de la calidad del agro (Agrocalidad) y el instituto nacional de pesca (INP)
- Ministerio de salud pública e instituto nacional de higiene y medicina tropical "Leopoldo Izquieta Pérez" (INH)
- Ministerio de industrias y productividad (MIPRO), organismo de acreditación ecuatoriano (OAE) e instituto ecuatoriano de normalización (INEN)
- Banco Central del Ecuador (BCE)
- Ministerio de gobierno, la dirección nacional de antinarcóticos, y la dirección nacional de migración de la policía nacional.

También serán parte de la ventanilla única ecuatoriana para el comercio exterior los tramites de permiso de importación de productos regulados por el consejo nacional de sustancias, estupefacientes y psicotrópicas, por la comisión ecuatoriana de energía atómica, el ministerio de turismo y toda otra entidad de la administración publica central e institucional que tenga relación con el comercio exterior.

3.8 DJO (Declaración juramentada de origen) y CO (Certificado de Origen)

La Declaración Juramentada de Origen, (DJO), es un mecanismo por el cual se certifica que la mercancía que los productores, comercializadores u operadores de comercio exterior van a exportar, es hecha en el Ecuador y con materiales del país; un requisito exigible previo a la certificación de origen para todas las exportaciones.

Para declarar las DJO de sus productos de exportación y requerir los Certificados de Origen es necesario registrarse en la VUE bajo el perfil de: Exportador y dentro de la aplicación como Apoderado.

El exportador es la persona que realiza la exportación de manera directa y está en capacidad de declarar DJO y solicitar Certificados de Origen (CO) previamente debe registrarse como tal en la VUE, para ello debe haber obtenido el Token, dispositivo de firma electrónica.

El exportador puede tramitar sus DJO y CO mediante un Apoderado, quien es la persona que sólo tramita tales documentos a nombre del exportador. El apoderado puede registrar en la VUE el poder otorgado por el exportador o productor con su propio Token y firma. La carta de poder o autorización, en formato que se ha circulado, el apoderante autoriza al apoderado a realizar los trámites de DJO, CO o registrar comercializadores.

CAPITULO 4 PLAN ESTRATÉGICO

4.1 Planeación Estratégica

La idea básica es comenzar mirando una perspectiva más alta para identificar lo que se necesita, e ir recorriendo la lista hacia abajo para entender qué debe hacerse para lograrlo.

Las perspectivas a obtener son:

- **Conmensurabilidad:** capacidad de ser medida, característica que vuelve a la perspectiva más objetiva. En la medida que la perspectiva no pueda medirse, ésta se vuelve subjetiva, y por este motivo se desplaza hacia abajo en la lista.
- **Urgencia y Visibilidad.**
- **Tangencia:** cantidad de puntos de contacto de la perspectiva con el rumbo que se quiere dar a la organización
- La misión, visión, valores centrales y metas principales de la organización, se expresan en términos de perspectivas más altas.
- Las estrategias de detalle están en términos de perspectivas más bajas.

4.2 Organigrama Estructural

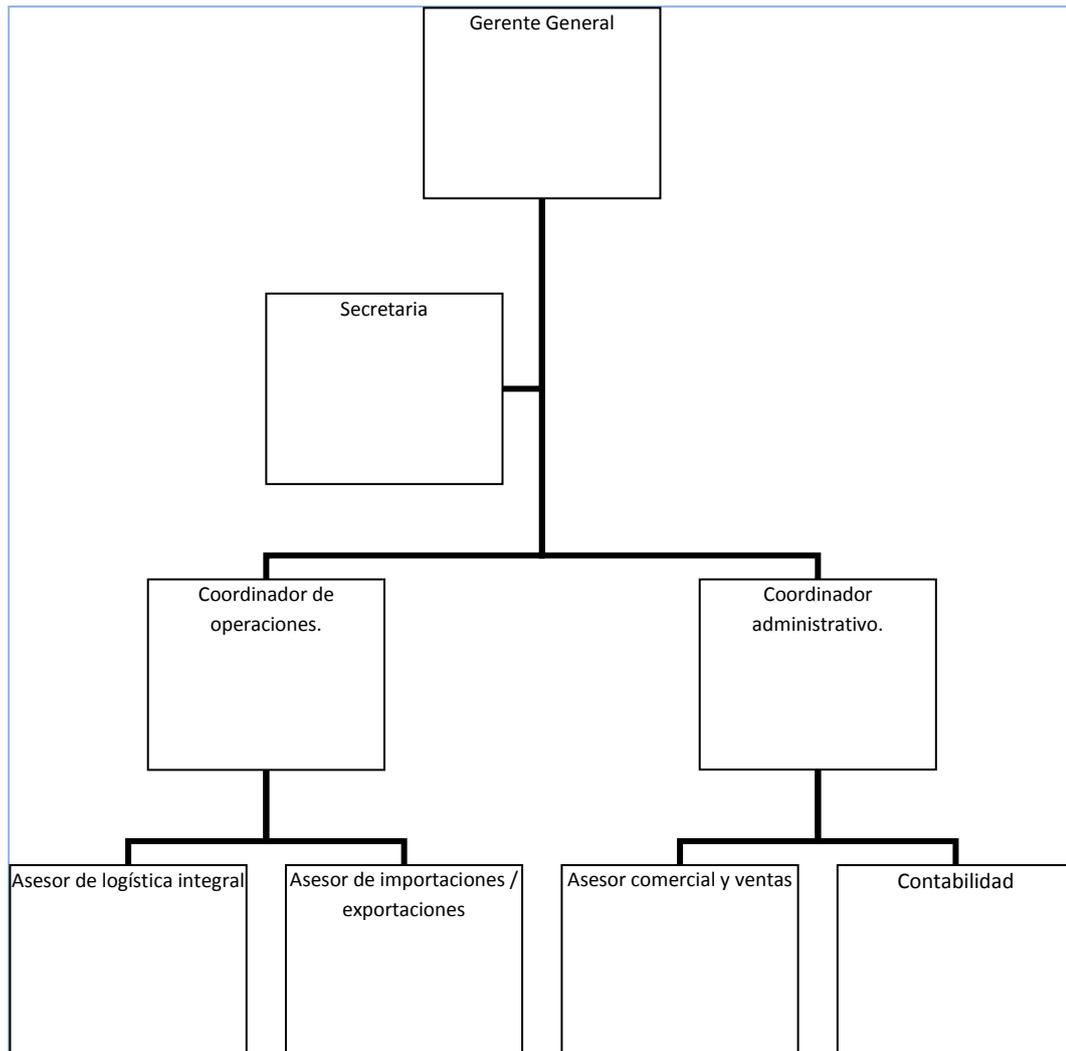


Gráfico No. 4-1: Organigrama Estructural, Elaborado por el autor.

La empresa tomará este modelo del organigrama, que permite un constante flujo de información hacia la Gerencia, siempre respetando la autoridad y jerarquía de cada departamento.

4.3 Misión

La Misión de una organización es una frase concisa, con foco “interno”, de la razón de la existencia de la organización, el propósito básico hacia el que apuntan sus actividades, y los valores que guían las actividades de sus empleados.

La misión está vinculada con los valores centrales. También describen cómo competir y generar valor al cliente.

Cuadro. Matriz de la Misión de la empresa

¿Cuál es nuestro negocio?

Aspecto Clave	Pregunta	Respuesta
Clientes	¿Quiénes son los clientes de la empresa?	Personas Jurídicas y naturales, con actividad comercial de importadores/exportadores
Productos o servicios	¿Cuáles son los principales servicios de la empresa?	Servicios de Asesoría en logística integral, aduanas y seguros.
Mercados: Geográficamente	¿Dónde compite la empresa?	Mercado de Servicios en comercio exterior.
Interés en la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad	¿Está la empresa comprometida con el crecimiento y la solidez financiera?	Si
Filosofía	¿Cuáles son las creencias, los valores, las aspiraciones y las prioridades éticas de la empresa?	A través de una ética de responsabilidad, honestidad y puntualidad nos permitirá desarrollarnos dentro de un ambiente que genere crecimiento en nuestra empresa.

Concepto propio	¿Cuál es la capacidad distintiva o la mayor ventaja competitiva de la empresa?	alianzas estratégicas
Preocupación por la imagen pública	¿Es la empresa sensible a las inquietudes sociales, comunitarias y ambientales?	Establecer una cultura social en factores ambientales y manejo de relaciones públicas.
Interés en los empleados	¿Son los empleados un activo valioso de la empresa?	Si el personal de la empresa se encuentra satisfecho, con su trabajo, cumplirá de mejor manera sus obligaciones y responsabilidades.

Nuestra misión es:

“Ser una Empresa orientada a brindar asesoría en logística integral y comercio exterior, con el propósito de buscar un desarrollo integral en el factor personal, profesional o social de nuestro clientes, ofreciendo servicios de excelente calidad, aplicando procesos de atención al cliente”.

4.4 Visión

La Visión de una organización es una frase concisa que describe las metas de mediano y largo plazo. La Visión es “externa”, orientada al mercado, y debería expresar de una manera colorida y visionaria cómo quiere la organización ser percibida por el mundo.

Cuadro. Matriz de la Visión de la empresa

¿Qué queremos llegar hacer?

Aspecto Clave	Pregunta	Respuesta
Espíritu competitivo	¿Cuál será la posición de la empresa en relación con su competencia?	Empresa con principios y valores de honestidad y confiable.
Productos o servicios	¿Cuáles serán los productos o servicios de la empresa en un futuro próximo?	Servicios de Asesoría en logística integral en todos sus aspectos y comercio exterior.
Mercados: Geográficamente	¿Dónde competirá la empresa?	Distrito Metropolitano de Quito.
Filosofía	¿Cuáles son las creencias, los valores, las aspiraciones y las prioridades éticas de la empresa?	Trabajar con honestidad y responsabilidad social con el objetivo de entregar a los clientes un servicio de calidad
Interés en los empleados	¿Serán los empleados un eje valioso para alcanzar esta visión?	Los empleados son el pilar de nuestra empresa para crecimiento, desarrollo y veracidad.

Nuestra visión es:

“Lograr que nuestros clientes del Distrito Metropolitano de Quito en 5 años, reconozcan a la empresa, como innovadora y confiable, que nuestro servicio personalizado cumpla con todas sus expectativas mediante servicios de excelente calidad”.

4.5 Objetivo Corporativo

Desarrollar un plan al interior de la empresa que incluya la actualización de los procesos de servicio, el control de la calidad, seguridad y atención al cliente, con eficiencia y efectividad, para dentro de los siguientes 2 años proyectar la empresa en las principales compañías, mejorando la calidad de los servicios para satisfacer las expectativas de los clientes, con tecnología de punta y valores agregados.

4.6 Objetivo Estratégicos

En el desarrollo del servicio se han identificado los siguientes objetivos, relacionados con el desempeño de la empresa, la capacidad de solución, calidad de los productos, rapidez y financiamiento.

- Desarrollar una campaña publicitaria duradera para logra penetrar en el mercado apoyándose con la logística del departamento de marketing.
- Elaborar un manual de lineamientos para ser aplicados en todos los departamentos dedicados a la prestación del servicio.
- Manejo de Relaciones Públicas para el desarrollo de la publicidad, mediante relaciones comerciales.
- Desarrollar campañas de presentación e información sobres los diferentes beneficios del servicio para clientes directos e indirectos.

4.7 Objetivo Operativos

En los objetivos operativos se han determinado las capacidades que debía poseer la compañía, para cumplir con los objetivos, se consideraron necesarias las siguientes competencias:

- Realizar capacitaciones permanentes del personal, para mantener un servicio actualizado según el crecimiento tecnológico actual.

- Ejecutar programas de estudio de tiempos y procesos para establecer estándares, de esta forma mejorar continuamente la eficiencia de toda la compañía.
- Los precios permitirán la competitividad y accesibilidad al servicio por parte de más clientes, en sus trámites.

4.8 Análisis FODA

Fred, (2008) concluyó que “el análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), es una herramienta estratégica que se utiliza para conocer la situación presente de una empresa. Identifica las amenazas y oportunidades que surgen del ambiente y las fortalezas y debilidades internas de la organización.”

El objetivo principal de este análisis es potenciar las fortalezas de la organización para:

- Aprovechar oportunidades.
- Contrarrestar amenazas.
- Corregir debilidades.

Las amenazas y oportunidades se identifican en el exterior de la organización, por ello hay que:

- Analizar los principales competidores y la posición competitiva que ocupa la empresa entre ellos.
- Las tendencias del mercado.
- El impacto de la globalización, los competidores internacionales que ingresan al mercado local y las importaciones y exportaciones.
- Los factores macroeconómicos sociales, gubernamentales, legales y tecnológicos que afectan al sector.

- Las fortalezas y debilidades se identifican en la estructura interna de la organización, por lo que debe evaluarse:
 - La calidad y cantidad de los recursos con que cuenta la empresa.
 - La eficiencia e innovación en las acciones y los procedimientos.
 - Capacidad de satisfacer al cliente.



Gráfico No. 4-2: Modelo FODA, elaborado por el autor.

4.9 Análisis FODA

Cuadro. Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDAD	DEBILIDADES	AMENAZAS
Calidad de Servicio	Existe un alto porcentaje de personas interesados en el Servicio de Asesoría.	Implementación de recursos tecnológicos.	Variedad de empresas dedicadas a brindar el servicio.
Servicio de calidad comercialización.	Se hará conocer al mercado la existencia este	Implementación de insumos para controles	Costo de los Equipos tecnológicos.

	servicio y sus beneficios.	de calidad.	
Optimización del tiempo y recursos del Cliente.	Incremento de la población demográfica en el Distrito Metropolitano de Quito.	Paradigmas del servicio por parte de los clientes.	Aumento de la inflación e inestabilidad económica del país.
Costos accesibles a los clientes.	Posible aceptación positiva del servicio por parte de los clientes.	Inseguridad para inversión externa.	Políticas económicas que obstaculizan nuevas inversiones.

4.10 Factores críticos del éxito

Para lograr la eficiencia en el trabajo administrativo, es preciso saber qué es lo que se debe hacer en cada momento y hacerlo correctamente, tratando de alcanzar los mayores resultados con el gasto mínimo de esfuerzo y recursos, logrando además la satisfacción del personal.

Ante cualquier administrador o directivo se presentan numerosas exigencias de diverso tipo que requieren de un análisis específico para adoptar las decisiones que correspondan. Este tipo de situación constituye la tarea diaria del directivo, y no siempre es posible identificar, con absoluta claridad, cuáles son las prioridades que deben establecerse.

4.11 Fuerzas de Porter

“La estructura para la empresa, se ha tomado en base a las 5 fuerzas de Porter que permiten identificar los factores para determinar las consecuencias de rentabilidad a largo plazo de un mercado o de un segmento. La idea es que la corporación debe evaluar sus objetivos y recursos frente a éstas cinco fuerzas que rigen la competencia”. Giegold, (2005)

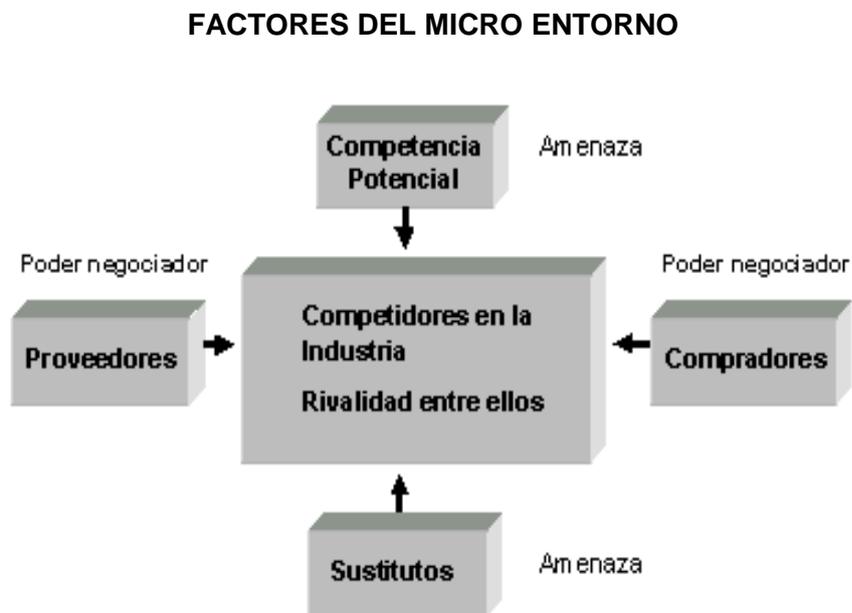


Gráfico No. 4-3: Figuras del macro entorno, Michael Porter.

4.12 La Empresa

Somos la persona física autorizada por la Aduana del Ecuador, mediante un permiso y requisitos de funcionamiento, para promover por cuenta ajena el despacho de las mercancías, en los diferentes regímenes aduaneros previstos en la Ley, tiene diferentes denominaciones en el

comercio exterior: agente de aduanas, agente aduanal, agente afianzado de aduanas, despachador, comisionista de aduana, intermediario aduanero.

4.13 Amenaza de entrada de nuevos competidores

Debido a que el comercio exterior en los últimos años se ha incrementado de manera notable, muchas son las nuevas oportunidades que se abren para gestionar dicho proceso, desde personas que trabajan informalmente hasta grandes empresas que actualmente ya están posicionadas, la gestión referente a los procesos operativos del comercio exterior son amplios pero que exigen conocimientos con el fin de consolidarse en el mercado, aunque la oferta actualmente no ha crecido es posible para que los próximos años ante las facilidades que está ofreciendo el gobierno ecuatoriano para ya no utilizar la figura del agente de aduana, facilita la nueva creación de oficinas que puedan ofrecer servicios similares, sin embargo se propondrán estrategias que nos permita ganar estabilidad en el nicho de mercado correspondiente a nuestra actividad.

4.14 La rivalidad entre los competidores

La competencia es directa con personas naturales o jurídicas, legalmente registradas en la Aduana del Ecuador, pero se cuenta con la base de datos de clientes de las encuestas aplicada que nos permite identificar nuestros principales competidores y cuáles son sus estrategias, considerando estas estrategias como una base para poder ofrecer un servicio similar con un valor agregado que nos permita diferenciarnos de las demás empresas.

4.15 Poder de negociación de la demanda

Los clientes, conocen el prestigio y calidad en los servicios de las empresas existentes en el mercado, por lo cual, contamos con el respaldo de asesores y los clientes según las encuestas aplicadas, aceptan los servicios de Agente Aduanero, si bien es cierto anteriormente la forma de calcular un precio se lo podía realizar mediante un una investigación de mercados, actualmente la nuevas regulaciones implantadas por el gobierno ha establecido precios bases siendo este nuestra principal herramienta para poder negociar los precios dependiendo la necesidad del cliente.

4.16 Descripción de los elementos de la mezcla de Marketing

Se refiere a las variables de decisión sobre las cuales la compañía tiene mayor control. Estas variables se construyen alrededor del conocimiento de las necesidades del consumidor. Estas cuatro variables son las siguientes y se las conoce como las cuatro P:

4.17 Política del Servicio.

Son las características del servicio que le va a ofrecer a los consumidores, aplicando en nuestro proyecto se busca brindar un servicio innovador y personalizado el cual le dé a nuestro cliente confianza en sus procesos de comercio exterior.

La idea es generar un servicio que nos permita construir una percepción en la mente del cliente, con el objetivo de que nos consideren como su principal opción ante una necesidad que se le dé en el ámbito de comercio exterior.

Nuestra política de personalización y buen servicio al cliente, nos permitirá ganar mercado, pero para esto es necesario diseñar estrategias mismas que se mencionan a continuación.

- Desarrollo de una página web: Se contará con una página web con el fin que nuestro cliente pueda ingresar cualquier momento y pueda consultar sobre el status de su carga, mediante la asignación de un usuario y contraseña a través de una intranet segura. El objetivo es que el cliente pueda estar al tanto del proceso en el que se encuentra su trámite además podrá consultarlos en cualquier momento.
- Asesor de cuenta: A medida de que crezca nuestro portafolio de clientes SLIOCE CIA LTDA, se compromete a brindar un servicio completo en logística integral y comercio exterior, por tal motivo tenemos asesores de cuenta especializados en el tema para nuestros clientes con el fin de dar respuestas rápidas y concretas para que el cliente se sienta satisfecho con nuestro servicio.
- Estatus de importación: La constante búsqueda por parte de los clientes en referencia asesoría comercio exterior y logística integral, se da por el poco trato personalizado que reciben, al no tener una respuesta rápida ante cualquier inquietud o problema, nuestra idea es siempre mantener al tanto a nuestro cliente sobre el estatus de su carga, si bien es cierto la página web es una herramienta muy importante que le permite al cliente consultar sobre su trámite, no obstante se generara un cuadro de reportes que será enviado al cliente todos los días, con la

finalidad que este sienta que estamos comprometidos con brindar un servicio de calidad.

4.18 Política de Precios

Determina el costo financiero total que el producto representa para el cliente incluida su distribución. Nuestra política de precios se aplica en base a la resolución 2012-0140—RE, en lo que respecta a precios de contratación de fletes internacionales, se buscare a través de alianzas estratégicas con navieras y consolidadoras tanto marítimas como aéreas negociar precios razonables con el fin de que haya beneficio para todos los intervinientes en este proceso.

4.19 Política de Mercado (Plaza)

Son todas las empresas inmiscuidas dentro de los procesos de comercio exterior, mismas que necesiten una gestión eficiente y personalizado en dichos procesos.

4.20 Política de Comunicaciones (Promoción)

Selecciona los medios para hablar con los intermediarios en la distribución de los servicios.

Nuestra idea es posicionar nuestra empresa paso a paso, al ser una empresa nueva será un poco difícil ganar mercado pero nuestro objetivo de ser una oficina consolidada, la cual sea fácilmente sea reconocida, es nuestro principal motor para generar estrategias que nos permitan lograr nuestras metas, para esto es importante establecer una importante campaña publicitaria misma que por nuestras condiciones iniciales será moderada pero eficaz.

Tabla. Elementos de la mezcla de Marketing

LA MEZCLA DE MERCADEO Y LAS CUATRO P'S			
Producto	Precio	Plaza	Promoción
Calidad	Descuentos	Transporte	Publicidad
Características	Listas	Mercado	Ventas
			Electrónicas
Servicios	Financiamiento	Lugares	Promociones

Elaborado por. Xavier Jimbo

4.21 Elementos del Marketing

- **Producto (Servicio)**

En este caso será la calidad del servicio que la oficina se encarga de dar a los clientes, mismo que será personalizado y diferenciado que será nuestra principal fortaleza y oportunidad referente al mercado objetivo de nuestro giro de negocio.

- **Plaza**

Los clientes a los que se dirigirá la empresa se enfocarán en cubrir sus necesidades de trámites aduaneros y logísticos

- **Promoción**

La promoción del servicio se realizará a través de formas tradicionales, Estas formas son:

Publicidad. Definida como cualquier forma pagada de presentación no personal y promoción de servicios a través de medios de comunicación.

Venta personal. Definida como la presentación personal de los servicios en una conversación con uno o más clientes, que permitirá dar a conocer nuestro servicio.

Relaciones Públicas. Definida como la estimulación no personal de demanda en cualquier medio que no esté pagado por el patrocinador del servicio.

CAPITULO 5 ESTUDIO FINANCIERO

A continuación se presenta el estudio financiero desarrollado para la creación de una oficina de servicios de logística integral y operaciones de comercio exterior en la ciudad de Quito, en el mismo se visualizará el monto de inversión que se requiere para que la oficina promueva sus actividades, así mismo la estructura del financiamiento, las proyecciones por 5 años de los ingresos, gastos, costos, balances generales, flujo de caja, VAN, TIR y sobre todo la recuperación de la inversión.

5.1 Inversiones

La inversión es la designación de un porcentaje de dinero para un proyecto con el fin de obtener beneficios o ganancias económicas a futuro.

Desde una consideración amplia, la inversión es toda materialización de medios financieros en bienes que van a ser utilizados en un proceso productivo de una empresa o unidad económica, y comprendería la adquisición tanto de bienes de equipo, como de materias primas, servicios entre otros. Desde un punto de vista más estricto, la inversión comprendería sólo los desembolsos de recursos financieros destinados a la adquisición de instrumentos de producción, que la empresa va a utilizar durante varios periodos económicos. (Shapiro, 1975)

5.2 Estado de situación inicial

“El Estado de situación inicial refleja la ecuación patrimonial que es un estado de cuentas que forma la base del proceso contable, muestra la relación entre los bienes que la empresa posee, las deudas y las obligaciones: o sea, la diferencia entre lo que se tiene y lo que se debe.” (Guerra, 2004)

El estado de situación inicial refleja tres cuentas los activos que son todos aquellos bienes que la empresa posee, los pasivos que son las deudas y obligaciones de la empresa y finalmente el patrimonio que es compuesto por el capital inicial de la empresa y las utilidades o pérdidas acumuladas.

A continuación se muestra el estado de situación de inicial de la empresa SLIOCE:

SLIOCE		
ESTADO DE SITUACION INICIAL		
DEL 1 DE ENERO DE 2012		
ACTIVOS		
ACTIVOS CORRIENTES		30.050,00
<u>Disponible</u>		13.500,00
Caja	3.500,00	
Bancos	10.000,00	
<u>Consumible</u>		16.550,00
Suministros y Materiales de oficina	9.250,00	
Útiles de aseo Bodega y oficina	7.300,00	
ACTIVOS NO CORRIENTES/FIJOS		55.070,00
<u>Depreciables</u>		48.070,00
Equipos Informáticos	7.500,00	
Equipos de oficina	15.320,00	
Muebles y encerres	10.250,00	
Vehículo	15.000,00	
<u>Amortizables</u>		7.000,00
Estudios de mercado	5.000,00	
Gastos de constitución	2.000,00	

5.4 Balance de Resultados

“El estado de resultados consigna los ingresos, gastos y utilidades (o pérdidas), de una compañía durante un intervalo de tiempo específico, por lo regular un año o trimestre: Las ganancias netas o también llamadas utilidades, son las diferencias entre los ingresos totales y el costo total del periodo.” Douglas Emery, Finnerty Jhon, Stowe Jhon, (2010), fundamentos de administración financiera.

BALANCE DE RESULTADOS PROYECTADOS						
(Valorados en Usd.)						
	1	2	3	4	5	
VENTAS NETAS	248,405	263,309	279,107	295,854	313,605	
- COSTOS DE VENTAS	92,517	98,068	103,952	110,189	116,801	
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	155,887	165,241	175,155	185,664	196,804	
GASTOS ADMINISTRATIVOS	55,120	58,427	61,933	65,649	69,588	
GASTOS DE VENTAS	19,080	20,225	21,438	22,725	24,088	
UTILIDAD EN OPERACIONES	81,687	86,589	91,784	97,291	103,128	
GASTOS FINANCIEROS	9,741	9,743	9,745	9,745	9,749	
UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIONES	71,946	96,332	101,529	107,036	112,878	
PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	(10,792)	(14,450)	(15,229)	(16,055)	(16,932)	
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	61,154	81,882	86,300	90,981	95,946	
(-) IMPUESTO A LA RENTA	(15,289)	(20,470)	(21,575)	(22,745)	(23,987)	
UTILIDAD NETA	45,866	61,411	64,725	68,235	71,960	

Tabla 5-3 Balance de resultados, elaborado por el autor

5.5 Manejo de Costos

INGRESOS						
	T0	2013	2014	2015	2016	2017
CANTIDAD TOTAL	1.404	1.488	1.578	1.672	1.773	1.879
Tramites de Importación	634	672	672	672	672	672
Δ (incremento) Δ= 6%	1,06					
Precio de Venta	159,00	168,54	178,66	189,38	200,74	212,78
Inflación	1,06					
		113.267,69	120.063,75	127.267,58	134.903,63	142.997,85
Tramites de Exportación	480	509	509	509	509	509
Δ (incremento) Δ= 6%	1,06					
Precio de Venta	159,00	168,54	178,66	189,38	200,74	212,78
Inflación	1,06					
		85.754,72	90.900,00	96.354,00	102.135,24	108.263,36
Consolidación y seguros	240	254	254	254	254	254
Δ (incremento) Δ= 6%	1,06					
Precio de Venta	150,00	159,00	168,54	178,65	189,37	200,73
Inflación	1,06					
		40.449,43	42.876,40	45.448,98	48.175,92	51.066,48
Manejo Régimen 70	50	53	53	53	53	53
Δ (incremento) Δ= 6%	1,06					
Precio de Venta	159,00	168,54	178,66	189,38	200,74	212,78
Inflación	1,06					
		8.932,78	9.468,75	10.036,88	10.639,09	11.277,43
INGRESO TOTAL		248.404,63	263.308,90	279.107,44	295.853,88	313.605,12
COSTOS/EGRESOS						
COSTOS VARIABLES						
COSTOS VARIABLES DIRECTOS		92.517,22	98.068,26	103.952,35	110.189,49	116.800,86

CANTIDAD TOTAL	1.404	1.488	1.578	1.672	1.773	1.879
PRECIO TOTAL POR SERVICIO		92.517,22	98.068,26	103.952,35	110.189,49	116.800,86
Tramites de Importación	634	672	672	672	672	672
Δ (incremento) Δ= 6%	1,06					
Precio de Venta	60,00	63,60	67,42	71,46	75,75	80,29
Inflación	1,06					
		42.741,74	45.306,25	48.024,62	50.906,10	53.960,47
Tramites de Exportación	480	509	509	509	509	509
Δ (incremento) Δ= 6%	1,06					
Precio de Venta	60,00	63,60	67,42	71,46	75,75	80,29
Inflación	1,06					
		32.359,68	34.301,26	36.359,34	38.540,90	40.853,35
Consolidación y seguros	240	254	254	254	254	254
Δ (incremento) Δ= 6%	1,06					
Precio de Venta	50,00	53,00	56,18	59,55	63,12	66,91
Inflación	1,06					
		13.483,20	14.292,19	15.149,72	16.058,71	17.022,23
Manejo régimen 70	50	53	53	53	53	53
Δ (incremento) Δ= 6%	1,06					
Precio de Venta	70,00	74,20	78,65	83,37	88,37	93,68
Inflación	1,06					
		3.932,60	4.168,56	4.418,67	4.683,79	4.964,82
GASTOS DE VENTA		19.080,00	20.224,80	21.438,29	22.724,59	24.088,06
Publicidad	8.000,00	8.480,00	8.988,80	9.528,13	10.099,82	10.705,80
Δ (incremento) (inflación)	1,06					
Combustible y aditivos	5.000,00	5.300,00	5.618,00	5.955,08	6.312,38	6.691,13
Δ (incremento) (inflación)	1,06					
comisión a vendedores	5.000,00	5.300,00	5.618,00	5.955,08	6.312,38	6.691,13
Δ (incremento) (inflación)	1,06					
TOTAL COSTOS VARIABLES		111.597,22	118.293,06	125.390,64	132.914,08	140.888,92
COSTOS FIJOS						
GASTOS ADMINISTRATIVOS		55.120,00	58.427,20	61.932,83	65.648,80	69.587,73
SUELDOS Y SALARIOS	35.000,00	37.100,00	39.326,00	41.685,56	44.186,69	46.837,90
Δ (incremento) (inflación)	1,06					
Gerente	9.000,00					

Departamento de operaciones	7.000,00					
Departamento administrativo	7.000,00					
Asistentes operacionales	7.000,00					
Asistentes administrativos	5.000,00					
ARRIENDOS	8.000,00	8.480,00	8.988,80	9.528,13	10.099,82	10.705,80
Δ (incremento) (inflación)	1,06					
Oficina	8.000,00					
SERVICIOS BASICOS	9.000,00	9.540,00	10.112,40	10.719,14	11.362,29	12.044,03
Δ (incremento) (inflación)	1,06					
Agua Potable	3.000,00					
Energía Eléctrica	3.000,00					
Servicio telefónico e internet	3.000,00					
GASTOS FINANCIEROS		9.741,14	9.743,05	9.745,07	9.747,21	9.749,49
Servicios Bancarios	30,00	31,80	33,71	35,73	37,87	40,15
Δ (incremento) (inflación)	1,06					
AMORTIZACION		5.509,34	6.170,46	6.910,92	7.740,23	8.669,05
INTERESES		4.200,00	3.538,88	2.798,42	1.969,11	1.040,29
DEPRECIACIONES		8.757,00	8.757,00	8.757,00	6.957,00	6.957,00
Equipos Informáticos	5	1.800,00	1.800,00	1.800,00		
Equipos de oficina	10	1.532,00	1.532,00	1.532,00	1.532,00	1.532,00
Muebles y encerados	10	1.025,00	1.025,00	1.025,00	1.025,00	1.025,00
Vehículos	5	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00
Gastos de constitución	5	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00
Estudios de mercado	5	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00
TOTAL COSTOS FIJOS		73.618,14	76.927,25	80.434,90	82.353,02	86.294,22
COSTO TOTAL		185.215,36	195.220,31	205.825,54	215.267,10	227.183,14
FLUJO NETO DE CAJA	-91.620,00	63.189,26	68.088,60	73.281,89	80.586,79	86.421,98

Tabla No. 5-4: Tabla de manejo de costos, elaborado por el autor.

5.6 Punto de equilibrio

El punto de equilibrio, en términos de contabilidad de costos, es aquel punto de actividad (volumen de ventas) en donde los ingresos son iguales a los costos, es decir, es el punto de actividad en donde no existe utilidad ni pérdida.

Hallar el punto de equilibrio es hallar dicho punto de actividad en donde las ventas son iguales a los costos.

Mientras que analizar el punto de equilibrio es analizar dicha información para que en base a ella podamos tomar decisiones.

Hallar y analizar el punto de equilibrio nos permite, por ejemplo:

- Obtener una primera simulación que nos permita saber a partir de qué cantidad de ventas empezaremos a generar utilidades.
- Conocer la viabilidad de un proyecto (cuando nuestra demanda supera nuestro punto de equilibrio).
- Saber a partir de qué nivel de ventas puede ser recomendable cambiar un Costo Variable por un Costo Fijo o viceversa.

5.7 Gráficos punto de equilibrio por servicio

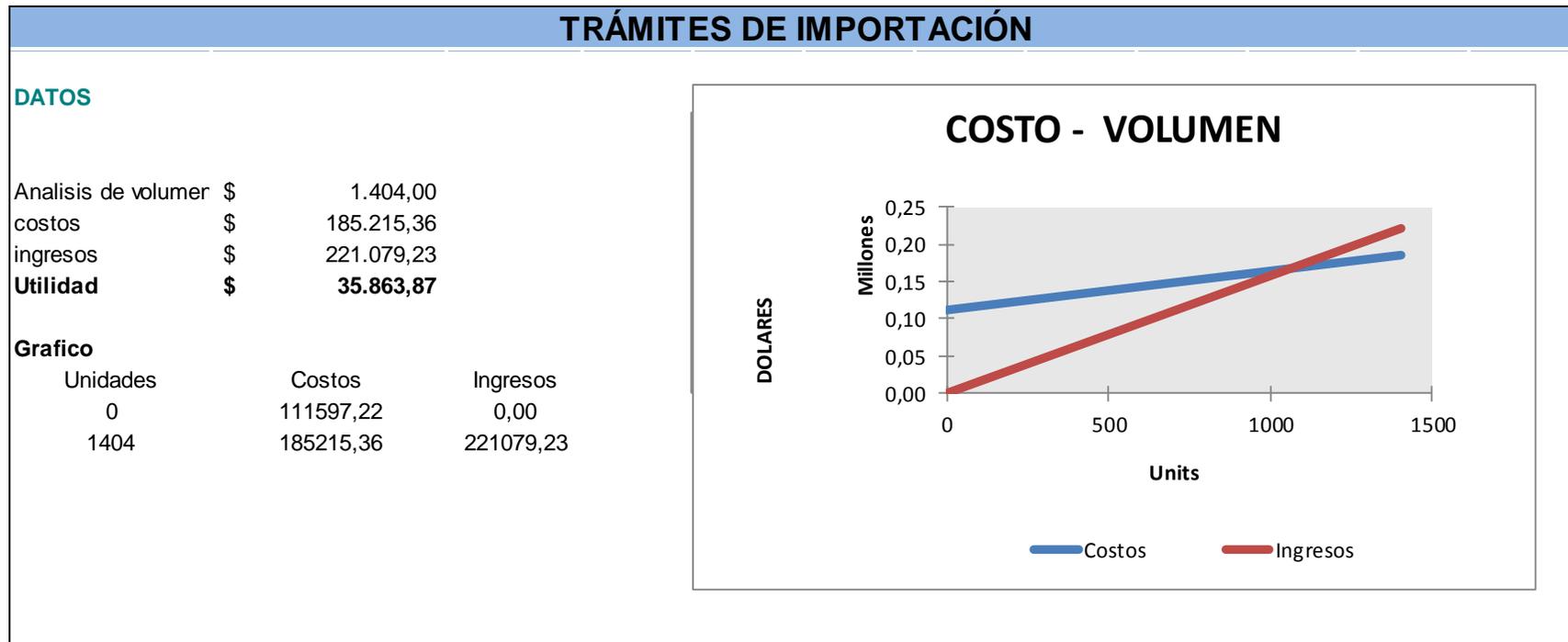


Tabla No 5-7: Trámites de Importación, Elaborado por el autor.

TRÁMITES DE EXPORTACIÓN

DATOS

costo fijo	79,49
costo variable	52,43
ingresos	159,00
volumen (opcional)	480

resultados

Punto de equilibrio		
unidades \$	0,75	
dolares \$	98,39	
Analisis de volumer \$	480,00	units
costos \$	63.321,49	
ingresos \$	76.321,39	
Utilidad \$	12.999,90	

Grafico

Unidades	Costos	Ingresos
0	38152,90	0,00
480	63321,49	76321,39

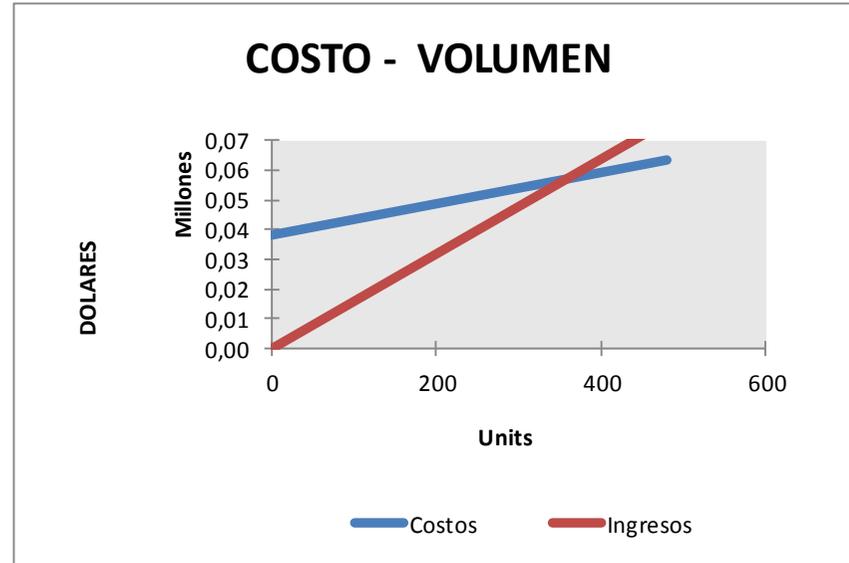


Tabla No. 5-8: Trámites de exportación, elaborado por el autor.

Consolidación y seguros

DATOS

costo fijo	79,49
costo variable	52,43
ingresos	150,00
volumen (opcional)	240

resultados

Punto de equilibrio		
unidades	\$	0,81
dolares	\$	107,47

Analisis de volumer	\$	240,00
costos	\$	31.660,75
ingresos	\$	35.999,85
Utilidad	\$	4.339,11

Grafico

Unidades	Costos	Ingresos
0	19076,45	0,00
240	31660,75	35999,85

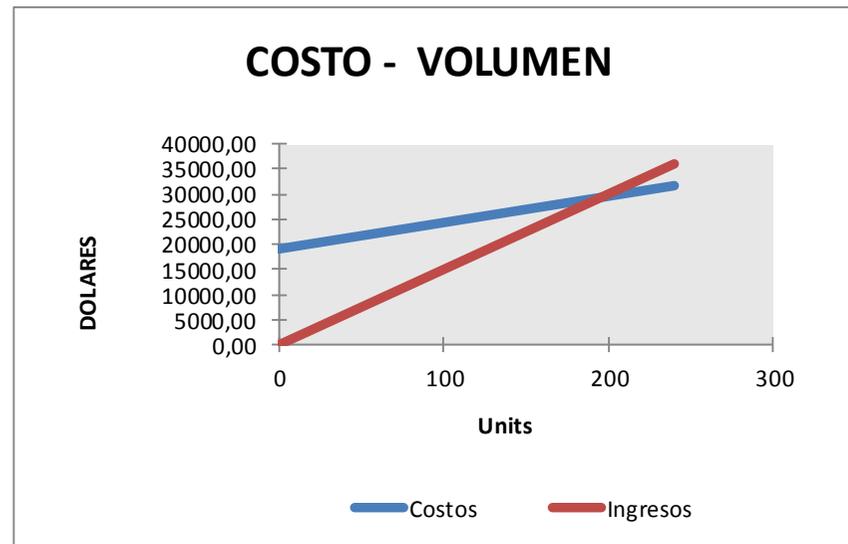


Tabla No. 5-9.- Consolidación y seguros, Elaborado por el autor.

RÉGIMENES ESPECIALES

DATOS

costo fijo	79,49
costo variable	52,43
ingresos	159,00
volumen (opcional)	50

resultados

Punto de equilibrio		
unidades \$		0,75
dolares \$		98,39

Analisis de volumer \$	50,00
costos \$	6.595,99
ingresos \$	7.950,15
Utilidad \$	1.354,16

Grafico

Unidades	Costos	Ingresos
0	3974,26	0,00
2	263,84	318,01

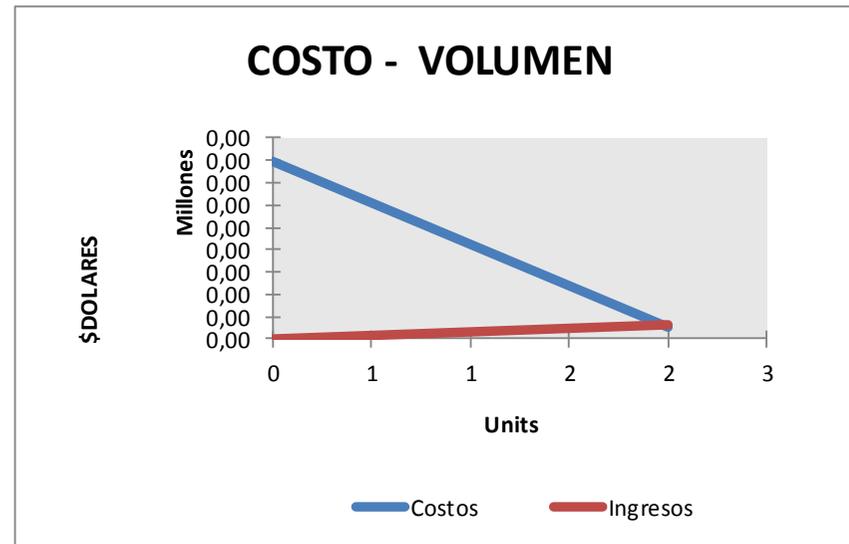


Tabla No. 5-10.- Regímenes especiales, elaborado por el autor.

5.8 Margen de Contribución

El margen de contribución es la diferencia entre el volumen de ventas y los costes variables, para decirlo de otra manera el margen de contribución son los beneficios de una compañía, sin considerar de los costos fijos. Ver gráfico N.- 5-4

Los costos fijos son los costos que no varían con el volumen de producción, algunos ejemplos son el alquiler, las amortizaciones y los sueldos. Los costes variables, por el contrario, son los que cambian con una variación del volumen de producción.

5.9 Flujos de Caja

El Flujo de Caja es un informe financiero que presenta un detalle de los flujos de ingresos y egresos de dinero que tiene una empresa en un período dado.

El objetivo fundamental del flujo de caja es apreciar, por período, el resultado neto de Ingresos de dinero menos giros de dinero, es decir, en qué período va a sobrar o a faltar dinero, y cuánto, a fin de tomar decisiones.

Para la elaboración del flujo de caja en el presente proyecto tomaremos en cuenta los datos de los posibles ingresos y egresos de la empresa, utilizando los datos la investigación de mercados, precios, amortizaciones y estado de situación inicial.

Esto nos permitirá evaluar los cambios en los activos de la empresa, la estructura financiera incluyendo liquidez y solvencia y su capacidad para modificar fechas de cobros y pagos, a fin de adaptarse a la evolución de las circunstancias y a las oportunidades que se puedan presentar.

VALOR PRESENTE			
PERIODOS	FLUJOS	TASAS	VALOR PRESENTE
0	-91.620,00	12%	
1	63.189,26	0,98	61.925,48
2	68.088,60	0,89	60.598,85
3	73.281,89	0,88	64.488,07
4	80.586,79	0,73	58.828,36
5	86.421,98	0,630	54.445,84
TOTAL	279.948,52	4,23	300.286,60
RENTABILIDAD			20.338,08

Tabla No. 5-11, Flujos de caja, valor presente, elaborado por el autor.

PERIODO DE RECUPERACION ANUAL			
PERIODOS	FLUJOS		
0	-91.620,00		
1	63.189,26	63189,26	
2	68.088,60	131277,86	SEGUNDO AÑO
3	73.281,89		
4	80.586,79		
5	86.421,98		
TOTAL	279.948,52		

Tabla No. 5-12, Periodo de recuperación anual, elaborado por el autor.

PERIODO DE RECUPERACION MENSUAL		
AÑO 1		63189,26
AÑO 2	68.088,60	34044,30
meses	12	
ENERO	5.674,05	5.674,05
FEBRERO	5.674,05	11.348,10
MARZO	5.674,05	17.022,15
INVERSION INICIAL		97233,56

Tabla No. 5-13, Periodo de recuperación mensual, elaborado por el autor.

FLUJO DE CAJA MENSUAL													
PERIODO	FLUJOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1	63189,26	5265,77	5265,77	5265,77	5265,77	5265,77	5265,77	5265,77	5265,77	5265,77	5265,77	5265,77	5265,77
2	68088,60	5674,05	5674,05	5674,05	5674,05	5674,05	5674,05	5674,05	5674,05	5674,05	5674,05	5674,05	5674,05
3	73281,89	6106,82	6106,82	6106,82	6106,82	6106,82	6106,82	6106,82	6106,82	6106,82	6106,82	6106,82	6106,82
4	80586,79	6715,57	6715,57	6715,57	6715,57	6715,57	6715,57	6715,57	6715,57	6715,57	6715,57	6715,57	6715,57
5	86421,98	7201,83	7201,83	7201,83	7201,83	7201,83	7201,83	7201,83	7201,83	7201,83	7201,83	7201,83	7201,83

Tabla No. 5-14, Flujo de caja mensual, elaborado por el autor.

5.10 Tasa Interna de Retorno (TIR)

Es la tasa que iguala el valor presente neto a cero. La tasa interna de retorno también es conocida como la tasa de rentabilidad producto de la reinversión de los flujos netos de efectivo dentro de la operación propia del negocio y se expresa en porcentaje, también es conocida como Tasa crítica de rentabilidad cuando se compara con la tasa mínima de rendimiento requerida (tasa de descuento) para un proyecto de inversión específico. La evaluación de los proyectos de inversión cuando se hace con base en la Tasa Interna de Retorno, toman como referencia la tasa de descuento. Si la Tasa Interna de Retorno es mayor que la tasa de descuento, el proyecto se debe aceptar pues estima un rendimiento mayor al mínimo requerido, siempre y cuando se reinviertan los flujos netos de efectivo. Por el contrario, si la Tasa Interna de Retorno es menor que la tasa de descuento, el proyecto se debe rechazar pues estima un rendimiento menor al mínimo requerido.

5.11 VAN (Valor actual neto)

El valor actual neto, más conocido por las siglas de su abreviación, VAN, es una medida de los excesos o pérdidas en los flujos de caja, todo llevado al valor presente (el valor real del dinero cambia con el tiempo). Es por otro lado una de las metodologías estándar que se utilizan para la evaluación de proyectos.

EVALUACION FINANCIERA	
TASA INTERNA DE RETORNO	70%
Se compara con la tasa rentabilidad = 12.00% por lo tanto el PROYECTO es RENTABLE.	
VALOR ACTUAL NETO	\$279.948,52
Si el VAN es mayor que cero el PROYECTO ES RENTABLE, puesto que cubre el total de la inversión inicial del proyecto.	
CAPITAL DE TRABAJO	38.050,00
El capital de trabajo es positivo, por lo tanto la empresa tiene más activos líquidos que deudas con vencimiento en el corto plazo, además permite enfrentar cualquier tipo de emergencia o pérdidas sin caer en la bancarrota.	
RAZON CORRIENTE	3,76
La razón corriente es el 3,76 indicando que SLIOCE cuenta con capacidad el para atender obligaciones actuales y futuras, ya que ello depende también de la calidad y naturaleza de los activos y pasivos corrientes.	
PRUEBA ACIDA	3,76
El 3.76 señala con mayor precisión que SLIOCE tiene disponibilidades inmediatas para el pago de deudas a corto plazo	
INDICE DE ENDEUDAMIENTO	0,47
El índice de endeudamiento es el 0,47 razón que demuestra que el 47% del total de la inversión ha sido financiada con recursos de terceros	
INDICE DE APALANCAMIENTO	0,88
El índice de apalancamiento demuestra el mecanismo de financiamiento y utilización de fondos de propietarios, por lo tanto es el 0.88 unidades monetarias se ha recibido fuera de SLIOCE, por cada unidad provista por el inversionista.	

Tabla No. 5-15, Evaluación financiera, Elaborado por el autor.

CAPITULO 6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- La logística y comercio exterior es un servicio que en la actualidad se ha desarrollado debido al incremento de operaciones de importación y exportación, pese a la fuerte competencia existente no hay una marcada preferencia por los clientes en lo que se refiere a asesoría para realizar este tipo de operaciones, mismos que en su afán de minimizar costos y mejorar su rentabilidad buscan constantemente negociar tarifas con las diferentes oficinas que brindan este servicio.

- Mediante el análisis realizado en la investigación de mercados de la demanda, oferta y factores que influyen en el mercado tanto legales como comerciales, se pudo determinar que existe insatisfacción debido a que un 66.67% de encuestados no se sienten a gusto con su actual servicio siendo este un factor a nuestro favor para introducir nuestra propuesta.

- La logística integral, comercio exterior y seguros infieren gran responsabilidad, es necesario tomar en cuenta cada uno de los aspectos que intervienen dentro de este proceso, con el objetivo de que el cliente sienta seguridad en sus operaciones aunque existen grandes empresas que dan este servicio, no lo cumplen de manera correcta, no dan un trato personalizado a la carga a tal punto de que hay una gran demanda que aún no encuentra un servicio capaz de

mantener al cliente con plena seguridad de que el servicio que reciben son acorde a sus necesidades.

- La principal desventaja de la oficina es el poco conocimiento que tendrán nuestro mercado objetivo sobre nuestro servicio, dar a conocer nuestras principales fortalezas al principio será muy difícil, pero con el tiempo, estas adversidades se convertirán en nuestras fortalezas ya que con la implementación de objetivos corporativos, estratégicos y el uso eficaz del plan estratégico, nos permitirá tener una relación mucho más personalizada con nuestros clientes.
- Mediante el análisis financiero se determinó que la aplicación del presente proyecto es viable, ya que la inversión del mismo se la recuperará al segundo año, de igual forma el porcentaje del TIR es mayor que la tasa de descuento, por tal motivo proyecto se debe aceptar pues estima un rendimiento mayor al mínimo requerido

6.2 Recomendaciones

- EL comercio exterior es un mundo que constantemente cambia, esta variabilidad nos demuestra que las ideas del presente proyecto debe estar actualizadas según las modificaciones reflejadas en bases legales, políticas internas y externas, comportamiento de la demanda y oferta, y los demás factores intervinientes dentro de este proceso se recomienda estar al día en todas las modificaciones que repercutan en el presente proyecto.
- Una vez realizados todos los estudios y determinado que el proyecto es factible, se recomienda la aplicación de este proyecto, con ideas innovadoras y servicios personalizados, herramientas que permitan ganar mayor credibilidad y posicionamiento en el mercado
- Buscar alianzas estratégicas con empresas que nos permitan cumplir a cabalidad con nuestro trabajo y a la vez obtener rentabilidad, dichas alianzas a futuro pueden ser parte de nuestra empresa a tal punto de que formemos un grupo sólido capaz de brindar autónomamente todos los servicios ofertados teniendo como principal objetivo la satisfacción de nuestra demanda,
- Nuestra principal fortaleza es el recurso humano, por lo tanto se recomienda tener políticas que generen estabilidad en nuestros empleados y estos a su vez se desempeñen de mejor manera en su trabajo.

GLOSARIO

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

Air transfer: Transferencia de fondos por correo.

Handling In / Out Full: Manipuleo de entrada/salida (Del Contenedor)

Handling In / Out Vacío: Manipuleo de entrada/salida (Del Contenedor vacío)

AMS Fee: American Manifest Document, Costo por la transmisión electrónica obligatoria a la aduana americana

Bunker adjustment factor: Es un recargo aplicado por las líneas marítimas que está directamente relacionado con las fluctuaciones del precio de petróleo. En caso de variación por parte de las líneas marítimas, esta oferta se verá afectada en la misma

Carrier security service: Recargo de seguridad que se cobra en los puertos.

Collect Fee: Pago por derecho de cancelar el flete en destino

Custom Fee: Impuesto o derechos de aduanas.

Cut off: Fecha tope para que la carga sea entregada al buque o designada a un lugar.

Co-loaded: Es una práctica internacional que consiste en el embarque de carga entre dos o más consolidadores, sean estos transportista no operador del medio de transporte efectivo, agente de carga o transitarlo, a través de otro similar (consolidador) que por necesidades de logística y para ofrecer un servicio global por parte de una agencia consolidadora de carga, necesita ser provisto del transporte consolidado por parte de otro consolidador autorizado.

DAI (Declaración aduanera de importación): La Declaración de Importación incluye un conjunto de información general relativa a un particular, la información de transacciones de importación y conjuntos de determinados bienes a ser importados. El usuario, es decir el Operador de Comercio Exterior toma la información del documento de transporte necesaria para realizar sus declaraciones del registro electrónico de este documento que previamente a su vez ha sido generado, registrado y validado en el referido sistema informático, lo que permite al SENA (previo a aceptar una declaración aduanera), realizar procesos de validación y verificación de todo el contenido enviado.

DAE (Declaración aduanera de exportación): La Declaración Aduanera será presentada de manera electrónica y/o física de acuerdo al procedimiento y al formato establecido por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. Una sola Declaración Aduanera, podrá contener las facturas, documentos de transporte de un mismo manifiesto de carga y demás documentos de soporte o de acompañamiento que conformen la exportación.

Documentation fee: Cargo cobrado por la emisión de documentación

ECUAPASS: ECUAPASS es el nuevo sistema informático aduanero del Ecuador, titulado ECUAPASS, el cual permitirá a todos los operadores de Comercio Exterior (exportadores y también importadores) facilitar todas

sus operaciones, reduciendo tiempos asociados al cumplimiento de formalidades aduaneras de manera amigable, dinámica e integral.

Emisión de DRES: Documento de recepción y salida de carga válido para el registro del transportista y retiro de la carga.

General inspection fee: Costo de inspección de carga.

IATA (Asociación internacional de transporte aéreo): Es el instrumento para la cooperación entre aerolíneas, promoviendo la seguridad, fiabilidad, confianza y economía en el transporte aéreo en beneficio económico de sus accionistas privados.

IMO: Código que se aplica para cargas peligrosas.

Import service: Costo por servicio de importación

INCOTERMS: Los INCOTERMS son un conjunto de reglas internacionales, regidos por la Cámara de Comercio Internacional, que determinan el alcance de las cláusulas comerciales incluidas en el contrato de compraventa internacional.

Inland: Flete interno, fuera del perímetro urbano.

Outsiders: Término empleado para los buques que operan fuera de la conferencia, libremente, sin ataduras, es decir sin obligación de cumplir con las normas que obligan a los conferenciados; como regularidad de tráfico, itinerario, tarifas uniformes, etc.

Esto no impide que su operatoria y los servicios anexos que prestan puedan no ser eficientes. Generalmente, son tan eficientes como los buques conferenciados ya que desarrollan el servicio en forma paralela a los mismos, explotando recorridos cubiertos por los diferenciados.

Packing list: La Lista de Empaque guarda estrecha relación con la factura y normalmente la acompaña en todo momento. Documento que proporciona datos sobre la forma de embalaje de las mercancías, el

contenido de los diferentes envases, y especifica los pesos y dimensión entre otras características relevantes de los productos.

Pick up: Servicio que se presta para recoger la carga desde un lugar indicado hasta las bodegas del lugar de embarque.

Productos compensadores: Los productos obtenidos como resultado de la incorporación, transformación, elaboración o reparación de Mercancías cuya admisión bajo el régimen de perfeccionamiento activo o pasivo haya sido autorizada.

Reefer: Término utilizado para contenedores refrigerados.

Sed aéreo: Shipper's Export Declaration, Forma requerida por el Departamento del Tesoro de EE. UU. y completada por el exportador o embarcador autorizado en la cual se muestran detalles del despacho con fines de estadística y control

Servicios In-house: Integrar personal calificado a una empresa a la cual se brinda el servicio con el fin de proporcionar un servicio directo.

Terminal handling charge: Cargo por manipulación de la terminal portuaria. Este acrónimo por sus iniciales en inglés se emplea en comercio exterior, en especial en la contratación de fletes marítimos o fluviales para adicionar al mismo el coste de la puesta a bordo de la mercancía a transportar

TEU: Las siglas TEU (acrónimo del término en inglés Twenty-foot Equivalent Unit) representa la unidad de medida de capacidad del transporte marítimo en contenedores. Una TEU es la capacidad de carga de un contenedor normalizado de 20 pies.

Token: Un token también conocido como token de autenticación o token criptográfico es un dispositivo electrónico que se le da a un usuario autorizado de un servicio computarizado para facilitar el proceso de autenticación.

Tránsito aduanero: Es el régimen especial aduanero por el cual las Mercancías son transportadas bajo Control Aduanero desde una oficina distrital con destino al exterior, con suspensión del pago de los derechos e impuestos y recargos eventualmente exigibles, los cuales serán garantizados, mientras permanezcan bajo este mismo régimen, incluso si se realiza el régimen de transbordo.

ZEDE (Zona Especial de Desarrollo Económico): como un destino aduanero, en espacios delimitados del territorio nacional, para que se asienten nuevas inversiones, con los incentivos que se detallan en la presente normativa; los que estarán condicionados al cumplimiento de los objetivos específicos establecidos en este Código, de conformidad con los parámetros que serán fijados mediante norma reglamentaria y los previstos en los planes de ordenamiento territorial.

BIBLIOGRAFIA

Anaya, Julio. (2007). Logística integral: ESIC editorial.

Cámara de Comercio Internacional CCI, INCOTERMS, 2010

Castellanos, Andrés (2009) Manual de la gestión logística del transporte y la distribución de mercancías: Ediciones uninorte.

Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. COPCI.

Douglas Emery, Finnerty Jhon, Stowe Jhon, (2010), fundamentos de administración financiera.

Fred R. David. (2008). Conceptos de Administración Estadística Pág. 158. Décimo primera edición

Giacinti, Vision Mundial del Comercio, 2001

Giegold. William (2005) Administración por objetivos. Guía práctica aplicada al éxito: McGraw-Hill.

Resolución N° DGN-2012-0140. Tarifario agentes de aduana. Quito: SENA.

Ruiz, Adolfo (2007); Manual de derecho mercantil, Unidad Pontificia Comillas.

Saphiro, E., Análisis macroeconómico (1975), Madrid: Ediciones ICE.

Sendrero, benjamín; Truyols, Sebastián (2007), El transporte aspectos y tipología; Delta publicaciones.

WEBGRAFÍA

Banco Central del Ecuador, extraído el 20 de noviembre del 2012 desde [http://www.bce.fin.ec/contenido.php? CNT=ARB0000945](http://www.bce.fin.ec/contenido.php?CNT=ARB0000945).

Comité de comercio exterior, extraído el 21 de noviembre del 2012 desde www.comex.gob.ec

Consejo nacional de estupefacientes y psicotrópicos, extraído el 20 de noviembre del 2012 desde www.consep.gob.ec/

Instituto Ecuatoriano de Normalización, extraído el 23 de noviembre del 2012 desde <http://www.inen.gob.ec/>

Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, extraído el 20 de noviembre del 2012 desde [http: //www.aduanas.gob.ec,](http://www.aduanas.gob.ec)