



**República del Ecuador**

**Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil**

**Trabajo de Titulación**

**Para la Obtención del Título de:**

**Ingeniera Portuaria y Aduanera Mención Administración  
Portuaria**

**Tema:**

**Demoras del Proceso de Nacionalización bajo Courier desde la  
Perspectiva de los Importadores de Guayaquil**

**Autora:**

**Shirley Talía Abad Morán**

**Director del Trabajo de Titulación:  
Ing. Diego Aguirre González MET**

**2021**

**Guayaquil – Ecuador**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento va dirigido a Dios principalmente por la vida, salud y la oportunidad de haberme permitido llegar hasta aquí; estando presente en todo momento ayudándome a aprender de mis errores y dirigirme por el sendero correcto.

## **DEDICATORIA**

Este trabajo va dedicado a una persona muy especial en mi vida que físicamente ya no se encuentra conmigo, pero sí en mi corazón mi queridísima abuela Guillermina Maquilón Triana quien fue desde mi inicio un ejemplo de lucha, constancia y perseverancia quien me enseñó a no abandonar mis sueños y trabajar en ellos hasta conseguirlos.

También es dedicado a mi madre y familia por su apoyo incondicional, amigos por sus consejos y buena vibra y a todos mis maestros por su enseñanza; sin ustedes no lo hubiese logrado.

La responsabilidad de este trabajo de investigación, con sus resultados y conclusiones, pertenece exclusivamente al autor.

.....

**Shirley Talía Abad Morán**

# DEMORAS DEL PROCESO DE NACIONALIZACIÓN BAJO COURIER DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS IMPORTADORES DE GUAYAQUIL

Shirley Talía Abad Morán  
shirleytabadm@hotmail.com

## RESUMEN

El régimen de excepción mensajería acelerada o Courier se refiere a una modalidad de envío donde se traslada y consolida la carga internacional mediante vía aérea en donde intervienen un operador privado y público o dos operadores privados. El objetivo del estudio fue analizar las demoras del proceso de nacionalización de mercancías bajo el régimen de mensajería acelerada o Courier desde la perspectiva de los importadores. La metodología se basó en un enfoque mixto, diseño no experimental, corte transversal y método inductivo. La población fueron 2647 importadores y la muestra fue seleccionada mediante muestreo por conveniencia a 20 importadores vía Courier. Los resultados mostraron que las importaciones provienen con mayor frecuencia de China y Estados Unidos, siendo el problema para la demora del proceso de nacionalización, la autorización de salida de las mercancías, debido a que, no disponen de suficiente personal y se nota el desconocimiento de las leyes aduaneras. En lo que respecta al tiempo de llegada de los paquetes, este suele ser superior a los 15 días causando el cobro de costos adicionales a los importadores entre \$50 a \$199, siendo el motivo problemas de documentación. La propuesta se basó en entregar una guía completa sobre normativa aduanera y procedimientos para el proceso de importación, la contratación de personal calificado para el proceso de nacionalización de mercancías y crear un manual de procedimientos con representación gráfica.

**Palabras Clave:** Proceso de nacionalización, Courier, Importadores, Aduana, Normativa aduanera.

# 1. INTRODUCCIÓN

El régimen de excepción mensajería acelerada o Courier es aquel régimen que traslada y consolida carga internacional mediante vía aérea, en dicha acción intervienen un operador privado y público o dos operadores privados (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2019c). Todas las mercancías que llegan al país deben seguir un proceso de nacionalización, estos pasos permiten que el importador retire la mercancía del depósito para disponer de ella de manera libre una vez que esta cumpla los requisitos que se consignaron en la declaración y se revise la correcta liquidación de tributos (LegisComex, 2020). En lo que respecta a los problemas que existen al momento de realizar la nacionalización de las mercancías bajo el régimen de excepción mensajería acelerada se encuentra la tardanza que tiene desde el momento que ingresan a territorio aduanero ecuatoriano hasta que estas son entregadas a los clientes; estas quejas se vienen dando desde el año 2016 cuando aún no se implementaba el sistema “Avísalo” y alarma de envíos postales de Correos del Ecuador, ese año las quejas por retraso de envíos eran del 0.122%; para el año 2017 los clientes expresaban por las redes sociales de la entidad que las mercancías tardaban en llegar más de dos meses y que el código de rastreo no era de utilidad reflejando un porcentaje de quejas del 0.110% (El Comercio, 2017); dejando claro que aún existe un camino largo por mejorar los procesos de nacionalización. Por ese motivo es necesario hacer la siguiente pregunta ¿Cuáles son los factores que provocan la tardanza en los procesos de nacionalización de mercancías que ingresan bajo el régimen de mensajería acelerada o Courier? El objetivo general se basa en analizar las demoras del proceso de nacionalización de mercancías bajo el régimen de mensajería acelerada o Courier desde la perspectiva de los importadores, para proponer mejoras. La presente investigación empieza con el desarrollo de la investigación que comprende los antecedentes tanto referenciales como teóricos; para de ahí continuar con la metodología

que es donde se plantea los tipos de investigación las unidades de análisis, población y muestra; para con esto plantear las técnicas e instrumentos de recolección de datos y así llegar al procesamiento de la información, se finaliza con la presentación de resultados y las conclusiones de la investigación.

### **OBJETIVO GENERAL**

Analizar las demoras del proceso de nacionalización de mercancías bajo el régimen de mensajería acelerada o Courier desde la perspectiva de los importadores.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar la situación actual del proceso de nacionalización de mercancías bajo el régimen de mensajería acelerada o Courier.
- Determinar los factores que afectan en el proceso de nacionalización de mercancías bajo el régimen de mensajería acelerada o Courier.
- Proponer mejoras para reducir las demoras del proceso de nacionalización de mercancías bajo el régimen de mensajería acelerada o Courier.

## **2. DESARROLLO TEMÁTICO**

En esta sección del estudio se hace hincapié en los antecedentes referenciales que corresponden a estudios previos efectuados por diversos autores en los últimos años acerca de la nacionalización de mercancías bajo régimen Courier y se revisa los antecedentes teóricos que tratan sobre el régimen de mensajería acelerada o Courier que está constituido por su concepto e información de producto que se pueden importar bajo este esquema, así como, información sobre el proceso de nacionalización que deben seguir los importadores.

### **2.1. Antecedentes Referenciales**

En el trabajo de Duarte y Andrade (2017) se identificó que la apreciación que tienen las empresas de Courier sobre el sector no es favorable puesto que consideran que este se

encuentra en crisis con el 58.06%, en lo que se refiere a la nacionalización de las mercancías el 83.87% de los encuestados opinan que el extender demasiado el tiempo puede ocasionar una baja de la calidad de estas empresas, el 54.84% de las empresas tienen conocimiento sobre la normativa actual, seguido del 22.58% con conocimiento medio sobre el tema, demostrando que es importante la creación de una guía de procedimientos para las empresas de Courier.

Otro trabajo importante sobre la nacionalización fue el de Erazo (2018) que se trató sobre el conocimiento de la nacionalización de mercancías bajo el régimen Courier. Los resultados mostraron que los estudiantes de la carrera de comercio exterior en su mayoría no han recibido clases de nacionalización de mercancías en aduana, la mitad de los encuestados no conocen los requisitos, procesos y aspectos legales que deben cumplir al momento de efectuar una importación, la mayoría de estudiantes piensan que existen limitaciones en la formación de emprendedores, por lo cual es necesario que se mejore el procesos de formación, además la mayoría de los encuestados no han recibido folletos pedagógicos sobre el régimen 91 Courier; sin embargo están de acuerdo en que entregue un folleto que aporte con información acerca de los procedimientos de nacionalización de mercancías importadas bajo dicho régimen.

Por último, se integra la investigación desarrollada por Muñoz (2019) donde se identificaron ciertas demoras que se encuentran en función del proceso de entrega ante el desarrollo de las declaraciones aduaneras; adicional se presenta la informalidad de los usuarios y sus destinatarios, la falta de conocimiento en comercio exterior y falta de comunicación con los importadores. Posteriormente, los tiempos de revisión de la Declaración Aduanera Simplificada (DAS) son excesivos; a pesar de que en las encuestas se evidenció que el tiempo de nacionalización de mercancía no es extenso, siendo un tiempo máximo de dos días.

## **2.2. Antecedentes Teóricos**

### **2.2.1 Régimen aduanero**

El régimen aduanero es el conjunto de operaciones que se realizan para dar un destino aduanero específico a las mercancías, el cual debe estar en basado a la declaración que presente el interesado (TIBA, 2019). Según el el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (2019c) los regímenes aduaneros se refieren al tratamiento que se aplica a las mercancías, el mismo que es solicitado por el declarante, dichos regímenes se clasifican en regímenes de importación, exportación, otros regímenes aduaneros y regímenes de excepción.

Los regímenes de importación que existen son la transformación bajo control aduanero, la admisión temporal para perfeccionamiento activo, la importación para el consumo, la reposición de mercancías con franquicias arancelarias, la admisión temporal para reexportación en el mismo estado, la reimportación en el mismo estado y el deposito aduanero (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2019b).

Los regímenes de exportación se clasifican en regímenes de no transformación que lo conforman la exportación definitiva y la exportación temporal para reimportación en el mismo estado; al igual que, los regímenes de transformación que es el caso de la exportación temporal para perfeccionamiento pasivo (Pérez, 2018). Los otros regímenes aduaneros son la devolución condicionada, las ferias internacionales, el almacén especial, el transbordo, el almacén libre, el tránsito aduanero y el reembarque (Márquez, 2018). En cambio, los regímenes de excepción son el vehículo de uso privado de turista, el menaje de casa y equipos de trabajo, el tráfico fronterizo, el aprovisionamiento, el tráfico postal internacional y mensajería acelerada o Courier y los efectos personales de pasajeros (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2020c).

### **2.2.2 Régimen de mensajería acelerada o Courier**

Este régimen se trata del envío de bultos o paquetes mediante el operador público del servicio postal oficial del país o por medio de empresas de Courier, pero debe cumplir con ciertas características como no exceder el valor límite que se encuentra establecido en el reglamento, para que luego estas mercancías sean despachadas con base a formalidades simplificadas que son establecidas por la Aduana del Ecuador (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2019a). Los servicios a través de Courier y correo postal internacional se clasifican en seis categorías enumeradas con letras que inician en la A hasta la F (MASGroup, 2020).

En la categoría A, se encuentra la correspondencia que se refiere a fotografías, cartas, documentos, periódicos, libros, información en video, entre otros que no sean sujetos de licencias y que no tengan finalidad comercial; además, se encuentra libre de tributos y no se necesita ningún documento de control previo (Correos del Ecuador, 2020). En lo que respecta a la categoría B, se hallan los paquetes que tienen una factura máxima de \$400 y un peso de hasta cuatro kilogramos, para lo cual, se contempló un arancel específico de \$42; sin embargo, para que pueda aplicar a este arancel el consignatario puede importar hasta cinco paquetes al año o hasta un valor de \$1,200 dependiendo qué ocurra primero en el año fiscal. Adicional, bajo esta categoría se pueden acoger los migrantes ecuatorianos, puesto que, al estar previamente registrado en el Consulado pueden obtener beneficios de envíos de hasta \$2,400 al año y hasta un máximo de 12 envíos, dependiendo cuál de estas dos opciones ocurra primero y cuyas importaciones estén libre de tributos (Academia de Capacitación y Asesoría Virtual ACAVIR, 2020).

En la categoría C, están ubicados los paquetes que tienen un máximo de facturación de \$2,000 y que tengan un peso de hasta 50 kilogramos, dichas disposiciones deben presentarse en forma simultánea excluyendo al calzado y los textiles. Se puede importar

un teléfono celular al año mientras que el consignatario sea una persona natural de identidad ecuatoriana, en lo que respecta a los repuestos para el sector de transporte o industrias mediante carácter de urgente se admite un valor máximo de \$2,000 y un peso de hasta 200 kilogramos, dentro de esta sección se cancelan impuestos como el ad valorem dependiendo del producto, el IVA y el Fodinfra, dentro de los productos a importar se hallan los perfumes, los juguetes, videojuegos, celular y la televisión (Liberty Express, 2017). En la categoría D, están los paquetes que corresponden a prendas de vestir, zapatos y otros artículos textiles confeccionados que no estén contemplados en la categoría B; para esto, las características de esta sección son de una facturación máxima de \$2,000 y un peso de hasta 20 kilogramos, en cuanto al pago de los impuestos se deben cancelar el IVA, el Fodinfra, el Ad valorem del 10% y específico que se refiere a \$5.5 por cada kilogramo de ropa y en el calzado \$6.00 por cada par (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2019a).

En la categoría E, se encuentran los paquetes que contiene las medicinas que son sin fines comerciales, por lo cual, no tienen límites de valor ni de peso, así como, la importación de órganos y tejidos, los equipos ortopédicos, entre otros, por lo tanto, están exentos de pago de impuestos (Asesor Legal en Trámites Aduaneros y Materia Laboral - Ecuador, 2020). En la categoría F, se ubican los paquetes que contienen libros o similares; los libros de lectura no tienen pago de arancel; mientras que los que sí pagan son los formularios, cuadernos, libros de contabilidad, álbumes, libros de colorear y de estampas; adicional se puede importar equipos de computación y sus partes (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2020a).

### **2.2.3 Nacionalización de mercancías**

La nacionalización de las mercancías es el proceso de importación con mayor importancia, puesto que es aquí donde se llevan a cabo diversas acciones que permiten

verificar que no existe alguna omisión de datos en la descripción del producto, que se disponga de todos los documentos de soporte, no pasar del tiempo límite de almacenamiento y constatar que se liquide de forma correcta el tributo aduanero; además, dichos trámites permiten que el importador pueda retirar su mercancía del depósito para que pueda hacer uso de la misma de manera libre (LegisComex, 2019).

El proceso de nacionalización de mercancías, se trata de un procedimiento donde se debe presentar ante la autoridad portuaria la declaración de importación de las mercancías; para con ello, obtener el levante de esta y así liquidar los tributos aduaneros que correspondan a la misma (Subdirección de Gestión de Comercio Exterior, 2015).

Previo al proceso de nacionalización de mercancías se integra la desaduanización. De acuerdo con el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (2020b) para realizar esta acción considerando la mercancía importada es preferible contar con el servicio de asesoría de un agente autorizado por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. Posterior a esto, la declaración aduanera de importación (DAI) debe ser transmitida hacia el sistema informático del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador o bajo un proveedor de software en un período que no supere los 15 días antes del arribo del medio de transporte y hasta 30 días después de su llegada. Conforme el tipo de mercancía que se importe, se deberá completar la DAI con documento de acompañamiento y soporte.

El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (2020a) establece que el tiempo de entrega se realiza en 4.5 días que comprende desde el arribo al Centro de Acopio (CDA) Guayaquil hasta la entrega a domicilio como se muestra a continuación.

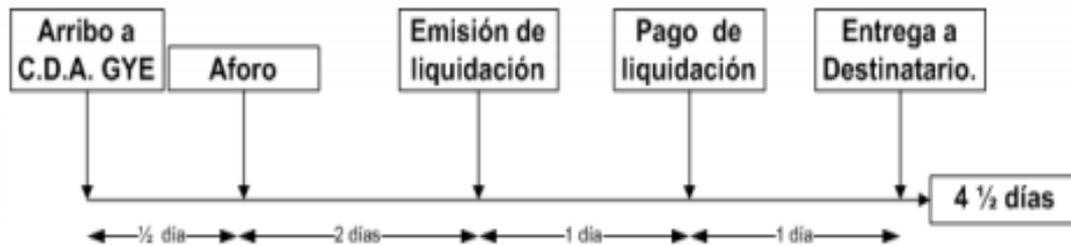


Figura 1. Tiempos de entrega. Tomado de Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (2020a).

En lo que respecta al proceso se distinguen dos aspectos; uno que se basa en la carga y otro en el despacho. En lo que se refiere a la carga esta inicia con el arribo de la misma para su posterior traslado al Centro de Acopio, una vez que llega a esta área se debe hacer el ingreso al mismo, mediante el registro de la información en IPS y el llenado de la Declaración Aduanera de Salida (DAS); finalizando con la salida de la mercancía del almacén. Mientras que en lo que se refiere al despacho el proceso se trata de seis puntos importantes que fueron recibir la DAS, la clasificación de paquetes por categoría, para de ahí pasar al aforo de paquetes, una vez terminado se emite la liquidación, con esto se procede a que el Courier comunique al usuario para que este realice el pago de la DAS y se efectúe la entrega (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2020a).

El procedimiento del tráfico postal Courier en lo que refiere a la importación; según Muñoz (2019) estipuló que el valor de impuestos por esta acción para el tráfico postal no se encuentra sujeto a una tasa arancelaria; no obstante, el servicio Courier sustenta un valor conforme la categorización que otorga el régimen Courier. El procedimiento para este tipo de tráfico, exceptuando los migrantes ecuatorianos que cuentan con la disponibilidad de enviar paquete libre de impuestos es el siguiente: En primer lugar, se exige para la importación la DAI; posteriormente, toda la información asociada con la importación se ingresa en el sistema Ecuapass, portal donde se incorporan todos los documentos que el mismo requiere. En las importaciones Courier, se emplea la

Declaración Aduanera Simplificada (DAS-C); en este caso, la denominación de la partida y subpartida arancelaria se gestiona en el preciso momento en el cual se presenta la declaración. Conforme la clasificación de las mercancías, el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador deberá atribuir perspectivas de selección, las mismas que van en función del perfil de riesgo; cuando se presenten casos donde la mercancía es rechazada por el receptor, la misma debe orientarse a un reembarque.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipos y Método de Investigación**

El enfoque cualitativo se sustenta en la descripción profunda y subjetiva de un evento o fenómeno; con el propósito de explicarlo y comprenderlo por medio del uso de técnicas y métodos derivados de sus fundamentos epistémicos y sus concepciones; a su vez, el enfoque cuantitativo es aquel que se fundamenta en el análisis numérico y cuantificable, mientras que el mixto es la utilización de ambos (Sánchez, 2019). Para el estudio se utilizó el enfoque mixto; debido a se obtendrán datos subjetivos por medio de preguntas orientadas a la opinión, mientras que por otro lado se recolectarán datos cuantificables entre los importadores.

El diseño no experimental se trata de un diseño que tiene la particularidad de no provocar manipulación de las variables de manera deliberada; por lo tanto, se realiza el estudio del evento o fenómeno tal cual se da en su ambiente natural. El diseño no experimental se clasifica en longitudinal y transeccional, siendo este último conceptualizado como aquel que es utilizado cuando las técnicas de recolección de datos se aplican en una sola ocasión (Hernández & Mendoza, 2018). En la investigación se aplicó el diseño no experimental y transeccional; puesto que los hechos no son manipulados, sino que se observan tal cual sucedieron permitiendo conocer a ciencia cierta los tiempos de demora del proceso de nacionalización bajo Courier y porque la

información se recolectará en una sola ocasión por parte de la opinión de los importadores.

En cuanto al método inductivo este se lo define como aquel método que observa o estudia los fenómenos o hechos con la finalidad de poder hacer conclusiones que permitan inducir los fundamentos de una teoría (Prieto, 2017). Se usó como método el inductivo, al partir de hechos particulares y específicos para conocer la realidad de la problemática y brindar generalizaciones.

### **3.2. Unidad de Análisis, Población y Muestra**

La unidad de análisis del estudio son los importadores que utilizan los procesos de nacionalización de mercancías que ingresan bajo Courier. La población objeto de estudio son estos importadores, cuya información fue tomada del trabajo de Muñoz (2015) donde la población fue de 2 647 personas. De dicha población, se seleccionó un total de 20 importadores vía Courier con un muestreo por conveniencia del investigador, debido a las dificultades de la pandemia y de acceder a los datos. Cabe destacar que, estos importadores fueron seleccionados por ser representativos para la investigación al registrar importaciones de al menos \$50 000 anuales bajo el régimen de Courier. Esto se verificó por medio de una pregunta filtro inicial donde se consultaba si durante el 2019 había tenido importaciones por Courier superiores al valor especificado.

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

La entrevista es una técnica de recolección de datos que puede ser estructurada, donde el investigador realice preguntas y aclaraciones durante la conversación e inclusive explicar las preguntas mediante ejemplos, analogías, entre otras (Vilalta, 2016). Se usó como técnica de recolección de datos la entrevista, la misma que será aplicada a los importadores de mercancías bajo modalidad Courier, esta estuvo compuesta por nueve preguntas estructuradas abiertas.

### 3.4. Procesamiento de la Información

La información que fue recabada durante la entrevista se le efectuó el respectivo análisis de las respuestas y se hicieron comparaciones para de esta forma llegar a conclusiones pertinentes sobre cada una de las interrogantes hechas. Además, a pesar de ser preguntas abiertas se las agrupará por respuestas similares para presentarse en forma de pasteles estadísticos.

## 4. RESULTADOS

### 1. ¿Desde qué partes del mundo importa mercancías?

Los entrevistados manifestaron que los países de donde importan con mayor frecuencia fueron China con el 45.0% y Estados Unidos con el 30.0%; mientras que el tercer lugar fue para España con el 10.0%.

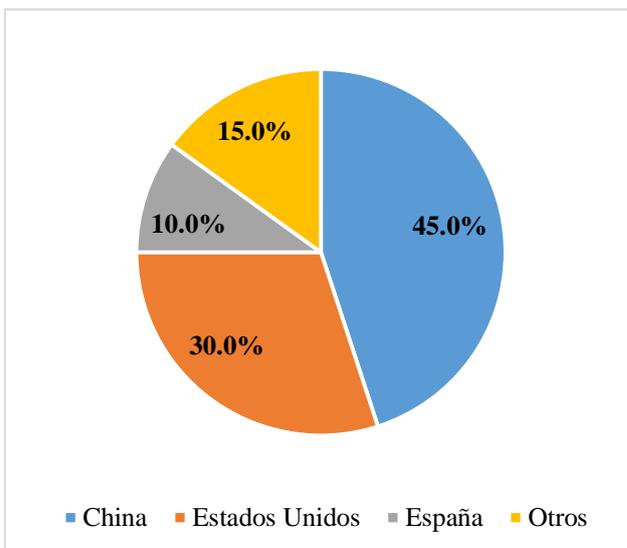


Figura 2. Países de donde importan

### 2. ¿Es la primera vez que importa bajo esta modalidad?

En lo que respecta a las veces que ha importado bajo el régimen de Courier, el 80.0% de los importadores expresaron que no es la primera vez; mientras que el 20.0% de ellos indicaron que era su primera vez.

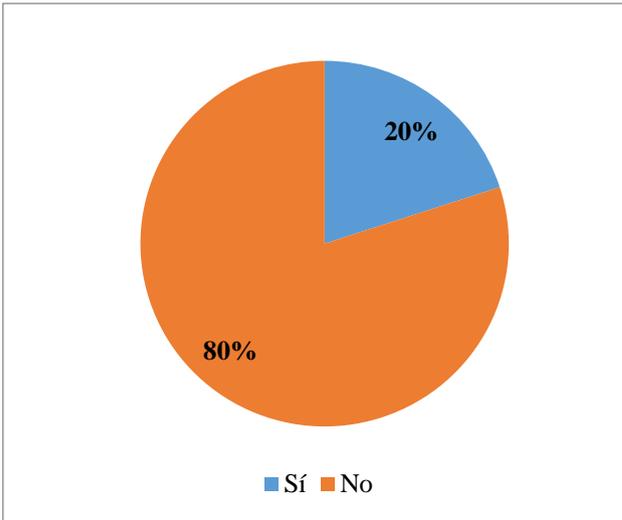


Figura 3. Primera vez que importa bajo Courier

**3. ¿La empresa de Courier que utiliza dispone de una app o website que le permita dar seguimiento a su pedido, si es así, explique en qué parte del proceso es donde más tiempo permanece su paquete?**

El 100% de los importadores señalaron que la empresa de Courier que utiliza dispone de una app o website que le permite dar seguimiento a su pedido.

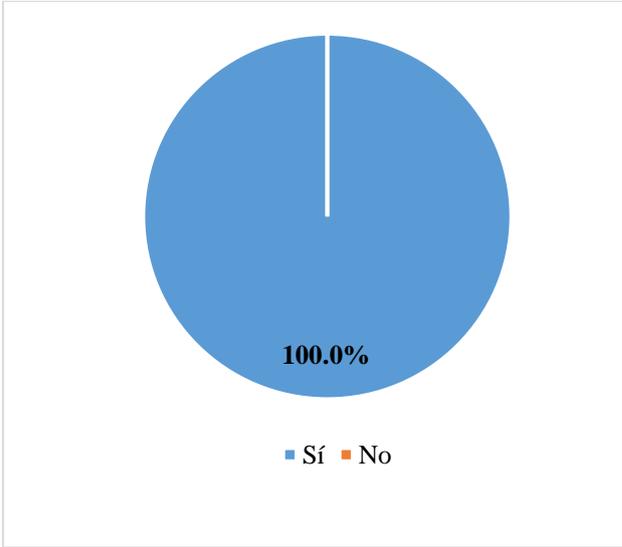


Figura 4. Utiliza app o website

Por tanto, de este 100% de acuerdo a los datos que se recabaron, se logró conocer que el 40.0% de los importadores verificaron que las empresas de Courier tienden a permanecer más tiempo en la autorización de salida de la mercancía y el 35% de ellos

expresaron que era en bodega. Por otro lado, el 25.0% afirmó que fue en la recepción de documentos.

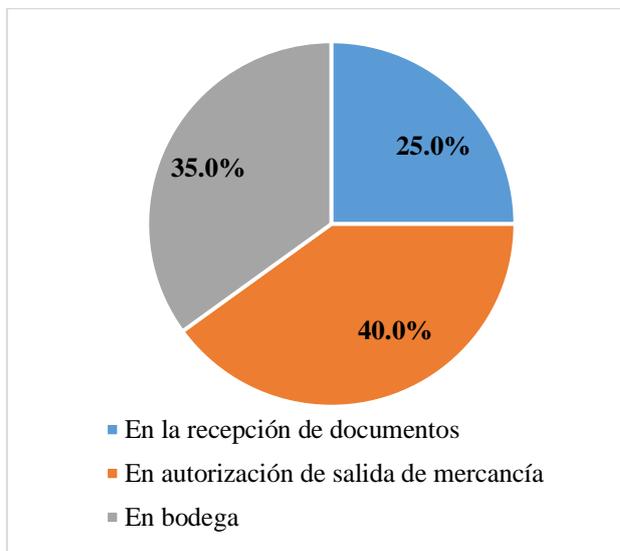


Figura 5. Parte del proceso que más tiempo permanece paquete

#### 4. ¿Cuáles cree que son las principales causas para que el proceso de nacionalización bajo Courier sufra demoras?

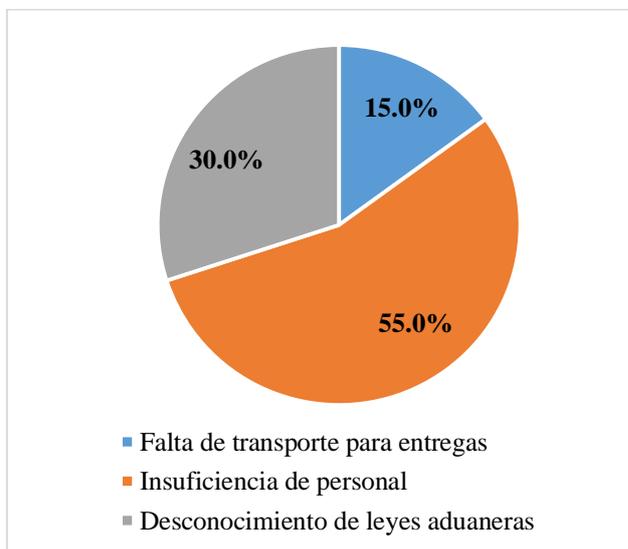


Figura 6. Causas para demoras en proceso

Conforme a los datos recolectados se pudo establecer que el 55.0% de los entrevistados creen que las principales causas para demorar el proceso de nacionalización en modalidad Courier se debe a la insuficiencia de personal, el 30.0% de ellos piensa que

es por desconocimiento de las leyes aduaneras vigentes, mientras que el 15.0% por falta de transporte para entregas.

**5. En caso de demoras, ¿Cuál es el tiempo promedio que demora en llegar sus mercancías por vía Courier y cuál estima usted debería ser su tiempo de llegada?**

En lo que se refiere al tiempo promedio que demora en llegar las mercancías bajo Courier, el 60.0% de los entrevistados manifestaron que eran más de 15 días, el 25.0% de ellos expresaron que fueron 15 días; mientras que el 15.0% de los importadores consideran que demoraron menos de 15 días.

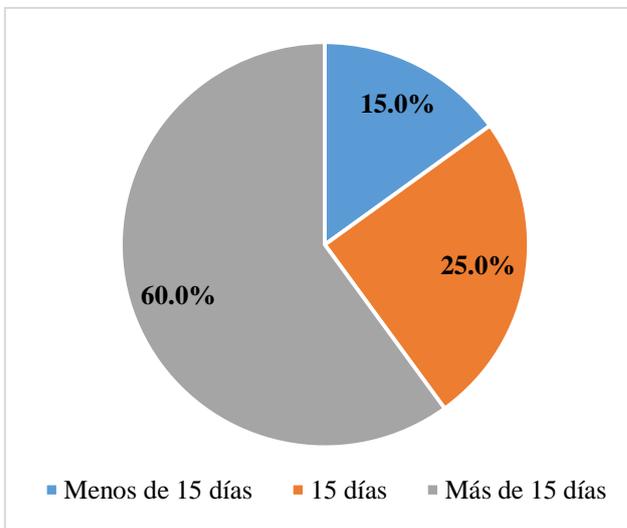


Figura 7. Tiempo promedio que demora llegada de paquetes

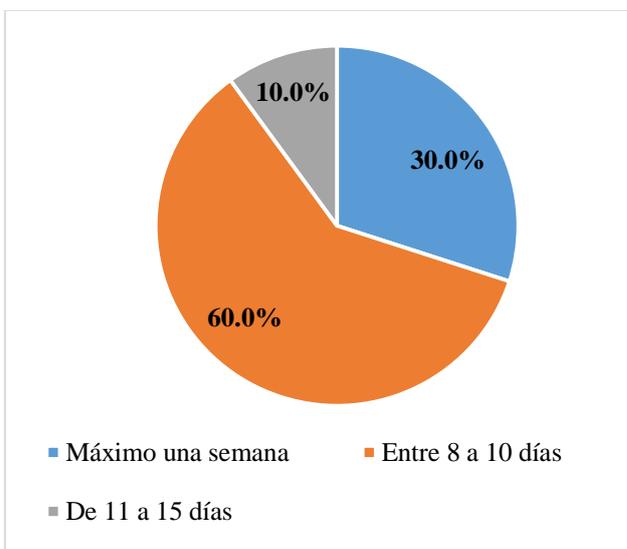


Figura 8. Tiempo que el cliente estima que llegue paquete

Continuando con la interrogante, en lo que se refiere al tiempo que consideran que debería de llegar su pedido el 60.0% se inclinó por un tiempo de 8 a 10 días, el 30.0% de los entrevistados piensa que debería demorar máximo una semana; mientras que el 10.0% de ellos están de acuerdo en que esto se debe realizar en un tiempo de 11 a 15 días.

**6. ¿La demora por la nacionalización de las mercancías le provoca costos adicionales? En caso de ser así ¿De cuánto fue el valor y por qué concepto?**

Por otra parte, las demoras en los procesos de nacionalización le ocasionaron al 40.0% de los importadores costos adicionales; mientras que el 60.0% de ellos no les derivó a cubrir más costos.

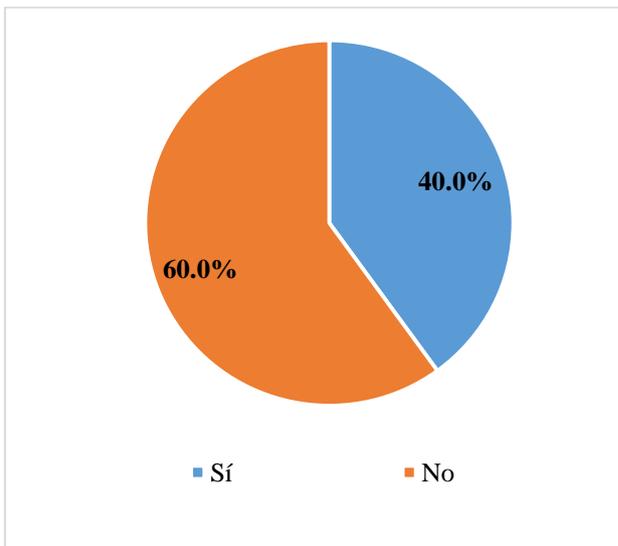


Figura 9. Demora de paquete provoca costos adicionales

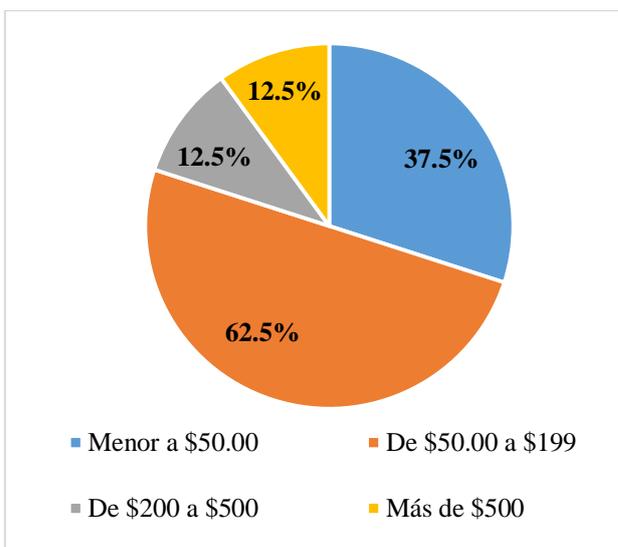


Figura 10. Costos adicionales por demora

Por lo antes manifestado, de los importadores que llegaron a cubrir costos adicionales el 62.5% de ellos tuvo que cancelar de \$50 a \$199, mientras que el 37.5% pagó menos de \$50.

**7.- ¿La empresa de Courier le explicó el motivo de la demora, indique lo que le notificaron?**

En lo que respecta a la explicación por parte de la empresa Courier sobre el motivo de la demora, el 45.0% de los entrevistados mencionaron que se debió a problemas en la documentación, el 20.0% de ellos les notificaron que fue por demora de los aviones de carga; no obstante; un 20.0% de ellos no recibieron explicación sobre la demora.

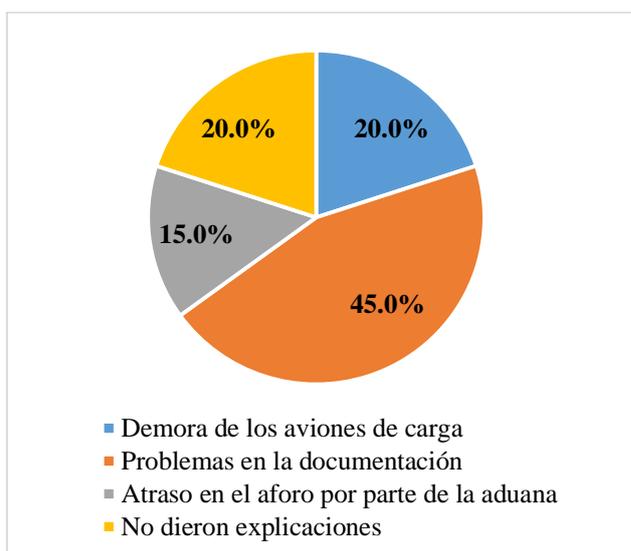


Figura 11. Explicación por motivo de demora

**8.- ¿En caso de hacer de forma frecuente las compras bajo esta modalidad, indique si este problema le ha pasado algunas veces?**

Los resultados mostraron que el 53.8% de los importadores que realizan compras mediante Courier han presentado demoras algunas veces y al 46.2% de ellos no.

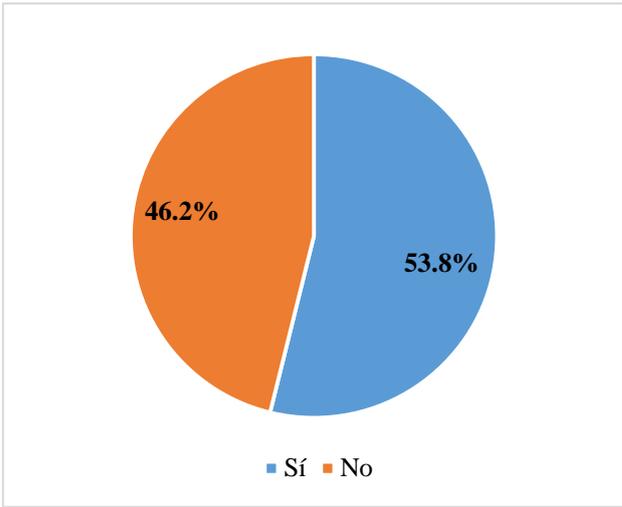


Figura 12. Las demoras han sido algunas veces

**9. ¿Cuál ha sido su experiencia de manera general con respecto a la importación bajo el régimen de Courier?**

Con respecto a la experiencia percibida sobre la importación bajo Courier demostró que para el 40.0% de los entrevistados esta no fue ni buena ni mala, el 30.0% de ellos se inclinó por buena; mientras que, el 20.0% la calificó como mala.

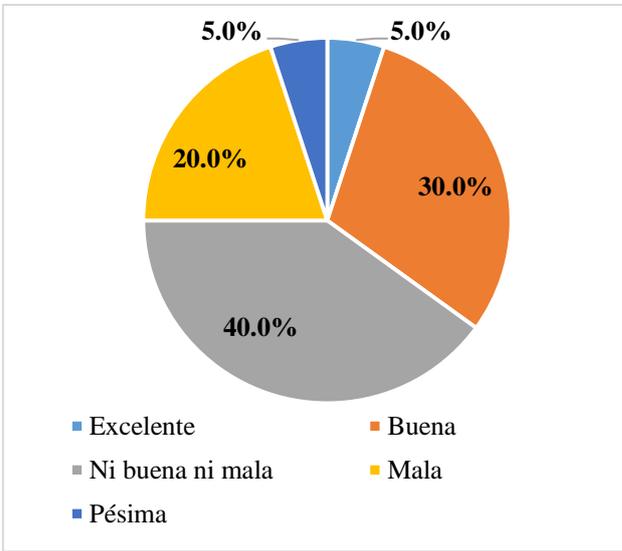


Figura 13. Experiencia general de importación por Courier

**4.1 Análisis General de Resultados**

Las importaciones que se llevan a cabo bajo la modalidad de Courier con frecuencia provienen de los países de China y Estados Unidos, esto puede deberse a la diversidad de

productos innovadores de estas naciones desarrolladas; se identificó que la mayoría de ellos ya ha efectuado este tipo importación antes. En relación a las demoras en el proceso de nacionalización, se verificó que los entrevistados notaron que el mayor tiempo de permanencia de sus paquetes se da por la autorización de salida de las mercancías, seguido de la bodega donde se mantienen los paquetes listos para la entrega, esto denota problemas burocráticos para la salida de los paquetes y problemas de logística interna para poder cubrir todas las entregas en un tiempo más apropiado.

Al consultar la opinión de los importadores sobre las causas de la demora, ellos supieron manifestar que se puede deber a la insuficiencia de personal para que puedan realizar las diversas etapas que comprende el proceso de desaduanización. Otra parte de ellos consideró que puede ser por el desconocimiento de leyes aduaneras vigentes; no obstante, para realizar de forma adecuada la importación de mercancías bajo la modalidad de Courier es indispensable conocer las nuevas normativas aduaneras, disponer de conocimiento sobre la plataforma del Ecuapass y declarar los paquetes con la subpartida correcta.

Por otra parte, los importadores estuvieron de acuerdo en que los paquetes llegan en un tiempo superior a 15 días; sin embargo, desearían que sus mercancías las entregaran en un tiempo entre 8 a 10 días como máximo; no obstante, las empresas de Courier transportan los paquetes mediante vía aérea, por lo cual, el tiempo de trasportación debería ser inferior. Adicional a esto, las demoras por parte de las empresas de Courier al momento de nacionalizar los paquetes le ha provocado a menos de la mitad de entrevistados costos adicionales, los mismos que son de \$50 a \$199; este tipo de casos son los que generan la insatisfacción de los clientes y por ende es cuestionable la calidad del servicio que ofrecen; aspectos que con el tiempo pueden repercutir negativamente en la rentabilidad de las empresas de Courier.

Entre las explicaciones que le supieron indicar a los importadores se encontró con mayor frecuencia los problemas en la documentación, lo cual, deja claro que puede existir desconocimiento de ciertos temas aduaneros que provocan que se realicen correcciones a las declaraciones o trámites respectivos para justificar los paquetes. Este tipo de problemas con las demoras al parecer se ha dado algunas veces, por lo cual, al final los entrevistados calificaron la experiencia general de la importación bajo Courier como ni buena ni mala, es decir, que tiene un nivel medio; por lo tanto, es indispensable establecer estrategias que permitan mejorar el servicio que ofrecen las empresas de Courier y así poder llegar a satisfacer a sus clientes.

## **5. PROPUESTA**

Con base a los problemas identificados, se procede al planteamiento de acciones de mejora con la finalidad de reducir las demoras en el proceso de nacionalización de mercancías bajo el régimen de mensajería acelerada o Courier; siendo este el objetivo principal de la siguiente propuesta.

Como primer factor problemático se integra el desconocimiento de las leyes aduaneras. En este sentido, se propone la elaboración de una guía completa donde se facilite la entrega de información global acerca de las normativas aduaneras y los procedimientos a cumplir frente al proceso de importación de las mercancías bajo esta modalidad. Esto se determina en función de los múltiples documentos informativos que otorga el SENA, los cuales en lugar de facilitar la comprensión del proceso genera un entorno de confusión que tiende a afectar la ejecución de una importación de carácter exitoso.

Otro de los factores problemáticos se deriva de la insuficiencia del personal. Como acción de mejora se determina ejecutar la contratación de personal calificado para gestionar con mayor eficacia y eficiencia el proceso de nacionalización de las mercancías.

Dentro de este marco, es indispensable considerar un equipo de trabajo que posea conocimientos en comercio exterior, procesos de importación y las normativas correspondientes sobre el régimen Courier. Esta situación puede generarse con éxito ante el desarrollo de un plan orientado a la selección del personal, esto con el propósito de contar por trabajadores que cumplan con eficacia sus funciones, siendo un elemento clave para la reducción de las demoras identificadas.

En lo que respecta a la falta de transporte para entregas, se sugiere el desarrollo de cambios en la ruta de transporte. Es decir, gestionar una planificación adecuada que permita agendar la entrega de las mercancías en un tiempo oportuno y conveniente para los importadores. Para desarrollar esta acción con éxito total, es necesario sustentar un flujo de información idóneo que permita llevar a cabo un análisis para mejorar los tiempos de entrega y obtener como resultado final la reducción de problemas asociados con las demoras en el proceso de nacionalización de mercancías.

Como factor adicional, otro de los motivos de demora precede de los retrasos identificados en el aforo gestionado por parte de la aduana. Con la finalidad de mejorar este proceso, se sugiere el desarrollo de un manual de procedimientos para la gestión efectiva de este proceso. Dentro de esta guía, es imprescindible crear una representación gráfica que dé a conocer los pasos a seguir para cumplir con esta función, pero de forma sintetizada. Adicional, con el fin de mejorar los conocimientos en torno a esta acción, se incluye la generación de capacitaciones relacionadas con la socialización de este manual.

## **CONCLUSIONES**

Los procesos de nacionalización de mercancías bajo el régimen de Courier en los últimos años han sufrido problemas en cuanto a los tiempos de entrega, demostrando que los paquetes llegan a su destinatario en tiempos superiores a los 15 días, aspecto que causa inconformidad en sus importadores que desearían que estos se realicen en un máximo de

diez días; puesto que, sus demoras le generan el pago de costos adicionales entre \$50 a \$199; mientras que las explicaciones por parte del Courier indicadas a los importadores fueron por motivo de la documentación que provocan que se realicen correcciones a las declaraciones para justificar los paquetes, finalizando que los importadores consideran que la experiencia general del proceso de nacionalización es de nivel medio.

En cuanto a los factores que afectan el proceso de nacionalización de mercancías que se realizan bajo la modalidad de Courier estuvieron la demora en la autorización de salida de las mercancías a causa de trámites gubernamentales, la falta de transporte interno para realizar con éxito las entregas, la insuficiencia de personal calificado con conocimientos actualizados sobre el comercio exterior y sus procesos, al igual que, el desconocimiento de las leyes aduaneras.

La propuesta se basó en entregar una guía completa sobre normativa aduanera y procedimientos de importación, porque la información que brinda el SENA E suele ser muy confusa impidiendo la comprensión de la misma; otro punto fue la contratación de personal calificado para el proceso de nacionalización de mercancías que tenga conocimiento sobre comercio exterior, normativa del régimen de Courier o sobre el proceso de importación; otro aspecto que se contempló fue el desarrollar cambios en la ruta de transporte mediante la planificación para llegar a cubrir las entregas en tiempos convenientes y oportunos; además, de crear un manual de procedimientos con representación gráfica que asegure una amplia comprensión que vaya de la mano con la socialización del mismo.

## REFERENCIAS

- Academia de Capacitación y Asesoría Virtual ACAVIR (11 de noviembre de 2020). *Regímenes aduaneros de excepción*. Obtenido de <https://www.acavir.com/comercio-exterior/regimenes-de-excepcion/>
- Asesor Legal en Trámites Aduaneros y Materia Laboral - Ecuador (2020). *Regímenes*. Obtenido de <http://www.asesoraduanero.com/regimenes-especiales.html>
- Correos del Ecuador (2020). *Preguntas frecuentes SENA E*. Obtenido de <https://www.correosdeecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/01/preguntas-frecuentes-SENAE.pdf>
- Duarte, H. & Andrade, C. (2017). Procedimientos de nacionalización de mercancías y su incidencia en los tiempos de entrega al importador, bajo el mecanismo de mensajería acelerada o courier. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, octubre 2017*. Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/nacionalizacion-mercancias.html>
- El Comercio (2017). *Envíos desde el exterior llegan con demora de más de dos meses*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/tendencias/envios-exterior-demoras-correosdeecuador-quejas.html>
- Erazo, L. (2018). *El conocimiento sobre la nacionalización de mercancía en la aduana bajo régimen 91 courier en la formación de emprendedores*. (Tesis de Grado). Universidad de Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/31599>.
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw-Hill.

- LegisComex (2019). *Proceso general de una importación/Guía práctica*. Obtenido de [https://www.legiscomex.com/Documentos/procesoimpo\\_paso11](https://www.legiscomex.com/Documentos/procesoimpo_paso11)
- LegisComex (2020). *Nacionalización de la mercancía*. Obtenido de [https://www.legiscomex.com/Documentos/procesoimpo\\_paso11](https://www.legiscomex.com/Documentos/procesoimpo_paso11)
- Liberty Express (2017). *Envíos Courier o Postal*. Obtenido de <https://libertyexpress.com/ecuador/wp-content/uploads/2019/06/Envi%CC%81os-Courier-o-Postal-%E2%80%93-Servicio-Nacional-de-Aduana-del-Ecuador.pdf>
- Márquez, A. (2018). *Regímenes aduaneros en el Ecuador*. Cuenca: Universidad del Azuay. Obtenido de [https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3896/1/LOS%20REG%20C3%8D%20MENES%20ADUANEROS%20EN%20EL%20ECUADOR\\_ANDRES%20MARQUEZ%20CORDERO\\_2018.pdf](https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3896/1/LOS%20REG%20C3%8D%20MENES%20ADUANEROS%20EN%20EL%20ECUADOR_ANDRES%20MARQUEZ%20CORDERO_2018.pdf)
- Holding de Logística Internacional MASGroup (2020). *Categorías para importar por Courier*. Obtenido de <https://masgroup.com.ec/que-categorias-puedo-importar-por-courier/>
- Muñoz, J. (2015). *Estudio de factibilidad para la creación de una empresa courier*. (Tesis de Grado). Universidad Tecnológica Equinoccial. Recuperado de <http://repositorio.ute.edu.ec/xmlui/handle/123456789/16919?locale-attribute=en>.
- Muñoz, L. (2019). *Análisis al proceso del tráfico postal internacional y mensajería acelerada Courier, realizado por las empresas privadas que operan en zona de carga aérea en el primer distrito de aduana - Guayaquil*. (Tesis de Grado). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3195/1/T-ULVR-2793.pdf>.

- Pérez, D. (2018). *Regímenes de exportación*. Obtenido de <http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/reg-menes-de-exportaci-n-3>
- Prieto, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Cuadernos de Contabilidad*, 18(46), 56-82. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0123-14722017000200056&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0123-14722017000200056&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-25162019000100008](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008)
- Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (2019a). *Envíos Courier o Postal*. Obtenido de <https://www.aduana.gob.ec/envios-courier-postal/>
- Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (2019b). *Para Importar*. Obtenido de <https://www.aduana.gob.ec/para-importar/>
- Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. (2019c). *Regímenes Aduaneros*. Obtenido de <https://www.aduana.gob.ec/regimenes-aduaneros/>
- Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (2020a). *Categorías del tráfico postal internacional*. Obtenido de [http://www.iirsa.org/admin\\_iirsa\\_web/Uploads/Documents/tir\\_baires11\\_aduana\\_ecuador.pdf](http://www.iirsa.org/admin_iirsa_web/Uploads/Documents/tir_baires11_aduana_ecuador.pdf)
- Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (2020b). *Para Importar*. Obtenido de <https://www.aduana.gob.ec/para-importar/>

- Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (2020c). *SENAE-DGN-2014-0752-R*. Obtenido de <https://www.aduana.gob.ec/resolucion/senae-dgn-2014-0752-re/>
- Subdirección de Gestión de Comercio Exterior (2015). *Proceso de importación de mercancías a Colombia. Aspectos aduaneros*. Obtenido de [https://www.banrep.gov.co/economia/sal\\_deu\\_x/pcebracs\\_1.pdf](https://www.banrep.gov.co/economia/sal_deu_x/pcebracs_1.pdf)
- Agente de Cargas y Aduanas en México TIBA (2019). *Regímenes Aduaneros*. Obtenido de <https://www.tibagroup.com/mx/regimenes-aduaneros#:~:text=Los%20reg%C3%ADmenes%20aduaneros%20son%20un,Definitivos>.
- Vilalta, C. (2016). *Análisis de datos*. México: Centro de Investigación y Docencia Económica.

## ANEXOS

### **Anexo A. Cuestionario de Entrevista**

1. ¿Desde qué partes del mundo importa mercancías?
2. ¿Es la primera vez que importa bajo esta modalidad?
3. ¿La empresa de Courier que utiliza dispone de una app o website que le permita dar seguimiento a su pedido, si es así, explique en qué parte del proceso es donde más tiempo permanece su paquete?
4. ¿Cuáles cree que son las principales causas para que el proceso de nacionalización bajo Courier sufra demoras?

5. En caso de demoras, ¿Cuál es el tiempo promedio que demora en llegar sus mercancías por vía Courier y cuál estima usted debería ser su tiempo de llegada?
6. ¿La demora por la nacionalización de las mercancías le provoca costos adicionales? En caso de ser así ¿De cuánto fue el valor?
- 7.- ¿La empresa de Courier le explicó el motivo de la demora, indique lo que le notificaron?
- 8.- ¿En caso de hacer de forma frecuente las compras bajo esta modalidad, indique si este problema le ha pasado algunas veces?
9. ¿Cuál ha sido su experiencia de manera general con respecto a la importación bajo el régimen de Courier?