



**República del Ecuador
Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil**

**Trabajo de Titulación
Para la Obtención del Título de:
Licenciado en Administración Portuaria y Aduanera**

Tema:

**Factores que afectan el tiempo de liberación de carga en aduanas para los
servicios de Courier**

Autor:

Luis Andrés Cevallos Altamirano

**Director del Trabajo de Titulación:
Ing. Walter Quezada Torres, PhD.**

2023

Guayaquil – Ecuador

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por ser mi guía en todo este camino y por darme la sabiduría y fuerza para culminar esta etapa académica, ya que sin él nada es posible.

A mis padres, por brindarme siempre todo su amor, por el trabajo y sacrificio que han hecho por mí durante todos estos años para seguir el camino correcto y mostrarme que con esfuerzo y sacrificio puedo lograr todo lo que me proponga en la vida.

A mis hermanos, por cada consejo y apoyo brindado durante esta etapa.

A mi abuela, que a pesar de la distancia siempre ha estado presente en todo momento y me ha demostrado que por más difícil que sea una situación, no debemos perder la fe.

A Bella Macias, que es una persona muy importante para mí, por todos los consejos y por todo el apoyo brindado durante esta etapa.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo especialmente a mis padres Luis y Gina, por guiar mis pasos en todo momento, enseñándome buenos principios y valores. Gracias por inculcar en mí, el ejemplo de esfuerzo y valentía; sin ustedes no hubiese sido posible alcanzar este logro.

A mi amada abuela que, a pesar de los momentos difíciles, me ha enseñado a luchar y no darme por vencido. Gracias por ser ese ejemplo de lucha, perseverancia y constancia.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Quien suscribe, **Luis Andrés Cevallos Altamirano** egresado de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil con **C.I 0925501884** de la carrera de Ing. Administración Portuaria y Aduanera declara que la responsabilidad de este trabajo de titulación “**FACTORES QUE AFECTAN EL TIEMPO DE LIBERACIÓN DE CARGA EN ADUANAS PARA LOS SERVICIOS DE COURIER**” Es de su autoría con sus correspondientes citas bibliográficas, resultados y conclusiones pertenecientes al autor.

Luis Andrés Cevallos Altamirano

FACTORES QUE AFECTAN EL TIEMPO DE LIBERACIÓN DE CARGA EN ADUANAS PARA LOS SERVICIOS DE COURIER

Luis Andrés Cevallos Altamirano
luiscevallos94@hotmail.com

RESUMEN

El actual trabajo tiene como objetivo principal analizar los factores que afectan en el tiempo de liberación de carga en aduanas para los servicios de Courier en Ecuador. Para lo cual, se adoptó el diseño no experimental, enfoque cualitativo, alcance descriptivo, la técnica fue la entrevista, la muestra estuvo compuesta de dos agentes de aduana. Los resultados del estudio reconocieron que las ventas mediante comercio electrónico incrementaron considerablemente, debido a eliminación de la tasa y techo en modalidad 4x4, y reajuste de límite máximo de compra posterior. Adicional, el proceso relevante que se requiere es la correcta documentación de la carga y una comunicación fluida entre courier, importador y aduana. Los mayores obstáculos fueron la falta de información precisa proporcionada por los remitentes, la creciente complejidad de las regulaciones aduaneras internacionales y la ausencia de armonización entre los sistemas aduaneros y la documentación requerida en diferentes países. En cuanto a la metodología para evaluar la eficiencia de los procesos aduaneros, se propone un análisis detallado de los flujos de trabajo internos, identificando cuellos de botella y puntos de congestión. Por lo tanto, se concluye que los factores influyentes en el tiempo de liberación de la carga es la precisión y completitud de la documentación presentada, la adecuada clasificación arancelaria, la colaboración entre todas las partes involucradas y la coordinación con entidades gubernamentales.

Palabras clave: Liberación de carga, Courier, Factores claves, Aduana.

INTRODUCCIÓN

La liberación de cargas en aduanas para los servicios de courier se refiere al proceso donde las mercancías importadas son despachadas y liberadas por las autoridades aduaneras para su entrega final. Este proceso presenta desafíos para los operadores de este servicio como para los importadores y exportadores; y desde esta perspectiva, las organizaciones afrontan este escenario con el cumplimiento de las regulaciones aduaneras y los requisitos de documentación de cada país que pueden resultar en operaciones complejas y tiempo adicional en los envíos. O haciendo uso de empresas que ofrecen asistencia y gestión de trámites aduaneros para agilizar el proceso y garantizar una entrega rápida y segura de las mercancías (Logística 360 Supply Chain Managament, 2022).

Es claro que, durante el proceso de liberación de cargas en aduanas para los servicios de Courier, la demora en el pesaje y los aforos aduaneros constituyen algunos los principales problemas relacionados con el tema abordado en la presente investigación; más aún, cuando este proceso es clave para determinar el peso, la cantidad y el valor de las mercancías importadas, así como para asegurar el cumplimiento de las regulaciones aduaneras y la correcta recaudación de impuestos y aranceles. Sin embargo, estos procesos generan retrasos significativos, lo que afecta negativamente la eficiencia y la velocidad de entrega de los paquetes. En consecuencia, provoca la congestión en los puntos de pesaje y aforo, además que el tiempo requerido para completar estos procesos puede resultar en retrasos en la entrega, afectando la satisfacción del cliente y generando costos adicionales (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2020).

Al estudiar en detalle los factores que afectan el tiempo de liberación, se podrán identificar los puntos críticos que ralentizan el proceso y buscar soluciones para agilizarlo. Esto permitirá una entrega más rápida y puntual, lo que a su vez mejorará la satisfacción de los clientes y fortalecerá

las relaciones comerciales, de tal forma que se implementen estrategias para minimizar los costos asociados y mejorar la rentabilidad de las operaciones de courier.

Con lo antes expuesto, se presenta la siguiente formulación del problema: ¿cuáles son los factores clave que afectan el tiempo de liberación de carga en aduanas para los servicios de courier?. Del problema descrito, describe el objetivo general siguiente:

- Analizar los factores que afectan en el tiempo de liberación de carga en aduanas para los servicios de Courier en Ecuador.

Mientras que los objetivos específicos son los siguientes:

- Analizar la situación actual del proceso de liberación de carga en aduanas para los servicios de courier del Ecuador.
- Identificar los factores clave que influyen en el tiempo de liberación de carga en aduanas para los servicios de courier del Ecuador.
- Establecer una propuesta metodológica y estrategias para incrementar la eficiencia de los procesos aduaneros en el Ecuador.

MARCO TEÓRICO

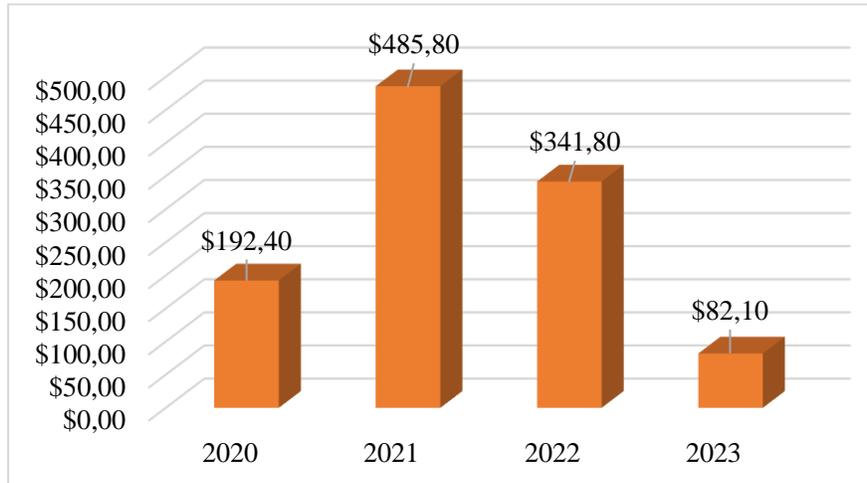
Las importaciones en el Ecuador

En el contexto de las importaciones en Ecuador, se puede observar en la Figura 1, un notable aumento en las actividades relacionadas con las importaciones en el ámbito del tráfico postal internacional y los servicios de envío expreso. Este incremento evidencia el impacto de la pandemia en el sector de los servicios de mensajería y paquetería, que enfrentó desafíos significativos, alcanzando un volumen de operaciones de \$192.40 millones. Sin embargo, como respuesta a la adaptación gradual al nuevo entorno global, tanto individuos como empresas optaron

por el comercio electrónico como una alternativa viable, generando un marcado repunte en las cifras para el año 2021, con un total de \$485.80 millones en importaciones.

Figura 1

Importaciones mediante tráfico postal internacional y correos rápidos



Fuente: Tomado de Evolución de la Balanza Comercial del periodo 2020 al 2023; BCE, (2023).

En 2022, se observó una disminución en las operaciones a través de este canal, registrando un total de solo \$341.80 millones. No obstante, durante el período comprendido entre enero y marzo de 2023, se ha experimentado una notable recuperación en estas actividades, con un impresionante total de \$82.10 millones.

Adicionalmente, de acuerdo con un informe publicado por el Diario La Hora (2022), durante una entrevista con el presidente de la Asociación de Empresas de Mensajería y Logística del Ecuador (ASEMEC), se resalta la importancia de los ajustes significativos que las compañías de mensajería y logística han debido realizar en sus operaciones como respuesta a la pandemia. En particular, se ha priorizado la eliminación de procesos redundantes y la implementación de tecnologías avanzadas para optimizar los tiempos de entrega. Esto se ha vuelto esencial debido a que los plazos de entrega en el ámbito de la paquetería internacional, que solían oscilar entre ocho

y diez días, están siendo reducidos a menos de siete días. Sin embargo, para alcanzar con éxito esta meta, se identifica un factor clave: la necesidad de que las autoridades aduaneras de Ecuador agilicen los procedimientos de nacionalización de mercancías.

El sistema de aduana

La aduana en el contexto del comercio internacional, es una institución gubernamental encargada de regular y controlar el flujo de bienes y mercaderías que ingresan o salen de un país. Su principal función radica en la aplicación de políticas aduaneras, que buscan salvaguardar los intereses económicos, la seguridad nacional y la protección de la sociedad. De aquí que el proceso aduanero implica el registro, inspección y autorización del ingreso o salida de mercancías a través de los puntos de designados. Para ello, se apoya en una serie de normativas, tratados internacionales y regulaciones nacionales que establecen los requisitos y procedimientos que deben cumplir tanto los operadores como los propios agentes aduaneros (Ferro, 2020).

El Servicio Nacional de Aduana en Ecuador, es una institución gubernamental encargada de la gestión y control de las aduanas en un país determinado y su principal objetivo es regular el flujo de mercancías que ingresan y salen del territorio ecuatoriano, asegurando el cumplimiento de las leyes y regulaciones aduaneras establecidas. Dentro de sus funciones, tiene la responsabilidad de aplicar los aranceles y gravámenes correspondientes a las importaciones y exportaciones, así como de verificar la correcta clasificación y valoración de las mercancías. Asimismo, posee la potestad de inspeccionar y fiscalizar los documentos de embarque y los medios de transporte utilizados en el comercio internacional, con el fin de prevenir el contrabando y proteger los intereses económicos y la seguridad del Estado (Ramírez & Aris, 2022).

Eficiencia de los procesos aduaneros

El proceso aduanero es un procedimiento normativo y administrativo establecido por los organismos gubernamentales encargados del control y regulación del comercio exterior en un país determinado. Consiste en una serie de etapas y trámites que deben cumplirse al importar o exportar mercancías a través de las fronteras nacionales. En primer lugar, se lleva a cabo la presentación de la documentación requerida para la importación o exportación de mercancías. Esta incluye, entre otros, la factura comercial, el conocimiento de embarque, los certificados de origen y los permisos específicos, según el tipo de producto que se esté comercializando. La veracidad y precisión de esta información es fundamental para evitar demoras y posibles sanciones (Muñoz & González, 2021).

Posteriormente, se realiza la revisión y verificación de las mercaderías por parte de las autoridades aduaneras. Este proceso implica la inspección física de las cargas, al igual que la comprobación de su clasificación arancelaria y el cumplimiento de las regulaciones sanitarias, fitosanitarias y de seguridad establecidas por el país receptor.

Además, se verifica que las cantidades y características de las mercancías coincidan con la información declarada en los documentos aduaneros. Una vez completada la inspección, se procede al cálculo de los derechos e impuestos aduaneros que deben ser pagados por el importador o exportador. Estos costos se determinan con base en la valoración de las mercancías, de acuerdo con los métodos establecidos por la Organización Mundial de Comercio (OMC) y los acuerdos comerciales bilaterales o multilaterales vigentes. Asimismo, se aplican otros gravámenes, como aranceles antidumping o medidas compensatorias, en caso de que existan prácticas desleales en el comercio internacional (Imran et al., 2022).

Una vez liquidados los pagos correspondientes, se procede al despacho aduanero que implica la autorización para el retiro o envío de las mercaderías. En esta etapa, se emiten los documentos aduaneros finales, que incluye el manifiesto de carga o la guía de despacho, los cuales certifican el cumplimiento de todas las formalidades aduaneras. Es importante mencionar que durante todo el proceso aduanero, las autoridades aduaneras tienen la facultad de realizar controles aleatorios o selectivos, con el fin de prevenir y detectar el contrabando, el fraude aduanero y otras irregularidades. En caso de identificarse alguna infracción, se pueden aplicar sanciones, como multas, decomiso de mercancías o incluso penas penal, dependiendo de la gravedad de la situación (Gupta, 2020).

La eficiencia de los procesos aduaneros se refiere a la capacidad de los sistemas aduaneros para ayudar al flujo ágil y efectivo de bienes, servicios y personas a través de las fronteras, minimizando los retrasos, los costos y las barreras innecesarias. Este tema es de gran relevancia, ya que implica el análisis y la evaluación de los procedimientos aduaneros con el objetivo de identificar y aplicar mejoras que optimicen su desempeño. Esto es fundamental para el comercio internacional y el desarrollo económico de los países. Un sistema aduanero eficiente promueve la competitividad al reducir los tiempos de despacho, mejorar la transparencia, minimizar los trámites burocráticos y facilitar la conformidad con las regulaciones aduaneras. Además, contribuye a la reducción de los costos asociados a la importación y exportación de productos, lo cual beneficia tanto a las empresas como a los consumidores (Elliott & Bonsignori, 2019).

Para lograr la eficiencia en los procesos aduaneros, es necesario implementar medidas y prácticas que optimicen la gestión aduanera, que incluyen la automatización de los procedimientos aduaneros a través de sistemas electrónicos, la simplificación y armonización de los requisitos y documentación. Asimismo, la capacitación del personal aduanero en técnicas de gestión y atención

al cliente, y la colaboración y coordinación entre las diferentes agencias gubernamentales involucradas en el comercio internacional. Asimismo, es importante destacar el papel de la tecnología y que la implementación de sistemas informáticos avanzados, como el intercambio electrónico de datos y la trazabilidad de la carga, permite agilizar los procedimientos, reducir los errores y fortalecer la seguridad en las operaciones aduaneras. Además, el uso de tecnologías como la inteligencia artificial y el aprendizaje automático puede ayudar a analizar grandes volúmenes de datos aduaneros y detectar patrones o anomalías que faciliten la toma de decisiones informadas (Karimi et al., 2022).

El Courier

El concepto de Courier hace referencia a un servicio especializado de entrega de documentos y mercancías, esta modalidad de envío se caracteriza por su alta velocidad, confiabilidad y seguridad. Las empresas que se dedican al transporte y distribución de paquetes, tanto en el ámbito nacional como internacional, tienen el propósito de satisfacer las peticiones de sus clientes en cuanto a la entrega oportuna y garantizando siempre la protección de los bienes en tránsito. La denominación de "Courier" encuentra su origen en el francés medieval, donde se empleaba para describir a los mensajeros que transportaban mensajes entre diversas monarquías y autoridades (Mera & Muñoz, 2019).

El envío de bultos y/o paquetes hechos a través de un Operador Público de una empresa Courier, es una actividad que está regulada por el reglamento, determinando un límite que deberá ser respetado y en caso de exceder este, se sujetará a las normas aduaneras generales. Para la utilización de dichos servicios hay seis categorías bien marcadas: Categoría A (Documentos), se encuentra la documentación no comercial que no sea sujeto a licencias, tales como cartas, periódicos, fotografías, revistas, libros. Asimismo, información contenida en audio, video, medios

magnéticos, electromagnéticos y electrónicos pueden ser importados sin la necesidad de impuestos y documentos de control previos. Categoría B (4X4), que incluye los paquetes cuya cantidad máxima de peso sea menor o igual a 4 kilogramos y cuyo valor total no supere los USD 400.00 están subyugados a un tratamiento preferencial en el marco de las leyes aduaneras vigentes. Siendo estos, paquetes que no tienen fines comerciales, su destinatario debe entregarle a la autoridad aduanera la declaración y los documentos adjuntos que exige la legislación (SENAE, 2022).

La categoría C (peso de hasta 100 kilogramos con un valor no mayor a \$5000), los ecuatorianos podrán importar, un solo teléfono celular nuevo durante el año fiscal. Se prevén limitaciones en su valor y peso cuando el número de unidades se limita a 10 para productos individuales o en juegos (sets o kits). Esta requiere el cobro de impuestos: advalorem (dependiendo del producto), IVA 12% y Fodinfra 0.5%. En la categoría D (Prendas de vestir, textiles confeccionados y calzado), los bienes incluidos en la Categoría C son todas las prendas de vestir, los productos textiles confeccionados y el calzado no cubiertos por la categoría B, cuyo peso no exceda los 20 kg y el valor no supere los \$2.000. Debe tributar advalorem 10%, específico fijado en \$5.5 por kilogramo de ropa y \$6.00 por par de zapatos, así como el IVA 12%, y Fodinfra 0.5%. La categoría E (medicinas) y F (libros y equipos de computación). La categoría G, se encuentra destinada a los números familiares de los migrantes ecuatorianos (SENAE, 2022).

La liberación de carga en la aduana

La liberación de carga en la aduana se refiere al proceso mediante el cual se permite la entrada o salida de mercaderías a través de una frontera nacional, una vez que se han cumplido todos los requisitos legales y aduaneros. Esta operación implica la revisión exhaustiva de la documentación relacionada con la carga, al igual que la verificación física de los bienes transportados, con el fin de garantizar el cumplimiento de las normativas aduaneras y proteger los

intereses fiscales del país. Además, puede considerarse como una manifestación de la gestión aduanera, que involucra la aplicación de reglas y procedimientos específicos para facilitar el comercio internacional y controlar el flujo de mercancías. Dicha actividad se lleva a cabo por parte de las autoridades aduaneras, las cuales son responsables de aplicar la legislación aduanera, administrar los regímenes aduaneros y fiscalizar el acatamiento de las obligaciones aduaneras de los importadores y exportadores (Hutchison Ports ICAVE, 2022).

Durante el proceso de liberación de carga, se realiza una revisión detallada de la documentación aduanera, que incluye la factura comercial, los documentos de transporte, los certificados de origen y cualquier otro requisito legal o reglamentario aplicable. Además, se lleva a cabo la verificación física de la mercancía, mediante inspecciones visuales, toma de muestras o análisis de laboratorio, según corresponda. Su objetivo es determinar la exactitud de la información declarada, así como detectar la presencia de mercancías prohibidas, restringidas o sujetas a impuestos especiales (Logistics World, 2023).

Una vez que se han completado todos los trámites aduaneros y se ha verificado el acatamiento de las regulaciones aplicables, se emite la autorización de liberación de carga. Esta permite que la mercadería sea entregada al importador o exportador, quien asume la responsabilidad de su traslado y cumplimiento de las obligaciones fiscales y aduaneras restantes. Cabe destacar que la libertad de la carga puede estar sujeta al pago de aranceles aduaneros, impuestos o tasas, los cuales se determinan en función de la clasificación arancelaria de la mercancía y su valor en aduana (SECOEX, 2022).

Estrategias para agilizar la liberación de carga

El despacho aduanero es un proceso crucial en el comercio internacional, que implica el cumplimiento de requisitos legales y la verificación de la documentación y mercancías que

ingresan o salen de un país. Sin embargo, este a menudo enfrenta desafíos que generan retrasos y costos adicionales para los importadores y exportadores. Para hacer frente a esta problemática, es fundamental desarrollar estrategias que permitan agilizar la liberación de carga en aduanas, optimizando la eficiencia del procedimiento y reduciendo los tiempos de espera.

- Implementación de tecnologías avanzadas: La adopción de estas, como el uso de sistemas de información en línea, la digitalización de documentos y la automatización de procesos, puede agilizar considerablemente el despacho aduanero. Estas herramientas permiten una comunicación más eficiente entre las partes involucradas, facilitan la verificación de la documentación y promueven la transparencia en el proceso (Zamora, 2019).
- Simplificación de los procedimientos aduaneros: Es esencial para reducir la burocracia y agilizar la liberación de carga. Esto puede lograrse mediante la implementación de procesos armonizados, la eliminación de requisitos innecesarios y la reducción de trámites duplicados. Asimismo, la puesta en funcionamiento de regímenes aduaneros especiales y la aplicación de mecanismos de despacho anticipado pueden contribuir a acelerar el proceso de emancipación de carga (Ramírez & Aris, 2022).
- Colaboración y coordinación entre las partes involucradas: Entre las autoridades aduaneras, los agentes de comercio exterior, los transportistas, los importadores y exportadores es fundamental para agilizar el despacho aduanero. La implementación de sistemas de ventanilla única, donde los involucrados intercambien información de manera integrada, facilita la gestión y seguimiento de las operaciones aduaneras, reduciendo los tiempos de espera y mejorando la eficiencia del proceso (Espinoza, 2022).
- Mejora de la infraestructura y capacitación del personal aduanero: La infraestructura adecuada, como la construcción de terminales modernas y la implementación de sistemas de

inspección eficientes, es crucial para agilizar el despacho aduanero. Además, se requiere de personal aduanero capacitado y actualizado en los procedimientos y regulaciones internacionales. La inversión en la formación contribuye a mejorar la calidad de los servicios y acelerar el proceso de liberación de carga (Reyes et al., 2022).

METODOLOGÍA

La metodología aplicada correspondió a un diseño no experimental, porque no se involucró la manipulación directa de las variables de estudio; por el contrario, se efectuó un análisis y comprensión del fenómeno tal y como se presenta en su contexto natural (Rebollo & Ábalos, 2022). Es decir, se llevó a cabo una observación de los hechos que caracterizan los factores que afectan el tiempo de liberación de carga en aduanas para los servicios de courier sin contemplar la intervención del investigador. Por otro lado, el enfoque de la investigación fue cualitativo, porque busca comprender y explorar los fenómenos sociales desde una perspectiva holística y a profundidad (Campos, 2021). El uso del enfoque cualitativo contribuye al enriquecimiento de la investigación, dado que se obtiene un enfoque holístico que posibilita el abordaje efectivo del fenómeno analizado, permitiendo reconocer los factores que conducen a la problemática.

El alcance de la investigación fue exploratorio y descriptivo. Es exploratorio porque se embarca en la tarea de investigar un tema complejo y poco estudiado, con la intención de establecer una base de conocimiento sólida y generar nuevas ideas y enfoques (Ferro, 2020); y es descriptivo porque describe y caracteriza de manera objetiva el fenómeno de estudio (Niño & Mendoza, 2021).

Además, se toma como caso de estudio una empresa Courier, como parte de la muestra representativa que permita el análisis del proceso para establecer propuestas de mejora a partir de estrategias.

La población de interés en el estudio incluye a todos los individuos que trabajan en el proceso de liberación de carga en aduanas para los servicios de Courier. Esta población está compuesta por agentes de aduana, colaboradores de empresas de Courier y personal relacionado; sin embargo, se optó por una muestra no probabilística a conveniencia debido a que no se seleccionó al azar ni se utilizó un método estadístico objetivo para elegir a los participantes.

Se seleccionaron a dos agentes con experiencia de más de diez años en el campo de las aduanas y que pueden proporcionar información valiosa sobre los procesos, regulaciones y desafíos específicos que afectan la liberación de carga para servicios de Courier; así como, dos colaboradores directamente involucrados en la etapa de nacionalización de la carga, una parte crucial del proceso aduanero.

Para dar cumplimiento al primer objetivo, se realiza una revisión documental que se complementa en un primer momento con entrevistas dirigidas a expertos (agentes) de aduana, y a dos colaboradores, cuya selección se fundamentó en la experiencia y conocimiento del sujeto de estudio. La entrevista fue aplicada a través de la herramienta del guion de carácter semiestructurado ad hoc (Real Academia Española [RAE], 2023) conformada por siete preguntas abiertas (**Anexo 1**). En un segundo momento, se realiza la descripción del proceso de la carga, desde origen hasta el punto de destino, a través del diagramado de procesos en su descripción actual (AS-IS).

Los resultados obtenidos estuvieron sujetos al análisis de contenido, enfoque que permitió examinar y analizar las opiniones otorgadas por los entrevistados, y con ello, extraer patrones y significados que posibilitaron el reconocimiento de los factores que afectan el tiempo de liberación de carga en aduanas para los servicios de Courier.

Para abordar el segundo objetivo, se aplican las técnicas de la lluvia de ideas y la elaboración de un diagrama espina de pescado; con la finalidad de identificar de los factores clave que influyen en el proceso, y que requieren su análisis para mejorar el proceso (TO-BE)

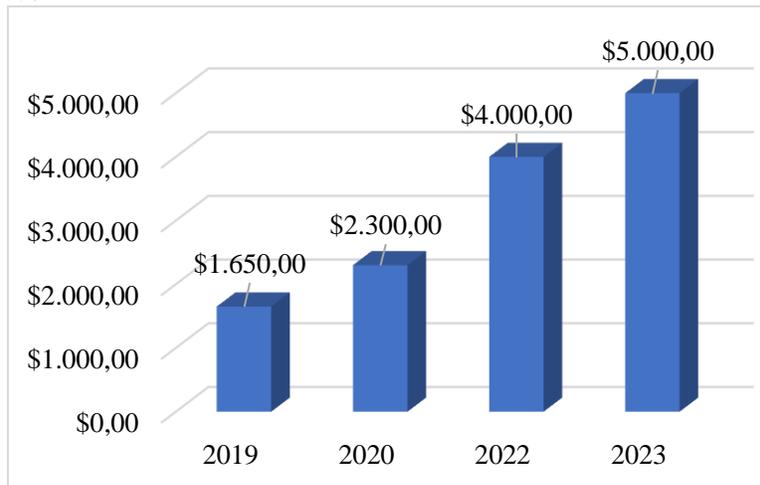
Finalmente, para cumplir con el establecimiento de una propuesta metodológica, se responderán a los principales problemas con estrategias para la reducción de tiempo en la liberación de la carga, a través de la revisión documental y análisis crítico propio del proceso investigativo.

RESULTADOS

Resultados de LA revisión documental

En la figura 2, se puede observar el desempeño de las transacciones efectuadas a través del canal de comercio electrónico. Dentro de este contexto, es notable una tendencia alcista que se inicia en el año 2019, cuando se registraron ventas por un monto de \$1,650 millones.

Figura 2
Comercio electrónico



Fuente: Tomado de Comercio electrónico; por CECE, (2022).

Este incremento sostenido se intensificó durante el año 2020, motivado por la emergencia sanitaria global que forzó a las empresas a adoptar este medio como una alternativa imperativa

para la distribución de sus bienes y servicios, alcanzando una cifra de \$2,300 millones. Después de un período de profundos cambios en el sector del comercio electrónico, se ha evidenciado un considerable aumento en las ventas para el año 2022, aproximadamente llegando a la suma de \$4,000 millones. Las proyecciones indican que el año 2023 culminará con un valor cercano a los \$5,000 millones, consolidando así una trayectoria de crecimiento sostenido en este ámbito.

De los datos antes revisados, es posible deducir que los atrasos en la liberación de la carga en courier se deben al incremento de clientes que mantienen un régimen de compra y venta vía courier. Además, esta alza de consumidores se debe en parte al retiro del pago de tasa de \$42 que rigió desde el 15 de junio del 2021 donde se permitía un peso de máximo cuatro kilos y hasta \$400 sin pagar impuestos, a su vez, se eliminó el límite máximo de \$1,200 en el año (Costamar Express, 2021). Por otro lado, se hicieron reformas en abril del 2022 en la normativa 4x4 en cuanto al techo, el cual no tiene que exceder de los \$1,600 al año, y en caso de pasarlo la persona debe cancelar aranceles por la mercadería en exceso (Comité de Comercio Exterior [COMEX], 2022).

Cabe señalar, que el aumento de las transacciones mediante vía courier puede estar relacionado con el crecimiento del comercio electrónico en general, ya que una mayor cantidad de personas están comprando productos en línea. Por otro lado, la falta de personal y los procedimientos de aduanas más rigurosos también pueden contribuir a los atrasos en la liberación de la carga en courier. Si hay menos funcionarios encargados de revisar los paquetes en aduanas, es comprensible que haya demoras en su procesamiento. Además, si se implementan medidas de seguridad más estrictas para evitar el contrabando y la evasión fiscal, esto tiende a llevar mucho tiempo.

Resultados de la entrevista

Los resultados de las entrevistas a agentes de aduanas y colaboradores encargados del proceso de nacionalización de la carga proporcionan una visión integral de los factores que afectan el tiempo de liberación de carga en aduanas para los servicios de Courier. Acerca del proceso estándar de liberación de carga en aduanas, tanto los agentes como los colaboradores coinciden en la importancia de la presentación de documentación precisa y completa por parte de los remitentes, seguida de una verificación de contenido y valoración aduanera. Ambos entrevistados mencionan la asignación de códigos arancelarios, el pago de impuestos y la posibilidad de inspecciones aleatorias como parte del procedimiento.

En cuanto a los factores que influyen en el tiempo de liberación de carga, tanto los agentes como los colaboradores destacan la importancia de documentación pertinente completa y correcta. La coincidencia entre la descripción del contenido y los documentos respaldatorios es crucial para evitar demoras. También se resalta la relevancia de la colaboración entre las partes involucradas y la coordinación efectiva para resolver posibles discrepancias.

En lo que concierne a la colaboración entre la agencia aduanera y las empresas de Courier, ambas partes reconocen la existencia de una estrecha coordinación. Se utiliza la comunicación constante mediante sistemas electrónicos para intercambiar información previa sobre envíos, lo que permite anticipar la revisión y clasificación de los paquetes; además, se mencionan procedimientos estandarizados que minimizan errores y retrasos en el despacho de mercancías.

Referente a los desafíos u obstáculos que enfrentan las empresas de Courier, se destaca la falta de información precisa y completa proporcionada por los remitentes, así como la falta de familiaridad con los procedimientos aduaneros específicos de cada país. También se mencionan

las limitaciones de importación, los horarios de despacho y la insuficiencia de personal en los puntos de control aduaneros como factores que pueden generar retrasos.

Con relación a la metodología para determinar la eficiencia de los procesos aduaneros, ambas partes sugieren un enfoque que incluya la medición del tiempo total que lleva desde la recepción del paquete hasta su liberación. También se enfatiza la identificación y análisis de obstáculos comunes que ralentizan el proceso, como la documentación incompleta y las inspecciones extensivas.

Finalmente, en cuanto a las estrategias recomendadas para agilizar el tiempo de liberación de carga en aduanas, se mencionan la digitalización de documentos, la estandarización de procesos aduaneros y la capacitación constante del personal involucrado. Además, se sugiere la adopción de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial y el análisis predictivo, para prever y mitigar posibles retrasos en el proceso de liberación de carga.

Cabe mencionar que las respuestas proporcionadas en las entrevistas han desempeñado un papel fundamental en la definición de la estrategia para mejorar el tiempo de liberación de carga en aduanas para los servicios de Courier. Estas valiosas perspectivas se han utilizado como insumos clave en la elaboración tanto de una lluvia de ideas, como en la construcción de una espina de pescado para visualizar de manera efectiva los factores que ralentizan el proceso y las áreas donde se pueden implementar acciones correctivas (**Anexo 2**).

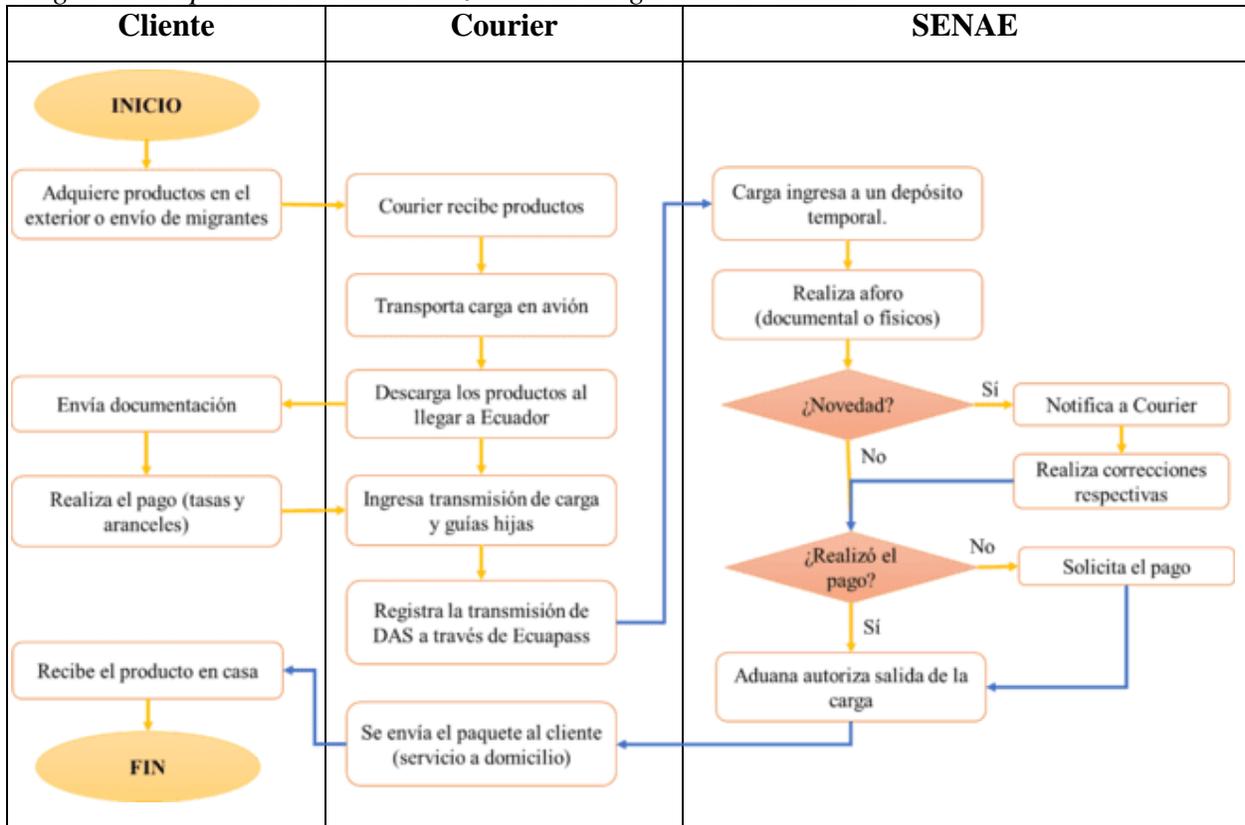
Descripción del proceso actual, utilizando el diagrama de procesos

En lo que respecta al proceso actual de carga Courier (AS-IS), se inicia con la compra de productos en el extranjero o el envío de migrantes, que luego son enviados a través de un servicio de Courier hacia Ecuador (**Figura 3**). La carga se transporta en avión para garantizar una entrega rápida y eficiente; una vez que la carga llega, comienza el proceso de trámites aduaneros y de

liberación. La transmisión de la carga y las guías hijas se realiza como parte de los trámites iniciales, junto con la transmisión de la Declaración Aduanera Simplificada (DAS) a través de Ecuapass, el sistema de aduanas. La carga ingresa a un depósito temporal, donde se encuentra bajo la supervisión del (SENAE).

Figura 3

Diagrama del proceso de nacionalización de carga Courier actual



En este punto, la carga pasa por un proceso de aforo, que puede ser documental o físico. Si durante el aforo se encuentran novedades o discrepancias en la documentación o en la carga física, la aduana notifica al Courier para que se tomen las medidas necesarias; si no hay novedades y el aforo se realiza de manera automática, la aduana otorga la salida autorizada.

Es importante destacar que antes de cada autorización de salida, se verifica el pago de la liquidación correspondiente, lo que garantiza que todos los aranceles y tasas aduaneras estén cubiertos. Una vez que se otorga la salida autorizada, la carga sale del depósito temporal y el

Courier procede a entregar el paquete a los clientes, completando así el proceso de entrega de carga Courier. Este diagrama de flujo describe de manera concisa y coherente las etapas clave del proceso de carga Courier, desde la importación inicial hasta la entrega final al destinatario en Ecuador.

Identificación de factores clave

La **figura 4** resume la lluvia de ideas, organizada en una serie de categorías que abarcan desde la precisión de la documentación y la coordinación entre actores hasta la importancia de la capacitación y el uso de tecnología, proporcionando así una visión integral de los aspectos que pueden influir en la eficiencia de los procesos aduaneros en este contexto. Estos factores han sido detalladamente analizados y representan elementos cruciales para entender los desafíos y oportunidades en la gestión aduanal de envíos de Courier.

Estos aspectos son complementados en la **figura 5**, donde se la representación gráfica permitirá desglosar y visualizar de manera sistemática las causas y subcausas que contribuyen a la demora en el proceso aduanero. Este escenario permite identificar problemas que articulado con soluciones, ayudará a tomar decisiones informadas y desarrollar estrategias efectivas para agilizar la liberación de carga y mejorar la eficiencia en el flujo de mercancías a través de las fronteras.

La gestión aduanera en el servicio de Courier se ve influenciada por múltiples factores que incluyen la precisión y completitud de la documentación, la coordinación entre los involucrados, la capacitación del personal, la implementación de tecnología y las regulaciones aduaneras internacionales. A esto se suma, los horarios de despacho, las inspecciones y verificaciones, el análisis de casos problemáticos, la capacidad de respuesta a situaciones imprevistas, el conocimiento de los límites de importación, el tiempo de procesamiento, los procesos estandarizados y la evaluación de riesgos.

Figura 4
Lluvia de ideas

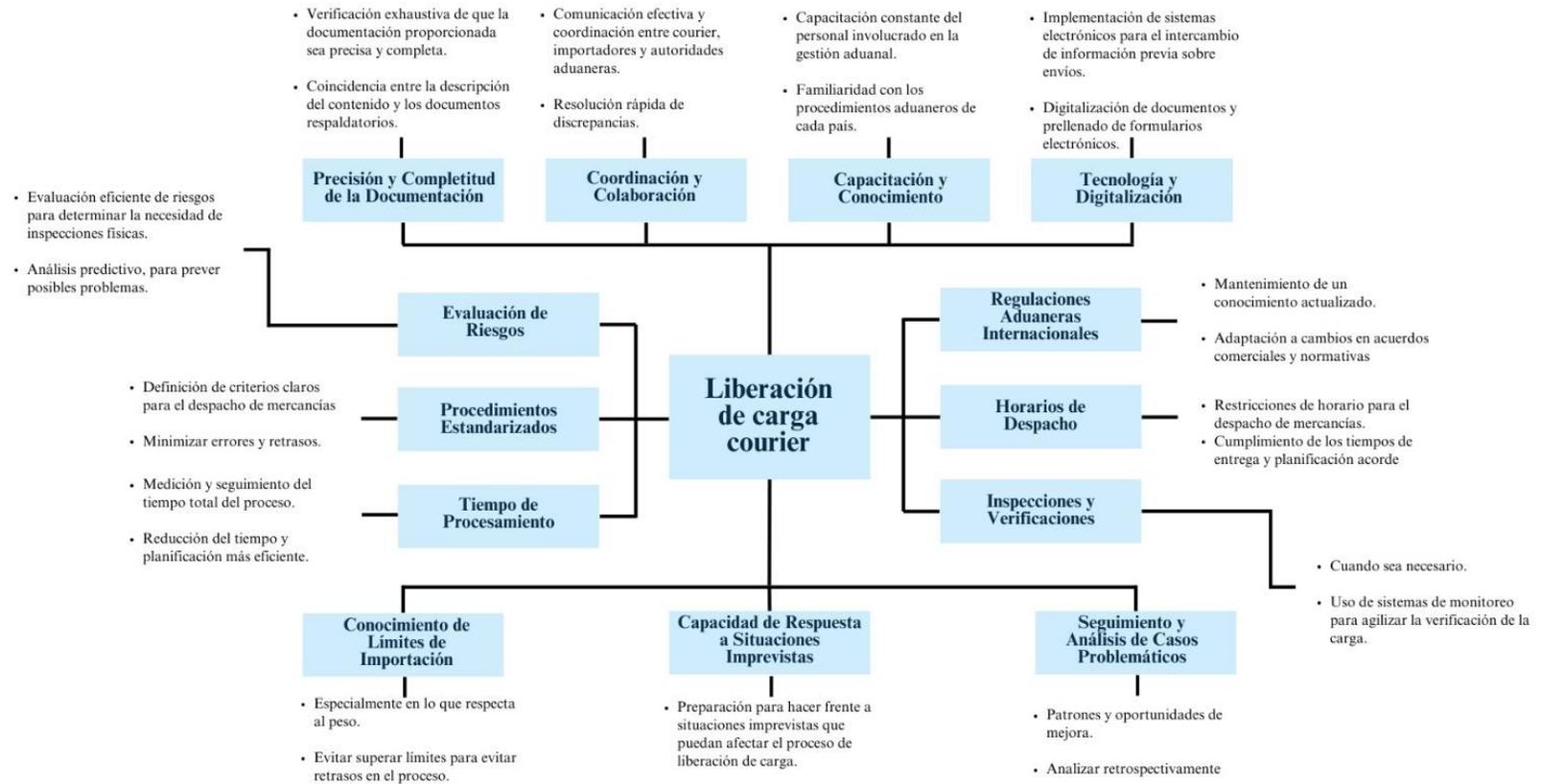
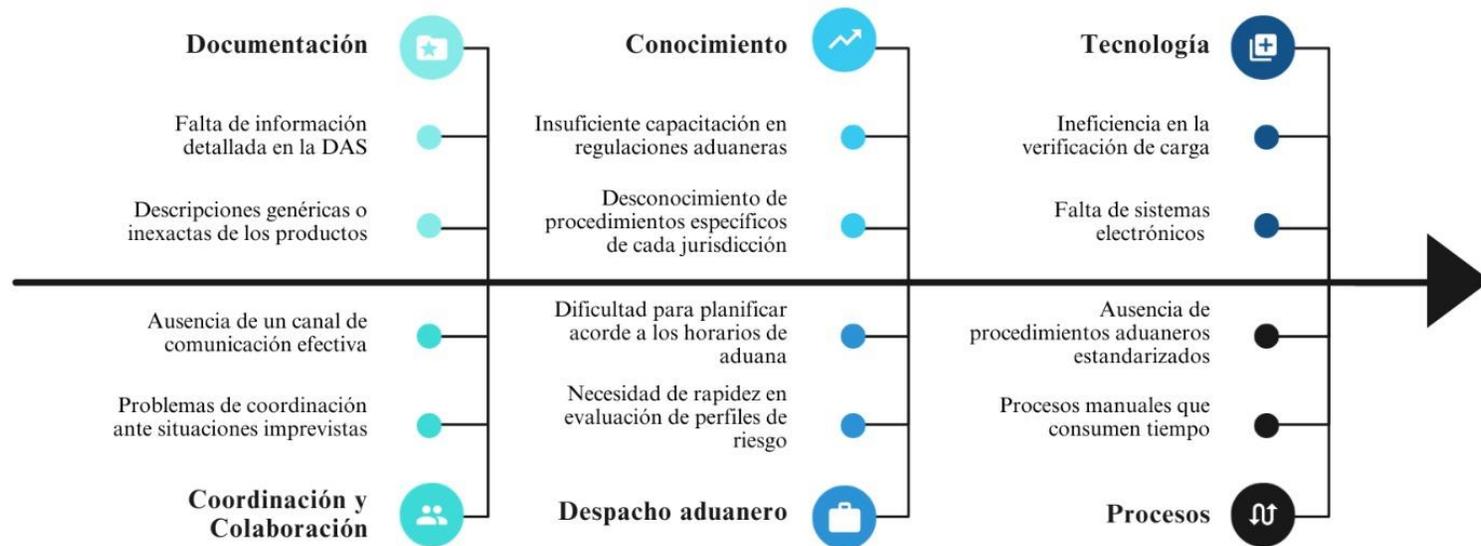


Figura 5

Factores que afectan el tiempo de liberación de carga Courier

Efecto Principal: Tiempo de liberación de carga en aduanas para servicios de courier más lento de lo deseado



En contraste, los principales desafíos por resolver en relación al tiempo de liberación de carga en el servicio Courier se presentaron principalmente en la documentación, por la información incompleta en la DAS y una descripción imprecisa de los productos. En la coordinación y colaboración, se apreció la falta de un canal de comunicación efectivo y de coordinación en situaciones imprevistas.

Asimismo, en la categoría de conocimiento se notó una falta de capacitación en regulaciones aduaneras y desconocimiento en los procedimientos específicos de cada jurisdicción. En el despacho aduanero se verificó dificultad para planificar acorde a los horarios de aduana y la necesidad de una evaluación rápida de perfiles de riesgo. Otro inconveniente fue la ineficiencia en la verificación de carga y la falta de sistemas electrónicos en el aspecto tecnológico. En los procesos se identificó la falta de procedimientos aduaneros estandarizados y la dependencia de procesos manuales que consumen tiempo.

Propuesta para reducir en tiempo de liberación de la carga

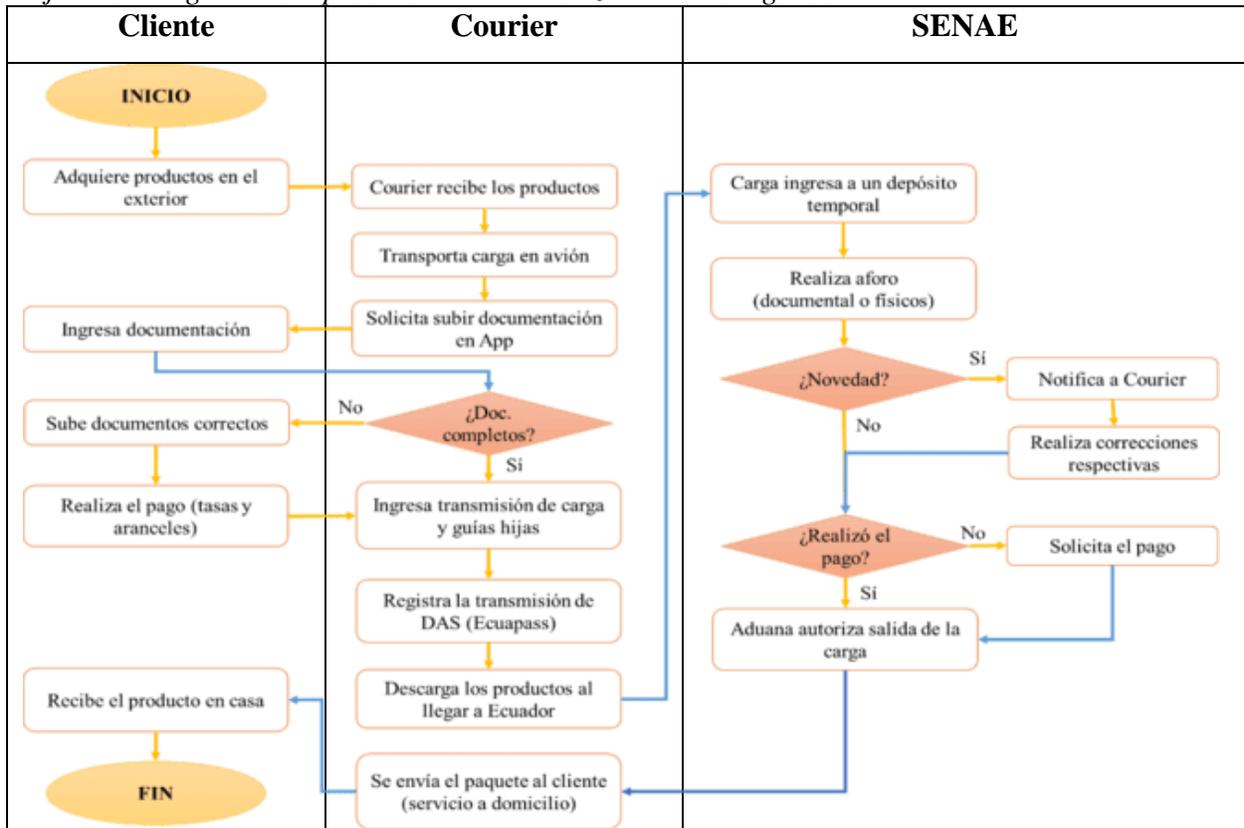
A continuación, se procederá a presentar la mejora del diagrama del proceso de nacionalización de carga Courier (TO-BE), con el objetivo principal de lograr una reducción significativa en los tiempos de entrega (**Figura 6**).

Esta optimización se basa en el proceso actual descrito previamente en la investigación y se inicia desde el momento en que la documentación se encuentra bajo control mientras el paquete está en tránsito hacia su destino final.

El proceso de mejora en el diagrama de nacionalización de carga del Courier se caracteriza por una serie de cambios sustanciales que optimizarán significativamente el flujo de trabajo. Inicialmente, se ha incorporado una revisión anticipada de la documentación desde que la carga se encuentra en tránsito, lo que permite al Courier tomar medidas inmediatas, como contactar al

cliente, en caso de que se requieran documentos adicionales o correcciones en la factura. Esto, a su vez, contribuye a una reducción considerable en el tiempo de entrega, pasando de 8 a 10 días a 5 a 7 días.

Figura 6
Mejora de diagrama del proceso de nacionalización de carga Courier



Un aspecto clave de esta mejora es la optimización de la gestión documental, porque se propone un enfoque que garantiza la integridad y la completitud de la documentación desde el inicio del proceso. Si se detectan deficiencias en la documentación, se toman las medidas necesarias para obtener la información requerida de manera oportuna, evitando así retrasos innecesarios y asegurando un flujo de trabajo más eficiente.

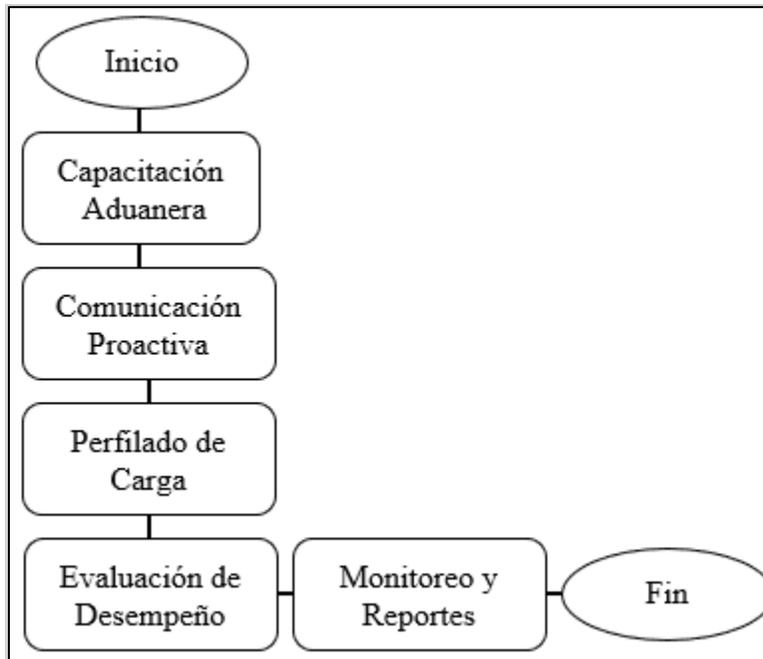
Además, se ha introducido un paso fundamental que implica la confirmación del pago antes de que la carga llegue a la aduana. Esta medida previene problemas relacionados con el proceso

de pago posterior a la autorización de aduana, asegurando que los trámites aduaneros se realicen de manera fluida y sin demoras adicionales. La revisión anticipada de la documentación, la optimización de la gestión documental y la verificación del pago antes de que la carga alcance la aduana se traducen en una reducción considerable en el tiempo de entrega, lo que a su vez mejora tanto la satisfacción del cliente como la eficiencia operativa del Courier.

Estrategias de mejora

Figura 7

Estrategia de mejora



Capacitación Aduanera: Proporcionar capacitación constante a los agentes aduaneros y equipos de courier para garantizar el conocimiento actualizado de las regulaciones y procedimientos, permitiendo un procesamiento más eficiente.

Mediante la formación aduanera, se asegura que los agentes aduaneros estén al tanto de las regulaciones aduaneras vigentes, los procesos documentales y las normativas específicas relacionadas con los envíos de Courier; esto incluye aspectos como la correcta clasificación arancelaria, el cálculo preciso de los aranceles y los impuestos, así como la identificación temprana

de productos sujetos a restricciones o requisitos especiales. Una formación exhaustiva también aborda las últimas actualizaciones en tecnología aduanera, como sistemas de gestión electrónica, plataformas de presentación de declaraciones en línea y herramientas de monitoreo de envíos en tiempo real.

Comunicación Proactiva: Esta estrategia se enfoca en establecer un canal de comunicación eficiente y constante entre los actores clave involucrados en el proceso de liberación de carga, incluyendo la empresa de Courier, las autoridades aduaneras y los importadores. La empresa de Courier puede establecer un sistema de notificaciones automatizadas que informe a los importadores sobre el estado de su carga proporcionando actualizaciones en tiempo real a medida que se avanza en el proceso aduanero. Además, se pueden utilizar plataformas en línea para compartir información relevante, como la documentación requerida, de manera transparente y accesible para todas las partes involucradas.

Perfilado de Carga: Utilizar análisis de riesgo avanzados para identificar cargas de mayor riesgo y agilizar la liberación de cargas de bajo riesgo, optimizando los recursos y acelerando el proceso. Mediante este enfoque, se prioriza la identificación temprana de envíos con características de bajo riesgo y alto cumplimiento normativo. Al implementarlo, se realiza una evaluación precisa de la documentación y la naturaleza de la mercancía antes de su llegada a la aduana, esto permite un enfoque más ágil y orientado, optimizando el proceso de inspección y liberación.

Evaluación de Desempeño: Realizar evaluaciones periódicas de los procesos aduaneros y los tiempos de liberación, identificando cuellos de botella y áreas de mejora continua.

Monitoreo y Reportes: Implementar sistemas de seguimiento que generen reportes de desempeño en tiempo real, lo que permite una supervisión constante y la toma de decisiones informadas para reducir los retrasos.

CONCLUSIONES

Los factores claves que influyen en el tiempo de liberación de carga en aduanas en los servicios de courier suelen ser la falta de información precisa proporcionada por los remitentes, la creciente complejidad de las regulaciones aduaneras internacionales y la falta de armonización entre los sistemas aduaneros y la documentación requerida en diferentes países.

El proceso de liberación de carga en aduanas para los servicios de courier incluye la presentación precisa y completa de documentación por parte del remitente, seguida de una verificación de contenido, valoración aduanera, clasificación arancelaria, pago de impuestos y, en ocasiones, inspecciones aleatorias.

La metodología para evaluar la eficiencia de los procesos aduaneros que se propone es un análisis detallado de los flujos de trabajo internos, identificando cuellos de botella y puntos de congestión, al igual que se sugiere el seguimiento exhaustivo de envíos y el análisis retrospectivo de casos problemáticos.

Las estrategias y recomendaciones para agilizar el tiempo de liberación de carga en aduanas incluyen la implementación de procesos de pre declaración electrónica, verificación anticipada de documentos, capacitación constante del personal y la creación de plataformas en línea para la presentación anticipada de documentos.

La relevancia de este estudio radica en su capacidad para identificar las áreas de mejora dentro de los procedimientos aduaneros en los servicios de courier, lo que a su vez puede tener un impacto positivo en la eficiencia del comercio internacional y en la experiencia tanto de los remitentes como de los destinatarios; al implementar estas recomendaciones, se podría lograr una mayor agilidad en los procesos aduaneros, lo que a su vez podría contribuir al crecimiento económico y a la competitividad de Ecuador en el ámbito global.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BCE. (2021). *Evolución de la Balanza Comercial*. Enero – Diciembre 2020. <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorExterno/BalanzaPagos/balanzaComercial/ebc202102.pdf>
- BCE. (2022a). *Evolución de la Balanza Comercial agosto 2021-agosto 2022*. <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorExterno/BalanzaPagos/balanzaComercial/ebc202210.pdf>
- BCE. (2022b). *Evolución de la Balanza Comercial enero 2021-enero 2022*. <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorExterno/BalanzaPagos/balanzaComercial/ebc202203.pdf>
- BCE. (2023). *Evolución de la Balanza Comercial marzo 2022-marzo 2023*. <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorExterno/BalanzaPagos/balanzaComercial/ebc202305.pdf>
- Campos, A. (2021). *Métodos mixtos de investigación*. Magisterio.
- CECE. (2022). *Comercio electrónico*. <https://cece.ec/>
- COMEX. (2022). *Reformar la Nota Nacional G del Capítulo 98 del Arancel del Ecuador*. <https://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/2022/05/Resolucion-008-2022.pdf>
- Costamar Express. (2021). *Sistema 4x4*. <https://www.costamarexpress.com/Servicios/Ecuador/Sistema-4x4>
- Diario La Hora. (2022, noviembre 22). *Ecuador tiene potencial para ser un centro logístico mundial*. https://issuu.com/la_hora/docs/diario_la_hora_loja_22_de_noviembre_2022
- Elliott, D., & Bonsignori, C. (2019). The influence of customs capabilities and express delivery on trade flows. *Journal of Air Transport Management*, 74, 54-71. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2018.09.007>
- Espinoza, O. (2022). El empoderamiento administrativo para el fortalecimiento de la gestión aduanera del comercio exterior. *CIENCIAMATRIA*, 8(3), Article 3. <https://doi.org/10.35381/cm.v8i3.780>
- Ferro, J. (2020). *Comercio Exterior: Viaje a los grandes negocios*. José Manuel Ferro Veiga.
- Gupta, P. (2020). *E-Commerce in India: Economic and Legal Perspectives*. SAGE Publishing India.

- Hutchison Ports ICAVE. (2022). *Revista de facturación*.
<https://smartportapi.hutchisonports.com.mx/Images/InterestSite/ICAVE/RevistaDeFacturacion.pdf>
- Imran, N., Shujaat, M., Naghavi, N., & Ahmed, S. (2022). An application of multi-criteria data management approach for prioritisation of unwarranted causes of delay in international shipments. *International Journal of Integrated Supply Management*, 15(3), 233-252.
<https://doi.org/10.1504/IJISM.2022.124440>
- Karimi, S., Khoshvaght, E., & Ahad, E. (2022). *Providing a framework to study the impact of electronic customs services on improving exports in Iran*. 3(1).
- Logística 360 Supply Chain Management. (2022). *Agilizar la liberación de carga de importación*.
Issuu. https://issuu.com/logistica360/docs/edicion_39/s/13530385
- Logistics World. (2023). *Operaciones en aduanas marítimas, terrestres: Cómo influyen en el comercio y la logística*. <https://thelogisticsworld.com/logistica-y-distribucion/operaciones-en-aduanas-maritimas-terrestres-y-como-influyen-en-el-comercio-y-la-logistica/>
- Mera, P., & Muñoz, L. (2019, abril 16). 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. *Caribeña de Ciencias Sociales*, abril. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/04/trafico-postal-internacional.html>
- Muñoz, J., & González, J. (2021). *¿Cuánto sabes de aduanas y de derecho aduanero?* La Imprenta CG.
- Niño, J., & Mendoza, M. (2021). *La investigación científica en el contexto académico*. Infinite Study.
- Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2020). *Tiempo Necesario para la Liberación*.
<https://tfig.unece.org/SP/contents/release-time.htm>
- Ramírez, M., & Aris, J. (2022, diciembre 9). Análisis organizacional de las Aduanas en Ecuador, durante la pandemia Covid 19 periodo 2020—2021. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(5), 58-76.
- Real Academia Española (RAE). (2023). *Ad hoc | Diccionario de la lengua española*. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. <https://dle.rae.es/ad-hoc>

- Rebollo, P., & Ábalos, E. (2022). *Metodología de la Investigación/Recopilación*. Editorial Autores de Argentina.
- Reyes, O., Alcantar, C., & Alvarado, A. M. (2022, mayo 12). Gestión aduanera y su modernización: Un análisis con ecuaciones estructurales en la aduana de Lázaro Cárdenas, México. *Revista Vértice Universitario, enero-diciembre 2022(93)*. <https://revistavertice.unison.mx/index.php/rvu/article/view/57>
- SECOEX. (2022, septiembre 29). *Liberación de envíos courier*. <https://secoex.ar/liberar-envios-courier-aduana-liberacion-de-retenidos/>
- SENAE. (2022). *Envíos Courier o Postal*. <https://www.aduana.gob.ec/envios-courier-postal/>
- Zamora, A. (2019). Cambio tecnológico y eficiencia logística del transporte de carga internacional a través del modelo DEA. *Ensayos. Revista de economía, 38(2)*, 183-204. <https://doi.org/10.29105/ensayos38.2-2>

ANEXOS

Anexo 1. Guía de entrevista

República del Ecuador
Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil – UTEG

Tema: Factores que afectan el tiempo de liberación de carga en aduanas para los servicios de Courier

Instrucciones: Por favor, responda con sinceridad cada pregunta que se le realice. Se agradece su participación.

1. ¿Cuál es el proceso estándar que se sigue en la liberación de carga en aduanas para los servicios de Courier?
2. En su experiencia, ¿Cuáles son los factores que influyen en el tiempo de liberación de carga en aduanas para los servicios de Courier?
3. ¿Qué información o proceso considera que es crucial para un proceso de liberación de carga sin demoras significativas?
4. ¿Existe alguna colaboración o coordinación entre la agencia aduanera y las empresas de Courier para agilizar el proceso de liberación de carga? ¿Cómo funciona?
5. ¿Cuáles consideran que son los mayores desafíos u obstáculos que enfrentan las empresas de Courier para cumplir con los requisitos de aduana y agilizar el proceso de liberación de carga?
6. ¿Qué metodología cree usted que se puede diseñar para determinar la eficiencia de los procesos aduaneros actuales en relación con los factores que ralentizan el proceso de liberación de carga?
7. ¿Qué estrategias o recomendaciones considera que se pueden implementar para agilizar el tiempo de liberación de carga en aduanas?

Anexo 2. Evidencia de la entrevista

1. Fotos con agentes



2. Fotos con colaboradores de la empresa

