

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**



**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,  
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**

**ESCUELA DE COMERCIO EXTERIOR Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL  
INTERNACIONAL**

Tema: “ El Servicio de Courier y el Desarrollo del Tráfico Postal  
Internacional en la Zona Fronteriza Tulcán-Ecuador, Ipiales-Colombia”

Tesis de grado previa la obtención del título  
de Ingeniero en Comercio Exterior y Negociación  
Comercial Internacional

AUTOR: Nohora Patricia Pantoja Pantoja

ASESOR: PhD. Tomás Sánchez Jaime

TULCÁN - ECUADOR

AÑO: 2013

## **CERTIFICADO.**

Certifico que la estudiante Nohora Patricia Pantoja Pantoja con el número de cédula 0401270723 ha elaborado bajo mi dirección la sustentación de grado titulada: “El Servicio de Courier y el Desarrollo del Tráfico Postal Internacional en la Zona Fronteriza Tulcán-Ecuador, Ipiales-Colombia”.

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el reglamento de Grado del Título a Obtener, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

-----  
Tulcán, 20 de Junio de 2013

## **AUTORÍA DE TRABAJO.**

La presente tesis constituye requisito previo para la obtención del título de Ingeniero en Comercio Exterior y Negociación Comercial Internacional de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Yo, Nohora Patricia Pantoja Pantoja con cédula de identidad número 0401270723 declaro: que la investigación es absolutamente original, autentica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

f.....

Nohora Pantoja

Tulcán, 20 de Junio de 2013

## **ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TESIS DE GRADO.**

Yo Nohora Patricia Pantoja Pantoja, declaro ser autor del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la resolución del Consejo de Investigación de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi de fecha 21 de junio del 2012 que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional de la Universidad”.

Tulcán, 20 de Junio de 2013

-----  
Nohora Patricia Pantoja Pantoja  
CI 0401270723

## **AGRADECIMIENTO.**

**A Dios** porque siempre ha estado conmigo cuando más he necesitado, convirtiéndose en mi fuente de apoyo y refugio en todo momento.

**A mi hijo** por ser mi inspiración y hacer de mí una mejor persona cada día.

**A mi familia** en especial a mi madre, mi hermano, mi cuñada por su amor y apoyo incondicional.

**A Jaime Hurtado** por el apoyo incondicional que me ha brindado durante toda esta etapa tan importante de mi vida, gracias por todo lo que haces por mí.

A mis amigas **Fernanda Becerra y Carmen Puetate** porque son ellas con quienes he compartido momentos inolvidables que siempre quedarán grabados en mi memoria, pero en especial quiero recalcar mi agradecimiento a mi amiga **Fernanda Becerra** por estar siempre conmigo en los momentos más difíciles de mi vida y ser mi apoyo, gracias no solo por ser mi amiga si no también mi hermana.

A mi asesor **PhD. Tomás Sánchez Jaime** por ser alma maestra, guía modelo, persona que se involucró en mis decisiones, en mi aprendizaje y contribuyó sin condiciones ni precio, con mis logros.

**Al Ing. Jonathan Mora y la Ing. Beatriz Realpe** por la ayuda brindada para la realización de este trabajo.

A mis amigos y demás personas e instituciones que me brindaron su colaboración y apoyo para hacer posible la investigación de este trabajo.

## DEDICATORIA.

Dedico este trabajo en primer lugar a **Jehová Dios**, porque con su infinito amor me ha dado la fortaleza necesaria para enfrentar las dificultades que se presentan día a día, gracias Dios por guiar mis pasos.

A mi hijo **Jaimito Aldair Hurtado** que con su ternura y cariño llena mi vida de alegría y me da la fuerza para salir adelante, gracias amor por apoyarme porque a pesar de no estar contigo como quisieras, siempre estás ahí para mí te amo.

## CONTENIDO

CERTIFICADO.....	I
AUTORIA DE TRABAJO.....	li
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TESIS DE GRADO.....	lii
AGRADECIMIENTO.....	lv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN EJECUTIVO.....	1
ABSTRACT.....	2
RUNA SHIMY KILKASHKA.....	3
INTRODUCCIÓN.....	4
I EL PROBLEMA.....	5
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
1.3. DELIMITACIÓN.....	7
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	8
1.5. OBJETIVOS.....	10
1.5.1. Objetivo General.....	10
1.5.2. Objetivos Específicos.....	10
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	11
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	11
2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	13
2.2.1. De la Constitución de la República del Ecuador.....	13
2.2.2. De la Decisión 671 de la CAN Comunidad Andina de Naciones.....	13
2.2.3. Del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.....	14
2.2.4. Del Estatuto Aduanero Colombiano 2011.....	15
2.2.5. De la Resolución No. DGN- 003-2011 Servicio Nacional de Aduana del Ecuador	15
2.2.6. De la Resolución No. 1-2008-R3 Reglamento Específico para el Régimen Particular o de Excepción de Tráfico Postal Internacional y Correos Rápidos o Courier.	15
2.2.7. De la Resolución No. 411.....	16

2.2.8. Del Reglamento de aplicación del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.....	16
2.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	17
2.4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.....	19
2.4.1. Comercio Exterior.....	19
2.4.1.1. Concepto de Comercio Exterior.....	19
2.4.1.2. Ventajas Fundamentales del Comercio Internacional.....	20
2.4.1.3. Medidas Arancelarias y Paraarancelarias.....	21
2.4.1.5. La Productividad.....	23
2.4.2. Transporte Internacional de Mercancías.....	24
2.4.2.1. Concepto de Transporte Internacional de Mercancías.....	24
2.4.2.2. Clases de Transporte.....	25
2.4.3. Operadores Económicos Autorizados (OEA`S).....	25
2.4.3.1. Concepto de Operadores Económicos Autorizados (OEA`S).....	25
2.4.3.2. Tipos de Operadores Económicos Autorizados (OEA`S).....	26
2.4.4. Modo Terrestre.....	26
2.4.4.1. Definición de Transporte Terrestre.....	26
2.4.4.2. Ventajas del Transporte Terrestre.....	28
2.4.4.3. Servicios del Transporte Terrestre.....	28
2.4.5. Servicio de Courier.....	29
2.4.5.1 Definición de Courier.....	29
2.4.5.2. Tendencia Mundial de Servicios de Correos.....	30
2.4.6. Tráfico Postal Internacional.....	31
2.4.6.1. Definición de Tráfico Postal Internacional.....	31
2.4.6.2. Tráfico Postal Internacional.....	31
2.5. IDEA A DEFENDER.....	32
2.6. VARIABLES.....	32
2.6.1 Variable Independiente.....	32
2.6.2 Variable Dependiente.....	32
III. METODOLOGÍA.....	33



3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	33
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	36
3.5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	42
3.6. PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	42
3.6.1. Análisis de resultados.....	42
3.6.1.1. Análisis PEST.....	42
3.6.1.2. Análisis de las Cinco Fuerzas Porter.....	55
3.6.1.3. Cadena de Valor.....	61
3.6.3. Interpretación de datos.....	64
3.6.2.2. Estudio de Mercado.....	67
3.6.4. Validación de la idea a defender.....	89
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	90
4.1. CONCLUSIONES.....	90
4.2. RECOMENDACIONES.....	91
V. PROPUESTA.....	93
5.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	93
5.3. JUSTIFICACIÓN.....	95
5.4. OBJETIVOS.....	95
5.5. FUNDAMENTACIÓN.....	96
5.6. MODELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA.....	96
VI. BIBLIOGRAFÍA.....	125
VII. ANEXOS.....	129

## ÍNDICE DE CUADROS

1. Delimitación.....	7
2. Categorías del tráfico postal internacional.....	16
3. Variación porcentual trimestral PIB Colombia 2005/2012.....	44
4. Indicador de desempleo nacional Colombia 2011-2012.....	45
5. Índice de precios PIB Colombia.....	45
6. Evolución anual de la balanza de pagos Colombia 2012.....	45
7. Evolución anual de la balanza de pagos 2012- Ecuador. ....	51
8. Balanza Comercial Ecuador – Colombia.....	52
9. PIB. Ecuador 2012.....	52
10. Participación relativa en el pago de remesas Ecuador 2011.....	53
11. Modelo 5 Fuerzas Porter.....	56
12. Cadena de Valor.....	61
13. Esquema: procedimiento para la modalidad de servicio de Tráfico Postal Internacional y Courier Terrestre.....	124

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

1. ¿Estaría interesado(a) en contar con un servicio de Courier Terrestre y Tráfico Postal Internacional de paquetes, encomiendas, mercancías, mensajería en la frontera norte del país?.....	68
2. ¿Sentiría confianza de utilizar un servicio de Courier terrestre para enviar su mercancía desde Colombia hacia Ecuador?.....	69
3. ¿Cree Ud. que en la ciudad de Tulcán e Ipiales debe existir un servicio de Courier terrestre que satisfaga todas las necesidades de los clientes como son el de brindar un servicio ágil de confianza y calidad?.....	73
4. ¿Con qué frecuencia realiza envíos de mercancías menores o iguales a USD. 2000dólares utilizando la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera?.....	71
5. Indique los envíos más frecuentes que usted realiza.....	72
6. Enumere la importancia que usted le dé a las siguientes características del servicio de mensajería, paquetería, encomiendas, mercancías.....	73
7. ¿Qué medio de transporte utilizaría para el servicio de encomiendas, mensajería, paquetería y mercancías?.....	74
8. ¿Considera usted que la Aduana debe promocionar las facilidades que permite obtener el aplicar la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera, en el ingreso de mercancías menores o iguales a USD. 2000 dólares y obtener beneficios de la misma?.....	75
9. En términos generales, ¿qué nivel de satisfacción tiene su empresa o negocio al contar con mercancías que ingresan cumpliendo con todas las formalidades aduaneras desde Colombia utilizando la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera?.....	76
10. ¿Qué monto promedio mensual utiliza su empresa o negocio en ingreso de mercancía con la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera?.....	77
a. Puntualidad.....	78
b. Seguridad.....	79
c. Trato al cliente.....	80
d. Nivel de precios.....	81

## ÍNDICE DE TABLAS

1. Operacionalización de Variables.....	36
2. ¿Estaría interesado(a) en contar con un servicio de Courier Terrestre y Tráfico Postal Internacional de paquetes, encomiendas, mercancías, mensajería en la frontera norte del país?.....	67
3. ¿Sentiría confianza de utilizar un servicio de Courier terrestre para enviar su mercancía desde Colombia hacia Ecuador?.....	68
4. ¿Cree Ud. que en la ciudad de Tulcán e Ipiales debe existir un servicio de Courier terrestre que satisfaga todas las necesidades de los clientes como son el de brindar un servicio ágil de confianza y calidad?.....	69
5. ¿Con qué frecuencia realiza envíos de mercancías menores o iguales a USD. 2000 dólares utilizando la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera?.....	70
6. Indique los envíos más frecuentes que usted realiza.....	71
7. Enumere la importancia que usted le dé a las siguientes características del servicio de mensajería, paquetería, encomiendas, mercancías.....	75
8. ¿Qué medio de transporte utilizaría para el servicio de encomiendas, mensajería, paquetería y mercancías?.....	73
9. ¿Considera usted que la Aduana debe promocionar las facilidades que permite obtener el aplicar la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera, en el ingreso de mercancías menores o iguales a USD. 2000 dólares y obtener beneficios de la misma?.....	74
10. En términos generales, ¿qué nivel de satisfacción tiene su empresa o negocio al contar con mercancías que ingresan cumpliendo con todas las formalidades aduaneras desde Colombia utilizando la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera?.....	75
11. ¿Qué monto promedio mensual utiliza su empresa o negocio en ingreso de mercancía con la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera?.....	76
a. Puntualidad.....	77
b. Seguridad.....	78
c. Trato al cliente.....	79
d. Nivel de precios.....	80
12. Demanda Insatisfecha.....	88

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El régimen de excepción de Tráfico Postal Internacional y Mensajería Acelerada o Courier se refiere al envío de paquetes o bultos a través de cualquier clase de correo, sea este público o privado desde o hacia el extranjero, siendo este de gran importancia para el presente estudio, a través del mismo se pretende cumplir con la elaboración de un Manual de Procedimientos que sistematice las actividades del Tráfico Postal Internacional en la frontera colombo ecuatoriana, que brinde a las empresas que realizan operaciones de comercio exterior y comerciantes en general utilizar dicho servicio, facilitando el intercambio comercial con la aplicación del proceso aduanero, cumpliendo con todas las formalidades aduaneras para la correcta recaudación de los tributos.

Mediante la prestación del servicio de Courier terrestre se busca que estas mercancías sean consideradas como Courier Internacional terrestre, con el propósito de evitar el contrabando y mejorar la circulación de mercancías relacionadas con el envío urgente de paquetes, encomiendas, mensajerías, mercancías. Además permitiría llevar un estricto control por parte de la autoridad aduanera referente al ingreso de mercancías y el registro estadístico como fuente de información de este tipo de operaciones que se registran en frontera.

En vista del grave problema que se suscita en la zona fronteriza Colombo-Ecuatoriana, afecta no solo al Estado Ecuatoriano representado en sus instituciones, sino también a toda la población que se beneficia de proyectos sociales que son financiados con los tributos. Se elaboró un manual de procedimientos el mismo que contiene el proceso que sistematizará las actividades del servicio de Courier Terrestre y Tráfico Postal Internacional, con la finalidad de que este documento sea utilizado por el SENA y por ende empresas o personas sean estas públicas o privadas, con el propósito de incentivar la creación de una empresa que brinde dicho servicio. Convirtiéndose en un ente generador de empleo y desarrollo comercial.

## **ABSTRACT.**

This thesis is developed in order to establish the feasibility application of the special regime or international postal traffic land, the same that will allow facilitating trade with the application of a process for Courier service at the border land Colombo Ecuadorian, since by its operating characteristic allow develop the quality populations life, and the development of enterprises, in which case is to be generating jobs and facilitate the free movement of goods, dowry and services on the border of Tulcan –Ecuador and Ipiales-Colombia.

Ecuador has a political loophole in relation to the payment of taxes at the time of transporting your goods; it shows us the border zones, impairing the fiscal collection control of the goods. Under this regime aims to improve this situation, because there is an established process in National Ecuadorian customs service that allows enter goods, parcels, courier by the international Rumichaca's bridge nationalized them according to the categories of classifications.

This research was based on the different status governing foreign trade, so it is important to take under advisement the lineaments which will govern the land courier service. The methodology used consisted in the application polls to people who realize customs declaration simplifies the border, as well as interviews whit officials from National Ecuadorian custom service and the import sector.

The proposal of this research consist in the preparation of a manual procedures that regulate the activities of land courier service and international postal traffic in the border zone north of country, that will allow the investors generate profitable projects.

## **RUNA SHIMY KILKASHKA**

Kai kallarcunapica karcami rimarishpa y tokoshispa kangapac kai na alikunata yalinajucta, kai karullactamanda, y Paicunallatami yuyarka kambiarishpa jatunacunata kangapac, kaicunataca kutinlla ricunajushucmi, imashna yalichingapa, jahuatapish alpatapish, kai nucanchi Ecuador illaric pushtupic, imashna kacta ricushpa kangapak, ñucanchi kaushicunapi kai llactapic imasha ruraicuna y llankaspha, ricungapac, y libreta charingapac. Ñucanchi jatunacunata kai Ecuador illaric pushtupic, kai Colombia llactapipash.

Ñucanchi llactaca charinmi shuc ricuicunata kai Ecuador illaric pushtupi, llakicuna amatiachun kai jatuna yalinacunamanda, ashtahuagari shuc alicuna mirarishpa kachun kai ñucanchi Ecuador ucupic jatunacunac llucshispa y yaicumushpa kachun kai carullactamandacunatapish, shinallata ñucanchi kausai cunatapish ricuspha kangapac.

Kaicunataka punda punllacundamandami ricushpa shamunajurkachi kai jatunacunata llushickunata yaicumujucunata kai karullacamanda cunata, jahuatapish y alpatapish, shinallata tapuchispa karcanshimi jindicunatapish, kai Ecuador ukupi kausackunata.

Kunanga ñami charinchi shuc ricuicunata ñaupaman apangapak tucuicunata igualichispa tandachishpa kangapak, kai alpacunata ama inalickuna, karullactamanda kachun kai ñucanchi Ecuador illaric pushtupic kachun, kaicunata shuc cuna ñaupamak apachun cai ushaicunata.

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis se desarrolla con el fin de establecer la viabilidad de aplicación del régimen de Excepción del Tráfico Postal Internacional Terrestre, el mismo que permitirá facilitar el intercambio comercial con la aplicación de un proceso para el servicio de Courier Terrestre en la frontera Colombo Ecuatoriana, ya que por su característica operativa permitirá elevar la calidad de vida de las poblaciones y el desarrollo de empresas, cuyo fin es el ser generadoras de fuentes de trabajo y facilitar la libre circulación de mercancías, bienes y servicios en la frontera de Tulcán-Ecuador, Ipiales-Colombia.

Ecuador posee una política evasiva, en lo referente al pago correspondiente de tributos al momento de transportar sus mercancías, esto se muestra claramente en las zonas fronterizas, perjudicando la recaudación fiscal y el control adecuado de las mercancías. Mediante este régimen se pretende mejorar esta situación, ya que no existe un proceso establecido en el Servicio Nacional Aduana del Ecuador que permita ingresar mercancías, paquetería, encomiendas, mensajería por el Puente Internacional de Rumichaca y nacionalizarlas de acuerdo a las categorías de clasificación.

Esta investigación se basó en los diferentes estatutos que rigen al comercio exterior, por lo que es importante tener en cuenta los lineamientos que regirán el Servicio de Courier Terrestre. La metodología utilizada consistió en la aplicación de encuestas dirigidas a personas que realizan la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera, así como también entrevistas a funcionarios del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador y al sector importador.

La propuesta de la presente investigación consiste en la elaboración de un manual de procedimientos que sistematice las actividades del servicio de Courier Terrestre y Tráfico Postal Internacional en la zona fronteriza Norte del país, que permitirá a los futuros inversionistas generar proyectos rentables.



## I. EL PROBLEMA

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El intercambio comercial en las zonas fronterizas desempeña un papel importante entre las poblaciones, como escenarios fundamentales donde se facilita la libre circulación de personas, bienes, capitales y servicios.

Mediante el apoyo por parte de gobiernos, entidades sea públicas o privadas que impulsan el desarrollo económico de las zonas fronterizas aplicando estrategias que mejoren los ingresos y eleven el nivel de vida de los ciudadanos de estos sectores, convierten a estas zonas en verdaderos escenarios comerciales.

El servicio de Courier internacional por vía terrestre depende del desarrollo constante y permanente de las economías fronterizas, del buen desempeño de cada uno de los actores que participan y se interrelacionan en el escenario multinacional de intercambio comercial, lo que constituye un factor determinante del éxito o fracaso de una operación de despacho de paquetes encomiendas, mercancías, mensajería. (Burbano, 15/06/2011).

Al no existir un reglamento del Régimen de Tráfico Postal Internacional y Courier Terrestre hace que los procesos aduaneros no permitan un buen intercambio comercial en la frontera Colombo-Ecuatoriana y el ingreso y despacho de mercancías no puedan ser clasificadas y agrupadas de acuerdo a sus categorías por su peso y valor.

Además no permite realizar el registro y control estadístico por parte de la autoridad competente de los paquetes o envíos que fuesen considerados como Courier Terrestre, en estos momentos no existe un servicio en frontera que permita entregar paquetería, mercancía, correspondencia, mensajería y consolidar correo por aduana y nacionalizarlo en el país de destino dentro de las reglas establecidas internacionalmente, (Urresta, 15/06 2011),

Dificultando el ingreso o despacho de paquetes que podrían clasificarse como Courier terrestre, mediante el cual se llevaría un control de las mercancías de acuerdo a la clasificación por categorías por su peso y valor, beneficiando el

desarrollo del Tráfico Postal Internacional y a los importadores, los mismos que pagarían el valor correspondiente de sus mercancías de acuerdo a sus características.

Por otra parte Urresta (15/06/2011), menciona que el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador cuenta con un proceso aduanero reglamentado para el ingreso de mercancías al país por fronteras terrestres y están sujetas al pago de tributos, cuyo valor sea menor o igual a USD \$2.000, para lo cual deberá presentar la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera (DAS-F), pero estas mercancías no son consideradas como Courier Internacional.

El desconocimiento por parte de las personas que realizan actividades de comercio exterior sobre la posibilidad de acceder a un servicio que permita transportar paquetes, encomiendas, mercancías, mensajería, mediante formalidades simplificadas, que les brinde las garantías y eficiencia, así como también optimización de sus recursos mediante la entrega de sus productos de una manera segura e inmediata, hace que las personas opten por procesos desleales como es el contrabando.

El servicio de Courier Terrestre tiene mucha importancia a nivel nacional e internacional, con la presente investigación se palpa la necesidad del mismo en la zona fronteriza Colombo-Ecuatoriana, logrando reducir el contrabando y facilitar la nacionalización de mercancías.

Aparte de lo indicado, es importante señalar la gran necesidad que tiene el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador de regularizar este régimen, con la finalidad de llevar un mejor control estadístico de mercancías consideradas como Courier Terrestre y a la vez regularizar el Tráfico Postal Internacional, por cuanto si bien es cierto hay un marco regulatorio en aeropuertos, se hace imprescindible también se lo haga en fronteras terrestres (Urresta, 15/06/2011).

A diario se transportan mercancías en la zona fronteriza, mismas que se encuentran en depósitos, las cuales cumplen procesos complejos, es entonces cuando nos surgen varias inquietudes como: ¿Por qué las mercancías de peso

y valor hasta 200 kg y 2.000 dólares no tienen un tratamiento diferente, tal y como se lo realiza en aeropuertos?, ¿Por qué el Estado a través del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) no brinda esta facilidad a los usuarios que realizan operaciones de comercio exterior en frontera? ¿Por qué no existe un servicio de Courier vía terrestre en el Distrito Aduanero Tulcán que normalice y discipline el despacho de mercancías consideradas como Courier?

## 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

El desconocimiento de los procedimientos del Servicio de Courier terrestre en la frontera norte del país, no permite el desarrollo del Tráfico Postal internacional en la frontera Tulcán – Ipiales.

## 1.3. DELIMITACIÓN.

**Cuadro 1**  
**Delimitación**

<b>Objeto de estudio:</b>	<b>Servicio de Courier en la ciudad de Tulcán, Provincia del Carchi, país Ecuador.</b>
<b>Sujeto de estudio:</b>	Tráfico Postal Internacional.
<b>Área geográfica:</b>	Tulcán-Ecuador, Ipiales-Colombia.
<b>Fecha de inicio del proyecto:</b>	16 de Septiembre de 2011
<b>Grupo social:</b>	Operadores de Comercio Exterior que necesiten del servicio de Courier Terrestre, población fronteriza, importadores.
Fuente: Nohora Pantoja Elaborado por: Nohora Pantoja Año: 2011	

## **1.4. JUSTIFICACIÓN.**

El estudio del Servicio de Courier vía terrestre se lo realiza con la finalidad de mejorar el intercambio comercial en las zonas fronterizas Colombo-Ecuatoriano, donde se elevarán la calidad de vida de las poblaciones, facilitando la libre circulación de personas, bienes, capitales y servicios.

Así mismo Impulsará el desarrollo económico de esta frontera aplicando estrategias que aseguren la generación de empleo, mejoren los ingresos y eleven el nivel de vida, mediante la promoción de actividades productivas viables y de estímulo, con la aplicación de procesos aduaneros ágiles y dinámicos en el ingreso y salida de mercancías.

El servicio de Courier Terrestre permitirá reducir las dificultades a las que se enfrentan día a día los importadores y usuarios en general en el despacho de sus mercancías, su aplicación reducirá costos y tiempo.

También, ofrecerá a las autoridades aduaneras un sistema de control de registros estadísticos que sustituyan los procedimientos tradicionales, mientras se asegura una protección efectiva de la recaudación de los tributos a través de la facilitación del ingreso de las mercancías, aplicando en frontera un proceso aduanero simplificado de excepción del Tráfico Postal Internacional, (Urresta, 15/06/2011)

Al no existir un manual de procedimientos del servicio de Courier terrestre, que regule el proceso de despacho de mercancías en el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, se hace imprescindible una investigación que arroje resultados óptimos para la elaboración de un Manual de Procedimiento que Regularice las Actividades del Tráfico Postal Internacional y Courier Terrestre, el mismo que al ser ejecutado genere la facilitación del ingreso de mercancías por medio del servicio de Courier, mejorando las operaciones comerciales en las zonas fronterizas y consecuentemente el bienestar de los usuarios y la calidad de vida, así mismo, mejoraría la entrega casi inmediata, de la mercancía.

Los impactos que generará esta investigación son culturales y socioeconómicos. Culturales porque al realizar de una manera correcta el intercambio de mercancías se irá eliminando prácticas desleales que perjudican las arcas nacionales, por la falta de recaudación de tributos, logrando generar una cultura tributaria y por ende excluir el contrabando aplicando los procesos de Courier Terrestre y Tráfico Postal Internacional, en cuanto al impacto socioeconómico se proyecta mejorar un nivel de vida, promocionar la frontera como instrumento que facilita las operaciones de comercio exterior generando fuentes de empleo y consecuentemente obtener un mejor desarrollo de la comunidad y del país.

Los beneficiarios directos de la presente investigación serán los importadores y usuarios en general que requieran del servicio de Courier Terrestre de forma frecuente u ocasional en frontera, de manera indirecta el Estado y los Operadores de Comercio Exterior.

El presente proyecto es viable económicamente porque es un proceso de comercio exterior que permitirá el intercambio comercial de mejor manera en la frontera contribuyendo a una mejor recaudación de tributos del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador SENA, en cuanto a factibilidad técnica también es posible ya que para realizar esta investigación no se requiere la contratación de personas especializadas, o técnicos, la situación bibliográfica se dispone de información que la podemos encontrar en textos, libros, boletines, revistas, leyes, reglamentos nacionales e internacionales, internet, en el SENA.

## **1.5. OBJETIVOS.**

### **1.5.1 Objetivo General.**

Determinar si el tráfico postal internacional mejorará a través de procedimientos que sistematicen el servicio de Courier Terrestre en la frontera Colombo - Ecuatoriana.

### **1.5.2 Objetivos Específicos.**

- Conocer los fundamentos legales del servicio de Courier, y el Tráfico Postal Internacional.
- Diagnosticar la demanda del servicio de Courier y Tráfico Postal Internacional, que permitan la realización de procesos aduaneros, en la zona fronteriza Tulcán-Ecuador, Ipiales-Colombia.
- Elaborar un Manual de Procedimientos que sistematicen las actividades del Servicio de Courier y Tráfico Postal Internacional vía terrestre, en la frontera Norte del Ecuador.

## II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.

En lo que respecta a los antecedentes sobre el servicio de Courier y el desarrollo del tráfico postal internacional, se ha tomado en cuenta la tesis realizada por Magdalena Vargas Sierra, (2010), de la Escuela Politécnica del Ejército del Ecuador, con el tema Creación de una empresa de Courier, SERVICORREOS CÍA. LTDA. En la ciudad de Guayaquil.

Manifiesta en sus antecedentes que en un mundo globalizado como el que vivimos donde personas se trasladan de un lugar a otro, nace la necesidad de comunicarse y de enviar información que no puede ser enviada a través de los sistemas informáticos, un servicio ágil y oportuno que cubra esta necesidad, por tal razón nace el servicio de Courier a nivel internacional, nacional y local.

En el Ecuador igualmente existe la necesidad de empresas que se dediquen a prestar el servicio de Courier que satisfagan necesidades de los usuarios. La misma globalización, es un aspecto que ha constituido desde hace algunos años un importante factor de crecimiento del servicio Courier, donde el flujo de mercancías que se trasladan de un lugar a otro crece día con día

Menciona además que es muy complejo trasladar un pequeño paquete de un lugar a otro a través de una empresa de Courier en cualquier parte del mundo, para esto clasifican los paquetes y estos son enviados por vía aérea o terrestre, para que el cliente los reciba lo más pronto posible.

Así mismo tiene perspectivas para los próximos 5 años a nivel mundial, ya que indica que cada día es necesario innovar e implementar tecnología de punta y estar acorde a las necesidades de los usuarios por lo que se realiza muchos cambios en el mercado. El servicio de Courier se ha ido innovando, hoy en día es más complicado atender todas las demandas de los clientes, como es que el envío llegue en el tiempo oportuno con todas las garantías, seguridad, confiabilidad y calidad.

Después de haber realizado el análisis relacionado con el servicio de Courier, señala que hay una considerable demanda insatisfecha en lo que se refiere al servicio de Courier, lo que permite la oportunidad de entrar al negocio, esto porque el cliente no se siente a gusto con el servicio que recibe.

Otro punto importante que analiza son los clientes básicamente piden referencias a otras empresas respecto a los proveedores del servicio de Courier.

También recomienda conseguir agentes locales en destinos diferentes que sean muy responsables y cumplidos con los horarios de entrega, para de contar con un aliado fundamental, así mismo llevar controles estadísticos de aspectos cuantitativos y cualitativos, y mediante tratamiento estadístico tomar las mejores decisiones en busca de un buen nombre en el mercado.

Otro de los antecedentes investigativos es la creación de un plan de negocios para una empresa de servicios de mensajería y paquetería en la ciudad de Quito, de Alexandra Raquel Chicaiza Basantes, (2008) de la Escuela Politécnica Nacional.

En sus objetivos específicos manifiesta que lo esencial es determinar el análisis de la situación actual del servicio de Courier, para identificar las oportunidades que presenta el mercado.

También menciona que se debe realizar un estudio de mercado que permita analizar la oferta y demanda del servicio de mensajería y paquetería.

Finalmente en las conclusiones y recomendaciones expresa que los servicios de mensajería y paquetería denominados Courier, actualmente son de vital importancia y forman parte de la actividad empresarial, ya que desempeña un rol fundamental en el desarrollo de las actividades cotidianas de las empresas, es por ello que se recomienda dar mayor énfasis a la creación de una normativa la cual permitirá controlar la actividad Courier, pues cada vez son más las



empresas de Courier que trabajan de manera informal en el Ecuador, perjudicando no solo al sector, sino también a la economía del país.

Se determina que al desarrollar el estudio de mercado existe un alto nivel de utilización del servicio de Courier, pues el estudio muestra un mercado aparentemente pequeño con respecto al número de entidades involucradas en él, pero grande en cuanto al número de envíos se refiere.

En esta investigación se concluye que los proveedores no han logrado la total satisfacción de sus usuarios, es así que estos no muestran la fidelidad. Sería recomendable llevar un seguimiento de cada uno de los usuarios e ir analizando su nivel de satisfacción, de modo que se pueda detectar a tiempo el factor o factores que están generando insatisfacción en los usuarios y lograr crear en él un espíritu de fidelidad hacia su proveedor del servicio.

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **2.2.1. De la Constitución de la República del Ecuador**

La presente investigación se fundamenta legalmente en la Constitución de la República del Ecuador vigente, puesto que en su Art. 350 habla acerca del sistema de educación superior y tiene como finalidad la formación académica y profesional, con capacidad de resolver problemas en forma consciente crítica y creativa para contribuir al desarrollo en el entorno del país, además la investigación científica y tecnológica; y la innovación de los saberes y las culturas.

### **2.2.2. De la Decisión 671 de la CAN Comunidad Andina de Naciones**

Así mismo se fundamenta legalmente en la Decisión 671 de la CAN, Comunidad Andina de Naciones en el Artículo 50, ya que hace referencia a la Mensajería Acelerada o Courier, donde manifiesta que las autoridades aduaneras podrán adoptar procedimientos simplificados de despacho aduanero en los envíos de correspondencia, documentos y determinadas mercancías,

dependiendo de la legislación nacional de cada País Miembro y las disposiciones contenidas en Acuerdos internacionales suscritos, en su caso, por los Países Miembros.

De igual manera dentro de la Decisión 671 de la CAN Comunidad Andina de Naciones en el artículo 51 menciona del Tráfico Postal, en el que señala que la administración aduanera realizará el control de envío postal que entra, circula o sale del territorio aduanero, también la administración postal y la administración aduanera mantendrán consultas y se prestarán colaboración sobre cualquier medida que tomaren con respecto al flujo de envíos postales internacionales que afecte a los controles aduaneros.

### **2.2.3. Del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones**

También se apoya legalmente en el artículo 164 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, estipula que la importación o exportación a consumo de los envíos o paquetes postales cuyo valor en aduana no exceda del límite que se establece en el reglamento, se despacharán mediante formalidades simplificadas respetando los convenios internacionales suscritos al respecto, conforme los procedimientos que establezca el Servicio Nacional de Aduana.

Conjuntamente con el artículo 165 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, señala que la correspondencia, documentos y mercancías que cumplan con lo previsto en el reglamento dictado por la Directora o Director General del Servicio Nacional de Aduana y no excedan los límites previstos en el mismo, serán transportados por los denominados correos rápidos, se despacharán por la aduana mediante formalidades simplificadas conforme la normativa dictada por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

#### **2.2.4. Del Estatuto Aduanero Colombiano 2011**

Se apoya en el Estatuto Aduanero de Colombia 2011 en el artículo 489, que contiene el Régimen de exportación de mensajería acelerada o courier y tráfico postal, manifiesta que es el régimen que permite la exportación de los envíos de correspondencia, encomiendas, objetos postales, los demás los envíos que lleguen al territorio nacional por la red oficial de correos y los envíos urgentes que salen del territorio nacional siempre que su valor no exceda de cinco mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$5.000) y requieran ágil entrega a su destinatario.

#### **2.2.5. De la Resolución No. DGN- 003-2011 Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.**

Se fundamenta legalmente en la Resolución No. DGN- 003-2011, en el Artículo primero manifiesta que “todas aquellas disposiciones, procedimientos, reglamentos, instructivos, manuales, boletines y demás normativa que fue emitida por la administración aduanera, con anterioridad a la entrada en vigencia del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, se encuentran vigentes; y, son de aplicación y de cumplimiento obligatorio para los Operadores de Comercio Exterior, así como, para los funcionarios del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, siempre y cuando la referida normativa, no se oponga a las actuales y vigentes disposiciones del referido Código Orgánico”.

#### **2.2.6. De la Resolución No. 1-2008-R3 Reglamento Específico para el Régimen Particular o de Excepción de Tráfico Postal Internacional y Correos Rápidos o Courier.**

También se estipula en el Reglamento Específico para el Régimen Particular o de Excepción de Tráfico Postal Internacional y Correos Rápidos o Courier, donde se expidió el Reglamento, en el que señalan las disposiciones relativas a las Empresas Autorizadas para brindar el servicio de Tráfico Postal Internacional y Correos Rápidos o Courier.

### 2.2.7. De la Resolución No. 411

Además se basa en que el Comité de Comercio Exterior (COMEX) propuso un procedimiento simplificado para el control del ingreso de las mercancías declaradas bajo los regímenes particulares, de correo rápido, en el capítulo 98 y menciona acerca de las importaciones realizadas bajo el régimen particular de tráfico postal internacional y correos rápidos que se regularán por la normativa aduanera aplicable.

Estas son las categorías del tráfico postal internacional y la partida arancelaria en la que se clasifica.

**Cuadro 2**  
**Categorías del tráfico postal internacional**

9807	Tráfico Postal Internacional y Correos Rápidos	Ad Valorem
<b>9807.00.00</b>	.10 – Categoría B	0%
<b>9807.00.00</b>	.20 – Categoría C	20%
<b>9807.00.00</b>	.30 – Categoría D	30%
<b>9807.00.00</b>	.40 – Categoría E	0%
<b>9807.00.00</b>	.50 – Categoría F	0%

Fuente: Comité de Comercio Exterior (COMEX)  
Año: 2012

### 2.2.8. Del Reglamento de aplicación del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.

Se basa legalmente en los Artículos 209 y 210 del Reglamento de aplicación del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, ya que constan las disposiciones que norman a los regímenes de excepción de Tráfico Postal y de Mensajería Acelerada o Courier. Conjuntamente con el Art. 234, literal b), del mismo reglamento mencionado anteriormente, ya que formula que la garantía general aduanera deberá ser presentada ante la Dirección General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, en los siguientes casos: b) para

personas jurídicas para prestar Servicios de Mensajería Acelerada y para el Tráfico Postal Internacional. Si se trataran de nuevas autorizaciones concedidas por la administración para el ejercicio de esta actividad, estos deberán presentar una garantía general aduanera cuyo monto será igual a treinta mil dólares de los Estados Unidos de América. En ningún caso se aceptará una garantía inferior a treinta mil dólares, ni superior a doscientos mil dólares.

### **2.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.**

La Unión Postal Universal (UPU), sostiene que el servicio postal se basa en la clasificación sectorial de los servicios (MTN.GNS/W/120), los servicios postales y correos se clasifican como subsectores de los servicios de comunicaciones, contiene también los servicios de telecomunicaciones y audiovisuales. Se divide en subclases:

Servicios postales: como cartas, comprende recogida, transporte y reparto de las mismas, diarios, revistas, publicaciones periódicas, folletos, volantes y demás material impreso, su destino puede ser nacional o internacional; paquetes, comprende recogida, transporte y reparto de paquetes y bultos, su destino puede ser nacional o internacional. (Organización Mundial del Comercio [OMC], 1998, p. 2).

Servicios de correos por distintos medios de transporte, consistentes en la recogida, transporte y reparto de cartas, paquetes y bultos, independientemente de que su destino sea nacional o internacional, prestados por empresas privadas que utilizan uno o más medios de transporte y otros servicios de correos de mercancías no clasificadas en otra parte, como el transporte de cargamentos en camiones o su transbordo sin almacenamiento. (Organización Mundial del Comercio [OMC], 1998, p. 2)

El servicio de Courier se encuentra sujeto a los medios de transporte por el cual van a ser trasladados los envíos, por lo general los más utilizados son el terrestre, aéreo y marítimo, siendo el más importante y utilizado el transporte por carretera debido a que puede hacer llegar sus paquetes, mercancías a su lugar de destino con un servicio de puerta a puerta, en el caso de Ipiales-Colombia, Tulcán-Ecuador son países vecinos por ende se facilita mucho más

aún el intercambio comercial, mientras que el transporte aéreo es un medio apto para lugares distantes, por tal razón el transporte terrestre y aéreo figuran como sectores en la lista de clasificación de la UPU.

Según la teoría de la Unión Postal Universal el servicio postal sigue un procedimiento para transportar en todos los lugares del mundo cartas, bultos, paquetes de tamaño pequeño o mediano ya sea por tierra, mar, o aire, a través de las diferentes categorías establecidas con un determinado valor y peso.

Por otra parte Correos del Ecuador expresa que desde épocas milenarias, las diferentes culturas aborígenes que habitaron lo que ahora es la República del Ecuador, utilizaron el correo como medio de intercambio de noticias, productos agrícolas y órdenes militares.

El imperio Inca, necesitó un sistema de comunicaciones que permitiera transmitir órdenes y noticias a todo lo largo del territorio. Las funciones de transmisión las realizaban los chasquis. Estos eran jóvenes entre los 18 y 20 años, reclutados y adiestrados desde niños por sus cualidades físicas de velocidad, resistencia, excelente memoria para cumplir su misión y que pagaban con la muerte por revelar el mensaje o transmitirlo erróneamente.

Durante la Colonia, en el año de 1769 en la Real Audiencia de Quito se estableció un sistema de jornadas reglamentarias para el servicio de correos. El 7 de mayo de 1779, se realiza el primer despacho desde Riobamba hasta Lambayeque (Perú), constituyéndose en la marca postal más antigua que se conoce.

En el primer año de vida republicana, el 2 de mayo de 1831, bajo la presidencia de Juan José Flores se expide el decreto creando la Administración General de Correos bajo la directa dependencia gubernamental y de absoluta necesidad para la vida del nuevo Estado, libre e independiente. (Correos del Ecuador, 2012)

A pesar del desarrollo tecnológico mundial con los mensajes electrónicos, el correo no ha perdido su vigencia y ventaja, puesto que continúa siendo el medio más utilizado por la sociedad ecuatoriana y mundial para el envío de correspondencia y paquetería.

Desde tiempos atrás se sintió la necesidad de realizar envíos a diferentes lugares en todo el mundo por ende se ha utilizado diversas maneras para intercambiar envíos, el servicio de Courier en Ecuador en la actualidad es muy utilizado a través de los medios de transporte, siendo el más usual el terrestre, ya que este medio presta sus servicios puerta a puerta.

El ser humano por ser un ente social tiene la necesidad de comunicarse con sus semejantes y es así que surgen las primeras formas de comunicación las cuales se crearon con la finalidad de poder llevar información a grandes distancias esto lo realizaron a través de la utilización de diferentes medios tales como señales de humo, tambores, palomas mensajeras estas formas de comunicación fueron evolucionando conjuntamente con el desarrollo de las civilizaciones para dar origen a los primeros correos organizados. (Poyato Diez, 2005).

## **2.4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.**

La presente investigación se desprende de dos variables que son: el servicio de Courier y el Tráfico Postal Internacional, basada en bibliografía que sustenta las bases teóricas del trabajo investigativo.

### **2.4.1. Comercio Exterior**

#### **2.4.1.1. Concepto de Comercio Exterior**

“El comercio exterior es aquella actividad económica basada en los intercambios de bienes, capitales y servicios que lleva a cabo un determinado país con el resto de los países del mundo, regulado por normas internacionales o acuerdos bilaterales”. (Ballesteros , 1998, p. 293, online)

Una vez analizado el concepto de Ballesteros, se entiende que el comercio exterior es el intercambio de bienes y servicios entre los países para lograr promover acuerdos de cooperación entre los mismos, sujetándose a convenios establecidos.

“Básicamente, se entiende por comercio exterior, el libre intercambio de mercancías (compra-venta) y la recepción-prestación de servicios, realizados entre personas físicas o jurídicas en países distintos”. (Chabert, 2005, p. 27 online)

El comercio exterior es el intercambio de mercancías entre diferentes personas en diversos países, también se puede decir que comercio exterior es las ventas que se realizan al exterior de los bienes y servicios que se producen en el país.

#### **2.4.1.2. Ventajas Fundamentales del Comercio Internacional**

Las ventajas fundamentales del comercio internacional son:

- Cada país se especializa en aquellos productos donde tienen una mayor eficiencia lo cual le permite utilizar mejor sus recursos productivos y elevar el nivel de vida de sus trabajadores.
- Los precios tienden a ser más estables.
- Hace posible que un país importe aquellos bienes cuya producción interna no es suficiente y no sean producidos.
- Posibilita la oferta de productos que exceden el consumo a otros países, en otros mercados (exportaciones).
- Equilibrio entre la escasez y el exceso.
- Los movimientos de entrada y salida de mercancías dan paso a la balanza en el mercado internacional.
- Por medio de la balanza de pago se informa sobre qué tipos de transacciones internacionales han llevado a cabo los residentes de una nación en un periodo dado. (Caballero et al., 2006, pp. 5-6).

El comercio exterior posee diversas ventajas teóricas

Es evidente que, en principio, los países participan en el comercio exterior porque les resulta provechoso, y ello puede deberse a varias razones:

- Diversidad en las condiciones de producción entre las distintas regiones y áreas.
- Las diferencias en las condiciones de producción entre países en cuanto a tecnología, clima, dotación de recursos naturales y de capital físico y humano, son muy acusadas.



- En estas circunstancias, el comercio es el resultado lógico de la diversidad en las posibilidades de producción de los distintos países.
- Diferencias en los gustos y en los patrones de consumo de los individuos
- Aunque las condiciones de producción entre los países fuesen similares, existen diferencias en los gustos de los consumidores que puedan justificar la aparición del comercio exterior.
- Existencia de economías de escala
- En determinadas actividades manufacturadas existen economías de escala, es decir, que todos los costes medios decrecen conforme aumenta la producción. En estas industrias, el comercio exterior aparece como una vía para permitir la producción en masa y, de esa forma, lograr apreciables reducciones en los costes.
- La especialización hace posible la aparición de las economías de escala y el comercio exterior se presenta como el instrumento idóneo para resolver el problema de los excedentes de cada país. (Chabert, 2005, pp. 28-29).

Una de las ventajas importantes del comercio internacional es la incrementación y diversificación de las exportaciones y apertura de nuevos mercados, logrando promover el desarrollo de un país y por ende la calidad de vida de los personas.

Actualmente el comercio internacional desempeña un papel fundamental en la economía de las naciones, primero que todo porque los países necesitan intercambiar bienes y servicios con otros, motivados por diferentes factores entre ellos la producción, condiciones climatológicas, mejor aprovechamiento de los recursos. Ningún país por más desarrollado que sea necesita de otros para que le provea de diferentes productos, al igual que los países con menos nivel de desarrollo poseen recursos naturales, industriales, que utilizan para producir bienes y servicios mismos que sirven para satisfacer necesidades no solo de sus mercados internos, si no también externos esto les ayuda a mejorar su producción y competitividad de ahí surge la importancia del comercio internacional ya que este hace que los países aprovechen mejor sus recursos y los intercambien a otros países aprovechando mejor sus activos.

#### **2.4.1.3. Medidas Arancelarias y Paraarancelarias**

Las medidas arancelarias son impuestos que se imponen a las importaciones de mercancías, teniendo como objetivo cambiar los precios para proteger las actividades y movimientos nacionales frente a una competencia extranjera, influyendo en el incremento en cuanto a la recaudación arancelaria a través de

la distribución de recursos, al momento que las mercancías cruzan la frontera de un territorio aduanero, aplicando ciertas medidas suben los costos de las importaciones en un valor fijo, calculándose sobre el valor de aduana.

Ciertas medidas favorecen a los productores nacionales, pues al incrementar el costo de las importaciones estos pueden vender su producción en el mercado local a un precio mayor que en ausencia del arancel. Además, al incrementarse el precio de importación general una desviación de la demanda hacia la producción local. Todo ello contribuye a la generación de rentas para los productores nacionales. (Sepúlvedo, et al., 2004, p. 48).

Generalmente un país adopta las medidas arancelarias con la finalidad de proteger la industria y economía nacional del país que las acoja haciendo que disminuyan las importaciones de productos extranjeros.

El objetivo primordial de las medidas arancelarias es que los productos nacionales sean más competitivos frente a los extranjeros. Fomentando de esta manera las exportaciones

Las Medidas Paraarancelarias son aquellas que, sin ser impuestos, aumentan el costo de las importaciones de manera análoga a las medidas arancelarias; es decir, en un determinado porcentaje o suma, calculados, respectivamente, ya sea sobre la base del valor o sobre la cantidad. Se distinguen básicamente cuatro grupos de medidas paraarancelarias:

- a) Recargos aduaneros
- b) Gravámenes adicionales
- c) Gravámenes internos sobre productos importados
- d) Aforo aduanero basado en un precio administrativo. (Sepúlvedo, et al., 2004, p. 48)

Al igual que las medidas arancelarias las medidas paraarancelarias de una manera diferente persigue el mismo objetivo reducir las importaciones y proteger la industria nacional incrementando los ingresos fiscales

Las medidas paraarancelarias aumentan el costo de las importaciones mediante los recargos aduaneros o sobretasas que son tributos aduaneros que gravan ciertas mercancías y la finalidad que persigue es proteger la industria nacional cuando hay denuncias de dumping que viene a ser cuando un país introduce cierto producto en el mercado de otro país a un precio inferior a su valor en el país de origen constituyéndose en una práctica desleal dentro del comercio. Los gravámenes adicionales son impuestos que se establecen a las

transacciones de divisas es decir son los impuestos que se cobra a las operaciones y transacciones monetarias que se realizan en el exterior.

Todas estas medidas pueden ser adoptadas por un país con la finalidad de proteger su producción y mejorar su competitividad en el caso del control aduanero es importante que cada país tome medidas que regulen el ingreso y salida de mercancías, personas y medios de transporte, si no existiera un control, cualquier mercancía podría ingresar al país. Muchos de los artículos que ingresan diariamente, alimentos medicinas prendas de vestir entre otros si estos no tuvieran un control adecuado como en el caso de las medicinas estos en algunos casos podrían tener elementos nocivos para la salud o en el caso de los alimentos que estos no fueran aptos para el consumo humano es por esto tan importante que exista un control aduanero dentro de las fronteras. Razón por la cual las mercancías solo pueden ingresar por lugares habilitados del territorio que están autorizados donde la aduana ejerce su potestad.

#### **2.4.1.4. La Productividad**

La productividad mide la relación entre productos e insumos. La productividad crece cuando se registra un aumento del producto sin que haya habido un crecimiento proporcionalmente igual de los insumos, o cuando se consigue producir algo con menos insumos. Pero la productividad también puede considerarse en términos monetarios. Cuando el precio obtenido por un bien o servicio determinado aumenta sin que haya habido un aumento del costo de los insumos utilizados en su producción. También se entenderá que ha habido un aumento de la productividad (por ejemplo, como ocurre en el caso del aumento del precio mundial de los productos básicos agrícolas o mineros). (Oficina Internacional del Trabajo , 2008, p. 1)

La productividad viene a ser la utilización eficaz y eficiente de los recursos en la producción de bienes y servicios jugando un rol determinante en la economía de un país ya que si se produce bienes a un menor costo sin que haya un crecimiento económico en los insumos los productos son más económicos y tienen mayor acogida en los mercados tanto nacionales como internacionales Tomando en cuenta estos factores la productividad está relacionada con el crecimiento económico de un país, entre más productivo sea más se impulsará el desarrollo económico del mismo.

Cuando las empresas son productivas proveen mayor valor en sus bienes y servicios esto da lugar a la competitividad generando riqueza creando empleos y obteniendo un crecimiento económico. Una empresa puede ser competitiva como resultado de la combinación de fortaleza y del entorno en que opere

El gobierno y las empresas deben trabajar juntos para lograr que las empresas sean competitivas puesto que solo así se genera progreso y bienestar.

En conclusión, cuando las empresas pueden competir se genera riqueza, se crean empleos y así mismo la economía crece. Y cuando no hay competitividad la economía se contrae, las empresas pierden capacidad en ventas, las empresas son competitivas como resultado de la combinación de sus propias fortalezas y del entorno en que operan.

## **2.4.2. Transporte Internacional de Mercancías**

### **2.4.2.1. Concepto de Transporte Internacional de Mercancías**

El transporte se puede decir que es un proceso que se realiza para ubicar las mercancías en desde un lugar de origen hasta un punto de destino.

- El movimiento físico de la mercancía.
- Provisión del medio en que se llevará a cabo el transporte a través de una contratación
- La carga de la mercadería sobre el medio de transporte
- La descarga y recepción en el punto de destino llegando a un acuerdo entre el contratante del transporte y el transportista (Ballesteros, 1998, p. 293)

Haciendo una introducción del transporte internacional, Medina (2007), dice “la compraventa internacional de mercaderías va acompañada de una actividad accesoria: el traslado de los productos vendidos a la sede del adquirente, que se realiza mediante la firma de un contrato de transporte” (p.103).

Existen diferentes clases de transporte terrestre, aéreo marítimo, asimilando los conceptos de los autores manifiestan que el transporte internacional es trasladar una mercadería desde un punto de origen hasta un lugar de destino, por medio de un contrato de transporte.

El Transporte Internacional de mercancías desempeña un rol determinante dentro del comercio exterior. El ingreso y salida tanto de mercancías como de personas han hecho del transporte parte fundamental de la logística del comercio internacional, en la actualidad este abarca mercados internacionales de ahí la importancia de que un país sea competitivo, cada país lucha por conquistar nuevos mercados y es cada vez más evidente la incidencia de los costos de transporte en la competitividad de los productos en los mercados externos, por este motivo es necesario no solo la incrementación de los niveles de productividad sino además disminuir la participación del costo del transporte si se quiere participar exitosamente dentro de dichos mercados. Es primordial comprender la importancia del papel que desempeña actualmente el transporte de mercancías en los procesos productivos ya que la producción comercio y transporte trabajan juntos, una producción eficiente no garantiza que una empresa sea competitiva en mercados internacionales si no cuenta con un transporte altamente eficiente.

#### **2.4.2.2. Clases de Transporte**

Las clases de transporte según Ballesteros (1998), manifiesta: “ferroviario, por carretera, aéreo, marítimo” (p. 293).

#### **2.4.3. Operadores Económicos Autorizados (OEA`S)**

##### **2.4.3.1. Concepto de Operadores Económicos Autorizados (OEA`S)**

Según el Art. 231 del Código Orgánico de Producción, Comercio e Inversiones, Operador Económico Autorizado, es la persona natural o jurídica involucrada en el movimiento internacional de mercancías, cualquiera que sea la función que haya asumido, que cumpla con las normas equivalentes de seguridad de la cadena logística establecidas por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, para acceder a facilidades en los trámites aduaneros.

El operador económico autorizado es uno de los mecanismos, se espera que el más importante, a través del cual el SENA E desarrolle un nuevo papel en

beneficio del comercio exterior. Las diferentes problemáticas que se presentan en la zona fronteriza Tulcán-Ecuador, Ipiales-Colombia han obligado a que, además de efectuar los controles aduaneros tradicionales, se incremente el papel de la aduana en materia de seguridad y cadena logística.

#### **2.4.3.2. Tipos de Operadores Económicos Autorizados (OEA`S)**

Según el Art. 231 del Código Orgánico de Producción, Comercio e Inversiones, los Operadores Económicos Autorizados incluyen, entre otros, a fabricantes, importadores, exportadores, transportistas, consolidadores, desconsolidadores, agentes de carga internacional, puertos, aeropuertos, depósitos aduaneros, depósitos temporales, Courier, operadores de terminales, y se regularán conforme las disposiciones que para el efecto emita la Directora o el Director General. Para ser calificado como un Operador Económico Autorizado (OEA) deberá cumplir con los requisitos previstos en el reglamento a este Código.

Los operadores de comercio exterior forman parte del movimiento internacional de mercancías que a través de un estatuto permite exportar, importar, consolidar, desconsolidar, trámites de agente de aduanas, etc., obtener una certificación opcional que les permita tener un acceso directo a la administración aduanera lo cual le brinda la facilidad de tener un menor número de controles físicos y documentales además desempeña un papel importante en todo lo relativo a las aduanas. Siendo parte importante dentro de la logística del comercio exterior

#### **2.4.4. Modo Terrestre**

##### **2.4.4.1. Definición de Transporte Terrestre**

El transporte terrestre es la tercera de las modalidades básicas del transporte internacional integra dos variantes de importancia similar y de uso muy semejante en lo que a magnitudes se refiere. Son el transporte por carretera y el transporte por ferrocarril. Insustituibles para el traslado de importantes volúmenes o pesos, para los que la utilización de aviones está desaconsejada por obvias razones económicas o técnicas. (Molina , 2002. P. 27)

Una ventaja muy importante presenta el transporte por carretera, como es de llevar las mercancías puerta a puerta, lo que no ocurre con otros medios de transporte.

El transporte de mercancías por carretera es una de las modalidades de transporte rodado de superficie que continuamente ha ido creciendo y desarrollándose, tanto en las redes viarias como en todo tipo de servicios auxiliares. (Baena, 2005, p. 110).

La característica más destacada de esta modalidad de transporte es la flexibilidad. Por la capacidad de los vehículos, estos pueden transportar pequeños y grandes envíos, así como realizar entregas puerta a puerta en todos los casos.

Se destaca la importancia de este medio en los transportes de mercancías perecederas y de abastecimiento, ya que por su reducido tiempo de tránsito desde la carga en origen hasta la entrega en destino, permite ajustar convenientemente los stocks en los almacenes de producción y posterior distribución.

El transporte es parte fundamental del desarrollo económico de un país puesto que a través de estos medios se traslada los productos ya sea de un país a otro o a cualquier parte del mundo. La utilización de cualquier tipo de transporte se hará de acuerdo a las necesidades del comprador así como también de la geografía del país que vende o compra. En este caso como objeto de estudio se tomó en cuenta solo el transporte terrestre ya que el tema de investigación es el Servicio de Courier y el desarrollo del Tráfico Postal Internacional en la Zona Fronteriza Tulcán – Ecuador, Ipiales-Colombia. Existen dos clases de transporte terrestre el de pasajeros y el de carga que es el que se analizará.

Actualmente con el desarrollo de vehículos públicos y privados hacen de este transporte uno de los más importantes medios para trasladar mercancías. Las ventajas de la utilización de este tipo de transporte se analizarán a continuación

#### **2.4.4.2. Ventajas del Transporte Terrestre**

Entre las fundamentales ventajas del transporte terrestre destacan la facilidad de penetración; es decir, la posibilidad de entregar los paquetes, mercancías puerta a puerta haciendo uso de un único medio de transporte; la flexibilidad, que deriva tanto de la existencia de una gran cantidad de vehículos adaptados a diferentes productos como de una menor rigidez en los días y horas de salida, y, finalmente, la rapidez y la facilidad de combinarlo con otros medios de transporte. (Rodríguez, et al., 2009 p. 11).

Dentro de las ventajas del transporte terrestre se destaca la flexibilidad en el sentido que no existen restricciones al momento de fijar rutas como es el caso del ferrocarril, a diferencia de este el transporte terrestre tiene una interconexión con diferentes ejes llegando así a cualquier lugar siguiendo las carreteras. Pero la ventaja fundamental de este tipo de transporte es la seguridad que ofrece ya que los productos son entregados de forma directa a sus destinatarios en el lugar y hora pactados, además existe un manoseo mínimo de la carga, el flete es más bajo en comparación con los otros medios de transporte, existe una gran variedad de vehículos para transportar diferentes tipos de carga. El tipo de embalaje utilizado en este medio es simple y de bajo costo.

Es así que el transporte terrestre desempeña un papel fundamental en las importaciones y exportaciones ya que desde la fábrica hasta el comprador o su destino final se lo realiza por medio del transporte terrestre.

#### **2.4.4.3. Servicios del Transporte Terrestre**

Las agencias de transporte son las que establecen sus propios servicios internacionales entre puntos concretos de la geografía, según sus intereses o volumen de negocio existente, estos servicios pueden ser:

Camión completo: este servicio es ofrecido generalmente en régimen puerta a puerta para aquellas mercancías que por su volumen justifican la justificación de un camión completo.

Servicios de grupaje: los transportistas ofrecen estos servicios con más o menos regularidad (semanal, diario. Etc.), desde sus centros de



agrupamiento de mercancías en la ciudad de origen hasta la ciudad de destino de las mercancías. Generalmente, a este servicio punto a punto se incorpora la entrega hasta domicilio del receptor final, según hayan sido acordadas las condiciones de entrega.

Recogidas y entregas a domicilio: este servicio puede ser completamente al grupaje o totalmente independiente

Paquetería /urgentes: estos servicios se establecen en régimen de puerta a puerta y limitados a un máximo de peso por expedición. (Baena, 2009, p. 56)

Las principales características son la flexibilidad y rapidez de este modo de transporte, dando la posibilidad de colocar las mercancías en cualquier destino, cumpliendo con las necesidades del usuario.

Las empresas que realizan transporte terrestre brindan un servicio eficiente que satisface las necesidades de los clientes para ello estas empresas cuentan primero con una organización interna que les permite manejar la logística en lo referente a la cadena de distribución embarque, almacenaje, desembarque hasta llegar al consumidor final en los plazos establecidos además las empresas cuentan con una organización que les permite elaborar normas y procedimientos eficientes en cada operación en particular que solicite el cliente.

En segundo lugar para ofrecer un servicio óptimo y eficiente las empresas que ofertan este servicio deben contar con una flota de unidades equipadas y operativas para el traslado de mercaderías. Entre los servicios que ofrecen están: el transporte de mercaderías de puerto a diferentes provincias, transporte de cargas internas a nivel nacional, servicio personalizado puerta a puerta.

#### **2.4.5. Servicio de Courier**

##### **2.4.5.1 Definición de Courier**

El Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones en su Art. 165, manifiesta: Mensajería acelerada o Courier, la correspondencia, documentos y mercancías que cumplan con lo previsto en el reglamento dictado por la Directora o Director General del Servicio Nacional de Aduanas y no excedan los límites previstos en el mismo, transportados por los denominados correos rápidos, se despacharán por la aduana mediante formalidades simplificadas conforme la normativa dictada por el Servicio Nacional de Aduanas. Los envíos

o paquetes que excedan el límite establecido, se sujetarán a las normas aduaneras generales.

“El correo es las mercancías transportadas bajo términos de una convención postal internacional”. (Muñoz, 2005, p.110)

La mensajería acelerada o Courier se rige en base al reglamento del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, para ello las personas o empresas que se dediquen a esta actividad deberán cumplir con todas las formalidades aduaneras como lo menciona el párrafo anterior.

El Courier puede realizarlo una persona o empresa dedicada a entregar mensajes, paquetería correo con correspondencia y documentos ya sea a nivel nacional o internacional.

#### **2.4.5.2. Tendencia Mundial de Servicios de Correos**

En la actualidad se estudia la naturaleza y el alcance de algunos cambios tecnológicos, comerciales que se están causando en el servicio de Courier, esta investigación servirá de base para las oportunidades en los servicios de correos, las nuevas tecnologías están contribuyendo a racionalizar la clasificación y entrega de mercancías, (Organización Internacional del trabajo, 2002, p. 7).

El servicio de correo es un instrumento esencial de comunicación que facilita el desarrollo económico

“El servicio de correo es la correspondencia inter o intra-aerolíneas la cual es transportada en una aeronave bajo permiso especial de las autoridades postales” (Muñoz et. al., 2005, p. 110).

El correo ha sufrido grandes transformaciones esto se debe a la influencia de la tecnología en el servicio de mensajería. Con la aparición del internet se ha disminuido la correspondencia tradicional o familiar por otra parte este podría ser utilizado como una estrategia para las empresas de Correo en el sentido de

expandir los servicios postales de manera on line, realizando publicidad, ventas y servicios mediante la utilización de esta herramienta ya que las empresas deben estar a la par con la tecnología si quieren ser productivas y competitivas.

#### **2.4.6. Tráfico Postal Internacional**

##### **2.4.6.1. Definición de Tráfico Postal Internacional**

El Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones en su Art. 164.- manifiesta: Tráfico Postal.- La importación o exportación a consumo de los envíos o paquetes postales cuyo valor en aduana no exceda del límite que se establece en el reglamento se despacharán mediante formalidades simplificadas respetando los convenios internacionales suscritos al respecto, conforme los procedimientos que establezca el Servicio Nacional de Aduanas. Los envíos o paquetes que excedan el límite establecido, se sujetarán a las normas aduaneras generales.

##### **2.4.6.2. Tráfico Postal Internacional**

Envíos postales de carácter comercial, se entenderá por envíos postales los de correspondencia y paquetes postales designados como tales en el convenio de la Unión Postal Universal.

Envíos postales no comerciales, se consideran envíos postales no comerciales las mercancías que son remitidas para uso o consumo personal o familiar del destinatario y que no serán destinadas a actividades lucrativas.

Los envíos de correspondencia y los paquetes postales se podrán importar bajo este régimen siempre y cuando cumplan con las características de valor y tamaño específicas de cada país. La mercancía importada bajo este régimen puede o no estar gravada con un impuesto aduanero que en algunos países es el impuesto único.

El control aduanero será ejercido directamente sobre los envíos postales internacionales, cualquiera sea el destinatario o remitente, de acuerdo con la legislación de cada país. (Araujo, et. al., 2009, p. 78)

Para cumplir con este sistema se debe cumplir con lo que está establecido en la Unión Postal Universal, tanto para los envíos de carácter comercial como para los envíos no comerciales, cumpliendo con el valor y peso establecido en cada país.

El tráfico postal internacional es una modalidad de envíos de correspondencia, paquetes, postales y envíos urgentes que no exceden los 2.000 USD como se

menciona en los párrafos anteriores existiendo un mejor control de las mercancías ya que estas son clasificadas de acuerdo a su peso y valor en diferentes categorías estas están reguladas por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

### **2.5. IDEA A DEFENDER.**

La existencia de un manual de procedimientos aplicado al servicio de Courier terrestre, permite mejorar del Tráfico Postal Internacional en la zona fronteriza Tulcán-Ecuador, Ipiales-Colombia.

### **2.6. VARIABLES.**

Para realizar la investigación de este proyecto se debe mantener un panorama claro de las variables que intervienen, se detallan a continuación:

**2.6.1 Variable Independiente:** Servicio de Courier

**2.6.2 Variable Dependiente:** Tráfico Postal Internacional.

### **III. METODOLOGÍA.**

#### **3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.**

##### **3.1.1. Investigación cuantitativa**

Para la investigación del presente proyecto la modalidad que se utilizó es cuantitativa puesto que se trabajó con datos numéricos, para saber la demanda del servicio de Courier Terrestre y el Tráfico Postal Internacional, es decir de las personas que realizan la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera, que cuyos bienes tributables que ingresen por los distritos en frontera, y su valor sea menor o igual a dos mil dólares, la información se obtuvo por medio de encuestas y entrevistas.

##### **3.1.2. Investigación cualitativa**

Así mismo se utilizó la investigación cualitativa, para determinar los gustos y preferencias de las personas que realizan la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera y también de las personas que realizan importaciones menores o iguales a dos mil dólares. De igual manera todo lo relacionado con él envío de paquetes, encomiendas, mercancías, y mensajería, aplicando encuestas, entrevistas y la observación, ya que estos serían los posibles usuarios del servicio de Courier Terrestre, logrando satisfacer las necesidades de los mismos y tratar de mejorar el desarrollo del Tráfico Postal Internacional.

#### **3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

##### **3.2.1. Investigación Descriptiva**

Mediante la utilización de este tipo de investigación se obtuvo datos que permitieron conocer la demanda del servicio de Courier Terrestre, así como también las características de los usuarios en lo que se refiere a gustos y preferencias en cuanto al servicio de Courier Terrestre a través de encuestas, entrevistas aplicadas a las personas que realizan la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera y a las diversas instituciones y usuarios en general

para conocer a través de estos las necesidades de las mismas, que serán satisfechas con la mejora del desarrollo del Tráfico Postal Internacional, en la zona fronteriza Tulcán-Ecuador, Ipiales-Colombia.

### **3.2.2. Investigación Aplicada**

Con la finalidad de mejorar el desarrollo del Tráfico Postal Internacional, en la zona fronteriza Tulcán-Ecuador, Ipiales-Colombia, se realizó un estudio del servicio de Courier terrestre en la zona fronteriza norte, que permita efectuar el intercambio comercial y agrupar mercancías de acuerdo a su clasificación y categoría.

### **3.2.3. Investigación Documental**

A través de este tipo de investigación se recolectó toda la información necesaria relacionada al servicio de Courier y al tráfico postal internacional.

## **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **3.3.1. Población.**

Se ha tomado en cuenta para el presente proyecto a las personas que dichos bienes tributables que ingresen por el distrito de frontera, cuyo valor sea menor o igual a dos mil dólares, o su equivalente a otra moneda, serán declarados al régimen de consumo utilizando para el efecto la Declaración Aduanera simplificada en Frontera (DAS-F).

Convirtiéndose estos en la población que será utilizada para la aplicación de las encuestas. De acuerdo a la información obtenida de las liquidaciones manuales del distrito Tulcán durante el periodo 2011 se realizó un total de 6012 DAS-F.

### **3.3.2. Muestra**

Para obtener una muestra efectiva y real, de la población se tomó en cuenta solamente a las personas que realizan de 7 veces en adelante declaraciones aduaneras simplificadas en frontera al año, puesto que si se toma en cuenta a

las personas que realizan de una vez a 6 veces al año las encuestas no darían buenos resultados debido a que estas personas no trasladan las mercancías frecuentemente, es por esta razón que solamente el cuestionario va dirigido a 158 personas, para obtener resultados precisos y confiables.

Además se escogió a este grupo de personas debido a que realizan declaraciones aduaneras simplificadas en frontera es decir cuyo valor sea menor o igual a 2000 dólares, por ende es un conexo al Courier terrestre, ya que este también se enfoca a un determinado valor y peso.

Para encontrar el tamaño de la muestra, se aplicará la siguiente fórmula:

$n = \frac{Z^2 P Q N}{(N - 1)E^2 + Z^2 P Q}$ <p>(De Aragón, 2011, p. 123)</p>	En donde:		
	n= Tamaño de muestra		
	Z= Valor Z curva normal	95%	(1.96)
	P= Probabilidad de éxito	50%	(0.50)
	Q= Probabilidad de fracaso	50%	(0.50)
	N= Población	158	(158)
	E= Error muestral	5%	(0.05)

#### Sustituyendo la fórmula

$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (158)}{(158-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$	$n = \frac{(3.84) (0.25) (158)}{(157) (0.0025) + (3.84) (0.25)}$	$n = \frac{(0.96) (158)}{1.35}$	$n = \frac{151.68}{0.39 + 0.96}$	<b>n = 112</b>
--	--	---------------------------------	----------------------------------	----------------

**Tabla 1**

**3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.**

**3.4.1. Cuadro de Operacionalización de Variables**

Idea a defender	Variables	Descripción de la variable	Índices	Indicadores	Ítems	Técnica	Informante
¿El estudio del servicio de Courier y el tráfico postal internacional proporcionará la información y herramientas necesarias para determinar que con la prestación de este servicio en la frontera colombo ecuatoriana mejorará el intercambio comercial y los	<b>Servicio de Courier</b>	El servicio de Courier consiste en el envío de paquetes, encomiendas mercancías, mensajería el cual puede ser realizado por una persona natural o una empresa, estos paquetes encomiendas, mercancías, mensajería pueden ser enviados a sus destinos a nivel local, nacional e	<b>1. Servicio</b>	<b>1.- Courier</b>	1.1. ¿Estaría interesado(a) en contar con un servicio Courier terrestre y tráfico postal internacional de paquetes, encomiendas, mercancías, mensajería en la zona fronteriza norte? a).SI..... b).NO.....	Encuesta	Personas que realizan la Declaración Aduanera simplificada de frontera (DAS-F)
					1.2. ¿Sentiría confianza de utilizar un servicio de Courier terrestre para enviar su mercancía desde Colombia hacia Ecuador? a).SI..... b).NO.....		



<p>procesos de clasificación y despacho de mercancías, así como también ofrecería a las autoridades aduaneras un sistema de control que permita obtener registros estadísticos?</p>		<p>internacional.</p>			<p>1.3. ¿Cree Ud. Que en la ciudad de Tulcán e Ipiiales debe existir un servicio de Courier terrestre que satisfaga todas las necesidades de los clientes como son el de brindar un servicio ágil de confianza y calidad?</p> <p>SI..... NO.....</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Personas que realizan la Declaración Aduanera simplificada de frontera (DAS-F)</p>
					<p>1.4. Indique la importancia relativa que tiene para su empresa o negocio, cada uno de los siguientes factores componentes del servicio de Courier</p> <p><b>a. Puntualidad</b> Indiferente..... Importante..... Muy importante.....</p> <p><b>b. Seguridad</b> Indiferente..... Importante..... Muy importante.....</p> <p><b>c. Trato al cliente</b> Indiferente..... Importante..... Muy importante.....</p> <p><b>d. Nivel de precios</b> Indiferente..... Importante.....</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Personas que realizan la Declaración Aduanera simplificada de frontera (DAS-F)</p>

		Muy importante.....		
<b>2.Envíos</b>	<b>2. paquetes, encomiendas, mercancías, mensajería</b>	<p>2.1. ¿Con qué frecuencia realiza envíos de mercancías menores o iguales a USD. 2000 dólares utilizando la Declaración Aduanera Simplificada de Frontera?</p> <p>.....1 vez al año  .....Más de 6 veces al año  .....Menos de 6 veces al año  .....1 vez al mes  .....2-3 veces al mes  .....1 vez en semana  .....2-3 veces por semana  ..... Todos los días</p>	Encuesta	Personas que realizan la Declaración Aduanera simplificada de frontera (DAS-F)
		<p>2.2. Indique los envíos más frecuentes que usted realiza</p> <p>a).Cartas.....  b).Documentos.....  c).Paquetes.....  d).Valijas.....</p>	Encuesta	Personas que realizan la Declaración Aduanera simplificada de frontera (DAS-F)

				<p>2.3. Enumere la importancia que usted le da a las siguientes características del servicio de mensajería, paquetería, encomiendas, mercancías,</p> <p>a).Precio.....</p> <p>b).Tiempo de entrega.....</p> <p>C).Seguridad.....</p>	Encuesta	Personas que realizan la Declaración Aduanera simplificada de frontera (DAS-F)
<b>Tráfico postal internacional</b>	Es la cantidad de importaciones o exportaciones a consumo de los envíos o paquetes postales, mercancía cuyo valor en aduana no exceda del límite que se establece en el reglamento se despacharán mediante formalidades simplificadas	<b>1. Cantidad</b>	<b>1. Importaciones cuyo valor CIF sea menor o igual a USD. 2000 dólares</b>	<p>1.1. ¿Qué cantidad de importaciones menores o iguales a 2000 dólares ingresan por el puente internacional de Rumichaca?</p> <p>.....</p>	Entrevista	Servicio Nacional de aduanas del Ecuador (SENAE)
				<p>1.2. ¿Qué cantidad de personas realizaron importaciones utilizando la Declaración Aduanera Simplificada de Frontera (DAS-F), durante el año 2011?</p> <p>.....</p>	Entrevista	Servicio Nacional de aduanas del Ecuador (SENAE)
				<p>1.3. ¿Qué monto promedio mensual utiliza su empresa o negocio en ingreso de mercancías con la Declaración aduanera simplificada de Frontera?</p> <p>.....</p>	Encuesta	Personas que realizan la Declaración Aduanera simplificada de frontera (DAS-F)

				<p>2.1 ¿Considera usted que la Aduana debe promocionar las facilidades que permite obtener el aplicar la Declaración Aduanera Simplificada de Frontera en el ingreso de mercancías menores o iguales a 2000 dólares y obtener beneficios de la misma?</p> <p>SI..... NO.....</p>	Encuesta	Personas que realizan la Declaración Aduanera simplificada de frontera (DAS-F)	
			<b>2. Aduana</b>	<b>2. Servicio</b>	<p>2.2. En términos generales, ¿qué nivel de satisfacción tiene su empresa o negocio al contar con mercancías que ingresan legalmente desde Colombia utilizando la Declaración Aduanera Simplificada de Frontera?</p> <p>Ni satisfecho ni insatisfecho..... Satisfecho..... Muy satisfecho.....</p>	Encuesta	Personas que realizan la Declaración Aduanera simplificada de frontera (DAS-F)
			<b>3. Modos</b>	<b>3. Transporte</b>	<p>3.1. ¿Qué medio de transporte utilizaría para el servicio de encomiendas, mensajería, paquetería y mercancías?</p> <p>Aéreo..... Terrestre..... Marítimo.....</p>	Encuesta	Personas que realizan la Declaración Aduanera simplificada de frontera (DAS-F)

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Nohora Pantoja  
Año: 2012

### **3.5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.**

La investigación de campo que se realizó mediante la utilización de la encuesta, está conformada por 11 preguntas, tuvo como propósito principal conocer si existe o no la necesidad de aplicar el régimen de excepción que regule las actividades del servicios de Courier Terrestre en la Frontera Norte del País. La información recolectada a través de las encuestas aplicadas a las personas que realizan la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera, se ha procesado minuciosamente para así obtener resultados confiables, ordenados y eficientes facilitando el análisis de los mismos.

La encuesta se aplicó a 112 personas que arrojó la muestra, la misma que se obtuvo de los usuarios que realizaron la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera en el año 2011, tomando como base a los comerciantes que efectuaron sus envíos más de 7 veces al año.

### **3.6. PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.**

#### **3.6.1. Análisis de resultados.**

##### **3.6.1.1. Análisis PEST**

Actualmente los factores Políticos Económicos Sociales y Tecnológicos (PEST) son considerados de suma importancia ya que el papel que desempeña el ambiente externo en el crecimiento y productividad de las empresas. Las reacciones de las mismas ante los cambios en su ambiente, determinarán, en gran medida, qué compañías alcanzarán el éxito en las empresas cambiantes de los servicios de Courier.

Los rápidos cambios sociológicos que ocurren en muchos países afectan las prácticas laborales y la naturaleza de los productos, que exigen consumidores cada vez más diversos. Las políticas gubernamentales y las leyes afectan el lugar y la forma en que las empresas deben competir. La desregulación y los

cambios gubernamentales locales, tienen vital importancia en la dirección estratégica y el ambiente competitivo de las empresas nacionales y extranjeras.

Para este estudio se analizará los factores: políticos, económicos, sociales y tecnológicos.

### **3.6.1.1.1. Análisis Colombia**

#### **3.6.1.1.1.1. Factores Políticos**

Colombia, es uno de los países que cuenta con una tradición democrática que prevalece más de un siglo de sucesión constitucional en el poder, a pesar de que ha sufrido etapas de violencia política, es un país atractivo para el capital extranjero, principalmente por sus recursos naturales (petróleo y minería). (Fonseca, 2011, online)

En cuanto a la intervención del Estado Colombiano en los Servicios Postales, tiene como objetivo asegurar la prestación eficiente, óptima y oportuna de los mismos tanto a nivel nacional como internacional.

Por tal motivo ha establecido directrices, que en su totalidad han sido adoptadas y contextualizadas mediante la ley 1369 del 30 de diciembre de 2009, que tiene por objetivo detallar un marco legal de tal manera que permita a todas las personas del territorio nacional contar con servicios postales de calidad, contando con libre competencia para la prestación de servicios postales. El sector postal colombiano a través de esta ley y de la Comisión de Regulación define que es servicio público cuya prestación está sometida a la regulación, vigilancia y control del Estado, con sujeción a los principios de calidad, eficiencia y universalidad. (Comisión de Regulación de Comunicaciones – República de Colombia, 2010 online)

La intervención del estado Colombiano en lo que se refiere al servicio postal es productiva debido a que plantea estrategias para la facilitación de acceso a nuevos mercados, el fomento a la formalización, el uso de las tecnologías de información, y ha desarrollado lineamientos de política encaminados a la

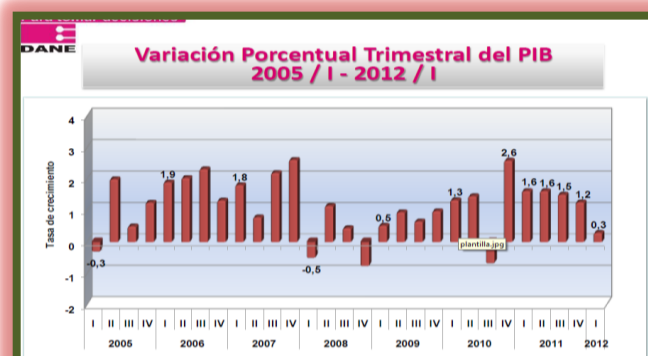
reforma del sector Courier, con el fin de fortalecer la prestación de los servicios postales para el desarrollo económico y social, por ende es de gran importancia este aporte del gobierno al servicio postal logrando impulsar el intercambio comercial entre países vecinos.

### 3.6.1.1.1.2. Factores económicos

La situación económica actual de Colombia gira en torno a ciertas situaciones que generan un ambiente de incertidumbre. Esto se debe a que el movimiento de la tasa de cambio está constantemente variando, como consecuencia del auge del sector minero energético, siendo uno de los factores principales que afectan la economía del país, este comportamiento de la tasa de cambio, afecta en un gran volumen al sector exportador, sin embargo las importaciones han registrado recientemente un crecimiento, que se percibe como un claro indicador de la reactivación de la economía colombiana. (Universidad ICESI, 2012 online).

A continuación se presenta algunos indicadores Económicos

**Cuadro 3**



Fuente: DANE  
Año: 2012

**Cuadro 4**

Indicador	Cifras	Fecha
Desempleo Nacional (Total Nacional)	10.8%	2011
Desempleo Nacional (Total Nacional)	10,0%	Junio de 2012
Salario Mínimo	\$566.700	2012

Fuente: www.banrep.gov.co  
Año: 2012

En relación al tercer trimestre, la economía colombiana aumentó en 0.3%, un crecimiento menor que el presentado el trimestre inmediatamente anterior.

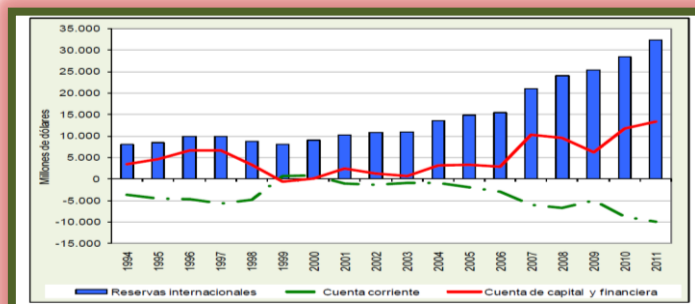
**Cuadro 5**

Indicador	Cifras	Fecha
IPC (Índice de Precios al Consumidor)	0,08%	junio 2012
IPC (Índice de Precios al Consumidor)	3,73%	Enero - Diciembre 2011
PIB (Producto Interno Bruto)	4,3%	2010

Fuente: www.banrep.gov.co  
Año: 2012

**Cuadro 6**

**Evolución anual de la balanza de pagos**



Fuente: Banco de la República de Colombia  
Año: 2012

En efecto, siendo los servicios públicos como el servicio de Courier generador de bienestar social, así como un elemento esencial para el impulso de los mercados, la regulación de los mismos se ha convertido en un propósito fundamental del Estado, que se desarrolla a través de su intervención en la economía con el objeto de corregir los errores que en el mercado se originen. (Comisión de Regulación de Comunicaciones República de Colombia, 2010)



En el sector postal el gobierno Colombiano interviene en cuanto a la economía puesto que considera que es de gran importancia participar este sector con la prestación de servicios, para abrir nuevos mercados y lograr mejorar la productividad y el desarrollo económico del país.

En cuanto a las empresas de servicio público propio del sector postal, respecto de las funciones de las autoridades del Estado es importante referirse en general a las facultades de intervención en la economía, considerando que constitucionalmente se ha dado gran relevancia al desarrollo de un Estado social de derecho y al papel que éste debería cumplir en la prestación de servicios públicos, con el fin de promover la competencia y proteger a los consumidores y usuarios, garantizando al mismo tiempo la prestación y cobertura de estos servicios.

#### **3.6.1.1.1.3. Factores Sociales**

En términos sociales Colombia vive un contexto de muchas desigualdades sociales, lleva más de 50 años un marco de conflicto político armado que en las últimas décadas se ha caracterizado por la producción y distribución de drogas ilícitas, la violencia común y la inseguridad, se estima que en este contexto aproximadamente el 65 % de la población vive en la pobreza, el 15% de en condiciones de miseria (Torres et, al., 2008, p. 78).

Teniendo mayor incidencia en el mercado masivo urbano donde los grandes impositores de correo buscan reducciones continuas de costo; también se observa que aunque en menor medida, los operadores de transporte de pasajeros son usados como medios alternativos de envío de paquetes. Estos operadores pueden manejar pequeños volúmenes con costos marginales muy bajos ya que los costos del servicio pueden ser atribuidos al objeto principal de la actividad comercial de estos agentes, como es el transporte de pasajeros. (Comisión de Regulación de Comunicaciones – República de Colombia, 2010 p. 27)

En lo que se refiere a los servicios postales, en Colombia existe una realidad latente en el mercado informal.

Similar es el caso de Colombia con Ecuador en lo que concierne a una correcta cultura tributaria puesto que existe el comercio informal, las personas optan por

buscar bajos costos o a su vez la evasión de sus tributos al momento de transportar sus mercancías por la frontera colombo-ecuatoriana, de igual modo las personas que se dedican a las operaciones del transporte terrestre de pasajeros utilizan este medio para enviar mercancías.

#### **3.6.1.1.1.4. Factores Tecnológicos**

Los servicios postales son los medios de comunicación más tradicionales del mundo, sin embargo las innovaciones tecnológicas y el desarrollo de nuevas alternativas en telefonía (larga distancia, celular, satelital, etc.), la expansión del email gracias a la penetración del computador personal en los hogares y las facilidades que ha traído Internet han incentivado la sustitución del correo tradicional por estos medios que cuentan con ventajas en precio y velocidad en la comunicación.

(Lanni, 2010) manifiesta que “la demanda por servicios postales ha tenido cambios dramáticos durante los últimos veinte años” (p.16). Citando el estudio (UPU, 2005) expresa que, en la mayoría de los países, “los negocios y gobiernos generan entre el 80% y 95% de los envíos de correo o tráfico postal, generando la tendencia de sustitución de los hogares hacia otras alternativas de comunicación” (p. 17).

El servicio postal es un medio de comunicación muy importante y a la vez utilizado a nivel mundial ya que se genera la necesidad de realizar envíos a los diferentes lugares del mundo, es así que la tecnología siempre se encuentra en constante innovación satisfaciendo las necesidades de los usuarios y acorde a la participación a la hora de realizar los envíos con programas y sistemas adecuados, logrando aportar en grandes porcentajes a la economía del país.

Mediante el estudio de los factores económicos políticos y sociales se determina cual es la situación actual de un país y cuan factible es invertir en el mismo a la hora de hacer negocios estos factores determinan las normas leyes y reglamentos que las empresas deben conocer si desean ingresar en mercados de cualquier país.

Colombia atraviesa por conflictos sociales internos causados por la política paramilitar, siendo esta una causa de inestabilidad pese a esto gracias a los esfuerzos del gobierno colombiano por sacar a su país adelante mediante la utilización eficaz de los recursos naturales y estrategias políticas que le han permitido ser considerado un país atractivo para el capital extranjero.

Este análisis se lo enfocó específicamente en las empresas de servicio postal puesto que son el objeto de estudio de la presente investigación. Las empresas de servicio postal se han visto afectadas por la aparición de tecnologías informáticas específicamente internet el cual permite tener una comunicación directa mediante la utilización de redes sociales afectando envío de cartas, ya que las redes sociales son de fácil acceso y resultan económicas rápidas y seguras al momento de comunicarse, siendo estos medios sustitutos que afectan al servicio postal.

Es importante recalcar que el comercio exterior se vio afectado por la crisis internacional, ya que para nadie es desconocido que Colombia mantiene relaciones comerciales con Estados Unidos pese a ello este país busco nuevas alternativas de negociación con nuevos mercados.

### **3.6.1.1.2. Análisis Ecuador**

#### **3.6.1.1.2.1. Factores Políticos**

El actual gobierno ecuatoriano denominado revolución ciudadana ha impulsado cambios importantes dentro de la estructura política y económica del país, también se caracteriza por ser defensor de derechos humanos.

La nueva Constitución ecuatoriana se caracteriza en el manejo de la economía y los recursos naturales, contiene leyes que garantizan los derechos económicos, sociales y culturales, una constitución que se considera como la más verde del planeta debido a su articulado ambiental, contempla propuestas en favor de migración. Contiene reformas tributarias, incrementos salariales, da prioridad a la inversión social como educación, salud, vivienda, etc., muestra

una voluntad por redistribuir la riqueza a través de una buena planificación estatal. (Narváez, 2012, p. 71).

En lo que se refiere al Courier se basa en la Resolución No. 204 –A y se expide el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por procesos de Correos del Ecuador, haciendo énfasis en el capítulo I, que señala de los Procesos Gobernantes, el Art. 10 corresponde a la Presidencia Ejecutiva.

Su misión definir las políticas y estrategias para la gestión de la entidad, así como controlar la calidad de los servicios prestados y como responsabilidades tiene:

- Velar por la buena y eficiente marcha de la Institución, ejercer las políticas, planes, programas.
- Realizar todos los procesos que fueren necesarios, para que el Operador Público del Servicio Postal Oficial indemnice a los usuarios por pérdidas de correspondencia certificada y encomiendas postales, en los términos de los Convenios Postales Internacionales y vigentes;
- Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de Correos del Ecuador;
- Elaborar el Reglamento Orgánico Funcional, el Reglamento de Personal y los demás que se requieran para la adecuada marcha de la entidad;
- La selección de los temas para las estampillas postales y autorizar su emisión; y,
- Las demás establecidas en la Ley, convenios internacionales y demás normas vigentes.

#### **3.6.1.1.2.2. Factor económico**

Actualmente Ecuador cuenta con mayores fortalezas que en el pasado, debido a estrategias que el gobierno ha utilizado desde el 2008, que está orientada a la inversión, a la producción, al buen uso del presupuesto del Estado, la banca pública y la inversión pública, Ecuador muestra que a pesar de una crisis económica internacional, según el Banco Central del Ecuador, el Producto

Interno Bruto del Ecuador continúa con un proceso de fuerte crecimiento; para el año 2011 un crecimiento de 8.6%, es el incremento más alto de los últimos 10 años.

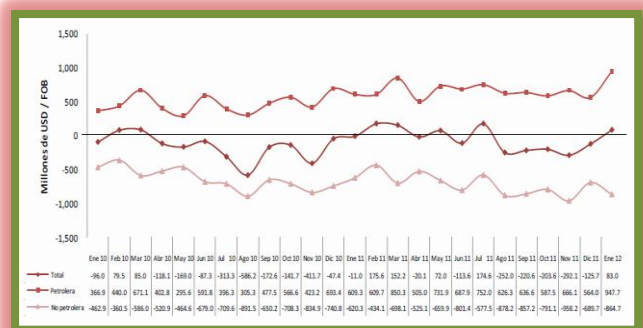
Haciendo un análisis de la economía ecuatoriana, las cifras de las Inversiones resultan un tema problemático, más aún si se las compara con la gran inversión extranjera que han tenido nuestros países vecinos, según la Ministra Coordinadora de la Producción, Empleo y Competitividad, Nathalie Cely Suárez.

El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), manifiesta que el empleo se ha incrementado en el Ecuador, lo que permitió una reducción en el índice de desempleo, entre los meses de julio y septiembre del año 2011.

A continuación se detallan algunos indicadores económicos:

## Balanza Comercial

**Cuadro 7**  
**Evolución anual de la balanza de pagos**

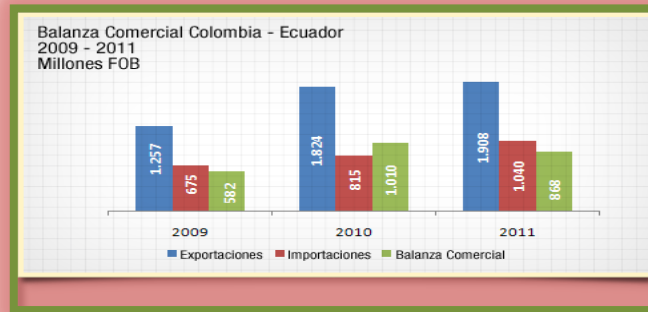


Fuente: Banco Central del Ecuador  
Año: 2012

La Balanza Comercial Total, registró al cierre del mes de enero de 2012 un superávit de USD 83 millones, resultado que al ser comparado con el obtenido en el mismo mes del año 2011 (USD -11 millones), representó una recuperación comercial de 855.5%. La Balanza Comercial Petrolera tuvo un saldo favorable de USD 947.7 millones, 55.5% superior al saldo registrado en enero de 2011 (USD 609.3 millones).

El Ecuador ha logrado disminuir lentamente el déficit de su balanza comercial, afectada por la crisis financiera mundial, tras aplicar una restricción en sus importaciones desde terceros países.

**Cuadro 8**  
**Balanza Comercial Colombia – Ecuador**



Fuente: DANE. Cálculos PROEXPORT  
Año: 2012

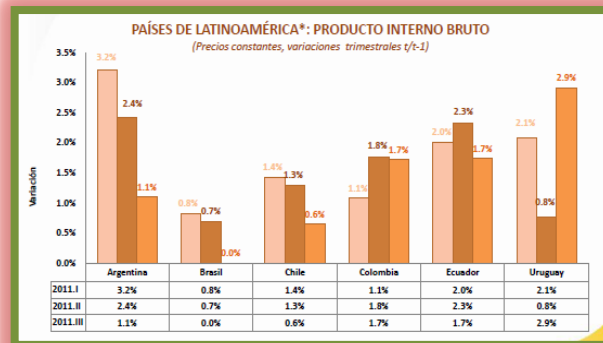
La balanza comercial entre Colombia y Ecuador fue superavitaria entre el periodo 2009 - 2011. En 2010 fue de US\$1.010 millones FOB y en 2011 fue de US\$868 millones FOB.

Las exportaciones de Colombia a Ecuador, en el 2011 alcanzaron US\$1.908 millones, 4,6% más que en 2010 (+US\$84 millones).

Del total exportado en 2011, el segmento no tradicional representó el 96,7% (US\$1.845 millones) del total exportado.

**Cuadro 9**

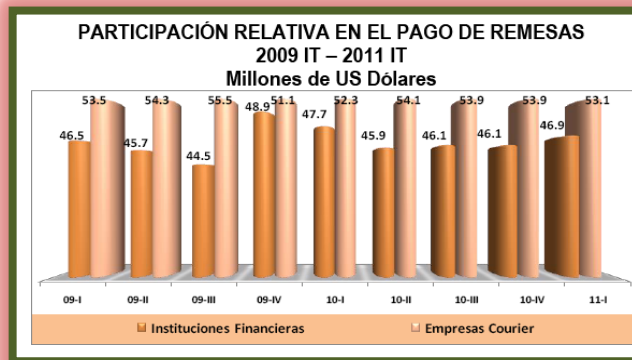
**PIB**



Fuente: Banco Central del Ecuador  
Año: 2011

El PIB de Ecuador se incrementó en 1.7%, en el tercer trimestre de 2011, respecto al trimestre anterior, y en 9.0% respecto al tercer trimestre de 2010 registrada en igual periodo del año pasado por fuente del Banco Central. Las empresas de Courier.

**Cuadro 10**



Fuente: Banco Central del Ecuador  
Año: 2011

Los pagos de giros por concepto de remesas en el tercer trimestre de 2011 fueron ejecutados por las empresas Courier, con acreditación a cuenta a través de entidades financieras y pago en efectivo en sus matrices y agencias, con una participación de 55.1% (USD 329.1 millones), los bancos privados efectuaron el pago de remesas con crédito a cuentas corrientes y/o de ahorros y pago en efectivo a través de empresas auxiliares de servicios financieros en un 42.1% (USD 251.3 millones), finalmente las cooperativas de ahorro y crédito reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y asociaciones de mutualistas efectuaron acreditación a cuentas de ahorro en 2.8% (USD 16.9 millones). Sobre La base de la investigación de campo realizada por los técnicos del Banco Central del Ecuador, en el tercer trimestre de 2011 se evidenció la participación en el pago de remesas de cooperativas de ahorro y crédito reguladas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), que han iniciado el pago de remesas con el BCE, al integrarse al Sistema Nacional de Pagos (SNP), con empresas Courier e instituciones financieras a través de la suscripción de acuerdos de pago. Al mes de octubre de 2011 se encuentran 122 cooperativas de ahorro y crédito reguladas por el MIES autorizadas a operar en el SNP del BCE, de las cuales, 85 entidades están operando en dicho sistema. (El Comercio.com, 2012 online).

Como podemos observar las empresas de Courier tienen gran relevancia por concepto de pago de envíos de remesas con significativa participación del 53.1% (USD 313.2 millones) del flujo de remesas receptado en el país, es así que se puede notar que es un medio de comunicación muy utilizado para realizar los envíos de paquetes, mercancías, encomiendas de acuerdo a las estadísticas del Banco Central del Ecuador.



La provincia del Carchi registró un flujo de remesas de USD 4.41 millones cuya principal ciudad beneficiaria es Tulcán con USD 4.4 millones que representa el 92.9% del monto provincial. Las ciudades de San Gabriel, El Ángel, Mira y Julio Andrade recibieron remesas en valores menores.

### **3.6.1.1.2.3. Factor Social**

La frontera norte Colombo-ecuatoriana es un escenario comercial que está creciendo y generando el desarrollo de países tanto de Ecuador como Colombia siendo verdaderas plataformas de integración internacional fortaleciendo la economía de ambas regiones, lamentablemente este crecimiento se ha visto interrumpido por el contrabando que se genera en estos sectores creando dos o más desigualdades por ser funcionales entre sí, gracias a que lo que es legal acá es ilegal allá, lo que existe acá no existe allá a lo que tiene precio mayor acá es menor que allá; por ello hay un flujo mercantil que genera un sistema de ilegalidades donde la economía de un lado se riega sobre la otra, por eso, mientras más factores diferenciadores se imponen (muros, aranceles) mayores asimetrías se crean, aumentando los riesgos y, por tanto, los precios y las violencias. Este es el caso del contrabando.

Con la globalización, la oferta de productos prohibidos crece y los mercados ilegales se amplían, en este proceso se produce una mutación importante de los actores centrales de la frontera, se pasa del contrabandista, (en esencia un especulador que pasa las mercaderías de una economía hacia otra, aprovechando las ventajas comparativas obviando el pago de aranceles) hacia el traficante, que es la figura social de un delincuente, que traslada hacia el otro lado de la frontera sujetos y objetos ilegales (personas, armas, órganos, droga) imponiendo las normas del comercio fronterizo y expandiendo el negocio gracias a la extorsión, el secuestro y el homicidio como forma de protección de esta economía. De allí que la frontera sea un escudo protector para el

delincuente, mientras es un obstáculo para las fuerzas del orden; o, lo que es lo mismo: en la frontera el delito integra mientras la ley separa.

Las fronteras juegan un rol determinante en el ingreso y salida de mercancías es por ello que para evitar el tráfico ilegal se ha establecido controles para evitar la evasión de impuestos siendo considerados delitos que perjudican la recaudación fiscal. La mayoría de estos delitos están tipificados en el Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones

#### **3.6.1.1.2.4. Factores Tecnológicos**

El nivel tecnológico en Ecuador es bajo siendo una de las razones primordiales por las cuales Ecuador no ha podido competir en nuevos mercados. El ministerio de industrias y productividad actualmente en vista de este grave problema que afecta al sector industrial mediante programas se está apoyando para adquirir equipamiento y apoyar a las micro, pequeñas y medianas empresas.

Mediante el SENESCYT (Secretaria Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología e Innovación) cuya visión es que la educación superior, tecnología, innovación vayan de la mano ya que de estos depende el progreso y desarrollo de un país puesto que contribuyen a la solución de problemas que afectan directamente las necesidades sociales en campos como la salud, educación, vivienda servicios públicos, desarrollo de empresas entre otros.

#### **3.6.1.2. Análisis de las Cinco Fuerzas Porter**

Las Cinco Fuerzas del modelo de Porter son una herramienta de estrategia de una unidad de negocio utilizada para hacer un análisis de la atractividad (valor) de una estructura de la industria. Este análisis se logra por la identificación de 5 fuerzas competitivas fundamentales.

## Cuadro 11

### Modelo 5 fuerzas Porter



Fuente: labuhardilladelestratega.blogspot.com  
Año: 2010

#### 3.6.1.2.1. Factores que Influyen en la Amenaza de Nuevos Competidores.

Los nuevos competidores pueden constituir una amenaza a las empresas existentes, ya que su entrada genera una mayor oferta de procesos o servicios, provocando un desequilibrio a las empresas existentes si la demanda permanece constante y si estas no se esfuerzan en ser más eficaces y eficientes en su gestión podrían verse afectadas, esto hace que las empresas existentes del sector de Courier busquen un mejor posicionamiento en su segmento

#### 3.6.1.2.2. Factores que influyen en la Amenaza de Productos Sustitutivos

##### 3.6.1.2.2.1. Correo tradicional y el correo electrónico

En cuanto al envío de cartas constituyen servicios sustitutos de Courier, esta relación puede verse afectada con cambios tecnológicos que modifican la relación calidad precio del servicio sustituto versus el servicio de Courier.

#### **3.6.1.2.2. Transporte Internacional de Pasajeros por Carretera**

Este servicio es prestado sólo por vehículos habilitados y registrados. Uno de los sustitutos del servicio de Courier en el país y en la frontera colombo-ecuatoriana es el servicio de transporte internacional de pasajeros por carretera siendo este un sistema de transportación por medio del cual los transportistas autorizados realizan, en forma complementaria, transporte internacional de encomiendas y paquetes postales.

#### **3.6.1.2.3. Poder de negociación de los Proveedores**

Hace referencia a la capacidad de negociación con que cuentan los proveedores, por ejemplo, mientras menor cantidad de proveedores existan, mayor será su capacidad de negociación, ya que al no haber tanta oferta de servicios, éstos pueden fácilmente aumentar sus precios, el poder de negociación de los proveedores también podría depender del volumen de compra, la cantidad de materias primas sustitutas que existan, el costo que implica cambiar de materias primas, etc. (Ricovery Marketing, 2012 p. 5).

Un factor que se consideraría importante es que las posibles empresas a crearse no contarán con los medios de transporte propios para realizar el traslado de los paquetes, encomiendas, mercancías, mensajería, es así que dependerían de las diferentes empresas que cuenten con estos medios para la realización de los envíos.

#### **3.6.1.2.4. Poder de Negociación de Clientes**

Los clientes que componen el sector industrial pueden inclinar la balanza de negociación a su favor cuando existen en el mercado productos sustitutos, exigen calidad, un servicio superior y precios bajo.

Esto ocurre en el sector del Courier Terrestre, es decir, existen servicios sustitutos como lo es el Internet para el caso del envío de cartas, para el envío

de paquetes la exigencia de calidad y un servicio superior es lo fundamental de este servicio, por supuesto precios bajos y que sean de conocimiento público.

En el sector de Courier encontramos dos tipos de clientes: los corporativos y el público en general. Los clientes corporativos, por su alto volumen de importaciones pueden negociar los precios y exigir, un servicio de calidad; en el caso de los clientes y el público en general el poder de negociación radica en el cambio de empresas si el servicio no cumple con lo esperado, para lo cual el servicio y el seguimiento post - venta es fundamental para mantener la fidelidad del cliente.

Por ello el poder de decisión está en el cliente, ya que analiza de acuerdo a sus requerimientos y experiencia, tomando en cuenta el servicio que le satisface más de entre la variedad de opciones que le proporciona el mercado.

#### **3.6.1.2.5. Factores que influyen en la rivalidad entre los competidores**

En la actualidad, cada empresa se posiciona de acuerdo a las estrategias que se han enfocado encaminadas a captar una mayor cuota de mercado. Los competidores son diversos, cada uno posee sus mecanismos para satisfacer su segmento meta y otros para expandirse hacia nuevos nichos de mercado.

##### **3.6.1.2.5.1. Diversidad de competidores**

Muchas de las metas trazadas por las empresas están encaminadas a la explotación de nuevos nichos de mercado, sin embargo las estrategias y tácticas para lograr los objetivos propuestos son diferentes.

Actualmente en el país podemos encontrar un número considerable de empresas de transporte y correos, los que se denominan Courier, la proliferación de estas empresas y primordialmente las informales, constituyen

una amenaza a las compañías del sector y principalmente al servicio que estas ofrecen al cliente, ya que el mercado se ve obligado a sacrificar el servicio a cambio de costos bajos.

De acuerdo a la Superintendencia de Compañías, existen 232 empresas de Courier en el país, legalmente constituidas y registradas por dicha institución.

Cabe señalar que existe un número elevado de Courier fantasmas a transportadoras que son quienes son su competencia desleal dañan el precio del mercado.

#### **3.6.1.2.5.2. Concentración de competidores**

Este sector no es totalmente formalizado puesto que muchas de las personas optan por el contrabando y transportan sus mercancías por pasos ilegales, evadiendo pagar los tributos correspondientes.

#### **3.6.1.2.5.3. Reacción esperada de empresas existentes**

Las empresas que dominan el mercado tienen el poder de frenar los esfuerzos de los nuevos competidores a través de su infraestructura serían capaces de controlar los canales de determinación si lo consideran necesario ante una situación que amenace su estabilidad en el mercado.

Cuadro 12

3.6.1.2. Cadena de Valor

3.6.1.2.1. Cadena de valor de del Servicio de Tráfico Postal Internacional y Courier Terrestre



Elaborado por: Nohora Pantoja  
Fuente: Nohora Pantoja  
Año: 2012

La cadena de valor refleja el modo en que se desarrollan las acciones y actividades que desempeña una empresa, es así que despliega, acciones distintas física y tecnológicamente. Estos elementos hacen que una empresa cree un servicio valioso para los clientes.

La cadena de valor organiza o clasifica en niveles las actividades que producen valor añadido en una organización, para esto se incluyen los procesos tales como: recepción y almacenamiento, clasificación, procesamiento de datos, despacho en frontera, control aduanero, distribución, zonificación y entrega, conocer cómo se desempeñan estos procesos es una fortaleza, por cuanto son fruto del perfeccionamiento y asesoría internacional permanente.

Por lo tanto las actividades a desarrollarse son:

#### **3.6.1.2.1.1. Recepción y Almacenamiento**

Es el proceso donde se inicia la gestión de una empresa de servicio de Tráfico Postal Internacional y Courier terrestre, comienza con la entrega de paquetes, encomiendas, mensajería, mercancías por parte del cliente en un centro de acopio, el mismo que estará ubicado en la ciudad de Ipiales-Colombia. Para lo cual se considerarán todas las actividades correspondientes al ingreso como la inspección, pesaje, revisión de la documentación, en caso de mensajería se verificarán las cajas, pero no serán abiertas.

#### **3.6.1.2.1.2. Clasificación**

Este proceso consiste en clasificar, ordenar y asignar los paquetes, encomiendas, mercancías, mensajería a sus respectivos destinos, para dar cumplimiento a este proceso se cuenta con un centro de acopio en la ciudad de Ipiales-Colombia, siendo su destino Tulcán Ecuador.



### **3.6.1.2.1.3. Procesamiento de Datos**

En el Procesamiento de Datos se realizan actividades, como el registro de todos los eventos realizados en los procesos que se llevan cabo desde el lugar de origen hasta el lugar de destino final.

### **3.6.1.2.1.4. Despacho en Frontera**

El Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador realiza controles a todos los operadores de comercio exterior, incluidos los agentes de aduana y operadores económicos autorizados, (Courier) y todas las personas que directa o indirectamente están relacionados al tráfico internacional de mercancías.

### **3.6.1.2.1.5. Control Aduanero**

Los paquetes, encomiendas, mercancías, mensajería, serán recepcionadas en la ciudad de Ipiales Colombia para ser trasladados a la frontera por el Puente Internacional de Rumichaca, en donde se realizará el respectivo control aduanero el cual consiste en la clasificación, valoración, por parte de los funcionarios aduaneros en donde se procederá a la entrega de los documentos soporte y los documentos previos para su respectiva revisión, realizando la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera, procediendo a pagar todos los tributos correspondientes para la salida de los paquetes, encomiendas, mercancías, mensajería, de los bienes tributables cuyo valor sea menor o igual a dos mil dólares de los Estados Unidos de América, o su equivalente en otra moneda.

Una vez realizado este proceso se procederá al traslado de las mercancías, paquetes encomiendas, mensajería al depósito aduanero, para hacer el ingreso, dichas mercancías deberán ser trasladadas bajo custodia del funcionario de la Unidad de Vigilancia Aduanera a un almacén temporal.

El funcionario aduanero procederá a registrar en el formulario de traslado de mercancías al almacén temporal, datos de los paquetes, encomiendas, mercancías mensajería, número de bultos, peso de la mercancía y descripción

de la misma, el delegado del almacén temporal deberá suscribir el correspondiente formulario como constancia de recepción de la mercancía y entregará una copia del documento suscrito cual será habilitante para el despacho de mercancías.

#### **3.6.1.2.1.6. Zonificación, Distribución y Entrega**

Proceso que permite realizar la zonificación, sectorización y enrutamiento de los paquetes, encomiendas, mercancías, mensajería, para lo cual un grupo de personas se encargan de separar los envíos por casilleros según sea el caso, una vez que todo este zonificado se reparte a los diferentes mensajeros, que pueden ser motorizados, o por medio de un vehículo. La supervisión y monitoreo es indispensable en esta fase, ya que si se presenta algún percance en la entrega, se dan las correspondientes indicaciones para que no se retrase el proceso de entrega.

El proceso de distribución es el que se procede a entregar los paquetes, encomiendas, mensajería, mercancías a su destino final, es decir a los domicilios de los usuarios o a las empresas.

La distribución tiene que ver con el proceso de transporte, como en horarios de llegada para lograr que los paquetes, encomiendas, mensajería, mercancías lleguen el mismo día, verificando que todo el material esté listo, de tal manera que se entregue a los repartidores oportunamente, cumpliendo todos los requisitos para la entrega, así mismo se colocará en cajas, o se realizará embalaje de algunos paquetes que lo requieran, para el ahorro de espacio del vehículo.

### **3.6.2. Interpretación de datos.**

#### **3.6.2.1. Fuentes de información**

Para el análisis del servicio de Courier Terrestre y el Tráfico Postal Internacional, se recopilaron datos de fuentes primarias y fuentes secundarias.

Los métodos de recolección de información que se utilizaron en el proyecto, tienen mucha importancia, ya que es necesario tener presente las diversas fuentes que nos pueden ser útiles en la tarea de recabar información para nuestra investigación.

Primeramente se utilizó fuentes bibliográficas o documentales, como son libros, leyes, reglamentos, revistas, etc., que ayudaron a esclarecer los temas relacionados con el servicio de Courier y el tráfico postal internacional.

Consecutivamente se aplicaron encuestas a personas que realizan la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera, es decir que hacen el ingreso de mercancías por el Puente Internacional de Rumichaca, cuyo valor es igual o menor a USD 2000 dólares y son declaradas al régimen de consumo utilizando la Declaración Aduanera simplificada en Frontera (DAS-F).

También se realizó entrevistas a personas que tienen conocimientos sobre servicio de Courier y el Tráfico Postal Internacional, como en el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE), importadores, comerciantes, Operadores de Comercio Exterior, Correos del Ecuador, etc.

En relación a las fuentes secundarias se recolectó información de:

- El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador
- Banco Central del Ecuador.
- Dirección de Impuestos y aduanas Nacionales de Colombia (DIAN)
- Correos del Ecuador
- Libros, boletines, documentos, revistas, leyes, reglamentos.

Finalmente se utilizó la observación, ya que se efectuó el uso sistemático de los sentidos orientados a la captación de la realidad que es el comportamiento de las personas que realizan importaciones menores o iguales a dos mil dólares, así mismo de las personas que trasladan su mercancía por el puente internacional de Rumichaca, haciendo uso de la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera.

Logrando obtener información necesaria y pertinente para la investigación y tomar decisiones apropiadas para conseguir resultados veraces y precisos.

### **3.6.2.2. Técnicas e instrumento de investigación**

#### **3.6.2.2.1. Entrevista**

Para la investigación de este proyecto se realizó diferentes entrevistas, a operadores de comercio exterior a importadores, a funcionarios del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador y en si a todos los usuarios que deseen el servicio de Tráfico Postal Internacional y Courier Terrestre.

#### **3.6.2.2.2. Encuesta**

A través de la encuesta se desea conocer la demanda del servicio de Tráfico Postal Internacional y Courier Terrestre en la ciudad de Tulcán, con la finalidad de proponer un Manual de Procedimientos que regule las actividades del Tráfico Postal Internacional y Courier Terrestre, para esto se utilizó un cuestionario, dirigido a las personas que realizan la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera.

La encuesta se aplicó a 112 personas que arrojó la muestra, la misma que se obtuvo de los usuarios que realizaron la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera en el año 2011, tomando como base a los comerciantes que efectuaron sus envíos más de 7 veces al año.

Una vez realizado la tabulación de los datos recopilados a través de las encuestas, en el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), se obtiene como resultado información indispensable para conocer de un modo más preciso, si existe la necesidad de aplicar el régimen de excepción que regule las actividades del servicio de Tráfico Postal Internacional y Courier Terrestre en la Frontera Colombo-Ecuatoriana.

### 3.6.3. Estudio de Mercado

Mediante el estudio de mercado se pretende determinar la posible oferta y demanda es decir quiénes serían los posibles clientes o usuarios, para lo cual se diseñó varias estrategias que permitan conocer cuáles son las necesidades del mercado y cuáles son las necesidades de los clientes de dicho mercado, como es en este caso de las personas que realizan actividades comerciales en la frontera colombo ecuatoriana las mismas que necesitan agilidad y rapidez en la entrega de sus diversos envíos de mercancías para lo cual se pretende demostrar que mediante la implementación del servicio de Tráfico Postal Internacional y Courier terrestre se logrará tener una mayor satisfacción de los posibles usuarios ya que el Courier brinda características tales como la velocidad, la seguridad, el seguimiento, la firma, la especialización y la individualización de los servicios expresos. Distinguiéndose de esta manera de los servicios de correo además tomando en cuenta que los tiempos de entrega son rápidos, opcionales y personalizados respecto a los servicios más cotidianos.

Los resultados que arroja la investigación de campo son:

**TABLA 2**

<b>1.- ¿Estaría interesado(a) en contar con un servicio de Courier Terrestre y Tráfico Postal Internacional de paquetes, encomiendas, mercancías, mensajería en la frontera norte del país?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	Si	82	73,2	73,2	73,2
	No	30	26,8	26,8	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Nohora Pantoja  
Año: 2012

**GRÁFICO 1**



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Nohora Pantoja  
Año: 2012

Según el gráfico el 73,2% están interesados en contar con un servicio de Courier Terrestre y Tráfico Postal Internacional de paquetes, encomiendas, mercancías, mensajería en la frontera norte y el 26,8% restante, opina que no están interesados, lo que demuestra que existe la necesidad de que se aplique el régimen de excepción que regule las actividades del servicio de Courier Terrestre en la frontera colombo-ecuatoriana.

**TABLA 3**

**2.- ¿Sentiría confianza de utilizar un servicio de Courier terrestre para enviar su mercancía desde Colombia hacia Ecuador?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	Si	84	75,0	75,0	75,0
	No	28	25,0	25,0	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Nohora Pantoja  
Año: 2012

**GRÁFICO 2**



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Nohora Pantoja  
Año: 2012

El 75% de los encuestados respondieron que sentirían confianza al utilizar un servicio de Courier terrestre para enviar su mercancía desde Colombia hacia Ecuador, mientras que el 25% manifestó que no siente confianza de utilizar un servicio de Courier terrestre. Con lo cual se demuestra que sería muy positivo el envío de paquetes, encomiendas, mercancías, mensajería a través del mismo, puesto que la gente siente seguridad y confía en que sus paquetes, encomiendas, mercancías, mensajería que envíen llegarán en el tiempo y horario establecido.

**TABLA 4**

**3.- ¿Cree Ud. que en la ciudad de Tulcán e Ipiales debe existir un servicio de Courier terrestre que satisfaga todas las necesidades de los clientes como son el de brindar un servicio ágil de confianza y calidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	Si	83	74,1	74,1	74,1
	No	29	25,9	25,9	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

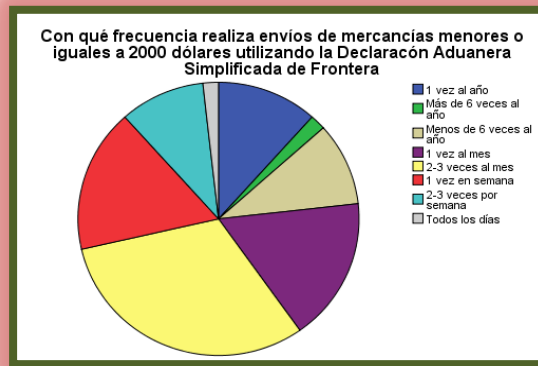
Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Nohora Pantoja  
Año: 2012

En la Tabla Nº 4 se puede observar que el 74.1% de los encuestados cree que debe existir en la ciudad de Tulcán e Ipiales un servicio de Courier Terrestre, mientras que la minoría como se observa en la tabla, es el 25.9%, los que no están de acuerdo, según lo manifestado por las personas encuestadas les gustaría mucho agilizar el envíos de paquetes encomiendas, mercancías, mensajería y trámites de una manera rápida, lo cual se puede lograr mediante el servicio de Courier terrestre.

<b>TABLA 5</b>					
<b>4.- ¿Con qué frecuencia realiza envíos de mercancías menores o iguales a USD. 2000 dólares utilizando la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	1 vez al año	13	11,6	11,6	11,6
	Más de 6 veces al año	2	1,8	1,8	13,4
	Menos de 6 veces al año	11	9,8	9,8	23,2
	1 vez al mes	19	17,0	17,0	40,2
	2-3 veces al mes	35	31,3	31,3	71,4
	1 vez en semana	19	17,0	17,0	88,4
	2-3 veces por semana	11	9,8	9,8	98,2
	Todos los días	2	1,8	1,8	100,0
	Total	112	100,0	100,0	
Fuente: Investigación de campo Elaborado por: Nohora Pantoja Año: 2012					



**GRÁFICO 4**



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Nohora Pantoja  
Año: 2012

El 31.3% de los encuestados respondió que realizan sus envíos de 2 a 3 veces al mes utilizando la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera, el 17% de los encuestados contestó que envían sus mercancías 1 vez en semana, el 17% manifestó que realizan sus envíos una vez al mes, el 11.6% de los encuestados expresaron que realizaban sus envíos una vez al año, el 9.8% señalaron que realizan sus envíos menos de 6 veces al año, el 9, 8% indicaron que realizaban sus envíos de 2 a 3 veces por semana, el 1.8% expresaron que realizan sus envíos más de 6 veces al año y el 1.8% indicaron que realizaban sus envíos todos los días, estos resultados demuestran que la mayoría de las personas realizan sus envíos muy a menudo por lo que es favorable y rentable para la implementación de un servicio de Courier terrestre en la frontera Colombo-Ecuatoriana.

**TABLA 6**

**5.- Indique los envíos más frecuentes que usted realiza**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	Cartas	5	4,5	4,5	4,5
	Documentos	10	8,9	8,9	13,4
	Paquetes	18	16,1	16,1	29,5
	Valijas	3	2,7	2,7	32,1
	Mercancías	76	67,9	67,9	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Nohora Pantoja  
Año: 2012

**GRÁFICO 5**



Fuente: Investigación de campo  
 Elaborado por: Nohora Pantoja  
 Año: 2012

La tabla N<sup>o</sup>. 6 muestra que el 67.9% de las personas encuestadas el envío más frecuente que realizan son las mercancías, el 16.1% envía paquetes, el 8.9%, documentos, el 4.5% cartas, y el 2.7%, valijas, por tal razón queda verificado que el envío más habitual son las mercancías.

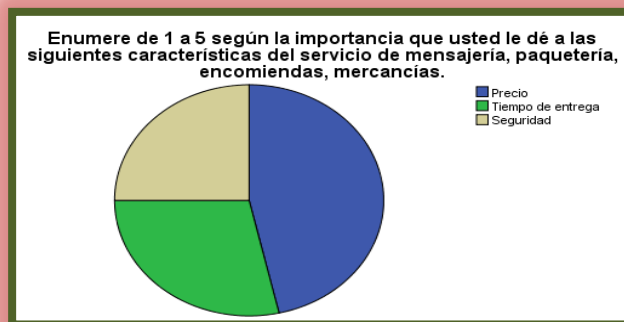
**TABLA 7**

**6.- Enumere la importancia que usted le dé a las siguientes características del servicio de mensajería, paquetería, encomiendas, mercancías.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	Precio	52	46,4	46,4	46,4
	Tiempo de entrega	32	28,6	28,6	75,0
	Seguridad	28	25,0	25,0	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo  
 Elaborado por: Nohora Pantoja  
 Año: 2012

**GRÁFICO 6**



Fuente: Investigación de campo  
 Elaborado por: Nohora Pantoja  
 Año: 2012

Según los datos obtenidos por las personas encuestadas se observa en la tabla N°. 7 que el 46.4%, el precio es factor determinante al momento de realizar un envío, en cambio el 28.6%, le da importancia al tiempo de entrega de su pedido, y un porcentaje menor del 25% de los encuestados toma en cuenta la seguridad. Con estos resultados podemos darnos cuenta que las personas prefieren enviar sus mercancías mediante un servicio económico.

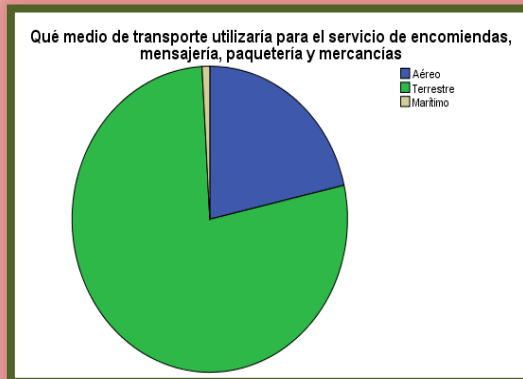
**TABLA 8**

**7.- ¿Qué medio de transporte utilizaría para el servicio de encomiendas, mensajería, paquetería y mercancías?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	Aéreo	24	21,4	21,4	21,4
	Terrestre	87	77,7	77,7	99,1
	Marítimo	1	,9	,9	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo  
 Elaborado por: Nohora Pantoja  
 Año: 2012

**GRÁFICO 7**



Fuente: Investigación de campo  
 Elaborado por: Nohora Pantoja  
 Año: 2012

El 77.7% de las personas encuestados manifestaron que el medio de transporte que más utilizarían es el terrestre, el 21.4%, indicaron el aéreo, y el 0.9% opinaron que el marítimo, con los datos obtenidos podemos ver que Tulcán por ser una zona fronteriza comercial, en donde día a día las personas envían o traen mercancías es conveniente la utilización del medio de transporte terrestre, puesto que es el más accesible para los usuarios que realizan este tipo de actividades comerciales específicamente en la frontera Colombo-Ecuatoriana.

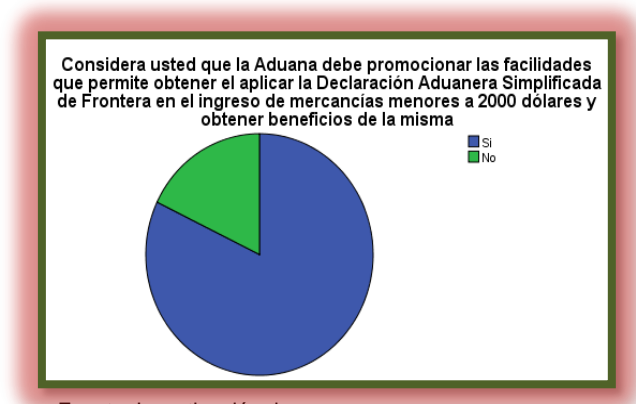
**TABLA 9**

**8.- ¿Considera usted que la Aduana debe promocionar las facilidades que permite obtener el aplicar la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera, en el ingreso de mercancías menores o iguales a USD. 2000 dólares y obtener beneficios de la misma?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	Si	92	82,1	82,1	82,1
	No	20	17,9	17,9	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo  
 Elaborado por: Nohora Pantoja  
 Año: 2012

**GRÁFICO 8**



Fuente: Investigación de campo  
 Elaborado por: Nohora Pantoja  
 Año: 2012

Mediante la pregunta puesta en consideración por los usuarios que utilizan la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera, podemos notar que en un alto porcentaje del 82.1% desean que la Aduana promocioe las facilidades que permitan obtener el aplicar la DAS-F.

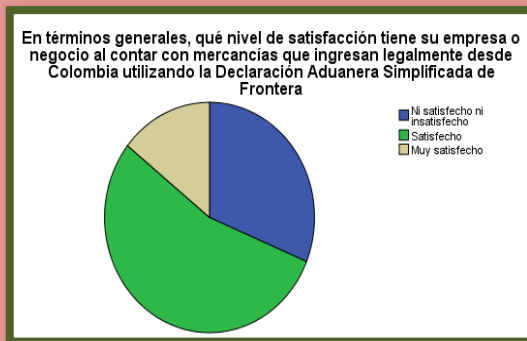
**TABLA 10**

**9.- En términos generales, ¿qué nivel de satisfacción tiene su empresa o negocio al contar con mercancías que ingresan cumpliendo con todas las formalidades aduaneras desde Colombia utilizando la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	Ni satisfecho ni insatisfecho	35	31,3	31,3	31,3
	Satisfecho	61	54,5	54,5	85,7
	Muy satisfecho	16	14,3	14,3	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo  
 Elaborado por: Nohora Pantoja  
 Año: 2012

**GRÁFICO 9**



Fuente: Investigación de campo  
 Elaborado por: Nohora Pantoja  
 Año: 2012

Según la tabla N°. 10 un 54.5% de los encuestados manifestaron que están satisfechos, por lo que sus mercancías ingresan legalmente desde Colombia utilizando la Declaración Aduanera Simplificada de Frontera, el 31.3% expresaron que se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos, y el 14.3% manifestaron que se encuentran muy satisfechos.

**TABLA 11**

**10.- ¿Qué monto promedio mensual utiliza su empresa o negocio en ingreso de mercancía con la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	1000	3	2,7	2,7	2,7
	1500	7	6,3	6,3	8,9
	2000	9	8,0	8,0	17,0
	2500	2	1,8	1,8	18,8
	3000	6	5,4	5,4	24,1
	4000	10	8,9	8,9	33,0
	4500	9	8,0	8,0	41,1
	5000	17	15,2	15,2	56,3
	5500	1	,9	,9	57,1
	6000	13	11,6	11,6	68,8
	6500	1	,9	,9	69,6
	7000	6	5,4	5,4	75,0
	7500	3	2,7	2,7	77,7
	8000	8	7,1	7,1	84,8
	9000	6	5,4	5,4	90,2
	10000	6	5,4	5,4	95,5
	15000	4	3,6	3,6	99,1
20000	1	,9	,9	100,0	
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Investigación de campo  
 Elaborado por: Nohora Pantoja  
 Año: 2012

**GRÁFICO 10**



Fuente: Investigación de campo  
 Elaborado por: Nohora Pantoja  
 Año: 2012

En relación a la tabla N°. 11, las personas encuestadas manifestaron en un elevado porcentaje del 15.2% que su monto mensual que utiliza su empresa o negocio en ingreso de mercancías con la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera es de 5000 mil dólares, seguido se encuentra el 11.6% que es de 6000 dólares, en un 9% se encuentran las personas que su monto promedio mensual que consume es de 6500, 5500 y 2000 dólares, luego en un 8.9% 4000 dólares.

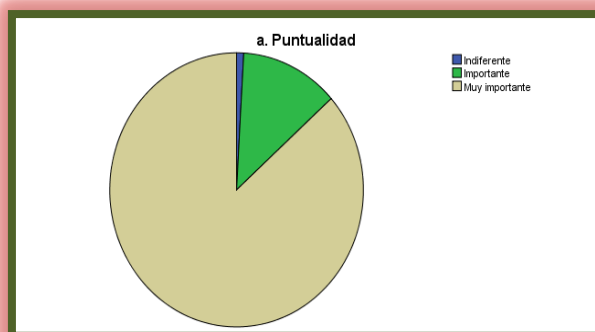
**TABLA 12.1**

**a. Puntualidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indiferente	1	,9	,9	,9
	Importante	14	12,4	12,5	13,4
	Muy importante	97	85,8	86,6	100,0
	Total	112	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		113	100,0		

Fuente: Investigación de campo  
 Elaborado por: Nohora Pantoja  
 Año: 2012

**GRÁFICO 11.1**



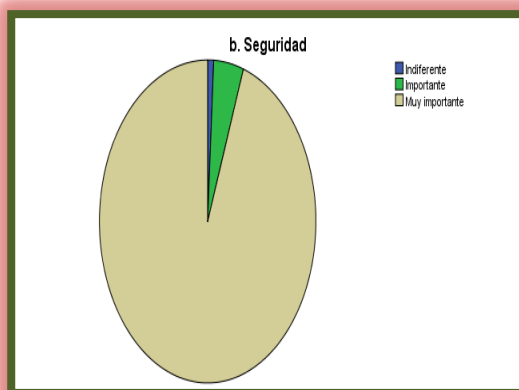
Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Nohora Pantoja  
Año-. 2012

El 85.8% de las personas encuestadas consideran que la puntualidad es un factor muy importante en la definición del servicio del Courier, al 12.4% les es importante y un 0.9% le es indiferente. Significa que es un factor clave en la calificación del servicio de Courier Terrestre.

TABLA 12.2					
b. Seguridad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indiferente	1	,9	,9	,9
	Importante	5	4,4	4,5	5,4
	Muy importante	106	93,8	94,6	100,0
	Total	112	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		113	100,0		

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Nohora Pantoja  
Año: 2012



**GRÁFICO 11.2**

Fuente: Investigación de campo  
 Elaborado por: Nohora Pantoja  
 Año: 2012

El 93.8% de las personas encuestadas consideran que la seguridad es un factor muy importante dentro del servicio de Courier, un 4.4% lo considera importante y para un 0.9% les es indiferente. Con los datos obtenidos podemos observar que las personas toman muy en cuenta la seguridad que pueda brindar la empresa al momento de realizar el envío de sus paquetes, encomiendas, mensajería y mercancías.

**TABLA 12.3****c. Trato al cliente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indiferente	2	1,8	1,8	1,8
	Importante	14	12,4	12,5	14,3
	Muy importante	96	85,0	85,7	100,0
	Total	112	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		113	100,0		

Fuente: Investigación de campo  
 Elaborado por: Nohora Pantoja  
 Año: 2012

**GRÁFICO 11.3**



Fuente: Investigación de campo  
 Elaborado por: Nohora Pantoja  
 Año: 2012

Las personas encuestadas manifestaron que para ellos el trato al cliente es muy importante ya que el 85.7% de los encuestados buscan amabilidad en el servicio, el 12.5% considera muy importante, y al 1.8% le es indiferente el trato que se les dé como clientes, la satisfacción de los clientes es fundamental para el éxito de cualquier empresa o negocio.

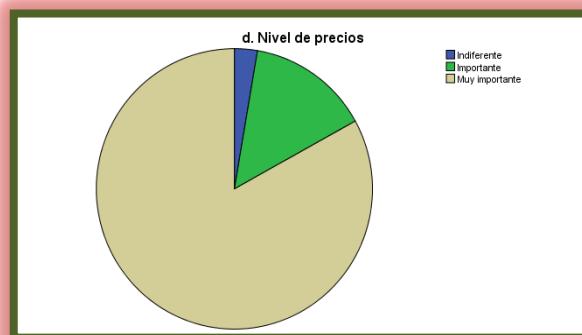
**TABLA 12.4**

**d. Nivel de precios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indiferente	3	2,7	2,7	2,7
	Importante	16	14,2	14,3	17,0
	Muy importante	93	82,3	83,0	100,0
	Total	112	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		113	100,0		

Fuente: Investigación de campo  
 Elaborado por: Nohora Pantoja  
 Año: 2012

**GRÁFICO 11.4**



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Nohora Pantoja  
Año: 2012

El 83% de las personas encuestadas consideran que el precio es un factor muy importante, un 14.3% lo considera importante, un 2.7% les es indiferente, en comparación con los porcentajes de las anteriores tablas podemos concluir que las personas dan mayor importancia y peso a otros factores ya mencionados, más que al precio.

### **3.6.3.1. Objetivos del Estudio de Mercado**

- Evaluar que tan atractivo es cada segmento de mercado que permita establecer la importancia de implementar el servicio de Tráfico Postal Internacional y Courier Terrestre en zona fronteriza.
- Tener una noción clara de la cantidad de los usuarios que pretenderían realizar la implementación del Tráfico Postal Internacional y Courier Terrestre.

### **3.6.3.2 Análisis de la Oferta**

#### **3.6.3.2.1. Oferta Actual**

De la información recopilada de la Superintendencia de Compañía, en la ciudad de Tulcán no existe ninguna empresa de servicio de Tráfico Postal Internacional y Courier Terrestre que opere legalmente.

#### **3.6.3.2.2. Factores que afectan la oferta**

El Transporte Internacional de Pasajeros por Carretera, el Courier aéreo, las importaciones menores o iguales a USD. 2000 dólares que transportan personas informales en la frontera de Ipiales-Colombia y Tulcán-Ecuador.

Más sin embargo teóricamente factores que afectarían la oferta son:

- Oferta de manera sustituta y no específicamente a través del servicio de Courier terrestre.
- El transporte informal de mercancías que realizan las personas sin conocimiento alguno de los procesos aduaneros y el cumplimiento de las formalidades aduaneras.
- la falta de conocimiento de los procesos aduaneros no permite cumplir con todos los requerimientos necesarios, lo que obliga a la mayoría a ingresar sus mercancías ocultando el control aduanero correspondiente.
- Incursión de nuevos competidores en el mercado. Por ser un tipo de empresa nueva en el mercado, puede atraer la atención de muchos inversionistas a incursionar en el mercado.

#### **3.6.3.2.3. Capacidad de la oferta**

Se busca satisfacer al sector importador a causa del incumplimiento de formalidades aduaneras para el ingreso de los paquetes, encomiendas, mensajería, mercancías, lo que ocasiona que el sector importador busque alternativas que le permitan tener un servicio que le garantice el cumplimiento de todas las formalidades aduaneras.

#### **3.6.3.2.4. Descripción del Servicio.**

El servicio que se va a ofrecer en términos generales es el servicio de Tráfico Postal Internacional y Courier Terrestre en la frontera Colombo-Ecuatoriana, que incluye la entrega puerta a puerta de mercancías, correspondencias y paquetes.

Se inicia con la Recepción y Almacenamiento que es el proceso donde se hace la entrega de paquetes, encomiendas, mensajería, mercancías por parte del cliente en un centro de acopio el mismo que estará ubicado en la ciudad de Ipiales-Colombia, para lo cual se considerarán todas las actividades correspondientes al ingreso como: la inspección, pesaje, revisión de la documentación, en caso de mensajería se verificarán las cajas.

Luego se procede a la clasificación que consiste en clasificar, ordenar y asignar los paquetes, encomiendas, mercancías, mensajería para sus respectivos destinos, y dar cumplimiento a este proceso se cuenta con un centro de acopio en la ciudad de Ipiales-Colombia, para dar su destino final a cualquier parte del país de Ecuador.

Posteriormente se realiza el procesamiento de datos como el registro de todos los eventos realizados en los procesos que se llevan a cabo desde el lugar de origen hasta el lugar de destino final.

Luego se realiza el despacho en frontera por el Puente Internacional de Rumichaca, donde el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador realiza el control respectivo a los paquetes, encomiendas, mercancías, mensajería, haciendo la clasificación, valoración, también se hace la entrega de los documentos soporte y los documentos previos para su respectiva revisión, realizando la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera, de los bienes cuyo valor sea menor o igual a dos mil dólares de los Estados Unidos de América,

Una vez realizado este proceso se procederá al traslado de las mercancías, paquetes encomiendas, mensajería al depósito aduanero, para hacer el ingreso al mismo, para lo cual dichas mercancías deberán ser trasladadas bajo custodia del funcionario de la Unidad de Vigilancia Aduanera a un almacén temporal.

Finalmente se realiza la distribución y de los paquetes, encomiendas, mercancías, mensajería, para lo cual un grupo de personas se encargarán de separar los envíos por casilleros según sea el caso, una vez que todo este

zonificado se reparte a los diferentes mensajeros, que pueden ser motorizados, o por medio de un vehículo. La supervisión y monitoreo es indispensable en esta fase, ya que si se presenta algún percance en la entrega, se dan las entregando los paquetes, encomiendas, mensajería, mercancías a su destino final, es decir a los domicilios de los usuarios o empresas.

#### **3.6.3.2.5. Características Distintivas del Servicio a Prestar**

Las características especiales de este servicio es brindar un servicio personalizado, y sobre todo nuevo como es el servicio de Courier Terrestre y Tráfico Postal Internacional siendo puntual, seguro, de puerta a puerta, a precios favorables, para que el cliente o usuario genere una ventaja competitiva frente a cualquier otro tipo de oferta.

#### **3.6.3.2.6. Los Servicios Sustitutos y Complementarios**

El Transporte Internacional de Pasajeros por Carretera, el Courier aéreo, las importaciones menores o iguales a USD. 2000 dólares que transporta la gente informal en la frontera norte de Colombia y Ecuador.

#### **3.6.3.2.7. Precios de la oferta**

Actualmente no existe oferta de este servicio, pero debo manifestar que se involucra otra actividad en frontera que permite el ingreso de mercancías por zonas secundarias de la Provincia del Carchi y que afectan directamente al sector formal de nuestro país. Esta oferta la realizan gente que trabaja informalmente en la zona fronteriza especialmente en la ciudad de Ipiales los cuales se encargan de transportar mercancías por pasos ilegales con la finalidad de evadir impuestos y afectar al interés fiscal ecuatoriano, estableciéndose la figura de contrabando.

#### **3.6.3.2.8. Distribución**

Con el cumplimiento de las formalidades aduaneras la distribución de paquetes, encomiendas, mensajería mercancías se la realizará puerta a puerta desde el

centro de acopio de Ipiales-Colombia hasta su destino Tulcán, lo que se busca que la entrega de los envíos, paquetes encomiendas se la realice por una ruta más óptima con el fin de abaratar costos y hacer el proceso de entrega una actividad más eficiente y confiable.

#### **3.6.3.2.9. Promoción**

Para la promoción se utilizarán las mayores fuentes de difusión posibles por ser un servicio nuevo y con todo el segmento de mercado por ganar. Entre estos tenemos:

Nombre de la compañía, logo, tarjetas de presentación, embalaje de paquetes, calidad, seguridad, puntualidad, pancartas, amabilidad en el teléfono, seguimiento, páginas amarillas, llamar a los clientes, anuncios en periódicos, anuncios en revistas, comerciales en radio, comerciales en televisión, fax, eventos especiales, credibilidad, clientes satisfechos.

#### **3.6.3.2.10. Análisis de la Demanda**

Se espera mediante parámetros de calidad en el servicio, se logre captar la mayor cantidad de demanda posible aplicando:

- Excelente puntualidad
- Alto grado de seguridad
- Muy buen trato al cliente
- Muy buena imagen del personal
- Buen nivel de precios
- Importancia al status

#### **3.6.3.2.11. Factores que afectan la demanda**

Se tiene la presencia del contrabando en la zona fronteriza Tulcán-Ecuador, Ipiales-Colombia, la no existencia de un servicio de Tráfico Postal Internacional y Courier Terrestre en la frontera norte del país. Los importadores de mercancías menores o iguales a dos mil dólares que no cumplen las formalidades aduaneras. Mediante la pregunta puesta en consideración por los usuarios que utilizan la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera

podemos notar que en un alto porcentaje que es el 82.1% desean que la Aduana promocióne facilidades que permitan obtener el aplicar la DAS-F.

#### **3.6.3.2.12. Crecimiento de Importaciones**

El objetivo a corto plazo es ganar la mayor cantidad de clientes posibles mediante una cultura de legalidad, buen servicio al cliente y transparencia en todos los procesos del servicio de Tráfico Postal Internacional y Courier Terrestre y lograr fortalecer un buen nombre con cumplimiento y seriedad.

A si mismo se busca mantener un registro estadístico con el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador que permita tomar en cuenta los factores de intercambio comercial y que se involucren estos datos con la balanza comercial.

#### **3.6.3.2.13. Gustos preferencias**

Al no existir la empresa de Tráfico Postal Internacional y Courier Terrestre en territorio fronterizo, que brinde un servicio ágil al momento de enviar mercancías, las personas optan por otros medios para poder realizar sus envíos haciéndolo de una manera informal, creando inseguridad e incumplimiento de las formalidades aduaneras lo cual incurre en grandes pérdidas para el estado Ecuatoriano.

Mirando el análisis de resultados obtenido de la encuesta de esta investigación se obtuvo la siguiente percepción. El 77.7% de las personas encuestadas manifestaron que el medio de transporte que más utilizarían es el terrestre, el 21.4%, indicaron el aéreo, y el 0.9% opinaron que el marítimo, con los datos obtenidos podemos ver que por ser Tulcán una zona fronteriza comercial en donde día a día las personas envían o traen mercancías es conveniente la utilización del medio de transporte terrestre puesto que es el más accesible para los usuarios que realizan este tipo de actividades comerciales específicamente Tulcán-Ipiales.



#### **3.6.3.2.14. Frecuencias de consumo**

Se pretende que las frecuencias de consumo del servicio de Tráfico Postal Internacional y Courier Terrestre que se ofrezca, logren cautivar día a día la afluencia de clientes con necesidades insatisfechas y lograr un crecimiento en todos los aspectos de la empresa, enfocada hacia el servicio y satisfacción de los usuarios.

Tomando en cuenta el resultado de la encuesta aplicada a las personas que realizan la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera manifestaron, el 31.3% de los encuestados respondieron que realizan sus envíos de 2 a 3 veces al mes, el 17% contaron que envían sus mercancías 1 vez en semana, de igual manera el 17% manifestó que realizan sus envíos una vez al mes, el 11.6% de los encuestados expresaron que realizaban sus envíos una vez al año, el 9.8% señalaron que realizan sus envíos menos de 6 veces al año, el 9, 8% indicaron que realizaban sus envíos de 2 a 3 veces por semana, el 1.8% expresaron que realizan sus envíos más de 6 veces al año y el 1.8% indicaron que realizaban sus envíos todos los días, este análisis demuestra que la mayoría de las personas realizan sus envíos muy a menudo por lo que es favorable y rentable la implementación de un servicio de Courier terrestre en la frontera Colombo-Ecuatoriana, aplicando el régimen de excepción de Tráfico Postal Internacional y servicio de Courier terrestre.

#### **3.6.3.2.15. Demanda actual y proyectada**

Las personas encuestadas manifestaron en un elevado porcentaje del 15.2% que su monto mensual que utiliza su empresa o negocio en ingreso de mercancía con la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera es de 5000 mil dólares, seguido se encuentra el 11.6% que es de 6000 dólares, en un 9% se encuentran las personas cuyo monto promedio mensual es de 6500, 5500 y 2000 dólares, luego en un 8.9% 4000 dólares.

Lo anterior nos da una idea de la demanda que podría obtener actualmente, en busca de una meta creciente para ganar el segmento de mercado de la demanda potencial.

### **3.6.3.3. Cálculo de la demanda insatisfecha**

#### **3.6.3.3.1. Demanda Futura**

La demanda futura son todas aquellas personas que al aplicar la encuesta respondieron que si estarían interesados en contar con un servicio de Courier Terrestre y Trafico Postal Internacional de paquetes, encomiendas, mercancías, mensajería, en la Frontera Norte del País.

#### **3.6.3.3.2. Demanda Insatisfecha**

La demanda insatisfecha se la obtiene restando la demanda futura menos la oferta en este caso el proyecto no cuenta con el dato de la oferta ya que este es un servicio nuevo que no existe en el mercado.

$$DF-O= DEMANDA INSATISFECHA$$

**Cuadro 13**

<b>DF (73.2%)</b>	<b>OFERTA</b>	<b>DEMANDA INSATISFECHA</b>
<b>84</b>	<b>0</b>	<b>84</b>

Para calcular la demanda insatisfecha del proyecto tomamos en cuenta la demanda futura puesto que no tenemos una demanda potencial ni oferta ya que por ser un servicio que no existe en el mercado como se menciona anteriormente, partiendo de la demanda futura obtenida a través de la encuesta se puede notar que el 73.2% de los encuestados siente la necesidad de que se brinde un servicio de courier terrestre en la ciudad de Tulcan. La oferta en este caso corresponde a cero por que si bien existen empresas de servicio de courier no existe una empresa que brinde los servicios propuestos en este proyecto de tesis obteniendo como resultado que 84 personas no se sienten conforme en la manera en que se envían sus mercancías es por esta razón que si quisieran contar con un servicio de courier siendo estas personas la demanda insatisfecha de este proyecto .

#### **3.6.4. Validación de la idea a defender**

Al conocer los resultados de las encuestas aplicadas a las personas que realizan la declaración aduanera Simplificada en Frontera, se concluye que si tiene muy buena aceptación la implementación de un servicio de tráfico postal internacional y Courier terrestre en la zona fronteriza Tulcán-Ecuador, Ipiales-Colombia, pues en base a sus respuestas ellos consideran en un elevado porcentaje que si estarían interesados en contar con dicho servicio.

Actualmente en la ciudad de Tulcán no existe un servicio de Courier Terrestre, es por eso que se ve la necesidad de aplicar un procedimiento aduanero a través de la elaboración de un manual de procedimientos que regule las actividades del Servicio del Tráfico Postal Internacional y Courier terrestre y por ende facilitar el intercambio comercial en la zona fronteriza norte del país.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

### **4.1. CONCLUSIONES.**

Mediante el estudio del presente proyecto se concluye:

Que las zonas fronterizas son verdaderos escenarios comerciales así como también se constituyen en pasos ilegales de mercancías las mismas que afectan la economía no solo de esta zona fronteriza sino también del país en general por la evasión de impuestos, es por esta razón que se considera importante encontrar soluciones a este grave problema.

Con la presente investigación se plantea a través del servicio de Courier y Tráfico Postal Internacional Terrestre, crear estrategias que permitan mejorar esta condición que a través de los años se ha manifestado en la ciudad de Tulcán y que pese a los esfuerzos de los gobiernos ha sido imposible dar una solución que favorezca tanto al gobierno como a los comerciantes.

El proyecto a ejecutarse es el primer paso para conseguir que en la zona fronteriza se implemente un manual de procesos que permita sistematizar las actividades del Tráfico Postal Internacional y Servicio de Courier Terrestre.

Mediante el presente manual se establece los lineamientos con los que se manejará el servicio de Tráfico postal Internacional y Courier Terrestre.

Se considera que es imprescindible la elaboración de una manual de procedimientos que sistematice las actividades del servicio de Courier terrestre en la zona fronteriza Ecuador Colombia, el mismo que servirá para mejorar el desarrollo del tráfico postal internacional y por ende las condiciones comerciales de dichas zonas, así como también para llevar un mejor control de las mercancías por parte de las autoridades competentes.

Este proyecto será propuesto al Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, y por ende para aquellas empresas o personas que ingresan sus mercancías por el Puente Internacional de Rumichaca, que utilizan servicios que por lo general

no se encuentran legalizados y peor aún no cumplen con todas las formalidades aduaneras establecidas para el efecto, bajo estas circunstancias necesitan contar con un manual de procedimientos que sistematice las actividades del servicio que garantice el legal ingreso de sus mercancías que por sus características aplican al servicio de Tráfico Postal Internacional y Courier Terrestre.

Un aspecto muy positivo presentó la realización de esta investigación debido a que el total de los 112 encuestados el 73.2% están interesados en contar con un servicio de Courier Terrestre y Tráfico Postal Internacional de paquetes, encomiendas, mercancías, mensajería en la frontera, lo que demuestra que existe la necesidad de que se aplique el régimen de excepción que sistematice las actividades del servicio de Courier Terrestre en la frontera colombo-ecuatoriana.

Un alto porcentaje de los encuestados expresaron que sentirían confianza al utilizar un servicio de Courier terrestre para enviar su mercancía desde Colombia hacia Ecuador, lo cual demuestra que sería muy positivo el envío de paquetes, encomiendas, mercancías, mensajería a través del mismo, puesto que las personas sienten seguridad y confían en que sus envíos llegarán en el tiempo y horario establecido.

El medio de transporte más utilizado para enviar sus paquetes es el terrestre, con los datos obtenidos podemos ver que Tulcán por ser una zona fronteriza comercial, en donde día a día las personas envían o traen mercancías es conveniente la utilización del medio de transporte terrestre, puesto que es el más accesible para los usuarios que realizan este tipo de actividades comerciales específicamente en la frontera Colombo-Ecuatoriana ya que sus envíos se los realiza puerta a puerta.

## **4.2. RECOMENDACIONES.**

Enfocar la propuesta en la creación de un manual de procesos que sistematice las actividades del Servicio de Courier Terrestre y Tráfico Postal internacional, el mismo que servirá de guía para la creación de un servicio innovador y diversificado que facilitará el intercambio comercial de mercancías, y la regularización de estas actividades que se desarrollan en el Puente Internacional de Rumichaca.

Fomentar una cultura tributaria, con la finalidad de que las personas que realizan actividades comerciales hagan uso del servicio de Courier Terrestre de mensajería, paquetería, encomiendas, mercancías.

Lograr que inversionistas se interesen por este proyecto que será generador del desarrollo económico y permitirá crear fuentes de trabajo en la zona fronteriza Tulcán- Ecuador, Ipiales-Colombia.

En base al estudio de mercado establecido es recomendable la creación de un servicio de Courier terrestre puesto que según los datos obtenidos en la encuesta el 77 % de la población encuestada estaría de acuerdo en utilizar el servicio de Courier terrestre para el transporte de sus mercancías.

Es necesario realizar investigaciones que permitan mejorar la calidad de vida de las personas tomando en cuenta que el 46.4%, de las personas encuestadas consideran el precio el precio como factor determinante al momento de realizar un envío y el 28.6%, le da importancia al tiempo de entrega de su pedido, y un porcentaje menor del 25% de los encuestados toma en cuenta la seguridad. Con estos resultados podemos darnos cuenta que las personas prefieren enviar sus mercancías mediante un servicio económico. Esto se lograría mediante la realización de proyectos que vayan encaminados a mejorar la situación económica del país.

## **V. PROPUESTA.**

### **5.1. TÍTULO.**

### **5.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.**

El manual de procedimientos que regule las actividades del Tráfico Postal Internacional y Courier terrestre, que se tiene previsto establecer en la frontera de Ipiales-Colombia y Tulcán-Ecuador, se basa específicamente en ofrecer un proceso que regule y formalice el servicio que permita:

Realizar la recepción y almacenamiento que es el proceso donde se hace la entrega de paquetes, encomiendas, mensajería, mercancías por parte del cliente en un centro de acopio el mismo que estará ubicado en la ciudad de Ipiales-Colombia, para lo cual se considerarán todas las actividades correspondientes al ingreso como: la inspección, pesaje, revisión de la documentación, en caso de mensajería se verificarán las cajas.

Luego se procede a la clasificación que consiste en clasificar, ordenar y asignar los paquetes, encomiendas, mercancías, mensajería para sus respectivos destinos, y dar cumplimiento a este proceso se cuenta con un centro de acopio en la ciudad de Ipiales-Colombia, para dar su destino final a cualquier parte del país de Ecuador.

Posteriormente se realiza el procesamiento de datos como el registro de todos los eventos realizados en los procesos que se llevan a cabo desde el lugar de origen hasta el lugar de destino final.

Luego se realiza el despacho en frontera por el Puente Internacional de Rumichaca, donde el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador realiza el control respectivo a los paquetes, encomiendas, mercancías, mensajería, haciendo la clasificación, valoración, también se hace la entrega de los documentos soporte y los documentos previos para su respectiva revisión, realizando la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera, de los bienes

cuyo valor sea menor o igual a dos mil dólares de los Estados Unidos de América.

Una vez realizado este proceso se procederá al traslado de las mercancías, paquetes encomiendas, mensajería al depósito aduanero, para hacer el ingreso al mismo, para lo cual dichas mercancías deberán ser trasladadas bajo custodia del funcionario de la Unidad de Vigilancia Aduanera a un almacén temporal.

Finalmente se realiza la distribución y de los paquetes, encomiendas, mercancías, mensajería, para lo cual un grupo de personas se encargarán de separar los envíos por casilleros según sea el caso, una vez que todo este zonificado se reparte a los diferentes mensajeros, que pueden ser motorizados, o por medio de un vehículo. La supervisión y monitoreo es indispensable en esta fase, ya que si se presenta algún percance en la entrega, se dan las entregando los paquetes, encomiendas, mensajería, mercancías a su destino final, es decir a los domicilios de los usuarios o empresas.

Dejando las puertas abiertas para que personas interesadas puedan hacer el uso del mismo y por ende la implementación de una empresa de servicio de Tráfico Postal Internacional y Courier Terrestre para la entrega y recepción de paquetes, encomiendas, mercancías de una manera rápida y eficiente adaptados a las necesidades del usuario, los cuales día a día demandan mayores exigencias en el mercado.

Cabe mencionar que actualmente en la ciudad de Tulcán e Ipiales existen personas que se dedican al cruce de mercancías por frontera de forma ilícita, que no cumplen con las formalidades aduaneras y por ende evaden los impuestos establecidos haciendo daño al interés fiscal del país, además no cuentan con las estrategias y opciones de servicios que se estima ofrecer a los futuros clientes.



### **5.3. JUSTIFICACIÓN.**

En base a lo analizado anteriormente podemos concluir que al ser ciudades fronterizas Tulcán e Ipiales acopian mercancías y atraviesan grandes dificultades en el envío de sus mercancías, es por esto que se cree conveniente la creación de un manual de procesos el mismo que permitiría establecer por medio del régimen de excepción y Tráfico Postal Internacional el traslado de mercancías mediante el servicio de Courier Terrestre el cual actualmente no existe, puesto que no hay un procedimiento que regule las actividades del mismo.

Lo que se pretende con este manual de procedimientos es que sirva de guía para las personas que deseen implementar una empresa de Servicio de Tráfico Postal Internacional y Courier Terrestre, ya que por falta de conocimiento no se ha realizado ningún estudio sobre este tema, que no solo sería una fuente generadora de ingreso económico sino también social y cultura tributaria, además de fortalecer los lazos comerciales con la vecina República de Colombia, optando por una nueva forma de traslado de mercancías, mejorando los procesos de envío, logrando minimizar el ingreso de las mercancías de manera ilegal, lo que afecta al Estado ecuatoriano en la adecuada recaudación de tributos cumpliendo con todas las formalidades aduaneras.

### **5.4. OBJETIVOS.**

- Elaborar un manual de proceso que sistematice las actividades del tráfico postal Internacional y el servicio de Courier terrestre ejecutando estrategias que contribuyan a dinamizar la economía en la zona fronteriza del país.
- Describir de manera clara el procedimiento a seguir para sistematizar las actividades del servicio de Tráfico Postal Internacional y Courier terrestre.

- Establecer los pasos necesarios que permita establecer la recepción de los paquetes, mercancías, encomiendas, que ingresan por el Puente Internacional de Rumichaca.

## **5.5. FUNDAMENTACIÓN.**

Para la elaboración del presente manual se toma en cuenta la normativa nacional y supranacional vigente, que a continuación se detalla:

- Decisión 671 de la CAN Comunidad Andina de Naciones Artículo 50 y artículo 51
- Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones artículo 164 y artículo 165
- Resolución No. DGN- 003-2011 Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, Artículo primero
- Resolución No. 1-2008-R3 Reglamento Específico para el Régimen Particular o de Excepción de Tráfico Postal Internacional y Correos Rápidos o Courier.
- Resolución No. 411, capítulo 98
- Reglamento de aplicación del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, Artículos 209, 210 y Art. 234, literal b).

## **5.6. MODELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA.**

### **5.6.1. Empresas de transporte autorizadas (línea terrestre)**

A efectos de facilitar el control que deberá realizar la administración aduanera en este tipo de envíos, la línea terrestre deberá consignar en el manifiesto de carga la especificación Courier en el documento de embarque correspondiente a cada empresa de servicio de mensajería paquetería, encomiendas, mercancías, debiendo ingresar en el sistema informático, los datos del manifiesto de carga, para luego proceder a su registro.

Arribadas las mercancías transportadas vía Courier, la línea terrestre realizará de inmediato su entrega al concesionario de depósito aduanero, en el área destinada para tal efecto.

En el caso de mercancías cuyo valor sea igual o menor a los USD. 2000 dólares se utilizará la declaración aduanera simplificada en frontera (DAS-F) para lo cual la línea terrestre deberá consignar en la guía Courier correspondiente a cada empresa de servicio de mensajería, paquetería encomiendas, mercancías. Debiendo ingresar los siguientes datos:

- ✚ Número de Documento de Transporte;
- ✚ Nombre, Apellido y dirección del Consignatario;
- ✚ Nombre completo y dirección del Consignante;
- ✚ Cantidad de paquetes y bultos de la Guía Courier, cuando corresponda;
- ✚ Lugar de embarque;
- ✚ Descripción de los productos que contiene, exceptuándose de este requisito a las mercancías de la Categoría A.
- ✚ Valor de la mercancía, exceptuándose de este requisito a las mercancías de la Categoría A. (Aduana Nacional de Bolivia, 2005)

#### **5.6.2. Empresas de Servicio de Tráfico Postal Internacional y Courier Terrestre Autorizadas.**

Solo las empresas de Servicio de Tráfico Postal Internacional y Courier Terrestre Autorizadas, registradas, y habilitadas por el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador podrán operar como tal y someterse al presente procedimiento.

El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador no emitirá autorizaciones temporales para empresas que presten un servicio Tráfico Postal Internacional

y Courier Terrestre en forma ocasional, excepto cuando el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador lo autorice, debiendo las mismas cumplir, inicialmente, con todos los requisitos exigidos por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

Ninguna empresa de Tráfico Postal Internacional y Courier Terrestre podrá realizar operaciones de importación y transporte por cuenta propia y en su propio servicio, debiendo, a efectos evitar las incompatibilidades señaladas en el artículo 164 y 165 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, delegar el transporte y nacionalización de sus envíos urgentes a otra empresa con actividad similar.

La empresa de servicio Tráfico Postal Internacional y Courier Terrestre deberá, en forma anticipada al contrato suscrito con sus clientes, poner en conocimiento de los mismos el costo que significará la prestación de servicios de transporte internacional, diferenciando específicamente el pago de tributos aduaneros de importación, el costo del transporte, el trámite administrativo, el costo por servicios prestados, propiamente dichos. (Aduana Nacional de Bolivia, 2005, p. 8)

### **5.6.3. Obligaciones de las empresas Autorizadas**

Son obligaciones de las empresas autorizadas las siguientes:

1. Embarque de mercancías desde el exterior hasta su arribo al país o desde el país al exterior.
2. Elaboración y transmisión electrónica de la información del Manifiesto de Carga Courier a través del sistema informático, utilizando nombre de usuario y clave de acceso confidencial, la que equivaldrá, para todos los efectos, a la firma autógrafa del declarante.
3. Presentar al Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador los envíos de Courier, que llegaran vía terrestre.

4. Corregir el Manifiesto de Carga Courier cuando corresponda, dentro de los plazos establecidos en los manuales y procedimientos expedidos por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, obligándose al pago de la multa correspondiente antes de la continuación del trámite respectivo, por cada envío de corrección al manifiesto electrónico de cada guía hija.
5. Elaboración, transmisión electrónica y presentación física de la Declaración Aduanera Simplificada – Courier (DAS-C), para la importación de mercancías, de conformidad con su categoría.
6. El pago de los derechos, impuestos y demás gravámenes que correspondan, cuando se trate de mercancías sujetas al pago de tributos al comercio exterior.
7. Responder ante el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador por cualquier diferencia que se produzca en cantidad, naturaleza y valor de las mercancías declaradas a nombre de la Empresa Autorizada, respecto de lo que efectivamente ha arribado o embarcado, de conformidad con el Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones.
8. Ser solidariamente responsable con el consignatario o Consignante, ante el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador por el pago de los tributos aduaneros que se causen una vez aceptada la Declaración Aduanera en el ingreso de los envíos de Tráfico Postal Internacional y Courier Terrestre, recibidos o expedidos por su intermedio.
9. Ser solidariamente responsable con el consignatario o Consignante ante el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador cuando la Declaración Aduanera Simplificada – Courier (DAS-C) esté a nombre de la Empresa Autorizada, en cuanto a la veracidad y exactitud de los datos declarados, por el estricto cumplimiento de las formalidades y exigencias contempladas en la normativa aduanera.

10. Proporcionar a los empleados que actúan como operadores la debida identificación, otorgada por la Administración Aduanera, y uniforme respectivo con el distintivo de la Empresa Autorizada.
11. Responder ante el propietario por los daños y pérdidas de sus mercancías, mientras se encuentran bajo la responsabilidad de la empresa autorizada.
12. Desaduanizar las mercancías siendo responsable solidario por los tributos pendientes de pago por las mercancías cuya nacionalización tramite.
13. Presenciar el acto administrativo de determinación tributaria (AFORO) (Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, 2008, p.p. 5-6-7)

#### **5.6.4. Ingreso de datos en los sistemas informáticos de servicio Tráfico postal Internacional y Courier terrestre**

Consistirá en un proceso a realizarse independientemente de las formalidades que deban cumplir las empresas de transporte autorizadas (líneas terrestres), en aplicación a los procedimientos vigentes, que establecen la memorización y registro de los manifiestos de carga Courier.

Las empresas de servicio de Tráfico Postal Internacional y Courier Terrestre podrán realizar el ingreso de datos considerando las siguientes alternativas:

Transferencia electrónica de la información contenida en el sistema informático de la empresa de servicio de Tráfico Postal Internacional y Courier Terrestre del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, previo la llegada de las mercancías, paquetes, encomiendas, mensajería transportadas por vía Courier.

Transcripción directa de los datos del manifiesto de carga electrónico Courier en el sistema informático del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, desde el sistema informático instalado en sus oficinas o desde las empresas autorizadas.

Una vez cumplido las formalidades previas referentes al manifiesto de carga electrónico Courier, cuando se tratare de mercancías menores o iguales a 2000 dólares americanos se utilizara la Declaración Aduanera Simplificada la misma

que es realizada por los funcionarios del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. (Aduana Nacional de Bolivia, 2005, p. 8)

#### **5.6.5. Formalidades Previas al Despacho Aduanero**

Conforme a las normas contenidas en los Convenios Internacionales en la materia, ratificados por el país, y en las disposiciones del Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones y de su Reglamento General, los envíos de Tráfico Postal Internacional y Courier terrestre que ingresen o salgan del país deberán ser presentados por las empresas autorizadas al Servicio Nacional de Aduana del Ecuador para su control y despacho.

El control del servicio Nacional de Aduana del Ecuador será ejercido directamente sobre estos envíos, a partir del ingreso de los mismos al territorio aduanero cuando procedan del exterior.

Está prohibida la importación mediante el sistema de Tráfico Postal Internacional y Courier terrestre, de mercancías que estén expresamente prohibidas por la legislación ecuatoriana vigente, así como también del dinero en efectivo.

Las mercancías no aptas para el consumo humano serán aprehendidas por la autoridad aduanera y, posteriormente, destruidas con la presencia de las autoridades correspondientes.

Las mercancías de prohibida importación, dinero en efectivo, serán aprehendidas y puestas a disposición de las autoridades competentes, para los efectos legales pertinentes.

Las mercancías que contravienen otras normas nacionales o internacionales que no se encuentren expresadas en los párrafos anteriores, serán aprehendidas para los efectos legales pertinentes.

En caso de que los paquetes, mercancías, encomiendas, mensajería que se encuentren deteriorados, o con signos de haber sido violentados, se elaborará

un acta por parte del funcionario competente del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador en que se dejará constancia de la novedad suscitada, debiendo reportar al área respectiva, con el detalle del contenido del o de los paquetes, mercancías, encomiendas, mensajería, dicha acta deberá ser suscrita en conjunto con el operador de carga, el representante del medio de transporte y el representante de la Empresas Autorizadas, según corresponda.

Esta acta deberá adjuntarse a los documentos de acompañamiento de la Declaración Aduanera Simplificada – Courier (DAS-C).

Los paquetes y/o bultos con la copia del acta se introducirán en un nuevo embalaje proporcionado por las Empresas Autorizadas, debiendo ser identificadas por una etiqueta especial que describa el cambio del paquete y/o bulto.

Todos los envíos realizados que constituyan muestras sin valor comercial, deberán venir claramente identificados como tales en la guía Courier, factura y producto.

En las etiquetas, guía Courier, los operadores deberán consignar al menos la siguiente información:

- ✚ Número de Documento de Transporte;
- ✚ Nombre, Apellido y dirección del Consignatario;
- ✚ Nombre completo y dirección del Consignante;
- ✚ Cantidad de paquetes y bultos de la Guía Courier, cuando corresponda;
- ✚ Lugar de embarque;
- ✚ Descripción de los productos que contiene, exceptuándose de este requisito a las mercancías de la Categoría A.
- ✚ Valor de la mercancía, exceptuándose de este requisito a las mercancías de la Categoría A.

Las mercancías transportadas por vía Courier consignadas a las empresas del Servicio de Trafico Postal Internacional y Courier Terrestre deberán llegar en



sacas de colores o, en su efecto, con precintos y distintivos de colores que permitan su fácil identificación y despacho, conforme a lo siguiente:

**Amarillo:** correspondencia, catálogos, folletos, documentación en general, sin carácter comercial.

**Verde:** envíos urgentes con valor comercial. Las cajas, bultos o paquetes que lleguen conteniendo mercancías transportadas vía Courier que no pudieran ser acomodados en sacas, también deberán ser identificados utilizando los precintos, o distintivos de los colores mencionados anteriormente.

Los embarques Courier que lleguen total o parcialmente podrán permanecer en el área de depósito aduanero temporal destinada para tal efecto, por el término máximo de treinta días calendario.

Cumplido este plazo, el concesionario de depósito aduanero emitirá el informe de abandono correspondiente a la autoridad aduanera. (Aduana Nacional de Bolivia, 2005, p. 10)

#### **5.6.6. Tratamiento a las sacas amarillas o sacas con precintos o distintivos amarillos**

Abre las sacas a efectos de constatar que efectivamente contengan correspondencias, y documentos sin valor comercial.

Si presumiera la existencia de anomalías respecto al contenido de los envíos urgentes remitidos en las sacas, abre los mismos, en presencia del empleado de la empresa de servicio de Tráfico Postal Internacional y Courier Terrestre y, de ser posible, del destinatario.

Si la presunción de existencia de anomalías se confirmara:

Retiene los envíos e informa inmediatamente dicha anomalía al Servicio Nacional de Aduana del Ecuador y al gerente de la empresa para que determinen las acciones correspondientes.

Dejar constancia de lo observado en el manifiesto de carga Courier y en la guía Courier.

Si no existen observaciones, autoriza, la extracción de todo el conjunto de los envíos no observados. (Aduana Nacional de Bolivia, 2005, pp. 18-19)

#### **5.6.6.1. Tratamiento a las sacas verdes**

“Una vez realizado el registro del manifiesto de carga Courier y de acuerdo a los datos consignados en la factura comercial, el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador realiza la Declaración Aduanera Simplificada Courier”. (Aduana Nacional de Bolivia, 2005)

#### **5.6.7. Horarios de Atención**

En el artículo 129 del Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones establece que el cruce de la de la frontera aduanera para el ingreso o salida de personas, mercancías o medios de transporte, al o del territorio nacional se efectuará únicamente por los lugares y en los días y horas habilitados por la Directora o el Director General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

Todo medio o unidad de transporte que ingrese al territorio aduanero queda sujeto al control del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

Los horarios de Atención del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador son las 24 horas del día en el caso del ingreso de mercancías por el Puente Internacional de Rumichaca.

Las sacas que lleguen y su contenido así como aquellos envíos sujetos a aforo físico, deberán estar bajo resguardo estricto, responsabilidad asumida por el concesionario de depósito aduanero.

Cada envío urgente deberá llegar debidamente identificado cumpliendo con todas las formalidades aduaneras. La empresa de servicio de Tráfico Postal Internacional y Courier Terrestre deberá disponer de los documentos de soporte

y documentos previos, de los cuales un juego de ejemplares deberá permanecer adherido al envío urgente.

#### **5.6.8. Envíos de menor cuantía**

Estarán exentos de tributos al comercio exterior los paquetes postales transportados desde el extranjero por el operador público, o por los operadores privados debidamente autorizados, de conformidad con los tratados y convenios internacionales.

Se considerarán paquetes postales:

- a) Los Documentos impresos como: libros, cartas, postales, periódicos, fotografías, o cualquier otro tipo de información; contenidos en medios de audio y video, magnéticos, electromagnéticos, electrónicos; que no estén sujetos de licencias, etc., pudiendo ser de naturaleza judicial, comercial, bancaria, pero desprovistos de toda finalidad comercial y que no sean de prohibida importación. Este tipo de mercancía no requerirá de Declaración Aduanera alguna.

Este tipo de mercancía no requerirá de Declaración Aduanera alguna; y, Los paquetes cuyo peso sea menor o igual a 4 kg. Y su valor de transacción, sin considerar el flete y el seguro, sea menor o igual a USD 400 (cuatrocientos dólares); siempre que se trate de bienes de uso para el destinatario y que no sea destinado para la venta. Las características de valor y peso deben presentarse en forma simultánea, según lo que establece el artículo 20 del Reglamento al Título de la Facilitación Aduanera para el Comercio, del Libro v del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.

#### **5.6.9. Envíos de mayor cuantía**

Los bienes tributables que ingres por la Frontera Colombo- Ecuatoriana , cuyo valor sea menor o igual a dos mil dólares de los Estados Unidos de América, o su equivalente en otra moneda, serán declarados utilizando para el efecto la

Declaración Aduanera Simplificada de Frontera (DAS-F) la cual será elaborada por un funcionario aduanero delegado para el efecto.

Los envíos menores o iguales a 50Kg y US\$2.000 FOB Paquetes cuyo peso no exceda los 50 kg. Ni el valor FOB de US\$ 2.000,00 (o su equivalente en otra moneda), y que no contemple la categoría anterior. Sin embargo, cuando se trate de repuestos para la industria, equipos médicos, o medios de transporte, se admitirá un peso de hasta 200 kg., siempre que su valor FOB no supere los US\$ 2.000,00 (o su equivalente en otra moneda). Se exceptúan las limitaciones de valor y peso a las mercancías mencionadas anteriormente, cuando su número no exceda de 10 (diez) unidades. Las mercancías dentro de esta categoría, deben cumplir con todos los documentos de control previo para su desaduanización y se requiere la presentación de una Declaración Aduanera Simplificada en Frontera (DAS-F); Advalorem 20%; IVA 12%; Fodinfra 0.5%,

#### **5.6.9.1. D: Textiles y calzados. Menores o iguales a 20Kg. y US\$2.000 FOB**

Todas las prendas, confecciones, textiles y calzados, que no se contemplen en la Categoría B, deberán obligatoriamente declararse en esta categoría, y el peso no puede excederse a los 20 kg. Ni el valor sobrepasar los US\$ 2.000,00 (o su equivalente en otra moneda). Estos bienes no podrán ser usados, debido a que constituyen mercancías de prohibida importación. Esta categoría requiere la presentación de una Declaración Aduanera Simplificada en Frontera (DAS-F).

- Cuando se trate de ropa a más del adv., debe sumarse \$5.50 por kilo.
- Cuando se trate de calzado a más del adv., debe sumarse \$6.00 por cada par de zapatos.; Advalorem 10%; IVA12%; Fodinfra 0.5%.

#### **5.6.9.2. E: Medicina sin fines comerciales, equipos ortopédicos, órganos y tejidos, etc.**

Paquetes con medicinas sin fines comerciales, siempre que arriben a nombre de una persona natural; aparatos ortopédicos, órganos, tejidos y células; fluidos

humanos y otros elementos requeridos para procesos médicos y quirúrgicos de emergencia; equipos y aparatos para personas con discapacidad, justificando su necesidad ante la administración aduanera. No contempla limitaciones de peso y valor ni se exigirán documentos de control previo o pago de impuestos. Se requiere la presentación de una Declaración Aduanera Simplificada en Frontera (DAS-F) Advalorem 0% IVA 12% Fodinfra 0.5%. (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2008, pp. 9-10)

#### **5.6.9.3. F: Libros o similares**

Paquetes con libros o similares, o equipos de computación y sus partes; siempre que la partida específica dentro de los capítulos 1 al 97 del Arancel Nacional de Importaciones tenga tarifa 0%. Estos artículos están exentos de toda limitación de peso y valor. Se requiere una presentación de una Declaración Aduanera Simplificada en Frontera (DAS-F). Advalorem 0%, IVA 0%, Fodinfra 0.5%. (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2008, p. 10)

#### **5.6.9.4. Equipos de computación y sus partes**

Paquetes con libros o similares, o equipos de computación y sus partes; siempre que la partida específica dentro de los capítulos 1 al 98 del Arancel Nacional de Importaciones tenga tarifa 0%. Estos artículos están exentos de toda limitación de peso y valor. Se requiere una presentación de una Declaración Aduanera Simplificada-Courier (DAS-C). , según lo que establece el artículo 20 del Reglamento al Título de la Facilitación Aduanera para el Comercio, del Libro v del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. Advalorem 0%, IVA12%, Fodinfra 0.5% (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2008)

#### **5.6.9.5. Consideraciones Generales**

No se podrán realizar envíos de paquetes o bultos mediante Correos Rápidos o Courier, que contengan dinero en efectivo o mercancías que estén prohibidas por la legislación ecuatoriana. Resolución N°. 182 ([www.comex.gob.ec](http://www.comex.gob.ec)).

Todos los envíos realizados que constituyan muestras sin valor comercial, deberán venir claramente identificados como tales en la guía aérea o guía Courier, factura y producto.

Para las categorías C, D, E y F; es imprescindible la presentación de la Factura Comercial. En caso de no tenerla, será necesaria una Declaración de Valor suscrita por el remitente.

Para las categorías C y D, en el caso de que las mercancías excedan las limitaciones de peso y valor, éstas deberán pagar todos los tributos y cumplir con todas las formalidades correspondientes a una importación común, es decir presentar la Declaración Aduanera Única y contratar los servicios de un Agente de Aduana.

Se permite el envío por Courier de ropa y calzado usado siempre que no exceda de 4 kilos (8.8 libras) y cuatrocientos dólares americanos, (US\$ 400,00, lo que comúnmente se conoce como “Envío 4x4”.

#### **5.6.10. Pago de Tributos Aduaneros de Importación**

El pago de los tributos podrá realizarse a través de la banca electrónica, pudiendo ser efectuado en forma individual, por cada uno de los despachos aduaneros o por la totalidad de los mismos.

Una vez verificado el pago de los tributos al comercio exterior, la autoridad aduanera autorizará la salida de las mercancías. (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2008)

#### **5.6.11. Aforo documental y aforo físico**

##### **5.6.11.1. Modalidades de Aforo.**

Para el despacho de las mercancías que requieran Declaración Aduanera, se deberá utilizar cualquiera de las siguientes modalidades de aforo: automático, electrónico, documental o físico (intrusivo o no intrusivo). La selección de la modalidad de aforo se realizará de acuerdo al análisis de perfiles de riesgo

implementado por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, según el Art. 78 del COPCI.

Según el Reglamento al Libro V Del COPCI las Modalidades del Aforo son:

- ✚ Automático
- ✚ Electrónico
- ✚ Documental
- ✚ Físico

#### **5.6.11.1.1. Canal de Aforo Automático.**

Es la modalidad de despacho que se efectúa mediante la validación electrónica de la Declaración Aduanera a través del sistema informático con la aplicación de perfiles de riesgo establecidos por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

#### **5.6.11.1.2. Canal de Aforo Electrónico.**

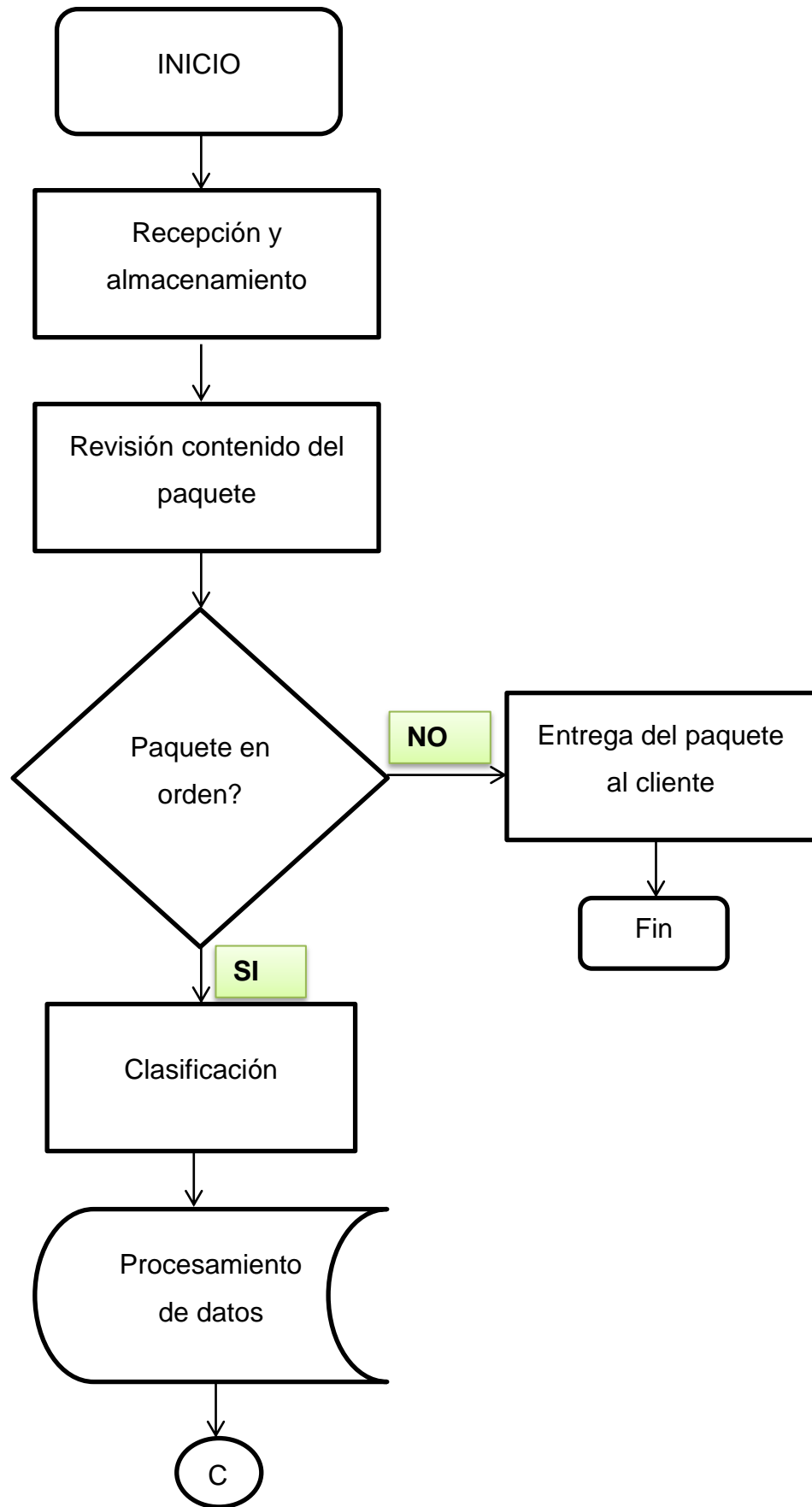
Consiste en la verificación de la Declaración Aduanera y/o de sus documentos de acompañamiento y de soporte, contrastados con la información que conste registrada en el sistema informático del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

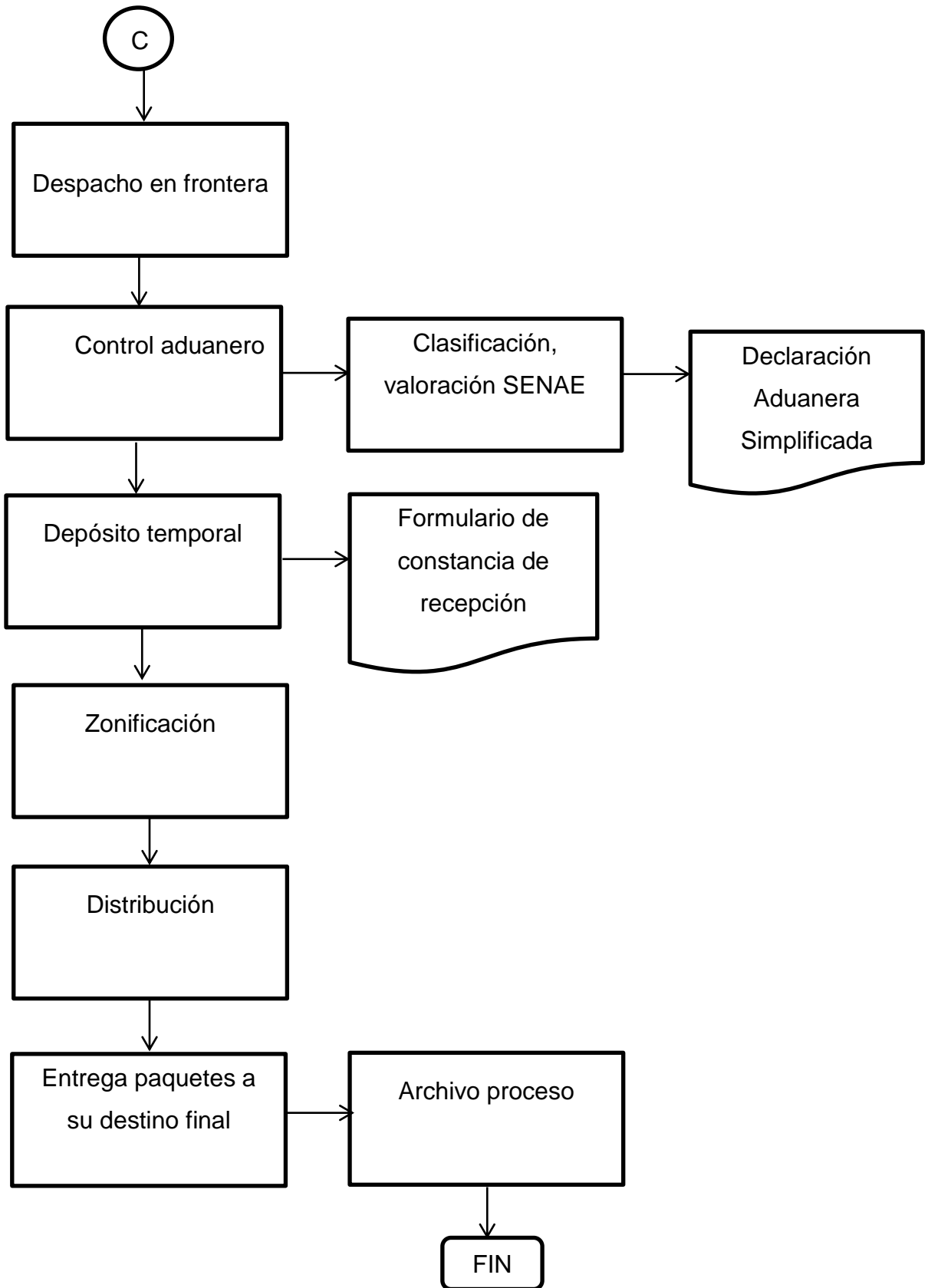
#### **5.6.11.1.3. Canal de Aforo físico.**

Es el reconocimiento físico de las mercancías, para comprobar su naturaleza, origen, condición, cantidad, peso, medida, valor en aduana y/o clasificación arancelaria, en relación a los datos contenidos en la Declaración Aduanera y sus documentos de acompañamiento y de soporte, contrastados con la información que conste registrada en el sistema informático del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

**5.6.12. Flujo grama de procedimiento para el traslado de mercancías, paquetes, encomiendas, mensajería por medio del servicio de Tráfico Postal Internacional y Courier Terrestre.**







## **Recepción y Almacenamiento**

Es el proceso donde se inicia la gestión de una empresa de servicio de Tráfico Postal Internacional y Courier terrestre, comienza con la entrega de paquetes, encomiendas, mensajería, mercancías por parte del cliente en un centro de acopio, el mismo que estará ubicado en la ciudad de Ipiales-Colombia. Para lo cual se considerarán todas las actividades correspondientes al ingreso como la inspección, pesaje, revisión de la documentación, en caso de mensajería se verificarán las cajas, pero no serán abiertas.

## **Revisión contenido del paquete**

Se realiza la revisión de los paquetes, encomiendas, mercancías, tanto el peso como el valor.

## **¿Paquete en orden?**

Si el paquete, encomienda, mercancía cumple con los respectivos requisitos se procede con la clasificación, caso contrario es devuelto al cliente.

## **Clasificación**

Este proceso consiste en clasificar, ordenar y asignar los paquetes, encomiendas, mercancías, mensajería a sus respectivos destinos, para dar cumplimiento a este proceso se cuenta con un centro de acopio en la ciudad de Ipiales-Colombia, siendo su destino Tulcán Ecuador.

## **Procesamiento de Datos**

En el Procesamiento de Datos se realizan actividades, como el registro de todos los eventos realizados en los procesos que se llevan cabo desde el lugar de origen hasta el lugar de destino final.

## **Despacho en Frontera**

El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador realiza controles a todos los operadores de comercio exterior, incluidos los agentes de aduana y operadores económicos autorizados, (Courier) y todas las personas que directa o indirectamente están relacionados al tráfico internacional de mercancías.

## **Control Aduanero**

Los paquetes, encomiendas, mercancías, mensajería, serán recepcionadas en la ciudad de Ipiales Colombia para ser trasladados a la frontera por el Puente Internacional de Rumichaca, en donde se realizará el respectivo control aduanero el cual consiste en la clasificación, valoración, por parte de los funcionarios aduaneros en donde se procederá a la entrega de los documentos soporte y los documentos previos para su respectiva revisión, realizando la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera, procediendo a pagar todos los tributos correspondientes para la salida de los paquetes, encomiendas, mercancías, mensajería, de los bienes tributables cuyo valor sea menor o igual a dos mil dólares de los Estados Unidos de América, o su equivalente en otra moneda.

Una vez realizado este proceso se procederá al traslado de las mercancías, paquetes encomiendas, mensajería al depósito aduanero, para hacer el ingreso, dichas mercancías deberán ser trasladadas bajo custodia del funcionario de la Unidad de Vigilancia Aduanera a un almacén temporal.

El funcionario aduanero procederá a registrar en el formulario de traslado de mercancías al almacén temporal, datos de los paquetes, encomiendas, mercancías mensajería, número de bultos, peso de la mercancía y descripción de la misma, el delegado del almacén temporal deberá suscribir el correspondiente formulario como constancia de recepción de la mercancía y entregará una copia del documento suscrito cual será habilitante para el despacho de mercancías.

## **Zonificación**

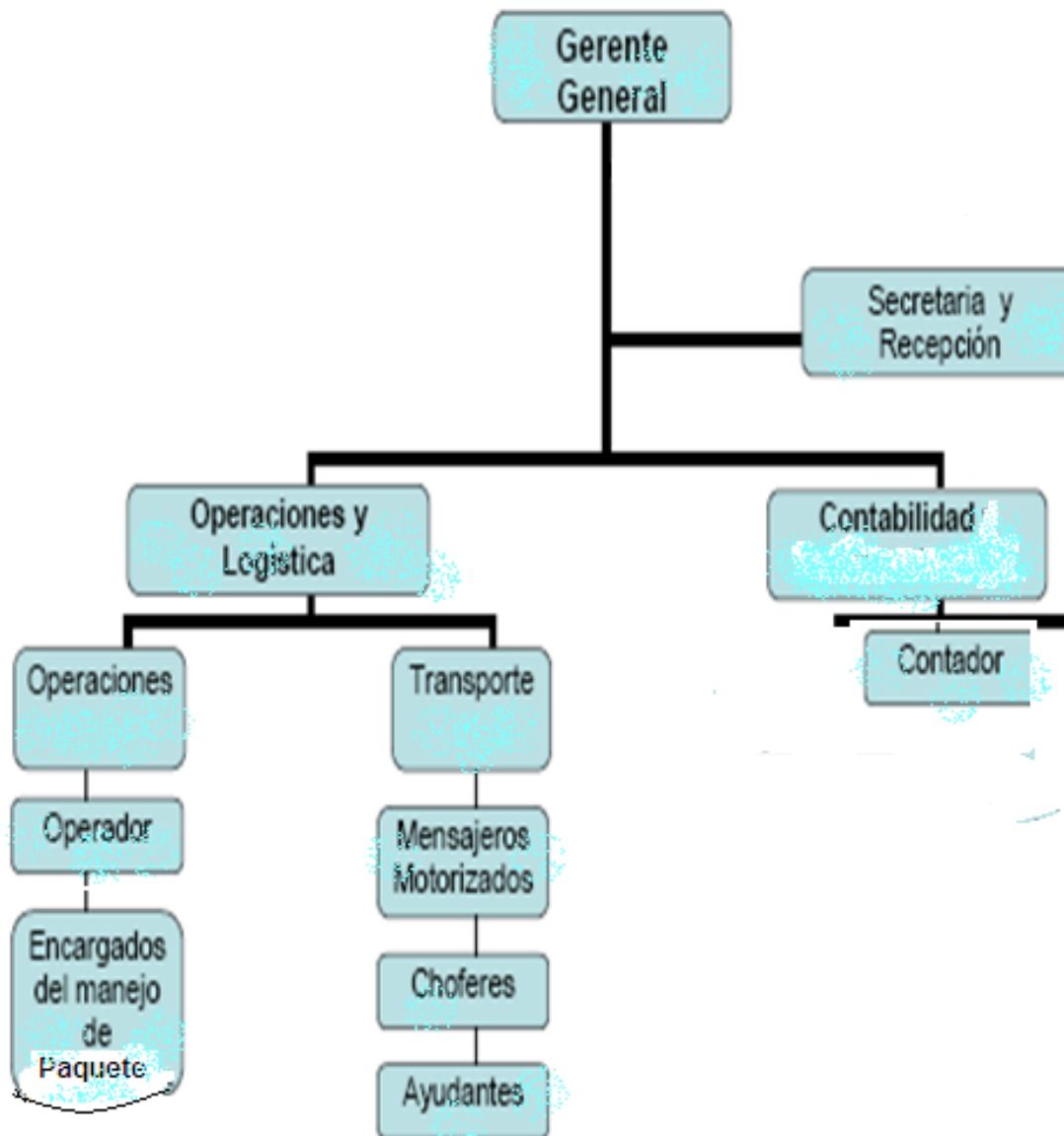
Proceso que permite realizar la zonificación, sectorización y enrutamiento de los paquetes, encomiendas, mercancías, mensajería, para lo cual un grupo de personas se encargan de separar los envíos por casilleros según sea el caso, una vez que todo este zonificado se reparte a los diferentes mensajeros, que pueden ser motorizados, o por medio de un vehículo. La supervisión y monitoreo es indispensable en esta fase, ya que si se presenta algún percance en la entrega, se dan las correspondientes indicaciones para que no se retrase el proceso de entrega.

## **Distribución y Entrega**

El proceso de distribución es el que se procede a entregar los paquetes, encomiendas, mensajería, mercancías a su destino final, es decir a los domicilios de los usuarios o a las empresas.

La distribución tiene que ver con el proceso de transporte, como en horarios de llegada para lograr que los paquetes, encomiendas, mensajería, mercancías lleguen el mismo día, verificando que todo el material esté listo, de tal manera que se entregue a los repartidores oportunamente, cumpliendo todos los requisitos para la entrega, así mismo se colocará en cajas, o se realizará embalaje de algunos paquetes que lo requieran, para el ahorro de espacio del vehículo.

### 5.6.13. Organigrama y establecimiento de responsabilidades



**Gerente General:** Se encargará de la administración total de la empresa, y también será el encargado del reclutamiento del personal adecuado para la empresa.

**Secretaria y recepción:** se encargará del archivo de documentación de la empresa, servicio al cliente.

**Gerente de operaciones y logística:** se encargará de verificar el cumplimiento de los procesos del servicio, desde la llegada de las encomiendas, paquetes. Mercancías, hasta la entrega en sus lugares de destino.

**Operador:** controlar el área de recepción, clasificación y distribución de encomiendas.

**Encargado de recepción y encomiendas:** recibir y verificar que las encomiendas sean de legal transportación, de acuerdo al peso y valor.

**Encargado de clasificación de encomiendas:** Clasificará y verificará las direcciones de las encomiendas, paquetes, mercancías, además organizará por ruta los envíos.

**Encargados de los empaquetados:** colocará en sobres o cajas según sea el caso, la documentación, correspondencia, paquetes, mercancías que lo requiera.

**Mensajeros Motorizados:** Encargados de llevar las encomiendas, paquetes, mercancías hacia sus lugares de destinos,

**Contador:** encargado de llevar la contabilidad de la empresa.

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>Recepción y almacenamiento</b>	Entrega de paquetes, encomiendas, mensajería, mercancías por parte del cliente en un centro de acopio, inspección, pesaje, revisión de la documentación.	Secretaría y recepción
<b>Revisión contenido del paquete</b>	Se realiza la revisión de los paquetes, encomiendas, mercancías, tanto el peso como el valor.	Operador
<b>Clasificación</b>	Clasifica, ordena y asigna los paquetes, encomiendas, mercancías, mensajería a sus respectivos destinos.	Operador
<b>Procesamiento de datos</b>	Registro de todos los eventos realizados en los procesos que se llevan cabo desde el lugar de origen hasta el lugar de destino final.	Operador



<b>Control aduanero</b>	Clasificación, valoración, por parte de los funcionarios aduaneros, realiza la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera.	Funcionario SENA E
<b>Zonificación</b>	Proceso que permite realizar la zonificación, sectorización y enrutamiento de los paquetes, encomiendas, mercancías, mensajería.	Encargado de manejo de paquetes, operador
<b>Distribución</b>	Proceso de transporte, como horarios de llegada para lograr que los paquetes, encomiendas, mensajería, mercancías lleguen el mismo día, también colocará en cajas, o se realizará embalaje de algunos paquetes que lo requieran, para el envío respectivo	Encargado de manejo de paquete.
<b>Entrega paquetes a su destino final</b>	Entrega los paquetes, encomiendas, mercancía al lugar de destino, es decir lleva el envío puerta a puerta.	Choferes y ayudantes
<b>Archivo Proceso</b>	Archiva toda la documentación presentada de los envíos	Operador

#### 5.6.14. Disposiciones relativas a las Empresas Autorizadas para brindar el servicio de Tráfico Postal Internacional y Courier terrestre.

Los requisitos para obtener la autorización para brindar el servicio de tráfico postal internacional y Courier Terrestre son:

Las personas jurídicas que deseen obtener la autorización para la prestación del servicio de tráfico postal internacional y Courier Terrestre, por parte del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador deberán cumplir los siguientes requisitos:

Las personas jurídicas que solicitan la autorización para la prestación del servicio de tráfico postal internacional y Courier Terrestre, deberán presentar en la Secretaría General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, los siguientes documentos:

Solicitud de autorización para ofrecer el servicio de tráfico postal internacional y Courier terrestre dirigida al Gerente General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

Copia certificada de la escritura en donde conste el estatuto vigente de la empresa en cuyo objeto social debe constar la actividad de tráfico postal internacional y Courier terrestre.

- a) Copia certificada del nombramiento del representante legal de la empresa.
- b) Listado de los nombres comerciales con los que prestarán el servicio de tráfico postal internacional y Courier terrestre.
- c) Copia del Registro Único de Contribuyentes actualizado.
- d) Copia certificada de las declaraciones de impuesto a la renta de los dos últimos ejercicios económicos, en caso de aplicarse.
- e) Copia del comprobante de pago de la tasa de postulación.

- f) Todos los demás que estén contemplados en el Código Orgánico de la Producción, comercio e Inversiones y su Reglamento General

Una vez que sean revisados y aprobados los requisitos legales, el Servicio Nacional de aduanas del Ecuador, procederá a realizar la inspección de las instalaciones de las personas jurídicas solicitantes, para lo que deberán cumplir con los siguientes requisitos físicos y técnicos: (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2008, pp. 7- 8)

#### **5.6.14.1. Requisitos físicos y técnicos:**

- a) Área de Oficina y centros de acopio.
- b) Equipos de oficinas necesarios (computadoras, impresoras, etc.).
- c) Estanterías para la clasificación de los paquetes, encomiendas, mensajería, mercancías.
  
- d) Acceso a Internet y correo electrónico.
- e) Línea telefónica convencional o base celular.
- f) Uniformes a ser utilizados por los empleados. (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2008, p. 7)

#### **5.6.14.2. Deberán presentar la siguiente documentación**

- a) Inventario de los bienes con los que cuenta la empresa y los documentos que puedan comprobar la propiedad, posesión o tenencia legal de los equipos, medios de transporte, y programas informáticos.
  
- b) Listado completo con los nombres, números y copias de la cédula de identidad de los empleados que designan los centros de acopio.

**GARANTIA.-** Las personas jurídicas solicitantes que hubieren cumplido con los requerimientos legales y de Inspección Física, a fin de garantizar el cumplimiento de la obligaciones derivadas del ejercicio de sus actividades, dentro del término de quince días hábiles, deberán constituir una garantía general a favor del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador en la forma,

montos y plazos previstos en el Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones y su Reglamento al Título de la Facilitación Aduanera para el Comercio, del libro V del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.

Una vez cumplido con los requisitos establecidos, el Gerente General procederá a autorizar a la empresa solicitante el funcionamiento de las actividades del tráfico postal internacional y Courier terrestre.

Las empresas autorizadas deberán presentar, al Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, la siguiente documentación:

- a) Copia certificada de la escritura de la empresa, en cuyo objeto social debe constar la actividad del tráfico postal internacional y Courier terrestre.
- b) Copia certificada del nombramiento del Representante Legal de la empresa, actualizado e inscrito en el Registro Mercantil.
- c) Listado completo de los nombres, números y copias de la cédula de identidad de los empleados que designa la empresa para actuar ante la Aduana, con copia de su respectiva afiliación al seguro social.
- d) Listado de los vehículos de transporte terrestre que trasladarán los paquetes, encomiendas, mensajería, mercancías, desde el centro de acopio de la ciudad de Ipiales, hasta la ciudad de Tulcán-Ecuador.

Las Empresas Autorizadas deberán transmitir electrónicamente al Servicio Nacional de Aduana del Ecuador toda la información requerida, según los manuales y procedimientos establecidos por esta entidad. (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2008, p. 5)

#### 5.6.15. Datos del Manifiesto de Carga Courier

El Manifiesto de Carga electrónico deberá contener la siguiente información:

- a) Identificación del medio de transporte, y transportista.
- b) Identificación del lugar de salida y de destino de las mercancías.
- c) Fecha de salida y de llegada de las mercancías.
- d) Número de cada uno de los conocimientos de embarque, guías aérea o cartas de porte, según corresponda.
- e) La identificación de la Unidad de Carga, en el caso del transporte marítimo.
- f) Cantidad de bultos, o mercancías a granel, según corresponda.
- g) El peso e identificación genérica de las mercancías.
- h) La indicación de carga consolidada en caso de que existiere, señalando el número de documento de transporte que la contiene.

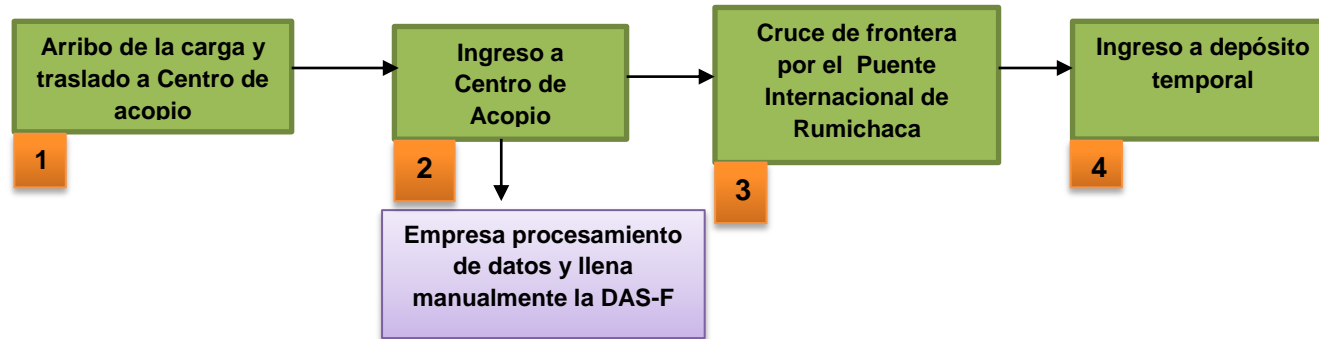
En el caso que se trate de mercancías que arriben o salgan del país vía tráfico postal o mensajería acelerada o Courier, el manifiesto de carga contendrá la información de la guía máster/principal. Cada una de las guías de correo rápido o postal que lleguen o salgan a bordo del medio de transporte, deberán ser transmitidas por la empresa de correos rápidos o postal responsable de dicha carga.

Las mercancías que sufran siniestros o pérdidas, así como las mercancías recibidas o recogidas provenientes de naufragios o accidentes, deberán ser incluidas en el manifiesto de carga. (Aduana Nacional de Bolivia , 2005, p. 14)

Cuadro 14

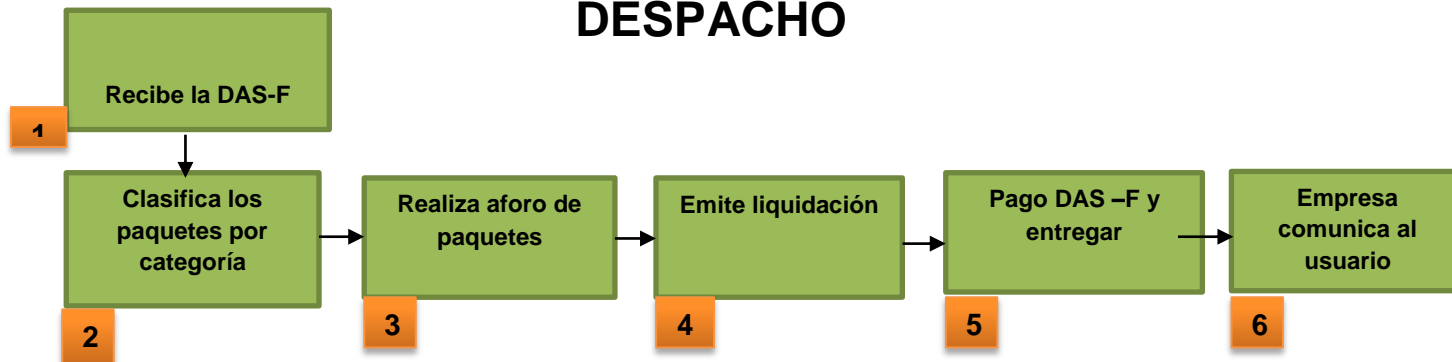
Esquema: procedimiento para la modalidad de servicio de Tráfico Postal Internacional y Courier Terrestre

## CARGA



---

## DESPACHO



Fuente: Nohora Pantoja  
Elaborado por: Nohora Pantoja  
Año: 2012

## VI. BIBLIOGRAFÍA.

Aduana Nacional de Bolivia, (2005), RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° RD 01-015-05 DE 20-04-05 QUE APRUEBA EL PROCEDIMIENTO PARA LA MODALIDAD DE SERVICIO EXPRESO (COURIER) <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCIQFjAA&url=http%3A%2F%2Fhelpdesk.aduana.gob.bo%3A8010%2Fpublicar%2Fnormas%2Fpdf%2Fmaterial%2520uso%2520aeronautico%2Fcourrier%2FRD-01-015-05.pdf&ei=BCeAUO2yM6iU2gXH8YDICA&usg=AFQjCNG>

Araujo, R. Caballero, D. Camargo, J. Díaz, I. Gómez, D. Ibarra, G. Lacoste, J. Lascanos J. López, G. López, R. Martínez, J. Pardo, G. Pardo, C. Perilla, R. & Vidal, H. (2009), El derecho aduanero en el siglo XXI.

Asociación de Exportadores de Banano del Ecuador, (2012), [www.aebe.com.ec](http://www.aebe.com.ec), <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=En+el+caso+de+Ecuador%2C+es+conocido+que+el+sector+estrat%C3%A9gico+ha+pasado+por+reformas+importantes%3B+de+ah%C3%AD%2C+que+reci%C3%A9n+se+puede+decir+que+se+tiene+los+marcos+regulatorios+claros+para+que+la+inver>

Baena, J. (2005), Transportes terrestres, Madrid, Cristina de Andrés Irasabal, p. 110.

Baena, J. (2009), Transporte Internacional, Barcelona, Logis. book Valencia, p.56

Ballesteros, A. (1998), Comercio Exterior, Murcia, España F.G. Graí S.I, p. 293

Burbano, R. El servicio de Courier internacional, Entrevistador: Nohora Pantoja, Junio 15 del 2011

Cabello, I. & Padín, C. (2006), Comercio Internacional, Vigo 2006, p.p. 5-6

Castro, A. (2008), Manual de Exportaciones: La exportación en Colombia, Bogotá, Universidad del Rosario.

Chabert, J. (2005), Manual de Comercio Exterior, Barcelona, Rotapapel, p.p. 28-29

Comisión de Regulación de Comunicaciones – República de Colombia, (2010), Análisis preliminar del mercado postal en Colombia. <http://www.crcom.gov.co>.

Correos del Ecuador, (2012), Historia de la Filatelia, <http://www.correosdelecuador.com.ec/pages/interna.php?txtCodilInfo=191>

De Aragón A. (2011), Cómo ganar el corazón y la mente de los votantes, Guatemala, Estados Unidos de América, p. 123

El Comercio, (2012), [www.elcomercio.com, http://www.elcomercio.com/negocios/Envio-remesas-Ecuador-tercer-trimestre-migrantes-remesas\\_Espana\\_0\\_596340460.html](http://www.elcomercio.com/negocios/Envio-remesas-Ecuador-tercer-trimestre-migrantes-remesas_Espana_0_596340460.html)

Flacso Sede Ecuador, (2012), [www.flacso.org.ec, https://www.flacso.org.ec/docs/fronteras7.pdf](https://www.flacso.org.ec/docs/fronteras7.pdf)

Fonseca, J. (2011), el riesgo político y los negocios internacionales, <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB8QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.monografias.com%2Ftrabajos6%2Fripo%2Fripo.shtml&ei=5DV8UPWLB4SXigKQnICQDw&usg=AFQjCNEW86AV-szWDB7dsjia5opMCpXkmA>

Garavito, J. (2007), Control Aduanero, Lima, Bellido Ediciones E.I.R.L., p. 15

González, I. Martínez, A. Otero, C. & González, E. (2009), Gestión del comercio Exterior

Lara, J. (2001), Historia de la iglesia católica en el Ecuador

Molina, L. (2002), El crédito documentario y sus documentos, F.C editorial, p. 27

Muñoz, R. (2005), Diccionario de logística y negocios internacionales, Bogotá, Litotécnica, p.110

Muñoz, R. & Mora, L. (2005), Diccionario de logística y negocios internacionales, Bogotá, Ecoe Ediciones, p. 110.

Narváez, F. (2012), [www.izquierda.info, http://www.izquierda.info/modules.php?name=News&file=article&sid=8675](http://www.izquierda.info/modules.php?name=News&file=article&sid=8675)

Oficina Internacional del Trabajo, (2008), Calificaciones para la mejora de la productividad, el crecimiento del empleo y el desarrollo, Suiza, p. 1

Organización Internacional del trabajo, (2002), El empleo, la empleabilidad y la igualdad de oportunidades en los servicios de correos y telecomunicaciones, suiza, p. 7



Organización Mundial del Comercio [OMC], (1998), Servicios Postales y de Mensajería, [www.wto.org/spanish/tratop\\_s/serv\\_s/w39.doc](http://www.wto.org/spanish/tratop_s/serv_s/w39.doc)

Poyato D. & María E. (2005), Breve historia del correo, <http://www.emagister.com/curso-todo-sobre-filatelia/breve-historia-correo>

Ricovery Marketing, (2012), [ricoverimarketing.es.tripod.com](http://ricoverimarketing.es.tripod.com), <http://ricoverimarketing.es.tripod.com/RicoveriMarketing/id24.html>

Rodríguez, D. Cruz, C. & Lam, F. (2009), Logística para la exportación de productos agrícolas, frescos y procesados, San José, costa Rica, Daniel Rodríguez.

Rubio, L. & Baz, V. (2005), El poder de la competitividad, México editorial@fondodeculturaeconomica.com, p.p. 25-26

Sepúlveda, S. Cordero, P. & Rodríguez, A (2004), Temas de Comercio y medio Ambiente, San José, Costa Rica, p. 48.

Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, (2008), Resolución No. 1-2008-R3 Reglamento Específico para el Régimen Particular o de Excepción de Tráfico Postal Internacional y Correos Rápidos o Courier, <http://www.aduana.gob.ec/contenido/resoluciones/4-2008-r4.pdf>

Torres, M. (2008), [www.alames.org](http://www.alames.org), <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=En+t%C3%A9rminos+sociales+Colombia+vive+un+contexto+de+profundas+desigualdades+sociales%2C+en+el+marco+de+un+conflicto+pol%C3%ADtico+armado+que+lleva+m%C3%A1s+de+50+a%C3%B1os+y+que+en+las+%C3%BAltimas+d%C3%A9cadas>

Universidad ICESI, (2012), [www.icesi.edu.co](http://www.icesi.edu.co), <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=Situacion+actual+de+colombia&source=web&cd=4&cad=rja&ved=0CDkQFjAD&url=http%3A%2F%2Fwww.icesi.edu.co%2Fblogs%2Ficocomex%2F2010%2F10%2F14%2Fsituacion-actual-de-la-economia-colombiana%2F&ei=UoVTUKzgMJTw8ATPtIGQCg&us>

Urresta, R. Reglamento del tráfico postal internacional vía terrestre, entrevista, 17 de Junio del 2011.

Constitución de la República del Ecuador (2008)

Decisión 671 de la CAN Comunidad Andina de Naciones

Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones

Estatuto Aduanero Colombiano 2011

Resolución No. DGN- 003-2011 Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

Resolución No. 1-2008-R3 Reglamento Específico para el Régimen Particular o de Excepción de Tráfico Postal Internacional y Correos Rápidos o Courier.

Resolución No. 411

Reglamento de aplicación del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.

Tesis de Magdalena Vargas Sierra, de la Escuela Politécnica del Ejército del Ecuador, (2010), Creación de una empresa de Courier, SERVICORREOS CÍA. LTDA. En la ciudad de Guayaquil.

Tesis de Alexandra Raquel Chicaiza Basantes, de la escuela Politécnica Nacional del Ecuador, (2008)

La Unión Postal Universal (UPU).

## VII. ANEXOS.

### 7.1. Encuesta aplicada a las personas que realizan la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera (DAS-F)

#### UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



El objetivo de esta encuesta es con la finalidad de realizar una investigación del servicio de Courier y el desarrollo del tráfico postal internacional en la zona fronteriza Tulcán-Ecuador, Ipiales-Colombia. Razón por la cual en estos momentos su información es muy valiosa, le ruego de la manera más comedida se digne en contestar las siguientes preguntas.

**1.- ¿Estaría interesado(a) en contar con un servicio de Courier terrestre y tráfico postal internacional de paquetes, encomiendas, mercancías, mensajería en la frontera norte?**

- a). SI.....
- b). NO.....

**2.- ¿Sentiría confianza de utilizar un servicio de Courier terrestre para enviar su mercancía desde Colombia hacia Ecuador?**

- a). SI.....
- b). NO.....

**3.- ¿Cree Ud. que en la Ciudad de Tulcán e Ipiales debe existir un servicio de Courier terrestre que satisfaga todas las necesidades de los clientes como son el de brindar un servicio ágil de confianza y calidad?**

- a) SI.....
- b) NO.....

**4.- ¿Con qué frecuencia realiza envíos de mercancías menores o iguales a USD. 2000 dólares utilizando la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera?**

- ..... 1 vez al año
- .....Más de 6 veces al año
- .....Menos de 6 veces al año
- ..... 1 vez al mes
- ..... 2-3 veces al mes
- ..... 1 vez en semana
- .....2-3 veces por semana
- ..... Todos los días

**5.- Indique los envíos más frecuentes que usted realiza**

- a). Cartas.....
- b). Documentos.....
- c). Paquetes.....
- d) Valijas.....
- e) Mercancías

**6.- Enumere la importancia que usted le dé a las siguientes características del servicio de mensajería, paquetería, encomiendas, mercancías.**

- a).Precio..... b).Tiempo de entrega.....
- c). Seguridad.....

**7.- ¿Qué medio de transporte utilizaría para el servicio de encomiendas, mensajería, paquetería y mercancías?**

- Aéreo..... Terrestre..... Marítimo.....

**8.- ¿Considera usted que la Aduana debe promocionar las facilidades que permite obtener el aplicar la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera en el ingreso de mercancías menores o iguales a USD. 2000 y obtener beneficios de la misma?**

- a) SI.....
- b) NO.....

**9.- En términos generales, ¿qué nivel de satisfacción tiene su empresa o negocio al contar con mercancías que ingresan legalmente desde Colombia utilizando la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera?**

- Ni satisfecho ni insatisfecho** .....
- Satisfecho** .....
- Muy satisfecho** .....

**10.- ¿Qué monto promedio mensual utiliza su empresa o negocio en ingreso de mercancía con la Declaración Aduanera Simplificada en Frontera?**

.....

**11.- Indique la importancia relativa que tiene para su empresa o negocio, cada uno de los siguientes factores componentes del servicio de Courier**

**a. Puntualidad**

- Indiferente.....
- Importante.....
- Muy importante.....

**b. Seguridad**

- Indiferente.....
- Importante.....
- Muy importante.....

**c. Trato al cliente**

Indiferente.....

Importante.....

Muy importante.....

**d. Nivel de precios**

Indiferente.....

Importante.....

Muy importante.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**