



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TEMA:

**Propuesta de mejora para los procesos de importación de bicicletas para
mejorar la calidad de servicio a los clientes minoristas en la ciudad de
Guayaquil.**

AUTOR:

Espín Morocho Estteffano Sebasttian

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de licenciado en
Administración de Empresas**

TUTOR:

Ing. Traverso Holguín Paola Alexandra, PhD

Guayaquil, Ecuador

3 de marzo del 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Espín Morocho Estteffano Sebasttian**, como requerimiento para la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas.

TUTORA

f. _____
Ing. Traverso Holguín Paola Alexandra, PhD

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
MGS., Pico Versoza Lucía Magdalena, Econ.

Guayaquil, a los 3 días del mes de marzo del 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

YO, Espín Morocho Estteffano Sebastian

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación: **Propuesta de mejora para los procesos de importación de bicicletas para mejorar la calidad de servicio a los clientes minoristas en la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Administración de Empresas**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este Trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 3 días del mes de marzo del año 2022

f. _____
Espín Morocho Estteffano Sebastián



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y

EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIZACIÓN

Yo, Espín Morocho Estteffano Sebasttían

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Propuesta de mejora para los procesos de importación de bicicletas para mejorar la calidad de servicio a los clientes minoristas en la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 3 días del mes de marzo del año 2022

f. _____
Espín Morocho Estteffano Sebasttian

REPORTE DE URKUND

The screenshot displays the URKUND web interface. On the left, a document summary is shown: 'Documento: Estteffano-Espin-Tesis-100%.docx (D412737963)', 'Presentado: 2022-02-12 16:04 (-05:00)', 'Presentado por: espin.estteffano@cu.ucag.edu.ec', 'Recibido: paola.traverso.ucag@analysis.orkund.com', and 'Mensaje: Revisión de tesis 100%. [Mostrar el mensaje completo](#)'. A yellow highlight indicates '1% de estas 162 páginas, se componen de texto presente en 10 fuentes.' Below this, a snippet of text is visible: 'vez también cumplen con el servicio directo y se va convirtiendo en una base estructural propia de las mismas. Importancia de procesos En efecto, tanto grandes empresas como pymes capaces de organizar su gestión por procesos. Se trata de una visión innovadora que está dando muy buenos resultados en empresas de distintos tamaños y sectores. Su leiv motiv no es otro que satisfacer al cliente, y hacerlo como prioridad absoluta pero dentro de los márgenes estipulados por la empresa, acordes con su filosofía y estrategia, así como el logro de una eficiencia máxima. (Escuela de Administración de Empresas, 2019). Según La Ley'.

On the right, a 'Lista de fuentes' (List of sources) table is shown:

Categoría	Enlace/hombre de archivo
	TESIS YULIANA SOLIS.docx
	II. Tesis Desactivación 100%25 completa.docx
	submission.pdf
	Importación y comercialización de motos eléctricas desde Zhejiang.docx
	GUADAMUD AZUERO DAVID ALEJANDRO_PT-011017.pdf
	GUADAMUD AZUERO DAVID ALEJANDRO_PT-011017.docx

Below the table, a snippet of text is visible: 'son nacionalizadas y puestas a libre disposición para su uso o consumo definitivo, después de haber cancelado los correspondientes tributos y cumplir con las obligaciones de las restricciones arancelarias. Proceso de Importación Definida la importación y tipos de importación, lo siguiente es conocer el proceso y pasos por el cual esta se va a efectuar, desde el país de origen en este caso china hasta Guayaquil-Ecuador. Pacheco (2010, p. 17) define que el proceso de importación es el conjunto de fases sucesivas y establecidas de acuerdo con un procedimiento establecido por Ley y supervisado por la Sunat, que permite a los agentes de aduanas gestionar y realizar los trámites necesarios para el ingreso de mercancía extranjera a nuestro país y ser nacionalizadas para su consumo. Según el Material Capacitación Agentes de la Aduana del Ecuador (SICE, 2006) el procedimiento general comienza presentando. Presentación de los manifiestos de carga (Impresos o'.

Ing. Traverso Holguín Paola Alexandra, PhD
Profesora Tutora

Estteffano Sebasttian Espín Morocho
Estudiante

AGRADECIMIENTO

A mi madre por ser el principal soporte y apoyo desde el comienzo de carrera, por darme ánimos y amor en los momentos en los que necesitaba, por no permitir que me rinda cuando se presenta un problema o situación. Me formo con buenos principios y valores desde pequeño para ser una buena persona. Ha sido madre y padre para mí y lo aprecio como no tiene idea.

Gracias por brindarme sus consejos, su esfuerzo y amor.

Gracias a Dios por estar presente siempre en mi vida, dándome su inteligencia y sabiduría.

A mis amigos, quienes hicieron que esta carrera sea mucho más divertida y llevadera. Pero especialmente a Javier Logroño y Douglas Izquierdo los cuales los conocí desde que inicié mi carrera y que gracias a Dios nos graduaremos juntos.

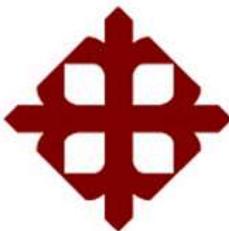
A una persona especial en mi vida mi novia la cual me ha centrado en mis estudios muchas veces y brindado su apoyo, motivación y amor.

A la universidad y docentes por toda la formación brindada para ser un profesional, no solo en formación académica, sino que también en nuestra formación integral con valores y ética profesional. Agradezco de manera especial a mi tutora de tesis la Ing. Traverso Paola, PhD, quien me ha tenido paciencia y brindado de sus conocimientos y sabiduría en el proceso de elaboración de este trabajo.

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo, lo dedico especialmente a mi madre Silvia Morocho, por ser la que desde pequeño estuvo demostrándome su apoyo incondicional y ser mi ejemplo a seguir. Sin ella no habría alcanzado muchas metas ya cumplidas y también las que están por cumplirse.

A mi novia que conocí casualmente a mitad de la carrera, gracias a su apoyo e insistencia de dejar de lado muchas veces mi negocio para poder centrarme más en mis estudios he logrado mi meta como estudiante universitario, Mary Moya



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD E CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____
Econ. Pico Versoza, Lucía Magdalena, Mgs
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____
Econ. Arévalo Avecillas, Danny, PHD
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____
Ing. Fernando Calle
OPONENTE

Guayaquil, 12 de febrero del 2022

Economista

Danny Arévalo Avecillas

COORDINADOR UTE - UIC B-2021

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

En su despacho.

De mis consideraciones:

Ing. Traverso Holguín Paola Alexandra, PhD, Docente de la Carrera de Administración de Empresas, designado TUTOR del proyecto de grado del **Estteffano Sebasttian Espín Morocho**, cúmplase informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto **avaló** el trabajo presentado por el estudiante, titulado **“Propuesta de mejora para los procesos de importación de bicicletas para mejorar la calidad de servicio a los clientes minoristas en la ciudad de Guayaquil”** por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 1 % de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre B-2021 a mi cargo, en la que me encuentra (o) designada (o) y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación **“Propuesta de mejora para los procesos de importación de bicicletas para mejorar la calidad de servicio a los clientes minoristas en la ciudad de Guayaquil”** somos el Tutora **Ing. Traverso Holguín Paola Alexandra, PhD** del Sr. **Estteffano Sebasttian Espín Morocho**, y eximo de toda responsabilidad al coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: 8.5/10; ocho y medio

Atentamente,

Ing. Traverso Holguín Paola Alexandra, PhD

Profesora-Tutora

INDICE GENERAL

<i>Introducción</i>	2
Antecedentes.....	3
Planteamiento del Problema	10
Justificación	13
Objetivos.....	15
Objetivo General.....	15
Objetivo Específicos.....	15
Pregunta de Investigación.....	16
Delimitaciones	16
Limitaciones	16
<i>Capítulo I: Revisión de la Literatura</i>	17
Marco Teórico	17
Importación.....	18
Teoría de procesos	18
Importancia de procesos	19
Proceso de Importación	19
Proceso de Importación de bicicletas	20
Importancia de la calidad de servicio y satisfacción	21
Modelo SERVQUAL	21
Marco Conceptual.....	23
Documentos de Importación.....	23
Incoterms	23
Tributos.....	24
Contrato de fletes.....	25
Certificado INEN.....	25

Negociación	25
Contrato	26
Despacho y transporte Fábrica-Puerto.....	26
Documentación y Embarque	26
Transporte Marítimo China-Ecuador.....	27
Agente de Aduana	27
Calidad.....	28
Servicio.....	28
Marco Referencial.	30
Investigaciones relacionas	30
Mejoramiento de procesos.....	36
Marco Legal.....	37
Contrato de Seguro	39
Documentos	40
Documentos de soporte	40
<i>Capítulo II: Metodología.....</i>	<i>41</i>
Diseño de la Investigación.....	41
Enfoque.....	41
Enfoque Cualitativo	42
Alcance de Investigación.....	42
Población	42
Muestra	43
Instrumento de la Investigación.....	43
<i>Capitulo III: Resultados</i>	<i>45</i>
Análisis de encuestas	45
Elementos Tangibles	45
Dimensión de Fiabilidad.....	49
Capacidad de Respuesta	53

Seguridad	58
Empatía.....	62
Resultado de Entrevistas.....	67
Discusión	71
<i>Capitulo IV: Plan de mejora</i>	78
Propuesta de mejora en los procesos de importaciones de bicicletas.....	78
Resumen de problemas encontrados	78
Mejoramiento del proceso de análisis de proveedores	79
Mejorar los conocimientos del personal de la importadora.....	80
Mejoramiento de proceso de embarque y nacionalización.....	80
Presupuesto.....	81
Los encargados y tiempos	81
Cronograma de Actividades	82
Indicadores de Gestión	83
<i>Conclusión</i>	84
<i>Recomendaciones</i>	85
<i>Referencias bibliográficas</i>	86
<i>Anexos</i>	93
Diseño de Encuesta a cliente	93

Índice de Tablas

Tabla 1. Detalle de Compañías registradas en la Superintendencia de Compañías bajo la actividad No “G4649.92”- Venta al por mayor de bicicletas, partes y accesorios incluyen los artículos deportivos.	9
Tabla 2. Total de importaciones de bicicletas expresadas en toneladas metricas por año	10
Tabla 3. Operacionalización de variables.....	16
Tabla 4. Cinco Dimensiones.....	22
Tabla 5. Resumen del Marco Referencial	33
Tabla 6. Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para almacenar las bicicletas.	45
Tabla 7. Los cartones de las bicicletas son adecuados	46
Tabla 8. Las cotizaciones y facturas se presentan sin errores	47
Tabla 9. Las bicicletas se encuentran debidamente representadas en el catalogo.....	48
Tabla 10. Cuando el personal de la importadora promete realizar la entrega de nueva mercadería en cierto tiempo lo cumplen.....	49
Tabla 11. Cuando la empresa importadora tiene un retraso, le comenta a usted él porque.....	50
Tabla 12. El personal de la importadora realiza bien el servicio a la primera vez	51
Tabla 13. El personal de la empresa le comunica a usted porque suelen subir los precios.....	51
Tabla 14. La importadora ofrece un servicio de entregas de calidad sin error alguno	52
Tabla 15. La importadora le ofrece un servicio de entregas rápido a sus clientes	53
Tabla 16. La importadora suele responder sus preguntas a tiempo.....	54
Tabla 17. La importadora tiene la disposición de ayudarle.....	55
Tabla 18. La empresa importadora le informa el tiempo de espera de las entregas.....	56
Tabla 19. La empresa importadora cumple con el tiempo de espera dispuesto	57
Tabla 20. El personal de la importadora le ha comentado porque se retrasan los productos ...	58
Tabla 21. Se siente seguro cuando realiza un pedido a la importadora.....	59
Tabla 22. El personal de la importadora debería tener capacitaciones de comercio internacional	60
Tabla 23. La empresa importadora le ha comentado si lleva una planeación de logística de importación.....	61

Tabla 24. La importadora provee a los clientes minoristas una atención individual; es decir atienden una persona a la vez	62
Tabla 25. Los horarios de atención a reclamos por demora son accesibles	63
Tabla 26. El personal de la importadora se preocupa por entregarle información a tiempo real, del producto si se retrasa	64
Tabla 27. El personal de la importadora se preocupa por realizar estudios de temporadas de alta demanda.....	65
Tabla 28. El personal comprende las necesidades específicas de cada uno de los clientes minoristas	66
Tabla 29. Mejoramiento del proceso de análisis de proveedores	79
Tabla 30. Mejoramiento de los conocimientos del personal	80
Tabla 31. Mejoramiento de proceso de embarque y nacionalización.....	80
Tabla 32. Cronograma de actividades	82

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Exportación mundial de bicicletas (Millones de dólares).	6
Gráfico 2. Exportación de bicicletas de China a nivel mundial (millones de dólares).....	6
Gráfico 3. Ecuador: participación de las importaciones desde China 2020	7
Grafico 4. Entrevista realizada al Gerente General de la Empresa Importadora Romiliza S.A sobre la mejora del Proceso de Importación.....	67
Grafico 5. Entrevista realizada al Gerente General de Impormafes S.A sobre la mejora del Proceso de Importación	68
Gráfico 6. Árbol de Problemas	13
Gráfico 7. Flujograma del proceso de importación de bicicletas de China hasta Ecuador	20
Grafico 8. Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para almacenar las bicicletas	45
Grafico 9. Los cartones de las bicicletas son adecuados	46
Grafico 10. Las cotizaciones y facturas se presentan sin errores	47
Grafico 11. Las bicicletas se encuentran debidamente representadas en el catalogo.....	48
Grafico 12. Cuando el personal de la importadora promete realizar la entrega de nueva mercadería en cierto tiempo lo cumplen.....	49
Grafico 13. Cuando la empresa importadora tiene un retraso, le comenta a usted él porque ...	50
Grafico 14. El personal de la importadora realiza bien el servicio a la primera vez.....	51
Grafico 15. El personal de las empresas le comunica a usted porque suelen subir los precios.	51
Grafico 16. La importadora ofrece un servicio de entregas de calidad sin algún error.....	52
Grafico 17. La importadora le ofrece un servicio de entregas rápidas a sus clientes	53
Grafico 18. La importadora suele responder sus preguntas a tiempo.....	54
Grafico 19. La importadora tiene la disposición de ayudarle	55
Grafico 20. La empresa importadora le informa el tiempo de espera de las entregas.....	56
Grafico 21. La empresa importadora cumple con el tiempo de espera dispuesto	57
Grafico 22. El personal de la importadora le ha comentado porque se retrasan los productos.	58
Grafico 23. Se siente seguro cuando realiza un pedido a la importadora.....	59
Grafico 24. El personal de la importadora debería tener capacitaciones de comercio internacional	60

Grafico 25. La empresa importadora le ha comentado si lleva una planeación de logística de importacion.....	61
Grafico 26. La importadora provee a los clientes minoristas una atención individual; es decir atienden a una persona a la vez	62
Grafico 27. Los horarios de atención a reclamos por demora son accesibles	63
Grafico 28. El personal de la importadora se preocupa por entregarle información a tiempo real del producto si se retrasa	64
Grafico 29. El personal de la importadora se preocupa por realizar estudios de temporadas de alta demanda.....	65
Grafico 30. El personal de la importadora le pregunta a usted si el tiempo de entrega acordado se cumplió.....	66

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación tiene como propósito mejorar los procesos de importación de bicicletas para mejorar la calidad de servicio a los clientes minoristas. En el marco teórico se abordan investigaciones similares y teorías de mejora de procesos de importación. En los instrumentos de investigación también se realizaron entrevistas profundas a importadores de bicicletas.

El método utilizado es deductiva-exploratoria con un enfoque cualitativo. La metodología utilizada fue el Modelo SERVQUAL que fue adaptada para los clientes minoristas de bicicletas para poder verificar la relación de los procesos de importación y la calidad de servicio. Los resultados arrojaron la relación de las variables y su impacto en la calidad de servicio de los clientes minoristas de las importadoras de bicicletas de la ciudad de Guayaquil.

Posteriormente, se presentó la propuesta de mejora de procesos de importación para mejorar la calidad de servicios a los clientes minoristas de bicicletas.

Palabras claves: procesos, bicicletas, mejora, calidad, clientes.

ABSTRACT

The purpose of this research work is to improve the bicycle import processes to improve the quality of service to retail customers. In the theoretical framework, similar research and theories of improvement of import processes are addressed. In the research instruments, in-depth interviews were also carried out with bicycle importers.

The method used is deductive-exploratory with a qualitative approach. The methodology used was the SERVQUAL Model, which was adapted for bicycle retail customers in order to verify the relationship between import processes and service quality. The results showed the relationship of the variables and their impact on the quality of service of retail customers of bicycle importers in the city of Guayaquil.

Subsequently, the proposal to improve import processes was presented to improve the quality of services to bicycle retail customers.

KEYWORDS: processes, bicycles, improvement, quality, customers.

Introducción

En el presente trabajo de investigación se analiza cual es la influencia de los procesos de importación en la calidad del servicio al cliente minorista del sector bicicletas y demás velocípedos. Cabe recalcar que la investigación va a realizarse en la ciudad de Guayaquil, la cual es una de las ciudades con mayor movimiento comercial en el Ecuador. Según Jorge González (2018) La provincia costeña, que cuenta con 25 cantones y casi cuatro millones de habitantes, alcanzó en el 2017 el primer lugar a escala nacional en producción económica bruta.

Según de Datos Macro (2019) se ha dado una evolución de las importaciones en el Ecuador, en 2019 las importaciones crecieron un 2,7% respecto al año anterior. Las compras al exterior representan el 20,87% de su PIB, por lo que se encuentra en el puesto 41, de 191 países, del ranking de importaciones respecto al PIB, ordenado de menor a mayor porcentaje.

Esto quiere decir que las importaciones juegan un papel importante dentro de la economía del Ecuador. Según datos del Data Sur (2019) en lo relativo a los países desde donde se adquieren los principales productos importados del Ecuador, entre los principales tenemos Estados Unidos con una participación del 26,04% del total de lugar China con una participación del 19,19% del total de productos importados durante el año 2019.

En el 2019, las bicicletas y demás velocípedos (incluidos los triciclos de reparto), sin motor, fue el producto numero 351 más comercializado del mundo, siendo comercializado por un total de 8,79 mil millones. El principal exportador de bicicletas y demás velocípedos (incluido los triciclos de reparto) sin motor, fue China con una participación del 32,9% frente al resto de países, con un valor aproximado de exportaciones de 2,89 mil millones. (Observatorio de Complejidad Economica, 2019).

En relación con lo anterior, en la actualidad uno de los principales desafíos en el mundo es la gestión de los recursos disponibles y la necesidad de mejorar, esto abre una puerta a la búsqueda de la correcta optimización y gestión de los procesos de importación para poder satisfacer las necesidades de los consumidores minoristas del sector de comercialización de bicicletas y velocípedos a los consumidores finales.

De esta manera, las empresas importadoras ecuatorianas deben estar en una constante mejora en los procesos por los cuales pasan los productos de importación desde que salen de China hasta que llegan a las bodegas en la ciudad de Guayaquil, porque inciden directamente en el crecimiento económico del país y de la calidad de servicio a los clientes minoristas. Por este motivo, la presente investigación busca crear una propuesta de mejora para los procesos de importación de bicicletas para mejorar la calidad de servicio a los clientes en la ciudad de Guayaquil.

Antecedentes

Si bien hay cierta evidencia discutible sobre la existencia de bicicletas antes de 1800, es un hecho ampliamente aceptado que la primera bicicleta la inventó en 1817 un tipo llamado Barón Karl von Drais en Alemania. Denominada Laufmaschine, que en alemán significa "máquina andante", fue patentada en 1818 como el primer transporte dirigitivo de dos ruedas propulsado por un humano. (Bikester, 2010).

No se tiene referencias sobre las primeras bicicletas en Ecuador. No obstante, no habría mucho margen de error si se supone que esta llegó a fines del siglo XIX junto con la primera central hidroeléctrica, los focos incandescentes de Edison, los proyectos de tranvía para Quito entre otras ciudades, el mismo tren a inicios del siglo XX, etc. Casi para toda América Latina se cumple aquella tesis sobre que los últimos desarrollos tecnológicos desde la Revolución

Industrial Inglesa se trasladaban en forma casi inmediata a las grandes capitales sudamericanas. (Embajada del Ecuador en Países Bajos, 2012). Antes de que inicie la revolución industrial, la bicicleta era fabricada con madera y no tenía pedales por lo que las personas se impulsaban con sus propios pies.

La cultura del uso de la bicicleta está tomando fuerza en Ecuador debido, en parte, a las discusiones sobre la problemática medioambiental. A lo largo del país, varios colectivos ciudadanos se han formado para posicionar el uso cotidiano de la bicicleta como medio de transporte. (Pinto, Fuentes, & Alcivar, 2015).

Debido a esto, el uso de bicicletas en el Ecuador ha aumentado, y con esto la demanda de las bicicletas en el mercado ecuatoriano, con esto nació la necesidad de importar este producto. Uno de los principales proveedores del mundo de bicicletas en el mundo, es China. Según el Observatorio de Complejidad Económica (OEC), China es el mayor exportador de bicicletas en el mundo, seguido de China Taipéi y de Alemania. China domina este mercado con un promedio de 33% del total de países que exportan bicicletas en todo el mundo.

El mercado asiático provee al Ecuador de bicicletas y sus componentes. Entre 2003 y 2013 el país importó 37.135 toneladas de bicicletas, de las cuales el 91% provino del mercado chino. De acuerdo con la información oficial, en el año 2003 la importación de bicicletas fue de 4.496 toneladas. Tuvo una tendencia decreciente hasta 2009 y en 2010 hubo un repunte de las importaciones, cuando ingresaron al país 4.928 toneladas. Desde entonces, existe una tendencia creciente de importación de bicicletas. (Oleas Mogollón & Albornoz Barriga, 2016).

Las importaciones de bicicletas no se hacen siempre por caja, sino que también algunos importadores optan por distribuir por piezas los contenedores. Según Leonardo Gómez (2014), Ecuador importó 4 510 toneladas en piezas para bicicletas y en lo que va del 2013, ya se

importaron 2 283 toneladas, según cifras del Banco Central del Ecuador. La mayoría de estas piezas no se fabrican aún en el Ecuador, pero existe un importante sector de empresas locales que ensamblan sus propias bicis con piezas importadas. Las piezas llegan, en su mayoría, desde China, Estados Unidos, Bélgica y Alemania.

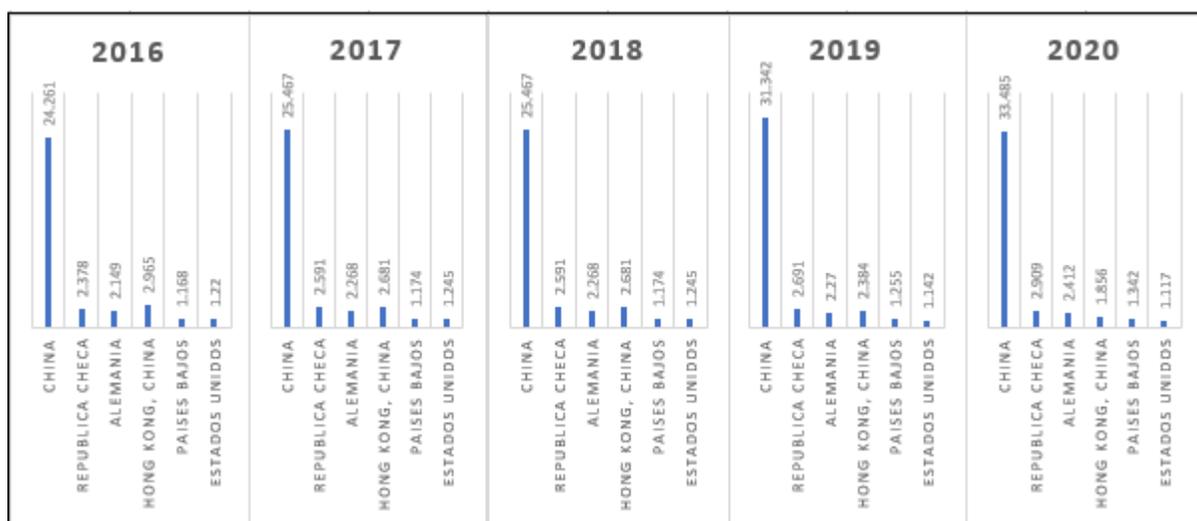
Vale decir, las fábricas hoy en día compran los dispositivos y los llevan a sus instalaciones para armar la bicicleta y muy a menudo, esas partes vienen de las fábricas asiáticas. Muy pocas fábricas han integrado verticalmente todo el proceso y son productoras de todas las partes. Empresas taiwanesas como Giant, Mérida y Kinesis, por ejemplo, proporcionan el 80 por ciento de las bicicletas vendidas en Estados Unidos (en este País hay 100 millones de bicicletas en circulación), siendo en total el 95 por ciento de las bicicletas producidas en países asiáticos. (Foromtb, 2012).

El comercio entre el Ecuador y China ha tenido un crecimiento exponencial en la última década y este nuevo espacio económico, denominado RCEP (Asociación Económica Integral Regional), podría ser crucial para la recuperación de la economía del país. Las oportunidades en esta región, dentro de una visión de diversificación de destinos de nuestro comercio exterior, son extraordinarias. Las materias primas y los productos de valor agregado de alta calidad tendrán siempre gran demanda. (Embajada del Ecuador, 2020).

El acercamiento chino a América Latina es un hecho inevitable, producto de la complementariedad estructural entre las dos regiones. La economía China se ha expandido a ritmos extremadamente acelerados durante los últimos veinte años. El crecimiento chino, por otra parte, explica el desempeño del conjunto de la economía global. El vínculo entre ambas regiones va más allá de una coyuntura política e ilustra el escenario global y la forma en que la producción se organiza en ese nivel del sistema internacional. (Milet, 2015).

Según estudios de Carlos Chavarría (2010), se determinó que el PIB real es el mayor determinante del incremento de las importaciones desde China, encontrándose que cada 1% de expansión económica implicaría a largo plazo un aumento de las importaciones chinas de 6,21%. Esto quiere decir que las variaciones del tipo de cambio real afectan directamente a las pequeñas industrias importadoras; mientras que las grandes industrias son sensibles a variaciones del tipo real.

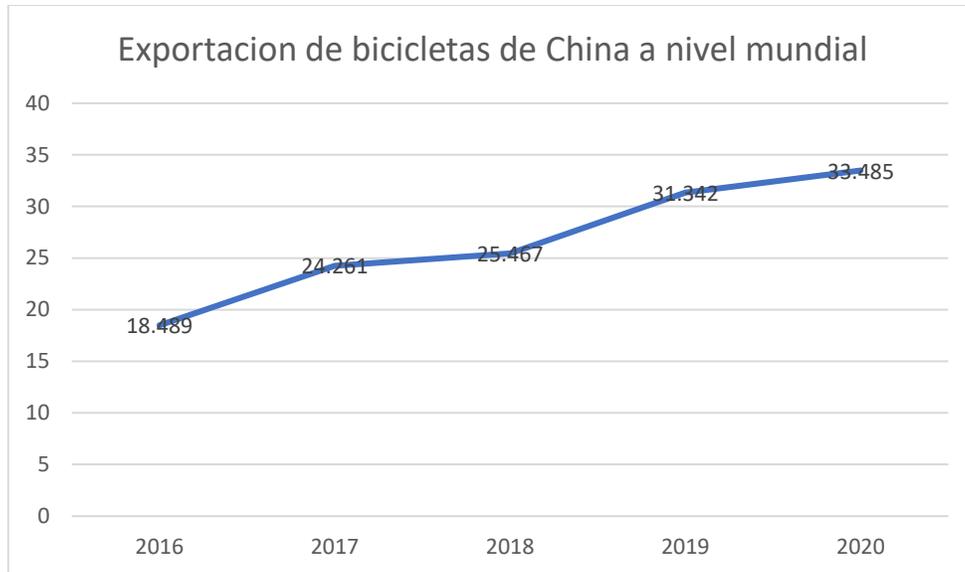
Gráfico 1. Exportación mundial de bicicletas (Millones de dólares).



Nota. El gráfico muestra la evolución por países de las exportaciones de bicicletas. Tomado de TradeMap.

El país exportador de bicicletas a nivel mundial es China, con una diferencia notable frente al resto de países exportadores con un promedio de 28 mil millones de dólares en 5 años. China ha estado en un constante crecimiento en los últimos 5 años. Por otro lado, resaltar la gran competencia de los otros países entre ellos Republica Checa, Alemania y Hong Kong.

Gráfico 2. Exportación de bicicletas de China a nivel mundial (millones de dólares).



Nota. El grafico muestra la evolución de las exportaciones de bicicletas a nivel mundial. Tomado de TradeMap.

Según la Figura 2 en el año 2016 se comenzó a dar un claro aumento de exportaciones de bicicletas en el mundo. Esto se vio reflejado en el año 2017 con un aumento del crecimiento de exportación por año de un 23%. Al año siguiente la tasa de crecimiento en exportaciones disminuyó a un 4% con respecto al año anterior. En el año 2017 el crecimiento en exportaciones aumentó a un 18% con respecto al año anterior.

Gráfico 3. Ecuador: participación de las importaciones desde China 2020



Nota. El grafico muestra la participación por productos de china a nivel mundial. Tomado de Comercio internacional de bienes y servicios basados en UN Comtrade.

Según en el Grafico 3 el sector de equipos electrónicos y eléctricos es el que ha tenido la mayor participación con 24 millones de dólares en cuanto a las importaciones de China en el consumo. Seguido de los reactores nucleares y calderas con 8,7 millones de dólares. En tercer puesto tenemos los aparatos ópticos y médicos con un 5.3 millones de dólares. En cuarto puesto los productos farmacéuticos con 3.2 millones de dólares. En quinto productos de acero y hierro con 2,3 millones de dólares. En sexto lugar demás artículos textiles confeccionados, conjunto y ropa usada con 1.5 millones de dólares.

El valor de las importaciones de mercancías a Ecuador totalizó \$ 17,8 mil millones en 2020. Las importaciones totales de productos básicos a Ecuador disminuyeron en un 12,1% en comparación con 2019. Las importaciones de mercancías disminuyeron en \$ 2,470 millones (el valor de las importaciones de mercancías a Ecuador fue igual a \$ 20 mil millones en 2019). (Trend Economy, 2021).

La industria de bicicletas en nuestro país ha tenido una larga trayectoria, y para poder importar bicicletas se necesitan conocer los principales exportadores de bicicletas del mundo como lo son China, Alemania y b, para la cual la actividad de importación de bicicletas se encuentra regulada por la Superintendencia de Compañías y Seguros, ente del gobierno que presenta en su portal los siguientes datos referentes a empresas en cuya actividad consta la importación y distribución de bicicletas:

Tabla 1. Detalle de Compañías registradas en la Superintendencia de Compañías bajo la actividad No “G4649.92”- Venta al por mayor de bicicletas, partes y accesorios incluyen los artículos deportivos.

COMPAÑÍA	RUC	CIU	REGISTRA BALANCES
IMPORTADORA DE BICICLETAS Y ACCESORIOS BIKEFAMILY CIA.LTDA.	1792707684001	G4649.92	SI
IMPORTADORA DE BICICLETAS Y REPUESTOS C LTDA IMBIREP	0990012512001	G4649.92	SI

Nota. El grafico muestra los importadores de bicicletas activos según la Superintendencia de Compañías.

Tomado de la Superintendencia de Compañías

Al pasar de los años, las importaciones de bicicletas han sido un poco fluctuantes. A continuacion en la Tabla 2 se van a mostrar las toneladas metricas de importaciones de bicicletas por años. Cabe recalcar que no se puede interpretar las toneladas metricas en unidades de

bicicletas, pero gracias a las toneladas metricas podemos saber el aumento de cantidad de bicicletas que son importadas por año.

Tabla 2. Total de importaciones de bicicletas expresadas en toneladas metricas por año

CODIGO DE SUBPARTIDAS	Subpartida	AÑO				
		2015	2016	2017	2018	2019
		TM (Peso Neto)				
8712000000	Bicicletas y demás velocípedos (incluidos los triciclos de reparto), sin motor	2,974.8	1,724.8	2,530.3	3,715.7	813.0

Nota. Este cuadro representa al peso neto de las importaciones de bicicletas desde el año 2015 hasta el año 2019. Tomado de el Banco Central.

Las importaciones de bicicletas y demás velocípedos (incluidos los triciclos de reparto), sin motor, han tenido un aumento considerable desde el año 2016 hasta el 2018. Tomando en cuenta las toneladas metricas que se expresan en el peso total de los contenedores que son ingresados en la aduana del Ecuador. Según datos de Statista (2019) hay que resaltar que alrededor de 90% de este mercado a nivel local está compuesto por importados. La producción nacional es mínima y la mayoría es de China y Taiwán, los dos grandes exportadores de bicis en el mundo.

Planteamiento del Problema

En la actualidad, los clientes minoristas no están conformes con el servicio que brindan las empresas importadoras de bicicletas, lo que sugiere que existen falencias en la calidad de servicio. A pesar de que las empresas importadoras poseen buenas herramientas para mantener informado al cliente, esto no basta para tener una buena calidad de servicio, sobre todo si suelen

demorarse en despacharlas bicicletas en temporadas del año las cuales tienen más demanda de bicicletas.

Según la empresaria Mariuxi Carrion (2013), las fechas en las cuales se tiene más demandas de bicicletas van desde comienzos de noviembre, casi siempre, la venta aumenta en un 60% o 70% con respecto a los demás meses del año y se distribuye en la Bahía sector céntrico de Guayaquil y también en varios cantones del país.

Torres y Velasco (2017) han señalado que los principales problemas de observación y retraso de los tramites de importación están comprometidos directamente con el desconocimiento de información, aplicabilidad y alcance de los requisitos técnicos y legales con los que se debe cumplir para presentar solicitudes de aprobación de licencias y permisos ante las entidades de evaluación por parte de los importadores; en el caso de las entidades podemos palmar el desconocimiento de parte de los técnicos sobre temas de comercio exterior como normas de origen, triangulaciones, nomenclatura y mercadología, incoterms entre otros.

Ya que muchas de estas empresas importadoras no realizan los estudios previos para manejar de manera eficiente todos los trámites por el cual pasan las mercancías importadas hasta que llegan al cliente minorista. Y esto afecta de manera directa a la relación que tienen los clientes minoristas con el cliente final.

Dora Cuevas (2019) actualmente las dificultades más visibles para las PYMES, que se han observado en relación a las operaciones de comercio exterior son: (a) desconocimiento del proceso aduanero, (b) Ignoran las regulaciones y restricciones arancelarias del país destino donde desean exportar su mercancía, (c) desconfianza por el tipo de documentación que se les requiere para la gestión aduanera, la agencia aduanal solicita: acta constitutiva, poder notarial, identificación del representante legal, RFC del representante legal y de la empresa, comprobante

de domicilio de la empresa y del representante, inscripción en el padrón de importadores y exportadores, algún diagnóstico que se requiera para evaluar su capacidad de exportación, etc., (d) desconocimiento en la operación logística, impactando así de manera negativa los costos adicionales a los precios ya negociados, costos que son atribuibles o replicados por intermediarios en las operaciones logísticas, (e) la mala planeación de la operación de comercio exterior, ya que en ocasiones primero compran la mercancía y una vez llegada al país, de manera inmediata piden un agente aduanal, lo cual puede causar desfases de tiempo poco positivo tanto en los costos como en el inventario de dichas entidades, (f) no saber el padrón sectorial adecuado para su mercancía, con lo cual, se hacen pagos a intermediarios que afectan en gran medida los costes y oportunidades de márgenes comerciales.

En otras partes del mundo, consideran que no solo el alza de los aranceles son un problema para las importaciones de productos ya que se deben tomar en cuenta distintos criterios como los controles fronterizos, los papeleos u otros criterios, señalando de tal manera la importancia de contar con los conocimientos sobre importación para lograr realizarla sin tantas complicaciones, tomando medidas preventivas y estratégicas que logren un desarrollo en su competitividad. (Agencia Bloomberg, 2019).

De esta manera, el empresario debería tener conocimiento del proceso de importación desde su proveedor de materia prima en este caso las bicicletas hasta que llegue a su cliente minorista en nuestro país, buscando que las bicicletas lleguen en la cantidad y calidad requerida en el momento y lugar demandado, con la máxima optimización de tiempo posibles, por esta razón es que los procesos de importación de bicicletas deben de ser coordinadas de manera óptima.

Gráfico 4. Árbol de Problemas



Nota. Tomado de árbol de problemas y áreas de intervención (Fernandez, 2010).

Justificación

En la última década, en Ecuador ha existido un aumento del uso de bicicletas, ya sea como medio de transporte o para llevar un estilo de vida sano y recreativo. Por tal motivo la comercialización de este producto ha tenido un incremento considerable, sobre todo en algunas temporadas del año más que otras. Esto abre camino a oportunidades de negocio para las empresas importadoras o a su vez para que nuevos comerciantes minoristas decidan emprender.

Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) en el Ecuador 3 de cada 10 hogares tienen al menos una bicicleta. En cambio, en las Galápagos 6 de cada 10 hogares tienen al menos una bicicleta. Las 5 principales provincias con mayor uso de bicicleta como medio de

transporte es Galápagos con 16.15%, seguido de Guayaquil con 13.7% y por último Santa Elena con 4.44% de participación total. El 49.83% de las personas usan bicicleta al menos una vez a la semana, el 34.09% la usa a diario, de los cuales el 76.87% son hombres.

En la actualidad, la bicicleta ya no es solo un deporte o un pasatiempo, ya que nos ofrece una libertad de movilización de un lugar a otro, de un modo que no pueden los autos o buses. Las ventajas de usar una bicicleta como medio de transporte es que nos mantiene saludables físicamente, no se necesita pagar pasaje alguno y en el Ecuador cada vez aparecen más lugares para dejarlas seguras. (Gobierno de la Republica del Ecuador, 2018).

Las empresas importadoras de bicicletas no tan solo tienen que traer los productos del exterior, sino que necesitan también brindar información necesaria a los clientes minoristas para que puedan abastecerse y poder satisfacer a los clientes finales en las distintas temporadas con mayor demanda de bicicletas.

La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos clave para permanecer entre la preferencia de los consumidores, dicho que esta es la imagen que se proyecta en ellos; siendo a su vez un diferenciador ante la competencia, y es el punto decisivo en el cual dichos clientes se crean una opinión positiva o negativa sobre la organización. (Lopez M. , 2013)

La decisión de elegir este tema fue influenciada, entre otras razones, por la importancia vital de conocer todo el proceso por el cual va a pasar el producto hasta que llega al cliente minorista y también conocer los factores microeconómicos y macroeconómicos. Esto puede representar un gran cambio por parte del perfil del importador, ya que de esta manera se podrán analizar posibles mejoras en el proceso e incluso reducción de costos mediante el uso de la teoría de restricciones.

Según la Escuela de Administración de Negocios para Graduados (2019) la fiabilidad de plazos, la flexibilidad y capacidad de adaptación a las necesidades del cliente, entre otros detalles, también son factores importantes. Muchos proveedores ofrecen información transparente acerca de su suministro, lo que aumenta su competitividad frente a las demás empresas.

La presente investigación buscará generar una gran contribución al sector de estudio, que permitirá analizar los cuellos de botella de los procesos de importación y su afectación a la calidad de servicio que se les brinda a los clientes minorista. Así mismo, permitirá que las empresas de este sector observen la falta de conocimiento de procesos y estrategias por parte de los empresarios a cargo, mejorando los niveles de productividad por parte de estas empresas y la calidad de servicio que brindan al cliente minorista de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos

Objetivo General

Fundamentar una propuesta de mejora para los procesos de importación de bicicletas para mejorar la calidad del servicio a los clientes minoristas en la ciudad de Guayaquil

Objetivo Específicos

Determinar cuáles son las principales causas y consecuencias para la mejora de los procesos de importación de bicicletas para mejorar la calidad de servicio a los clientes

Analizar la metodología a ser empleada en los resultados obtenidos y validar la hipótesis planteada, para generar recomendación y conclusiones

Diseñar una propuesta orientada a la relación de procesos de importación y la calidad de servicio de los clientes minoristas.

Pregunta de Investigación

¿Cómo incide el conocimiento de los procesos de importación, en la calidad de servicio a los clientes minoristas?

Delimitaciones

El presente trabajo de titulación tiene por objetivo generar una propuesta de mejora para los procesos de importación de bicicletas para mejorar la calidad de servicio a los clientes minoristas en la ciudad de Guayaquil – Ecuador. Se lo realizará en las empresas del sector norte de la ciudad de Guayaquil que ofrezcan el servicio antes mencionado.

Limitaciones

No se dispone para esta investigación de un listado completo de todos los empresarios importadores de bicicletas de la ciudad de Guayaquil, ya que muchos de ellos importan sin conocer de todas las políticas y normas para llevar a cabo la importación según la Aduana del Ecuador y por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. Cabe recalcar que este sector es bastante informal, y no cuentan con una estructura organizacional, por esta razón se ha visto afectado. Además, se puede dificultar una conversación sobre las metodologías de importación para los empresarios, debido a la disponibilidad de tiempo, confidencialidad o falta de conocimiento.

Operacionalización de variables

Tabla 3. Operacionalización de variables

Variab	Conceptualización	Indicadores	Instrumentos de validación
Dependiente:	La gestión logística	- Cotización	Encuesta
Gestión de logística	es un instrumento importante que	- Selección del proveedor	

	implica una administración coordinada de los flujos del material e información para controlar costos, mejorar la calidad, maximizar el servicio y aumentar el beneficio	- Documentación - Orden de compra - Seguimiento - Recepción - Desaduanización - Transporte	
Calidad de servicio	Es el grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio.	Elementos Tangibles Dimensión de Fiabilidad Capacidad de Respuesta Seguridad Empatía	Encuestas

Capítulo I: Revisión de la Literatura

Marco Teórico

Para llevar a cabo este proyecto se tiene cierto grado de complejidad, pero a medida que las tecnologías van en constante crecimiento junto a esto la globalización, se han abierto nuevos comercios nacionales e internacionales. Por lo tanto, es necesario contar con una amplia información basada en estudios precios relacionados, conceptos, parámetros y normas de comercio internacional.

Gracias a la globalización a lo largo de la historia se han reducido procesos y también se han vuelto más eficientes. Para esto tendremos en cuenta relacionados que se han interesado en explicar y profundizar conceptos como: importación, barreras comerciales, Incoterms, procesos de importación, tipos de importación, tributos, logística internacional y calidad del servicio al cliente. De esta manera obtendremos información de primera para poder llevar a cabo un buen análisis y poder diseñar la propuesta de mejora planteada.

Importación

Huesca (2012, pág. 78) la importación es un régimen aduanero que permite el ingreso legal de mercancías provenientes del exterior, para ser destinadas al consumo. También es una estrategia de mercados internacionales que poco se busca desarrollar, pero que sin duda alguna es una parte importante que le permite a cualquier nación acercarse los adelantos tecnológicos de otros países, y una de las áreas con beneficios invaluable es el área médica. Además, en el caso de los productos se debe añadir los costos y riesgos del traslado de la mercancía.

Teoría de procesos

La Real Academia Española (RAE) define como procesos a “todo conjunto de fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial”. También según un artículo de la Universidad de Jaén (2014) define que los procesos son un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. Se estudia la forma en que el servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos (acciones) para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés.

Los procesos cumplen un papel fundamental en el mundo empresarial en la actualidad, debido a que, gracias a los procesos las empresas cumplen con la fabricación de productos o a

su vez también cumplen con el servicio ofrecido y se va convirtiendo en una base estructural propia de las mismas.

Importancia de procesos

En efecto, tanto grandes empresas como pymes capaces de organizar su gestión por procesos. Se trata de una visión innovadora que está dando muy buenos resultados en empresas de distintos tamaños y sectores. Su leiv motiv no es otro que satisfacer al cliente, y hacerlo como prioridad absoluta pero dentro de los márgenes estipulados por la empresa, acordes con su filosofía y estrategia, así como el logro de una eficiencia máxima. (Escuela de Administración de Empresas, 2019).

Según La Ley Orgánica de Aduanas, Codificación, Art 55. La importación a consumo es el régimen aduanero por el cual las mercancías extranjeras son nacionalizadas y puestas a libre disposición para su uso o consumo definitivo, después de haber cancelado los correspondientes tributos y cumplir con las obligaciones de las restricciones arancelarias.

Proceso de Importación

Definida la importación y tipos de importación, lo siguiente es conocer el proceso y pasos por el cual esta se va a efectuar, desde el país de origen en este caso china hasta Guayaquil-Ecuador. Pacheco (2018, p. 17) define que el proceso de importación es el conjunto de fases sucesivas y establecidas de acuerdo con un procedimiento establecido por Ley y supervisado por la Sunat, que permite a los agentes de aduanas gestionar y realizar los trámites necesarios para el ingreso de mercancía extranjera a nuestro país y ser nacionalizadas para su consumo.

Según el Material Capacitación Agentes de la Aduana del Ecuador (SICE, 2008) el procedimiento general comienza presentando:

Presentación de los manifiestos de carga (impresos o electrónicos)

Llegada y salida de los medios de transporte

Ingreso y salida de mercancía al almacén temporal o deposito

Tarja al detalle

Des consolidación de mercancía

Corrección del manifiesto de carga

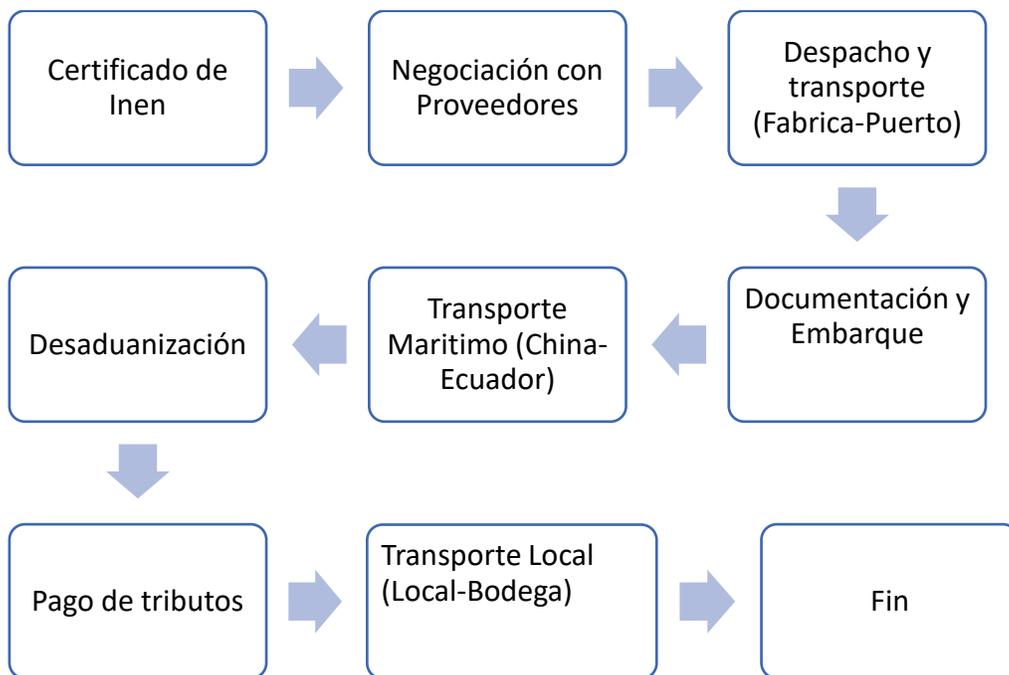
Tratamiento de bultos sobrantes y faltantes (TODOS)

Salidas de almacén

Proceso de Importación de bicicletas

A continuación, según el Grafico 5, se detalla el proceso de importación de bicicletas desde su inicio en la negociación con los proveedores de Chinas, hasta su llegada al Ecuador para realizar los respectivos trámites de desaduanización y controles por los cuales pasan las bicicletas. Se menciona también que esta información se recolecto realizada la previa entrevista a un importador de bicicletas de la Ciudad de Guayaquil.

Gráfico 5. Flujograma del proceso de importación de bicicletas de China hasta Ecuador



Nota. Tomado y adaptado por mi según la entrevista realizada a un importador de bicicletas en la ciudad de Guayaquil.

Importancia de la calidad de servicio y satisfacción

Teniendo en cuenta que la lealtad del cliente es un factor clave para el éxito empresarial en un mercado competitivo, las empresas deben averiguar cómo aumentarla y mantenerla a largo plazo. La calidad del servicio y la satisfacción del cliente han sido reconocidas como los principales antecedentes de la fidelización de los clientes. (Sulisworo, 2012). Gil y Martina (2006) en su investigación mencionan que la satisfacción del cliente ha sido señalada como el elemento clave de las relaciones entre empresas y su mercado.

Tradicionalmente las empresas realizan grandes esfuerzos para describir su posición en el mercado y su viabilidad económica a partir de medidas de resultados en términos de ventas, cuotas de mercado y rentabilidad; sin embargo, desde los años sesenta diversas investigaciones han señalado la importancia de la evaluación de la satisfacción del consumidor como un indicador clave de los beneficios futuros de las empresas. (Kristensen, Martense, & Gronholdt, 1999).

La calidad del servicio y la satisfacción del cliente se pueden mejorar mediante la gestión del rendimiento de los atributos del servicio. Dado que no todos los atributos tienen el mismo papel en la satisfacción de las necesidades del cliente, se vuelve importante averiguar cómo su desempeño impacta en la satisfacción del cliente. (Sulisworo, 2012).

Modelo SERVQUAL

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) tomaron como base el concepto de calidad en el servicio percibido, para así desarrollar un modelo que midiera la calidad de éste. En dicho modelo se evaluó de manera independiente las expectativas y percepciones del cliente obtenidas

de las investigaciones previas en los diversos sectores. Al analizar los comentarios se establecieron diez dimensiones de las cuales después de realizar una revisión de las diez dimensiones, encontraron dependencia entre algunas de ellas y realizaron estudios estadísticos, encontrando correlaciones entre las dimensiones, para reducirlas a cinco dimensiones. Las cuales son:

Tabla 4. Cinco Dimensiones.

Elementos tangibles: que involucra la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	Fiabilidad: es la habilidad del personal para realizar el servicio de forma fiable y cuidadosa.	Capacidad de Respuesta: es la disposición y voluntad del personal proveedor del servicio para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
Seguridad: es el conocimiento y atención demostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.	Empatía: es la capacidad del proveedor del servicio para dar atención individualizada	

Nota. Esta tabla se encuentra las 5 principales dimensiones para poder medir la percepción del cliente y expectativas. Tomado y adaptado de la investigación de Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985.

El modelo SERVQUAL debido a su flexibilidad de adaptación puede ser aplicado en una gran variedad de empresas. Esta adaptación se da al ajustar el cuestionario en relación con las características de cada servicio en medición. La encuesta se compone de 22 preguntas representativas de las cinco dimensiones y éstas se distribuyen de acuerdo con la importancia que tenga cada dimensión para la empresa. La discrepancia resultante de las expectativas y las

percepciones es el instrumento para evaluar la calidad percibida por el cliente. (Sanchez M. , 2016).

Marco Conceptual

Documentos de Importación.

Luis Paramo menciona el alto grado de importancia de los documentos de importación, ya que un error puede llevar a sobre costos en la operación internacional. De igual forma se debe tener en cuenta que los importadores nuevos en el mercado con su primera compra elaboran un coste de gastos apuntando a una ganancia la cual es el objetivo específico de su negocio, y en caso de verse enfrentado a pagos de multas, su ganancia se vería reducida que puede llegar hasta quebrar. (Paramo, 2017).

Incoterms

Explicado el significado de importación para poder llevar a cabo una importación se necesita de seguir una base de términos los cuales funcionan para el intercambio de bienes a nivel internacional. En pocas palabras estos se usan para aclarar los costos, delimitar responsabilidades y los riesgos de transporte de los importadores.

Según lo menciona la Cámara de Comercio Internacional (CCI) los Incoterms se usan para aclarar los costos y delimitar las responsabilidades y los riesgos en el transporte de mercancías entre el comprador y el vendedor. Por consiguiente, el uso de los Incoterms mitiga las dudas que pueden presentarse por las diferentes interpretaciones que tienen estos términos en distintos países. Entre los Incoterms más conocidos se encuentran EXW (EX Works), FOB (Libre a Bordo), CIF (Costo, Seguro y Flete), DDP (Entregada de Derechos Pagados) y CPT (Transporte pagado hasta). La CCI publicó los Incoterms junto con Notas de Guía en cada regla Incoterms 2010, que explica las características fundamentales de cada regla Incoterms, como

cuándo deben ser utilizados, en qué momento se transfiere el riesgo, y cómo se asignan los costos entre el vendedor y el comprador.

El vendedor tiene una serie de responsabilidades al momento de vender la mercadería como asegurarse del despacho de la mercadería y traslado, además de facilitar la documentación necesaria para que el importador ecuatoriano pueda realizar este proceso sin ningún inconveniente, “establece como obligaciones del vendedor: la entrega del bien, la transmisión del dominio y de los documentos relacionados.”. (Oviedo, 2014).

Tributos

Cuando se realiza una importación se debe tener en cuenta el valor de los tributos que se pagan en nuestro país, ya que dependiendo que tipo de producto sea, se debe pagar los impuestos establecido en leyes orgánicas, ordinarias y tasa por servicio aduanero. Entre los cuales según el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (2017) están:

AD-VALOREM (Arancel Cobrado a las Mercancías) Son los establecidos por la autoridad competente, consistentes en porcentajes según el tipo de mercancía y se aplica sobre la suma del Costo, Seguro y Flete (base imponible de la importación).

FODINFA (Fondo de Desarrollo para la Infancia) Se aplica el 0.5% sobre la base imponible de la importación.

ICE (Impuesto a los Consumos Especiales) Porcentaje variable según los bienes y servicios que se importen. (Consulte en la página del SRI: www.sri.gob.ec, enlace: Impuestos)

IVA (Impuesto al Valor Agregado) Corresponde al 12% sobre: Base imponible + ADVALOREM + FODINFA + ICE.

Contrato de fletes

Según el Reglamento de Facilitación Aduanera este es un documento que materializa el acuerdo de voluntades entre un Operador de Transporte y un usuario de su servicio, por el cual el primero se compromete a transportar la carga desde un determinado lugar de origen hasta el destino final que se le indique, a cambio de un precio determinado (flete). Documento que es susceptible de cesión de derechos o endoso.

Certificado INEN

El Certificado de Reconocimiento INEN busca verificar el cumplimiento de los Reglamentos Técnicos Ecuatorianos aplicables a los productos que se importan al país, cabe señalar que este documento se emite cada vez que un importador realiza un proceso de importación. La finalidad principal es contribuir con la seguridad, la protección de la vida y la salud humana, animal y vegetal, la preservación del medio ambiente y la protección del consumidor contra prácticas engañosas, al realizar la revisión documental que debe estar en estricto cumplimiento con los reglamentos técnicos. (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2019).

Negociación

Negociar con proveedores chinos no es fácil, pero la experiencia permite ver en su actitud y semblantes sentados a la mesa si hay interés en continuar con el negocio o si será complicada la negociación de precios en los productos que importamos o bien si realmente estamos llegando al punto en el que la negociación se puede romper porque estamos llegando a su coste real y por tanto el proveedor no dispone de margen o beneficio. (Luckyarn Europe, 2018).

En pocas palabras en este proceso es donde el vendedor y el importador dan a conocer sus términos y condiciones, para finalmente llegar a un acuerdo para que las dos partes ganen. En esta parte también se detallan los plazos de entregas y los documentos necesarios para la adquisición de productos en el exterior.

Contrato

En el caso, ambas partes estén de acuerdo con lo propuesto. Se elabora el precontrato (acuerdos contractuales o carta de contrato) se detallan claramente los aspectos y condiciones esenciales de ejecución de la compraventa (mercancía, condiciones de pago, transporte, seguro, entrega, riesgos, transferencia de la propiedad, ley aplicable, solución de litigios, etcétera) verificando que lo descrito en el documento cumple la normativa de contratación internacional y que se expresan todos los datos necesarios para ejecutar el contrato. (Mondragon, 2017).

Despacho y transporte Fábrica-Puerto

En esta etapa el vendedor es el encargado de revisar que todo lo establecido en el contrato este cumplido, lo cual incluye el correcto embalaje del producto y empaque, con todas las medidas de seguridad según el país de destino. Según Percy Quispe (2018), el embalaje es aquel material que envuelve a los productos o mercancías, tiene como fin, proteger y resistir las operaciones de transporte, manejo y distribución y evitar daños en la manipulación y travesía desde el origen, hasta el usuario final.

Documentación y Embarque

En esta etapa el vendedor tiene la responsabilidad del proceso, de entregar toda la documentación necesaria de la salida de la mercadería en su país de origen. Entre los cuales incluyen permisos, costes de exportación, pago de impuestos, agentes aduaneros, y de la

verificación de la mercancía que sea embarcada de manera correcta para que se pueda enviar al país de destino.

Transporte Marítimo China-Ecuador

Para la importación de los contenedores es necesario contratar de algunos servicios para tener una eficiente transportación, como los son el flete y el seguro para su transportación desde el país de origen hasta el país de destino. Esto por lo general se negocia con el vendedor y se establece en el contrato previamente realizado, incluye también el tiempo aproximado de arribo a Ecuador.

Agente de Aduana

Los agentes de aduanas se encargan de tramitar el proceso de desaduanización, en pocas palabras hacen el papel de representantes, facilitando el comercio exterior, para aplicar la legislación aduanera. Según un informe del Material Capacitación Agentes (2008) el agente aduanero es la persona natural o jurídica cuya licencia otorgada por el Gerente General de la Corporación Aduanera lo faculta gestionar de manera habitual, el despacho de las mercancías, debiendo para el efecto firmar la declaración aduanera.

Según el Reglamento de Facilitación Aduanera (Sección 1) sus normas complementarias y supletorias, determinador y recaudador de los tributos al comercio exterior y cualquier otro recargo legítimamente establecido para las operaciones de comercio exterior, que ejerce el control y la potestad aduanera, y que presta por sí mismo o mediante concesión los servicios aduaneros contemplados en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.

Calidad

Según la Real Academia Española (RAE) se define como calidad a la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Esta definición forma parte importante en el transcurso de este estudio.

Adicionalmente encontramos otras definiciones:

Koaro Ishikawa (2003) interpreta que la calidad significa calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad del proceso, calidad de la división, calidad de las personas incluyendo a los trabajadores, ingenieros, gerentes y ejecutivos, calidad del sistema, calidad de la empresa, calidad de los objetivos, etcétera. Nuestro enfoque básico es controlar la calidad en todas sus manifestaciones.

La calidad se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios. (Imai, 1997).

Servicio

Según Cristhoper Lovelock (1990), El servicio al cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional.

La aplicación de estrategias de calidad al sector servicios es un empeño que viene desarrollándose de manera activa durante las dos últimas décadas y en estos momentos resulta

un factor clave en el entorno económico internacional, donde la tercerización de los procesos empresariales define las economías occidentales. (Martin, 2005).

En este contexto, la calidad en los servicios se sustenta en los siguientes retos según Gronross (1994):

- Las empresas de servicios van retrasadas con respecto a los fabricantes en cuanto a los esfuerzos por la calidad.
- Los clientes de muchos sectores muestran una insatisfacción considerable por la calidad de los servicios.
- En el sector público, donde los servicios son una cuestión clave, la burocracia y otros elementos políticos ajenos a la calidad del servicio dominan la situación.
- Las empresas que fabrican bienes físicos tienen la necesidad de nuevos medios para diferenciarse y desarrollar una ventaja competitiva; incrementar la calidad vía servicios representa una oportunidad para lograrla.

Según Víctor Martin (2005), el desarrollo y aplicación de la mejora continua en la calidad de servicio genera ventajas notables. Entre las cuales se destacan las siguientes tres:

1. La calidad genera productos y servicios mejorados, disminuye costes y aumenta la rentabilidad.
2. La calidad se convierte en un factor de motivación y de integración de los trabajadores.
3. La calidad mejora la imagen de los productos y servicios vendidos, aumenta la satisfacción de los clientes y, por tanto, influye en la lealtad de estos.

Marco Referencial

Investigaciones relacionadas

En el artículo de Bejarano Vallejo (2011) del comercio exterior presenta los principales problemas durante el manejo de los procesos de importación, como por ejemplo el escaso o nulo conocimiento de los procedimientos y trámites que se deben realizar para importar en forma directa y nacionalizar las mercancías importadas. Su objetivo es determinar claramente los procesos de importación y/o exportación para establecer los tiempos y costos a cancelar por cada uno de ellos.

En la investigación sobre un Diseño de un manual de procedimientos para el sistema ECUAPASS en el Ecuador realizada por Cando y Campoverde (2013), el diseño de investigación es descriptiva, asociativa, no experimental, de tipo transversal. Es científica porque se utiliza métodos investigativos científicos, la investigación no es exploratoria, ni explicativa, es una investigación descriptiva. El tema propuesto servirá para optimizar los días de espera que tienen las determinadas empresas para retirar sus cargas, a su vez aportará como una herramienta de desarrollo socioeconómico, local y nacional, a su vez, en los rubros de medicina, contribuirá a una fluidez en la importación de medicamentos necesarios para el bienestar de la población.

En una entrevista de Primicias Ec (Coba, 2021), el vicepresidente de la Federación Ecuatoriana de Exportadores (Fedexpor) menciona que el sistema aduanero ya no responde a las necesidades que tiene el comercio exterior del país en este momento. Y eso se traduce en demoras, imposibilidad e incapacidad de generar controles aduaneros adecuados y también que se han registrado regulaciones cambiadas, lo que desemboca en demoras en la nacionalización de las mercancías y estancamiento de los contenedores en medio de la crisis logística.

En el estudio de Análisis de los permisos de importación inen-agrocalidad y su incidencia en la gestión del comercio exterior de Torres y Velasco (2017), se concluyó que debe existir un equilibrio en el costo de los certificados de calidad y el tiempo poder obtener los permisos. Una elevada tarifa y demoras en los procesos para obtener un documento de control previo también limita las importaciones al país, por lo que se consideran como una medida restrictiva para las importaciones, siendo de carácter no arancelario.

Según un reporte de investigación realizada por la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Gestion Peru, 2018), se busca asegurar que el importador reciba orientación oportuna y personalizada de la administración aduanera, sobre los tiempos de las etapas del proceso de importación. De modo tal, que pueda gestionar el tiempo de su despacho, identificando aquellos puntos del proceso donde se generan las demoras o cuellos de botella, lo que permitirá a la Sunat mejorar sus procedimientos.

Por otro lado, en la investigación de Luis Sánchez (2014) que trata acerca de “El proceso de desaduanización de la mercadería importada y su incidencia en la rotación del stock de inventarios en la compañía giahán ecuador compañía limitada del cantón Ambato por el período 2012” menciona que el trabajo nace de la necesidad que tiene la empresa de contar con un proceso de desaduanización de mercadería importada ágil para obtener la mercadería en su bodega para la respectiva comercialización y mejorar su rotación del stock de inventarios.

También menciona Luis Sánchez (2014) que es importante establecer las fases que intervienen en el proceso de desaduanización de la mercadería importada desde la llegada del medio de transporte hasta el retiro efectivo de las mercancías del depósito temporal, a fin de evaluar los tiempos de demora en cada fase a fin de buscar alternativas para que se ejecuten de manera adecuada y en el tiempo oportuno.

Adi (2003) en su Tesis de Maestría acerca de “Medición de Calidad de Servicio”, profundiza en el tema de satisfacción del cliente que, como se mencionó antes, es uno de los principales indicadores de la calidad de un servicio. Es entonces cuando se introduce el modelo SERVQUAL, con objeto de exponer un útil instrumento para cuantificar la satisfacción del cliente, es decir, la diferencia entre el valor percibido del servicio y las expectativas generadas previamente a la prestación de este. También menciona:

SERVQUAL es una herramienta útil para la medición de la calidad de un servicio. Permite obtener un mapa acerca de la situación de la empresa con respecto a la satisfacción que sus servicios generan en sus clientes. Es una forma de cuantificar los aspectos subjetivos de la calidad y del servicio, lo cual implica el paso más importante en la mejora de la calidad. Además, permite la comparación de los datos al implementar mejoras en el servicio. (pág. 32).

En la Tesis de Flores y León (2014) acerca de “El modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio al cliente aplicado a la empresa Etapa Ep”, menciona que en el trayecto de la investigación se ha permitido conocer que mediante el Modelo SERVQUAL, podemos medir el nivel de esperado y el nivel recibido, por consiguiente los requerimientos que ofrece Etapa Ep, además el mencionado método es válido para medir la calidad del servicio en instituciones tanto del sector público como privado. De los resultados obtenidos en la investigación aplicando el modelo SERVQUAL con el cuestionario se ha logrado identificar que la empresa necesita mejoras en lo que se refiere en el área de atención al cliente, quienes en su mayoría se encuentran insatisfechos por el servicio que entrega la empresa.

En el trabajo de Tesis de Grado de Sarabia y Simba (Sarabia & Simba, 2018) acerca de “Evaluación de la satisfacción y calidad del servicio al cliente mediante el modelo SERVQUAL en la distribuidora K-Centro Pika” Se concluyó la importancia que los clientes dan a cada una

de las dimensiones y se determinó que al evaluar la calidad del servicio en la distribuidora existe un rango de porcentaje de 60-80 en las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad lo que indica que están en un nivel satisfecho. Gracias a la medición del servicio de calidad mediante las percepciones y expectativas de los clientes, se identificó las áreas de fuerza y debilidad de los servicios en la distribuidora.

Villacorta (2018) en su tesis menciona que tuvo como objetivo general determinar el nivel de percepción de la Calidad de servicio en una empresa privada de distribución en Chorrillos. El estudio de investigación es de tipo descriptivo, se realizó con el diseño no experimental de corte transversal, el método utilizado fue el hipotético-deductivo, la población de estudio estuvo conformada por 250 clientes y la muestra incluyó a 152 clientes. Para la recopilación de datos se utilizó el cuestionario SERVQUAL con la escala de medición de Likert. Los resultados evidenciaron que la percepción de la calidad de servicio en una empresa privada de distribución en Chorrillos tiene un nivel de insatisfacción del 63.2% y un nivel de satisfacción del 36.8%. Se concluyó que el nivel de la dimensión de elementos tangibles repercute considerablemente en el nivel de percepción de la calidad de servicio, debido a que cuenta con 92.8% (141) clientes insatisfechos. Mientras que la dimensión con mayor nivel de satisfacción es Confiabilidad que está representada por un 61.8% (94) clientes, por lo que se concluye que los clientes no se encuentran satisfechos con el servicio que adquieren de la empresa.

Tabla 5. Resumen del Marco Referencial

Autor	Año	País	Muestra	Hallazgos
Gabriel Adi	2003	México	80 Clientes	<p>La metodología que se llevó a cabo para realizar este caso de aplicación consistió principalmente en diseñar un cuestionario adecuado para el hotel, desarrollando cada ítem (pregunta) de modo que represente las características básicas del servicio de acuerdo con cada dimensión del modelo SERVQUAL.</p> <p>A fin de poder determinar cuáles son los aspectos más influyentes en la percepción que tienen los huéspedes del servicio, se calcularon los coeficientes de correlación entre las distintas dimensiones y la calificación general del servicio.</p>
Mayra Flores y Lourdes León	2014	Ecuador	400 clientes	<p>Se utilizó el modelo SERVQUAL, para lograr diseñar un plan de mejora. Gracias a la utilización del cuestionario, que contiene una escala de Likert, con sólidas evidencias de validez y confiabilidad de la satisfacción del cliente; y de esta manera se identifique problemas futuros para Etapa Ep.</p>

Dayana Sarabia y Ximena Simba	2018	Ecuador	382 clientes	Para determinar los resultados se utilizó el modelo Servqual que permite medir las expectativas y percepciones de los clientes en base a 5 dimensiones que son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, mismo que permite adaptar con facilidad a cualquier ámbito o área, tiene como propósito identificar las necesidades y exigencias de los clientes a la vez que controla y monitorea con el fin de evitar la presencia de problemas y mejorar la calidad de los servicios.
Jiménez Villacorta	2018	Perú	152 Clientes	Para la recopilación de datos se utilizó el cuestionario SERVQUAL con la escala de medición de Likert. Los resultados evidenciaron que la percepción de la calidad de servicio en una empresa privada de distribución en Chorrillos tiene un nivel de insatisfacción del 63.2% y un nivel de satisfacción del 36.8% Se concluyó que el nivel de la dimensión de elementos tangibles repercute considerablemente en el nivel de percepción de la calidad de servicio, debido a que cuenta con 92.8% (141) clientes insatisfechos.

Mejoramiento de procesos

Para llevar a cabo el proceso de mejoramiento continuo, se debe tomar en consideración que éste debe ser: rentable, es decir, debe requerir menos gastos que el beneficio que pueda aportar. Es necesario llevar a cabo un análisis global y detallado de la organización, para tomar la decisión de implantar un estudio de necesidades, si así la empresa lo requiere. (Bustamante & Isaac, 2011).

La mejora continua es un proceso estructurado en el que participan todas las personas de la organización con el objeto de incrementar progresivamente la calidad, la competitividad y la productividad, aumentando el valor para el cliente y aumentando la eficiencia en el uso de los recursos, en el seno de un entorno cambiante. (Ministerio de Fomento de España, 2005).

En particular, una diferencia importante para los servicios públicos es el pensamiento sistémico, que significa considerar y gestionar el "valor" entre organizaciones y entre ellas. Esto ya no implica optimizar una parte del proceso sino todo el sistema. Para hacer esto en las organizaciones de servicios, las personas, no las máquinas, son críticas, ya que son una parte inherente del sistema que brinda el servicio.

El factor clave del éxito es un liderazgo fuerte y un apoyo visible de la gerencia. Otros factores de éxito incluyen una estrategia de comunicación efectiva, capacitación y desarrollo apropiados, brindar recursos y tiempo para que se lleven a cabo las mejoras y utilizar experiencia y apoyo externos.

Dentro de los servicios públicos, la evidencia indica que la falta de comunicación clara con respecto al programa de mejora de procesos puede generar ansiedad y preocupación entre el personal y también la percepción de que el enfoque no es relevante para su función y organización. También hubo evidencia de una renuencia a utilizar el apoyo y la experiencia

externos con los altos directivos de los servicios públicos sintiendo que otras personas no entenderían su organización. Esto ilustra que puede haber demasiados gerentes que vean su organización no como un sistema sino como una entidad que solo puede aprender de una forma similar (por ejemplo, otra autoridad local).

Muchas de las barreras para la mejora de procesos fueron el reverso de los factores de éxito, por falta de liderazgo, estrategia de comunicación deficiente, falta de sentido de urgencia, falta de metodología, poco seguimiento y evaluación de resultados, poca consulta con las partes interesadas, compromiso deficiente con los empleados y, con menos recursos, equipos de implementación. Sin embargo, otra barrera que se observó fue la de las estructuras de mando y control que prevalecen dentro de las organizaciones del sector público.

El entorno, a menudo impulsado por revisiones de políticas y gastos, significa que el requisito de comprometerse con la mejora de procesos y otros conceptos es impulsado por la administración. Esto significa que el personal de los servicios públicos está orientado hacia la dirección y no hacia el cliente, por lo que responde a los requisitos de la gestión y no al cliente. Cambiar esta visión y estructura puede ser difícil, y probablemente no completamente posible, pero para que las metodologías de mejora de procesos sean más holísticas e integradas dentro de las organizaciones de servicio público, es importante encontrar una estructura que pueda respaldar tanto las políticas como las necesidades de los clientes.

Marco Legal

Para llevar a cabo la importación, antes se debe de saber qué tipo importación se va a realizar, según el COPCI (Codigo Organico de la Produccion, Comercio e Inversiones) estas se clasifican en: importación para el consumo. (Art. 147), admisión temporal para reexportación en el mismo estado. (Art. 148), admisión temporal para perfeccionamiento activo. (Art. 149),

reposición de mercancías con franquicia arancelaria. (Art. 150), transformación bajo control aduanero. (Art. 151), depósito aduanero. (Art. 152) y reimportación en el mismo estado. (Art. 152).

Según la Aduana del Ecuador (2017) la partida 87.12 comprende todas las bicicletas para niños. Los demás velocípedos para niños se clasifican en la partida 95.03, este tipo de mercadería está denominada como carga seca y no peligrosa.

Art. 34.- Elementos del Documento de transporte.

Sin perjuicio de los demás requisitos previstos en normas especiales o internacionales, el documento de transporte deberá contener la siguiente información:

- a) Lugar y fecha de celebración del acuerdo de voluntades;
- b) Nombre y dirección del operador de transporte, del embarcador (exportador, importador o intermediario) y del consignatario (a quien se le deberá entregar la carga en destino);
- c) Lugar y fecha en que fue recibida la mercancía por el operador de transporte, y lugar de destino donde deberá ser entregada;
- d) Descripción de la carga (tipo, naturaleza, cantidad, volumen, peso bruto y neto, marcas especiales, tipo de unitarización y valor referencial de la mercancía); e) Costos de transporte y monto de los intereses por demora en la entrega;
- f) Instrucciones del embarcador (exportador, importador o intermediario) al operador de transporte con relación a la carga; g) Lista de documentos entregados al operador de transporte; y,
- h) Instrucciones y datos específicos de cada modo de transporte

Contrato de Seguro

El Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador podrá solicitar al declarante, cuando lo considere necesario, la traducción de la información contenida en los documentos de soporte o de acompañamiento.

Art. 74.- Póliza de Seguro como parte de la Declaración. De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 110 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, el valor pagado debido a seguro de transporte constituye parte de la base imponible para el pago de los tributos al comercio exterior.

Art. 75.- Costo declarado por concepto de Seguro de Transporte. - ¿El costo por concepto de seguro de transporte que se declare, aun cuando la póliza no sea presentada, deberá ser el mismo que conste en la Póliza de Seguro de Transporte cuando existiere, la que cubrirá desde el lugar de entrega de la mercancía hasta el puerto o lugar de importación; sin embargo, de ello, dicha Póliza no será requerida ni como documento de acompañamiento ni como documento de soporte a la Declaración Aduanera y por tanto no se revisará durante el control concurrente.

Art. 76.- Costo presuntivo por concepto de Seguro de Transporte. - En caso de que la mercancía no estuviese cubierta al momento de presentar la Declaración Aduanera por una póliza de seguro, total o parcialmente, se deberá declarar por concepto de seguro un valor presuntivo, mismo que será del 1% (uno por ciento) del valor de las mercancías no cubiertas que ingresaren al país y que consten detalladas en la referida declaración.

Art. 77.- Control y verificación posterior de la póliza de seguro. Cuando se haya declarado un valor de póliza de seguro distinto al porcentaje establecido como valor presuntivo, el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador podrá revisar que los valores declarados sean idénticos a

aquellos que constan en la póliza de seguro que sirvió para el establecimiento de la base imponible.

Documentos

El agente aduanero debe presentar la DAI (declaración aduanera de importación) en un lapso de 15 días, además se deben adjuntar otros documentos de acompañamiento como son “Aquellos denominados de control, realizados previo a la embarcación de la medida importada, estos deben presentarse física o electrónicamente” (COPCI, 2010).

Según la Aduana del Ecuador (2017) se constituyen documentos de acompañamiento aquellos que, denominados de control previo, deben tramitarse y aprobarse antes del embarque de la mercancía de importación. (Art. 72 del Reglamento al Libro V del Copci).

Documentos de soporte

Constituirán la base de la información de la DAI a cualquier régimen. Estos documentos originales, ya sea en físico o electrónico, deberán reposar en el archivo del declarante o su Agente de Aduanas al momento de la presentación o transmisión de la Declaración Aduanera, y estarán bajo su responsabilidad conforme a lo determinado en la Ley. (Art. 73 del Reglamento al Libro V del Copci).

Documento de Transporte

Factura comercial o documento que acredite la transacción comercial

Certificado de Origen (cuando proceda)

Documentos que el SENA E o el Organismo regulador de Comercio Exterior considere necesarios.

Capítulo II: Metodología

En este capítulo se pretende exponer la metodología implementada para el desarrollo del presente trabajo, el cual tiene como título “Propuesta de mejora para los procesos de importación de bicicletas para mejorar la calidad de servicio a los clientes minoristas en la ciudad de Guayaquil”. Para lo cual el presente trabajo de investigación se apoya en el libro de Metodología de la investigación.

Diseño de la Investigación

Diseño de investigación se refiere al plan formulado que todo investigador debe seguir con el objetivo de adquirir de forma práctica y concreta información que permitirá responder a todas las preguntas relacionadas a la problemática. (Díaz, 2020).

El diseño de la investigación es de tipo no experimental con inmersión de campo, de corte longitudinal ya que este tipo permite evaluar secuenciada un fenómeno, en este caso los procesos de importación de las importadoras de bicicletas.

Para el presente estudio, se considera importante para el desarrollo una investigación en la que se presente la oportunidad de conocer todo el contexto con el objetivo de estudio, en este caso la propuesta de mejora para los procesos de importación de bicicletas para mejorar la calidad de servicio a los clientes minoristas en la ciudad de Guayaquil.

Enfoque

Según los autores (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014) los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto constituyen posibles elecciones para enfrentar problemas de investigación y resultan igualmente valiosos. Son, hasta ahora, las mejores formas diseñadas por la humanidad para investigar y generar conocimientos.

Enfoque Cualitativo

Los autores Blasco y Pérez (2007) señalan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes.

En el estudio presente se considera que el fenómeno de estudio se centra en el análisis del proceso de importación y su afectación a los clientes minoristas de bicicletas de la ciudad de Guayaquil, para esto se selecciona el enfoque cualitativo. El enfoque seleccionado se utiliza a través de elaboración de encuestas o cuestionarios para su análisis de datos. Este enfoque se caracteriza por mantener un orden específico, sin pasar por alto procesos que sean significativos para el análisis de la información obtenida.

Alcance de Investigación

La investigación exploratoria se aplica en aquellas situaciones donde el problema es parcial o totalmente desconocido por el investigador, este tipo de estudio con ayuda de información secundaria permite tener una mayor aproximación y familiaridad con la problemática (Trespacios, 2013).

Esta investigación busca analizar la incidencia de los procesos de importación de bicicletas y su afectación a los clientes minoristas de la ciudad de Guayaquil. Mediante el análisis descriptivo y los factores que afectan al proceso.

Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población es: “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”.(p.174).

Una población es un todo, es decir, la sumatoria de cada miembro forma un conjunto total de individuos que por sus particularidades o características generan interés y necesidad de ser estudiados por parte del investigador. (Larzon, 2014). En el presente estudio se tomó en cuenta a los medianos y pequeños empresarios minoristas del sector de bicicletas de la ciudad de Guayaquil.

Muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2014) en su libro de metodología de investigación define muestra como: " Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta.".(p.176).

Según John W. Creswell, (2007) lo define como: un procedimiento, de muestreo cuantitativo en el que el investigador selecciona a los participantes, que están dispuestos y disponibles en esta investigación.

Se empleará el muestreo por conveniencia, técnica de tipo no probabilístico, donde podemos ver que dependerá directamente de las características y criterios de esta investigación. A su vez como disponibilidad de los empresarios minoristas de bicicletas para poder realizarle las encuestas

Instrumento de la Investigación

La recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población o una muestra extensa de ella mediante una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto. (Lopez & Fachelli, 2015).

La metodología que se llevó a cabo para realizar este estudio es la implementación del Modelo SERVQUAL, a todos los clientes minoristas que venden bicicletas en la ciudad de

Guayaquil así mismo también a los importadores, para medir las distintas percepciones de calidad de servicio que tienen los involucrados.

En base de lo antes mencionado, el tipo de cuestionario que se va a realizar será en base a la Escala de Likert que se utiliza para cuestionar a las personas sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración. Se realizará una encuesta con el modelo SERVQUAL donde se deberá determinar cuál de las dimensiones es la que predomina.

La estructura del cuestionario del Modelo Servqual, está basado en 5 dimensiones, y de éstas surgen 22 ítems. Para determinar la importancia de cada ítem, se maneja una escala de Likert 3 de 1 al 7, en donde, 1 representa el puntaje más bajo, es decir, cuando el cliente está en total desacuerdo, y 7 representa el puntaje más alto, es decir, cuando el cliente está muy de acuerdo con la pregunta. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985).

Este cuestionario está clasificado en 5 dimensiones para poder medir la calidad de servicio de los clientes minoristas de bicicletas de la ciudad de Guayaquil. Las cuales son:

- **Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
- **Capacidad de Respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- **Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
- **Elementos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Capítulo III: Resultados

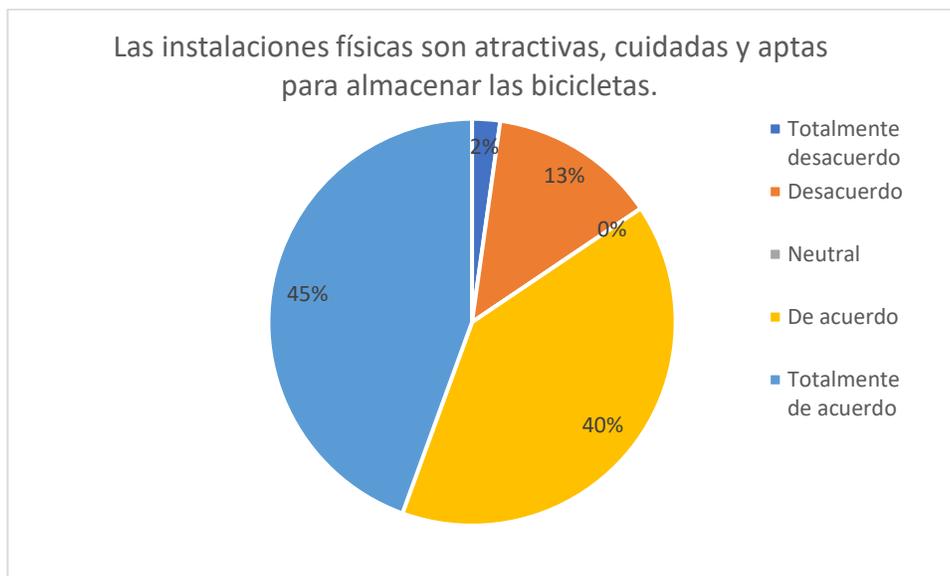
Análisis de encuestas

Elementos Tangibles

Tabla 6. Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para almacenar las bicicletas.

	Respuestas	fi	Porcentaje	FR
1	Totalmente desacuerdo	1	2%	1
2	Desacuerdo	6	13%	7
3	Neutral	0	0%	7
4	De acuerdo	18	41%	25
5	Totalmente de acuerdo	20	44%	45

Gráfico 6. Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para almacenar las bicicletas

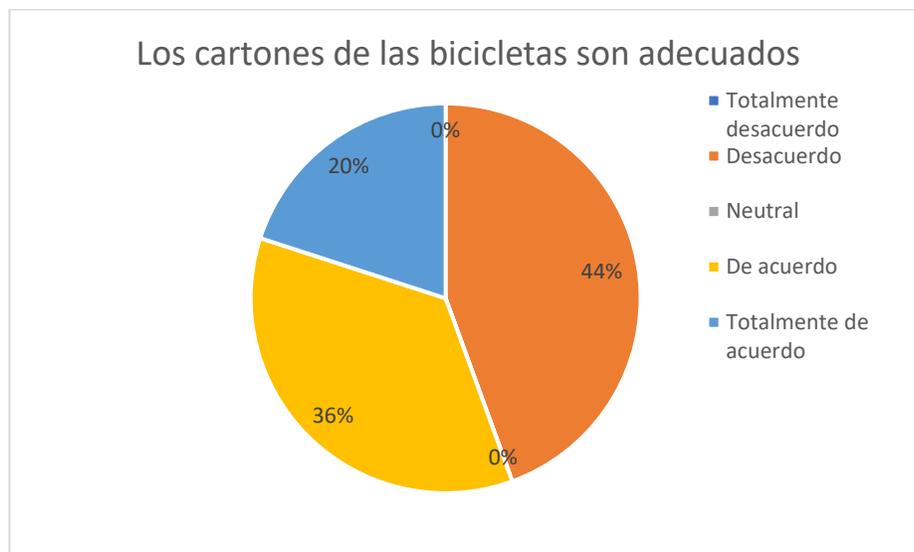


Análisis: Se puede observar que del 100% de encuestados, que en su mayoría un 45 % están totalmente de acuerdo, seguido de un 40% de acuerdo, esto quiere decir que los clientes minoristas de bicicletas se sienten conforme a las instalaciones físicas de los importadores de bicicletas en la ciudad de Guayaquil

Tabla 7. Los cartones de las bicicletas son adecuados

	Respuestas	fi	Porcentaje	FR
1	Totalmente desacuerdo	0	0%	0
2	Desacuerdo	20	44%	20
3	Neutral	0	0%	20
4	De acuerdo	16	36%	36
5	Totalmente de acuerdo	9	20%	45

Gráfico 7. Los cartones de las bicicletas son adecuados

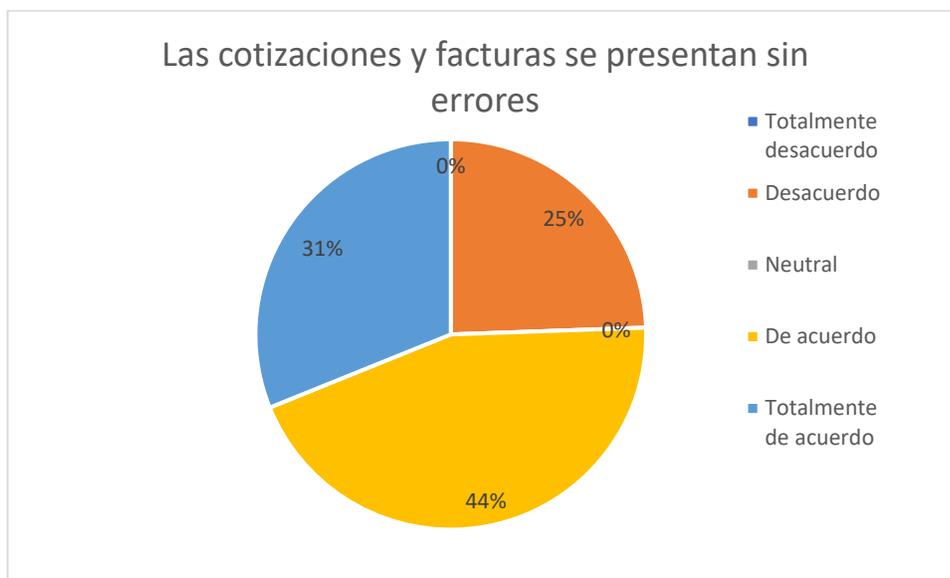


Análisis: Se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría el 44% están en desacuerdo, seguido de un 36% totalmente en desacuerdo, esto se ve reflejado debido a que los importadores de bicicletas muchas veces optan por fundas para embalar las bicicletas para minimizar su costo y que se pueden almacenar más en los contenedores.

Tabla 8. Las cotizaciones y facturas se presentan sin errores

	Respuestas	fi	Porcentaje	FR
1	Totalmente desacuerdo	0	0%	0
2	Desacuerdo	11	24%	11
3	Neutral	0	0%	11
4	De acuerdo	20	44%	31
5	Totalmente de acuerdo	14	31%	45

Gráfico 8. Las cotizaciones y facturas se presentas sin errores

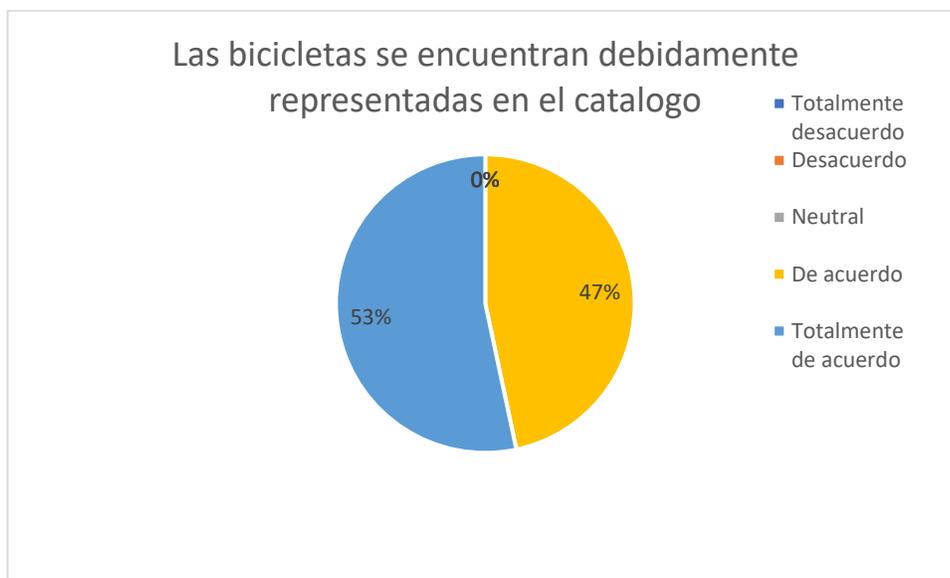


Análisis: Se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría el 44% de los clientes minoristas de bicicletas están de acuerdo, seguido de un 31% totalmente desacuerdo, según las investigaciones previas esto se puede evidenciar a la hora de facturar pedidos anticipados y pagarlos antes de que lleguen a las bodegas de los importadores.

Tabla 9. Las bicicletas se encuentran debidamente representadas en el catalogo

	Respuestas	fi	Porcentaje	FR
1	Totalmente desacuerdo	0	0%	0
2	Desacuerdo	0	0%	0
3	Neutral	0	0%	0
4	De acuerdo	21	47%	21
5	Totalmente de acuerdo	24	53%	45

Gráfico 9. Las bicicletas se encuentran debidamente representadas en el catalogo



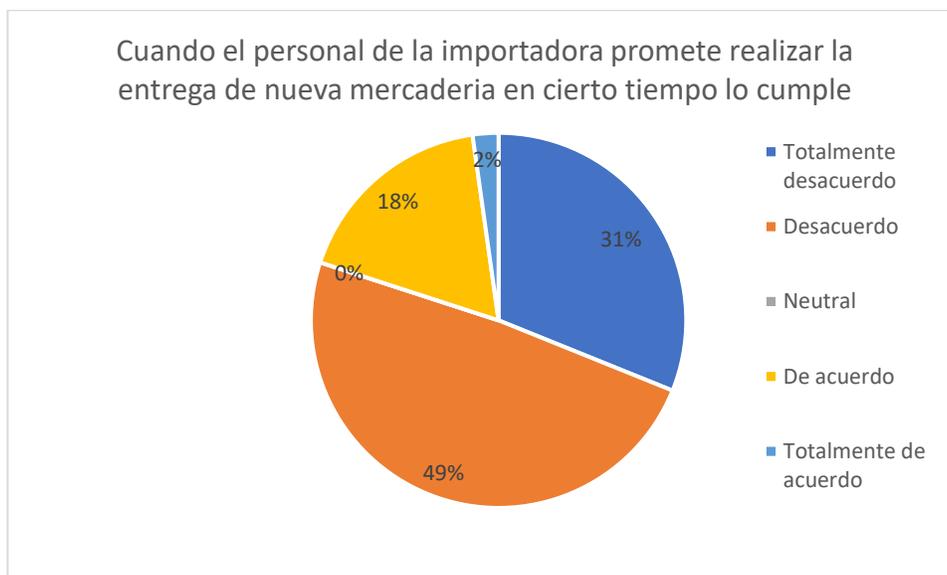
Análisis: Se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 53% están en totalmente de acuerdo, seguido con un 47% de acuerdo, según las encuestas los importadores de bicicletas representan sus productos nuevos en catálogos en alta definición en pdf. Esto se ve reflejado a la hora de poder visualizar los nuevos modelos de bicicletas por parte de los clientes minoristas para poder elegir cual comprar.

Dimensión de Fiabilidad

Tabla 10. Cuando el personal de la importadora promete realizar la entrega de nueva mercadería en cierto tiempo lo cumplen

	Respuestas	fi	Porcentaje	FR
1	Totalmente desacuerdo	14	31%	14
2	Desacuerdo	22	49%	36
3	Neutral	0	0%	36
4	De acuerdo	8	18%	44
5	Totalmente de acuerdo	1	2%	45

Gráfico 10. Cuando el personal de la importadora promete realizar la entrega de nueva mercadería en cierto tiempo lo cumplen

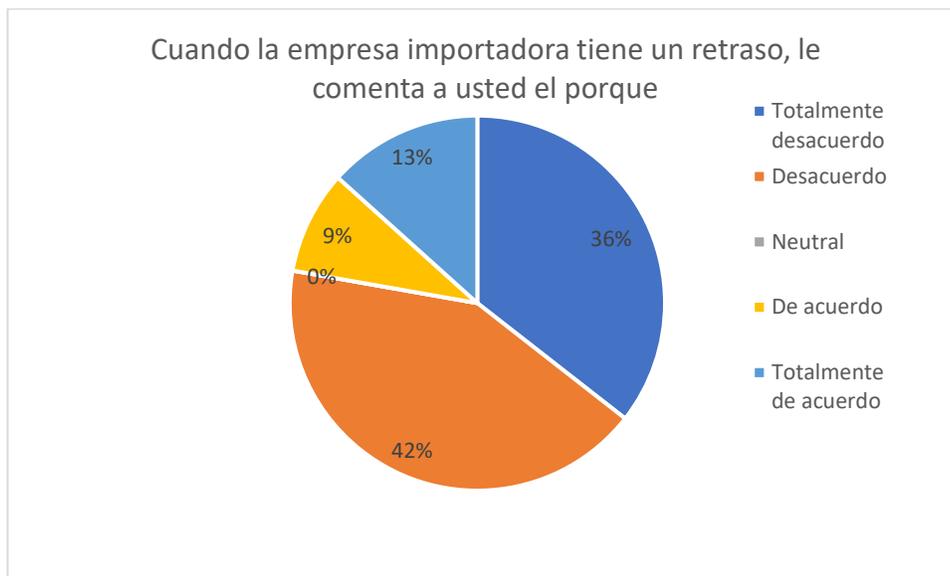


Análisis: Se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría el 49% de los clientes minoristas de bicicletas están en desacuerdo, seguido de un 31% en total desacuerdo, esto es debido a que la mayoría de clientes minoristas de bicicletas han tenido problemas en el tiempo de entrega de nuevas bicicletas a finales del año anterior.

Tabla 11. Cuando la empresa importadora tiene un retraso, le comenta a usted él porque

	Respuestas	fi	Porcentaje	FR
1	Totalmente desacuerdo	16	36%	16
2	Desacuerdo	19	42%	35
3	Neutral	0	0%	35
4	De acuerdo	4	9%	39
5	Totalmente de acuerdo	6	13%	45

Gráfico 11. Cuando la empresa importadora tiene un retraso, le comenta a usted él porque

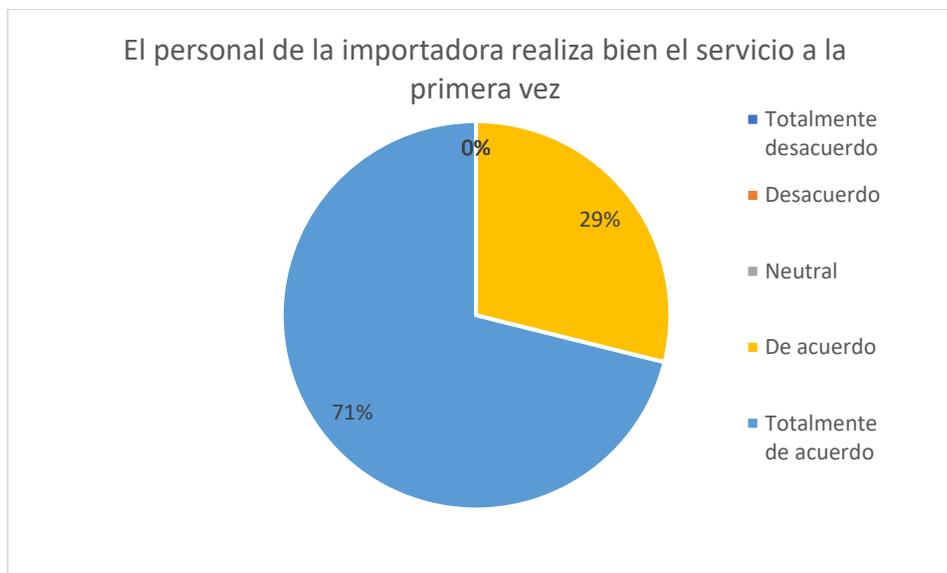


Análisis: Se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 42% están desacuerdo, seguido de un 36% en total desacuerdo, esto es debido a que las empresas importadoras no suelen indicarles a sus clientes minoristas por qué se suelen retrasar sus pedidos de bicicletas. Debido a que pueden ser problemas de planificación por parte del personal de la misma empresa.

Tabla 12. El personal de la importadora realiza bien el servicio a la primera vez

	Respuestas	fi	Porcentaje	FR
1	Totalmente desacuerdo	0	0%	0
2	Desacuerdo	0	0%	0
3	Neutral	0	0%	0
4	De acuerdo	13	29%	13
5	Totalmente de acuerdo	32	71%	45

Gráfico 12. El personal de la importadora realiza bien el servicio a la primera vez

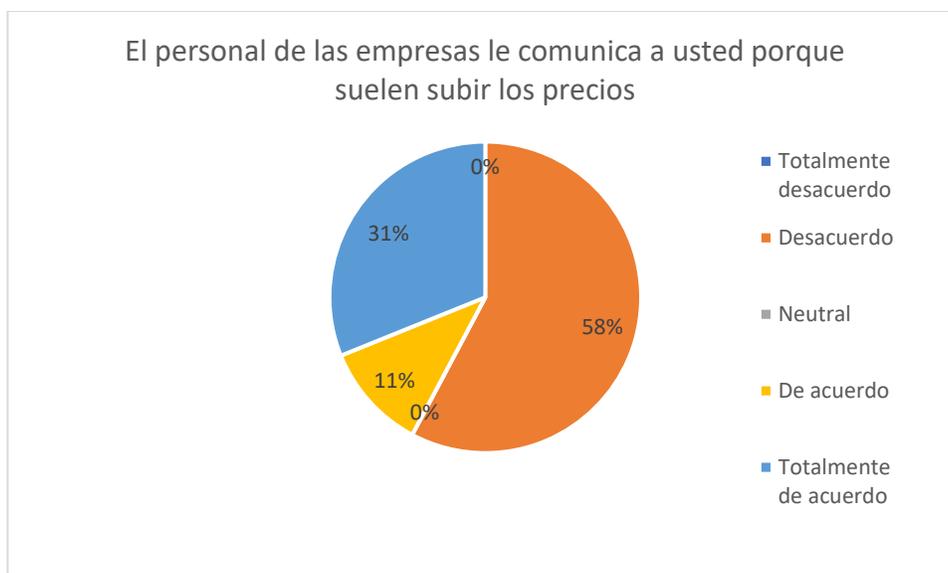


Análisis: Se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 71% están en totalmente de acuerdo, seguido de un 29% de acuerdo, esto es debido a que las importadoras de bicicletas por lo general suelen darse a conocer con entregas de bicicletas de sus bodegas en existencia por parte de los nuevos clientes minoristas.

Tabla 13. El personal de la empresa le comunica a usted porque suelen subir los precios

	Respuestas	fi	Porcentaje	FR
1	Totalmente desacuerdo	0	0%	0
2	Desacuerdo	26	58%	26
3	Neutral	0	0%	26
4	De acuerdo	5	11%	31
5	Totalmente de acuerdo	14	31%	45

Gráfico 13. El personal de las empresas le comunica a usted porque suelen subir los precios

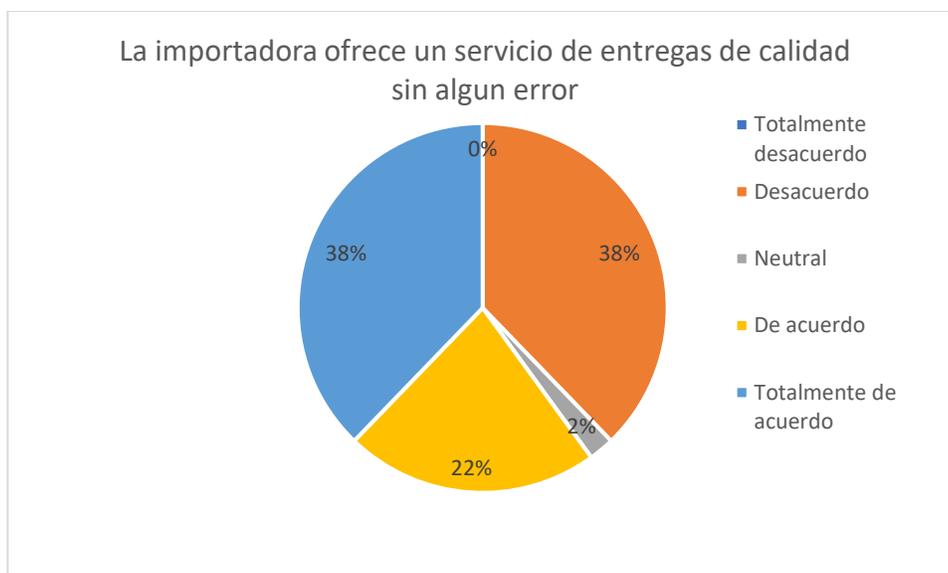


Análisis: Se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 58% están en desacuerdo, seguido de un 31% en total desacuerdo, esto se da debido a que el personal de las importadoras de bicicletas no suele informar de manera adecuada a los clientes minoristas. Pero suelen preguntar y les responden con un tiempo de demora

Tabla 14. La importadora ofrece un servicio de entregas de calidad sin error alguno

	Respuestas	fi	Porcentaje	FR
1	Totalmente desacuerdo		0%	0
2	Desacuerdo	17	38%	17
3	Neutral	1	2%	18
4	De acuerdo	10	22%	28
5	Totalmente de acuerdo	17	38%	45

Gráfico 14. La importadora ofrece un servicio de entregas de calidad sin algún error



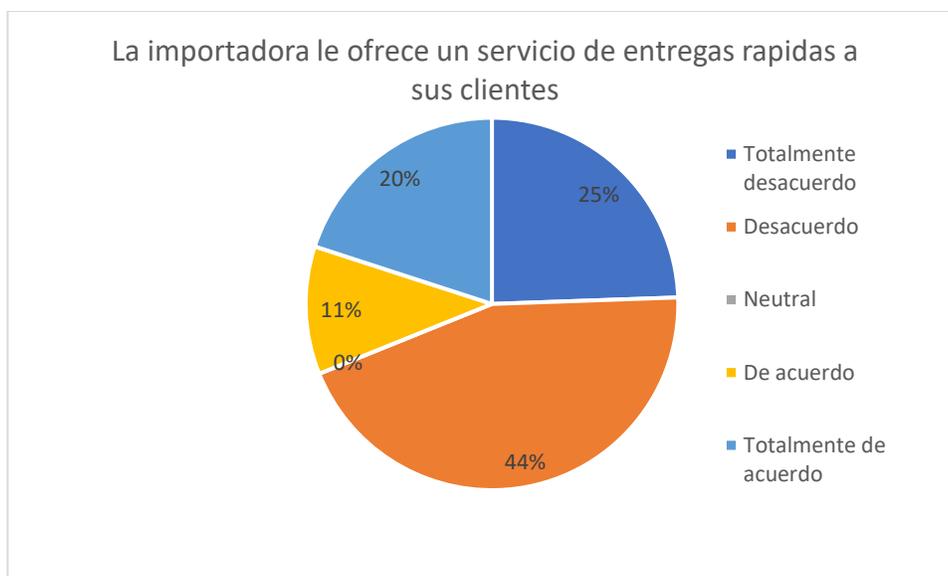
Análisis: Se puede observar que del 100% de encuestados, se puede observar que las respuestas totalmente en desacuerdo y desacuerdo tienen la mayor frecuencia con un 38% y 38%, esto se refleja por parte de las importadoras de bicicletas en demoras en los tiempos de entrega y falta de atención en reclamos de bicicletas defectuosas.

Capacidad de Respuesta

Tabla 15. La importadora le ofrece un servicio de entregas rápido a sus clientes

	Respuestas	fi	Porcentaje	FR
1	Totalmente desacuerdo	11	24%	11
2	Desacuerdo	20	44%	31
3	Neutral	0	0%	31
4	De acuerdo	5	11%	36
5	Totalmente de acuerdo	9	20%	45

Gráfico 15. La importadora le ofrece un servicio de entregas rápidas a sus clientes

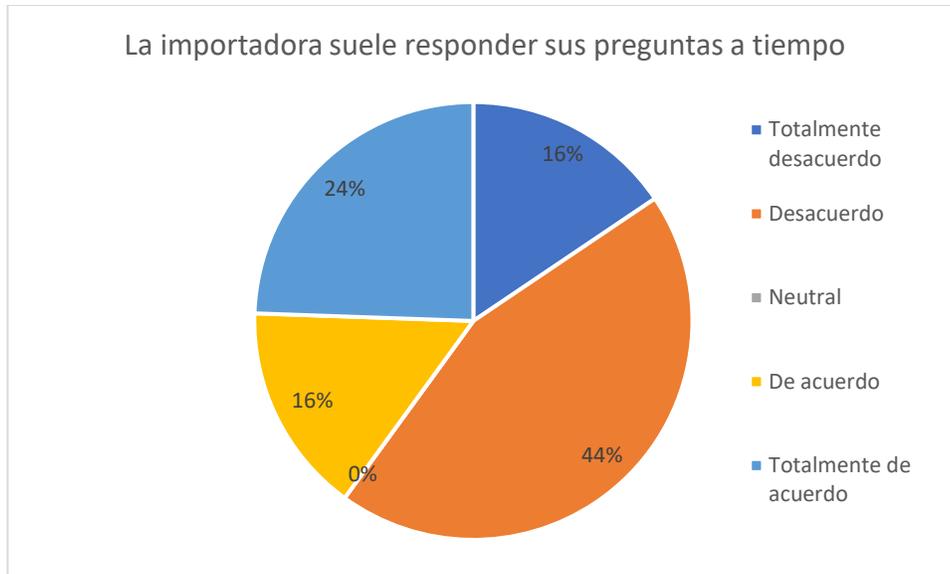


Análisis: Se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría el 44% opto por elegir la respuesta en desacuerdo, seguido de un 25% totalmente desacuerdo, debido a que según investigaciones relacionadas se han detectado que la mayoría de las importadoras de bicicletas suelen demorarse en entregas de nuevos ingresos de bicicletas.

Tabla 16. La importadora suele responder sus preguntas a tiempo

	<i>Respuestas</i>	<i>fi</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>FR</i>
1	Totalmente desacuerdo	7	16%	7
2	Desacuerdo	20	44%	27
3	Neutral	0	0%	27
4	De acuerdo	7	16%	34
5	Totalmente de acuerdo	11	24%	45

Gráfico 16. La importadora suele responder sus preguntas a tiempo

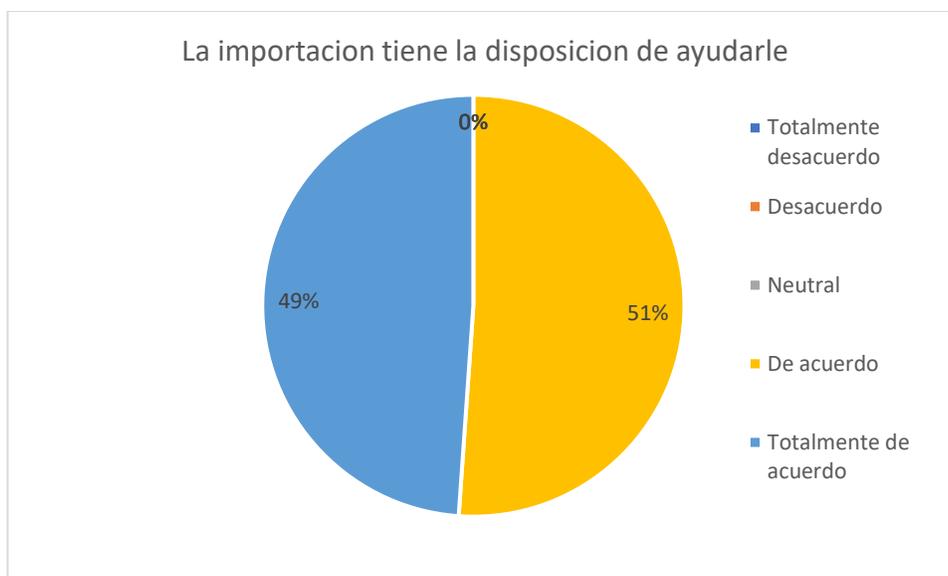


Análisis: Se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 44% están en desacuerdo, seguido de un 24% de totalmente de acuerdo, estos datos pueden ir de la mano ya que algunas importadoras de bicicletas si tienen atenciones personalizadas y a tiempo completo frente a otras que no suelen contar con este tipo de atención.

Tabla 17. La importadora tiene la disposición de ayudarlo

	Respuestas	fi	Porcentaje	FR
1	Totalmente desacuerdo		0%	0
2	Desacuerdo		0%	0
3	Neutral	0	0%	0
4	De acuerdo	23	51%	23
5	Totalmente de acuerdo	22	49%	45

Gráfico 17. La importadora tiene la disposición de ayudarlo

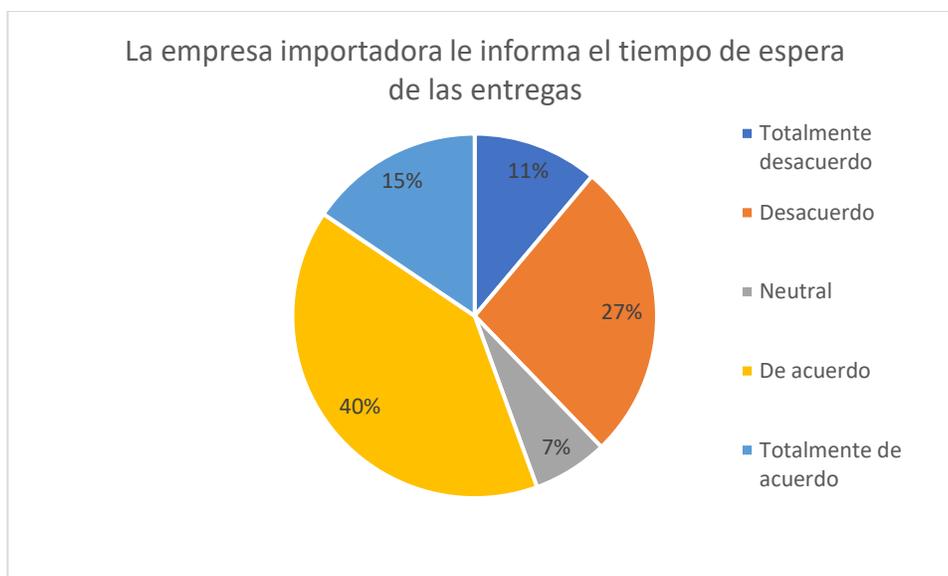


Análisis: Se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 51% está de acuerdo, asimismo el 49% restante está totalmente de acuerdo. Esto es claro por que la mayoría de empresas de importación de bicicletas siempre tienen disposición de ayudar a sus clientes cuando se les presente algún inconveniente, pero a su vez también algunas importadoras no suelen ayudar a sus clientes.

Tabla 18. La empresa importadora le informa el tiempo de espera de las entregas

	Respuestas	fi	Porcentaje	FR
1	Totalmente desacuerdo	5	11%	5
2	Desacuerdo	12	27%	17
3	Neutral	3	7%	20
4	De acuerdo	18	40%	38
5	Totalmente de acuerdo	7	16%	45

Gráfico 18. La empresa importadora le informa el tiempo de espera de las entregas

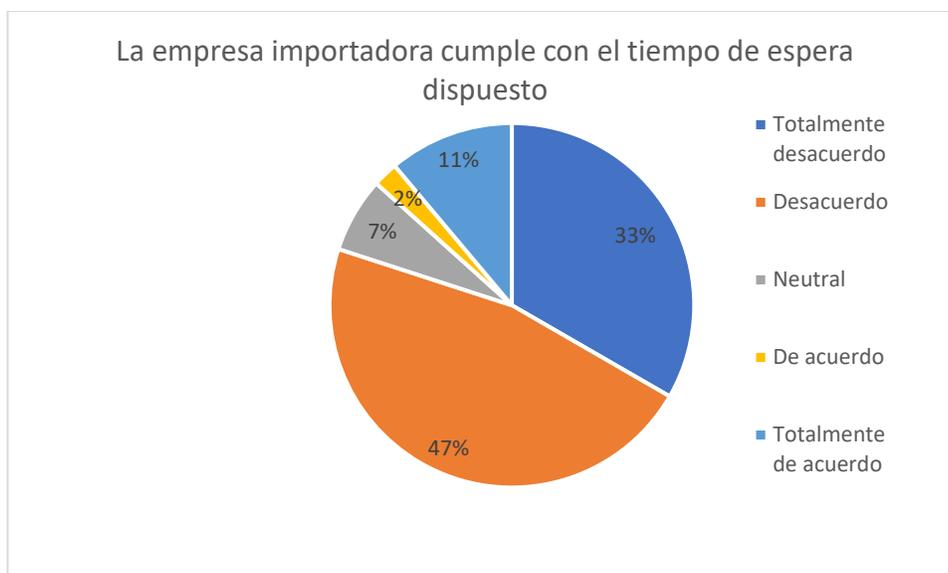


Análisis: Se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 40% están de acuerdo, seguido de un 27% en desacuerdo, porque algunas importadoras suelen informar los tiempos de entregas de las nuevas bicicletas, pero a la hora del tiempo establecido no suelen cumplir.

Tabla 19. La empresa importadora cumple con el tiempo de espera dispuesto

	Respuestas	fi	Porcentaje	FR
1	Totalmente desacuerdo	15	33%	15
2	Desacuerdo	21	47%	36
3	Neutral	3	7%	39
4	De acuerdo	1	2%	40
5	Totalmente de acuerdo	5	11%	45

Gráfico 19. La empresa importadora cumple con el tiempo de espera dispuesto



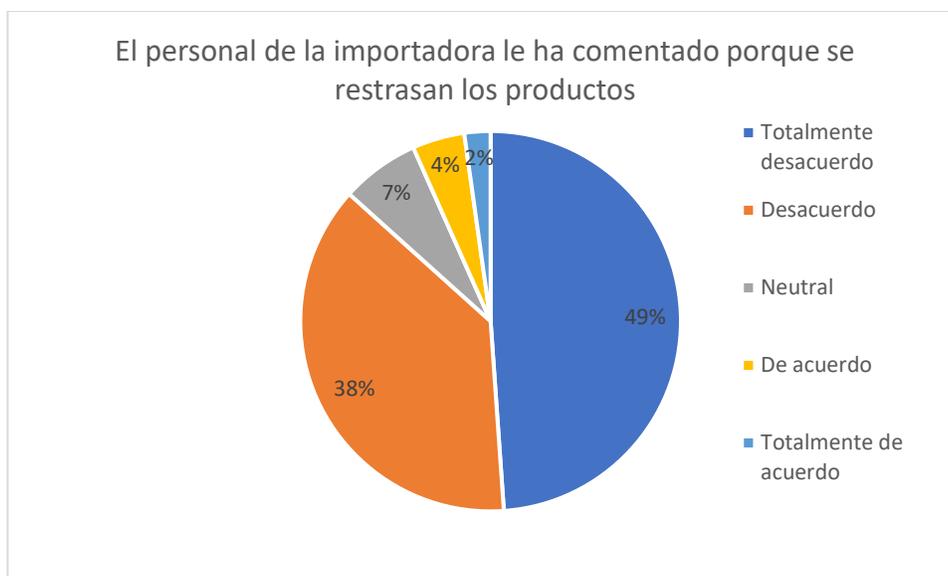
Análisis: Se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 47% están en desacuerdo con respecto a si la empresa importadora cumple con el tiempo de espera dispuesto, asimismo con el 33% totalmente en desacuerdo, esto va relacionado con la anterior pregunta que debido a que los procesos de importación en las empresas importadoras son deficientes, no suelen cumplir los tiempos dispuestos a las entregas.

Seguridad

Tabla 20. El personal de la importadora le ha comentado porque se retrasan los productos

	Respuestas	fi	Porcentaje	FR
1	Totalmente desacuerdo	22	49%	22
2	Desacuerdo	17	38%	39
3	Neutral	3	7%	42
4	De acuerdo	2	4%	44
5	Totalmente de acuerdo	1	2%	45

Gráfico 20. El personal de la importadora le ha comentado porque se retrasan los productos



Análisis: Se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 49% están totalmente desacuerdo con respecto a sí la importadora le comenta porque se retrasan los pedidos, asimismo el 38% desacuerdo, esto se da debido a la mala gestión de información por parte de los departamentos de las importadoras de bicicletas.

Tabla 21. Se siente seguro cuando realiza un pedido a la importadora

	Respuestas	fi	Porcentaje	FR
1	Totalmente desacuerdo	0	0%	0
2	Desacuerdo	2	4%	2
3	Neutral	2	4%	4
4	De acuerdo	20	44%	24
5	Totalmente de acuerdo	21	47%	45

Gráfico 21. Se siente seguro cuando realiza un pedido a la importadora

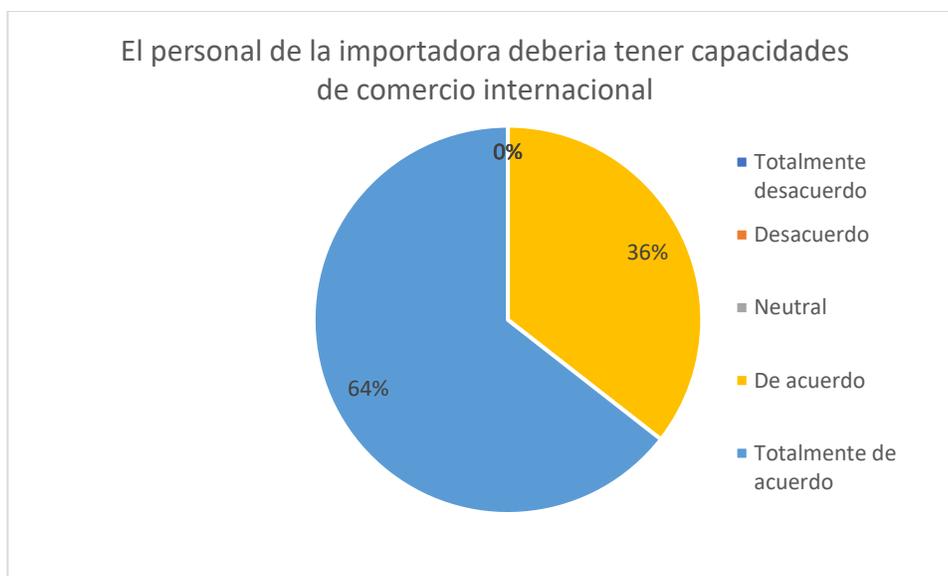


Análisis: Se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 47% están totalmente en de acuerdo con respecto a sí se siente seguro cuando realiza un pedido a la importadora, asimismo el 44% de acuerdo. El nivel de aceptación por parte de esta pregunta con respecto a la seguridad de brinda las empresas importadoras es alto debido a que cuentan con instalaciones y también suelen brindar descuentos

Tabla 22. El personal de la importadora debería tener capacitaciones de comercio internacional

	Respuestas	fi	Porcentaje	FR
1	Totalmente desacuerdo	0	0%	0
2	Desacuerdo	0	0%	0
3	Neutral	0	0%	0
4	De acuerdo	16	36%	16
5	Totalmente de acuerdo	29	64%	45

Gráfico 22. El personal de la importadora debería tener capacitaciones de comercio internacional

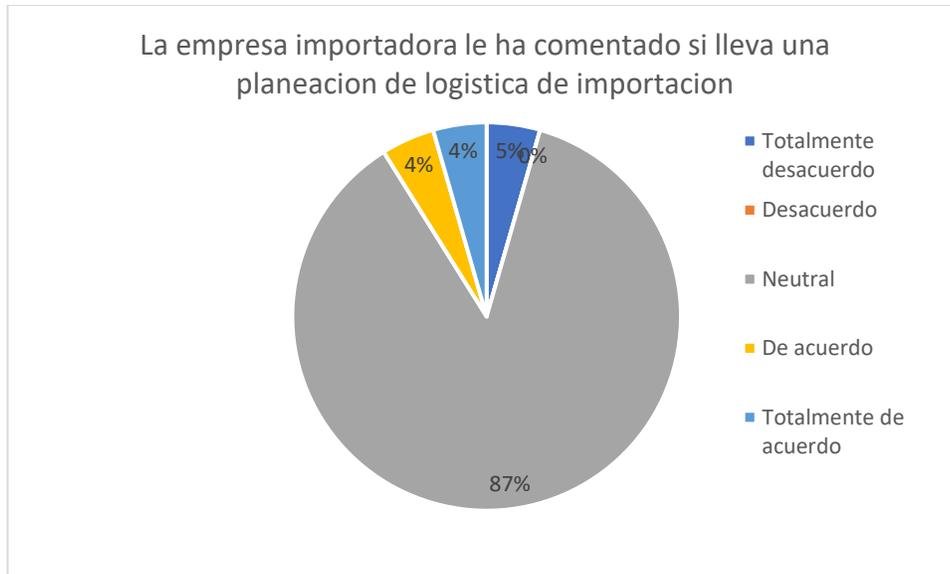


Análisis: Se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 64% están totalmente de acuerdo con respecto a sí el personal de la importadora debería tener capacitaciones de comercio internacional, asimismo el 36% de acuerdo. Esta pregunta los clientes minoristas la ven relacionada a la buena calidad de servicio que pueden mejorar las importadoras con respecto a mejorar la productividad de las empresas importadoras.

Tabla 23. La empresa importadora le ha comentado si lleva una planeación de logística de importación

	Respuestas	fi	Porcentaje	FR
1	Totalmente desacuerdo	2	4%	2
2	Desacuerdo	0	0%	2
3	Neutral	39	87%	41
4	De acuerdo	2	4%	43
5	Totalmente de acuerdo	2	4%	45

Gráfico 23. La empresa importadora le ha comentado si lleva una planeación de logística de importación



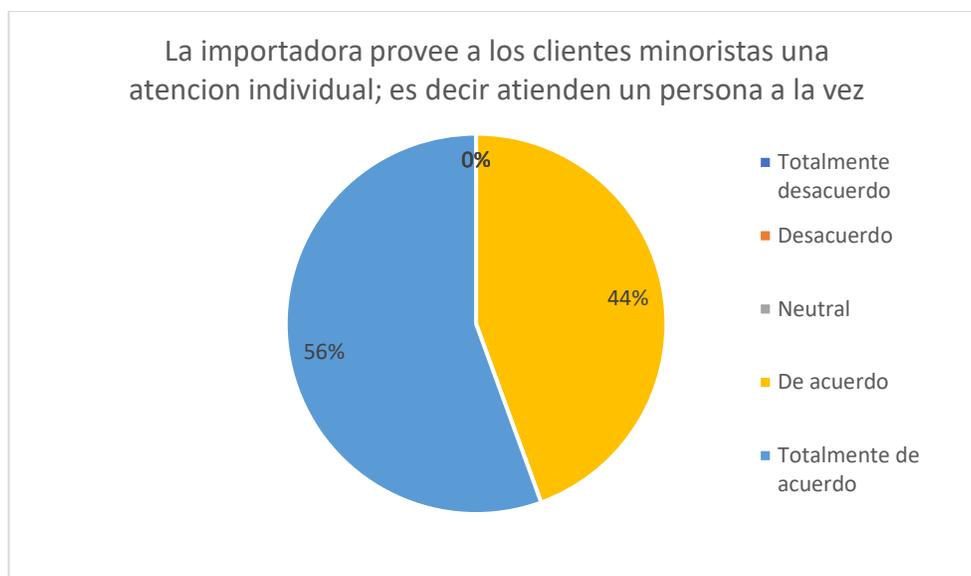
Análisis: Se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 87% están en una posición neutral con respecto a sí la empresa le ha comentado si lleva una planeación de logística de importación, esta cuestión va relacionada a que los clientes minoristas de bicicletas y su satisfacción, pero esto sería beneficioso para la empresa para mejorar su logística de importación ya que mejorarían sus tiempos de entregas

Empatía

Tabla 24. La importadora provee a los clientes minoristas una atención individual; es decir atienden una persona a la vez

	Respuestas	fi	Porcentaje	FR
1	Totalmente desacuerdo	0	0%	0
2	Desacuerdo	0	0%	0
3	Neutral	0	0%	0
4	De acuerdo	20	44%	20
5	Totalmente de acuerdo	25	56%	45

Gráfico 24. La importadora provee a los clientes minoristas una atención individual; es decir atienden a una persona a la vez

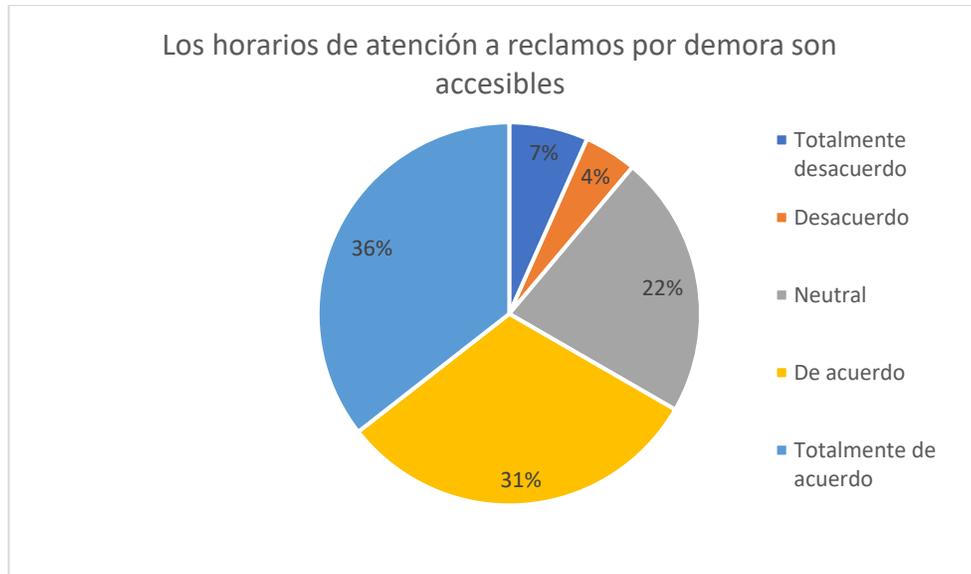


Análisis: Se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 56% están totalmente de acuerdo, seguido de un 44% de acuerdo con respecto a sí la importadora provee a los clientes minoristas una atención individual; es decir atienden una persona a la vez, la aceptación de esta pregunta es buena debido a que la mayoría de empresas importadoras cuentan con instalaciones de atención a los clientes minoristas individuales o incluso si quieren atención por WhatsApp.

Tabla 25. Los horarios de atención a reclamos por demora son accesibles

	Respuestas	fi	Porcentaje	FR
1	Totalmente desacuerdo	3	7%	3
2	Desacuerdo	2	4%	5
3	Neutral	10	22%	15
4	De acuerdo	14	31%	29
5	Totalmente de acuerdo	16	36%	45

Gráfico 25. Los horarios de atención a reclamos por demora son accesibles

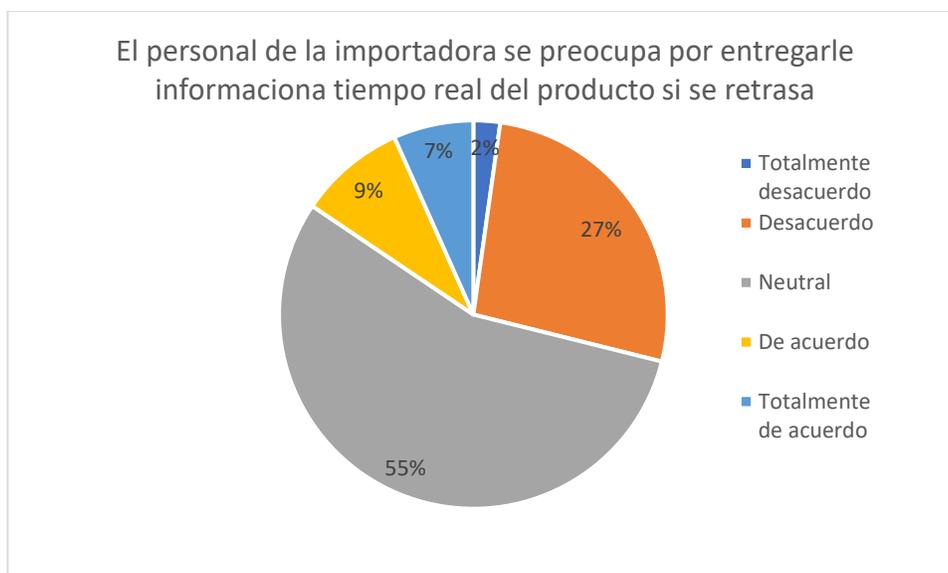


Análisis: Se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 36% están en totalmente de acuerdo con los horarios de atención a reclamos, asimismo el 31% de acuerdo. La aceptación de esta pregunta es buena debido a que las atenciones además de ser en las instalaciones físicas pueden ser también por WhatsApp.

Tabla 26. El personal de la importadora se preocupa por entregarle información a tiempo real, del producto si se retrasa

	Respuestas	fi	Porcentaje	FR
1	Totalmente desacuerdo	1	2%	1
2	Desacuerdo	12	27%	13
3	Neutral	25	56%	38
4	De acuerdo	4	9%	42
5	Totalmente de acuerdo	3	7%	45

Gráfico 26. El personal de la importadora se preocupa por entregarle información a tiempo real del producto si se retrasa

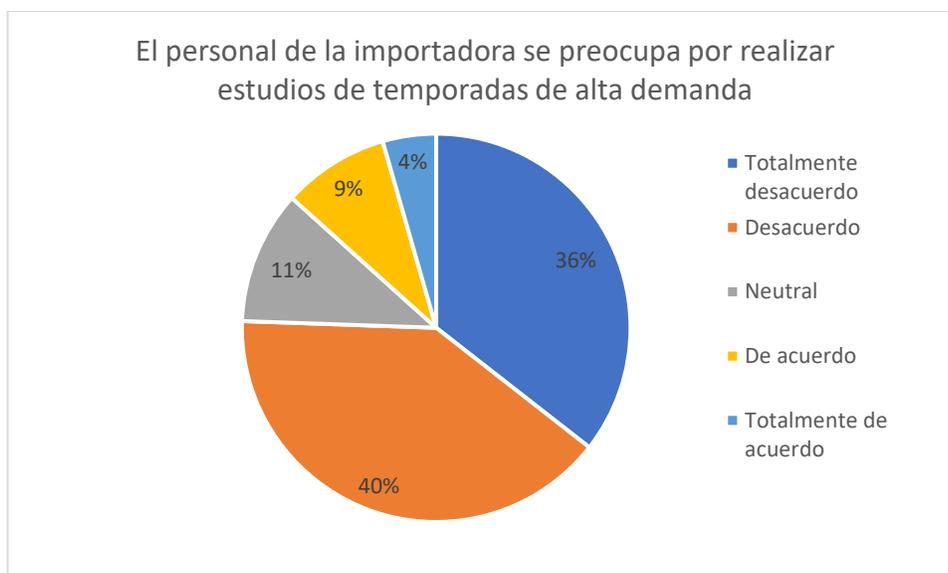


Análisis: Se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 55% están neutral con respecto a sí el personal de la importadora se preocupa en entregarle información a tiempo real del producto si se retrasa; es decir desconocen de esto, asimismo el 27% está en desacuerdo. Según estos resultados se compruebe lo investigado que las empresas no dan el respectivo seguimiento a los procesos de importación, por esto no pueden informar de manera adecuada al cliente minorista a tiempo real.

Tabla 27. El personal de la importadora se preocupa por realizar estudios de temporadas de alta demanda

	Respuestas	fi	Porcentaje	FR
1	Totalmente desacuerdo	16	36%	16
2	Desacuerdo	18	40%	34
3	Neutral	5	11%	39
4	De acuerdo	4	9%	43
5	Totalmente de acuerdo	2	4%	45

Gráfico 27. El personal de la importadora se preocupa por realizar estudios de temporadas de alta demanda

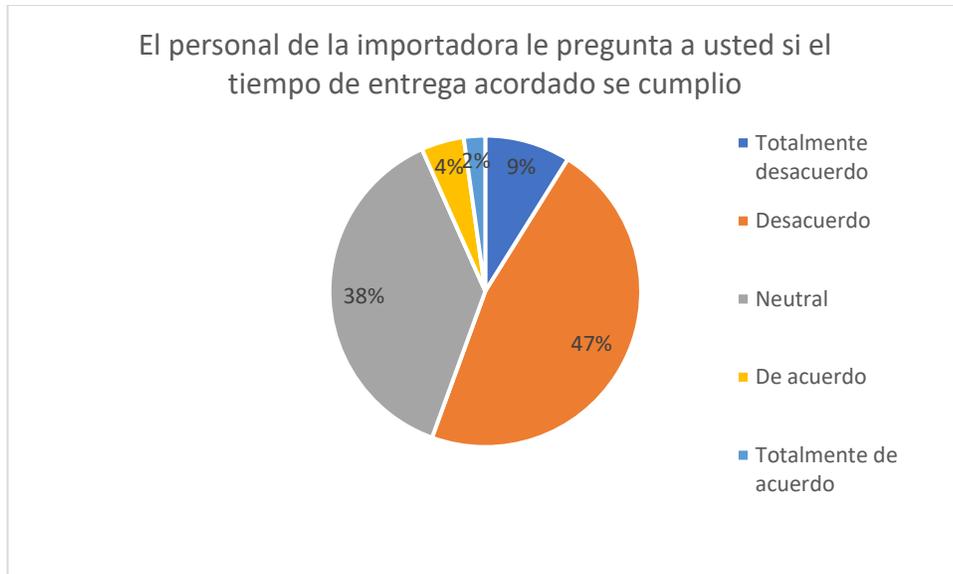


Análisis: Se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 40% están en desacuerdo con respecto a si el personal de la importadora se preocupa por realizar estudios de temporadas de alta demanda, asimismo el 36% está en totalmente desacuerdo. Esto sería beneficioso para los clientes minoristas debido a que las empresas importadoras no lo suelen realizar y en temporadas de alta demanda suelen no tener stock para vender y satisfacer las necesidades de los clientes minoristas.

Tabla 28. El personal comprende las necesidades específicas de cada uno de los clientes minoristas

	Respuestas	fi	Porcentaje	FR
1	Totalmente desacuerdo	4	9%	4
2	Desacuerdo	21	47%	25
3	Neutral	17	38%	42
4	De acuerdo	2	4%	44
5	Totalmente de acuerdo	1	2%	45

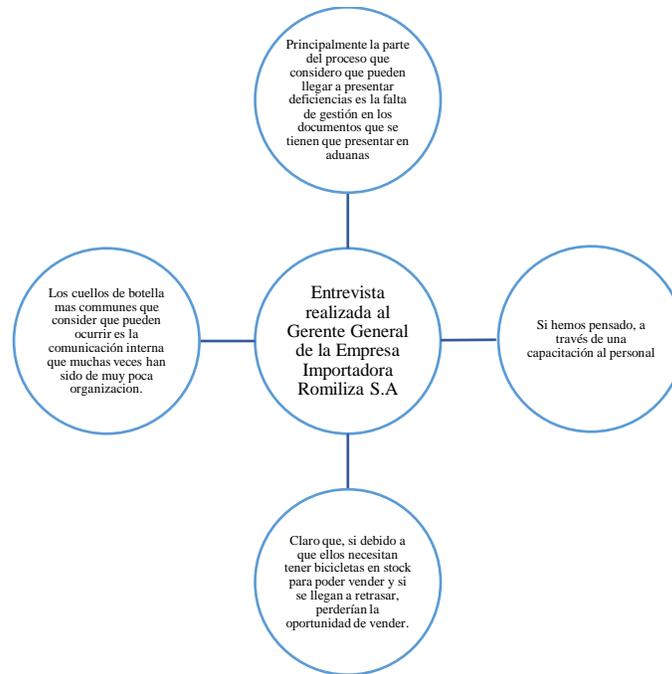
Gráfico 28. El personal de la importadora le pregunta a usted si el tiempo de entrega acordado se cumplió



Análisis: Se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 47% están en desacuerdo con respecto a si el personal de la importadora le pregunta a usted si el tiempo de entrega acordado se cumplió esto comprende las necesidades específicas de cada uno de los clientes minoristas, asimismo el 38% estuvo neutral. Este resultado se debe a que en la mayoría de los casos no se suelen respetar los tiempos establecidos de entregas, debido a las malas gestiones en los procesos de importación de bicicletas

Resultado de Entrevistas

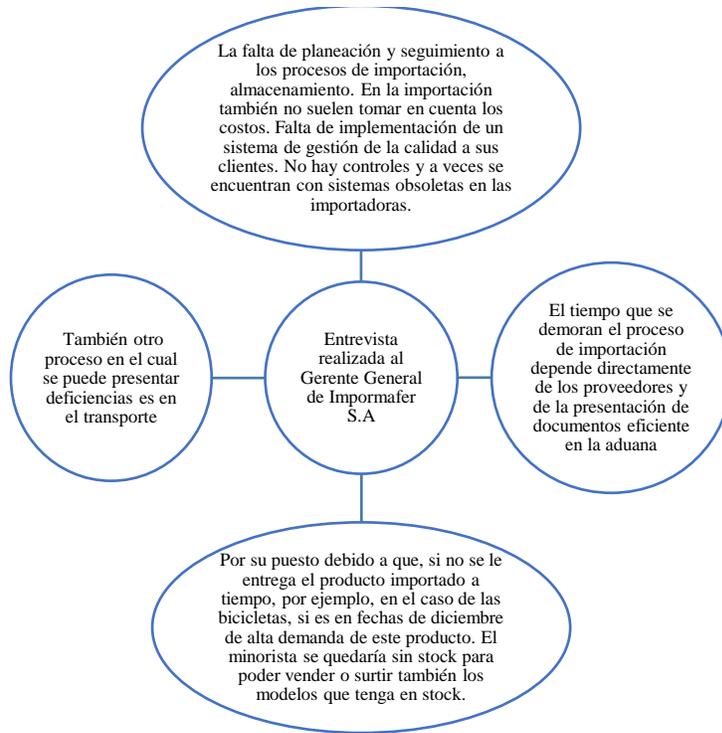
Gráfico 29. Entrevista realizada al Gerente General de la Empresa Importadora Romiliza S.A sobre la mejora del Proceso de Importación



Nota. Tomado de entrevista realizada al Gerente General de Importadora Romiliza S.A

La Grafica 29 muestra los resultados de la entrevista realizada al Gerente General de la Importadora Romiliza S.A. De acuerdo con la investigación dentro del grupo minorista del sector realizado por la empresa anteriormente, el gerente afirmó que los cuellos de botella más comunes que suelen ocurrir es la comunicación interna que muchas veces no se cuenta con una buena organización. Y que los procesos de importación suelen presentar deficiencias en la falta de gestión de los documentos que se tienen que presentar a aduanas. Así mismo confirmo que si ha pensado en mejorar los procesos, pero no los ha puesto en práctica.

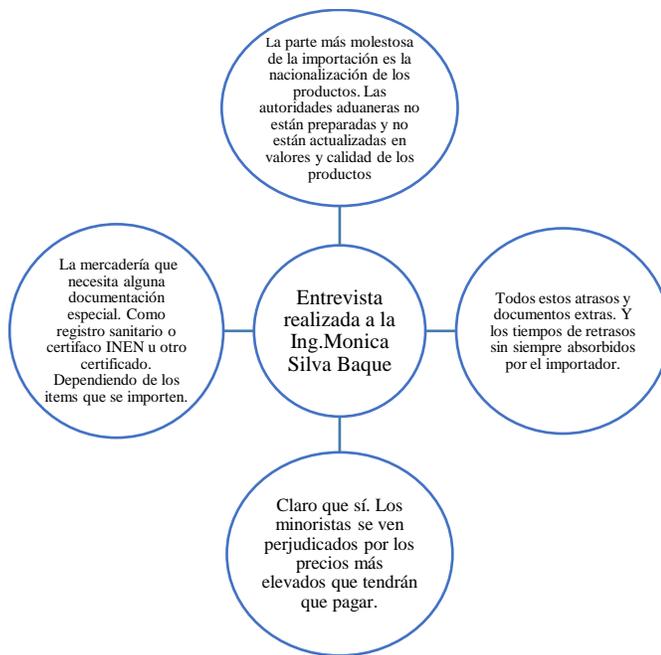
Gráfico 30. Entrevista realizada al Gerente General de Impormofer S.A sobre la mejora del Proceso de Importación



Nota. Tomado de entrevista realizada al Gerente General de Importadora Impormafér S.A

La Grafica 30 muestra los resultados de la entrevista realizada con la Gerente General de Impomafer S.A. La gerente afirmo que los cuellos de botella más comunes es la falta de planeación y seguimiento de procesos de importación, almacenamiento. Falta de implementación de la gestión de calidad con sus clientes. No hay controles y a veces las empresas importadoras suelen tener sistemas obsoletos. Falta de conocimiento en el procedimiento de importación y los costos que influyen que pueden verse en aumento repentinos.

Grafica 31. Entrevista realizada a una experta en comercio exterior que ha trabajado en varias importadoras



Nota. Tomado de entrevista realizada al Ing. Mónica Silva Baque

La Grafica 31 muestra los resultados de la entrevista realizada a la Ing. Mónica Silva Baque ella ha tenido gran experiencia trabajando en varias importadoras y empresas de comercio exterior. La gerente afirmó que los cuellos de botella más comunes es cuando la mercadería necesita alguna documentación especial para su desaduanización. Como registro sanitario o certificado INEN u otro certificado. Dependiendo de los ítems que se importen.

Discusión

En la presente investigación se buscó determinar cuáles son las principales causas y consecuencias para proponer una mejora de los procesos de importación de bicicletas para mejorar la calidad de servicio a los clientes minoristas en la ciudad de Guayaquil, por ende, a continuación, se procede a la discusión de los hallazgos obtenidos de la encuesta realizada a los clientes en función de las dimensiones.

En lo que refiere a la dimensión de *elementos tangibles*, Se puede observar que la cuestión con mayor peso es la de que el 45% está totalmente de acuerdo. Esto refleja que los clientes minoristas están de acuerdo y conformes con las instalaciones físicas de las empresas importadoras.

En el siguiente elemento tangible es la de los si los cartones de las bicicletas son adecuados, la respuesta con mayor peso fue en desacuerdo con un 44%, principalmente estas respuestas se dieron debido a que los importadores de bicicletas últimamente están utilizando fundas en vez de cartones de bicicletas. Y esto presenta un disgusto por parte de los clientes minoristas de bicicletas que están acostumbrados a los cartones que protegen mucho más frente a los golpes externos.

Según Fisher y Espejo (2004), el empaque "se define como cualquier material que encierra un artículo con o sin envase, con el fin de preservarlo y facilitar su entrega al consumidor". Esto podría repercutir directamente en la calidad de servicio debido a que, si no se tiene un buen empaquetado, la bicicleta se puede ver perjudicada al momento de trasladar o almacenar las bicicletas en bodegas.

El siguiente elemento tangible es el de si las cotizaciones y facturas se presentan se presentan sin errores, la respuesta con mayor peso fue de acuerdo con un 44%, por lo general las facturas no suelen presentar errores o fallas. Lo principal que suelen presentar errores son las cotizaciones de las nuevas bicicletas a ingresadas. Por esto no es la otra respuesta con mayor peso en esta cuestión es la de desacuerdo con un 31%.

Y por último el de si las bicicletas se encuentran debidamente representadas en el catálogo, en su mayoría la respuesta totalmente de acuerdo con un 53%, esto es bueno debido a que los clientes minoristas a la hora de realizar los pedidos de los nuevos modelos de bicicletas pueden visualizar de manera gráfica la bicicleta y optar si pedirla o no.

Por otra parte, con respecto a la *dimensión de fiabilidad*, la primera cuestión es cuando el personal de la importadora promete realizar la entrega de nueva mercadería en cierto tiempo lo cumplen, el 49% están en desacuerdo, debido que los procesos de importación de las empresas importadoras no son del todo eficientes y tienen algunas deficiencias. Esto se ve reflejado en la mala calidad de servicio por parte de las importadoras de bicicletas a los clientes minoristas.

La segunda cuestión es cuando la empresa importadora tiene un retraso, le comenta a usted él porque, la respuesta con mayor peso es en desacuerdo con un 42%, las empresas importadoras de bicicletas no suelen comentar esta información y esto se ve reflejada en la respuesta con mayor peso. Esto repercute a la comunicación que puede tener los comerciantes minoristas de bicicletas con sus importadores.

La tercera cuestión es el servicio de la importadora realiza el servicio bien por primera vez, la respuesta con mayor peso fue la de totalmente de acuerdo con un 71% en su mayoría

con el 71%, esto es de esperarse ya que las importadoras cuando el cliente minorista es nuevo le suele entregar las bicicletas de stock en bodega.

La cuarta cuestión de fiabilidad es “el personal de la empresa le suele comentar a usted porque suelen subir los precios”, la respuesta con mayor peso en este caso es en desacuerdo con un 58%, la respuesta por parte de los comerciantes minoristas es en desacuerdo debido a que las importadoras de bicicletas no suelen comentar la subida de precios repentina, porque algunos de estos aumentos de precio son por pago de multas.

La última cuestión de fiabilidad es los importadores ofrecen un servicio de entregas de calidad sin error alguno, la respuesta con mayor peso es totalmente en desacuerdo y desacuerdo con un 38% y 38% respectivamente, los clientes minoristas están en desacuerdo debido a que los importadores de bicicletas no suelen gestionar correctamente los procesos de importación para respetar los tiempos de entregas.

Lo que guarda estrecha relación con lo que manifiesta Dora Cuevas (2019) actualmente las dificultades más visibles para las PYMES, que se han observado en relación a las operaciones de comercio exterior son: (a) desconocimiento del proceso aduanero, (b) Ignoran las regulaciones y restricciones arancelarias del país destino donde desean exportar su mercancía, (c) desconfianza por el tipo de documentación que se les requiere para la gestión aduanera, entre otros factores.

En la dimensión de *capacidad de respuesta*, la primera cuestión es la importadora le ofrece un servicio de entregas rápidas a sus clientes, la respuesta con mayor peso en esta cuestión es la de totalmente desacuerdo con un 44%, los clientes minoristas de las empresas importadoras han tenido inconvenientes con las entregas de algunos pedidos por esto la mayor

cantidad de encuestados señalo en desacuerdo. Esto se ve representado en la mala calidad de servicio de las empresas importadoras de bicicletas en la ciudad de Guayaquil.

La segunda cuestión de capacidad de respuesta, los importadores suelen responder sus preguntas a tiempo, la respuesta con mayor peso es en desacuerdo con un 44%, esto se da debido a una mala organización dentro del personal de atención a reclamos. La tercera cuestión de capacidad de respuesta es la importadora tiene disposición de ayudarle, la respuesta más repetitiva fue de acuerdo con un 51%.

La cuarta cuestión de capacidad de respuesta es La empresa importadora le informa el tiempo de espera de las entregas, la respuesta con mayor repetición fue de acuerdo con un 40%, la mayoría de los clientes minoristas de bicicletas están de acuerdo, pero a su vez informar, pero al momento de entrega, no suelen respetar los tiempos establecidos. Esto genera un descontento en los clientes minoristas de bicicletas y afectan en la calidad de servicio.

La última cuestión de capacidad de respuesta es la empresa importadora cumple con el tiempo de espera dispuesto, la respuesta con más frecuencia fue en desacuerdo con un 47%, esta va relacionada con el proceso de importación que con una mala gestión y planeación no suelen respetar los tiempos de entrega establecidos

Según la Escuela de Administración de Negocios para Graduados (2019) la fiabilidad de plazos, la flexibilidad y capacidad de adaptación a las necesidades del cliente, entre otros detalles, también son factores importantes. Muchos proveedores ofrecen información transparente acerca de su suministro, lo que aumenta su competitividad frente a las demás empresas.

En la dimensión de *seguridad*, la primera cuestión es El personal de la empresa le ha comentado porque se retrasan los pedidos, el 49% están totalmente en desacuerdo, debido a que

las empresas no suelen comentar por qué se retrasan los pedidos, muchas veces suelen ser problemas de mala gestión del proceso de importación y la mala comunicación con el personal de la importadora. La segunda cuestión de dimensión de seguridad es se siente seguro cuando realiza el proceso, el 47% de las respuestas fue de acuerdo.

La tercera cuestión de dimensión de seguridad es el personal de las empresas importadoras debe de tener capacitaciones de comercio exterior, la respuesta más repetitiva es totalmente de acuerdo con un 64%, los clientes minoristas lo ven relacionados con una mejora en su futura atención y mejora de productividad por parte de las empresas importadoras si se llegan a implementar.

La última cuestión de dimensión de seguridad es el personal de la importadora demuestra capacidad de organización, la respuesta más repetitiva es neutra con un 87%, esto quiere decir que los clientes minoristas desconocen de la capacidad de organización que se puede tener en una organización.

Es así que se concuerda con Torres y Velasco (2017) quienes han señalado que los principales problemas de observación y retraso de los tramites de importación están comprometidos directamente con el desconocimiento de información, aplicabilidad y alcance de los requisitos técnicos y legales con los que se debe cumplir para presentar solicitudes de aprobación de licencias y permisos ante las entidades de evaluación por parte de los importadores; en el caso de las entidades podemos palmar el desconocimiento de parte de los técnicos sobre temas de comercio exterior como normas de origen, triangulaciones, nomenclatura y mercadología, incoterms entre otros.

En efecto, en la dimensión de *empatía* la primera cuestión es La importadora provee a los clientes minoristas una atención individual; es decir atienden una persona a la vez, la

respuesta más repetitiva en esta cuestión es totalmente de acuerdo, debido a que la atención de las empresas importadoras es en sus instalaciones o también suelen ser por medio digitales.

La segunda cuestión de la dimensión de empatía es Los horarios de atención de reclamos son accesibles, la respuesta más repetitiva es totalmente de acuerdo seguido de acuerdo, esto debido a que los horarios de atención son en algunos casos las 24 horas.

La tercera cuestión de la dimensión de empatía es el personal de la importadora se preocupa por entregarle información a tiempo real, del producto si se retrasa, en su mayoría con el 55% están neutral, esto refleja que los clientes minoristas desconocen de entrega de información a tiempo real de las bicicletas por parte de las empresas importadoras.

La cuarta cuestión de la dimensión de empatía es el personal de la importadora se preocupa por realizar estudios de temporadas de alta demanda, la respuesta con mayor repetición es en desacuerdo con un 40%, esto se da debido a la falta de planeación y organización por parte del personal de las empresas importadoras, para las temporadas de mayor demanda de bicicletas y se suelen quedar sin stock.

La última cuestión de la dimensión de empatía es el personal de la importadora le pregunta a usted si el tiempo de entrega acordado se cumplió, la respuesta con mayor frecuencia es en desacuerdo con un 47%, esto es debido a la mala gestión de los procesos de importación, estos se ven reflejados en mayores tiempos de importación y deficiencias en el proceso.

Esto coincide con lo encontrado, donde exponente que la cultura del uso de la bicicleta está tomando fuerza en Ecuador debido, en parte, a las discusiones sobre la problemática medioambiental. A lo largo del país, varios colectivos ciudadanos se han formado para posicionar el uso cotidiano de la bicicleta como medio de transporte. (Pinto, Fuentes, & Alcivar, 2015).

Finalmente, tanto grandes empresas como pymes capaces de organizar su gestión por procesos. Se trata de una visión innovadora que está dando muy buenos resultados en empresas de distintos tamaños y sectores. Su leiv motiv no es otro que satisfacer al cliente, y hacerlo como prioridad absoluta pero dentro de los márgenes estipulados por la empresa, acordes con su filosofía y estrategia, así como el logro de una eficiencia máxima. (Escuela de Administración de Empresas, 2019).

Capítulo IV: Plan de mejora

Propuesta de mejora en los procesos de importaciones de bicicletas

Resumen de problemas encontrados

Algunos autores (Davenport, Galloway, & Harrington, 2002) han definido el mejoramiento de procesos como el análisis sistemático del conjunto de actividades interrelacionadas en sus flujos, con el fin de cambiar para hacerlos más efectivos, eficientes y adaptables y así lograr aumentar la capacidad de cumplir los requisitos de los clientes, buscando, que durante la transformación de las entradas, se analicen los procesos para optimizarlos con el propósito de obtener salidas que creen o agreguen valor a la organización.

Mediante el análisis realizado al proceso de importación de bicicletas y su afectación a los clientes minoristas en la ciudad de Guayaquil se resumen los siguientes puntos principales a considerar para el mejoramiento de este:

- Definición de parámetros de calificación y evaluación continua para los proveedores internacionales y de servicios relacionados de importación
- Definición de un manual de gestión de procesos de importación para su posterior comprobación y mejora
- Capacitaciones constantes a los personales de las importadoras
- Mejor comunicación entre departamentos de la importadora
- Mejor gestión y control de documentos necesarios para el proceso de importación

La validez de las encuestas realizadas a los comerciantes minoristas de bicicletas indica que existe un manejo deficiente del proceso de importación y que esto se ve reflejado en una mala calidad de servicio que brindan las importadoras. Temas de gran importancia están enfocados a la medición de tiempos de entregas, fiabilidad, gestión y calidad.

En cuanto al personal de las empresas importadoras puede que no tengan actualmente herramientas necesarias, debido a su informalidad en muchos casos, también a la falta de capacitación y actualización de reglamentos aduaneros en el Ecuador. Adicional, en los departamentos existe deficiencia y planificación de actividades.

Como lo comento la Gerente General de una empresa importadora los proveedores también pueden ser los causantes de una mala calidad de servicio por parte de los importadores, debido a una mala comunicación que pueden llegar a tener los encargados de las importaciones, así como también un mal manejo de tiempo estimado de entrega. Por lo tanto, sería necesario verificar la relación entre ellos.

Mejoramiento del proceso de análisis de proveedores

Para lograr una mejor calidad con el cliente minorista, sería factible incorporar un proceso para una correcta selección de proveedores.

Tabla 29. Mejoramiento del proceso de análisis de proveedores

Actividades	Propuesta de mejora y seguimiento	Resultado
		Establecer parámetros de selección de proveedores
Evaluación de los proveedores	Solicitar documentos de identificación	Verificación si el proveedor es confiable
	Solicitar documentos actualizados de funcionamiento	Verificar el tiempo de funcionamiento que lleva el proveedor Conocer referencias de clientes
Establecer una aplicación que mejore a comunicación con el proveedor	Establecimiento de horarios de reunión con proveedores	Creación de cuentas de Basecamp y Skype para una mejor comunicación con el proveedor

Establecimiento de entrega de
tiempos de entregas

Establecimiento de seguimiento

Mejorar los conocimientos del personal de la importadora

Esta parte busca realizar una propuesta de capacitaciones al personal de las importadoras en conocimientos de comercio internacional, habilidades necesarias para el proceso de importación, términos legales de importación y nacionalización de productos.

Tabla 30. Mejoramiento de los conocimientos del personal

Actividades	Propuesta de mejora y seguimiento	Resultado
Establecer un plan de capacitaciones a todo el personal de la empresa	Capacitación 3 veces al año Refuerzo de conocimientos de cada área	Mejora de productividad en la empresa
Establecer un plan de capacitaciones con agentes aduaneros	Capacitaciones con responsables directos de los trámites aduaneros	Plan de capacitación con un presupuesto anual

Mejoramiento de proceso de embarque y nacionalización

En esta sección se da el ingreso del contenedor a aduanas y se tienen que entregar documentos. Este trámite debe tener seguimiento y control suficiente, para evitar trabas. Para esto es necesario que el personal a cargo este correctamente capacitado.

Tabla 31. Mejoramiento de proceso de embarque y nacionalización

Actividades	Propuesta de mejora y seguimiento	Resultado
-------------	-----------------------------------	-----------

Establecer una mayor gestión en el proceso de importación	Seguimiento de documentos solicitados por aduanas	Punto de control para el proceso de desaduanización
	Seguimiento de permisos solicitados	Lista de permisos
Establecer responsabilidades legales	Determinar los permisos y tramites solicitados	Proceso mejorado
Establecer procedimiento para la revisión de la importación	Seguimiento de órdenes de compras	Control de tiempos

Presupuesto

Para el financiamiento de este plan de mejoras se va a utilizar los diferentes tipos de financiamiento que ofrece en Banco BanEcuador, y que entrega facilidades para empresarios o microempresarios.

Los encargados y tiempos

El departamento a cargo de este tipo de propuestas de mejora es el de Recursos Humanos. Con la ayuda de ellos se coordinará el proceso de capacitación al personal de la empresa. También estará a cargo el personal de compras en la mejora del proveedor y su mejora en las comunicaciones,

El tiempo estimado de duración de la capacitación son de 2 horas todos los miércoles del mes de febrero, se tomó este mes para realizar las capacitaciones debido a que no existe mucha demanda de bicicletas en esta temporada del año. La capacitación se la recomendaría realizarla una vez al año

Cronograma de Actividades

Tabla 32. Cronograma de actividades

Cronograma de actividades													
Actividad	Responsables	Tiempo											
		En ero	Febr ero	Mar zo	Ab ril	Ma yo	Jun io	Jul io	Ago sto	Septie mbre	Octu bre	Novie mbre	Dicie mbre
Evaluación de los proveedores	Personal del departamento de compras	✘											
Establecer una aplicación que mejore a comunicación con el proveedor	Personal del departamento de compras	✘											
Establecer un plan de capacitaciones a todo el personal de la empresa	Personal del departamento de Recursos Humanos		✘										
Establecer un plan de capacitaciones con agentes aduaneros	Personal del departamento de Recursos Humanos		✘										
Establecer una mayor gestión en el proceso de importación	Personal del departamento de Comercio Exterior			✘									
Establecer responsabilidades legales	Personal del departamento de Comercio Exterior			✘									
Establecer procedimiento para la revisión de la importación	Personal del departamento de Comercio Exterior			✘									

Indicadores de Gestión

Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso. (Perez, 2013).

Según un artículo de Fortunato Contreras (2005) el menciona los indicadores de gestión dependiendo del uso:

- Indicadores de Eficiencia. - Relacionan la cantidad de la actividad específica con el tiempo de su desarrollo. Se miden en porcentaje de ejecución en diferentes periodos de tiempo. Estos indicadores deberán compararse con lo programado en el cronograma de actividades y con base en esta comparación se determina la necesidad de ajuste o la continuación en iguales condiciones.
- Indicadores de Calidad. - Miden el cumplimiento de las especificaciones técnicas de cada una de las actividades del proyecto. Se obtienen mediante los informes de avance que presenta el supervisor del Proyecto

Mediante los indicadores propuestos se va a poder medir la efectividad de la propuesta de mejora. Cumpliendo todos los parámetros planteados con su respectivo seguimiento. Los indicadores propuestos son: El indicador de eficiencia e indicador de calidad.

Conclusión

Luego de haber levantado la información del proceso de importación de bicicletas y su afectación a los clientes minorista de la ciudad de Guayaquil. Se ha encontrado que existen deficiencias en el proceso de importación de bicicletas y que varios aspectos pueden ser mejorados.

* Con los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los clientes minoristas de bicicletas de la ciudad de Guayaquil, pudimos observar la relación del proceso de importación de bicicletas con la calidad de servicio brindada por parte de los importadores de bicicletas.

* Durante la revisión de literaria los principales problemas encontrados durante este proceso fueron varios, pero debido a las encuestas realizadas a los clientes minoristas se logró determinar las más importantes. Las cuales fueron problemas con los proveedores, falta de conocimiento de procesos logísticos y por último el proceso de embarque y nacionalización.

* Los proveedores tienen un papel importante debido a que si no da información acertada del tiempo de entrega de las bicicletas se puede mal informar al cliente minorista. Y su vez presentar demoras en el proceso de importación. Por esto se decidió realizar una propuesta de evaluación de proveedores y también mejorar la comunicación del proveedor con el personal encargado.

* La falta de conocimientos de los procesos de importación por parte del personal de la empresa importadora de bicicletas puede generar demoras en el proceso y también mayores costos debido al pago multas aduaneras. Y por último el proceso de embarque y nacionalización en esta propuesta se estableció responsabilidades legales al encargado del proceso desaduanización, sobre todo para darle seguimiento en el trámite de desaduanización y presentación de documentos y permisos.

Recomendaciones

Uno de los objetivos específicos de esta investigación, es proporcionar recomendaciones de una propuesta de mejora, pero estas no tan solo van dirigidas a los importadores de bicicletas, sino que también para cualquier empresa importadora de cualquier sector del Ecuador.

Por experiencia propia siempre que se quiera realizar una investigación o estudio sobre algún sector o tema en especial. El primer paso es empezar a tener un acercamiento a personas que ya hayan realizado investigaciones parecidas o que dominen el tema, ellos son de vital importancia para conocer y entender de manera profunda el sector a tratar o tema planteado.

Se recomienda al personal de las importadoras de bicicletas que realicen encuestas a sus clientes, para saber si los clientes minoristas están siendo atendidos de la mejor forma posible. Y saber las afectaciones que se pueden presentar en su relación empresarial

Se recomienda a las empresas importadoras de bicicletas que realicen capacitaciones de su personal encargado en el proceso de importación, para poder evitar cualquier inconveniente futuro y lograr los tiempos establecidos a sus clientes

Referencias

- ACOEX. (2019). Problemas en las operativas de comercio exterior. Obtenido de <https://www.acoext.com/blog/problemas-en-las-operativas-de-comercio-exterior>
- Adi, G. (2003). *Medicion de calidad de servicio*. Tesis de Maestria, Universidad del CEMA, Direccion de Empresas.
- Aduana del Ecuador. (2017). Como Importar. Obtenido de <https://www.aduana.gob.ec/para-importar/>
- Agencia Bloomberg. (2019). ¿El libre comercio unilateral salvará al Reino Unido? Obtenido de <https://gestion.pe/mundo/libre-comercio-unilateral-salvara-reino-unido-261310-noticia/>
- Batanero, C., & Godino, J. (2001). Análisis de datos y su didáctica. *Departamento de Didáctica de la Matemática de la Universidad de Granada*.
- Bikester. (2010). *Bikester*. Obtenido de <https://www.bikester.es/info/historia-bicicleta/#1800>
- Bustamante, M., & Isaac, C. (2011). Procedimiento para el mejoramiento de procesos en Copextel. *Redalyc*, 170-190. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433577003>
- Camara de Comercio de Guayaquil. (2011). Relación Comercial Ecuador – China. ([https://www.lacamara.org/website-antes/images/boletines/informacion-comercial/relacion comercial Ecuador-china.pdf](https://www.lacamara.org/website-antes/images/boletines/informacion-comercial/relacion_comercial_Ecuador-china.pdf)), 4.
- Cando, J., & Campoverde, L. (2013). *Diseño de un manual de procedimientos para el sistema ECUAPASS*. Tesis, Univerdisad , Comercio Exterior, Guayaquil.
- CCI. (2011). Términos Internacionales de Comercio (Incoterms) de la CCI. *Naciones Unidas*(<https://tfig.unece.org/SP/contents/icc-incoterms.htm>).
- Cepal. (2020). Los efectos del COVID-19 en el comercio internacional y la logistica. *Informe Especial COVID-19*.
- Chavarria, C. (2010). Comercio Bilateral Ecuador-China y el tipo de cambio Yuan-Dolar: Un analisis a nivel de industrias. *Centro de Estudios Asia-Pacifico*

- (CEAP)(http://www.ceap.espol.edu.ec/sites/ceap.espol.edu.ec/files/chavarria_04.10_reporte1_piceap2.pdf).
- Coba, G. (2 de 12 de 2021). *Primicias Ec*. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/comex-cambios-importaciones-sistema-aduana/>
- COPCI. (2010). Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. Obtenido de <https://www.aduana.gob.ec/gacnorm/data/Codigo-Organico-de-la-Produccion-Comercio-e-Inversiones.pdf>
- COPCI. (2018). Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. *Lexis Finder*(<https://www.correosdeecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/11/COPCI.pdf>).
- Corporacion Aduanera Ecuatoriana. (2008). Programa de capacitacion. Obtenido de https://www.aduana.gob.ec/archivos/Boletines/material_de_estudio_SICE.pdf
- Data Sur. (2019). Origen de las importaciones. Obtenido de <https://www.datasur.com/datamerica/ecuador/importaciones-productos-2020/>
- Data Sur. (2020). Importaciones Origenes 2020. *Data America*(<https://www.datasur.com/datamerica/ecuador/importaciones-origenes-2020/>).
- Datos Macro. (2019). *Datos Macro*. Obtenido de <https://datosmacro.expansion.com/comercio/balanza/ecuador>
- Díaz, V. (2020). *Metodología de la investigación científica y bioestadística*. Chile.
- El Universo. (2013). Bicicletas, el regalo de fin de año tiene ruedas en Romiliza. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2013/11/22/nota/1780951/romiliza-regalo-fin-ano-tiene-ruedas/>
- Embajada del Ecuador. (2020). Perspectivas para el Ecuador luego de la firma del RCEP. Obtenido de <https://www.cancilleria.gob.ec/china/wp-content/uploads/sites/78/2021/03/Revista-semestral-eechchina-julio-diciembre.pdf>
- Embajada del Ecuador en Países Bajos. (2012). Uso masivo de bicicleta. Obtenido de <http://www.embassyecuador.eu/site/images/descargas/uso-masivo-bicicleta-buen-vivir.pdf>

- ESAN. (2019). ¿Con qué criterios debes evaluar a tus proveedores? Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/03/con-que-criterios-debes-evaluar-a-tus-proveedores/>
- Escuela de Administracion de Empresas. (2019). *Escuela de Administracion de Empresas*. Obtenido de <https://www.eaprogramas.es/negocio/empresa/tres-ventajas-de-la-gestion-por-procesos>
- Flores, M., & Lourdes, L. (2014). *El modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio al cliente aplicado a la empresa Etapa Ep*. Tesis, Universidad del Azuay, Facultad de Ciencias Administrativas, Cuenca.
- Foromtb. (2012). Como se fabrica un bici. Obtenido de [https://www.foromtb.com/showthread.php/693422-Como-se-fabrica-una-bici-\(discovery-channel\)](https://www.foromtb.com/showthread.php/693422-Como-se-fabrica-una-bici-(discovery-channel))
- Gestion Peru. (24 de 07 de 2018). *Comerco Peru*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/sunat-lanza-primera-herramienta-virtual-reducir-importaciones-239411-noticia/?ref=gesr>
- Gobierno de la Republica del Ecuador. (2018). Bicicleta como medio de transporte. Obtenido de <https://www.protecciontransito.gob.ec/servicios/la-bicicleta-como-medio-de-transporte-recomendaciones-de-seguridad-vial/>
- Gomez, L. (2014). Armar bicicletas es un negocio que crece.
- Gonzalez, J. (2018). *El Comercio*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador/guayas-economia-pib-bancocentral-crecimiento.html>
- Gronroos, C. (1994). *Marketing y gestion de servicios*. Diaz de Santos.
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: McGraw-Hill.
- Huesca, C. (2012). En *Comercio Internacional* (Primera edicion ed., págs. 77-79). Estado de Mexico, Mexico: Red Tercer Milenio.
- Imai, M. (1997). *Cómo implementar el Kaizen en el sitio de trabajo (Gemba)* (Primera Edicion ed.). Mc-Graw-Hill.
- INEC. (2019). *Instituto Nacional de Estadistica y Censos*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>

- Ishikawa, K. (2003). *¿Que Es El Control Total de Calidad?* Norma.
- Kristensen, K., Martense, A., & Gronholdt, L. (1999). *Medición del impacto del comportamiento de compra en la satisfacción del cliente*. Gestion de calidad total. doi:10.1080/0954412997587
- Larzon. (2014). *Introducción a la teoría de probabilidades e inferencia estadística*. Mexico.
- Lopez, M. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente*. Instituto Tecnológico de Sonora. El buzón de Pacioli. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Lopez, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la información*.
- Lovelock, C. (1990). *Classification of services to gain strategic marketing insights*. American Marketing Association, Journal of Marketing. doi:<https://doi.org/10.2307/1251193>
- Luckyarn Europe. (2018). *Luckyarn Europe*. Obtenido de <https://www.luckyarneurope.com/negociar-con-proveedores-en-importaciones-de-china/>
- Martin, V. (2005). *Calidad del servicio en la distribución comercial*. Universidad Complutense de Madrid. Distribución y Consumo. Obtenido de https://www.mercasa.es/media/publicaciones/90/1290792257_DYC_2005_79_5_22.pdf
- Martina, G., & Gil, I. (2006). *Value dimensions, perceived value, satisfaction and loyalty: an investigation of university students' travel behaviour*. Universidad de Vlencia España, Departamento de Marketing Facultad de Estudios de la Empresa, Valencia. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2004.12.002>
- Milet, A. B. (2015). China en America Latina y el Caribe. *Flacso Secretaria General*(http://biblioteca.clacso.edu.ar/Costa_Rica/flacso-cr/20170706043211/pdf_1272.pdf).
- Ministerio de Fomento de España. (2005). *Principio de Gestion de Calidad*. Ministerio de Fomento de España.
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Informacion. (2019). Obtenido de <https://www.gob.ec/inen/tramites/certificado-reconocimiento-inen-traves-vue>

- Mondragon, V. (2017). *El proceso de seleccion, contacto y negociacion con proveedores*.
Obtenido de <https://www.diariodelexportador.com/2017/11/el-proceso-de-seleccion-contacto-y.html>
- Observatorio de Complejidad Economica. (2019). *Observatorio de Complejidad Economica*.
Obtenido de <https://oec.world/es/profile/hs92/bicycles>
- OEC. (s.f.). Bicicletas y Demás Velocípedos (Incluidos los Triciclos de Reparto), Sin Motor.
Obtenido de <https://oec.world/es/profile/hs92/bicycles>
- Olaya, R. M. (13 de 12 de 2017). Impacto de las importaciones no petroleras desde China, en la balanza comercial del Ecuador, período 2013-2017. *Innova Research Journal*(<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1100/1633>).
- Oleas Mogollón, D., & Albornoz Barriga, M. B. (2016). La bicicleta y la transformación del espacio público en Quito (2003-2014). *Scielo*.
doi:http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-66312016000100024
- Oviedo, J. (2014). *La protección del comprador por falta de conformidad material en la compraventa de mercancías*. Obtenido de
<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derpri/article/view/3800/3993>
- Pacheco. (2018). Los procesos de importacion y la fidelizacion del cliente en la agencia RH aguanas SAC, Callao 2018. *Universidad Cesar Vallejo*(https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30543/Sedano_MGG.pdf?sequence=1&isAllowed=y), 17.
- Paramo, L. (2017). Procesos de importaciones. *Fundacion Universitaria Area Andina*, 115.
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1985). *Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para futuras investigaciones*. Revista de Marketing.
doi:<https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Pellandra, A., & Duran, J. (2017). La irrupción de China y su impacto sobre la estructura productiva y comercial en América Latina y el Caribe. *Naciones Unidas*.
- Pinto, N., Fuentes, F., & Alcivar, D. (2015). La situación de la bicicleta en Ecuador:. Obtenido de <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/quito/11340.pdf>

- Quispe, P. (2018). Fijacion de precio de exportacion. *Atlantika*. Obtenido de <http://export.promperu.gob.pe/Miercoles/Portal/MME/descargar.aspx?archivo=0A73CF13-2E7F-415E-96B3-22B69B144FC2.PDF>
- RAE. (s.f.). *Significado*. Obtenido de <https://dle.rae.es/calidad>
- Sampieri, H. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: McGraw-hill.
- Sanchez, L. (2014). *El proceso de desaduanización de la mercadería importada y su incidencia en la rotacion de stock de inventario en la compañía GIHAN Ecuador compañía limitada del canton Ambato por el periodo 2012*. Tesis de Grado, Universidad Tecnica de Ambato, Contabilidad y Auditoria, Ambato.
- Sanchez, M. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. Tesis de Mestria, Universidad de Veracruzana, Facultad de Ciencias Quimicas.
- Sarabia, D., & Simba, X. (2018). *Evaluación de la satisfacción y calidad del servicio al cliente mediante el modelo SERQUAL en la distribuidora K-Centro Pika*. Tesis de Grado, Latacunga.
- SICE. (2008). *Material de Capacitacion de Agentes Aduaneros*. Corporacion Aduanera Ecuatoriana.
- Statista. (2019). Mayores exportadores de bicicletas . Obtenido de <https://es.statista.com/buscar/?q=bicicletas+exportaciones&qKat=newSearchFilter&sortMethod=idrelevance&language=0&isRegionPref=-1&statistics-group=1&statistics=1&forecasts=1&infos=1&topics=1&studies-reports=1&groupD=1&dossiers=1&dossiersplus=1&groupA=1&br>
- Sulisworo, D. (2012). *Integrando el Modelo de Kano y SERVQUAL para Mejorar la Calidad del Servicio de Salud*. Universidad Ahmad Dahlan, Departamento de Ingenieria Industrial, Yogyakarta.
- Torres, J., & Velasco, L. (2017). *Análisis de los permisos de importación inen-agrocalidad y su incidencia en la gestion del comercio exterior*. Tesis, Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas, Guayaquil.
- Trend Economy. (2021). Estadísticas anuales de comercio internacional por país (SA02). *Trend Economy*(<https://trendeconomy.com/data/h2?commodity=TOTAL&reporter=Ecuador>)

&trade_flow=Export,Import&partner=World&indicator=TV,YoY&time_period=2009,2010,2011,2012,2013,2014,2015,2016,2017,2018).

Trespalacios, J. &. (2013). *Investigación de mercados: métodos de recogida y análisis de la información para la toma de decisiones en marketing*. Madrid.

Universidad de Jaen. (2014). *Procesos*. Universidad de Jaen de España, Calidad y servicios, Andalucía.

Vallejo, B. (2011). *El comercio exterior*. Artículo, Comercio Exterior, Ambato.

Villacorta, J. (2018). *Nivel de calidad de servicios de la empresam distribuidora Varhon S.A.C*. Tesis, Universidad Privada del Norte, Administracion de Empresas, Trujillo.

Anexos

Diseño de encuesta SERVQUAL.

Instrucciones: El cuestionario SERVQUAL que le presentaremos a continuación contiene una serie de cuestiones relativas a lo que usted piensa sobre las importadoras de bicicletas de la ciudad de Guayaquil. Para cada sección indíquenos, por favor, hasta qué punto considera que las empresas importadoras, poseen las características descritas en cada sección. Marcar una X en el cuadro que usted defina, entendido que 1 significa que usted está totalmente desacuerdo con que las empresas Importadoras tengan esa característica y 7 significa totalmente de acuerdo con la cuestión. Usted puede elegir cualquier número en el rango del 1 al 7 que mejor representen sus convicciones al respecto. No hay respuestas correctas o incorrectas; solo nos interesa que nos indiquen un número que refleje la percepción que usted tiene de las empresas Importadoras de bicicletas.

Diseño de Encuesta a cliente

	Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Cuestiones sobre las Importadoras de Bicicletas	1	2	3	4	5
Elementos Tangibles					
Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para almacenar las bicicletas.					
Los cartones de las bicicletas son adecuados					
Las cotizaciones y facturas se presentan sin errores					

Las bicicletas se encuentran debidamente representadas en el catalogo					
Dimensión de Fiabilidad					
Cuando el personal de la importadora promete realizar la entrega de nueva mercadería en cierto tiempo lo cumplen					
Cuando la empresa importadora tiene un retraso, le comenta a usted él porque					
El personal de la importadora realiza bien el servicio a la primera vez					
El personal de la empresa le comunica a usted porque suelen subir los precios					
La importadora ofrece un servicio de entregas de calidad sin error alguno					
Capacidad de Respuesta					
La importadora le ofrece un servicio de entregas rápido a sus clientes					
La importadora suele responder sus preguntas a tiempo					
La importadora tiene la disposición de ayudarle					
La empresa importadora le informa el tiempo de espera de las entregas					
La empresa importadora cumple con el tiempo de espera dispuesto					
Seguridad					

El personal de la importadora le ha comentado porque se retrasan los productos					
Se siente seguro cuando realiza un pedido a la importadora					
El personal de la importadora debería tener capacitaciones de comercio internacional					
El personal de la importadora demuestra capacidad de organización					
Empatía					
La importadora provee a los clientes minoristas una atención individual; es decir atienden una persona a la vez					
Los horarios de atención a reclamos por demora son accesibles					
El personal de la importadora se preocupa por entregarle información a tiempo real, del producto si se retrasa.					
El personal de la importadora se preocupa por realizar estudios de temporadas de alta demanda					
El personal de la importadora le pregunta a usted si el tiempo de entrega acordado se cumplió.					

Entrevistas profundas

Romiliza S.A

Preguntas Entrevista Profunda

¿Cuáles son los cuellos de botellas más comunes en las operaciones de importaciones que manejan?

Los cuellos de botella más comunes que considera que pueden ocurrir es la comunicación interna que muchas veces han sido de muy poca organización. Por esto hay deficiencia en la trazabilidad de información en diferentes áreas.

¿Cuánto tiempo demora en el proceso de importación?

2 meses aproximadamente

Servicios por mejorar

¿Qué parte del proceso de importación suele presentar deficiencias? ¿Por qué?

Principalmente la parte del proceso que considero que pueden llegar a presentar deficiencias es la falta de gestión en los documentos que se tienen que presentar en aduanas

¿Se ha pensado alguna vez en mejorar el servicio?

Si

¿Qué costos influyen más en el proceso de importación?

El Ad-Valoren, ICE y IVA.

Oportunidades de mejora

¿Cuáles son las oportunidades de mejora que se pueden dar?

Si hemos pensado, a través de una capacitación al personal en su área para poder tener una mejor productividad y eficiencia en cada trabajador.

¿Piensa usted que los clientes minoristas se ven perjudicados?

Claro que, si debido a que ellos necesitan tener bicicletas en stock para poder vender y si se llegan a retrasar, perderían la oportunidad de vender.

¿Cuán eficaces han sido las mejoras frente a sus clientes?

No se han aplicado

Preguntas Entrevista Profunda

MBA. María Fernanda Tapia de Manzanero

¿Cuáles son los cuellos de botellas más comunes en las operaciones de importaciones que manejan?

La falta de planeación y seguimiento a los procesos de importación, almacenamiento. En la importación también no suelen tomar en cuenta los costos. Falta de implementación de un sistema de gestión de la calidad a sus clientes. No hay controles y a veces se encuentran con sistemas obsoletos en las importadoras. Falta de conocimiento en el procedimiento de importación y los costos que influyen y pueden verse en aumento de un día a otro.

¿Cuánto tiempo demora en el proceso de importación?

El tiempo que se demoran en el proceso de importación depende directamente de los proveedores y de la presentación de documentos eficiente en la aduana

Servicios por mejorar

¿Qué parte del proceso de importación suele presentar deficiencias? ¿Por qué?

Muchas veces directamente la gestión en Aduanas es poco eficiente y por esto se suelen presentar demoras en el trámite de salida de los contenedores de la Aduana. También otro proceso en el cual se puede presentar deficiencias es en el transporte.

¿Se ha pensado alguna vez en mejorar el servicio?

Como organización siempre se debería pensar en la constante mejora, pero debido a la falta de interés por parte de muchas importadoras no se lo plantean

¿Qué costos influyen más en el proceso de importación?

El Ad Valorem y el flete marítimo

Oportunidades de mejora

¿Cuáles son las oportunidades de mejora que se pueden dar?

Mejor organización en los departamentos de la empresa importadora.

Tener suficientes conocimientos de los documentos que se presenten en aduanas.

¿Piensa usted que los clientes minoristas se ven perjudicados?

Por su puesto debido a que, si no se le entrega el producto importado a tiempo, por ejemplo, en el caso de las bicicletas, si es en fechas de diciembre de alta demanda de este producto. El minorista se quedaría sin stock para poder vender o surtir también los modelos que tenga en stock.

¿Cuán eficaces han sido las mejoras frente a sus clientes?

Dependiendo de la empresa importadora se pueden tomar acciones frente a los problemas que se le presenten internamente de coordinación o también mejorarían incluso para lograr una mejor atención a los clientes minoristas

Entrevista Profunda

Ing. Mónica Silva Baque

¿Cuáles son los cuellos de botellas más comunes en las operaciones de importaciones que manejan?

La mercadería que necesita alguna documentación especial. Como registro sanitario o certificado INEN u otro certificado. Dependiendo de los ítems que se importen.

¿Cuánto tiempo demora en el proceso de importación?

El tiempo demora de muchas cosas. No sé si quieres saber el tiempo del tránsito eso depende del medio de transporte.

¿Qué parte del proceso de importación suele presentar deficiencias? ¿Por qué?

La parte más molesta de la importación es la nacionalización de los productos. Las autoridades aduaneras no están preparadas y no están actualizadas en valores y calidad de los productos

¿Se ha pensado alguna vez en mejorar el servicio?

No hacen nada por mejorar

¿Qué costos influyen más en el proceso de importación?

Todos estos atrasos y documentos extras. Y los tiempos de retrasos sin siempre absorbidos por el importador.

¿Cuáles son las oportunidades de mejora que se pueden dar?

La oportunidad para mejorar. Es hacer carreras universitarias en especialidad y ad-valoren de aduana.

¿Piensa usted que los clientes minoristas se ven perjudicados?

Claro que sí. Los minoristas se ven perjudicados por los precios más elevados que tendrán que pagar.

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Espín Morocho, Estteffano Sebasttián**, con C.C: # **0924074800** autor del trabajo de titulación: **Propuesta de mejora para los procesos de importación de bicicletas para mejorar la calidad de servicio a los clientes minoristas en la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, a los 3 días del mes de marzo del 2022



f. _____

Nombre: **Espín Morocho, Estteffano Sebasttián**

C.C: **0924074800**

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Propuesta de mejora para los procesos de importación de bicicletas para mejorar la calidad de servicio a los clientes minoristas en la ciudad de Guayaquil.		
AUTORES	Esteffano Sebastian Espín Morocho		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ing. Traverso Holguín Paola Alexandra, PhD		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	De Ciencias Económicas, Administrativas y Empresariales		
CARRERA:	Administración de Empresas		
TITULO OBTENIDO:	Licenciado en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	3 de marzo del 2022	No. PÁGINAS:	DE 98
ÁREAS TEMÁTICAS:	Importaciones, Logística Y Procesos		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Procesos, Bicicletas, Mejora, Calidad, Clientes		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>En el presente trabajo de investigación tiene como propósito mejorar los procesos de importación de bicicletas para mejorar la calidad de servicio a los clientes minoristas. En el marco teórico se abordan investigaciones similares y teorías de mejora de procesos de importación. En los instrumentos de investigación también se realizaron entrevistas profundas a importadores de bicicletas.</p> <p>El método utilizado es deductiva-exploratoria con un enfoque cualitativo. La metodología utilizada fue el Modelo SERVQUAL que fue adaptada para los clientes minoristas de bicicletas para poder verificar la relación de los procesos de importación y la calidad de servicio. Los resultados arrojaron la relación de las variables y su impacto en la calidad de servicio de los clientes minoristas de las importadoras de bicicletas de la ciudad de Guayaquil.</p> <p>Posteriormente, se presentó la propuesta de mejora de procesos de importación para mejorar la calidad de servicios a los clientes minoristas de bicicletas.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0924074800	E-mail: estefano154@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Arévalo Avecillas, Danny Xavier		
	Teléfono: +593-991048220		
	E-mail: danny.arevalo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			