



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES

CARRERA DE COMERCIO Y FINANZAS INTERNACIONALES

BILINGÜE

Proyecto de Titulación

**"Análisis de los procesos operativos para el manifiesto
de cargas de importación en el Sistema Ecuapass, del
Departamento de Documentación en la empresa
Tradinter S.A. de la Ciudad de Guayaquil período
2013-2014"**

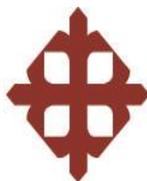
Autora:

Evelyn Isabel Larrea Aguirre

Tutor:

Ing. Rolando Farfán Vera

2014 - 2015



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE COMERCIO Y FINANZAS INTERNACIONALES
BILINGÜE**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **EVELYN ISABEL LARREA AGUIRRE**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **INGENIERIA EN COMERCIO Y FINANZAS INTERNACIONALES BILINGÜE**.

TUTOR

Ing. Rolando Farfán Vera

REVISORES

Ing. Claudio Viteri

Abg. Miguel Ángel Saltos

DIRECTORA DE LA CARRERA

Eco. Teresa Alcívar

Guayaquil, a los 14 días del mes de Octubre del año 2014



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE COMERCIO Y FINANZAS INTERNACIONALES
BILINGÜE**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Evelyn Isabel Larrea Aguirre

DECLARO QUE:

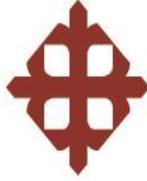
El Trabajo de Titulación **"Análisis de los procesos operativos para el manifiesto de cargas de importación en el Sistema Ecuapass, del Departamento de Documentación en la empresa Tradinter S.A. de la Ciudad de Guayaquil período 2013-2014"** previa a la obtención del Título de **INGENIERIA EN COMERCIO Y FINANZAS INTERNACIONALES BILINGÜE**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, a los 14 días del mes de Octubre del año 2014

AUTORA

Evelyn Isabel Larrea Aguirre



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE COMERCIO Y FINANZAS INTERNACIONALES
BILINGÜE**

AUTORIZACIÓN

Yo, Evelyn Isabel Larrea Aguirre

Autorizo a la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Título "**Análisis de los procesos operativos para el manifiesto de cargas de importación en el Sistema Ecuapass, del Departamento de Documentación en la empresa Tradinter S.A. de la Ciudad de Guayaquil período 2013-2014**", cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 14 días del mes de Octubre del año 2014

AUTORA

Evelyn Isabel Larrea Aguirre

AGRADECIMIENTO

A Dios

Por darme la sabiduría, fuerza, motivación para culminar esta nueva etapa en mi vida

A mi gran compañera, amiga, Tatiana Maruri

Por ofrecerme siempre su amistad su tiempo su amor a cambio de nada con quien logre este sueño tan esperado. Gracias por las largas horas que me dedicaste en ayuda a culminar este proyecto. Porque juntas logramos este sueño hecho realidad.

A la Universidad Católica

Por darme la gran oportunidad de compartir estos 4 años de aprendizaje dentro de su institución formando parte de los grandes cambios que se han generado en la educación superior.

Al director del proyecto de graduación Ing. Rolando Farfán Vera

Por su guía, comprensión, paciencia, entrega y valiosos consejos a lo largo de este proceso investigativo

Evelyn Isabel Larrea Aguirre

DEDICATORIA

A mis padres, porque todo lo que soy y seré se lo debo a ellos, por inculcar día a día en mi la importancia de estudiar.

A mi amado esposo por el apoyo incondicional en todo momento.

A mi princesa, mi hija, por ser mi razón de superación, mi estímulo para haber sacrificado nuestro tiempo juntas por terminar este proyecto

A mis familiares, amigos, suegros y cuñadas, porque con sus oraciones y consejos hoy logro este sueño esperado.

Evelyn Isabel Larrea Aguirre

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Ing. Rolando Farfán Vera

TUTOR

Ing. Claudio Viteri

REVISOR

Abg. Miguel Ángel Saltos

REVISOR

Eco. Teresa Alcívar

DIRECTORA DE LA CARRERA



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE COMERCIO Y FINANZAS INTERNACIONALES
BILINGÜE**

CALIFICACIÓN

Ing. Rolando Farfán Vera

TUTOR

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: El Problema a Investigar	3
1.1 Tema.....	3
1.2 Planteamiento del Problema	3
1.3 Caracterización del Problema.....	3
1.4. Desarrollo del Planteamiento del Problema	4
1.5 Análisis de los Involucrados.....	5
1.6 Formulación del Problema	6
1.7 Objetivos de la Investigación	8
1.8 Justificación de la investigación	8
1.9 Delimitación del Problema	9
1.10 Límites de investigación.....	9
1.11 Causa del problema.....	9
1.12 Evaluación del problema.....	10
1.13 Quiénes son los Beneficiarios.....	10
CAPÍTULO II: Marco Teórico	12
2.1 Antecedentes del estudio.....	12
2.1.1 Procedimientos	12
2.1.2 Control Interno	13
2.1.3 Procesos.....	14
2.1.4 Manual de Procedimiento	15
2.2 Base Legal.....	17
2.2.1 Entidades Reguladoras	17
2.2.2 Certificaciones Institucionales.....	21
2.2.3. Reglamento Aduanero.....	22

2.3 Glosario de Términos.....	25
2.3.1 Importación.....	25
2.3.2 Consolidadora de Carga.....	26
2.3.3 Línea Naviera.....	26
2.3.4 Bill of Lading/ Conocimiento de Embarque Marítimo o Documento de Transporte.....	27
2.3.5 Número de Carga.....	28
2.3.6 Número Secuencial de House (HSN).....	28
2.3.7 Número Secuencial de Máster (MSN).....	28
2.3.8 Datos Obligatorios en BL.....	28
2.3.9 Visto Bueno.....	29
2.3.10 Certificación de Flete.....	29
2.3.11 Carta de Salida.....	30
2.3.12 Aduana.....	30
2.3.13 Transbordo Marítimo.....	30
2.3.14 Ecuapass.....	30
CAPÍTULO III: Metodología de la Investigación.....	32
3.1 Fuentes de Información.....	32
3.1.1 Fuentes Primarias.....	32
3.1.2 Fuentes Secundarias.....	33
3.2 Tipo de Investigación.....	33
3.2.1 Métodos a Utilizar.....	34
3.3 Técnicas de Investigación.....	35
3.3.1 Etapas de la Observación.....	35
3.3.2 Procesos de la Observación.....	35
3.3.3 Instrumentos de la Observación.....	36
3.4 Conclusiones para la Propuesta.....	38

3.4.1 Cuestionario.- Medición Clima Laboral	38
3.4.2 Descripción y Perfil del puesto.....	38
3.4.3 Evaluación de Desempeño	39
3.4.4 Fichas de Observación.....	39
CAPÍTULO IV: La Propuesta	41
4.1 Titulo de la Propuesta	41
4.2 Justificación de la Propuesta.	41
4.3 Objetivo General de la Propuesta	42
4.4 Objetivos Específicos de la Propuesta.....	42
4.5 Cadena de Valor	43
4.5.1 Actividades Primarias	44
4.5.2 Actividades de Soporte o Secundarias	45
4.6 Listado de Contenidos de la Propuesta	46
4.7 Desarrollo de la Propuesta	46
4.7.1 Exposición Preliminar a Directivos.....	46
4.7.2 Base de Datos de Clientes	47
4.7.3 Descripción del Servicio de Importación	47
4.7.4 Modelo de proceso operativo para el manifiesto de carga de importación	48
4.7.5 Verificación y Comparación de Tiempos	52
4.7.6 Presupuesto.....	53
4.7.7 Exposición definitiva a Directivos.....	54
4.7.8 Capacitación	54
4.7.9 Seguimientos	54
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES.....	56
BIBLIOGRAFÍA	70

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis de los Involucrados.....	5
Tabla 2: Cadena de Valor	43
Tabla 3: Verificación y Comparación de Tiempos.....	52
Tabla 4: Gastos por Multas Mensuales.....	53
Tabla 5: Gastos por Multas Anuales	53
Tabla 6: Presupuesto Inicial.....	53
Tabla 7: Presupuesto Trimestral	54

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Master Bill of Lading	57
Anexo 2: House Bill of Lading	58
Anexo 3: HBL con Visto Bueno y Certificación de Flete	59
Anexo 4: Pantalla Ecuapass	60
Anexo 5: Liquidación por Multas.....	61
Anexo 6: Aviso de Llegada	62
Anexo 7: Factura Comercial	63
Anexo 8: Certificación BASC Tradinter S.A	64
Anexo 9: Certificación ISO 9001:2008 Tradinter S.A.....	65

INDICE DE FORMATOS

Formato 1: Cuestionario de Preguntas	66
Formato 2: Descripción y Perfil de Puesto	67
Formato 3: Evaluación de Desempeño	68
Formato 4: Evaluación de Competencias	69

INTRODUCCIÓN

La realización de este trabajo de investigación, conlleva el análisis profundo de varios parámetros, los mismos que permiten consolidar y analizar de mejor manera las falencias existentes dentro de los procesos operativos para el manifiesto carga de importación del departamento de documentación de la empresa Tradinter S.A.

De igual manera para la obtención de mejores resultados en este estudio se define un modelo de procesos operativos, que hacen posible un control más profundo de los mismos, minimizando los errores existentes, para lo cual se ha estructurado el estudio en cuatro capítulos de la siguiente forma:

Capítulo I, El Problema, se describe la situación objeto de estudio en el sentido de la descripción detallada de la problemática que enfrenta el departamento documentación de la empresa Tradinter S.A., se exponen también los objetivos, tanto el general como los específicos y se presentan la justificación, importancia y limitaciones de la investigación.

Capítulo II, Marco Teórico, se desarrolla los antecedentes investigativos del tema seleccionado enfocado en bases teóricas, su estructura organizacional, procesos principales, el marco conceptual, base legal y entidades reguladoras necesarias para el mayor entendimiento de las pautas a seguir para el desarrollo del proyecto.

Capítulo III, se refiere a la metodología de la investigación que se emplea, exponiéndose los elementos acerca del tipo y diseño del estudio, así como la implementación de la técnica de observación para la recolección y el análisis de los datos, lo cual se completa con la presentación de las referencias consultadas y los anexos que amplían la información expuesta.

Finalmente, el Capítulo IV, La propuesta, se realiza un modelo de procedimientos operativos dentro del departamento para mejorar el control en las gestiones de transmisión de información en el sistema ecuapass de carga de importaciones, reducción de tiempos y a su vez cuantificar los costos generados para esta implementación.

Como consecuencia de lo expuesto se realizan las respectivas conclusiones y recomendaciones que se proponen a la empresa para su utilización, además de la bibliografía y anexo.

CAPÍTULO I: El Problema a Investigar

1.1 Tema

Análisis de los procesos operativos para el manifiesto de carga de importación en el Sistema Ecuapass, del Departamento de Documentación de la empresa Tradinter S.A. de la Ciudad de Guayaquil período 2013-2014.

1.2 Planteamiento del Problema

Las empresas independientemente de la actividad a que se dediquen, deben desarrollar estrategias, establecer un adecuado control y cumplir con las normas para garantizar que se cumplan sus objetivos propuestos a futuro.

En el Departamento de Documentación de la empresa Tradinter S.A es de gran importancia definir un modelo de procesos que permita manifestar con eficiencia, eficacia, responsabilidad y puntualidad las cargas de importación que estén a cargo, debido a que esto facilite medir la productividad, mejorar los conocimientos, ahorro de tiempo, evitar multas y así mantener el prestigio y rentabilidad como consolidadora de carga.

1.3 Caracterización del Problema

- Ineficiencia en el proceso de manifiesto de carga de importación.
- Exceso de tiempo invertido.
- Recontratación de personal para el área de documentación
- Ineficiencia en las operaciones aduaneras.
- Retrasos para la liberación de carga en la aduana.
- Faltas reglamentarias aduaneras (SENAE)
- Problemas internos y externos (líneas navieras-consolidadoras-agentes de aduana-clientes)
- Inseguridad.
- Pérdida de credibilidad ante los clientes

1.4. Desarrollo del Planteamiento del Problema

Dentro de la empresa Tradinter S.A existen grandes problemas en los procesos operativos para el manifiesto de carga de importación en el departamento de documentación, debido a que no existe una preparación/capacitación previa para dichas personas encargadas de esta actividad, dando como resultado retraso en la desaduanización de las cargas para estas ser retiradas en los diferentes puerto de Guayaquil, creando así en el cliente una insatisfacción del servicio.

La falta de conocimiento en el nuevo personal para el área en mención crea incertidumbre, pérdida de clientes/tiempo, pagos de multas y generación de información no confiable, ya que no existe en la empresa inversión en nuevos software, programas, manuales que brinde facilidad y acceso de conocimientos dosificados para poder desempeñarse correctamente en el cargo.

La persona encargada del manifiesto de las cargas de importaciones no empieza con un proceso de aprendizaje sino que directamente trabaja en el área, ya que la empresa no cuenta con un cronograma o programación para el mismo en el momento de ser contratado. Se debe implementar estrategias que faciliten al nuevo personal desempeñarse con mayor rapidez y cubrir así las necesidades de la empresa.

De las falencias citadas en los párrafos anteriores de los procesos operativos que tiene gran impacto en el departamento de documentación de la empresa Tradinter S.A, se tiene como consecuencia la pérdida de clientes por insatisfacción creando así una baja en las importaciones y por ende en el área financiera de la empresa.

Al no tener el conocimiento correcto para el manifiesto de cargas de importaciones en el sistema ecuapass, se está generando multas diarias, las cuales deben ser asumidas por la empresa y

crean un gasto injustificado en la parte financiera afectando la utilidad que genera dicho embarque.

Es conveniente recalcar que la falta de procesos operativos bien definidos para la persona contratada en el área afecta a su normal crecimiento institucional y profesional provocando deficiencias productivas.

La ineficiencia operativa y la falta de conocimiento en el departamento de documentación de la empresa Tradinter S.A ocasionar inestabilidad laboral, problemas con la entidad que nos regula y poca credibilidad en el mercado.

El diseño de un sistema de control en los procesos operativos para el manifiesto de carga de importación en el Sistema Ecuapass, del Departamento de Documentación de la empresa Tradinter, permitirá minimizar el riesgo inherente de departamento, reconstrucción de personal y mejorar los niveles de credibilidad del área y de la empresa.

1.5 Análisis de los Involucrados

Con la siguiente matriz de análisis de los involucrados se ha determinado que en la empresa Tradinter S.A intervienen 4 departamentos los cuales detallamos a continuación:

Tabla 1: Análisis de los Involucrados

No.	Departamentos	¿Cómo percibe el problema?	Interes/Solución del Problema
1	Jefe del Dpto de Documentación.	Presenta resultados inflados por valores de multa adquiridas.	Obtener utilidad neta para el negocio.
2	Departamento de RRHH.	Contrataciones de personal frecuentemente.	Proporcionar al personal del área conocimientos dosificados.
3	Customer Service.	Recepta los reclamos de los clientes insastifechos.	Mejorar los procesos operativos en el área.
4	Asistente de Documentación.	Falta de conocimiento para el manifiesto de carga en el sistema aduanero.	Capacitación previa a la asignación del cargo.

Fuente: TRADINTER S.A
Elaborado por: La Autora

Tomando en cuenta el cuadro de análisis de los involucrados se podría destacar que el Jefe del Departamento de Documentación percibe el problema al momento de presentar a Gerencia los respectivos informes de importaciones con cifras elevadas debido a las multas generadas en el manifiesto de carga por errores del asistente de documentación.

Por lo tanto se considera un factor importante en que se disminuyan los errores en cuanto al manifiesto de carga en el sistema aduanero, y así los informes semanales presentados a Gerencia muestren la utilidad neta de los embarques generados.

El departamento de Recursos Humanos forma de igual manera parte del problema ya que realiza contrataciones del personal con mucha frecuencia, en este caso apoyaría generando un presupuesto previo al ingreso del personal para una capacitación con la explicación de los procesos operativos del cargo que va a desarrollar en el departamento de documentación.

La persona encargada del departamento de Customer Service destaca porque percibe constantemente los reclamos de los clientes insatisfechos por el mal manifiesto de carga, retraso del proceso aduanero, considerando importante mejorar los procesos operativos en el área con la finalidad de mejorar la credibilidad de la empresa en los clientes.

Por parte de la función que ejecuta el Asistente de Documentación el error se origina en falta de conocimiento para el manifiesto de carga en el sistema aduanero. Siendo de gran apoyo que la empresa ofrezca capacitaciones previas a la asignación del cargo.

1.6 Formulación del Problema

¿Cómo el departamento de documentación de la empresa TRADINTER S.A puede mejorar los procesos operativos para el manifiesto de carga de importación en el sistema ecuapass?

En el departamento de documentación de la empresa Tradinter S.A. no se ha llevado a cabo unos adecuados procesos operativos para el manifiesto de carga de importación en el Sistema

Ecuapass, por lo cual la empresa necesita establecer controles que ayuden a mejorar los procesos.

Debido a la falta de procesos se presentan problemas de ineficiencia al momento de manifestar las cargas de importaciones consignadas a Tradinter S.A., ya que la persona encargada no tiene capacitaciones previas a la asignación del cargo o un modelo de proceso operativos, dando como resultado atrasos en la liberación de la carga, pérdida de tiempo, faltas reglamentarias, sanciones por parte de la entidad reguladora, reclamos de los proveedores o agentes extranjeros de donde provienen las cargas y del cliente final.

El departamento no cuenta con un control previo de revisión de la documentación enviada por los agentes extranjeros evitando así el manifiesto incorrecto de los datos de la carga en el sistema aduanero.

Todas las operaciones documentales y aduaneras realizadas en el departamento de documentación de la empresa Tradinter S.A. necesitan ser recolectadas, clasificadas y registradas con el fin de determinar la exactitud del funcionamiento de cada una de sus operaciones, y a su vez el análisis e interpretación de los resultados obtenidos deberán proveer información confiable para las actividades financieras de la empresa. Por esta razón los controles y procedimientos son de gran importancia en toda la organización.

En base a lo ante expuesto, surge el interés de realizar un análisis a los procesos operativos para el manifiesto de carga de importación en el Sistema Ecuapass, del Departamento de Documentación de la empresa Tradinter S.A. , para detectar posible falencias que puedan existir dentro de estos y proponer soluciones.

1.7 Objetivos de la Investigación

Diseñar un modelo de procesos operativos que permita llevar un mejor control dentro del Departamento de Documentación para el manifiesto de carga de importación en el Sistema Ecuapass.

Los objetivos específicos de la investigación se plantean a continuación:

- Analizar los procedimientos para el manifiesto de carga en el sistema ecuapass mediante la recolección, clasificación y registro.
- Determinar actividades, información, documentos, control y monitoreo que se realizan en el registro aduanero.
- Proponer la aplicación de un modelo de procesos y llevar control en las gestiones de transmisión de información en el ecuapass de carga de importaciones.
- Conocer y organizar la entrega de documentación (carta de salida y visto bueno) en forma oportuna y eficaz.

1.8 Justificación de la investigación

Este proyecto de investigación es de gran importancia ya que la empresa Tradinter S.A requiere de una buena aplicación de los procedimientos operativos y aduaneros. Estos componentes deben estar coordinados con las necesidades del personal del área, mejorando de esta manera el proceso de manifestación de cargas y su oportuna gestión de documentación.

De tal manera proporcionar información que genere informes útiles para los estados financieros de la empresa con la finalidad de que los accionistas de la empresa puedan tomar decisiones para alcanzar las metas planteadas y minimizar el riesgo inherente del departamento mejorando los niveles de rentabilidad en la empresa.

1.9 Delimitación del Problema

- ❖ **Campo:** Departamento de Documentación.
- ❖ **Área:** Aduanera
- ❖ **Período:** 2013-2014
- ❖ **Marco Espacial:** Ciudad de Guayaquil
- ❖ **Sector Empresarial:** Agentes de Carga Internacional y Servicios Portuarios.
- ❖ **Objetivos de la Investigación:** Empresa Tradinter S.A Ubicado en Lotización Albán Borja Número 37 Manzana 1 Avenida Carlos Julio Arosemena Km 3 Edificio Classic Piso 4 Oficina 401 Ciudad de Guayaquil.

1.10 Límites de investigación

En la investigación podemos destacar que el límite sería propio de las herramientas de investigación. Presentándose en el desarrollo de la misma las siguientes limitaciones

- Constituyen una herramienta, pero no la solución para todos los problemas administrativos que se puedan presentar.
- Si no se actualizan los procesos operativos permanentemente, pierden vigencia con rapidez.
- Muchas compañías consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un modelo de procesos operativos que conlleve la implementación de un manual de procedimientos.
- Algunas empresas consideran que preparar un manual y conservarlo al día es demasiado caro, limitativo y laborioso.

1.11 Causa del problema

La causa que origina los problemas de la empresa Tradinter S.A es la falta de comunicación entre los departamentos respectivos a la hora de contratación y asignación del personal al departamento de documentación.

El departamento cuenta con un proceso obsoleto y no bien estructurado para definir las actividades asignadas al personal encargado.

De continuar con los problemas detallados en el párrafo anterior afectaría la credibilidad de la empresa como consolidadora de carga dentro del país y se daría por terminado probablemente los contratos con los agentes en el exterior, insatisfacción por parte de los clientes, lo cual ocasionaría que cargas de importaciones ya no sean consignadas a la empresa Tradinter S.A.

1.12 Evaluación del problema

1. Delimitado.- Se desarrolla la investigación en el Departamento de documentación de la empresa Tradinter S.A., en el período 2013-2014

2. Concreto.- Se ha explicado cada una de las falencias de una manera precisa y directa.

3. Claro.- En el análisis de los problemas existentes se detallan de forma clara las falencias que afectan al control de las actividades dentro de la empresa.

4. Relevante.- Su objetivo principal es de orientar a los colaboradores en el desarrollo de sus actividades del departamento.

5. Contextual.- La propuesta está basada en relación con los conocimientos de la rama.

6. Factible.- La investigación es factible porque es posible solucionar los problemas en los procesos en el departamento analizado.

1.13 Quiénes son los Beneficiarios

En la investigación los beneficiarios principales serían el Gerente General, Departamento Comercial, Departamento Documentación, Departamento de RRHH ya que una vez aplicada la posible solución al problema de la empresa Tradinter S.A., el control en los departamentos antes mencionados se llevaría de una manera eficaz y eficiente reflejándose el correcto proceso operativo ejecutado por los colaboradores en las funciones asignadas.

Otros de los beneficiarios directos también son los clientes que forman parte del crecimiento dentro del mercado aduanero, la cual representa uno de los factores más importantes de la empresa obteniendo así credibilidad y confianza en quienes consignan carga de importación a la empresa Tradinter S.A. quienes permitir que la empresa mantenga su rentabilidad y posicionamiento en el mercado.

De esta manera se contribuirá a que Tradinter S.A. continúe prestando sus servicios aduaneros de manera correcta, a través de mejoras en los procesos operativos dentro del departamento de documentación para el manifiesto de cargas de importación en el sistema ecuapass.

CAPÍTULO II: Marco Teórico

2.1 Antecedentes del estudio

El marco teórico que se desarrolla a continuación, permite conocer los conceptos básicos para el mejor entendimiento en el desarrollo de esta investigación.

Primero partiremos con la definición de los siguientes términos: procedimientos, control interno, procesos y manual con el fin de comprender la importancia de la implementación de procesos operativos dentro del área en análisis y la toma de decisiones acertadas para la empresa.

2.1.1 Procedimientos

Tal como indica Melinkoff “Los procedimientos consisten en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores” (Melinkoff, 1990).

Se considera de tal manera la importancia de generar procesos dentro de la empresa con la finalidad de establecer un alto grado de credibilidad y calidad en sus actividades que se desarrollan desde las más simples hasta las más complejas y así lograr los objetivos planteados.

El hecho importante es que los procedimientos existen en toda organización aunque los mismo deben ser actualizados de acuerdo a las mejoras que se puedan ofrecer, volviéndose de esta manera cada vez más rigurosos, más que todo por la necesidad de un control para detallar la acción, de los trabajos rutinarios y llegar a tener una mayor eficiencia cuando se ordenan de un solo modo.

Según autor citado en párrafos anteriores indica que los procedimientos poseen las siguientes características:

- “No son de aplicación general, sino que su aplicación va a depender de cada situación en particular”

-“Son de gran aplicación en los trabajos que se repiten, de manera que facilita la aplicación continua y sistemática”

-“Son flexibles y elásticos, pueden adaptarse a las exigencias de nuevas situaciones” (Melinkoff, 1990)

Los procedimientos operativos que se plantean para esta investigación no son la implementación de un sistema sino la esquematización detallada de como ejecutar una actividad específica dentro del área que los requiere.

Por tal motivo los procedimientos representan un instrumento esencial para regular las labores rutinarias que realizan los empleados en una empresa, debido a que están constituidos por una disposición concreta y armoniosa de pasos que guardan una coherencia cronológica e indican la manera como se deben ejecutar las diferentes actividades, facilitando las funciones de cada trabajador.

(Melinkoff, 1990) cita que el beneficio de implementar los procedimientos dentro de una organización es: "El aumento del rendimiento laboral, permite adaptar las mejores soluciones para los problemas y contribuye a llevar una buena coordinación y orden en las actividades de la organización".

De esta manera a través de la aplicación de este modelo de procedimientos los encargados del departamento de documentación de le empresa Tradinter S.A pueden orientarse para llevar de manera secuencial y ordenada los procesos de control para el manifiesto de carga de importación, de igual modo con ello se designa la responsabilidad que tiene cada empleado en cuanto a las actividades que debe llevar a cabo.

2.1.2 Control Interno

(Gaitan, 2006) menciona el autor en su libro de Control Interno y Fraudes que “el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que

aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración” Pág. 19

Para (Gaitan, 2006) “el control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes afecta solo al siguiente, sino es un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforma un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.” Pág. 26

2.1.3 Procesos

“Por proceso se entiende cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor y suministre un producto a un cliente externo o interno” (Harrington, 1993); de esta forma, aquellas actividades involucradas para el desarrollo de un proceso deben ejecutarse paralelamente por ende tener un fin común orientado a la satisfacción de los cambios requeridos dentro de la empresa.

(Harrington, 1993) detalla en su libro “que existen cinco fases para el mejoramiento continuo de los procesos de la empresa, cada una de las cuales está determinada por actividades específicas”:

Fase I: Organización para el mejoramiento

Fase II: Conocimiento del proceso

Fase III: Modernización del proceso

Fase IV: Mediciones y Controles

FASE V: Mejoramiento continuo

Cuando la organización no ha seleccionado el proceso a mejorar, es de importante establecer las causas y efectos, con el fin de realizar un análisis estructurado sobre el problema; permitiendo de tal manera recolectar la información necesaria para llevar a cabo la revisión y toma de decisión.

Una vez que la empresa haya definido el proceso o los procesos es importante determinar la justificación, alcance, efectos del estudio y analizar las personas involucradas en el proceso.

De igual manera se considera que el mejoramiento de los procesos operativos en el departamento de documentación de la empresa Tradinter S.A facilitará su ejecución y reducción de tiempos en las actividades involucradas; considerando que todo cambio genera retrasos y conflictos estos deben ser solucionados racional y eficientemente.

2.1.4 Manual de Procedimiento

Con la finalidad de cumplir los objetivos para un mejor control interno en el departamento de documentación de la empresa Tradinter S.A., se debe elaborar un manual de procedimientos donde se detalle las actividades y responsabilidades de cada funcionario en los respectivos departamentos involucrados.

En base a lo antes expuesto (Gómez, 2007) define que “el manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización”

El manual no solo permite describir procesos sino normas, políticas, reglamentos y sanciones los cuales se deben cumplir para mejorar la situación actual de la empresa todo esto en base al estudio detallado de los procesos involucrados.

El autor citado en párrafos expresa también que: “el sistema de control interno para cualquier entidad, se hace necesario hacer el levantamiento de procedimientos actuales, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se requieren para alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en todos los procesos”. (Gómez, 2007)

Con la finalidad de obtener una mejora continua se evalúa el sistema de control interno dentro del departamento de documentación a través de los manuales procedimientos, lo cual permite reforzar la ejecución de los procesos operativos existentes.

Detalla (Gómez, 2007) el contenido de un manual de procedimientos:

1. Título y código del procedimiento.
2. Introducción: Explicación corta del procedimiento.
3. Organización: Estructura micro y macro de la entidad.
4. Descripción del procedimiento.
 - 4.1. Objetivos del procedimiento
 - 4.2. Normas aplicables al procedimiento
 - 4.3. Requisitos, documentos y archivo
 - 4.4. Descripción de la operación y sus participantes
 - 4.5. Gráfico o diagrama de flujo del procedimiento
5. Responsabilidad: Autoridad o delegación de funciones dentro del proceso.
6. Medidas de seguridad y autocontrol: Aplicables al procedimiento.
7. Informes: Económicos, financieros, estadísticos y recomendaciones.
8. Supervisión, evaluación y examen: Entidades de control y gestión de autocontrol.
9. Justificación del contenido manual de procedimientos frente al control interno

A través de la ejecución y diseño de un manual procedimientos la empresa optimizará de mejor manera los recursos humanos y materiales, lo cual le permitirá maximizarlos para obtener mejor rentabilidad.

El autor (Gómez, 2007) concluye que: “estos manuales, se desarrollan para cada una de las actividades u operaciones que tengan que ver con los procesos administrativos y operativos, de acuerdo con los lineamientos y exigencias establecidas por la ley.

2.2 Base Legal

El siguiente contenido detalla las entidades encargadas de regular las empresas involucradas dentro del comercio exterior donde se apoya alguna conducta o algún hecho para justificar que está dentro de la ley; así como la entrega de autorizaciones electrónicas necesarias para el funcionamiento dentro del país.

De igual manera define aquellas certificaciones institucionales necesarias donde se valida el nivel óptimo de conocimientos teórico-prácticos en las correspondientes materias técnicas establecidas por la empresa certificadora, teniendo la misma un reconocimiento y validez internacional.

Del mismo modo especifica el reglamento aduanero que son normas de alcance general, establecidas y fijadas por el poder ejecutivo en este caso el gobierno y su administración donde se imponen obligaciones y derechos a las empresas/personas involucradas en el comercio exterior.

2.2.1 Entidades Reguladoras

2.2.1.1 El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador

Es una empresa estatal, autónoma y moderna, orientada al servicio son parte activa del que hacer nacional e internacional, facilitadores del Comercio Exterior, con un alto nivel profesional, técnico y tecnológico. La SENAE antes conocida como la Corporación Aduanera Ecuatoriana (CAE)

El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador está en constante innovación, y perfeccionamiento de los procesos, con el objetivo de brindar la mejor calidad en el servicio al usuario.

(SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR, 2012)

2.2.1.2 Banco Central del Ecuador

(BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, 2010) El Banco cumple funciones que han estado claramente definidas por la ley que

ninguna otra institución cumple en el país. La participación del Banco Central del Ecuador, en la vida de las personas y los sectores productivos, es totalmente palpable al facilitar que las actividades económicas puedan realizarse con normalidad.

Entre las funciones del Banco vale mencionar las siguientes:

- Posibilita que las personas dispongan de billetes y monedas en la cantidad, calidad y en las denominaciones necesarias.
- Facilita los pagos y cobros que todas las personas realizan en efectivo, o a través del sistema financiero privado.
- Evalúa, monitorea y controla permanentemente la cantidad de dinero de la economía, para lo que utiliza como herramienta el encaje bancario.
- Revisa la integridad, transparencia y seguridad de los recursos del Estado que se manejan a través de las operaciones bancarias.
- Ofrece a las personas, empresas y autoridades públicas información para la toma de decisiones financieras y económicas.

2.2.1.3 Corporación Financiera Nacional

Corporación Financiera Nacional banca de desarrollo del Ecuador, es una institución financiera pública, cuya misión consiste en canalizar productos financieros y no financieros alineados al Plan Nacional del Buen Vivir para servir a los sectores productivos del país. **(Corporación Financiera Nacional, 2013)**

2.2.1.4 PROECUADOR

Instituto de Promoción de Exportaciones e Inversiones, parte del Ministerio de Comercio Exterior, encargado de ejecutar las políticas y normas de promoción de exportaciones e inversiones del país, con el fin de promover la oferta de productos tradicionales y no

tradicionales, los mercados y los actores del Ecuador, propiciando la inserción estratégica en el comercio internacional. **(PRO ECUADOR, 2010)**

Objetivos Estratégicos

- Alcanzar una adecuada promoción de la oferta exportable de bienes y servicios del Ecuador consolidando las exportaciones actuales y fomentando la desconcentración y diversificación de exportadores, productos y mercados;
- Lograr la diversificación y empoderamiento de la oferta exportable a través de la inversión que genere encadenamiento productivo e innovación tecnológica;
- Alcanzar una adecuada cultura exportadora, con énfasis en los nuevos actores del comercio exterior; y,
- Lograr la inserción estratégica en el comercio internacional de todos los productos nacionales, con especial énfasis en los bienes y servicios ofertados por las pequeñas y medianas empresas, y los actores de la economía popular y solidaria.

Normas de creación:

El Instituto de Promoción de Exportaciones e Inversiones Extranjeras, es una entidad del sector público ecuatoriano creado por ley publicada en el Registro Oficial, Suplemento No. 351 del 29 de diciembre de 2010, conforme a los siguientes términos:

Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones:

“...Art. 95.- Promoción no financiera de exportaciones.- Créase el Instituto de Promoción de Exportaciones e Inversiones Extranjeras, adscrito al Ministerio rector de la política de comercio exterior, que se estructurará y funcionará según lo que se establezca en el Reglamento.”

2.2.1.5 El Comité de Comercio Exterior (COMEX)

(COMEX, 2011) Es el organismo que aprueba las políticas públicas nacionales en materia de política comercial, es un cuerpo colegiado de carácter intersectorial público, encargado de la regulación de todos los asuntos y procesos vinculados a esta materia.

El Decreto Ejecutivo No 25 reestructura al Comité de Comercio Exterior (COMEX) y define como miembros a los titulares o delegados de las siguientes entidades:

- Ministerio de Comercio Exterior, quien lo preside;
- Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca;
- Ministerio de Industrias y Productividad;
- Ministerio de Economía y Finanzas;
- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo
- Adicionalmente, formaran parte del COMEX, con voz, pero sin derecho a voto, las siguientes entidades:
- Ministerio Coordinador de la Producción, Empleo y Competitividad;
- Ministerio Coordinador de la Política Económica;
- Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador y,
- Las demás instituciones que determine el Presidente de la República mediante Decreto Ejecutivo.

2.2.1.6 Ministerio de Comercio Exterior (Decreto)

- Proponer, ejecutar y coordinar las negociaciones de acuerdos comerciales, así como administrar la implementación y seguimiento de los acuerdos comerciales internacionales suscritos por el país;
- Ejercer la representación y defensa de los intereses y el ejercicio pleno de los derechos del Estado en materia de comercio exterior, ante organismos internacionales de comercio, foros comerciales o frente a prácticas desleales de comercio exterior;

- Promover y coordinar los procesos de integración económicos, con énfasis en la región latinoamericana;
- Promover las exportaciones ecuatorianas de productos y servicios en los mercados internacionales;
- Promover la inversión extranjera y el ingreso de divisas como instrumentos que coadyuven al desarrollo endógeno del país, con respecto al medio ambiente, a los trabajadores, a los compromisos con el Estado y a los consumidores;
- Diseñar e implementar estrategias y acciones para desarrollar y promover las marcas sectoriales o denominaciones de origen dirigidas a la promoción comercial y posicionamiento de sus productos y servicios en el exterior. **(MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR, s.f.)**

2.2.2 Certificaciones Institucionales

2.2.2.1 BASC Business Alliance for Secure Commerce

Es una alianza empresarial internacional que promueve un comercio seguro en cooperación con gobiernos y organismos internacionales.

Está constituida como una organización sin ánimo de lucro, con la denominación “**World BASC Organization**” bajo las leyes del estado de Delaware, Estados Unidos de América.

WBO es una organización liderada por el sector empresarial cuya misión es generar una cultura de seguridad a través de la cadena de suministro, mediante la implementación de sistemas de gestión e instrumentos aplicables al comercio internacional y sectores relacionados.

En esta organización podrán participar empresarios del mundo entero que estén convencidos de trabajar por un propósito común como es el de fortalecer el comercio internacional de una manera ágil y segura mediante la aplicación de estándares y

procedimientos de seguridad reconocidos y avalados internacionalmente. **(BASC, 1996)**

2.2.2.2 ISO

ISO (Organización Internacional de Normalización) es el mayor desarrollador mundial de las Normas Internacionales voluntarias. Normas Internacionales de dar estado de las especificaciones de arte para los productos, servicios y buenas prácticas, contribuyendo a hacer que la industria sea más eficiente y eficaz. Desarrollado a través de un consenso global, que ayudan a eliminar las barreras al comercio internacional.

La historia ISO comenzó en 1946 cuando los delegados de 25 países se reunieron en el Instituto de Ingenieros Civiles en Londres y decidieron crear una nueva organización internacional "para facilitar la coordinación internacional y la unificación de las normas industriales. En febrero de 1947, la nueva organización, ISO, comenzó oficialmente sus operaciones.

Desde entonces, hemos publicado más de 19 500 de Normas Internacionales que cubre casi todos los aspectos de la tecnología y la fabricación.

Hoy contamos con miembros de 162 países y 3 368 organismos técnicos para hacerse cargo de la elaboración de normas. Más de 150 personas trabajan a tiempo completo para la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza. **(ISO, 1946)**

2.2.3. Reglamento Aduanero

2.2.3.1 Ley Orgánica Aduanera

Esta ley fue creada con el fin de mejorar el comercio exterior y las recaudaciones, esta normativa funcionará en base a tres pilares fundamentales: Apoyo, Burocracia y Reducción de Tramites

(Chávez, 2011) El 30 de Diciembre de 2010 es la fecha que marca un cambio sustancial en todas las esferas de la actividad aduanera de la República del Ecuador, toda vez que después de casi 30 años, se produce una verdadero golpe de timón a todo el

marco regulatorio aduanero existente hasta ese momento, al publicarse en el Registro Oficial número 351 el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI), particularmente el Título II De la Facilitación Aduanera para el Comercio, del Libro V De la Competitividad Sistémica y de la Facilitación Aduanera, el nuevo ordenamiento jurídico que afectará directa y transversalmente las operaciones de comercio exterior de nuestro país.

Hasta esa fecha, tanto la Codificación de la Ley Orgánica de Aduanas del 2003 y las Leyes Orgánicas de Aduanas de 1998, 1994 y 1978, fueron en mayor o menor grado copias entre sí de sus mismos textos normativos, por lo que casi en tres largas décadas, las operaciones y los procesos aduaneros fueron generalmente similares no sufriendo cambios importantes, salvo la aplicación de la unificación jurisdiccional, iniciada en la década del noventa, respecto del conocimiento y sustanciación de los delitos aduaneros.

2.2.3.2 COPCI

2.2.3.2.1 Código Orgánico COPCI

Por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la Constitución Política de la República y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente ley, difundirán a través de un portal de información o página WEB, así como de los medios necesarios a disposición del público, implementados en la misma institución, la siguiente información mínima actualizada, que para efectos de esta ley se la considera de naturaleza obligatoria. **(CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES, 2010)**

2.2.3.2.2 Reglamento COPCI

En el Registro Oficial Suplemento No. 351 del 29 de diciembre del 2010, se publicó el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión; Que la letra q) de la disposición derogatoria del mencionado cuerpo legal, deroga expresamente la Ley Orgánica de

Aduanas; Que el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión, es contentivo de una nueva normativa aduanera; Que es necesario adecuar el ordenamiento jurídico ecuatoriano, para que se ajusten a los nuevos preceptos consagrados en el aludido Código de la Producción; y por consiguiente poder aplicar la normativa aduanera vigente; y, En ejercicio de las facultades y atribuciones que le confiere el artículo 147 número 5 de la Constitución de la República del Ecuador. **(Reglamento COPCI, 2010)**

El Código de la Producción tiene cinco ejes:

1. Facilitar el financiamiento a todos los actores productivos y en particular a las micro y medianas empresas.
2. Incentivos: disminución de impuestos y la creación de una zona económica de desarrollo especial (ZEDE), que son territorios donde se podrán realizar transferencia tecnológica. En estos sectores, también se reducirán los aranceles, se exonerará el valor agregado y se reducirá en cinco puntos el Impuesto a la Renta.
3. Mejorar el talento humano.
4. Transferencia de tecnología.
5. Competitividad sistémica, con lo que pretende contar con sistemas de inversión para financiar obras de infraestructura.

Código de la Producción también normará todo lo referente a inversión extranjera. Incorporará el mecanismo mediante el cual se podrá disputar las controversias dentro de los tratados de inversión internacionales. Además fija las instancias legales en donde se podrán solucionar. Situación necesaria por ejemplo, cuando una de las partes decide terminar la relación.

También consta la exoneración del pago del Impuesto a la Salida de Divisas (ISD) en el caso de tratarse de pago de créditos externos. La norma aclara que este beneficio no se aplicará si el dinero proviene de paraísos fiscales.

Se busca una reforma Aduanera con el propósito de brindar servicios eficientes y transparentes que no solo representen beneficios al estado; como la aplicación de la figura de Draw Back - devolución condicional de los derechos arancelarios. **(Páez, 2012)**

2.2.3.3 Sanciones

El Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador (Senae) ente regulador de todos los procesos aduaneros, estable por multas para los diferentes OCE'S registrados ya sea importador, exportador, agente de aduana, línea naviera, consolidadora de carga para quienes incumplan con los procesos exigidos por Ecuapass.

Las cargas de importación se deben manifestar 48 horas antes del arribo de la nave para puerto lejano y 24 horas puertos cercanos esto para las líneas navieras posterior a este tiempo transcurrido, la línea naviera deberá cancelar \$ 1700 por cada manifiesto tardío (por bl) de la información vía ecuapass. Y adicional \$ 170 por cada corrección que se realice una vez arribada la nave.

Las cargas de importación se deben manifestar 24 horas antes del arribo de la nave esto para las consolidadoras de cargas posterior a este tiempo transcurrido, la consolidadora deberá cancelar \$ 170 por el envío de cada manifiesto tardío (por bl) de la información vía ecuapass. Y adicional \$ 170 por cada corrección que se realice una vez arribada la nave. **(Ver Anexo 5)**

2.3 Glosario de Términos

El siguiente glosario nos permite mencionar y definir los términos más relevantes utilizados dentro de la investigación, cuyo objetivo del mismo es expresar o dar a conocer un claro, específico y correcto uso de las ideas propuestas.

2.3.1 Importación

Es la acción de ingresar mercancías extranjeras al país cumpliendo con las formalidades y obligaciones aduaneras, dependiendo del régimen de importación al que se haya sido

declarado. **(SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR, 2012)**

2.3.1.2 ¿Cuáles son los Regímenes de Importación?

(Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones R. O. 351, 2010)

- Importación para el Consumo (Art. 147 COPCI)
- Admisión Temporal para Reexportación en el mismo estado (Art. 148 COPCI)
- Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo (Art. 149 COPCI)
- Reposición de Mercancías con Franquicia Arancelaria (Art. 150 COPCI)
- Transformación bajo control Aduanero (Art. 151 COPCI)
- Depósito Aduanero (Art. 152 COPCI)
- Reimportación en el mismo estado (Art. 152 COPCI)

2.3.2 Consolidadora de Carga

Carga es un operador distinto del porteador, que transporta carga en forma agrupada, bajo su nombre y responsabilidad, destinada a uno o más consignatarios finales, debidamente autorizado por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. **(Reglamento al título de la Facilitación aduanera para el Comercio, del libro V del COPCI R.O., 2011)**

2.3.3 Línea Naviera

Empresa propietaria de embarcaciones encargada de operar los buques para el comercio mundial, responsable de transportar la carga desde el puerto de embarque hasta el puerto de descarga, prestan servicios de diferentes rutas. **(Glosario de Términos Generales Ecuapass , 2012)**

2.3.4 Bill of Lading/ Conocimiento de Embarque Marítimo o Documento de Transporte

(Glosario de Términos Generales Ecuapass , 2012)

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).

El conocimiento de embarque puede ser:

En el caso del transporte marítimo, las Líneas Navieras o Agentes de Carga Internacional emitirán los respectivos Conocimientos de Embarque Máster (con sus siglas en inglés, Master Bill of Lading).

Cuando se trate de las Consolidadoras de Carga generarán los respectivos Conocimientos de Embarque Hijos (con sus siglas en inglés, House Bill of Lading).

2.3.4.1. Documento de Transporte House

(Glosario de Términos Generales Ecuapass , 2012) House Bill of Lading – HBL. - Conocimiento Marítimo expedido por un transitorio para un envío de grupaje / consolidado marítimo **(Ver Anexo 1)**

2.3.4.2 Documento de Transporte Máster

(Glosario de Términos Generales Ecuapass, 2012) Máster Bill of Lading – MBL. - Conocimiento Marítimo con un transitorio en origen como embarcador (shipper) y otro transitorio en destino como Consignatario (consignee). **(Ver Anexo 2)**

Este documento es expedido por la línea naviera. Un MBL ampara "x" número de Documentos de Transporte House (HBL) y 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 flete. Según el Art. 1, literal d) del Reglamento al Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.

2.3.5 Número de Carga

Es un número de identificación único de la carga de importación, que facilita el seguimiento general de las mercancías en el sistema informático del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. Está constituido por el MRN, Número secuencial del BL Master y en el caso de existir BL Hijos, se añade el Número secuencial del BL House. **(Glosario de Términos Generales Ecuapass , 2012)**

2.3.6 Número Secuencial de House (HSN)

Número secuencial del Documento de transporte House que registra la consolidadora de carga en el sistema informático “Ecuapass” **(Glosario de Términos Generales Ecuapass , 2012)**

2.3.7 Número Secuencial de Máster (MSN)

Número secuencial del número de documento de transporte máster que registra la línea naviera en el sistema informático “Ecuapass” **(Glosario de Términos Generales Ecuapass , 2012)**

2.3.8 Datos Obligatorios en BL

(Galindo, 2011) Hay una serie de datos obligatorios que debe contener un bill of Lading o conocimiento de embarque para que este sea correcto.

Se establece que toda un bill of Lading o conocimiento de embarque ha de contener: **(Ver Anexo 1)**

- Exportador/Shipper
- Consignatario/ Consignee
- Notificante/ Notify
- Número de booking
- Nombre del buque

- Número de viaje.
- Puerto de carga.
- Puerto de descarga.
- Descripción de la mercancía a transportar (con las marcas y números de sus embalajes).
- Numeración de contenedores (si la mercancía va contenerizada).
- Peso bruto y volumen de la mercancía.
- Flete a satisfacer: indicación si el flete es pagadero en origen (prepaid) o en destino (collect).
- Lugar y fecha de emisión del documento (puerto de carga y momento en que se efectúa la carga).

2.3.9 Visto Bueno

(GLOSARIO, Procedimientos del Módulo de Despacho Aduanero SICE, 2011) Constancia consignada en un documento de tramitación aduanera en señal de cumplimiento de normas disposiciones o requisitos legalmente establecidos. Incluye firma de la persona autorizada y sello de la empresa que lo emite una vez cancelado los costos locales de la misma ya sea la línea naviera o consolidadora de cargas.

Esta firma y sello son importantes para la liberación de la carga enviada desde el lugar de origen (agente/proveedor), permitiendo al cliente retirar la carga en el puerto asignado. **(Ver Anexo 3)**

2.3.10 Certificación de Flete

Constancia consignada en un documento de tramitación aduanera en señal de que todos valores que se generaron por el transporte aéreo, marítimo, terrestre de esta carga han sido cancelados, ya sea que el mismo haya sido recaudado en origen (Flete Prepaid) o a su vez cobrado en destino (Flete Collect), el cual

viene detallado en el conocimiento de embarque. Incluye firma de la persona autorizada y sello de la empresa que lo emite.

Esta firma y sellos también son importante para la liberación de la carga enviada desde el lugar de origen, permitiendo al cliente retirar la carga en el puerto asignado. **(Ver Anexo 3)**

2.3.11 Carta de Salida

Documento que autoriza al terminal asignado la entrega inmediata de la carga consignada al cliente final, la cual debe ser presentada junto al MBL o HBL con sus respectivas firmas y sellos, visto bueno y certificación de flete. De igual manera debe cumplir con los respectivos pagos que se generen en el terminal para que la salida sea autorizada.

En el mismo se detalla nombre del cliente, número del bl, buque, número de viaje, cantidad y descripción de la carga.

2.3.12 Aduana

(Glosario de Términos Aduaneros, s.f.) Organismo responsable de la aplicación de la Legislación Aduanera y del control de la recaudación de los derechos de Aduana y demás tributos; encargados de aplicar en lo que concierne la legislación sobre comercio exterior, generar las estadísticas que ese tráfico produce y ejercer las demás funciones que las leyes le encomiendan. El término también designa una parte cualquiera de la administración de la aduana, un servicio o una oficina.

2.3.13 Transbordo Marítimo.

Comprende la transferencia de cargas, especialmente contenedores, de un barco a otro. (Sabatino, 1997)

2.3.14 Ecuapass

(PRO ECUADOR, s.f.) Es el sistema aduanero ecuatoriano que permitirá a los Operadores de Comercio Exterior poder realizar

todas sus operaciones aduaneras de importación y exportación. .
(Ver Anexo 4)

Los objetivos del ECUAPASS son los siguientes:

- Transparencia y eficiencia de las operaciones aduaneras
- Minimizar el uso de papel
- Simultáneamente asegurar el control aduanero y facilitar el comercio
- Establecer el sistema de operaciones aduaneras basado en el modelo del sistema de despacho electrónico coreano (UNI-PASS)
- Establecer la Ventanilla Única de Comercio Exterior

2.3.14.1 Módulos que conforman el ECUAPASS

(PRO ECUADOR, s.f.) Los módulos que conforman el ECUAPASS son los siguientes:

- Portal de Comercio Exterior y Ventanilla Única Ecuatoriana
- Procesos de Importaciones y Exportaciones (Despacho y Carga)
- Control Posterior
- Gestión de Litigios Aduaneros
- Devolución Condicionada de Tributos
- Sistema de Alerta Temprana
- Gestión de Riesgos (Incluye la Gestión Avanzada)
- Gestión del Conocimiento
- Sistema de Manejo de Pistas de Auditoría

CAPÍTULO III: Metodología de la Investigación

A continuación se expondrá el tipo de datos que se requiere indagar para el logro de los objetivos de esta propuesta, así como la descripción de los distintos métodos y técnicas que facilitarán obtener la información necesaria.

3.1 Fuentes de Información

Son todos aquellos documentos o materiales que proporcionan información importante a la investigación.

Las fuentes de información permiten recopilar la información necesaria para definir la estrategia requerida para esta propuesta; estableciendo procesos y herramientas a emplear dentro de la empresa, definir roles y funciones de los colaboradores y finalmente los procesos para evaluar el enfoque del proyecto.

Para esta propuesta se utilizarán las siguientes fuentes de información:

3.1.1 Fuentes Primarias

Se define como aquella información oral o escrita que es recopilada directamente por el investigador a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en un suceso o acontecimiento.

También se indica que para extraer los datos de esta fuente se utiliza métodos tales como entrevista, encuesta experimental o por observación.

Esta información se utiliza para analizar los comportamientos, actitudes o aspectos subjetivos y para depurar o contrastar información secundaria imprecisa.

Los sujetos de investigación son todas aquellas personas relacionadas con la investigación y poseen el conocimiento y las condiciones necesarias para suministrar la información que se requiere para el desarrollo de esta propuesta.

En esta propuesta se consideraran las siguientes fuentes de información primarias:

- Gerente General
- Gerente Financiero
- Jefa en Línea
- Asistente de Dpto. Documental

3.1.2 Fuentes Secundarias

Son documentos que compilan y reseñan la información publicada en las fuentes primarias. Recuerda que el documento primario es la fuente del dato original; mientras que el secundario lo retoma, de acuerdo con las funciones que desempeña en el campo del conocimiento.

En general, los objetivos de las fuentes secundarias se pueden dividir en dos rubros principales:

1. Para proporcionar a los lectores una síntesis de la información que existe en los documentos primarios sobre temas de interés y,
2. Para remitir a los usuarios a los documentos cuyos contenidos puedan ayudar a solucionar sus necesidades de información.

Las fuentes de información secundaria se dividen en:

- Publicaciones periódicas
- Enciclopedias
- Diccionarios
- Patentes
- Normas

3.2 Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se utilizará es Descriptivo, como el método más efectivo para reunir y proporcionar datos sobre la problemática del nivel de control interno del departamento de documentación y sus incidencias en los procedimientos operativos para el manifiesto de carga de importación los cuales servirán para encontrar las razones o las causas que lo provoquen.

3.2.1 Métodos a Utilizar

3.2.1.1 Inductivo

Este método se lo aplicará siendo el más adecuado para la investigación, obteniendo de esta manera conclusiones empíricas sacadas de la experiencia, las mismas que se desarrollan en el entorno del departamento en análisis,

Se designará este método en la investigación por las siguientes razones:

Se recogen datos y en base a estos datos hacemos una descripción.

Se considera al escenario y a la persona holística, todo lo que se observa tiene que estar dentro del contexto.

La relación entre el informante y el observador se desarrolla de forma natural.

Para el observador, todas las perspectivas son válidas. (el observador puede mirar lo mismo desde distintos ángulos)

3.2.1.2 Analítico

El trabajo de investigación se basa en el método de análisis estudiando todos los procesos operativos que realiza el departamento de documentación minimizar errores.

3.2.1.3 Histórico

Este método nos ayuda de manera cronológica revisar el desarrollo de las actividades que se han venido ejecutando en el departamento de documentación

3.2.1.4 Abstracción

Es un proceso importante para tener una mayor percepción y validar los problemas operativos que se necesita demostrar con la investigación, y si no se diera algún planteamiento de posible solución podría afectar la situación financiera de la empresa.

3.3 Técnicas de Investigación

Se considera la técnica de investigación un elemento fundamental para el proceso investigativo, y consiste en observar atentamente las falencias que existen en los procesos operativos del departamento de documentación para el manifiesto de carga de importación.

Por dicha razón la técnica que se aplicará en esta investigación es la OBSERVACIÓN DIRECTA.

Se utilizará esta técnica con el fin de poder observar de forma directa en el ambiente donde se desarrollan las funciones laborales cotidianas de los colaboradores que sería el objeto de observación y así obtener la información suficiente para su posterior análisis.

La recolección de información en este método de observación es cualitativa se lleva a cabo a través de los conocimientos previos o preconcepciones que consiste en asociar algo que ya sabemos a algo nuevo.

3.3.1 Etapas de la Observación

Existen etapas que se generan para la realización de esta técnica lo cual nos permite ejecutarla de manera correcta y así la recolección de datos será acertada y apropiada para el análisis.

Etapas # 1.- La atención.- El observador escoge los estímulos que le interesan. El interés por el asunto ayuda a observar de manera más inquisitiva. Disposición o estado de alerta.

Etapas # 2.- La Percepción.- Pueden ser simples o complejas e incluyen varios órganos de los sentidos. Capacidad de relacionar lo que se siente respecto a una experiencia pasada

Etapas # 3.- La Reflexión.- Supera las limitaciones de la percepción. Formulación de hipótesis, teorías; etc.

3.3.2 Procesos de la Observación

De igual manera se planteará los siguientes procesos para llevar a cabo una correcta técnica:

- 1.- OBSERVAR el entorno que nos rodea, buscar patrones, ciclos, similitudes
- 2.- FORMULAR preguntas que te permitan conocer un objetivo específico en análisis
- 3.- PLANIFICAR la investigación
- 4.- UTILIZAR instrumentos para obtener datos precisos y comparables
- 5.- BUSCAR fuentes confiables
- 6.- PROBAR diferentes formas de organizar la información
- 7.- REFLEXIONAR con otros sobre los descubrimientos
- 8.- EXPERIMENTAR o construir modelos
- 9.- PIENSA en otras áreas en que se pueda aplicar
- 10.- UTILIZAR datos para el planteamiento de la propuesta y comunicarla a los interesados.

3.3.3 Instrumentos de la Observación

Dentro de la técnica de observación directa tenemos los siguientes instrumentos como elementos de uso cotidiano para ejecutar de mejor manera la técnica.

- **El registro anecdótico.-** Se anota un hecho significativo, protagonizado por el empleado, relatándolo tal cual como sucedió.
 - Se describe la circunstancia en que éste tuvo lugar
 - Se describe la reacción o respuesta de otras personas
 - Se añade un comentario con apreciaciones subjetivas.
- **El registro descriptivo.-** Similar al registro anecdótico

- La única diferencia es que en el anecdótico se registra una anécdota, una historia, y en el descriptivo, se registra un aprendizaje del niño, un logro o una dificultad.
 - Los registros descriptivos suelen ser más frecuentes y más complejos que los anecdóticos
 - Tratan de captar elementos más importantes y con el mayor detalle
- **La lista de cotejo.-** es una herramienta que puede utilizar para observar sistemáticamente un proceso al ocupar una lista de preguntas cerradas.
 - **Escala de calificación.-** Indican la medida o grado en que el rasgo aparece al observador.
 - **Ficha de Observación.**
 - **Cuestionario.-** que es una forma impresa que contiene una lista de preguntas específicas dirigidas a reunir información sobre conocimientos, habilidades, opiniones acerca de aspectos del trabajo que desempeña la persona, o la empresa
 - **Descripción y perfil del puesto.-** que consiste en analizar la descripción y perfil de puesto para conocer las funciones y los requisitos que debe satisfacer la persona que lo desempeña. De esta forma, se compara lo que requiere el puesto con lo que la persona hace.
 - **Evaluación de desempeño.-** que consiste en comparar el desempeño de una persona con los estándares establecidos para ese puesto. Esto permite conocer las áreas en las que se debe capacitar para incrementar el nivel de desempeño del empleado.

Se implementará en la técnica de observación directa el uso de los siguientes instrumentos: Cuestionario, Descripción y perfil del puesto, Evaluación de desempeño y Fichas de Observación.

3.4 Conclusiones para la Propuesta

Los procedimientos operativos se establecen para regular el trabajo que realizan todos los empleados involucrados en los registros de las operaciones aduaneras que se generan para el manifiesto de carga.

Finalizada la evaluación con los diferentes instrumentos que requiere la técnica de observación implementada en esta investigación, se procede a realizar el análisis respectivo a cada uno de ellos los mismos que nos permite llegar a las siguientes conclusiones:

3.4.1 Cuestionario.- Medición Clima Laboral

Este formato de cuestionario que involucra directamente la opinión del empleado acerca del clima laboral en el que se desenvuelve, a través de las respuestas generadas permite concluir que existe mucha insatisfacción por parte del empleado a pesar de sentirse agradecido por la oportunidad laboral, en el tiempo que lleva su puesto a cargo indica que no le han dado la capacitación respectiva para llevar de manera correcta las actividades que se le asignan, es así como se ha visto afectado en llamadas de atención por su superior, descuentos/ multas y sobretiempos. **(Ver Formato 1)**

3.4.2 Descripción y Perfil del puesto

Este instrumento permite reunir en un solo documento relevante, las atribuciones, funciones y tareas de un cargo, desplegando claramente las interrogantes relacionadas con el cargo como son: qué hace, cómo lo hace y porqué lo hace.

Siendo de gran utilidad la descripción de cargo, ya que contribuye al diseño y/o aplicación de diferentes herramientas de la administración de personal que derivan de ella, por ejemplo: Selección de Personal, Capacitación, Evaluación de cargos y

Sistemas de Remuneraciones, Evaluación de desempeños, etc.
(Ver Formato 2)

3.4.3 Evaluación de Desempeño

Esta evaluación nos permite medir el rendimiento global del empleado, analizando factores importantes como: la energía, la responsabilidad, disciplina, trabajo en equipo y actitud del servicio procurando obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades.

Se realiza esta evaluación a los empleados para verificar positivamente o negativamente su proceso de aprendizaje y crecimiento en el área.

La evaluación de desempeño muestra resultados buenos del empleado por lo cual la empresa decide renovar el contrato con el compromiso de desarrollo personal y profesional dentro del área, esto involucra que se debe ofrecer al empleado capacitaciones respecto al proceso operativo dentro del área, de tal manera mejorara su rendimiento reduciendo tiempo y errores.

Con los resultados obtenidos Gerencia Comercial, Gerencia Financiera y Gerencia General determinan si se procede o no con la renovación del contrato. **(Ver Formato 3)**

3.4.4 Fichas de Observación

3.4.4.1 Evaluación de Competencias

Este formato aplicado dentro la investigación nos permite analizar el nivel requerido para el cargo y el nivel actual del empleado entre estos niveles se destaca: la educación, la experiencia, habilidad y capacitaciones; siendo de suma importancia ya que podemos definir qué tan apto se encuentra el empleado para el área y a su vez verificar que niveles se deben trabajar con mayor énfasis y así obtener un empleado productivo para el área. **(Ver Formato 4).**

Se concluye que para que la empresa siga generando sus actividades y permita minimizar sus pérdidas y maximizar su utilidad se requiere un diseño de modelo de procedimientos operativos para la implementación de un manual que mejore los lineamientos en los procesos y el control de las actividades en el manifiesto de carga de importación en el Sistema Ecuapass, en el área de Documentación de la Empresa Tradinter S.A

CAPÍTULO IV: La Propuesta

4.1 Título de la Propuesta

La propuesta del presente proyecto está enfocada en minimizar los riesgos existentes e incrementar los niveles de control en los procesos operativos para el manifiesto de carga de importación de la empresa Tradinter S.A. El título está planteado de la siguiente manera:

“Diseño de un modelo de procedimientos operativos para la implementación de un manual que mejore los lineamientos en los procesos y el control de las actividades involucradas en el manifiesto de carga de importación en el sistema ecuapass, en el departamento de documentación de la empresa Tradinter S.A.”

4.2 Justificación de la Propuesta.

Los procesos y procedimientos conforman uno de los elementos principales dentro del control interno que debe existir dentro de la empresa por lo cual, los mismos deben ser plasmados en manuales prácticos que sirvan como mecanismo de consulta permanente, para los empleados, permitiéndoles un mejor desarrollo en sus actividades.

El control previene y detecta situaciones que afectan en el área de documentación durante el manifiesto de carga de importación en el sistema aduanero para que así no se vea afectada la credibilidad y confianza depositada por agentes extranjeros, importadores, exportadores, agentes de aduana y otros; de igual manera evitar ser sancionados por el ente regulador, asegurando que se realice con eficiencia y eficacia los procesos operativos planteados del área en mención.

Para la empresa es una necesidad identificar los riesgos existentes, evaluarlos, priorizarlos para reducirlos e implementar metodologías y herramientas cualitativas y cuantitativas.

La implementación de un modelo de procedimientos operativos contribuirá en el control del área, incremento de la rentabilidad del negocio, la generación de un perfil de alta estabilidad operativa y mantener el prestigio obtenido durante 21 años de vigencia experiencia en el mercado de Agencias Marítima de tráfico internacional.

4.3 Objetivo General de la Propuesta

El objetivo general de la propuesta es reducir de manera oportuna los riesgos existentes en el departamento de documentación de la empresa Tradinter S.A., debido a las incidencias generadas sobre los procesos operativos en el manifiesto de la carga de importación en el sistema Ecuapass.

4.4 Objetivos Específicos de la Propuesta

Los objetivos específicos son:

- Establecer procesos de alta eficacia para el área de documentación, orientados a minimizar los errores y la gestión por parte de los colaboradores.
- Reducir la duplicidad de procesos y errores operativos que afectan al mal manifiesto de las cargas en el sistema Ecuapass
- Delegar funciones específicas a cada cargo para que los procesos de cada departamento sean más eficientes.
- Tener un permanente proceso de capacitaciones para los colaboradores del área y así mejorar la calidad en las actividades que desarrollan desde las más simples hasta las más complejas; para que de esta manera se logren los objetivos propuestos.
- Lograr una mejor rentabilidad a través del manejo eficiente de los recursos de la empresa Tradinter S.A.
- Elaborar un presupuesto de gastos para llevar a cabo la ejecución de esta propuesta.

4.5 Cadena de Valor

Michael Porter planteó la cadena de valor como la principal herramienta para identificar las actividades internas y externas que están involucradas dentro de la empresa con la finalidad de obtener resultados favorables y toma de decisiones acertadas.

Con la cadena de valor se busca identificar las fuentes donde se gestan las ventajas competitivas de la empresa.

A continuación se especifican las diferentes actividades primarias y de soporte o secundarias de esta cadena de valor respectivamente:

Tabla 2: Cadena de Valor

CADENA DE VALOR SEGÚN MICHAEL PORTER			
ACTIVIDADES DE SOPORTE	INFRAESTRUCTURA ORGANIZATIVA: Instalaciones adecuadas, recursos humanos y financieros adecuados, administración, presupuestos.		
	RECURSOS HUMANOS: Programa de incentivos, buen ambiente laboral, baja rotación de empleados, salarios justos, capacitaciones		
	DESARROLLO TECNOLÓGICO: Red interna de información operativo, software actualizados, Sistema de ingreso de información a aduana ECUAPASS, redes telefónicas nacionales e internacionales, plan de celulares vigentes		
	ABASTECIMIENTO: Compra de insumos tales como formatos de BL, facturas, recibos, materiales y equipos de oficinas, estadísticas mensuales de importación		
LOGISTICA INTERNA	OPERACIONES	LOGISTICA EXTERNA	CONTROL DE CALIDAD
Pre Alerta, Manifiesto de Carga, Recepción de Documentos, Aviso de llegada recibidos, Recepción de facturas, Pagos a proveedores	Manifiesto en el Ecuapass, Envío de aviso de llegada, Elaboración de facturas, Recepción de pagos, Comprobación de datos ingresados	Entrega de BIs, Facturas, Carta de Salida, Liberación de documentos para que el cliente gestione con el terminal asignado el retiro de carga	Verificación y Comparación de Tiempo para el manifiesto de cargas, Gastos por Multas, Presupuesto
ACTIVIDADES PRIMARIAS			

Elaborado por: La Autora

4.5.1 Actividades Primarias

Involucra actividades que tiene que ver con el desarrollo del proceso a ejecutarse para el correcto manifiesto de carga de importación en el sistema ecuapass en la empresa Tradinter S.A

4.5.1.2 Logística Interna

La logística interna agrupa las actividades principales para llevar un correcto proceso de manifiesto de carga de importación, Cuanto más eficientes sean estos procesos, más eficiente es la empresa.

Dichas actividades, se asocian principalmente con la recepción de información, revisión de manifiesto de carga, recepción de factura de los proveedores, pagos y otros.

4.5.1.2 Operaciones

Las operaciones dentro del departamento de documentación inician con el manifiesto de carga de importación en el sistema ecuapass una vez confirmado el previo arribo de la nave.

Se genera para el cliente el respectivo aviso de llegada, elaboración de factura por costos locales, validación de datos ingresados, recepción de pagos.

4.5.1.3 Logística Externa

Se preparan los documentos del embarque para la liberación de carga al cliente final tales como: bls originales con visto bueno, certificación de flete, carta de salida, facturas canceladas.

4.5.1.4 Control de Calidad

El control de calidad existe primordialmente para la supervisión del cumplimiento de los procesos operativos implementados por la empresa para la reducción de tiempos y costos.

De tal manera que si los procesos cumplen la secuencia productiva obtendremos como resultado una calidad segura en el mismo, lo cual permitirá que el cliente siga requiriendo el servicio y sea una referencia positiva para otros.

4.5.2 Actividades de Soporte o Secundarias

Involucra las actividades que agregan valor a los procesos planteados y sirven de apoyo a las actividades primarias mencionadas en los párrafos anteriores.

Con la finalidad de poder brindar el servicio de intermediación logística, operativa y control de calidad se han clasificado de la siguiente manera:

4.5.2.1 Infraestructura Organizativa

La empresa posee instalaciones adecuadas para el desarrollo adecuado del servicio, además la organización mediante la adopción del sistema de control de calidad asegura el control de todos los procesos operativos para el manifiesto de carga de importación sean ejecutados de manera correcta.

La empresa cuenta además con personal calificado y está en disposición de disponer los recursos económicos necesarios en el desarrollo de sus operaciones.

4.5.2.2 Recursos Humanos

La empresa cuenta con personal capacitado en las áreas en que se desenvuelven, adicionalmente se empeña en capacitar adecuadamente en las nuevas modalidades y requerimientos de las autoridades aduaneras.

Todas las actividades se desarrollan en un buen clima laboral lo cual reduce considerablemente la rotación del personal.

4.5.2.3 Desarrollo Tecnológico

Dentro del desarrollo tecnológico se cuenta con Sistema de ingreso de información a aduanas ECUAPASS, además de una red interna de información eficiente.

4.5.2.4 Abastecimiento

Las actividades de abastecimiento implican la adquisición de insumos y el manejo eficiente de formatos de B/L, materiales y equipo de oficina adecuado, estadísticas mensuales de importación.

4.6 Listado de Contenidos de la Propuesta

Se detalla el presente listado de contenido de la propuesta en el cual se define la gestión que agrupa las principales actividades dentro del departamento de documentación de la empresa Tradinter S.A para el correcto manifiesto de carga de importación en el sistema ecuapass; poniendo especial enfoque en las relaciones existentes entre el personal, los procesos y los resultados.

Dichas actividades a partir de su planificación estratégica, debe considerar cuáles son los resultados clave para conseguir la excelencia.

El listado de contenido es el siguiente:

1. Exposición preliminar a directivos.
2. Base de Datos de Clientes.
3. Descripción del Servicio de Importación.
4. Modelo de proceso operativo para el manifiesto de carga de importación.
5. Verificación y Comparación de Tiempos
6. Presupuesto
7. Exposición definitiva a directivos.
8. Capacitación
9. Seguimientos.

4.7 Desarrollo de la Propuesta

El desarrollo de la propuesta es el referido en los siguientes puntos:

4.7.1 Exposición Preliminar a Directivos

Para poder cumplir con el objetivo de la investigación, se debe presentar la propuesta a los directivos, ya que son los encargados de proteger la posición financiera, desarrollar y llevar a cabo los planes estratégicos que buscan salvaguardar sus recursos y de los

accionistas. La exposición se dará a conocer al Gerente General y Gerente Financiero quienes son los responsables de informar a cada uno de los accionistas la situación real de la empresa dentro del departamento de documentación de la empresa Tradinter S.A.

4.7.2 Base de Datos de Clientes

El departamento comercial y financiero cuenta con una base de datos no actualizada. Se requiere que la empresa realice el levantamiento de información para la base de datos de los cliente y así permita al departamento de documentación tener la información actualizada, para evitar datos erróneos al momento de recibir una carga de importación lo cual se ve afectado en los avisos de llegadas al cliente, manifiestos en el sistema aduanero, facturación, cobros y entrega de documentos

Se debe tener datos exactos de direcciones, correo, teléfonos de contactos, fax, etc, para que exista eficiencia en la base de datos de la empresa.

4.7.3 Descripción del Servicio de Importación

A continuación se detalla cada una de las actividades que se llevan a cabo en el servicio de importación:

- Búsqueda de clientes base de datos actualizada (compañías importadoras, exportadoras, brokers u otros).
- Contacto al cliente vía telefónica, vía mail: aceptación o no de la entrevista.
- Entrevista con el cliente.
- Aceptación del cliente de forma parte del grupo de cliente.
- Satisfacer el requerimiento del cliente (tarifas, destino, producto, condiciones).
- Aprobación de la oferta.
- Coordinar embarque con los agentes en el exterior.

4.7.4 Modelo de proceso operativo para el manifiesto de carga de importación

En el siguiente detalle se mostrará los procesos que involucran para realizar un exitoso manifiesto de carga de importación; desde la confirmación del embarque hasta la liberación de la carga/documentación en destino.

- Pre Alerta
- Estado de la Carga
- Ingreso al Sistema Ecuapass
- Aviso de Llegada
- Facturación
- Envío electrónico de documentos al cliente
- Verificación de información ingresada
- Correcciones en el Ecuapass
- Recepción de pago
- Liberación de documentos

4.7.4.1 Pre Alerta

El departamento en análisis se encarga de la revisión de la documentación del cliente, la misma que es enviada por los agentes del exterior A.Hartrot a quien se le ha asignado el embarque.

Una vez revisada la documentación del cliente se realiza un respaldo digitalizado de la información como actividad de control del área.

Este proceso genera los siguientes pasos:

- Recepción de correo electrónico del agente en el exterior.
- Confirmación de la salida de la carga.
- Recepción de documentos MBL-HBL.
- Validación de información: pesos, producto, tarita, término de negociación, importador, exportador, línea naviera, condiciones de pago, contactos en destino.
- Solicitud de correcciones al agente en el exterior si es necesario.
- Documentos recibidos y aprobados.

4.7.4.2 Estado de la Carga

Se debe revisar semanalmente el tránsito de la carga hasta su que llegue a su destino final, ya que existen dos tipos de embarque directo o con trasbordo. De esta manera mantenemos informado al cliente en caso de que se genere alguna novedad.

4.7.4.3 Manifiesto de carga de Importación SISTEMA ECUAPASS

Para realizar un manifiesto exitoso en el sistema Ecuapass es necesario cumplir con los procesos antes mencionados destacando como el más relevante el punto 1 PRE ALERTA, el mismo que verifica y valida la información de la carga previo a su arribo; esto nos permitirá certificar que la información manifestada es la correcta evitando así reclamos y multas.

Es necesario para el ingreso al portal Ecuapass obtener una certificación electrónica en la Corporación Financiera Nacional el cual nos permite obtener un registro denominado OCE's el mismo que puede ser como: Línea Naviera , Consolidadora de Carga, Importador y Exportador.

Una vez obtenido el registro aduanero se nos proporcionará un Usuario y Clave personal, en el cual certificamos nombres y empresa encargada de la carga manifestada, asumiendo de tal manera cualquier novedad que se genere la misma que deberá ser justificada con documentos de cada embarque ingresado.

Notar detalles específicos de los pasos que se ven involucradas en el manifiesto de cargas de importación:

- Ingreso al portal de la aduana:
<https://ecuapass.aduana.gob.ec/>
- Iniciamos sesión con el usuario y clave registrado:
OCE: 09908101
Usuario: ILARREA
Clave: Isalarrea1989

- Trámites Operativos/ Documentos Electrónicos/Cargas/Manifiesto de Carga/Documentos de Transporte/Detalle de Documento de Transporte.
- Envío de información con la firma certificada electrónica registrada.
Clave Firma Electrónica: Isalarrea123
- Se genera un número de entrega por el envío lo cual nos permite validar el ingreso correcto de la información o realizar correcciones futuras.

4.74.4 Aviso de Llegada

El departamento de documentación se encarga de informar al cliente el arribo del buque y de la carga, la realiza mediante un formato el aviso de llegada de la mercadería en el cual detalla información como: fecha, buque, viaje cliente, costos, MRN y otros.

(Ver Anexo 6)

Este proceso generar los siguientes pasos detallados a continuación:

- Arribo del buque
- Verificar operaciones del buque (descarga)
- Carga del cliente arribada en el terminal asignado
- Envío de aviso de llegada vía electrónica en la cual se detalla costos locales, flete e información necesaria para el trámite aduanero y liberación de documentos/carga
- Contacto telefónicamente al cliente para confirmar la recepción del mail.
- Esperar la liberación de carga/documentos.

4.7.4.5 Facturación

El cliente confirma mediante el aviso de llegada de mercadería: nombre de emisión de factura, confirma costos locales pactados por clientes (tarifas).

Luego que el departamento de documentación efectúa la revisión de la documentación de los clientes y es aprobada, se procede a la elaboración de la factura. **(Ver Anexo 7)**

4.7.4.6 Envío electrónico de documentos al cliente

Una vez revisadas y aprobadas las facturas por la gerente financiera, el departamento de documentación procede con respectivo envío de las facturas a los clientes vía electrónico para que de esta manera agilite el pago y así proceder con la liberación de la carga, de igual manera se adjunta copia de MBL o HBL de acuerdo al tipo de embarque con la finalidad de que puede verificar el embarque a que se hace referencia la facturación.

Son entregadas al área de antes mencionada la original de la factura (blanca) copia de la factura (amarilla) para el recibido del cliente y la copia de la factura (verde) reposa en el área de la contabilidad con los respectivos soportes.

4.7.4.7 Verificación de información ingresada

Una vez arribada la carga se solicita al cliente confirma que este toda la información manifestada correcta y de acuerdo con las facturas emitidas por el servicio, con la finalidad de evitar anulaciones de la misma fuera del tiempo permitido por el departamento de contabilidad.

4.6.4.8 Correcciones en el Ecuapass

Si el cliente reporta alguna inconformidad en el manifiesto de carga de importación en el Ecuapass se procede con la revisión tomando en cuenta que recibimos previo al arribo de la carga la aprobación de la documentación.

Se verifica si el error es generado por el mal manifiesto de información, la multa deberá ser asumida por la Empresa y a su vez ellos definir el responsable

En caso de que el error sea por parte del cliente se le notifica que debe cancelar el valor de la multa por corrección que se realice en el sistema Ecuapass.

4.7.4.9 Recepción de pago

Se recibe el pago respectivo por el servicio ofertado: costos locales, flete, multa (si es el caso). Una vez que el cliente valida que toda esta orden para dar inicio a su trámite de desaduanización de la carga.

4.7.4.10 Liberación de la carga

La liberación de la carga consiste en la entrega de los documentos que certifican la total transparencia y legalidad de la importación así también como el certificado de propiedad de dicha mercadería para lo cual se procedo con:

- Visto bueno del MBL / HBL
- Certificación de Flete
- Carta de Salida autorizada para el terminal asignado.

4.7.5 Verificación y Comparación de Tiempos

Se verifica los procesos anteriores y los actuales planteados en la propuesta; y así se cuantifica el tiempo que se invierte en el manifiesto de carga de importación.

8 horas = 1 día laborables

- Antes= 133 horas
- Promedio= 17 días
- Después = 87 horas
- Promedio= 10 días

Reducción de Tiempo= 46 horas

Tabla 3: Verificación y Comparación de Tiempos

PROCESOS OPERATIVOS	ANTES	DESPUÉS
	HORAS	HORAS
Pre Alerta	8	4
Manifiesto Ecuapass	8	2
Emision de Factura	5	4
Aviso de Llegada	8	5
Verificacion de informacìon	16	8
Correcciones Ecuapass	8	
Recepcion de Pago	40	32
Liberacìon de Carga	40	32
Tiempo Invertido	133	87

Elaborado por: La Autora

4.7.6 Presupuesto

El siguiente presupuesto se lo realiza en base a un análisis de los gastos por multas mensuales que se genera por los manifiestos errados de cargas de importación.

El mismo se lo plantea una vez diseñado el modelo de procesos operativos y los gastos que conlleva implementar un manual dentro de la empresa Tradinter S.A.

Tabla 4: Gastos por Multas Mensuales

Valor de Multa x error:	\$ 170
# de Errores mensuales:	8
# Manifiesto mensuales:	60
Valor Multas mensuales:	\$ 1360

Elaborado por: La Autora

Tabla 5: Gastos por Multas Anuales

Valor de Multa x error:	\$ 170
# de Errores Anuales:	96
# Manifiesto Anuales:	720
Valor Multas Anuales:	\$ 16320

Elaborado por: La Autora

Tabla 6: Presupuesto Inicial

Personal	
Servicios Prestados	\$ 1.000,00
Bienes	
Material de Computo	\$ 700,00
Servicios	
Impresiones	\$ 200,00
Copias	\$ 200,00
Movilización	\$ 80,00
Otros Gastos	\$ 300,00
TOTAL PRESUPUESTO	\$ 2.480,00

Elaborado por: La Autora

Tabla 7: Presupuesto Trimestral

Personal	
Capacitaciones	\$ 120,00
Servicios	
Impresiones	\$ 50,00
Copias	\$ 25,00
Movilización	\$ 30,00
Otros Gastos	\$ 100,00
TOTAL PRESUPUESTO	\$ 325,00

Elaborado por: La Autora

4.7.7 Exposición definitiva a Directivos

Para poder cumplir con el objetivo de la investigación, se presenta la propuesta a los directivos, ya que son los encargados de proteger la posición financiera, desarrollar y llevar a cabo los planes estratégicos que buscan salvaguardar sus recursos y de los accionistas. La exposición se la realizará al Gerente General y Gerente Financiero dándole a conocer los cambios que se deben generar en el departamento de documentación para un mejor control en los procesos operativos que involucra el manifiesto de carga de importación en el sistema Ecuapass.

4.7.8 Capacitación

La capacitación al personal, deber ser para aplicar procesos de control en el departamento de documentación con la finalidad de, disminuir falencias en procesos operativos para esta actividad.

4.7.9 Seguimientos

Los seguimientos de control, se lo realizará mediante pruebas de cumplimiento. El propósito es obtener seguridad de que los procesos recomendados sean aplicados y se lleven de forma adecuada, mejorando el sistema de control en la empresa.

CONCLUSIONES

Esta investigación contribuye de manera importante a identificar y resaltar los puntos que hay que considerar para llevar a cabo una implementación exitosa del diseño de procesos operativos planteados en la propuesta a través de un manual de procedimientos.

Dentro de los puntos que consideramos tienen más importancia dentro de un proyecto de esta naturaleza son el detectar cuáles son las necesidades reales de las personas que trabajan día a día en el departamento de documentación, que los procesos operativos de una empresa se apeguen a la realidad del trabajo diario y no sean un obstáculo; que se involucre a los empleados en el proceso de implementación del manual de manera que se sepa que es lo que ellos esperan y qué es lo que no esperan de él, definir de manera clara y lo más tangible posible los beneficios económicos, laborales, y de cualquier otra índole que se piensan alcanzar con los sistemas nuevos, de manera que las personas dentro de la empresa sepan cómo se van a ver beneficiados particularmente.

Llevar a cabo un análisis detallado como el que se realizó en este proyecto permite incrementar las probabilidades de tener éxito ya que de ante mano se conoce lo que se quiere lograr y cómo se va a hacer para lograrlo.

RECOMENDACIONES

Implementar un manual de procedimientos bajo el diseño de los procesos operativos que se plantean en la investigación para mejorar el control de las actividades y formalizar los procesos que realiza el departamento, detallando de manera clara y precisa cada uno de los pasos para el desarrollo de las actividades.

Realizar una capacitación con la finalidad de dar a conocer y fomentar la utilización del manual de procedimientos en el tercer trimestre del año 2014, para que los colaboradores y los demás departamentos involucrados Comercial y Contabilidad realicen en conjunto de forma ordenada un excelente trabajo.

Emitir reportes mensuales de los resultados obtenidos de las mejoras aplicadas en la gestión, dándole a conocer a los gerentes o directivos por lo menos una vez al mes los resultados, priorizando los puntos críticos para dar los correctivos en el menor tiempo posible y realizar el respectivo análisis financiero.

La empresa debe tomar en cuenta los principales requerimientos de los clientes como son: rapidez, eficiencia, seguridad en el manejo de sus cargas de importación.

Se recomienda que los gerentes realicen actividades de control, como realizar revisiones periódicas de los formatos y en lo posible adaptándolos a la realidad de la empresa.

Anexo 1: Master Bill of Lading

SHIPPER A. H. DIVISION BOLIVIA S.R.L. AV. CRISTOBAL DE MENDOZA N 246 PPHONE: 591-3-454441 SANTA CRUZ - BOLIVIA		DRAFT BILL OF LADING		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">VOYAGE NUMBER</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">G1105S</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">BILL OF LADING NUMBER</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">BO1254258</td></tr> </table>	VOYAGE NUMBER	G1105S	BILL OF LADING NUMBER	BO1254258
VOYAGE NUMBER								
G1105S								
BILL OF LADING NUMBER								
BO1254258								
CONSIGNEE TRADINTER S.A. AV. CARLOS JULIO AROSEMENA KM 3, URB. ALBAN BORJA EDIF. CLASSIS PISO 4 OF. 401 PHONE: 42202915 GUAYAQUIL - ECUADOR		EXPORT REFERENCES BOSZR <div style="text-align: center;"></div> CARRIER: CMA CGM - Société Anonyme au capital de 175 000 000 euros Head Office: 4, quai d'Arenic - 13002 Marseille - France Tel: (33) 4 88 91 90 00 - Fax: (33) 4 88 91 90 95 - Telex: 401 667 F B 562 024 422 R.C.S. Marseille						
NOTIFY PARTY, Carrier not to be responsible for failure to notify TRADINTER S.A. AV. CARLOS JULIO AROSEMENA KM 3, URB. ALBAN BORJA EDIF. CLASSIS PISO 4 OF. 401 PHONE: 42202915 GUAYAQUIL - ECUADOR								
PRE CARRIAGE BY*	PLACE OF RECEIPT*	FREIGHT TO BE PAID AT	NUMBER OF ORIGINAL BILLS OF LADING					
		SANTA CRUZ DE LA SIERRA, S	THREE (3)					
OCEAN VESSEL		PORT OF LOADING	PORT OF DISCHARGE	FINAL PLACE OF DELIVERY*				
HANSA COBURG		ARICA	GUAYAQUIL					
MARKS AND NOS CONTAINER AND SEALS	NO AND KIND OF PACKAGES	DESCRIPTION OF PACKAGES AND GOODS AS STATED BY SHIPPER SHIPPER'S LOAD STOW AND COUNT SAID TO CONTAIN	GROSS WEIGHT CARGO	TARE	MEASUREMENT			
			KGS	KGS	CBM			
CMAU1729183 SEAL B9228053 SEAL B03025446	1 x 20ST	1070 BAGS	20144.890	2190	30.000			
1070 BAGS OF HYBRID CORN SEED PAC-105 "SEEDS PERISHABLE" FREIGHT PRE PAID CARGO PROCEEDING FROM BOLIVIA IN TRANSIT TO GUAYAQUIL, ECUADOR Shipped on Board HANSA COBURG 01-FEB-2014 CMA CGM BOLIVIA S.R.L. As agents for the Carrier								
Weight in Kgs Total: 1 CONTAINER(S)			Sheet 1 of 2	20144.890	2190	30.000		
ABOVE PARTICULARS DECLARED BY SHIPPER. CARRIER NOT RESPONSIBLE.								
ADDITIONAL CLAUSES								
4. Cargo at port is at receiver risk, expenses and responsibility 5. FCL 77. THC at destination payable by consignees as per line/port tariff 84. Ground rent/storages costs at POD for Consignee's account according to port rates. 143. Shipper must ensure they are paid for their cargo prior to the beginning of the voyage. Shipper and any party to this bill of lading are advised that according to destination country law and practice the Carrier has absolutely no control on cargo once discharged. Cargo is delivered through customs to receiver. This may be done without surrendering original bill of lading to ship agent. In such case, the Carrier will not be responsible for any claim due to delivery of cargo without original bill of lading. 194. For the purpose of the present carriage, clause 14(2) shall exclude the application of the York/Antwerp rules, 2004. 202. Demurrage and detention payable by the Merchant as per CMA CGM tariff available on the web site www.cma-cgm.com, or in any of CMA CGM agency		216. Mis-declaration of cargo weight endangers crew, port workers and vessels' safety. Your cargo may be weighed at any place and time of carriage and any mis-declaration will expose you to claims for all losses, expenses or damages whatsoever resulting thereof and be subject to freight surcharge. 225. The shipper acknowledges that the Carrier may carry the goods identified in this bill of lading on the deck of any vessel and in taking remittance of this bill of lading the Merchant (including the shipper, the consignee and the holder of the bill of lading, as the case may be) confirms his express acceptance of all the terms and conditions of this bill of lading and expressly confirms his unconditional and irrevocable consent to the possible carriage of the goods on the deck of any vessel. 274. The Merchant is responsible for returning any empty container, with interior clean at the designated place, and within 60 days following to the date of release, failing which the container shall be construed as lost. The Merchant shall be liable to indemnify the Carrier for any loss or expense whatsoever arising out of the foregoing, including but not limited to liquidated damages equivalent to the sound market value - or the depreciated value due by the Carrier to a container lessor. The Carrier is entitled to collect a deposit from the Merchant at the time of release of the container which shall be remitted as security for payment of any sums due to the Carrier, in particular for payment of all detention and demurrage and/or container						
RECEIVED by the carrier from the shipper in apparent good order and condition (unless otherwise noted herein) the total number or quantity of Containers or other packages or units indicated above stated by the shipper to comprise the cargo specified above for transportation subject to all the terms hereof (including the terms on page one) from the place of receipt or the port of loading, whichever is applicable, to the port of discharge or the place of delivery, whichever is applicable. Delivery of the Goods will only be made on payment of all Freight and charges. On presentation of this document (duly endorsed) to the Carrier, by or on behalf of the holder, the rights and liabilities arising in accordance with the terms hereof shall (without prejudice to any rule of common law or statutes rendering them binding upon the shipper, holder and carrier) become binding in all respects between the Carrier and Holder as though the contract contained herein or evidenced hereby had been made between them. All actions against Carrier under the contract of Carriage evidenced by this Bill of Lading shall be brought before the "Tribunal de Commerce de MARSEILLE" and no other Court shall have jurisdiction with regards to any such action. Actions against the Merchant under the contract of Carriage evidenced by this Bill of Lading may be brought before the "Tribunal de Commerce de MARSEILLE" or, in Carrier's sole discretion, in another court of competent jurisdiction. In witness whereof three (3) original Bills of Lading, unless otherwise stated above, have been issued, one of which being accomplished, the others to be void. (OTHER TERMS AND CONDITIONS OF THE CONTRACT ON PAGE ONE)								
PLACE AND DATE OF ISSUE	SANTA CRUZ DE LA SIERRA	01 FEB 2014	SIGNED FOR THE CARRIER CMA CGM S.A. BY CMA CGM BOLIVIA S.R.L. as agents for the carrier CMA CGM S. A.					
SIGNED FOR THE SHIPPER	*APPLICABLE ONLY WHEN THIS DOCUMENT IS USED AS A COMBINED TRANSPORT BILL OF LADING							

Fuente: Línea Naviera CMA-CGM

Anexo 2: House Bill of Lading

<p>Shipper</p> <p>AGRIPAC BOLIVIANA CIA LTDA CALLE LIBERTAD N° 686 SANTA CRUZ - BOLIVIA</p> <p>Consignee (If "Order" state Notify Party and Address)</p> <p>INTEROC S.A KM. 16.5 VIA A DAULE RUC N° 0991028544001 GUAYAQUIL - ECUADOR</p> <p>Notify Party and Address (leave blank if stated above)</p> <p>INTEROC S.A KM. 16.5 VIA A DAULE RUC N° 0991028544001 GUAYAQUIL - ECUADOR</p>	<p style="text-align: center;">COMBINED TRANSPORT BILL OF LADING OR PORT TO PORT</p> <p style="text-align: center;">B / L No. AHDIVBOL-001603</p> <div style="text-align: right;">  a. hartrodt TRANSPORT IS OUR BUSINESS Shipping - Forwarding - IATA Airfreight Agent - Insurance </div>	
<p>(Local Vessel) Place of Receipt by Pre-Carrier</p> <p style="text-align: center;">SANTA CRUZ - BOLIVIA</p>		
<p>Vessel Port of Loading</p> <p>HANSA COBURG GI155 ARICA, CHILE</p>		
<p>Port of Discharge Place of Delivery by On-Carrier</p> <p>GUAYAQUIL - ECUADOR</p>		
<p>Marks and Nos; Container No. Gross Weight</p>		
<p>CMAU-172918-3 PRECINTO N° B9228053</p>	<p>1X20' ST CONTENIENDO: 1070 BOLSAS CON SEMILLAS DE MAIZ PAC 105 "SEMILLAS PERESCIBLES" FREIGHT PREPAID</p> <p>TRANSPORTE MULTIMODAL SANTA CRUZ - ARICA - GUAYAQUIL FLETE SANTA CRUZ - ARICA USD. 2100.- FLETE ARICA - GUAYAQUIL USD. 1550.-</p> <p>FECHA DE EMBARQUE ARICA: 31/01/2014</p>	<p>20144,89 KG</p>

PARTICULARS ABOVE DECLARED BY SHIPPER

Excess Value Declaration: Refer to Clause 6 (4) (B) + (C) on reverse side

FOR PARTICULARS OF DELIVERY
 APPLY WITH BILL OF LADING TO:

TRADINTER S.A
 AV CARLOS JULIO AROSEMENA KM 3
 URB. ALBAN BORJA EDIF. CLASSIC
 PISO 4 OF. 401
 PHONE: 593-4 2202915 GUAYAQUIL

RECEIVED by the Carrier the Goods as specified above in apparent good order and condition unless otherwise stated to be transported to such place as agreed, authorised or permitted herein and subject to all the terms and conditions appearing on the front and reverse of this Bill of Lading to which the Merchant agrees by accepting this Bill of Lading, any local privileges and customs notwithstanding.
 The particulars given above as stated by the shipper and the weight, measure, quantity, condition, contents and value of the Goods are unknown to the Carrier.
 In WITNESS whereof one(1) original Bill of Lading has been signed if not otherwise stated above, the same being accomplished the other(s), if any, to be void. One(1) original Bill of Lading must be surrendered duly endorsed in exchange for the Goods or delivery order.

The contact evidenced by or contained in this Bill of Lading is governed by the law of the country of incorporation of the Carrier and any claim or dispute arising hereunder or in connection herewith shall be determined by the Courts of that Country and no other Court.

31/01/2014
 "as agent of"

 Signature


a. hartrodt
 a.h. - **Shipyards Bolivia S.R.L.**
 Number of Original B/L: _____

ORIGINAL

Fuente: A.hartrodt (Agente Extranjero)

Anexo 3: HBL con Visto Bueno y Certificación de Flete

Shipper

COMBINED TRANSPORT BILL OF LADING OR PORT TO PORT

B / L No. AHDIVBOL-001603

AGRIPAC BOLIVIANA CIA LTDA
CALLE LIBERTAD N° 686
SANTA CRUZ - BOLIVIA

Consignee (If 'Order' state Notify Party and Address)

INTEROC S.A
KM. 16.5 VIA A DAULE
RUC N° 0991028544001
GUAYAQUIL - ECUADOR

Notify Party and Address (leave blank if stated above)

INTEROC S.A
KM. 16.5 VIA A DAULE
RUC N° 0991028544001
GUAYAQUIL - ECUADOR

a. hartrodt (GmbH & Co) KG
hoergerdam 35 Tel. 040-2390319
D-20020 Hamburg Fax: 040-23 90 0

a. hartrodt 
TRANSPORT IS OUR BUSINESS

Shipping - Forwarding - IATA Airfreight Agent - Insurance

VISTO BUENO
SIN NUESTRA RESPONSABILIDAD
Wendy Sanchez P.
TRADINTER S.A.

(Local Vessel)	Place of Receipt by Pre-Carrier
	SANTA CRUZ - BOLIVIA
Vessel	Port of Loading
HANSA COBURG G1355	ARICA, CHILE
Port of Discharge	Place of Delivery by On-Carrier
GUAYAQUIL - ECUADOR	

Marks and Nos; Container No. Number and Kind of Packages; Description of Goods Gross Weight

CMAU-172918-3 1X20' ST CONTENIENDO: 20144,89 KG
PRECINTO N° B9228053 1070 BOLSAS CON SEMILLAS DE MAIZ PAC 105
"SEMILLAS PERESCIBLES"
FREIGHT PREPAID

TRANSPORTE MULTIMODAL SANTA CRUZ - ARICA - GUAYAQUIL
FLETE SANTA CRUZ - ARICA USD. 2100.-
FLETE ARICA - GUAYAQUIL USD. 1550.-

FECHA DE EMBARQUE ARICA: 31/01/2014

TRADINTER S.A.
Certificación de Flete
(No es Visto Bueno)
Wendy Sanchez P.
FIRMA AUTORIZADA

PARTICULARS ABOVE DECLARED BY SHIPPER

Excess Value Declaration: Refer to Clause 6 (4) (B) + (C) on reverse side

FOR PARTICULARS OF DELIVERY
APPLY WITH BILL OF LADING TO:

TRADINTER S.A
AV CARLOS JULIO AROSEMENA KM 3
URB. ALBAN BORJA EDIF. CLASSIC
PISO 4 OF. 401
PHONE: 593- 4 2202915 GUAYAQUIL



RECEIVED by the Carrier the Goods as specified above in apparent good order and condition unless otherwise stated to be transported to such place as agreed, authorised or permitted herein and subject to all the terms and conditions appearing on the front and reverse of this Bill of Lading to which the Merchant agrees by accepting this Bill of Lading, any local privileges and customs notwithstanding. The particulars given above as stated by the shipper and the weight, measure, quantity, condition, contents and value of the Goods are unknown to the Carrier. In WITNESS whereof one(1) original Bill of Lading has been signed if not otherwise stated above, the same being accomplished the other(s), if any, to be void. One(1) original Bill of Lading must be surrendered duly endorsed in exchange for the Goods or delivery order.

The contact evidenced by or contained in this Bill of Lading is governed by the law of the country of incorporation of the Carrier and any claim or dispute arising hereunder or in connection herewith shall be determined by the Courts of that Country and no other Court.

 31/01/2014
"as agent of"
a. hartrodt *Wendy Sanchez P.*
Number of Original B/L Signature

ORIGINAL

Fuente: A.hartrodt (Agente Extranjero)

Anexo 4: Pantalla Ecuapass

ECUAPASS
Aduana del Ecuador

IDIOMA:

ID. USUARIO:

CONTRASEÑA:

Certificado **INICIAR SESION**

Solicitud del uso Buscar ID/Reinicio de clave

Aviso [mas](#)

- > CERTIFICADOS DIGITALES
- > CONSIDERACIONES IMPORTANT ...
- > ASISTENCIA REMOTA

- > 3.1 Guia de uso
- > 3.2.3 Modificar información del uso
- > 3.4 Preguntas frecuentes
- > 3.6 Repositorio de archivos
- > 3.11.1 Mi página
- > Resultado de solicitud del uso

Trámites Operativos

- 1.3 Integración de estados del trámite
- 1.6 e-Documentos

Servicios de uso frecuente

e-Docs. de uso frecuente

Servicios informativos

- 2.1.1 Consulta de arancel
- 2.1.2 Consulta de tributos fijos
- 2.4.1 Puntos de vista de RUC
- 2.6 Catálogos
- 2.7 Consulta de Verificación de Cert. Origen

Soporte al Cliente

- > 3.3 Preguntas y respuestas
- > 3.8 Sugerencias
- > 3.11.2 Configurar mi página

Ventanilla Única

- Documentos de Acompañamiento
- Documentos de Soporte
- Certificados de Origen y DIO
- Estado de procesamiento
- Pago-e
- Consultar validez de Certificado Impreso
- Consultar información de Certificado Digital

Quick

- Buzon Electronico
- SENAE
- VUE

ADUANAS DEL ECUADOR
SENAE
1800-ADUANA

Consultar

Copyright (c) Servicio Nacional de Aduana del Ecuador Todos los derechos reservados

Fuente: Aduana del Ecuador SENAE (Portal Ecuapass)

Anexo 5: Liquidación por Multas



Fecha : 02/07/2014

liquidación

CONTRIBUYENTE:

Número de la liquidación	32073993	Tipo de Identificación	RUC	Número de Identificación	0991174362001
Nombre o Razon Social	TRANSPORTE Y REPRESENTACIONES	Ciudad		TELEFONO	2202915
Dirección	AVE CARLOS JULIO AROSEMENA KM 3 CDLA ALBAN BORJA #37 MZ 1 EDIF CLASSIC PISO 4 OFICINA 401				

LIQUIDACION ADUANERA:

	CONCEPTO	Liquidación de Aduana	Valor liberado	Valor a Pagar	Valor Garantizado	Diferencia a pagar no garantizada
A.	Derechos arancelarios					
	ARANCEL ADVALOREM	0	0	0		
	ARANCEL ESPECIFICO	0	0	0		
	ANTIDUMPING	0	0	0		
B.	Impuestos					
	FONDINFA	0	0	0		
	ICE ADVALOREM	0	0	0		
	ICE ESPECIFICO	0	0	0		
	IVA	0	0	0		
C.	Tasas					
	Tasa de Vigilancia Aduanera	0	0	0		
D.	Recargos Arancelarios					
	SALVAGUARDIA	0	0	0		
	SALVAGUARDIA ESPECIFICA	0	0	0		
E.	Intereses					
	Multas					
	Multa por FALTA REGLAMENTARIA	170.000	0	170.000		
G.	Otros					
	TOTAL:	170.000	0	170.000	0	0

Fecha/Hora de liquidación	05/02/2014	Fecha máxima de pago	07/02/2014	Banco	
Número de Garantía		Valor cobrado	170.000		

Observación:

Fuente: Aduana del Ecuador SENAE (Portal Ecuapass)

Anexo 6: Aviso de Llegada



HL	143-14-01726-143702	Vapor:	CAP DOUKATO
MBL:	RTM/GYE/01251	Fecha estimada arribo:	09/06/2014
Embarcador:	TECSOURCE	MRN:	CEC2013SUDU0053
Consignatario:	CEPAPRODUCCION CO. LTD	SECUENCIAL MBL	9505
Puerto de Embarque:	ROTTERDAM	HB/L:	11
AGENTE:	HARTRODT ANTWERP	BODEGA:	INARPI

Por medio de la presente tenemos el agrado de informar a Uds. la llegada de la carga arriba mencionada, razón por la que solicitamos acercarse a nuestras oficinas a la brevedad posible para la entrega de sus documentos, y posteriormente pueda iniciar con los trámites aduaneros.

COSTOS LOCALES

CERTIFICACIÓN DE FLETE	\$55,00
DESCONSOLIDACION	\$80,00
ADMINISTRATIVOS	\$45,00
GASTOS PORTUARIOS	\$90,00
HANDLING	\$45,00
COSTO POR MANEJO PAGO LOCAL IMPORTACION PER B/L	\$40,00
THD	\$45,00
SUBTOTAL	\$400,00
IVA 12%	\$ 48,00
TOTAL USD	\$448,00

.....
TODO PAGO DEBERA EFECTUARSE CON CHEQUE CERTIFICADO A LA ORDEN DE TRADINTER S.A
.....

RUC:0991174362001

www.tradinter-ec.com

.....
Ofic. Guayaquil: Av. Carlos Julio Arosemena, Urb. Albán Borja Edif. Classic 4to Piso Of. 407
.....

Tlfns: (593-4) 2202915 / 2204092

E-mail: tradinter@tradinter-ec.com

NOTA: LAS RETENCIONES EFECTUADAS A LAS FACTURAS SEAN ESTAS 2% RETENCION A LA FUENTE O I.V.A.

Fuente: TRADINTER S.A

Anexo 7: Factura Comercial

TRANSPORTE Y REPRESENTACIONES INTERNACIONALES
TRADINTER S.A.
 ROBERTO GUTIERREZ




FACTURA N° 001-001-00 0017221
 AUTORIZACION S.R.I. No. 1114485385

R.U.C. 0991174362001

FECHA: GUAYAQUIL, JUNIO 9 DE 2014
 CLIENTE: CEPAPRODUCCION CIA. LTDA. C.I./RUC: 1732189683001
 DIRECCION: CUBINCHE SIN - TABACUNDO - PEDRO MONCAYO - PICHINCHA TELF.: 022782322

CANTIDAD	DESCRIPCION	VALOR UNITARIO	TOTAL
1.00SERVIC	CERT. FLETE BL 143-14-01726-143702 DESCONSOLIDAC ADMINISTRAC. G.TOS PORT. HANDLING MANEJO THD MN CAP DOUKATO		
1.00SERVIC	CERTIFICACION DE FLETE	55.0000	55.00
1.00SERVIC	DESCONSOLIDACION	80.0000	80.00
1.00SERVIC	ADMINISTRACION	45.0000	45.00
1.00SERVIC	GASTOS PORTUARIOS	30.0000	30.00
1.00SERVIC	HANDLING CONT.	45.0000	45.00
1.00SERVIC	MANEJO	40.0000	40.00
1.00SERVIC	THD	45.0000	45.00
SUBTOTAL			400.00
IVA 1%			4.00
IVA 0%			
TOTAL			404.00

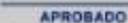
CUATRO CIENTOS CUARENTA Y CUATRO 00404.00 DOLARES

JIMENEZ GUTIERREZ GALO XAVIER • GRAFICA LOS ANDES - Telf. 2367675 • R.U.C. 0909556496001 AUT. 13148 (3016951-0017533) • ELAB. 13/MARZO/2014 • CADUCA 13/MARZO/2015
 ORIGINAL: ADQUIRENTE • COPIA 1: EMISOR • COPIA 2: SIN VALOR PARA EFECTO TRIBUTARIO

Debo y pagaré, incondicionalmente a la orden de Tradinter S.A., en esta fecha el valor expresado en este documento, que lo he recibido como préstamo y que devengaré, a partir de la emisión y aceptación de este documento, el máximo interés convencional y la tasa de interés por mora autorizada por la ley.

Cda. Alben Borja, Av. Carlos Julio Arosemena Km. 3 No. 37 Mz. 1
 Edificio Classic Piso 4 Of 401
 PBX: (593-4) 2204362 - (593-4) 2202915 Fax: (593-4) 2-202743
 Guayaquil - Ecuador


 ELABORADO


 APROBADO

Fuente: TRADINTER S.A

Anexo 8: Certificación BASC Tradinter S.A


World BASC Organization

Certifies that:
Certifica que:

**TRANSPORTES Y REPRESENTACIONES INTERNACIONALES
TRADINTER S.A**

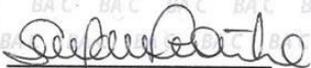
**Has been evaluated and approved in reference to BASC Standards Version 3-2008
RMS C-TPAT in its operations as:
Port Operator in Guayaquil, Ecuador.**
*Ha sido evaluada y aprobada con respecto a la Norma y Estándares BASC Versión 3-2008
RMS C-TPAT en su operación como:
Operador Portuario en Guayaquil, Ecuador.*

**This certificate is subject to the achievement of the International Security
Standards of World BASC Organization in accordance
with the certified company.**
*Esta aprobación está sujeta al cumplimiento de los Estándares Internacionales de
Seguridad de World BASC Organization, en acuerdo con la empresa certificada.*

Certification / Certificación N° ECU-GYE-00014-1-6

Valid/ Expedición: Mayo 15 de 2013 Expires/ Vencimiento: Mayo 15 de 2014



 Suzanne Lemaitre Gómez Directora Ejecutiva World BASC Organization	 Javier Moreira Calderón Presidente BASC Guayaquil	 Daniel S. Ramboer Honorary Witness - CBP/NAS Advisor U.S. Consulate Ecuador
---	--	--

Security Code WBO: **16869**

Fuente: TRADINTER S.A

Anexo 9: Certificación ISO 9001:2008 Tradinter S.A



Fuente: TRADINTER S.A

Formato 1: Cuestionario de Preguntas

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

Medición del Clima Laboral

EMPRESA:

FECHA:

NOMBRE:

CARGO:

1. Sé lo que se espera de mí en el trabajo?
2. Tengo el equipo y los materiales que necesito para hacer bien mi trabajo?
3. En mi trabajo, tengo cada día la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer?
4. En los últimos siete días, he recibido reconocimiento o elogios por un trabajo bien hecho?
5. Mi jefe/supervisor o alguien más en el trabajo, muestra tener interés en mí como persona?
6. Hay alguien en mi trabajo que estimula mi desarrollo personal y profesional?
7. En el trabajo, mis opiniones cuentan?
8. La misión o propósito de la empresa, me hace sentir que mi trabajo es importante?
9. Mis compañeros de trabajo están dedicados y comprometidos a hacer un trabajo de calidad?
10. Tengo un(a) mejor amigo(a) en el trabajo?
11. Durante los últimos seis meses, alguien en el trabajo me ha hablado sobre mi progreso?
12. Este último año, he tenido oportunidades de aprender y crecer personal y profesionalmente en el trabajo?

Elaborado por: La Autora

Formato 2: Descripción y Perfil de Puesto

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO
JEFE DE LÍNEA Y DOCUMENTACION	
1. Denominación del cargo:	
11 ASISTENTE DE DOCUMENTACION	
2. Funciones a Realizar:	
a.- Recepción y envíos de correo para conocer los requerimientos a ser atendidos. b.- Revisar documentación para el respectivo proceso aduanero c.- Ingreso de documentación e información al Sistema de la Aduana ECUAPASS. d.- Aprobar las correcciones o modificaciones de las cargas e.- Coordinar operaciones en el puerto f.- Entrega documentación a los clientes	
3. Preparación académica requerida:	
➤ Estudios Superiores en Comercio Exterior o afines ➤ Conocimientos Básicos de Inglés	
4. Experiencia requerida:	
❖ Un año	
5. Habilidades requeridas:	
▪ Resistencia al trabajo bajo presión ▪ Dinámica ▪ Manejo de utilitarios informáticos.	
6. Autoridad:	
a) Sobre su trabajo	

Fuente: TRADINTER S.A
Elaborado por: La Autora

Formato 4: Evaluación de Competencias

	<h1 style="margin: 0;">EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS</h1>																																					
<p>1. DATOS GENERALES</p> <p>NOMBRE EMPLEADO FECHA DE ELABORACION:</p> <p>CARGO: ELABORADO POR:</p> <p>FECHA INGRESO APROBADO POR:</p> <hr/> <p>1. NIVEL REQUERIDO VS. NIVEL EMPLEADO</p>																																						
<p>EDUCACION REQUERIDA</p> <div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 100%;"></div>	<p>EDUCACION EMPLEADO</p> <div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 100%;"></div>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="6">PUNTUACION</th> </tr> <tr> <th>0</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>P</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td>0</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td>0</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td>0</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td style="background-color: yellow;">0</td></tr> </tbody> </table>	PUNTUACION						0	1	2	3	4	P						0						0						0						0
PUNTUACION																																						
0	1	2	3	4	P																																	
					0																																	
					0																																	
					0																																	
					0																																	
<p>EXPERIENCIA REQUERIDA</p> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>	<p>EXPERIENCIA EMPLEADO</p> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td>0</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td style="background-color: yellow;">0</td></tr> </tbody> </table>						0						0																								
					0																																	
					0																																	
<p>HABILIDADES REQUERIDA</p> <div style="border: 1px solid black; height: 80px; width: 100%;"></div>	<p>HABILIDADES EMPLEADO</p> <div style="border: 1px solid black; height: 80px; width: 100%;"></div>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td>0</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td style="background-color: yellow;">0</td></tr> </tbody> </table>						0						0						0						0						0						0
					0																																	
					0																																	
					0																																	
					0																																	
					0																																	
					0																																	
<p>CAPACITACION REQUERIDA</p> <div style="border: 1px solid black; height: 80px; width: 100%;"></div>	<p>CAPACITACION EMPLEADO</p> <div style="border: 1px solid black; height: 80px; width: 100%;"></div>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td>0</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td style="background-color: yellow;">0</td></tr> </tbody> </table>						0						0						0						0						0						0
					0																																	
					0																																	
					0																																	
					0																																	
					0																																	
					0																																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="2">CRITERIOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="width: 20px;">0-1</td> <td>NO IDONEO</td> </tr> <tr> <td>2-3</td> <td>CONDICIONADO</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>IDONEO</td> </tr> </tbody> </table>	CRITERIOS		0-1	NO IDONEO	2-3	CONDICIONADO	4	IDONEO	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> RESULTADO </div>	<div style="border: 2px solid black; padding: 10px; display: inline-block; font-size: 24px; font-weight: bold;"> 0 </div>																												
CRITERIOS																																						
0-1	NO IDONEO																																					
2-3	CONDICIONADO																																					
4	IDONEO																																					
<p>OBSERVACIONES</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>																																						

Elaborado por: La Autora

BIBLIOGRAFÍA

- *BANCO CENTRAL DEL ECUADOR*. (2010). Obtenido de <http://www.bce.fin.ec/index.php/funciones-del-banco-central>
- *BASC*. (1996). Obtenido de <http://www.wbasco.org/espanol/quienessomos.htm>
- Chávez, D. M. (2011). *Revista Jurídica*. Obtenido de http://http://www.revistajuridicaonline.com/images/stories/revistas-juridicas/derecho-economico-tomo-3/259_a_290la_nueva.pdf
- *Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones R. O. 351*. (29 de DICIEMBRE de 2010). Obtenido de http://www.aduana.gob.ec/pro/to_import.action
- *CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES*. (16 de DICIEMBRE de 2010). Obtenido de http://www.aduana.gob.ec/files/pro/leg/ccop/S351_20101229.pdf
- *COMEX*. (2011). Obtenido de El Comité de Comercio Exterior (COMEX) : <http://comercioexterior.gob.ec/comex/>
- *Corporación Financiera Nacional*. (2013). Obtenido de http://www.cfn.fin.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=4&Itemid=132
- Gaitan, R. (2006). Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales. En R. Estupiñan Gaitan. Colombia: 1era Edicion, Ecoe Ediciones. Recuperado el 25 de 03 de 2014
- Galindo, D. M. (10 de septiembre de 2011). *El Conocimiento de Embarque y la responsabilidad del naviero en materia portuaria*, V Simposio Aduanero y Portuario. (D. M. Galindo, Productor) Recuperado el 10 de Diciembre de 2013, de www.fitac.net/documents/Docspag/8_ELCONOCIMIENTODEEMBARQUEYLARESPONSABILIDADDELNAVIEROENMATERIAPORTUARIA_Mar.pdf

- *Glosario de Términos Aduaneros*. (s.f.). Obtenido de www.aduanet.gob.pe/aduanas/glosario/glosarioA-Z.htm
- *Glosario de Términos Generales Ecuapass* , Versión: 1.0. (OCTUBRE de 2012). Recuperado el 23 de FEBRERO de 2014, de www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&sqi=2&ved=0CCYQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.aduana.gob.ec%2Farchivos%2FBorrador_Glosario.docx&ei=tzsaU8b6IJHLkAecwYHYCw&usg=AFQjCNFMCz5gel46v4I-yA2nc4ZOF8MfOg&bvm=bv.62578216,d.dmQ
- *GLOSARIO, Procedimientos del Módulo de Despacho Aduanero SICE*. (2011). Obtenido de www.aduanas.gob.pa/Manual%20de%20despacho%20aduanero%20-%20explorer%20%2809-04-01%29.html
- Gómez, G. E. (2007). *Manuales de Procedimientos y su aplicación dentro del Control Interno*. Obtenido de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/canales/financiera/articulos/26/manproc.htm>
- Harrington, H. J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. McGraw-Hill.
- ISO. (1946). Obtenido de <http://www.iso.org/iso/home.html>
- Melinkoff, R. (1990). *Los procedimientos administrativos*. Caracas, Venezuela: Editorial Panapo Pág. 28, 30.
- *MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR*. (s.f.). Obtenido de <http://comercioexterior.gob.ec/>
- Páez, F. T. (31 de Agosto de 2012). *Comunidad de Comercio Exterior en Ecuador*. Obtenido de <http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/que-es-el-copci-un-breve-resumen>
- *PRO ECUADOR*. (Diciembre de 2010). Obtenido de INSTITUTO DE PROMOCIÓN DE EXPORTACIONES E INVERSIONES: www.proecuador.gob.ec/2012/11/05/que-es-el-ecuapass/

- Reglamento al título de la Facilitación aduanera para el Comercio, d. l. (19 de MAYO de 2011). *Reglamento al título de la Facilitación aduanera para el Comercio, del libro V del COPCI R.O. 452*, Artículo # 2. Recuperado el 06 de MARZO de 2014, de www.aduana.gob.ec/files/pro/leg/rcop/S452_20110519.pdf
- *Reglamento COPCI*, http://www.aduana.gob.ec/pro/reglamento_copci.action. (29 de Diciembre de 2010). Obtenido de Còdigo Orgànico de la Producción , Comercio e Inversìon: http://www.aduana.gob.ec/files/pro/leg/rcop/S452_20110519.pdf
- Sabatino, J. (27 de Noviembre 1997 de 1997). *TRANSBORDO MARITIMO Y PUERTOS*. (E. Carabobeño, Editor) Obtenido de www.sabatinop.com/articulos/articulo16.doc
- *SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR*. (DICIEMBRE de 2012). Recuperado el 05 de FEBRERO de 2014, de www.aduana.gob.ec/pro/to_import.action
- *SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR, SENA E*. (DICIEMBRE de 2012). Obtenido de www.aduana.gob.ec/ace/intro.action
- VICENS, R. S. (s.f.). *Conceptualización de la calidad y la calidad de servicio*. Pàg 65-81. Obtenido de http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9316/tesis_santoma.pdf;jsessionid=8BAB0FC7F9E28BC7DC04FA9C67238B4D.tdx2?sequence=1