

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y NEGOCIOS

COMERCIO EXTERIOR, INTEGRACIÓN Y ADUANAS

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN
COMERCIO EXTERIOR, INTEGRACIÓN Y ADUNAS

TEMA:

**CREACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE IMPORTACIÓN Y
EXPORTACIÓN DE ARTESANÍAS PARA LA EMPRESA
PLANETA CARGO CIA LTDA. DE LA CIUDAD DE OTAVALO.**

AUTOR:

JOSÉ ANDRÉS MOYA GUERRERO

DIRECTORA:

ING. MARITZA ROJAS FÁREZ, MBA

NOVIEMBRE – 2015

DECLARACION JURAMENTADA DE AUTOR

Esta declaración se realiza con el objeto de certificar la autenticidad de la investigación realizada, por tal razón, yo José Andrés Moya Guerrero, portador de la cédula de ciudadanía No. 1003403977 soy responsable como autor de la presente “Creación de un Departamento de Importación y Exportación de Artesanías para la Empresa Planeta Cargo CIA LTDA., de la Ciudad de Otavalo.

AUTOR

JOSÉ ANDRÉS MOYA GUERRERO

C.I. 1003403977

DECLARACIÓN FIRMADA MIEMBROS TRIBUNAL

Esta declaración se realiza con el objeto de certificar la autenticidad de la investigación realizada, por tal razón, yo José Andrés Moya Guerrero, portador de la cédula de ciudadanía No. 1003403977 soy responsable como autor de la presente “Creación de un Departamento de Importación y Exportación de Artesanías para la Empresa Planeta Cargo CIA LTDA., de la Ciudad de Otavalo.

DOCENTE - DIRECTORA:

ING. MARITZA ROJAS FAREZ MBA

DOCENTE - EVALUADOR:

ING. FAUSTO NUÑEZ ORTEGA

DOCENTE - EVALUADOR:

ING. RAMIRO FIGUEROA FRAGA

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación lo dedico con todo mi corazón a Dios y a la Virgen, porque siempre han estado bendiciendo mi camino y sin su sagrada bendición, no existiría la paz interna que alienta mis pasos. A mi madre: Sonia Guerrero, porque aparte de ser mi madre es mi mejor amiga y quien como una madre, para apoyarme en todo sentido. A mi padre: José Moya porque con su fortaleza ha sabido crear una actitud de positivismo y dedicación.

A mi segunda madre: Marilú Guerrero, porque tener la dicha de tener dos madres es lo mejor; con su insistencia, respeto y comunicación he aprendido a no darme jamás por vencido; todos son personas quienes han estado incondicionalmente apoyándome a cumplir este sueño, a lograr mis objetivos y a brindarme consejos para cada día ser una mejor persona y un buen profesional.

Para ellos mi gratitud y amor eterno.

José Andrés

AGRADECIMIENTO

Al finalizar este trabajo tan arduo como el desarrollo de una tesis, es inevitable que asalte un muy humano egocentrismo que lleva a concentrar la mayor parte del mérito en el esfuerzo que se ha hecho. Sin embargo, un análisis objetivo me muestra inmediatamente que la magnitud de este trabajo hubiese sido imposible sin la participación de Dios, mi familia, mi gentil directora de tesis y personas que han facilitado las cosas para que este trabajo llegue a un feliz término. Por ello, es para mí un verdadero placer utilizar este espacio para ser justo y consecuente con ellos, expresándoles mis agradecimientos.

José Andrés

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN FIRMADA MIEMBROS TRIBUNAL.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ANEXOS.....	xii
1 CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 El Problema de investigación.....	1
1.1.1 Problema a investigar.....	1
1.1.2 Objeto de estudio teórico.....	1
1.1.3 Objeto de estudio practico.....	1
1.1.4 Planteamiento del problema.....	1
1.1.4.1 Diagnóstico: Síntomas y causas del problema.....	1
1.1.4.2 Pronóstico.....	3
1.1.4.3 Control Pronóstico.....	3
1.1.5 Formulación del problema.....	4
1.1.6 Sistematización del problema.....	4
1.1.7 Objetivo General.....	5
1.1.8 Objetivos Específicos.....	5
1.1.9 Justificación.....	5
1.2 Marco referencial.....	7
1.2.1 Marco teórico.....	7
1.2.1.1 Departamento de comercio exterior.....	7
1.2.1.2 Importancia del departamento de comercio exterior.....	8
1.2.1.3 Ventajas de contar con un departamento de comercio exterior.....	9
1.2.1.4 Descripción de la empresa Planeta Cargo CIA LTDA.....	9
1.2.1.5 Antecedentes Generales.....	9
1.2.1.6 Origen y desarrollo de la Compañía.....	10
1.2.1.7 Misión de Planeta Cargo CIA LTDA.....	10
1.2.1.8 Visión de Planeta Cargo CIA LTDA.....	10

1.2.1.9	Filosofía de Planeta Cargo CIA LTDA.	11
1.2.1.10	Base legal	11
1.2.1.11	Organigrama Actual	12
1.2.1.12	Número de trabajadores y formación de los mismos.	12
1.2.1.13	Detalle de Clientes de la empresa Planeta Cargo CIA LTDA.	13
1.2.2	Marco conceptual	16
2	CAPÍTULO II. MÉTODO	18
2.1	Nivel de estudio	18
2.2	Modalidad de investigación	18
2.3	Método	18
2.4	Población y muestra.....	19
2.5	Selección instrumentos de investigación	20
2.6	Validez y confiabilidad de instrumentos	20
2.7	Procesamiento de datos.....	20
2.8	Metodología técnica específica.....	20
3	CAPÍTULO III. RESULTADOS	25
3.1	Recolección y Tratamiento de Datos	25
3.1.1	Resultados del objetivo específico 1: Establecer bases teóricas conceptuales referentes a importación y exportación para la creación de un departamento de importación y exportación de artesanías para la Empresa Planeta Cargo CIA LTDA., de la Ciudad de Otavalo.....	25
3.1.1.1	Bases conceptuales de la normativa.....	25
3.1.1.2	Bases conceptuales de Instituciones Públicas.....	28
3.1.2	Resultados del objetivo específico 2: Realizar un diagnóstico técnico de la gestión de la Empresa Planeta Cargo CIA LTDA., que determine la viabilidad de contar con un departamento especializado para gestionar los procesos de importaciones y exportaciones.	36
3.1.2.1	Principales competidores de Planeta Cargo CIA LTDA.	36
3.1.2.2	Agente Fedatario de Aduanas.	37
3.1.2.3	Evaluación del servicio por parte de los clientes de Planeta Cargo CIA LTDA.	39
3.1.2.4	Volúmenes de Exportaciones.....	48
3.1.2.5	Volúmenes de Importaciones.....	49

3.1.2.6	Análisis de Ingresos y Gastos de la empresa Planeta Cargo CIA LTDA.	
	52	
3.1.2.7	Análisis Situacional de la empresa Planeta Cargo CIA LTDA.	53
3.2	Presentación y Análisis de Resultados.....	56
3.2.1	Resultados del objetivo específico 3: Proponer un plan para la operativización de la gestión de importaciones y exportaciones en la Empresa Planeta Cargo CIA LTDA.....	56
3.2.1.1	Diagrama de Proceso de Asesoría e Información sobre comercio exterior. 60	
3.2.1.2	Indicadores de Control al Proceso Propuesto de Gestión de Asesoría e Información sobre comercio exterior.	61
3.2.1.3	Diagrama de Flujo del Proceso de Gestión de Importaciones.	62
3.2.1.4	Indicadores de Control al Proceso Propuesto de Gestión de Importaciones.	64
3.2.1.5	Diagrama de Flujo del Proceso de Gestión de Exportaciones.	65
3.2.1.6	Indicadores de Control al Proceso Propuesto de Gestión de Exportaciones.	67
3.2.1.7	Nuevo Organigrama de Planeta Cargo CIA LTDA.	67
3.2.1.8	Costo de implementación del Departamento de comercio exterior.....	69
3.2.1.9	Perfiles para la Operativización de los procesos de comercio exterior. 72	
3.2.1.10	Análisis comparativo de la situación actual y la propuesta.....	76
CAPÍTULO 4.	DISCUSIÓN	78
3.1	Conclusiones.....	78
4.2	Recomendaciones	79
Referencias Bibliográficas.....		80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Perfiles del Personal que labora en Planeta Cargo CIA LTDA.	13
Tabla 2: Personas Jurídicas y Naturales Clientes de Planeta Cargo CIA LTDA.	13
Tabla 3: Personas Jurídicas y Naturales Clientes de Planeta Cargo CIA LTDA.	15
Tabla 4: Personas Jurídicas y Naturales Clientes de Planeta Cargo CIA LTDA.	16
Tabla 5: Clientes de la empresa Planeta Cargo CIA LTDA.....	19
Tabla 6: Evaluación Agente Fedatario de Aduanas (UIO) proceso de Importaciones en la empresa Planeta Cargo CIA LTDA.....	37
Tabla 7: Evaluación Agente Fedatario de Aduanas (GYE) proceso de Importaciones en la empresa Planeta Cargo CIA LTDA.....	38
Tabla 8: Demanda de Servicios de comercio exterior.....	40
Tabla 9: Evaluación del cumplimiento de los tiempos de entrega en los servicios.....	41
Tabla 10: Reclamos en el servicio de Planeta Cargo CIA LTDA.....	42
Tabla 11: Tipo de problemas en los servicios de comercio exterior.....	43
Tabla 12: Evaluación de la asesoría de Planeta Cargo CIA LTDA., en los procesos de comercio exterior.....	44
Tabla 13: Interés por los la relación con Planeta Cargo CIA LTDA.....	45
Tabla 14: Parámetros de Calidad en el servicio de Planeta Cargo CIA LTDA.....	46
Tabla 15: Sugerencias de los clientes para el servicio de Planeta Cargo CIA LTDA...	47
Tabla 16: Volúmenes de Exportaciones de Planeta Cargo CIA LTDA.....	48
Tabla 17: Volúmenes de Importaciones de Planeta Cargo CIA LTDA.....	50
Tabla 18: Ingresos por servicios de Planeta Cargo CIA LTDA.....	51
Tabla 19: Análisis de Ingresos y Gastos Anuales de la Empresa Planeta Cargo CIA LTDA.....	53
Tabla 20: Consolidación de los Principales Problemas identificados en Planeta Cargo CIA LTDA.....	55
Tabla 21: Detalle de los procesos Centrales de Planeta Cargo CIA LTDA.....	57
Tabla 22: Indicadores de proceso de Gestión de Asesoría e Información sobre comercio exterior de Planeta Cargo CIA LTDA.....	61
Tabla 23: Indicadores del proceso de Gestión de Importaciones de Planeta Cargo CIA LTDA.....	64

Tabla 24: Indicadores del proceso de Gestión de Exportación de Planeta Cargo CIA LTDA	67
Tabla 25: Funciones en base a nuevos Procesos	69
Tabla 26: Crecimiento requerido en ingresos anuales por Planeta Cargo CIA. LTDA .	71
Tabla 27: Perfil del puesto de Jefe de Comercio Exterior de Planeta Cargo CIA LTDA.	73
Tabla 28: Perfil del puesto de Encargado de Operaciones de Planeta Cargo CIA LTDA	74
Tabla 29: Perfil del puesto de Chofer de Planeta Cargo CIA LTDA	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Análisis Causa – Efecto	2
Figura 2: Organigrama de Planeta Cargo CIA LTDA.....	12
Figura 3: Clientes Planeta Cargo CIA LTDA.	19
Figura 5: Evaluación Agente Fedatario de Aduanas (UIO) proceso de Importaciones en la empresa Planeta Cargo CIA LTDA.....	38
Figura 6: Evaluación Agente Fedatario de Aduanas (GYE) proceso de Importaciones en la empresa Planeta Cargo CIA LTDA.....	39
Figura 7: Demanda de Servicios de comercio exterior	40
Figura 8: Evaluación del cumplimiento de los tiempos de entrega en los servicios	41
Figura 9: Reclamos en el servicio de Planeta Cargo CIA LTDA.....	42
Figura 10: Tipo de problemas en los servicios de comercio exterior.....	43
Figura 11: Evaluación de la asesoría de Planeta Cargo CIA LTDA., en los procesos de comercio exterior.....	44
Figura 12: Interés por los la relación con Planeta Cargo CIA LTDA.....	45
Figura 13: Parámetros de Calidad en el servicio de Planeta Cargo CIA LTDA.....	46
Figura 14: Sugerencias de los clientes para el servicio de Planeta Cargo CIA LTDA. .	47
Figura 15: Volúmenes de Exportaciones de Planeta Cargo CIA LTDA. Junio del 2014 a Mayo 2015.....	49
Figura 16: Volúmenes de Importaciones de Planeta Cargo CIA LTDA. Junio del 2014 a Mayo 2015.....	50
Figura 17: Ingresos por servicios de Planeta Cargo CIA LTDA. Junio del 2014 a Mayo 2015	52
Figura 18: Macro procesos Centrales de Planeta Cargo CIA LTDA.....	57
Figura 19: Planeta Cargo CIA LTDA.	59
Figura 20: Nuevo Organigrama de Planeta Cargo CIA LTDA.....	68

ANEXOS

Anexo 1.Encuesta	84
Anexo 2.Autorización de Planeta Cargo CIA LTDA.....	86

Resumen Ejecutivo

Este trabajo de investigación tiene por objetivo evaluar la viabilidad de crear un departamento de Importaciones y Exportaciones para artesanías en la empresa Planeta Cargo CIA. LTDA., en la ciudad de Otavalo, para lo cual se ha realizado un análisis interno de la gestión operativa actual de la empresa y evaluación a través de encuestas a los clientes.

Los datos obtenidos permitieron identificar una serie de problemas en los procesos vigentes. Los servicios que la empresa entrega son a pedido de los clientes (reactivos) y presentan inconvenientes, es decir tiene una gestión comercial pasiva y una desorganización en la estructura interna, situación que estaría incidiendo en la calidad de los servicios que la empresa entrega y consecuentemente afectando sus utilidades.

En busca de cambiar y mejorar la situación actual de la empresa, se plantea un nuevo modelo basado en procesos, con los cuales se propone una nueva estructura interna para la empresa, a fin de operativizar de manera ordenada su gestión, contando con procesos estandarizados, indicadores de resultados para evaluar los principales puntos que actualmente observa el cliente, definiendo los perfiles para las posiciones de comercio exterior y una evaluación respecto al impacto económico de contar con un especialista en el área de interés para orientar la toma de decisiones sobre la propuesta.

No se trató de generar un área más en la empresa, sino de evaluar técnicamente si está es necesaria en función de la demanda de los clientes, siempre y cuando cuente con un adecuado proceso de prospección, que permita mejorar a corto plazo la cartera de clientes y con ello afectar positivamente las utilidades de la empresa.

Palabras claves: proceso, indicadores, logística, calidad, clientes, perfil laboral

1 CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 El Problema de investigación

1.1.1 Problema a investigar

Inexistencia del departamento de Importación y Exportación de artesanías para la Empresa Planeta Cargo CIA LTDA., de la Ciudad de Otavalo.

1.1.2 Objeto de estudio teórico

Factibilidad de creación del departamento de Importación y Exportación.

1.1.3 Objeto de estudio practico

La Empresa Planeta Cargo CIA LTDA., con sede en la Provincia de Imbabura, en la Ciudad de Otavalo.

1.1.4 Planteamiento del problema

1.1.4.1 Diagnóstico: Síntomas y causas del problema

La Empresa Planeta Cargo CIA LTDA., actúa en el negocio de brindar servicios de exportación de artesanías, transporte, embalaje; así como en la importación de otros bienes y asesoramiento tributario. El tema de investigación parte del análisis sobre la gestión organizacional en la empresa, así como de la demanda de los servicios y los principales problemas que evidencian los clientes en los procesos relacionados con la importación y exportación. La Empresa Planeta Cargo CIA LTDA., actualmente no tiene definido sus procesos, la entrega de sus servicios no cuenta con estándares para evaluar sus resultados, situación que conlleva a una insatisfacción de los servicios especialmente por incumplimiento de tiempos, pérdida de paquetes, carga faltante, entre otros; situación que puede estar incidiendo en mantener una limitada cartera de clientes. Por otro lado las operaciones son ejecutadas actualmente por personal sin formación o

conocimiento formal de comercio exterior, adicionalmente no hay una limitación de funciones por cada proceso lo que conlleva a un desorden y discrecionalidad en el trabajo. Por otro lado no se evalúa el nivel de satisfacción del cliente, pues no se han establecido indicadores de gestión, que permitan conocer cuantitativamente los resultados de las operaciones y el servicio entregado. Todo lo anotado en el corto y mediano plazo puede afectar la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa.

Diagrama Causa Efecto

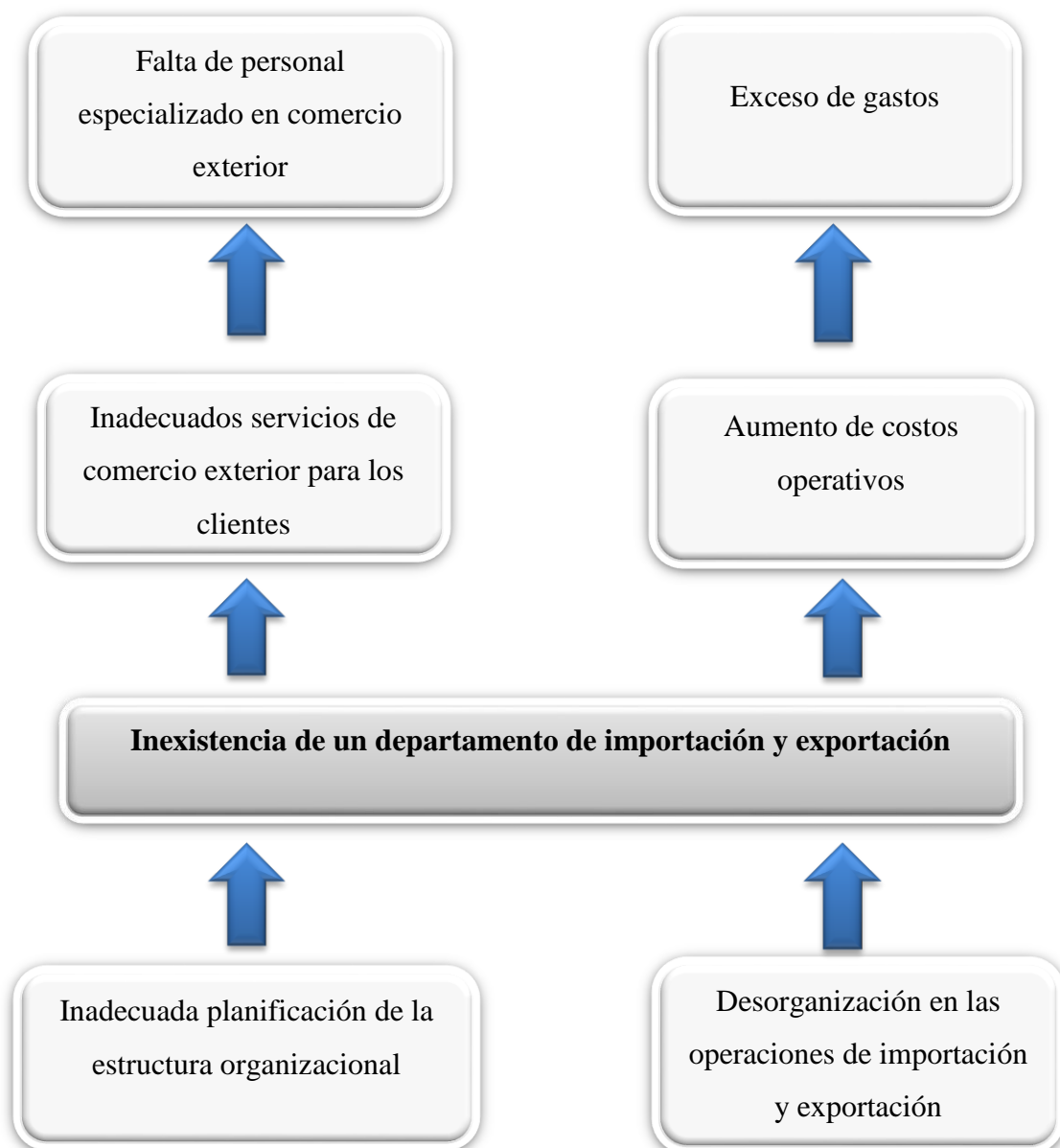


Figura 1: Análisis Causa – Efecto

Elaborado por: El autor

1.1.4.2 Pronóstico

En vista de los datos previamente expuestos, se determina que abandonar la presente evaluación de viabilidad de crear un departamento de comercio exterior limitaría el poder solucionar los actuales problemas en el desempeño de la empresa Planeta Cargo CIA LTDA., al respecto de los servicios de importaciones y exportaciones.

Los funcionarios que actualmente trabajan en Planeta Cargo CIA LTDA., no continuarían trabajando frente a pedidos puntuales y sin conocer como su gestión apoya a los resultados en la entrega de los servicios de la empresa, lo que afecta directamente a los clientes a percibir unos inadecuados servicios que conduce a incumplimiento en tiempos de entrega, pérdida de carga y adicionalmente pérdidas económicas para la empresa por pago de multas, cuotas compensatorias y almacenajes.

La cartera de clientes de Planeta Cargo CIA LTDA., no tendría crecimiento y con ello pondría en peligro su permanencia en el mercado, por lo que es importante contar con un proceso interno que trabaje en desarrollar clientes prospectos y buscar a través de canales tecnológicos nuevos clientes que demanden de los servicios que se entregan.

Se perdería el control de evaluar los servicios que brinda Planeta Cargo CIA LTDA., y su rentabilidad actual no tendría mayor crecimiento a mediano y largo plazo ya que mantendrían sus operaciones bajo la misma perspectiva de funcionamiento y son estos los errores que se quiere evitar al crear un departamento de importación y exportación con un plan administrativo factible en función a su misión, visión y filosofía actual, para con ello poder evidenciarlo.

1.1.4.3 Control Pronóstico

Una vez ya identificado la problemática de las operaciones actuales de comercio exterior en la empresa Planeta Cargo CIA LTDA., podemos manifestar que es imprescindible la creación de un departamento que administre los servicios de importación y exportación, a fin de que pueda aportar con su especialidad y conocimiento a resolver los problemas de reclamos de los clientes, al establecer un

proceso de importaciones y exportaciones estandarizado, estableciendo los indicadores que permitirán evaluar los resultados de los servicios entregados, pero sobre todo brindando una asesoría técnica sobre el tema y que incida en mantener la cartera de clientes y motivar su crecimiento. Por todo lo anotado contar con un departamento de comercio exterior permitiría mejorar la gestión de los servicios de comercio exterior que brinda la empresa Planeta Cargo CIA LTDA, logrando en primera instancia minimizar y hasta eliminar los faltantes, pérdida de la carga, incumplimiento de fechas de entrega, costos adicionales en las operaciones, etc., logrando satisfacer las necesidades de sus clientes.

Con la creación del departamento de comercio exterior se podría determinar las funciones y rol de cada funcionario en la entrega de los servicios contando con un profesional en la rama de comercio exterior es decir que cuente con un perfil técnico y conocimientos de acuerdo a las responsabilidades a desarrollar según los procesos a cargo.

Finalmente el contar con un departamento de comercio exterior, permitirá a la empresa mejorar la operatividad de los servicios que entrega, ya que existirá un encargado especializado que gestione los procesos, requerimientos y necesidades de los clientes, logrando disminuir ineficiencias e incrementar los ingresos de la empresa Planeta Cargo CIA LTDA.

1.1.5 Formulación del problema

¿Cuál sería la viabilidad de crear un departamento de Importación y Exportación de artesanías para la Empresa Planeta Cargo CIA LTDA., de la Ciudad de Otavalo?

1.1.6 Sistematización del problema

¿Cuál serían las bases teóricas conceptuales para la implementación de un departamento de comercio exterior a la Empresa Planeta Cargo CIA LTDA.?

¿Cuál sería el diagnóstico técnico en la Empresa Planeta Cargo CIA LTDA., para sus procesos de importación y exportación?

¿Cuál sería la propuesta administrativa para el funcionamiento de un departamento de importaciones y exportaciones en la Empresa Planeta Cargo CIA LTDA.?

1.1.7 Objetivo General

Evaluar la viabilidad de crear un departamento de Importación y Exportación de artesanías para la Empresa Planeta Cargo CIA LTDA., de la Ciudad de Otavalo.

1.1.8 Objetivos Específicos

- Establecer bases teóricas conceptuales referentes a importación y exportación para la creación de un departamento de importación y exportación de artesanías para la Empresa Planeta Cargo CIA LTDA., de la Ciudad de Otavalo.
- Realizar un diagnóstico técnico de la gestión de la Empresa Planeta Cargo CIA LTDA., que determine la viabilidad de contar con un departamento especializado para gestionar los procesos de importaciones y exportaciones.
- Proponer un plan para la operativización de la gestión de importaciones y exportaciones en la Empresa Planeta Cargo CIA LTDA.

1.1.9 Justificación

De acuerdo con las necesidades plasmadas para la Empresa Planeta Cargo CIA LTDA., se considera la implementación de un departamento de comercio exterior en la empresa que identifique los actores funcionales que interviene en el servicio de importación de bienes y exportación de artesanías, estableciendo procesos planificados y ordenados que permita que sus clientes puedan tener los productos en tiempo oportuno y forma adecuada.

La presente investigación se determina como aporte a la sociedad ya que es indispensable la creación de un departamento de comercio exterior para la empresa,

generando valor agregado a sus servicios de importación y exportación. Es por este motivo, que se dispone de un permiso otorgado por la representante legal de Planeta Cargo CIA LTDA., para disponer de información conveniente de la empresa, además de la autorización para la realización de la presente investigación.

La implementación de un departamento de importación y exportación dispondrá de una evaluación técnica que determine la viabilidad de que la empresa cuente con un departamento que disponga de un flujo gramal de acuerdo a sus procesos e indicadores de gestión que evalúen el mismo, que facilite la tramitación de declaraciones aduaneras, autorizaciones y certificados requeridos respectivamente para que pueda incidir en lograr atraer mayor número de clientes que le confíen la colocación de sus productos importados y exportados, permitiendo a la empresa convertirse en una entidad competitiva y de mayor rentabilidad frente a las necesidades de sus clientes.

De acuerdo con la política económica gubernamental se pretende garantizar el trabajo digno en todas sus formas, lo cual se sustenta en el objetivo nueve del Plan Nacional del Buen Vivir, que a más de mejorar el servicio de la empresa, permitirá el desarrollo de nuevas fuentes de empleo al impulsar la transformación de la matriz productiva, lo que implica el fortalecimiento de los procesos productivos, en mejora de las condiciones de acceso a mercados y comercio de los micro, pequeño y medianos productores.

La propuesta se justifica en base al cumplimiento de los objetivos que darán lugar a propuestas y soluciones para la empresa tomando en cuenta que los nuevos modelos de administración producen cambios estructurales que direccionan las formas tradicionales del proceso y su estructura, promoviendo la planificación y organización, bajo consideraciones de mejora del servicio en un mercado de clientes cada vez más exigentes, pero que permitan una adecuada rentabilidad para la empresa Planeta Cargo CIA LTDA.

1.2 Marco referencial

1.2.1 Marco teórico

El objeto de la investigación es la evaluación de la necesidad de contar con un departamento de comercio exterior para la empresa Planeta Cargo CIA LTDA., para lo cual se exponen los enfoques teóricos de la información actual y un análisis de los servicios que gestiona actualmente la empresa de acuerdo a sus actuales clientes, elementos con los cuales se podrá establecer la viabilidad de la presente investigación.

1.2.1.1 Departamento de comercio exterior

Para mayor entendimiento citaremos lo que significa comercio exterior: “Es toda aquella relación de intercambio de servicios y de bienes de un determinado país con el resto del mundo.” (QUEES.LA, N/A)

Según la fuente, puedo aseverar que aquella relación de intercambio nace de una necesidad de venta y permuta de bienes y/o servicios que está regulado por reglamentos y acuerdos entre países que abarcan procedimientos y autorizaciones para su debida importación y exportación hacia y desde otros países.

A nivel empresarial el departamento de comercio exterior, es un área encargada de establecer normas y bases, incluso puede establecer contactos con clientes para consolidar procesos de importación y exportación, quienes trabajan con aduanas para hacer seguimiento de su mercancía durante todo el proceso.

Entendido como una herramienta principal, un departamento de comercio exterior es una estructura formada por funcionarios con fines particulares que generen operaciones en el exterior, donde El responsable del departamento se enfocará a la consecución de su programa anual de adquisiciones sin trascender y reflexionar sobre aspectos estratégicos de la materia, así como también de actividades que determinan viabilidad económica para la empresa.

1.2.1.2 Importancia del departamento de comercio exterior

El contar con un área especializada en operaciones de comercio exterior, facilitará a la empresa atender y cumplir adecuadamente aquellas regulaciones, disposiciones y demás reglamentación que exige el país y el mercado internacional, por lo tanto será importante contar en esta área con un profesional que desarrolle las operaciones de acuerdo al conjunto de capacidades y aptitudes que demandan los clientes

Para muchas personas y empresas, las operaciones de comercio exterior, representan un verdadero reto profesional, es enfrentarse a diferentes aspectos geográficos, culturales, económicos, financieros, incluso políticos, es por esto que se deberá recurrir a un especialista en comercio exterior, si es que desea asegurar el éxito de la relación comercial con aquella empresa interesada en sus productos y/o servicios.

Con la creación de un departamento de importación y exportación en la empresa Planeta Cargo CIA LTDA., busca ideales como:

- Impulsar la oferta exportable de artesanías en la ciudad de Otavalo.
- Incorporar valor agregado a sus servicios.
- Apoyar al cumplimiento de los objetivos sustentos en el Plan Nacional de Buen Vivir.

Siempre y cuando el compromiso con sus clientes sean los principios de: calidad, precio, servicio, participación, equidad, personalización, mejoramiento, control, innovación, mercados de alto crecimiento, pensar estratégicamente y superar las expectativas y necesidades del cliente.

Finalmente el Departamento de comercio exterior en la empresa Planeta Cargo CIA LTDA., es importante ya que contará con un proceso estandarizado que facilite el cumplimiento de los tiempos de respuesta y reducción de los actuales problemas que afectan a los clientes; así como, contara con un profesional experto en comercio exterior que asesore a la empresa en la gestión actual y que oriente a nuevos mercados de una forma rápida y sin problemas legales.

1.2.1.3 Ventajas de contar con un departamento de comercio exterior

Cuando existen cuellos de botella en la gestión de Comercio Exterior es decir retrasos y/o errores, como lo que está sucediendo en la empresa Planeta Cargo CIA LTDA., se debería pensar en contar con un área especializada que oriente el buen funcionamiento de la misma, considerando las siguientes ventajas que constituye su implementación.

Ventajas

- Mejorar los actuales procesos de comercio exterior optimizando recursos y cumpliendo las exigencias de los clientes
- Optimización de los costos operativos eliminando los problemas de pérdidas por pago de multas, cuotas compensatorias y almacenajes.
- Contar con un experto en legislación aduanera del país, permitiendo que el proceso de internacionalización se desarrolle de una forma más rápida y sin problemas legales.
- Lograr un Seguimiento, control y gestión de todo el proceso de exportación e importación a través de indicadores de resultados propios de cada operación
- Contar con una asesoría especializada para los clientes, facilitando la toma de decisiones en las operaciones que pretenden realizar.

1.2.1.4 Descripción de la empresa Planeta Cargo CIA LTDA.

Compañía Limitada fundada en el año 1997, actualmente se encuentra operando en la Ciudad de Otavalo con las siguientes referencias

1.2.1.5 Antecedentes Generales

RUC: 1090109681001

Provincia: Imbabura

Cantón: Otavalo

Dirección Principal: Juan de Dios Morales 505 y Sucre, teléfono: 00593/6/2922687,

E-mail: planetacargo@yahoo.es

1.2.1.6 Origen y desarrollo de la Compañía

En el año 1997 se propone el establecimiento de una Compañía con el objeto de colaborar en el sector de comercio exterior en la provincia de Imbabura, con característica de una empresa constituida de tipo familiar, con este objetivo se empezó con el funcionamiento de la empresa con el nombre de Planeta Cargo CIA LTDA.

Como entidad de servicio ha venido apoyando en el incentivo para la importación de bienes y exportación de artesanías a sus destinos.

La Compañía de acuerdo a su estatuto puede realizar actividades de importación, exportación, transporte, embalaje y además brindar servicios tributarios para ser una compañía líder que proporcione asesoría legal y técnica a la ciudadanía, apuntando a posicionarse entre las más importantes en el mercado local y posteriormente crecer a nivel nacional.

Planeta Cargo CIA LTDA., por su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores, y su nivel de producción o activos presenta características propias de una entidad económica mediana empresa que se encuentra particularmente focalizada a la gestión de Comercio Exterior constituyéndose en la generación de servicios en la ciudad de Otavalo.

1.2.1.7 Misión de Planeta Cargo CIA LTDA.

“Contribuir al logro de los objetivos de nuestros clientes a través de las soluciones en exportaciones e importaciones. Lograr ser la preferida de quienes trabajan enviando y recibiendo sus mercancías fuera del país. Estar permanentemente atentos y preparados para detectar y anticiparse a las necesidades del mercado y superar sus expectativas.”

1.2.1.8 Visión de Planeta Cargo CIA LTDA.

“Conseguir ser un referente entre las empresas de exportaciones e importaciones en eficiencia y calidad de servicios, altamente reconocida por su nivel de excelencia.”

1.2.1.9 Filosofía de Planeta Cargo CIA LTDA.

“Creemos que nuestra primera gran responsabilidad es con los productores de artesanías, los pequeños comerciantes, los propietarios de almacenes, los exportadores y todos aquellos que usan nuestros servicios. En búsqueda de satisfacer sus necesidad de colocar las artesanías y todo producto generado en el Ecuador, en cualquier parte del mundo que sean requeridas con prontitud y precisión. Todo lo que hagamos debe ser de la más alta calidad y profesionalismo, esforzándonos constantemente por reducir los costos en orden de mantener precios razonables.”

1.2.1.10 Base legal

La empresa fue constituida de nombre denominada Planeta Cargo CIA LTDA., el 27 de mayo de 1997, en la Ciudad de Otavalo, Cantón de la Provincia de Imbabura, fue creada con el objeto de impulsar un servicio de actividades como agencias de transporte.

Quedó inscrita en el Registro de la Propiedad, en la ciudad de Otavalo el 23 de septiembre de 1997, Registró Mercantil número 13539 de fecha 2 de septiembre de 1995 y registrado en el Servicio de Rentas Internas del Ecuador el 04 de noviembre de 1997 como actividad económica principal de agencias de transporte que se encargan de la tramitación de documentos de transporte.

A más de su finalidad específica la empresa podrá establecer o adquirir otra forma de trabajo lícito como brindar servicios de tramitología en exportación de artesanías e importación de otros bienes, embalaje de la mercancía y adicionalmente servicios de tributación, como actividades secundarias a la actividad económica principal y por ende con el mismo RUC ya establecido, registrado en el Servicio de Rentas Internas del Ecuador con fecha de actualización en marzo del 2000 y avalado por el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador para su respectivo servicio.

1.2.1.11 Organigrama Actual

En el caso de la empresa Plantea Cargo CIA LTDA., no existe un organigrama estructural oficial, sin embargo del levantamiento en campo y operación actual se identifica el siguiente modelo que sustenta la estructura organizativa vigente:

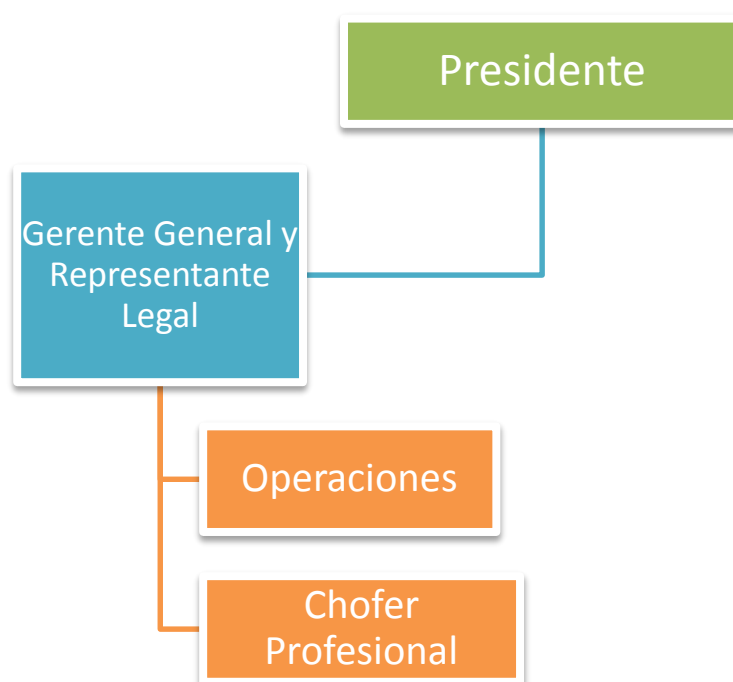


Figura 2: Organigrama de Planeta Cargo CIA LTDA.

Elaborado por: el autor

El organigrama ha sido identificado por el investigador, porque la empresa no lo tiene formalmente establecido, sin embargo se puede evidenciar que el mismo es muy general y no permite ver con claridad las responsabilidades en función de los servicios que entrega la empresa, lo que conlleva a que actualmente el personal realice de todo, situación que puede afectar en sus operaciones porque no tienen establecido un departamento de comercio exterior funcional y bien estructurado.

1.2.1.12 Número de trabajadores y formación de los mismos.

El organigrama identificado tiene el siguiente personal:

Tabla 1: Perfiles del Personal que labora en Planeta Cargo CIA LTDA.

PUESTO	FORMACIÓN	EXPERIENCIA	FUNCIONES
Presidente	Administración de Empresas	32 Años	<ul style="list-style-type: none"> • Facturación • Exportaciones • Registro de firmas electrónicas
Gerente General y Representante Legal	Psicología General CPA	30 Años	<ul style="list-style-type: none"> • Importaciones • Asistencia al cliente • Contabilidad • Asesoramiento tributario
Operaciones	Bachiller	9 Años	<ul style="list-style-type: none"> • Logística • Embalaje • Manejo de ECUAPASS – tramitología
Chofer Profesional	Chofer calificado	35 Años	<ul style="list-style-type: none"> • Transporte de Carga

Fuente: Registros de Planeta Cargo CIA LTDA.

Elaborado por: el autor

La tabla anterior referente a los perfiles y funciones del personal actual de la empresa, permite evidenciar que el nivel directivo se halla involucrado en actividades muy operativas del día a día y por otro lado no hay una clara delimitación de funciones que demandan los procesos para la operatividad de los servicios que se ofertan.

1.2.1.13 Detalle de Clientes de la empresa Planeta Cargo CIA LTDA.

Los actuales clientes de la empresa son:

Tabla 2: Personas Jurídicas y Naturales Clientes de Planeta Cargo CIA LTDA.

Subpartida	Servicio Solicitado	Cliente	Producto	País
9606291000	Exportación Transporte	Morkacorp S.A.	Artesanías (Gota de diamante pendientes)	Estados Unidos
9606301000	Exportación Transporte	Andean Collection CIA.LTDA.	Artesanías (Pulseras - Aretes – Collares de tagua)	España
9606301000	Exportación Transporte	Artesanías Anahí	Artesanías (Collares	Bélgica - Italia

	Embalaje Tributación		Pulseras - Anillos - Aretes de tagua y coco)	
5310100000	Exportación Transporte Embalaje Tributación	Manos Andinas	Rollos de tela de yute crudo	Chile
5310100000	Exportación Embalaje	Artesanías Andinas	Rollos de tela de yute crudo	Estados Unidos
4420100000	Exportación Embalaje	Artesanías Étnicas	Artesanías (Adornos de madera)	Estados Unidos
6504000000	Exportación Transporte	Homero Ortega CIA.LTDA.	Sombreros Panama Hat	Rumania - España
9701100000	Exportación Embalaje	Artesanías El Sol Naciente	Pinturas	Canadá
6214900000	Exportación Transporte	Artesanías El Cóndor	Prendas de vestir (chal – chalinas)	Estados Unidos
6110110000	Exportación Transporte Embalaje	Mercedes Huajan	Prendas de vestir (Sacos de lana)	Estados Unidos
4202900000	Exportación Transporte Embalaje	Elsa Guevara	Mochilas de yute	Estados Unidos
9606301000	Exportación Embalaje	Artesanías y Pulseras Jireh	Artesanías (Pulseras – collares – aretes de tagua)	España - Bélgica
9505900000	Exportación Embalaje	Crafts and Alpaca	Artesanías (Muñecos de Alpaca Candelabros y adornos)	Inglaterra
5112194000	Exportación Transporte	Alpaca & Natural Fibers	Artesanías (Tapetes de Alpaca – Fundas de cojines de Alpaca – Chullo de Alpaca)	España – Italia
6102100000	Exportación Transporte Embalaje	Mariela Key	Prendas de vestir (chompas y abrigos de lana)	Estados Unidos

Fuente: Encuestas y Base de datos de la empresa Planeta Cargo CIA LTDA.

Elaborado por: el autor

De acuerdo a las personas Jurídicas y Naturales clientes de Planeta Cargo CIA LTDA., se puede deducir que los servicios solicitados en exportación entre mayo del 2014 y junio del 2015, son los más atendidos debido al sector de producción artesanal donde está ubicada la empresa, operaciones considerables para la exportación a Estados Unidos dentro del continente Americano y en menor proporción al continente Europeo como es el caso de España con diferentes productos artesanales, adicionalmente se han ejecutado servicios complementarios como es el de embalaje de mercancías en óptimas condiciones para evitar ilícitos aduaneros como el tráfico de estupefacientes en cuanto a las exportaciones de dichos productos y adicionalmente servicios de transporte hacia el lugar de destino.

Tabla 3: **Personas Jurídicas y Naturales Clientes de Planeta Cargo CIA LTDA.**

Partida Arancelaria	Servicio Solicitado	Cliente	Producto	País
9802100000	Importación	Lucia Delgado	Menaje de casa	Holanda
8429510000	Importación	Thierry Slijckins	Maquinaria Agrícola	Estados Unidos
8215990000	Importación	Hoteles Atitlan	Herramientas	Estados Unidos
8429510000	Importación	Fausto Martínez	Maquinaria Agrícola	Estados Unidos
9802100000	Importación	Dolores Chávez	Menaje de casa	Estados Unidos
8215990000	Importación	Rossana Peralta	Herramientas	Estados Unidos

Fuente: Encuestas y Base de datos de la empresa Planeta Cargo CIA LTDA.

Elaborado por: El autor

De acuerdo a las personas Jurídicas y Naturales clientes de Planeta Cargo CIA LTDA., se puede concluir que los servicios solicitados por importación entre mayo del 2014 y junio del 2015 son en menor número de operaciones, ya que la demanda de clientes de acuerdo a su situación geográfica de ser de la empresa aporta a impulsar la oferta exportable de productos del sector, cabe mencionar que existe un segmento de clientes en importar cierto tipo de bienes, en mayor parte desde los Estados Unidos.

Tabla 4: **Personas Jurídicas y Naturales Clientes de Planeta Cargo CIA LTDA.**

Servicio Solicitado	Cliente
Tributación	Patricia Morocho
Tributación	María Peralta
Tributación	José Luis Hualan
Tributación	Manos Andinas
Tributación	Artesanías Anahí

Fuente: Encuestas y Base de datos de la empresa Planeta Cargo CIA LTDA.

Elaborado por: El autor

De acuerdo a las personas Jurídicas y Naturales clientes de Planeta Cargo CIA LTDA., se puede deducir que los servicios solicitados por tributación entre mayo del 2014 y junio del 2015 son una actividad económica secundaria que imparte de acuerdo a la necesidad de los clientes en Otavalo como el de cualquier persona natural enlistada anteriormente y también por falta de conocimiento ya que existen personas que no tuvieron formación académica, y desconocimiento de las exigencias del sistema tributario ecuatoriano y por ende dicho servicio de exportación demanda la utilización de una tributación, como es el caso de la empresa Manos Andinas y Artesanías Anahí, actividad económica que Planeta Cargo CIA LTDA., toma en cuenta y complementa el servicio para así generar otros ingresos para la empresa.

1.2.2 Marco conceptual

Indicador

Aquel dato que refleja cuáles fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en el marco de una organización. La idea es que estos indicadores sienten las bases para acciones a tomar en el presente y en el futuro. (GESTIOPOLIS, 2012)

Calidad

Es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor. Tales propiedades o características podrían estar referidas a los insumos utilizados, el diseño, la presentación, la estética, la conservación, la durabilidad, el servicio al cliente, el servicio de postventa, etc. (CRECE NEGOCIOS, 2015)

Actividad Productiva

El artículo 2 del COPCI determina que la actividad Productiva se considerará actividad productiva al proceso mediante el cual la actividad humana transforma insumos en bienes y servicios lícitos, socialmente necesarios y ambientalmente sustentables, incluyendo actividades comerciales y otras que generen valor agregado.

Bienes patrimoniales

Son bienes de propiedad privada, y aquellos afectos al Estado en los que no incurra la circunstancia de estar destinados al uso público o a algún servicio público o fomento de la riqueza nacional. (Miparcela Glosario, N/A)

2 CAPÍTULO II. MÉTODO

2.1 Nivel de estudio

Para la investigación que se propone en este documento los tipos de estudio que se realizarán son:

Será un estudio descriptivo por el alcance del mismo, pues su finalidad es entender el problema, exponer las variables de mayor relevancia y explicar la situación actual. (Carrascosa, 2003).

Es de tipo exploratoria pues no se han realizado en la empresa estudios similares y apoyará el estudio descriptivo de campo. (Toro & Parra, 2006, pág. 158).

Será, además, un estudio de tipo transversal ya que toda la información se conseguirá en un solo momento, es decir, se recolectará la información en un instante y no en el futuro para realizar alguna comparación. (Malhotra, Dávila, & Treviño, 2004, pág. 80).

2.2 Modalidad de investigación

La modalidad de investigación a aplicarse será de campo ya que se procederá con estrategias de recolección directa de la realidad operativa de la empresa para su tratamiento, análisis y evaluación de datos de las informaciones necesarias para conocer el problema de la investigación con mayor soporte técnico y poder plantear alternativas de solución.

2.3 Método

Los tipos de método a aplicarse en la presente investigación será el método inductivo-deductivo debido a que se procederá a registrar la información de campo para luego clasificarla y evaluarla llegando a una generalización y contrastación de los hechos, sobre esta base se realizarán deducciones sobre los procesos de importación y

exportación de la empresa y la pertinencia de crear o no un departamento de Importación y Exportación.

2.4 Población y muestra

La población a considerar para el estudio es todo el personal externo que gestiona los servicios de importación y exportación, denominados clientes de la empresa Planeta Cargo CIA LTDA.

Tabla 5: Clientes de la empresa Planeta Cargo CIA LTDA.

Clientes de la empresa Planeta Cargo CIA LTDA.	
Personas Naturales	10
Personas Jurídicas	14
Total	24

Fuente: Base de datos de la empresa Planeta Cargo CIA LTDA.

Elaborado por: El autor

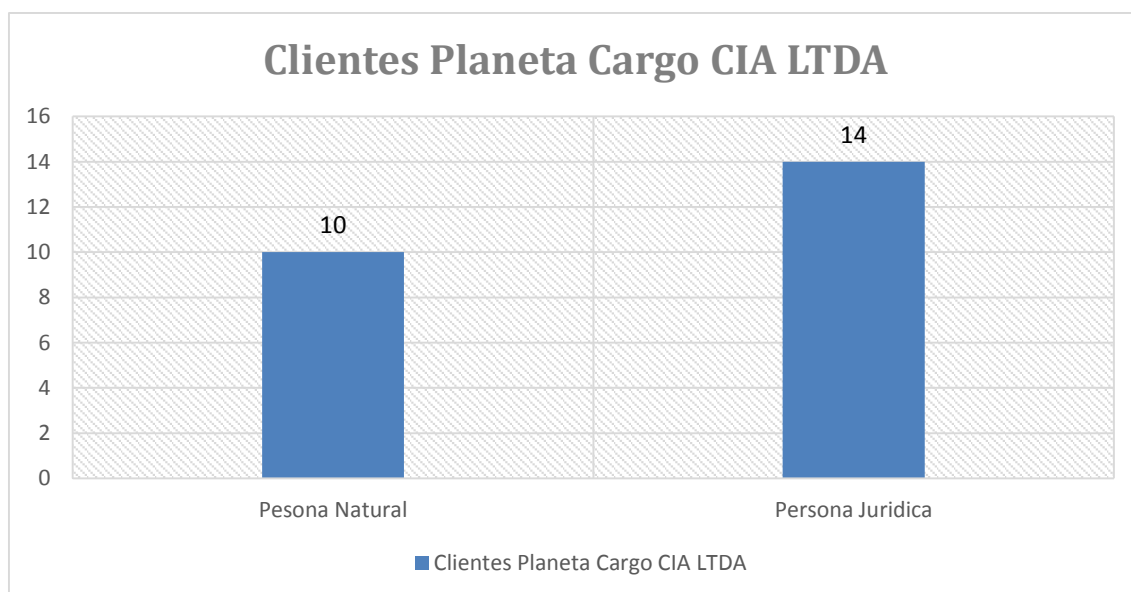


Figura 3: Clientes Planeta Cargo CIA LTDA.

Elaborado por: El autor

El mayor número de clientes de la empresa Planeta Cargo CIA LTDA., son Personas Naturales (58%) las cuales optan por cubrir sus necesidades de comercio exterior con la

empresa, sin embargo es importante el Número de clientes con personería jurídica (42%)

2.5 Selección instrumentos de investigación

Al ser un estudio de tipo descriptivo, las herramientas que se utilizarán para el desarrollo de la investigación propuesta se limitan principalmente a bibliografía referente al tema.

Por otro lado para conocer la viabilidad de crear un departamento de comercio exterior, se recolectarán datos e información necesaria que garantice la calidad de los fundamentos teóricos de la investigación, los que serán analizados para llegar a los objetivos planteados y dar solución al problema a investigar.

2.6 Validez y confiabilidad de instrumentos

La validez de los instrumentos elegidos se determinará por el sentido documental de la investigación, es decir, la validez se da por medio de la información oficial obtenida de bibliografía de fuentes confiables e información de las operaciones de los procesos actuales de importación y exportación que serán levantados en la empresa.

La confiabilidad será determinada por el renombre o aceptación general de los autores de la bibliografía seleccionada para este estudio y los datos obtenidos en la empresa.

2.7 Procesamiento de datos

Toda la información y datos que se obtengan a través de la investigación bibliográfica serán expuestos, ordenados y clasificados mediante la utilización de tablas, gráficos y citas bibliográficas adecuadamente referenciadas.

2.8 Metodología técnica específica

Metodología específica para el cumplimiento del objetivo1: Establecer bases teóricas conceptuales referentes a importación y exportación para la creación de un departamento de importación y exportación de artesanías para la Empresa Planeta Cargo CIA LTDA., de la Ciudad de Otavalo.

El Artículo 425 de la Constitución de la República establece que el orden jerárquico de aplicación de las normas será el siguiente: La Constitución; los tratados y convenios internacionales; las leyes orgánicas; las leyes ordinarias; las normas regionales y las ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas; los acuerdos y las resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos.

El estudio iniciará aplicando una Metodología Legal de bases conceptuales de las normativas que orienta a cada uno de estos términos, aplicando el orden jerárquico establecido anteriormente, establecemos las siguientes:

- La Constitución de la República del Ecuador.
- El Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. (COPCI)
- Ley de Fomento Artesanal.
- Ley de Patrimonio.
- Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas, Codificación
- Reglamento al Título de la Facilitación Aduanera para el Comercio, del Libro V del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.

Se aplicará una Metodología en Comercio Exterior donde se establecerá las bases conceptuales de las principales instituciones públicas involucradas en los procesos de comercio exterior como las siguientes:

- Ministerio de Comercio Exterior
- Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO)
Instituto Nacional de Normalización (INEN)
Servicio de Acreditación Ecuatoriana (SAE)
- Comité de Comercio Exterior (COMEX)
- PRO ECUADOR

- Ventanilla Única Ecuatoriana (VUE)
- Instituto Nacional de Patrimonio Cultural (INPC)
- Junta Nacional de Defensa del Artesano (JNDA)

Organismos ejecutores

- Servicio Nacional de Aduana (SENAE)
- Policía Nacional Antinarcoóticos
- Servicio Nacional de Rentas Internas (SRI)

Metodología específica para el cumplimiento del objetivo 2: Realizar un diagnóstico técnico de la gestión de la Empresa Planeta Cargo CIA LTDA., que determine la viabilidad de contar con un departamento de importaciones y exportaciones.

Una vez explicadas las bases teóricas conceptuales referentes a importación y exportación, se aplicará una Metodología de Mercadeo que identificará los principales competidores en este servicio en la ciudad de Otavalo, identificando las fortalezas que les ha permitido ganar mercado, ya que con esta información se podrá determinar, con mayor facilidad, las estrategias de posicionamiento que deberá seguir la empresa para entrar y desarrollarse en el mercado.

Un análisis de los servicios entregados actualmente por los Agentes Fedatarios de Aduanas, evaluando el contrato de servicios y los costos operativos que esto implica.

Para el análisis se utilizara una calificación estimada en puntajes de acuerdo el servicio que han tenido Planeta Cargo CIA LTDA., con cada Agente Fedatario de Aduanas para la selección del que sea más representativo para la empresa.

Calificación:

Puntaje =1: Problemas u observaciones en los trámites son repetitivos y frecuentes

Puntaje=2: Problemas u observaciones en los trámites son poco frecuentes

Puntaje = 3: Trámites con problemas u observaciones son excepcionales

Puntaje = 4: No hay problemas u observaciones en los trámites.

Por otro lado se identificará mediante una encuesta desde la perspectiva de los clientes el grado de satisfacción del servicio recibido por la empresa y datos sobre la calidad de servicio actual (oportunidad de entrega)

Se analizará por medio de una Metodología de Costos, los volúmenes de importación y exportación por separado, así como los ingresos por servicios de Planeta Cargo CIA LTDA., y un análisis consolidado de ingresos frente a los gastos en el último año, a fin de conocer los resultados por tipo de servicios.

A seguir se realizará un análisis de MATRIZ FODA con el personal de la empresa sobre el proceso total de importación y exportación actual, para identificar los puntos débiles y fuertes de la gestión actual, elementos importantes para una propuesta de las funciones a considerar en las operaciones de comercio exterior a proponer; consolidando de esta manera los principales problemas de Planeta Cargo CIA LTDA., y determinado sus respectivas acciones correctivas.

Metodología específica para el cumplimiento del objetivo 3: Proponer un plan administrativo que permita el funcionamiento de un departamento de importaciones y exportaciones de la Empresa Planeta Cargo CIA LTDA.

En base a los datos anteriores, se planteará a través de la Metodología de Administración de procesos la cadena de procesos organizacional que facilitaría la gestión operativa de la empresa para cumplir, así como la nueva estructura organizacional a implementar y los procesos que deberán ser ejecutados por el departamento de comercio exterior con sus correspondientes indicadores que permitirán evaluar el desempeño de unidad y el cumplimiento en la entrega de los servicios

Finalmente se realizará un análisis comparativo en términos de los costos que implica las operaciones actuales y la propuesta, simulando varios escenarios de crecimiento en la cartera de clientes a fin de evidenciar la viabilidad de la propuesta.

Adicionalmente se establecerá en base a los procesos el Perfil del puesto y Descripción de puesto para el personal requerido en la unidad de Comercio Exterior. Finalmente se realizará un análisis comparativo de los principales cambios que se lograría con la propuesta partiendo de la situación actual.

3 CAPITULO III. RESULTADOS

3.1 Recolección y Tratamiento de Datos

3.1.1 Resultados del objetivo específico 1: Establecer bases teóricas conceptuales referentes a importación y exportación para la creación de un departamento de importación y exportación de artesanías para la Empresa Planeta Cargo CIA LTDA., de la Ciudad de Otavalo.

Cabe recalcar que el comercio exterior es más que procesos de importación y exportación que tiene como principio ser la base de la actividad comercial, sin embargo existe una normativa y varias Instituciones Públicas que van a intervenir en estas operaciones de las cuales estableceremos sus bases conceptuales para su aplicación.

3.1.1.1 Bases conceptuales de la normativa

La Constitución de la República del Ecuador

En todo estado de derecho la Constitución según el artículo 424, es la norma suprema y prevalece sobre cualquier otra del ordenamiento jurídico. Las normas y los actos del poder público deberán mantener conformidad con las disposiciones constitucionales; en caso contrario carecerán de eficacia jurídica.

El artículo 261, numeral 5 de la Constitución dispone que la política económica, tributaria, aduanera, arancelaria, de comercio exterior, entre otras, son de competencia exclusiva del Estado Central.

El Artículo 304 de la Constitución de la República establece los objetivos de la política comercial, entre los que se incluye desarrollar, fortalecer y dinamizar los mercados internos a partir del objetivo estratégico establecido en el Plan Nacional de Desarrollo.

El Artículo 306 de la Constitución de la República dispone la obligación estatal de promover las exportaciones ambientalmente responsables, con preferencia de aquellas

que generen mayor empleo y valor agregado, y en particular las exportaciones de los pequeños y medianos productores y del sector artesanal.

El Artículo 319 de la Constitución de la Republica establece que se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas. El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

El Artículo 320 de la Constitución de la Republica establece que la producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad; sostenibilidad; productividad sistémica; valoración del trabajo; y eficiencia económica y social.

El Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. (COPCI)

El artículo 3 del COPCI determina que el presente Código tiene por objeto regular el proceso productivo en las etapas de producción, distribución, intercambio, comercio, consumo, manejo de externalidades e inversiones productivas orientadas a la realización del Buen Vivir. Esta normativa busca también generar y consolidar las regulaciones que potencien, impulsen e incentiven la producción de mayor valor agregado, que establezcan las condiciones para incrementar productividad y promuevan la transformación de la matriz productiva, facilitando la aplicación de instrumentos de desarrollo productivo, que permitan generar empleo de calidad y un desarrollo equilibrado, equitativo, ecoeficiente y sostenible con el cuidado de la naturaleza.

El artículo 4, literal p del COPCI, establece el fin de facilitar las operaciones de comercio exterior.

El artículo 72, literal e del COPCI, determina una de las competencias regidas por el Comité de comercio exterior, es Regular, facilitar o restringir la exportación, importación, circulación y tránsito de mercancías no nacionales ni nacionalizadas, en los casos previstos en este Código y en los acuerdos internacionales debidamente ratificados por el Estado ecuatoriano.

El artículo 88 del COPCI determina que el Estado ecuatoriano mediante el organismo rector en materia de política comercial, podrá adoptar medidas de defensa comercial con el fin de restringir las importaciones de productos para proteger su balanza de pagos, tales como salvaguardias o cualquier otro mecanismo reconocido por los tratados internacionales, debidamente ratificados por el Ecuador.

Ley de Fomento Artesanal

Esta Ley ampara a los artesanos que se dedican, en forma individual, de asociaciones, cooperativas, gremios o uniones artesanales, a la producción de bienes o servicios o artística y que transforman materia prima con predominio de la labor fundamentalmente manual, con auxilio o no de máquinas, equipos y herramientas, siempre que no sobrepasen en sus activos fijos, excluyéndose los terrenos y edificios, el monto de trescientos sesenta salarios mínimos vitales generales. (Ley de Fomento Artesanal, 2003)

Ley de Patrimonio

Según el Art. 54 de la Ley de Patrimonio determina que el Directorio del Instituto Nacional de Patrimonio Cultural podrá autorizar la salida temporal de bienes pertenecientes al Patrimonio Cultural de la Nación con la finalidad de que sean exhibidos en exposiciones o con otros fines de divulgación, exclusivamente a pedido del Director Nacional del Instituto y por los lapsos determinados según los casos.

Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas, Codificación

El artículo 1 de esta Ley tiene como objeto combatir y erradicar la producción, oferta, uso indebido y tráfico ilícito de sustancias estupefacientes y psicotrópicas, para proteger a la comunidad de los peligros que dimanar de estas actividades.

El artículo 3, numeral 8 abarca lo relativo al comercio, tanto interno como externo, y, en general, la transferencia y el tráfico de las sustancias sujetas a fiscalización y de los

componentes, insumos o precursores u otros productos químicos específicos necesarios para producirlas o elaboradas.

Reglamento al Título de la Facilitación Aduanera para el Comercio, del Libro V del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.

El Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión, es contentivo de una nueva normativa aduanera, donde 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.

El artículo 1 del Reglamento al título de la Facilitación Aduanera para el Comercio, del libro V del COPCI determina el ámbito de Aplicación, donde las normas del presente reglamento y las demás que expidiere el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, se aplicarán en todo el territorio aduanero ecuatoriano.

3.1.1.2 Bases conceptuales de Instituciones Publicas

Ministerio de Comercio Exterior

El Ministerio de Comercio Exterior es el ente rector de la Política de Comercio Exterior e Inversiones, que propicia, de manera estratégica y soberana la inserción económica y comercial del país en el contexto internacional, que contribuya a la integración latinoamericana y que apoye el cambio de la matriz productiva, mediante la formulación, planificación, dirección, gestión y coordinación de la política de comercio exterior, la promoción comercial, la atracción de inversiones, las negociaciones comerciales bilaterales y multilaterales, la regulación de importaciones y la sustitución selectiva y estratégica de importaciones, con el propósito de contribuir al desarrollo económico y social del país. (MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR, N/A)

En el Ministerio de Comercio Exterior se podrá determinar el país donde una mercancía fue producida según Las reglas de origen que son los requisitos que un

producto debe cumplir para ser considerado originario de un lugar o zona, lo cual determina su comercialización transfronteriza en donde se emitirá:

- Formato del certificado de origen
- Declaración juramentada de origen

También se podrá determinar los instrumentos de política comercial para:

- La aplicación de derechos preferenciales de importación.- información sobre los derechos de importación y otras medidas aplicables a un producto particular.
- Adjudicación de cupos arancelarios.- Para la identificación y gestión de medidas arancelarias y no arancelarias aplicadas por terceros países y que limitan el acceso de las exportaciones nacionales.
- Obtención de estadísticas comerciales.- Estadísticas de comercio exterior con cada uno de sus socios comerciales por país, producto, puertos de ingreso y salida.

El artículo 10 del Registro Oficial N° 390 Corresponde a la Dirección de Origen, la atribución de administrar el Sistema de Gestión de Certificación de Origen (SIGCO) que permita contar con información actualizada, mecanismos de auditoría y control para garantizar la credibilidad, eficiencia, eficacia, transparencia y simplicidad del sistema, el mismo que se complementará con la Ventanilla Única Ecuatoriana (VUE) del Sistema Informático ECUAPASS del SENA E.

Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO)

Es una institución que impulsa el desarrollo de sector productivo industrial y artesanal, a través de la formulación y ejecución de políticas públicas, planes, programas y proyectos especializados, que incentiven la inversión e innovación tecnológica para promover la producción de bienes y servicios con alto valor agregado y de calidad, en armonía con el medio ambiente, que genere empleo digno y permita su inserción en el mercado interno y externo. (Tramites Ciudadanos, N/A)

Las actividades con las se procederá son las siguientes:

- El registro de Importadores de insumos de uso industrial y vehículos

- El registro único artesanal
- El Registro de comercializadores de bienes de producción nacional
- Emisión de certificados de origen

Antecedente:

Generación del certificado de origen:

- Si va a exportar a Estados Unidos de América, Unión Europea, Terceros Países, SGP o SGP+, la única entidad emisora es el MIPRO.

El exportador debe ingresar en ECUAPASS, menú “Ventanilla Única”, opción “Elaboración de CO”, completar el formulario en línea, para luego retirarlo físicamente en el MIPRO.

- Si va a exportar a países de la CAN, ALADI O MERCUSUR, el Certificado de Origen puede ser emitido por las siguientes entidades habilitadas:

Cámara de Industrias y Producción, Cámara de Industrias de Guayaquil, Cámara de Industrias de Tungurahua, Cámara de Industrias de Manta, Cámara de la Pequeña y Mediana Empresa de Pichincha, Cámara de Comercio de Guayaquil, Cámara de Comercio de Machala, Cámara de Industrias de Cuenca, Cámara de Comercio de Huaquillas, Cámara de la Pequeña Industria del Carchi y FEDEXPOR.

El exportador deberá seguir el procedimiento de la entidad seleccionada, llenar el formulario y presentar documentación solicitada, para posteriormente retirar el certificado físico. (Próximamente las entidades habilitadas entrarán dentro ECUAPASS).

Nota:

Este procedimiento se exceptúa para los productos de pesca, acuicultura e hidrocarburos, para cuales los entes emisores son la Subsecretaría de Pesca (MAGAP), Subsecretaría de Acuicultura (MAGAP) y Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero del Ecuador - ARCH, respectivamente. (PRO ECUADOR, N/A)

Instituto Nacional de Normalización (INEN)

Organismo técnico nacional, eje principal del Sistema Ecuatoriano de la Calidad en el país, competente en Normalización, Reglamentación Técnica y Metrología, que contribuye a garantizar el cumplimiento de los derechos ciudadanos relacionados con la seguridad; la protección de la vida y la salud humana, animal y vegetal; la preservación del medio ambiente; la protección del consumidor y la promoción de la cultura de la

calidad y el mejoramiento de la productividad y competitividad en la sociedad ecuatoriana. (SERVICIO ECUATORIANO DE NORMALIZACION, N/A)

Las actividades con las se procederá son las siguientes:

- Otorgación de sello de calidad.
- Certificación de etiquetas.

Antecedente:

Ministerio de Industrias y Productividad, organismo rector del Sistema Ecuatoriano de calidad

Servicio de Acreditación Ecuatoriana (SAE)

Garantizar la seguridad y calidad de productos y servicios para el consumo y comercialización nacional e internacional, fortaleciendo la infraestructura de la calidad del país mediante la acreditación de la competencia técnica de los organismos de evaluación de la conformidad. (SERVICIO DE ACREDITACION ECUATORIANO, N/A)

Las actividades con las se procederá son las siguientes:

- Certificación de productos.

Antecedente:

Ministerio de Industrias y Productividad, organismo rector del Sistema Ecuatoriano de calidad

Comité de Comercio Exterior (COMEX)

El artículo 71 del COPCI determina que el Comité de COMEX es el organismo que aportara las políticas públicas nacionales en materia de política comercial, será un cuerpo colegiado de carácter intersectorial público, encargado de la regulación de todos los asuntos y procesos vinculados a esta materia.

En el Comité de Comercio Exterior, en materia de política comercial y de acuerdo a los procesos de importación y exportación, se toma en cuenta lo siguiente para su desarrollo:

- La expedición de normas sobre registros, autorizaciones, documentos de control previo, licencias y procedimientos de importación y exportación, distintos a los aduaneros, general y sectorial, con inclusión de los requisitos que se deben cumplir, distintos a los trámites aduaneros.
- La resolución de conflictos de competencia que pudieran presentarse entre los distintos organismos del sector público en materia de comercio exterior.

PRO ECUADOR

Es el 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, N/A)

Las actividades con las se procederá son las siguientes:

- El registro de exportadores.
- Se procederá con el formulario de solicitud de licencia de uso de marca país ecuatoriana para la vida para productos (uso comercial).- Es el uso de la Marca País en los empaques de productos de comercialización nacional y productos de exportación.

Se accede a estrategias de promoción comercial como:

- Participación en ferias nacionales e internacionales
- Contactos con compradores internacionales en ruedas de negocios
- Misiones comerciales a mercados de interés

Se analiza los requisitos para una tramitología de exportación:

- Requisitos para obtener el Certificado de Origen.
- Requisitos para obtener el Certificado Digital de Firma Electrónica y Token
- Guía de Certificaciones Internacionales.
- Guía de etiquetado en productos textiles.

Ventanilla Única Ecuatoriana (VUE)

La ventanilla única ecuatoriana para el comercio exterior (VUE) es una herramienta electrónica por medio de la cual todo usuario de los servicios aduaneros y, en general, todos los operadores de comercio exterior, presentarán los requisitos, trámites y documentos necesarios para la realización de operaciones de comercio exterior. El objetivo general de la VUE es optimizar e integrar procesos de comercio exterior. (MINISTERIO DE COORDINADOR DE PRODUCCION, EMPLEO Y COMPETITIVIDAD, N/A)

Con este sistema se podrá:

- Facilitar la tramitación de autorizaciones y certificaciones en un solo punto de acceso vía internet.
- Brindar a los operadores de comercio exterior información sobre los requisitos vigentes y el estado de los trámites en curso.
- Se tendrá la disponibilidad inmediata de registros entre las instituciones públicas involucradas y la reducción de probabilidad de información diferente entre registros.

Cabe señalar que para operar en la Ventanilla Única Ecuatoriana se necesita registrarse como usuario y cumplir los requisitos para operar mediante la plataforma Ecuapass del SENA E.

Instituto Nacional de Patrimonio Cultural (INPC)

Es un ente con énfasis en investigación y generación de metodologías, es el encargado de investigar, conservar, preservar, restaurar, exhibir y promocionar el Patrimonio Cultural en el Ecuador; así como regular, de acuerdo a la ley, todas las actividades de esta naturaleza que se realicen en el país. (La Tarde, 2014)

Las actividades con las se procederá son las siguientes:

- Autorización de salida de bienes culturales no Patrimoniales en su debido caso.

- Control Entomológico de contenedores y de Bienes Culturales Patrimoniales y no Patrimoniales.
- Certificaciones de bienes muebles e inmuebles como bien patrimonial y no patrimonial.

Junta Nacional de Defensa del Artesano (JNDA)

La JNDA tiene la misión de liderar el fortalecimiento, profesionalización y desarrollo de todo el sector artesanal que produce bienes y servicios, mediante el impulso de una política pública, la formación, la investigación y la prestación de servicios a los artesanos y artesanas. (JUNTA NACIONAL DE DEFENSA DEL ARTESANO, N/A)

Las actividades con las se procederá son las siguientes:

- Capacitación en áreas técnicas y humanísticas, con cursos que abarcan a las 184 ramas artesanales.
- Calificación de los talleres artesanales, formación y titulación de los nuevos artesanos.

Organismo ejecutor de Comercio Exterior

Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE)

Impulsamos el Buen Vivir de la Sociedad Ecuatoriana, a través de un control eficiente al Comercio Exterior que promueva una competencia justa en los sectores económicos; teniendo como base un Recurso Humano honesto y productivo, una tecnología adecuada y un enfoque a la mejora permanente de nuestros servicios. (SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS DEL ECUADOR, N/A)

Las actividades con las se procederá son las siguientes:

- El Ecuapass que sirve para que los procesos aduaneros sean más fáciles y seguros, ya que con la firma electrónica se pueden realizar los trámites desde cualquier lugar por medio de un dispositivo que permite operar de manera segura.

- Capacitaciones para operadores de comercio exterior.

Instituciones que colaboran en el control de varios obstáculos técnicos al comercio exterior, como son las siguientes:

Policía Nacional de Antinarcoáticos

Procura de garantizar la seguridad personal y colectiva de los ecuatorianos en pos de alcanzar los objetivos nacionales, ha decidido fortalecer el combate al problema de las drogas ilícitas y sus actividades conexas, que provocan enormes costos sociales y constituyen serios obstáculos para los procesos de crecimiento económico y consolidación de los regímenes democráticos en la región. (POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR, N/A)

Las actividades con las se procederá son las siguientes:

- El asesoramiento al sector exportador (inspecciones físicas de envíos)
- Control al tráfico ilícito de sustancias fiscalizadas.
- asistencia con canes para control de estupefacientes.

Servicio de Rentas Internas (SRI)

El Servicio de Rentas Internas es una entidad técnica y autónoma que tiene la responsabilidad de recaudar los tributos internos que la Ley establece, para poder consolidar en el Ecuador la cultura tributaria por parte de los contribuyentes sin excepción. El SRI ejecuta la política tributaria en el país en lo que se refiere a los impuestos internos. (Servicio de Rentas Internas del Ecuador, N/A)

Las actividades con las se procederá son las siguientes:

- Obtención del RUC artesanal.

3.1.2 Resultados del objetivo específico 2: Realizar un diagnóstico técnico de la gestión de la Empresa Planeta Cargo CIA LTDA., que determine la viabilidad de contar con un departamento especializado para gestionar los procesos de importaciones y exportaciones.

3.1.2.1 Principales competidores de Planeta Cargo CIA LTDA.

Muchos de los competidores internos que tiene Planeta Cargo CIA LTDA., son empresas informales es decir agencias de carga y de servicios varios, entre las empresas legalmente establecidas se identifica en Imbabura, solamente Planeta Cargo CIA LTDA., es empresa imbabureña y Siatí Group Exportaciones – Importaciones que tienen su matriz en la ciudad de Quito; las demás empresas constituidas en Otavalo son ilegales, trabajan informalmente; por lo tanto no reciben cursos de actualización, lo que limita mucho la calidad de los servicios ofrecidos, razón por la cual no se considera competencia para Planeta Cargo CIA LTDA.

Siatí Group Exportaciones – Importaciones

Son un grupo de empresas que brinda soluciones integrales en Comercio Exterior, cuentan con más de 11 años de experiencia en el mercado nacional. Se adaptan a las necesidades de importación y exportación tanto para personas naturales o empresas.

Cuentan con la capacidad e infraestructura necesaria para atender sus requerimientos de manera ágil, rápida y oportuna para optimizar su tiempo e inversión. (SiatíGroup, 2015)

Fortalezas

Experiencia en soluciones integrales de comercio exterior

Brindan un servicio personalizado.

Manejan eficientes tiempos de entrega

Debilidades

Matriz en Quito con oficinas de servicios básicos en Otavalo.

Los centros de producción artesanal distante de su lugar de operación.

3.1.2.2 Agente Fedatario de Aduanas.

Según la Gerente General y Representante legal de la Empresa Planeta Cargo CIA LTDA., para las exportaciones no necesitan agente aduanero, la empresa tiene instalado internamente los sistemas del ECUAPASS, por lo tanto son ellos quienes realizan la tramitología.

En cuanto a las importaciones lo realizan mediante un Agente Fedatario de Aduanas, pero esto depende cuando la mercancía tiene destino a Quito, en el último semestre se ha trabajado con los siguientes agentes y cuyos resultados de servicio evaluados por la responsable de la empresa desde la perspectiva de cumplimiento y oportunidad en el trabajo son los siguientes:

Tabla 6: Evaluación Agente Fedatario de Aduanas (UIO) proceso de Importaciones en la empresa Planeta Cargo CIA LTDA.

Agente Fedatario de Aduanas en Quito	# de trámites de importación (Junio 2014 a Mayo 2015)	Calificación del servicio
Miguel Giovanni Rodríguez Núñez	2	3
Herrera Guerrero Nelson Humberto	1	2
Moreta Mancero Alejandro Fabián	1	2

Calificación: Puntaje =1: Problemas u observaciones en los trámites son repetitivos y frecuentes; Puntaje=2: Problemas u observaciones en los trámites son poco frecuentes; Puntaje = 3: Trámites con problemas u observaciones son excepcionales; Puntaje = 4: No hay problemas u observaciones en los trámites.

Fuente: Base de datos de la empresa Planeta Cargo CIA LTDA.

Elaborado por: El autor

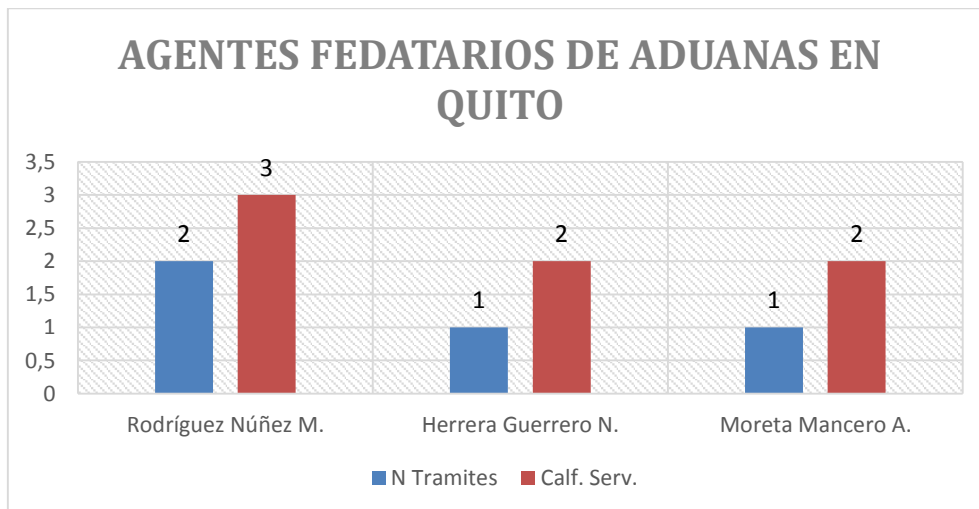


Figura 4: Evaluación Agente Fedatario de Aduanas (UIO) proceso de Importaciones en la empresa Planeta Cargo CIA LTDA.

Elaborado por: El autor

De la evaluación realizada, se observa que el Agente Fedatario de Aduanas Miguel Giovanni Rodríguez Núñez es el que actualmente tiene una mejor evaluación en relación a los servicios prestados, aunque el número de importaciones en el período analizado ha sido bajo, sin embargo este agente ha realizado el 50% de las operaciones de importación de la empresa. Sería recomendable hacer un contrato formal para garantizar el servicio que ofrece el agente y de esta manera poder controlar la calidad del trabajo.

Cuando las importaciones llegan a Guayaquil, se contrata un Agente Fedatario de Aduanas con residencia en Guayaquil, como los siguientes:

Tabla 7: Evaluación Agente Fedatario de Aduanas (GYE) proceso de Importaciones en la empresa Planeta Cargo CIA LTDA.

Agente Fedatario de Aduanas en Guayaquil	# de trámites de importación (Junio 2014 a Mayo 2015)	Calificación del servicio
Macías Mero Roció Annabel	1	1
Vasconez Cabezas Luis Gonzalo	1	2

Calificación: Puntaje =1: Problemas u observaciones en los trámites son repetitivos y frecuentes; Puntaje=2: Problemas u observaciones en los trámites son poco frecuentes; Puntaje = 3: Trámites con problemas u observaciones son excepcionales; Puntaje = 4: No hay problemas u observaciones en los trámites.

Fuente: Base de datos de la empresa Planeta Cargo CIA LTDA.

Elaborado por: El autor

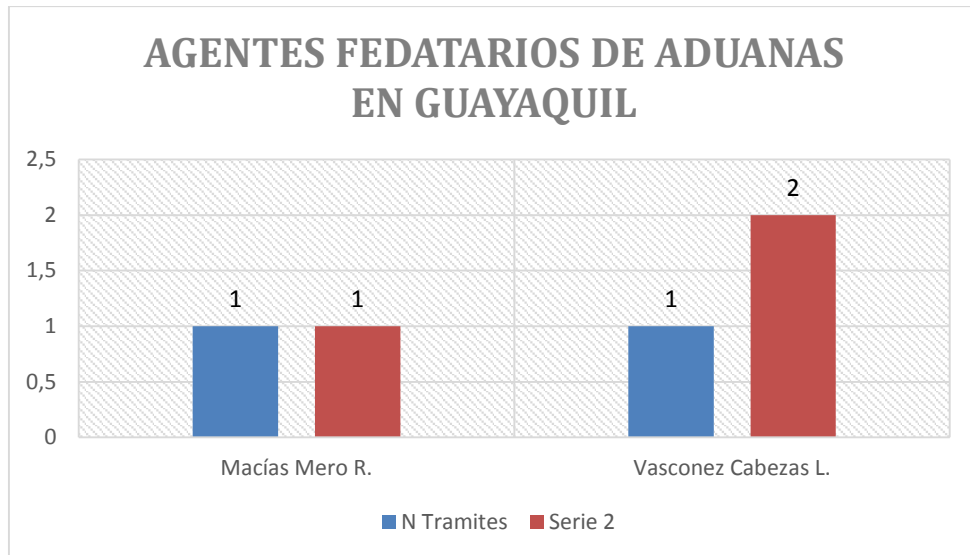


Figura 5: Evaluación Agente Fedatario de Aduanas (GYE) proceso de Importaciones en la empresa Planeta Cargo CIA LTDA.

Elaborado por: El autor

De la evaluación realizada, se observa que el Agente Fedatario de Aduanas Vascones Cabezas Luis Gonzalo es el que mejor evaluación presenta en sus servicios. Sería recomendable hacer un contrato formal para garantizar el servicio que ofrece el mismo.

3.1.2.3 Evaluación del servicio por parte de los clientes de Planeta Cargo CIA LTDA.

Para conocer desde la perspectiva de los clientes actuales de Planeta Cargo CIA LTDA., la percepción sobre el servicio recibido, se ha realizado una encuesta (ver anexo 1) a la población total de clientes actuales. Los canales que se emplearon para la encuesta fueron en algunos casos de manera directa y en otros vía correo electrónicos. Los resultados obtenidos y tabulados fueron los siguientes:

Encuesta de Planeta Cargo CIA LTDA.

Pregunta N° 1

¿Qué tipo de servicio de comercio exterior solicito a la empresa Planeta Cargo CIA LTDA.?

Tabla 8: Demanda de Servicios de comercio exterior

Respuesta	Cantidad	%
Importación	6	25%
Exportación y Transporte	5	21%
Exportación y Embalaje	5	21%
Exportación, Transporte y Embalaje	3	13%
Exportación, Transporte, Embalaje y Tributación	2	8%
Tributación	3	13%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

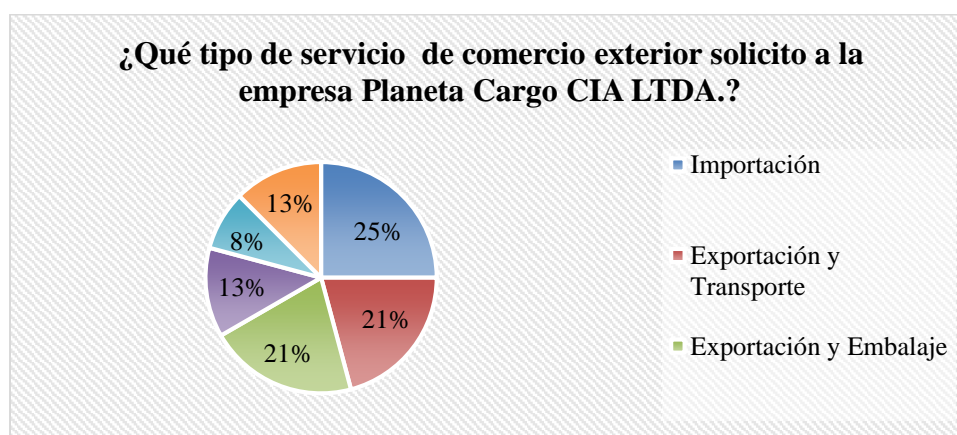


Figura 6: Demanda de Servicios de comercio exterior

Elaborado por: El autor

Análisis:

Según los resultados, los servicios más utilizados son de exportación en un total del 62% de clientes, sumado a que dentro de estos utilizan servicios complementarios como transporte y embalaje de la mercadería, un promedio de 25% de clientes que utilizaron servicios de importación y 13% de clientes que utilizaron servicios de tributación en menor proporción. El servicio de tributación es ejecutado en su totalidad por la responsable de la Gerencia General, ya que es la única especialista en el tema., esto último ha limitado el captar más clientes, debido a que en la estructura actual con un solo recurso no se podría atender este tipo de requerimientos.

Pregunta N°2

¿En el servicio de comercio exterior solicitado a Planeta Cargo CIA LTDA., se cumplieron los tiempos de entrega establecidos?

Tabla 9: Evaluación del cumplimiento de los tiempos de entrega en los servicios

Respuesta	Cantidad	%
Sí	12	50%
Parcialmente	8	33%
No	4	17%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

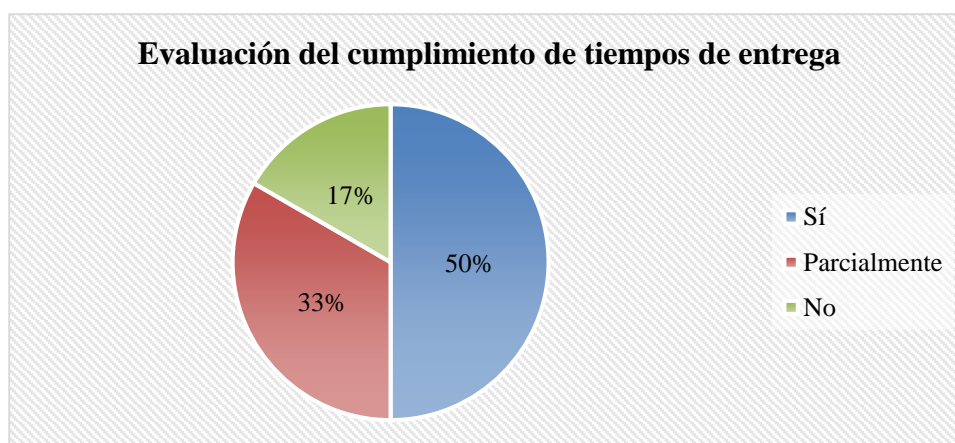


Figura 7: Evaluación del cumplimiento de los tiempos de entrega en los servicios

Elaborado por: El autor

Análisis:

Según los resultados de la evaluación del cumplimiento de los tiempos de entrega en los servicios, el 50% de los clientes anota que se cumplió con tiempos de entrega establecidos, el 33% de los clientes tuvieron tiempos de entrega parciales, es decir que a veces se dejó de cumplir y el 17% de los clientes tuvieron inconvenientes en su proceso.

Al ser un servicio de comercio internacional, la calidad en el manejo de las mercancías y cumplimiento de tiempos es vital para lograr como resultado final la satisfacción total del cliente en base a cadenas de demanda y suministro que conectan a los proveedores con los compradores finales, por lo tanto el porcentaje de clientes con problemas debe ser reducido, caso contrario podrían no volver a tratar con la empresa, afectando los ingresos de la misma.

Pregunta N°3

¿Los servicios solicitados presentaron alguna deficiencia o inconformidad que le obligo a presentar reclamos?

Tabla 10: Reclamos en el servicio de Planeta Cargo CIA LTDA.

Respuesta	Cantidad	%
Sí	7	29%
Parcialmente	6	25%
No	11	46%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

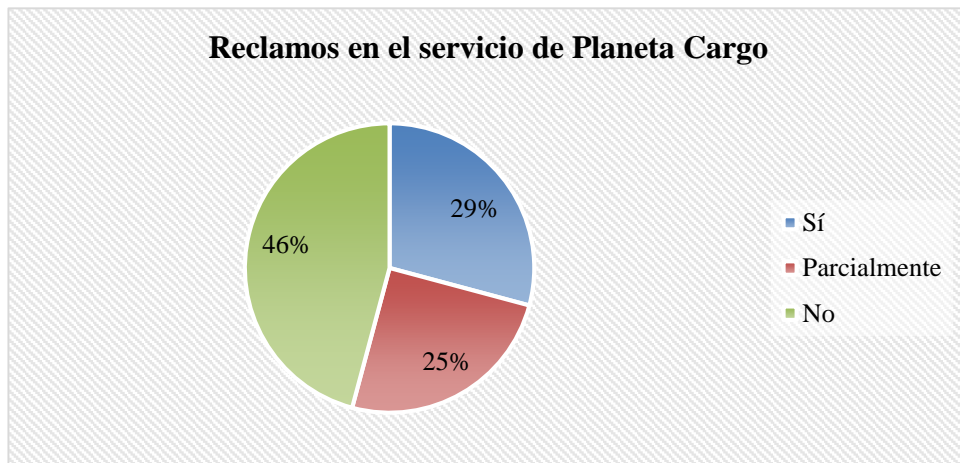


Figura 8: Reclamos en el servicio de Planeta Cargo CIA LTDA.

Elaborado por: El autor

Análisis:

Según los resultados sobre los reclamos en el servicio de Planeta Cargo CIA LTDA., se obtiene que el 29% de los clientes los servicios presentó reclamos por insatisfacción o algún tipo de inconformidad; para el 25% de los clientes obtuvo un servicio parcial satisfactorio y para el 46% de los clientes el servicio no presentó ninguna deficiencia.

Los datos analizados permiten deducir que hay que revisar los procesos internos de trabajo a fin de poder establecer compromisos a ser cumplidos hacia el cliente y que puede ser la oportunidad de ganar su fidelidad con los servicios de la empresa.

Pregunta N°4: En caso de la respuesta anterior ser SI, explique el problema

Tabla 11: Tipo de problemas en los servicios de comercio exterior

Respuesta	Cantidad	%
Carga faltante	3	13%
Carga fuera de tiempo	9	38%
Sin problemas	8	33%
Perdida de paquetes	3	13%
Cambio de aforo y aumento de pago	1	4%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

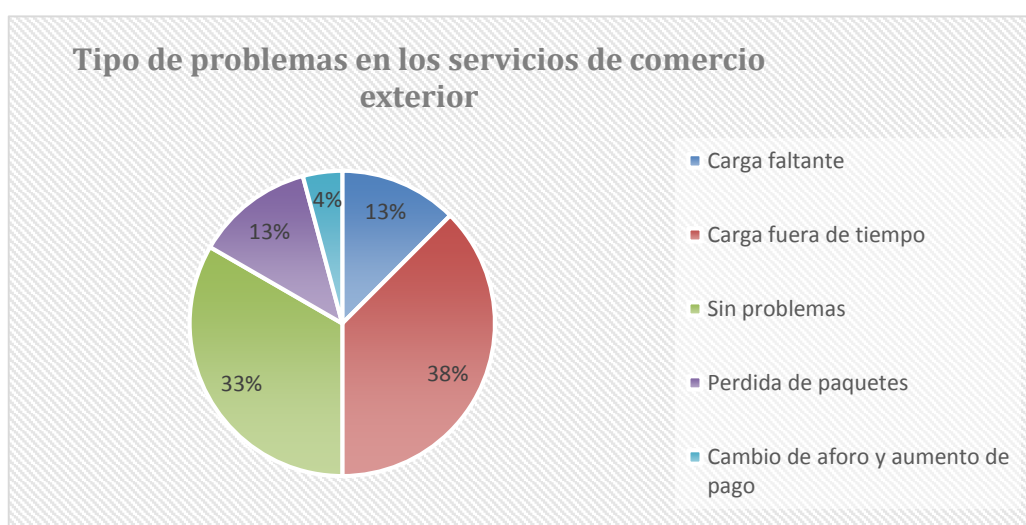


Figura 9: Tipo de problemas en los servicios de comercio exterior

Elaborado por: El autor

Análisis:

Según el análisis respecto al tipo de problemas en los servicios de comercio exterior, el 38% de los clientes reiteran como principal problema la entrega de la carga fuera de tiempo; otros problemas como la carga faltante o pérdida de paquetes (parte de la carga) juntas suman el 26% y el 4% de los clientes presenta inconformidades por el cambio de aforo y aumento de pago en su carga. Un 33% de los clientes no presentaron ninguna inconformidad.

El total de clientes que presentan inconformidades totaliza un 67%, lo que amerita a que se busque solución para minimizar los problemas emprendiéndose un mejoramiento a los procesos de comercio exterior y estableciendo puntos de control a actividades críticas.

Pregunta N°5

¿Cómo evaluaría la asesoría recibida por los funcionarios de la empresa en los procesos relacionados con comercio exterior que Ud., requirió?

Tabla 12: Evaluación de la asesoría de Planeta Cargo CIA LTDA., en los procesos de comercio exterior

Respuesta	Cantidad	%
Poco satisfactorio	8	33%
Satisfactorio	6	25%
Muy satisfactorio	10	42%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

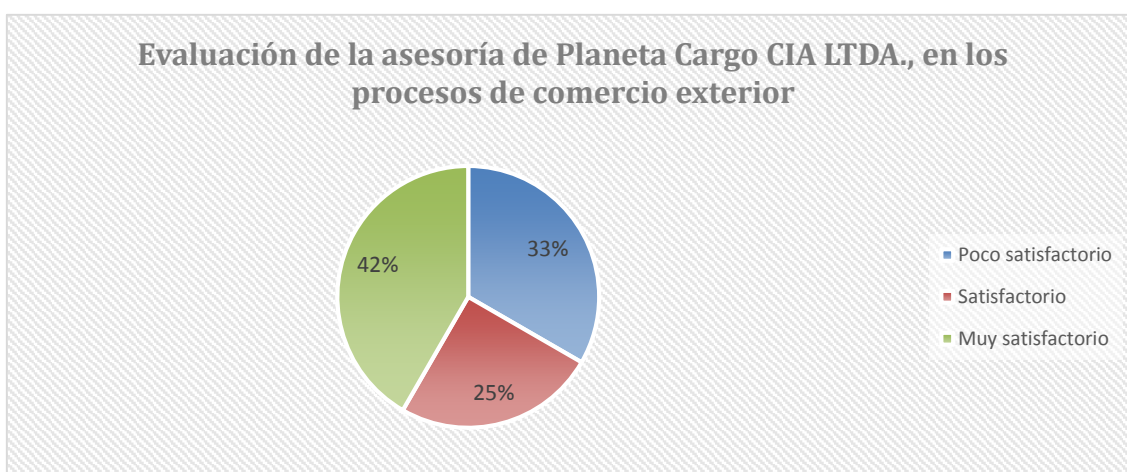


Figura 10: Evaluación de la asesoría de Planeta Cargo CIA LTDA., en los procesos de comercio exterior

Elaborado por: El autor

Análisis:

Según los resultados de la evaluación a respecto de la asesoría de Planeta Cargo CIA LTDA., en los procesos de comercio exterior, el 33% de los clientes evaluaron la asesoría recibida por los funcionarios de la empresa en procesos relacionado en comercio exterior como poco satisfactorio, el 25% de los clientes la evaluaron como satisfactorio y el 42% clientes como muy satisfactorio. Los datos permiten deducir que hay que mejorar los procesos de asesoría y sobre todo cuando este puede ser una forma de reclutar nuevos clientes y nuevos ingresos para la empresa.

Pregunta N°6

¿Si su empresa enfrentara un aumento del servicio que actualmente mantiene Planeta Cargo CIA LTDA., la mantendría como su proveedor?

Tabla 13: Interés por los la relación con Planeta Cargo CIA LTDA.

Respuesta	Cantidad	%
Sí	17	71%
No	7	29%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

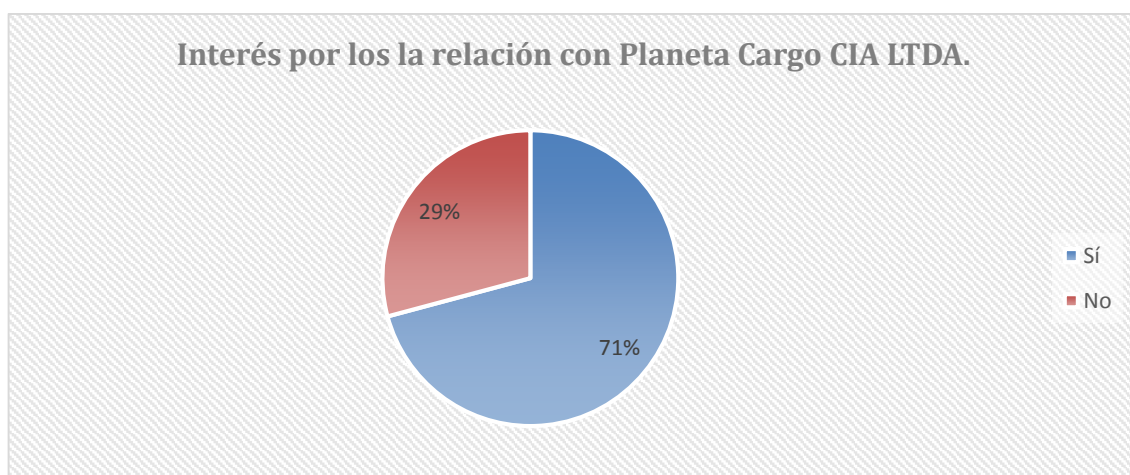


Figura 11: Interés por los la relación con Planeta Cargo CIA LTDA.

Elaborado por: El autor

Análisis:

Según los datos registrados del cliente para conocer el interés de continuar la relación con la empresa en el caso de que su demanda aumente, el 71% de los clientes manifiestan que le mantendrían como proveedor y el 29% de los clientes responden que no la mantendrían como proveedor.

Considerando que existen pocas empresas dedicadas a brindar varios estos servicios en la ciudad de Otavalo, sería importante mejorar sus servicios, garantizando algunas actividades de valor agregado a los clientes con el objeto de que estos mantengan sus negociaciones con la empresa o sean los motivadores a traer nuevos cliente por medio de la recomendación de un servicio especializado y de calidad.

Pregunta N°7

¿Se ha establecido algún parámetro de calidad que garantice el servicio que ofrece Planeta Cargo CIA LTDA., y que permita evaluar su cumplimiento?

Tabla 14: **Parámetros de Calidad en el servicio de Planeta Cargo CIA LTDA.**

Respuesta	Cantidad	%
Sí	13	54%
No	11	46%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

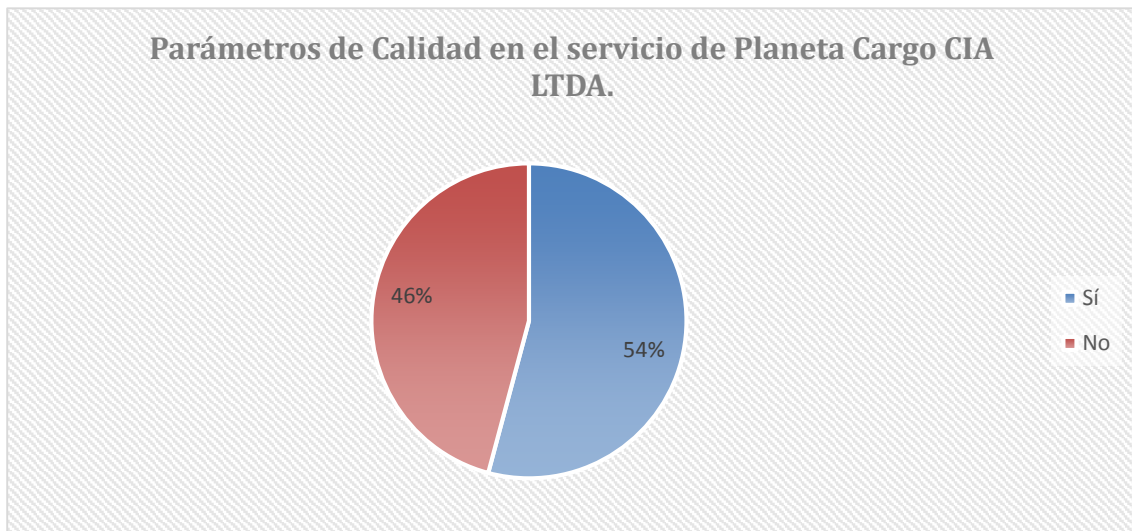


Figura 12: **Parámetros de Calidad en el servicio de Planeta Cargo CIA LTDA.**

Elaborado por: El autor

Análisis:

Según los resultados a respecto de la existencia de algún parámetros de Calidad en el servicio de Planeta Cargo, para el 54% de los clientes si se ha establecido un parámetro de calidad que garantice el servicio que ofrece Planeta Cargo CIA LTDA., y para el 46% de los clientes no se ha establecido dicho parámetro de calidad.

De lo anotado es importante que la empresa establezca algunos indicadores que permitan a los clientes identificar de manera cuantitativa los resultados del servicio.

Pregunta N°8

¿Tiene alguna sugerencia con respecto al servicio que le ofrece Planeta Cargo CIA LTDA.?

Tabla 15: Sugerencias de los clientes para el servicio de Planeta Cargo CIA LTDA.

Respuesta	Cantidad	%
Cumplimiento de contratos	5	21%
Mejorar asesoria tecnica de todo el proceso	9	38%
Contratar personal apto para procesos de Comex	7	29%
Detallar informacion	3	13%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

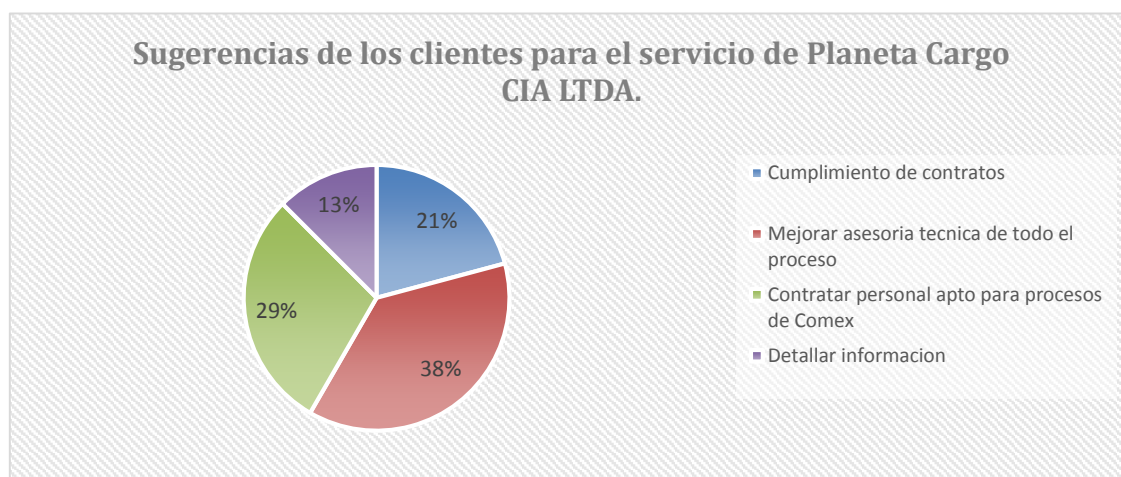


Figura 13: Sugerencias de los clientes para el servicio de Planeta Cargo CIA LTDA.

Elaborado por: El autor

Análisis:

Los resultados en cuanto a sugerencias para mejorar el servicio de Planeta Cargo CIA LTDA., el 38% de los clientes sugieren mejorar la asesoría técnica de todo el proceso de comercio exterior, el 29% de los clientes sugieren contratar personal apto en procesos de comercio exterior, el 21% de los clientes plantean que debería existir un cumplimiento de sus contratos y el 13% de los clientes sugieren que la información sea más detallada a la hora de realizar los negocios.

3.1.2.4 Volúmenes de Exportaciones.

A continuación se evaluará los datos de las exportaciones tramitadas por la empresa desde junio del 2014 hasta mayo del 2015:

Tabla 16: **Volúmenes de Exportaciones de Planeta Cargo CIA LTDA.**

(Junio 2014-Mayo 2015)

Volúmenes de Exportaciones de Planeta Cargo CIA LTDA.			
Mes	Volúmenes (KG)	Ingresos por servicios (USD)	% a la fecha
Junio 2014	1020,00	3060,00	6%
Julio 2014	2040,00	6120,00	12%
Agosto 2014	1190,00	3570,00	7%
Septiembre 2014	680,00	2040,00	4%
Octubre 2014	1190,00	3570,00	7%
Noviembre 2014	2890,00	8670,00	17%
Diciembre 2014	2550,00	7650,00	15%
Enero 2015	1360,00	4080,00	8%
Febrero 2015	1020,00	3060,00	6%
Marzo 2015	1190,00	3570,00	7%
Abril 2015	680,00	2040,00	4%
Mayo 2015	1190,00	3570,00	7%
Total	17000,00	51000,00	100%

Fuente: Registros de Planeta Cargo CIA LTDA.

Elaborado por: El autor

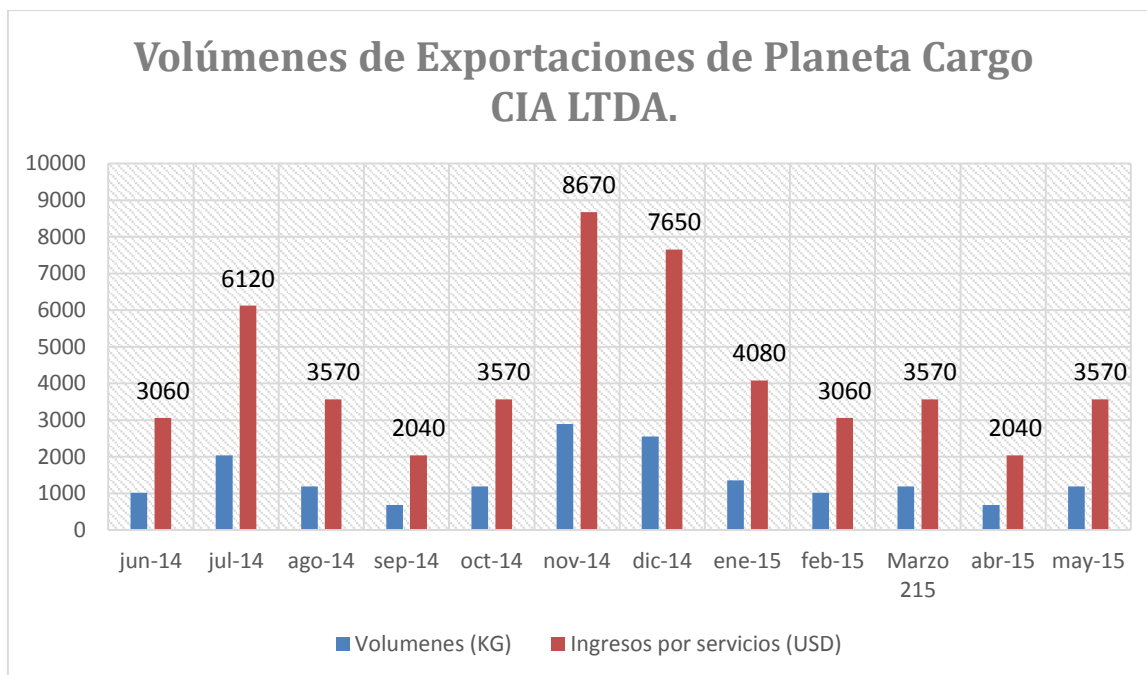


Figura 14: **Volúmenes de Exportaciones de Planeta Cargo CIA LTDA. Junio del 2014 a Mayo 2015**

Elaborado por: El autor

De los datos obtenidos, se observa que existe variabilidad en los ingresos por los servicios de exportación, sin embargo en los meses de noviembre y diciembre del 2014 estos valores han aumentado, debido a que son meses de festividad y se observa una baja sensible de los ingresos en los meses de septiembre y abril en el mismo período, ya que septiembre es un mes de inicio de actividades escolares y por ende existe un declive financiero para los artesanos en dicho sector y abril mantiene un comportamiento atípico lo que limita exportar en grandes cantidades.

3.1.2.5 Volúmenes de Importaciones.

A continuación se evaluará los datos de las Importaciones tramitadas por la empresa desde junio del 2014 hasta mayo del 2015:

Tabla 17: **Volúmenes de Importaciones de Planeta Cargo CIA LTDA.**

(Junio 2014-Mayo 2015)

Volúmenes de Importaciones de Planeta Cargo CIA LTDA.			
Mes	Volúmenes (KG)	Ingresos por servicios (USD)	% a la fecha
Junio 2014	0,00	0,00	0%
Julio 2014	480,00	1440,00	16%
Agosto 2014	540,00	1620,00	18%
Septiembre 2014	0,00	0,00	0%
Octubre 2014	0,00	0,00	0%
Noviembre 2014	480,00	1440,00	16%
Diciembre 2014	0,00	0,00	0%
Enero 2015	540,00	1620,00	18%
Febrero 2015	0,00	0,00	0%
Marzo 2015	0,00	0,00	0%
Abril 2015	480,00	1440,00	16%
Mayo 2015	480,00	1440,00	16%
Total	3000,00	9000,00	100%

Fuente: Registros de Planeta Cargo CIA LTDA.

Elaborado por: El autor

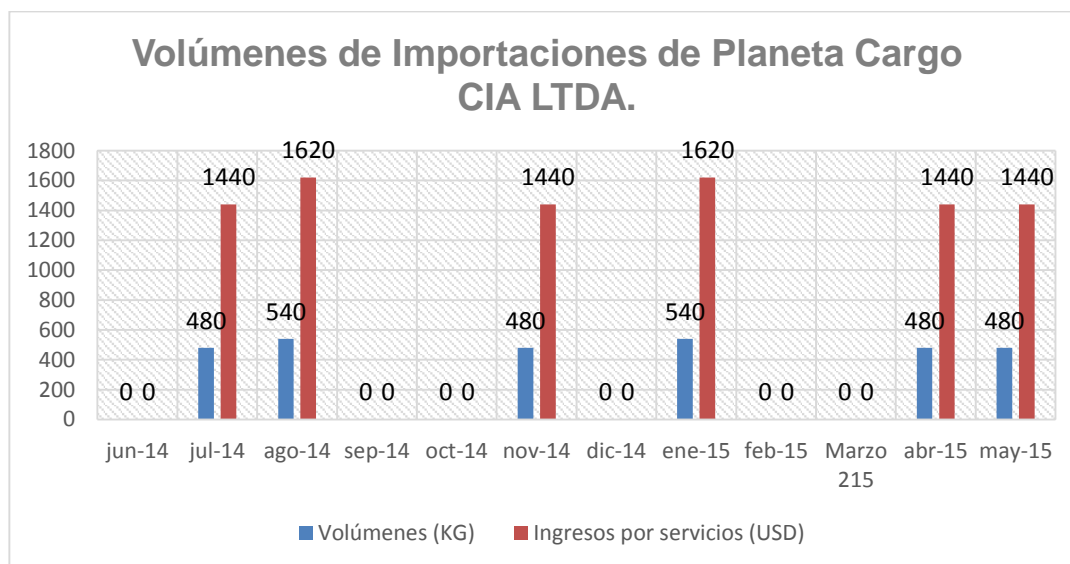


Figura 15: **Volúmenes de Importaciones de Planeta Cargo CIA LTDA. Junio del 2014 a Mayo 2015**

Elaborado por: El autor

De los datos evaluados se puede observar que existe un incremento ligero en el mes de agosto y enero a nivel de ingresos por los servicios de acuerdo al volumen de carga, sin mucha variación en los meses que se trabajó con importaciones y una baja importante total en los meses restantes debido a que no son muy constantes los servicios de importaciones por los nuevos acuerdos y normas establecidos en el país.

De manera general de los datos obtenidos como ingresos generados por la gestión de Planeta Cargo CIA LTDA., se puede observar que los servicios de exportación son los de mayor demanda frente a los de importaciones. Sin embargo la empresa presta otros servicios relacionados que también le generan ingresos y que en el periodo analizado se resume a seguir:

Tabla 18: **Ingresos por servicios de Planeta Cargo CIA LTDA.**

Junio del 2014 a Mayo 2015

Ingresos por servicios desde Junio del 2014 a Mayo 2015			
Servicios	Volúmenes (KG)	Ingresos por	
		servicios (USD)	Participación
Importaciones	3000	9000	10%
Exportaciones	17000	51000	58%
Transporte Importaciones		4000	5%
Transporte Exportaciones		12080	14%
Embalaje		1057	1%
Tributación		11400	13%
TOTAL INGRESOS		88537	100%

Fuente:

Registros de Planeta Cargo CIA LTDA.

Elaborado por: El autor

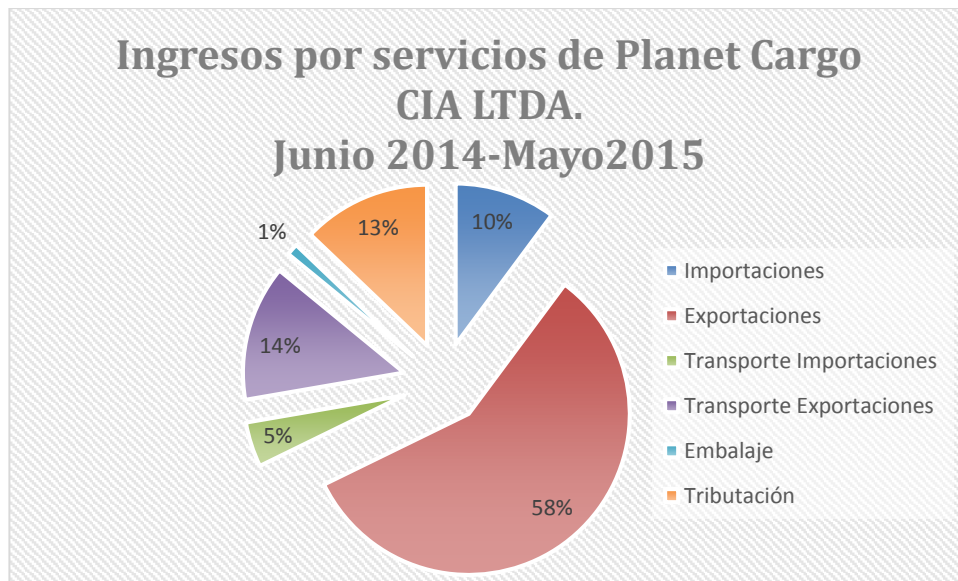


Figura 16: **Ingresos por servicios de Planeta Cargo CIA LTDA. Junio del 2014 a Mayo 2015**

Elaborado por: El autor

De acuerdo a los datos obtenidos, los ingresos por los servicios que gestiona la empresa Planeta Cargo CIA LTDA., el 58% pertenecen a exportaciones, el 10% a importaciones, el 5% a transporte en importaciones, el 14% a transporte en exportaciones, el 1% a embalaje y el 13% a tributaciones en el periodo Junio del 2014 a Mayo del 2015.

Si se considera que el transporte ya es parte de los procesos de importaciones y exportaciones, se podría considerar que los servicios de asesoría y trámites tributarios tienen una significativa participación en los resultados de la empresa (14%).

3.1.2.6 Análisis de Ingresos y Gastos de la empresa Planeta Cargo CIA LTDA.

En base a los ingresos por los servicios ofertados y comparándoles con los gastos en el periodo comprendido entre junio 2014 a mayo 2015 en la empresa, se obtienen los siguientes resultados:

Tabla 19: **Análisis de Ingresos y Gastos Anuales de la Empresa Planeta Cargo CIA LTDA.**

UTILIDAD ACTUAL ANUAL DE LA EMPRESA PLANETA CARGO CIA LTDA.	
INGRESOS POR SERVICIOS	USD 88,537
GASTOS	
Arriendo	USD 1,800
Sueldo Presidente	USD 18,000
Sueldo Gerente	USD 15,600
Sueldo Asistente	USD 5,850
Sueldo Chofer	USD 5,850
Servicios Básicos	USD 960
Impuestos	USD 240
Mantenimiento vehículo	USD 1,940
Gastos de operación (30%)	USD 26,561
Varios	USD 1,200
TOTAL GASTOS	USD 78,001
UTILIDAD	USD 10,536

Fuente: Tabla 9 y registros de Planeta Cargo CIA LTDA.

Elaborado por: El autor

La empresa ha sido disciplinada al haber establecido un salario para el Presidente y Gerente General, por lo tanto en el período analizado al restar sus gastos de los totales de ingresos tiene un valor de USD 10,536 de utilidad neta, esto es considerando un 30% de gastos de operación.

3.1.2.7 Análisis Situacional de la empresa Planeta Cargo CIA LTDA.

El análisis situacional permitirá conocer el contexto operativo de la empresa, ya que se considera datos pasados, presentes y futuros proporcionando una base para seguir el proceso de la planificación estratégica. Para que una empresa pueda funcionar adecuadamente es necesario que tenga muy en cuenta lo que ocurrió, lo que ocurre y lo que aún puede ocurrir dentro de la organización, y estar al tanto para evitar hechos que nos lleven al fracaso

Oportunidades Debilidades y Amenazas de Planeta Cargo CIA LTDA.

Fortalezas:

- Buen posicionamiento en el mercado de Otavalo
- Experiencia en Asesoramiento tributario.
- Conocimiento teórico de comercio exterior.
- Capacidades adecuadas y buena voluntad del equipo de trabajo.
- No es necesario contar con un espacio físico para transporte.
- Adaptación al cambio.

Oportunidades:

- Existencia de un mercado no satisfecho
- Buena ubicación de la oficina principal del negocio en relación a la cercanía con los proveedores.
- Tendencia mundial a realizar tramitología on-line.
- Limitada competencia formal en la ciudad de Otavalo

Debilidades:

- Falta de experiencia en asesoría por parte de algunos funcionarios de la empresa.
- Inexistencia de un plan de marketing y publicidad sobre los servicios de la empresa
- Falta de capacitación en el personal en sus funciones específicas.
- Falta de identificación de los procesos de Comercio Exterior, lo que conlleva a reclamos especialmente por atrasos en la entrega de la mercancía confiada a la empresa
- Falta de una red de contactos de clientes que se encuentren realmente interesados en su servicio.
- Falta de un organigrama estructural de la empresa Planeta Cargo CIA LTDA., y definición de responsabilidades

Amenazas:

- Existencia de locales que ofrecen servicios sustitutos
- Creación de nuevos aranceles y procedimientos para la exportación e importación de productos ecuatorianos.
- Servicio Nacional de Transporte (Correos del Ecuador) maneja tarifas altas para el envío de mercancía
- Proliferación de empresas ilegales que ofrecen estos servicios

La existencia de un mercado no satisfecho y que requiere de empresas que le entregue servicios de calidad y confiabilidad en atención a sus demandas, debe ser aprovechado por Planeta Cargo CIA. LTDA., trabajando con un marketing directo que permita crecer su actual cartera de clientes y posicionándose en un mercado que quiere ser absorbido por empresas ilegales.

El personal que actualmente conforma la empresa no cuenta con preparación formal en la razón de ser del negocio y labora de manera proactiva con una base de clientes que han buscado sus servicios, pero en un mercado tan competitivo la empresa debería ir generando valor agregado a sus servicios y establecer procesos formales para buscar nuevos clientes y mantener su fidelidad.

De manera consolidada en la empresa Planeta Cargo CIA LTDA., actualmente se han identificado los siguientes problemas:

Tabla 20: Consolidación de los Principales Problemas identificados en Planeta Cargo CIA LTDA.

N°	Problema Identificados	Acciones Correctivas
1	Los servicios que ofrecen no están claramente identificados	Identificar los servicios y sus procesos
2	No cuenta con procesos establecidos estandarizados de importación y exportación	Establecer el mapa de procesos para la operatividad de los servicios de la empresa y definir a nivel de detalle los procesos para Exportaciones e Importaciones en la empresa a fin de estandarizarlos.
3	Insatisfacción de los servicios especialmente por incumplimiento de tiempos	Establecer indicadores para evaluar el cumplimiento de los aspectos críticos de los servicios contratados con los clientes
4	Limitada cartera de clientes	Generar un proceso dentro de la empresa para que trabaje en la prospección y desarrollo de clientes
5	No cuenta con procesos formales de MK o promoción de sus servicios para	

	atraer clientes.	
6	Falta de personal formalmente preparado en la razón de ser del negocio (Comercio Exterior)	Generar una unidad de comercio exterior con un especialista responsable y separarlo de la gestión de los procesos de Asesoría y Tributación para el resto de gestión que ejecuta la empresa
7	Falta de delimitación de funciones (Sin manual de funciones)	Establecer el manual de funciones de la empresa
8	Falta de metas e indicadores que permitan evaluar los resultados de la empresa	Definir indicadores de resultados que permita evidenciar como avanza la empresa frente a metas definidas y conocidos por todos los funcionarios

Fuente: Base de datos de la empresa y encuesta

Elaborado por: El autor

3.2 Presentación y Análisis de Resultados

En base a la recolección de datos y resultados plasmados en cada objetivo específico señalado anteriormente, se pudo identificar la principal problemática de Planeta Cargo CIA LTDA., y elaborar acciones correctivas detalladas de forma general para con en el objetivo tercero y final se delimite el resultado mediante un plan administrativo para su operatividad.

3.2.1 Resultados del objetivo específico 3: Proponer un plan para la operativización de la gestión de importaciones y exportaciones en la Empresa Planeta Cargo CIA LTDA.

Una empresa que desea consolidar el liderazgo en su sector de actividad económica debe establecer una estrategia para aumentar su participación de mercado, desarrollando proyectos de innovación y organizándose internamente para entregar los servicios razón de ser de la empresa.

En base al análisis de matriz FODA realizado anteriormente Planeta Cargo CIA LTDA., puede visualizar una gran oportunidad de negocio al brindar sus servicios directamente (rompiendo cadenas intermedias) para establecerse como tal o continuar entregando servicios, pero buscando y desarrollando nuevos clientes, especialmente en relación a las exportaciones, sobre todo si se considera que el sector de Otavalo tiene productos y personas interesadas en exportar productos al mercado extranjero, por ello

la asesoría técnica e informativa a personas interesadas en exportar productos al mercado extranjero puede ser de valor agregado a los actuales y desarrollar nuevos clientes.

Los procesos conforman la estructura medular de toda organización, las tareas que se realizan día tras día están ligadas a uno o a muchos procesos que siempre deben tener como objetivo intrínseco cumplir con la misión y visión de la organización, para la mejora de la calidad del trabajo, que los participantes estén contextualizados sobre sus funciones dentro de algo mucho mayor que sus labores diarias, por ello se plantea que la estructura de procesos de la empresa en función de las operaciones que ejecuta y las que demandan los clientes debería ser:



Figura 17: **Macro procesos Centrales de Planeta Cargo CIA LTDA.**

Elaborado por: El autor

Los procesos del nivel 1 o Macro procesos se descompondrían según la propuesta en los siguientes procesos:

Tabla 21: **Detalle de los procesos Centrales de Planeta Cargo CIA LTDA.**

MACROPROCESO	PROCESO	PRODUCTOS
PROSPECCIÓN	Búsqueda de Nuevos clientes	Lista clientes nuevos
	Fidelidad de Clientes	Informe de las operaciones por cliente
COMERCIO EXTERIOR	Asesoría e Información sobre comercio exterior	Informe de asesorías e información atendidas
	Gestión de Exportaciones	Informe de Servicios de exportaciones ejecutados
	Gestión de Importaciones	Informe de Servicios de importaciones ejecutados

SERVICIOS TRIBUTARIOS Y CONTABLES	Trámites y declaración de impuestos	Informe de Servicios Tributarios ejecutados
	Outsourcing Contable	Informes contables de las empresas
	Asesoría tributaria y contable	Informe de asesorías atendidas

Elaborado por: el Autor

MACRO PROCESO DE PROSPECCIÓN: La **prospección** es la **búsqueda de información** que permite focalizar los esfuerzos comerciales hacia un público objetivo (*target*), y la **identificación de la persona con capacidad de compra** los servicios que ofrece una empresa.

Por ello en nuestra propuesta en este proceso habrá una operatividad de la gestión relacionada con la búsqueda y el desarrollo de potenciales clientes a fin de atraer su interés para futuras negociaciones con la empresa y una vez que estos gestionen los servicios con Planeta Cargo CIA LTDA., se evaluará periódicamente la continuidad de su relación y fidelidad tomando acciones preventivas o estrategias de marketing para que estén sean duraderas, especialmente con los clientes que generen mayores ingresos para la empresa, por lo cual se los siguientes procesos: 1. Búsqueda de Nuevos clientes; y, 2. Fidelidad de Clientes.

MACRO PROCESO DE COMERCIO EXTERIOR: aquí se ejecutará el movimiento de los bienes y servicios a través de los distintos mercados que requieren los clientes; este macro procesos comprende los procesos: de importación, exportación y se ha establecido un proceso de Asesoría e Información sobre COMEX que más bien será otra forma de atraer clientes al brindar asesoramiento a personas interesadas en exportar productos al mercado extranjero y que luego puede encargar sus operaciones a Planeta Cargo CIA LTDA.

MACRO PROCESO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS Y CONTABLES: actualmente un pedazo importante de los ingresos (13%) son los trámites tributarios, sin embargo de mantener esta gestión en la empresa, se plantea que se ofrezca una Asesoría tributaria como servicio para empresas, negocios unipersonales y profesionales que buscan tener el control de sus finanzas y no solamente cumplir con las obligaciones tributarias. Por lo anotado este macro proceso comprendería los procesos:

1. Trámites y declaración de impuestos; 2. Outsourcing Contable; y, Asesoría Tributaria y contable.

De manera integral a más de la operatividad del negocio, este debe ser administrado y controlado por lo que se plantea en función del tamaño de la empresa contar con un macro proceso que establezca las directrices de trabajo y que sea Gobernante al cual proponemos denominarse “Administrativo”.

En base a lo anotado la cadena de procesos total de Planeta Cargo CIA LTDA.

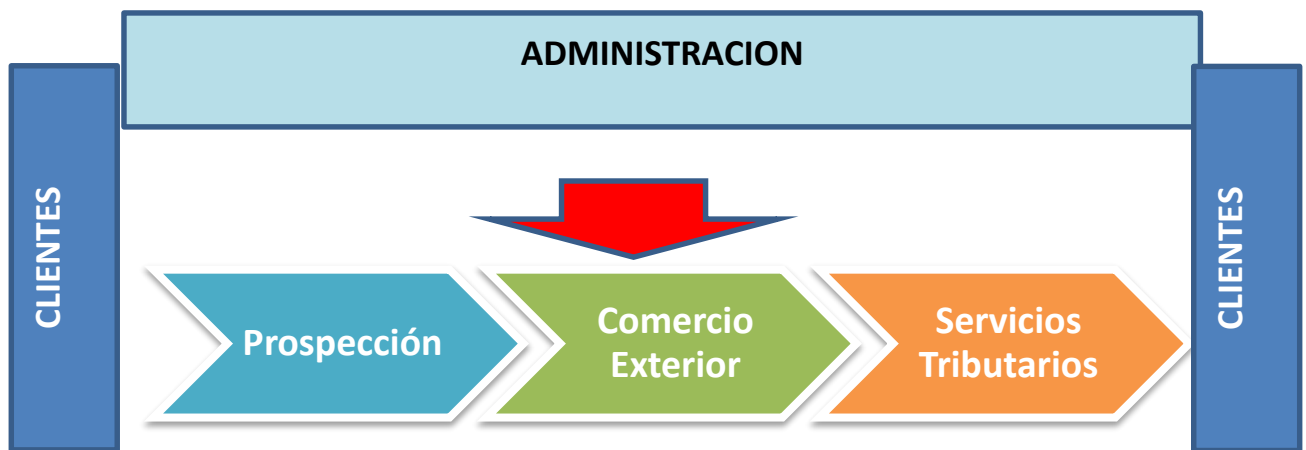


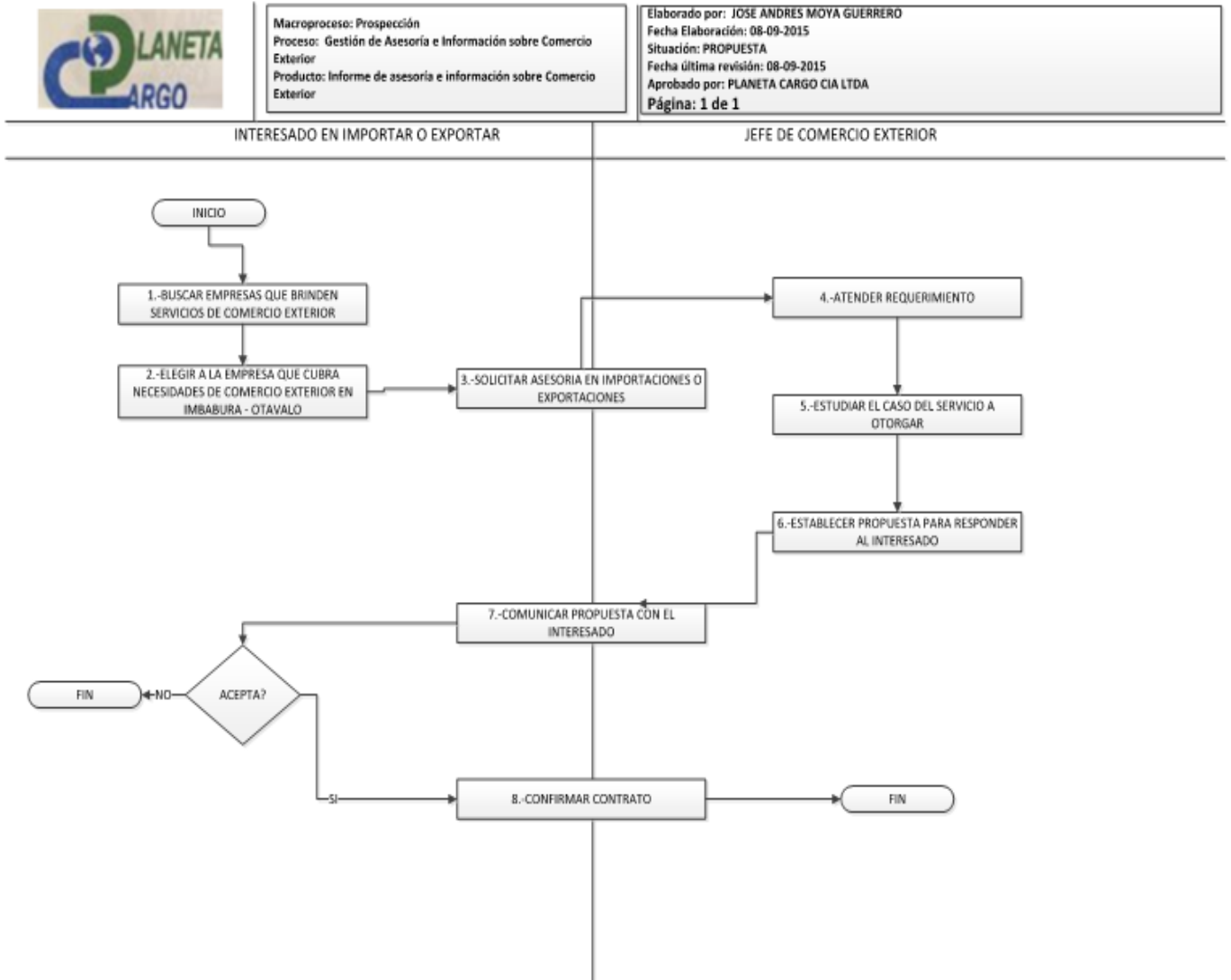
Figura 18: **Planeta Cargo CIA LTDA.**

Elaborado por: el autor

Si bien los resultados nos han permitido plantear un modelo organizacional general de procesos, cada macro proceso deberá tener un responsable, lo cual será definido en el organigrama de la empresa y detallado las funciones de los ejecutores del macro proceso de comercio exterior, según el objeto de la investigación

3.2.1.1 Diagrama de Proceso de Asesoría e Información sobre comercio exterior.

Con el propósito de elaborar un proceso minucioso y efectivo en el desarrollo de sus actividades de Asesoría e Información sobre comercio exterior se define el siguiente flujo a seguir.



3.2.1.2 Indicadores de Control al Proceso Propuesto de Gestión de Asesoría e Información sobre comercio exterior.

Se establece los siguientes indicadores a seguir de acuerdo a los aspectos que la empresa debe controlar según el proceso y servicio a generar

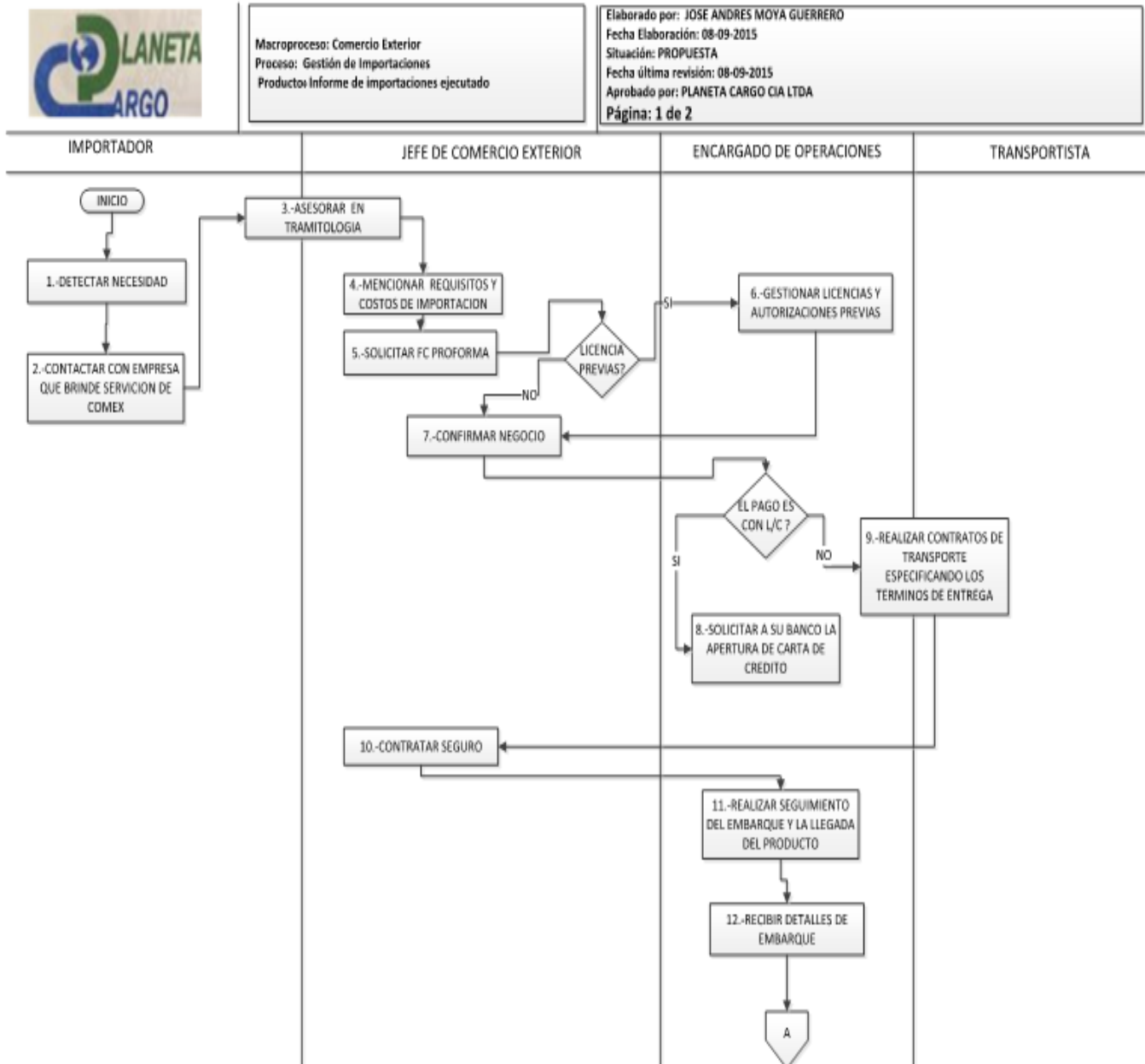
Tabla 22: Indicadores de proceso de Gestión de Asesoría e Información sobre comercio exterior de Planeta Cargo CIA LTDA

INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	FRECUE NCIA	FUENTE	MET A	RESPONSA BLE
N° Clientes atendidos al mes	$\left(\frac{\text{Total de clientes atendidos al mes}}{\text{Total de clientes}} \right)$	Mensual	Cartera de clientes	100%	Jefe de Comercio Exterior
% De respuesta de manera inmediata	$\left(\frac{\text{Total de respuestas de manera inmediata}}{\text{Total de respuestas}} \right) \times 100$	Mensual	Registro de asesoría e informació n sobre Comex	100%	Jefe de Comercio Exterior

Elaborado por: el Autor

3.2.1.3 Diagrama de Flujo del Proceso de Gestión de Importaciones.

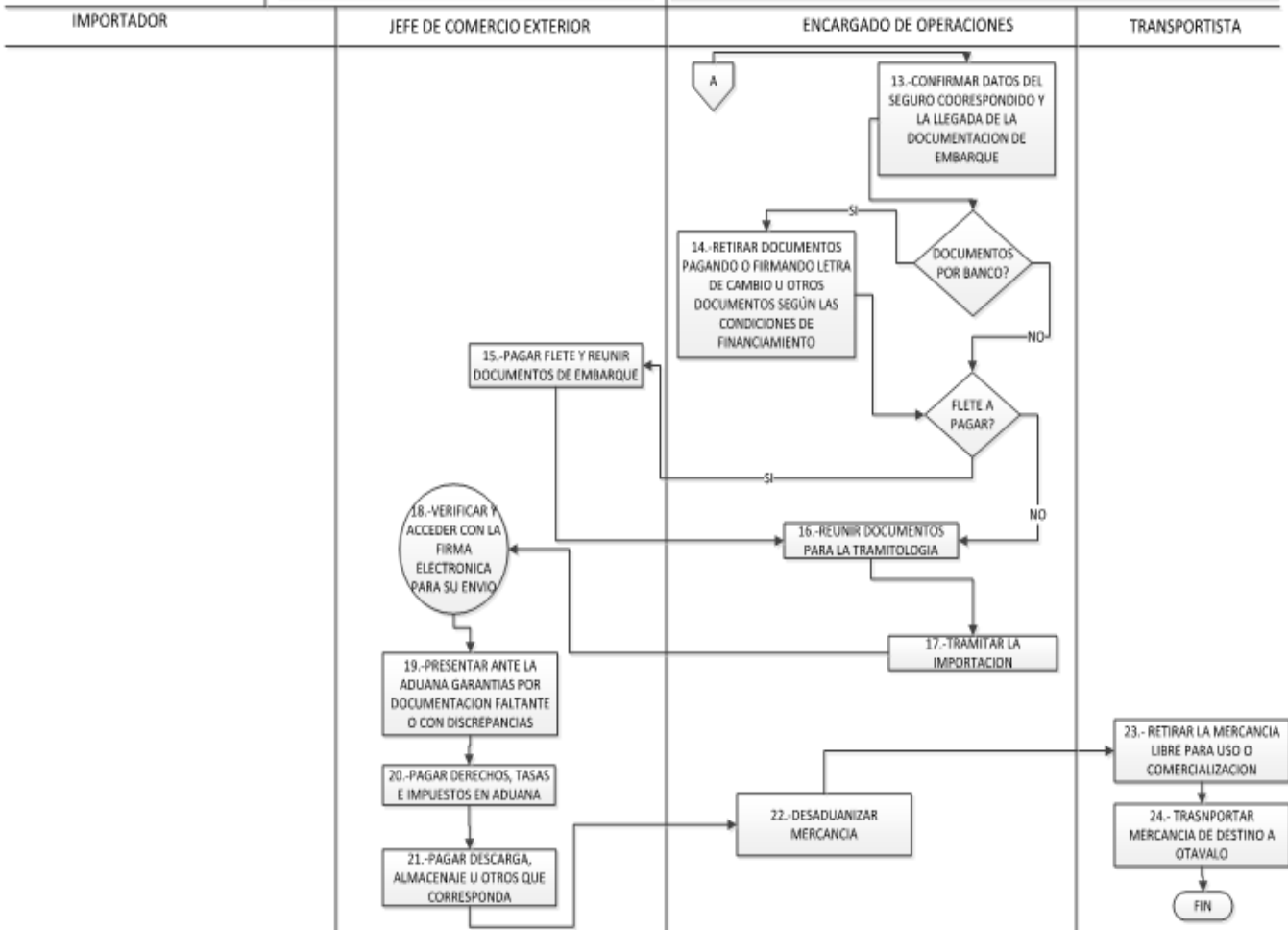
Con el propósito de elaborar un proceso minucioso y efectivo en el desarrollo de sus actividades de importación se define el siguiente flujo a seguir.





Macroproceso: Comercio Exterior
 Proceso: Gestión de Importaciones
 Producto: Informe de importaciones ejecutado

Elaborado por: JOSE ANDRES MOYA GUERRERO
 Fecha Elaboración: 08-09-2015
 Situación: PROPUESTA
 Fecha última revisión: 08-09-2015
 Aprobado por: PLANETA CARGO CIA LTDA
 Página: 2 de 2



3.2.1.4 Indicadores de Control al Proceso Propuesto de Gestión de Importaciones.

Se establece los siguientes indicadores a seguir de acuerdo a los aspectos que la empresa debe controlar según el proceso y servicio a generar

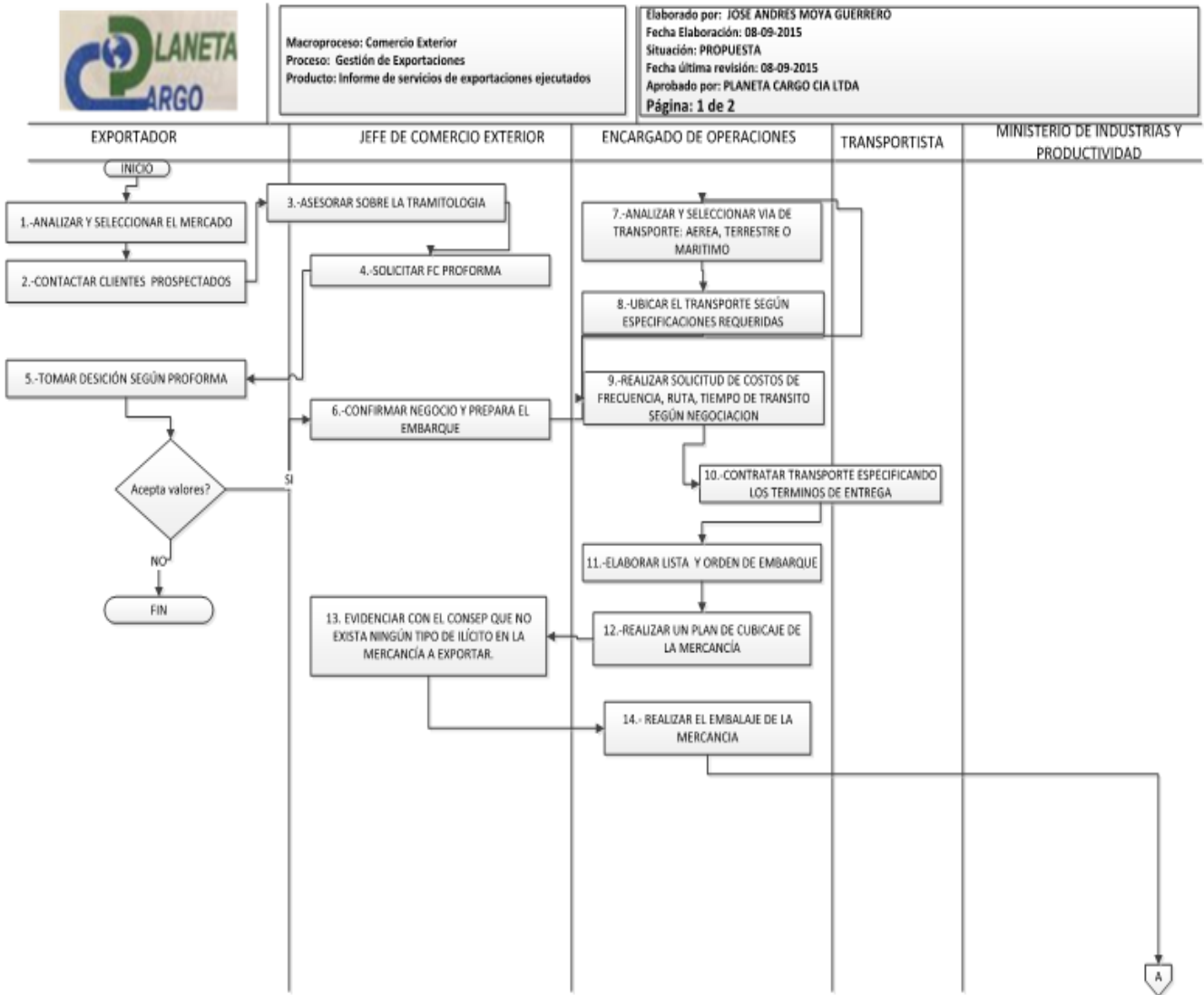
Tabla 23: Indicadores del proceso de Gestión de Importaciones de Planeta Cargo CIA LTDA

INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	FRECUENCIA	FUENTE	META	RESPONSABLE
Oportunidad en la entrega de la carga	$(Carga\ del\ dia\ de\ llegada - Carga\ del\ dia\ de\ salida)$	Mensual	Registro de entrega-recepción de carga	20 días	Encargado de Operaciones
% Clientes Satisfechos	$\left(\frac{Total\ de\ clientes\ satisfechos}{Total\ de\ clientes} \right) \times 100$	Trimestral	Encuesta de servicios	5%	Encargado de Operaciones
Nº Importaciones Rechazadas	$\left(\frac{Total\ de\ importaciones\ rechazadas}{Total\ de\ importaciones} \right)$	Mensual	Registro de Importaciones realizadas	5%	Jefe de Comercio Exterior

Elaborado por: el Autor

3.2.1.5 Diagrama de Flujo del Proceso de Gestión de Exportaciones.

Con el propósito de elaborar un proceso minucioso y efectivo en el desarrollo de sus actividades de exportación se define el siguiente flujo a seguir.





Macroproceso: Comercio Exterior
 Proceso: Gestión de Exportaciones
 Producto: Informe de servicios de exportaciones ejecutados

Elaborado por: JOSE ANDRÉS MOYA GUERRERO

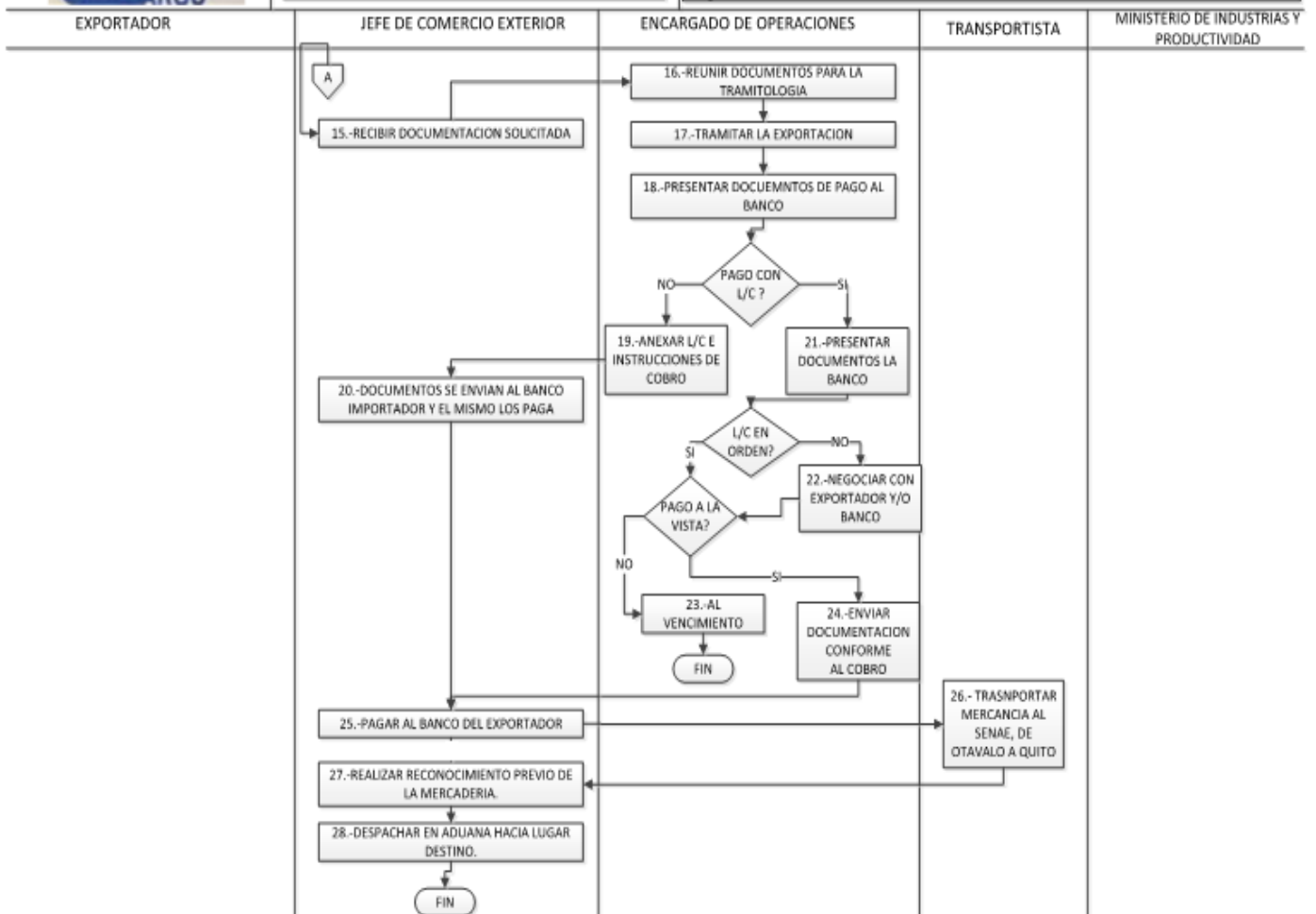
Fecha Elaboración: 08-09-2015

Situación: PROPUESTA

Fecha última revisión: 08-09-2015

Aprobado por: PLANETA CARGO CIA LTDA

Página: 2 de 2



3.2.1.6 Indicadores de Control al Proceso Propuesto de Gestión de Exportaciones.

Se establece los siguientes indicadores a seguir de acuerdo a los aspectos que la empresa debe controlar según el proceso y servicio a generar

Tabla 24: Indicadores del proceso de Gestión de Exportación de Planeta Cargo CIA LTDA

INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	FRECUENCIA	FUENTE	META	RESPONSABLE
R		A			LE
% Carga Fuera de Tiempo	$\left(\frac{\text{Total de carga fuera de tiempo}}{\text{Total de carga ya llegada}} \right) \times 1$	Mensual	Encuesta de servicios	5%	Encargado de Operaciones
% Carga Faltante	$\left(\frac{\text{Total de carga faltante}}{\text{Total de carga en inventario}} \right) \times 100$	Mensual	Encuesta de servicios	5%	Encargado de Operaciones
Evaluación De Servicio	$\left(\frac{\text{Total de clientes satisfechos}}{\text{Total de clientes evaluados}} \right) \times 100$	Trimestral	Encuesta de servicios	90%	Jefe de Comercio Exterior

Elaborado por: el Autor

3.2.1.7 Nuevo Organigrama de Planeta Cargo CIA LTDA.

De acuerdo a la necesidad en los procesos propuestos, el nuevo organigrama de la empresa Planeta Cargo CIA LTDA., deberá ser el siguiente:

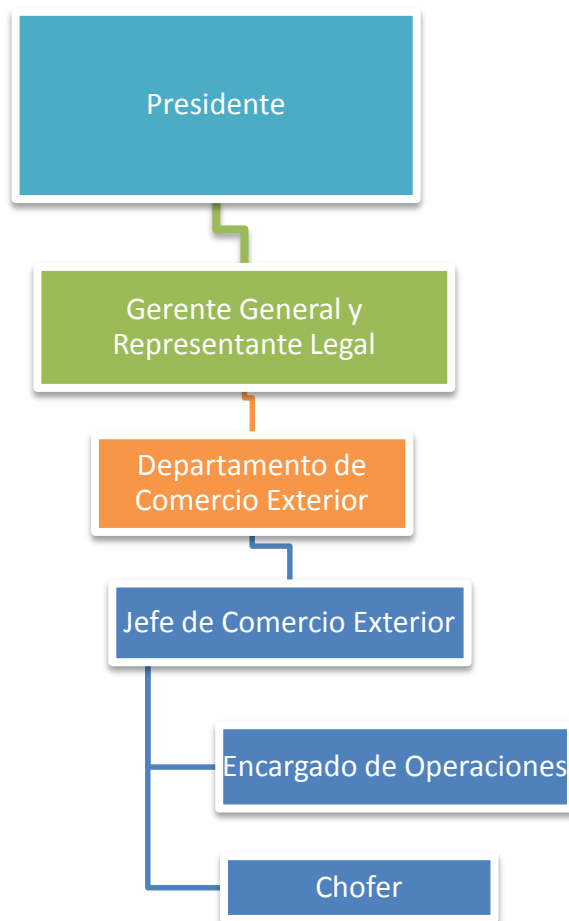


Figura 19: Nuevo Organigrama de Planeta Cargo CIA LTDA

Elaborado por: el Autor

Bajo el organigrama propuesto se ha incrementado claramente la gestión de comercio exterior, sin embargo solo se plantea el ingreso de un profesional nuevo como responsable de los procesos de comercio exterior , mientras que el encargado de operaciones apoyaría en los servicios de comercio exterior en función de la transaccionalidad actual, pero que debería revisarse a futuro con la operativización del macro proceso de “prospección”, que de funcionar eficientemente, deberá permitir un incremento en la actual cartera de clientes y servicios que ejecuta la empresa.

Los procesos y la entrega del servicio es realizado por el personal de la empresa, por lo tanto se debería contar con un recurso humano preparado en la razón de ser del negocio que en este caso son la gestión de comercio exterior (Exportaciones e Importaciones), así como la gestión de Asesoría y Tributación, las dos principales

líneas de negocio deberían contar con profesionales expertos en los temas, de esta manera se podría contar con un mejor nivel de “asesoría”, según lo solicitado por los clientes

Por otro lado la empresa requiere la implementación de un proceso formal que permita crecer en la cartera de clientes, las cuales podría ser ejecutadas por el actual funcionario que tiene la denominación de **Presidente**, a fin de que salga de actividades que son netamente operativas; por otro lado en función de sus contactos y conocimiento del mercado podrá conducir de manera efectiva la búsqueda organizada de potenciales clientes por distintos canales, con la intención de que sean conscientes de la existencia de los servicios que ofrece y de que valoren la posibilidad de adquirirlo.

Las nuevas funciones serán distribuidas bajo los siguientes puestos:

Tabla 25: **Funciones en base a nuevos Procesos**

PUESTO	FORMACIÓN	NUEVAS FUNCIONES
Presidente	Administración de Empresas	Responsable por el macro proceso de prospección y desarrollo de clientes, canales de contacto con mercado y potenciales clientes.
Gerente General y Representante Legal	Psicología General CPA	Responsable del macro proceso de Comercio Exterior y el Asesoramiento tributario
Jefe de Comercio Exterior	Comercio Exterior	Responsable por el macro proceso de importación, exportación, tributación y otros servicios de comercio exterior
Encargado de Operaciones	Bachiller	Brindará su apoyo a los responsables de los macro procesos de Comercio Exterior según la demanda de estos servicios
Chofer Profesional	Chofer calificado	Transporte de Carga

Elaborado por: El autor

3.2.1.8 Costo de implementación del Departamento de comercio exterior

En el presente análisis se procederá a determinar el valor de la inversión que realizará la empresa Planeta Cargo CIA LTDA al implementar el Departamento de comercio exterior.

Se debe observar que la empresa no demandará de una readecuación de su espacio físico (Lay out), para las operaciones del nuevo departamento, debido a que el modelo propuesto plantea el incremento de un recurso adicional que deberá tener la responsabilidad de liderar la gestión de comercio exterior y la empresa actualmente cuenta con espacio físico, activos fijos e implementos para la funcionalidad de los procesos propuestos.

Para el proceso actual de comercio exterior tendría la ayuda de un encargado de operaciones, el que no requiere un perfil alto, porque trabajaría en función del Organigrama establecido y según los responsables de los procesos anteriores, sin embargo a futuro el número de personal en esta posición podría crecer si hay un incremento en la demanda de los servicios, sobre un 25% del actual.

En base a lo anotado la contratación de una persona como responsable del Departamento de Comercio Exterior, demanda también el incremento a primera vista de los gastos de la empresa, sin embargo un profesional especializado y que controlaría los aspectos críticos que hoy son un problema en la gestión de comercio exterior desde la perspectiva de los clientes (demoras, pérdidas de carga, falta de asesoría especializada, entre otras.), conduciría a tener clientes satisfechos y fieles a la empresa, promoviendo su crecimiento. Por otro lado la implementación y resultados del macro proceso de Prospección deberán inducir a que también promuevan un incremento en la cartera de clientes.

Según las condiciones del proceso actual en relación a los ingresos, se ha realizado una simulación considerando el salario del profesional de comercio exterior a incluirse en nómina, planteando un valor de USD 800.00 (ochocientos dólares) y con un posible incremento de clientes entre el 10, 15 y 25% se obtiene los siguientes resultados:

Tabla 26: Crecimiento requerido en ingresos anuales por Planeta Cargo CIA. LTDA

CRECIMIENTO					
REQUERIDO EN INGRESOS					
ANUALES			10%	15%	25%
INGRESOS POR SERVICIOS	USD 88,537	USD 88,537	USD 97,391	USD 101,818	USD 110,671
GASTOS					
Arriendo	USD 1,800	USD 1,800	USD 1,800	USD 1,800	USD 1,800
Sueldo Presidente	USD 18,000	USD 18,000	USD 18,000	USD 18,000	USD 18,000
Sueldo Gerente	USD 15,600	USD 15,600	USD 15,600	USD 15,600	USD 15,600
Sueldo Asistente	USD 5,850	USD 5,850	USD 5,850	USD 5,850	USD 11,700
Sueldo Chofer	USD 5,850	USD 5,850	USD 5,850	USD 5,850	USD 5,850
Sueldo JEFE DE COMERCIO					
EXTERIOR	USD 0	USD 10,400	USD 10,400	USD 10,400	USD 10,400
Servicios Básicos	USD 960	USD 960	USD 960	USD 960	USD 960
Impuestos	USD 240	USD 240	USD 240	USD 240	USD 240
Mantenimiento vehículo	USD 1,940	USD 1,940	USD 1,940	USD 1,940	USD 1,940
Gastos de operación (30%)	USD 26,561	USD 26,561	USD 29,217	USD 30,545	USD 33,201
Varios	USD 1,200	USD 1,200	USD 1,200	USD 1,200	USD 1,200
TOTAL GASTOS	USD 78,001	USD 88,401	USD 91,057	USD 92,385	USD 100,891
UTILIDAD	USD 10,536	USD 136	USD 6,333	USD 9,432	USD 9,780

Fuente: Datos de Planeta Cargo CIA. LTDA

Elaborado por: El autor

Como podemos observar en la tabla, el llegar a utilidades como la actual, considerando el incremento de un profesional en comercio exterior, demandaría de un aumento de ingresos del 25%, por lo tanto es importante que la operatividad de la propuesta considere la implementación del proceso de Prospección, para colocar y desarrollar los

La prospección de clientes permitirá la búsqueda de clientes potenciales por los distintos canales de comunicación (preferentemente vía internet, página web, etc.), con la intención de que sean conscientes de la existencia de los servicios de Planeta Cargo CIA. LTDA., logrando de esta forma diferenciarse de la competencia, transmitiendo correctamente la imagen de la empresa y llegando a los clientes potenciales que de verdad demandan de los servicios que presta productos que la empresa puede desarrollar como por ejemplo el Outsourcing de Contabilidad.

3.2.1.9 Perfiles para la Operativización de los procesos de comercio exterior.

Una vez que a través del diseño detallado de los procesos se ha establecido claramente lo que la empresa debe realizar para entregar los servicios en relación a Comercio Exterior, se propone el perfil del puesto, esto es el perfil del personal que desarrollara las actividades requeridas y definidas en el nuevo proceso a ser estandarizado.

Es importante anotar que de acuerdo a los procesos se identificaron 3 posiciones para su ejecución que son: el Jefe de Comercio Exterior, el Encargado de Operaciones y el Chofer, por lo cual en reunión participativa con la Gerente de la Empresa se ha preparado un documento donde incluye la información de las responsabilidades mínimas del puesto en base a las actividades de los procesos, los nombre de procesos en los que interviene, los productos que genera y los requisitos mínimos del puesto como: instrucción formal, experiencia, conocimientos y competencias, que deberá tener el personal para que cubra exitosamente estas posiciones en la empresa.

A continuación su detalle:

1.- Descripción del Puesto y Perfil del Jefe de Comercio Exterior

Tabla 27: Perfil del puesto de Jefe de Comercio Exterior de Planeta Cargo CIA LTDA.

EMPRESA PLANETA CARGO CIA LTDA DESCRIPCION DEL PUESTO PERFIL DEL PUESTO		
DENOMINACION DEL PUESTO:	JEFE DE COMERCIO EXTERIOR	
PUESTO REPORTA A:	GERENTE GENERAL	Fecha elab.: 12 - 09 - 2015
NATURALEZA DEL TRABAJO:		
Responsable por la planificación y desarrollo de estrategias comerciales para el ingreso en mercados del exterior. Debe detectar oportunidades comerciales y de nuevos mercados en el exterior, acordando precios y las cobranzas. Supervisa, controla y administra los trámites correspondientes a la documentación aduanera. Controla la coordinación administrativa de todas las operaciones al exterior, buscando de obtener los mejores resultados en seguros, transporte, embalajes, cartas de créditos, etc.		
RESPONSABILIDADES MINIMAS DEL PUESTO:		
Asesorar el proceso de tramitología.	Presentar ante la Aduana garantías por documentación faltante o con discrepancias.	
Establecer los requisitos y costos de la operación a realizar (importación o exportación)	Enviar documentación al banco importador y realizar el pago en el banco del exportador.	
Solicitar factura proforma y confirma el negocio.	Elaborar permisos para su operación.	
Realizar pagos de flete, derechos, tasas e impuestos en aduana así como de almacenaje, descarga y otros correspondientes.	Realizar reconocimiento previo en la mercancía y el despacho en Aduana.	
Verificar y acceder con firma electrónica para el respectivo envío.	Verificar si existen permisos de acuerdos de libre comercio con el país en cuestión.	
PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE EL PUESTO:		PRODUCTOS DE LOS PROCESOS:
Asesoría e Información sobre COMEX		Informe de asesorías e información atendidas
Gestión de Exportaciones		Informe de Servicios de exportaciones ejecutados
Gestión de Importaciones		Informe de Servicios de importaciones ejecutados
Gestión de Tributación		Reporte de indicadores de gestión de los procesos
REQUISITOS MINIMOS DEL PUESTO		
INSTRUCCIÓN FORMAL		EXPERIENCIA
EDUCACION MINIMA:		
Título de tercer nivel o Master en: Comercio Exterior		Mínima de 4 años en labores relacionadas con el puesto o similares en el mercado competitivo
CONOCIMIENTOS		COMPETENCIAS
Nivel de conocimiento de inglés 80%	Alto	Planificación Evaluación Percepción de sistemas y entorno económico y social Asertividad - firmeza Orientación al cliente Juicio y toma de decisiones Evaluación de sistemas organizacionales Monitoreo y control
Conocimiento del funcionamiento del sistema financiero y grupos financieros		
Organismo de acreditación ecuatoriana: información VUE		
Ministerio de transporte y obras publicas		
Secretaria de control y aplicaciones nucleares importación y exportación		
Licencia previa INEN		
Código Orgánico de la producción comercio e inversiones		

Analizar riesgos políticos y económicos en los mercados internacionales.		
Elaboración de cotizaciones para ventas internacionales.		
Planificación Administrativa		
Operaciones Técnicas de Comercio Exterior y Trámites Aduanales		
Técnicas Gerenciales y de control de calidad total		
Administración de tráfico y aduanas		
Paquetes Informáticos		

Elaborado por: el autor

2.- Descripción del Puesto y Perfil del Encargado de Operaciones de Comercio Exterior

Tabla 28: Perfil del puesto de Encargado de Operaciones de Planeta Cargo CIA LTDA

Empresa Planeta Cargo CIA LTDA MANUAL DE DESCRIPCION, VALORACION Y CLASIFICACION DE PUESTOS PERFIL DE PUESTOS		
DENOMINACION DEL PUESTO:	ENCARGADO DE OPERACIONES - COMERCIO EXTERIOR	
PUESTO REPORTA A:	JEFE DE COMERCIO EXTERIOR	Fecha elab. 12 - 09 - 2015
NATURALEZA DEL TRABAJO:		
Ejecuta labores técnicas de archivo, y administrativas en la aplicación del macro proceso de Gestión de Comercio Exterior para contribuir a la gestión de la unidad.		
RESPONSABILIDADES MINIMAS DEL PUESTO:		
Recibe, verifica, registra, clasifica y remite documentación	Brinda apoyo técnico en la transferencia de otros documentos al archivo histórico	
Analiza y elige vía de transporte (marítimo, terrestre o aéreo)	Asigna un número secuencial a los contenedores de documentos	
Realiza solicitud de costos de frecuencias	Presenta documentos al banco para su tramitación	
Clasifica documentación según el tipo de institución y/o trámite	Retira documentos de pagos y confirma datos	
Brinda apoyo administrativo en la clasificación y envío de la documentación al área correspondiente	Realiza seguimiento de embarque y llegada del producto	
Contrata transporte especificando los términos de entrega	Reúne la información solicitada para análisis contables	
Verifica documentación según la guía	Reúne documentación de clientes	
Elabora lista y orden de embarque	Apoya en los trámites tributarios según instrucciones	
Archiva físicamente los documentos	Brinda apoyo administrativo en la preparación de proyecto de oficio de respuesta a requerimiento	
PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE EL PUESTO:		PRODUCTOS DE LOS PROCESOS:
Asesoría e Información sobre comercio exterior		Archivo de información
Gestión de Exportaciones		Declaraciones de exportación
Gestión de Importaciones		Declaraciones de importación
Trámites y declaración de Impuestos		Apoyo en trámites según directrices
Outsourcing Contable		Apoyo en trámites según directrices

REQUISITOS MINIMOS DEL PUESTO		
INSTRUCCION FORMAL:	EXPERIENCIA:	
EDUCACION MINIMA:	Mínima de 2 años en labores relacionadas con el puesto o similares en el mercado competitivo	
Título universitario (mínimo 2 años de estudio) en Admi. Empresas, Comercio Exterior, o similares		
CONOCIMIENTOS:	COMPETENCIAS:	
Nivel de conocimiento de inglés 50%	Medio	Orientación de servicio Organización de información Aprendizaje activo Escucha activa Construcción de relaciones
Normas administrativas internas.		
Paquetes informáticos.		
Soporte operativo a Técnicos de Comercio Exterior.		
Normas contables		
ECUAPASS		
Incoterms		

Elaborado por: el autor

3.- Descripción del Puesto y Perfil del Chofer

Tabla 299: Perfil del puesto de Chofer de Planeta Cargo CIA LTDA

Empresa Planeta Cargo CIA LTDA MANUAL DE DESCRIPCION, VALORACION Y CLASIFICACION DE PUESTOS PERFIL DE PUESTOS		
DENOMINACION DEL PUESTO:	CHOFER	
PUESTO REPORTA A:	JEFE DE COMERCIO EXTERIOR	Fecha elab. 12 - 09 - 2015
NATURALEZA DEL TRABAJO:		
Responsable de la movilización, del personal directivo y de los servidores de la SBS, en los vehículos institucionales así como del cuidado y mantenimiento de los mismos		
RESPONSABILIDADES MINIMAS DEL PUESTO:		
Recibe y ejecuta orden de movilización y ruta	Efectúa el mantenimiento preventivo básico del vehículo y verifica sus condiciones adecuadas de funcionamiento y presentación	
Conduce los vehículos de propiedad de la SBS para el traslado del personal en asuntos oficiales	Prepara y comunica necesidades de mantenimiento correctivo o técnico de los vehículos	
Entrega informe semanal de movilización y novedades	Genera reportes sobre los mantenimientos realizados	
PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE EL PUESTO:		PRODUCTOS DE LOS PROCESOS:
Gestión de Importaciones		Informe semanal de movilizaciones y novedades
Gestión de Exportaciones		Informe sobre necesidades de mantenimiento vehicular
		Informe de estadísticas de mantenimiento
REQUISITOS MINIMOS DEL PUESTO		
INSTRUCCION FORMAL:	EXPERIENCIA:	
EDUCACION MINIMA:		

Bachiller técnico- Con licencia de chofer profesional	Mínima de 2 años en labores similares en el mercado competitivo.	
CONOCIMIENTOS:	COMPETENCIAS:	
Ley de Tránsito y Transporte Terrestre	Alto	Orientación de servicio Organización de información Comprensión - lectura Escucha activa Aprendizaje activo Construcción de relaciones
Mecánica automotriz y primeros auxilios		
Normas administrativas internas		
Relaciones humanas		
Servicio al cliente		

Elaborado por: el autor

3.2.1.10 Análisis comparativo de la situación actual y la propuesta.

En base a los resultados del análisis y el planteamiento del Plan administrativo para la operativización de la gestión de importaciones y exportaciones de la Empresa Planeta Cargo CIA LTDA, la situación propuesta conlleva a los siguientes resultados:

N°	Situación actual	Situación Propuesta	Resultado
1	Los servicios y procesos de importación y exportación no han sido definidos	Se identificaron los servicios y se diseñó la cadena de procesos de la empresa. Se detallaron los procesos de Comercio exterior que son: Asesoría e Información; Gestión de Exportaciones y Gestión de Importaciones.	Contar con procesos estandarizados para eliminar la discrecionalidad en su ejecución.
2	Insatisfacción de los servicios especialmente por incumplimiento de tiempos	Establecer indicadores para evaluar el cumplimiento de los aspectos críticos de los servicios ofrecidos a los clientes	Se establecieron indicadores a los procesos de comercio exterior con los cuales se podrá controlar los resultados de los procesos
3	Limitada cartera de clientes	Se establece un macro proceso de prospección para viabilizar el desarrollo de clientes	Ampliar la cartera de clientes y con ello garantizar más ingresos para incrementar la rentabilidad de la empresa.
4	No cuenta con procesos formales de MKT o promoción de sus servicios para atraer clientes.	potenciales y canales de interacción con los mismos vía on line.	
5	Falta de personal formalmente preparado en la razón de ser del negocio	Se establece el organigrama de la empresa y en base al análisis de la demanda y los procesos,	Se define la separación de funciones en relación a la especialización que demandan

	(Comercio Exterior)	se estableció el área de comercio exterior con un especialista responsable	los servicios y en busca de que se brinde una Asesoría especializada que demandan los clientes y los funcionarios responsables.
7	Falta de delimitación de funciones (Sin manual de funciones)	Definición del manual de funciones y perfiles para el área de comercio exterior	Las funciones han sido determinadas en base a los procesos a cumplirse

Elaborado por: El autor

El aporte más significativo que se hace en este trabajo de investigación, está en cuanto al análisis técnico en base a los servicios que ofrece la empresa que permitió el establecimiento de los procesos y el establecimiento de los indicadores que permitirán controlar la gestión del departamento de comercio exterior, así como el establecimiento del proceso de prospección que pasa a ser la clave para poder crecer en clientes y garantizar los ingresos de la empresa. Solo realizando una adecuada prospección, Planeta Cargo CIA. LTDA., dispondrán de personas a las que podrá ofrecer sus productos. El éxito o el fracaso que obtenga un negocio depende muchas veces de nuestra capacidad para prospectar, sobre todo cuando hablamos de medianas empresas.

CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN

3.1 Conclusiones

Una vez analizado y desarrollado propuestas en la presente investigación podemos concluir que:

- Ampliar el conocimiento requerido acerca de la normativa legal y de las instituciones públicas intervinientes de dichos procesos, así como de los organismos rectores para cada institución, mejore con mayor amplitud los procedimientos a seguir en cada una de ellos, para afianzar sus servicios de importación y exportación
- Conociendo el estudio técnico de la empresa, delimitado principalmente por un análisis FODA y el grado de satisfacción de sus clientes se puede fomentar un sistema de control de los resultados de sus procesos y lineamientos para crecer en su cartera de clientes lo cual hará que los procesos de comercio exterior sean más eficientes y eficaces, lo que hace que la empresa sea más ágil en su operatividad en cada uno de los procesos propuestos.
- Después de desarrollar paso a paso la investigación la conclusión principal es que sin lugar a duda el departamento de comercio exterior es necesario de forma imprescindible y urgente en la empresa Planeta Cargo CIA LTDA., por las metas planteadas para estos años y su permanencia en el mercado de forma rentable.

4.2 Recomendaciones

Concluido el trabajo de investigación en la empresa Planeta Cargo CIA LTDA, podemos recomendar que:

- Implementar los procesos propuestos, a fin de garantizar a los clientes el cumplimiento de los parámetros de servicio establecidos, controlando su desempeño a través de los indicadores y tomando medidas correctivas si estos presentan desfases en relación a las metas planteadas.
- Elaborar un manual de funciones delimitado a las actividades ya señaladas, para que se pueda identificar mejoras y posibles falencias, permitiendo que el departamento adopte la política de mantenerse siempre en mejora continua.
- Incorporar el departamento de Comercio Exterior con los responsables establecidos para la ejecución del mismo, de esta manera se tendría un funcionamiento ordenado, con clara delimitación de las funciones y responsabilidades, para el logro de los resultados planteados.
- La necesidad de implementar un departamento de logística, que deberá ser analizado y discutido para analizar los impactos económicos positivos que este represente en la empresa.

Referencias Bibliográficas

- Alarcon, J. (2011). *Motorgiga*. Recuperado el 02 de Diciembre de 2014, de Motorgiga: <http://diccionario.motorgiga.com/diccionario/transporte-por-carretera-definicion-significado/gmx-niv15-con195787.htm>
- ARA MIL. (2010). Recuperado el 16 de 09 de 2015, de <http://www.ara.mil.ar/archivos/Docs/Perfil%20Profesional.pdf>
- Art. 110 Reg. COPCI. (2011). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, Reglamento*. Quito, Pichincha, Ecuador: Corporación de estudios y publicaciones.
- Art. 120 Reg COPCI. (2011). *Reglamento al Título de la Facilitación Aduanera para el Comercio, del libro V del COPCI*. Quito: Corporación de estudios y publicaciones.
- Banco Central del Ecuador. (2010). Recuperado el 09 de 26 de 2015, de <https://www.eci.bce.ec/web/guest/solicitud-de-certificado-requisitos>
- Boríssov, Zhamin, & Makárova. (2011). *Eumed.net*. Recuperado el 2014, de Diccionario de economía política: <http://www.eumed.net/cursecon/dic/bzm/e/exporta.htm>
- CAN. (1997). Decisión 399. *Transporte Internacional de Mercancías por Carretera, sustitutoria de la Decisión 257*, (pág. 6). Lima-Peru. Obtenido de Comunidad Andna.
- Carrascosa, F. (2003). *Estudio Descriptivo - Comparativo sobre Métodos de Iniciación Pianística*. San Juan: Facultad de Filosofía, Humanidades y Artes.
- Certificaciòn Electrònica. (N/A). Recuperado el 05 de 10 de 2015, de <https://www.eci.bce.ec/preguntas-frecuentes#2>
- CONSEP. (N/A). Recuperado el 21 de 10 de 2015, de http://www.prevenciondrogas.gob.ec/?page_id=435
- Cook, T. D. (1986). *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa*. Madrid: Morata.
- CRECE NEGOCIOS. (2015). Recuperado el 16 de 09 de 2015, de <http://www.crecenegocios.com/concepto-de-calidad/>
- DEFINICION.DE. (2008). Recuperado el 16 de 09 de 2015, de <http://definicion.de/logistica/>
- Definicion.MX. (2010). Recuperado el 16 de 09 de 2015, de <http://definicion.mx/proceso/>
- Diccionario de comercio exterior. (N/A). Recuperado el 05 de 10 de 2015, de <http://www.comercio-exterior.es/es/action-diccionario.diccionario+idioma-223+I-F+p-858+pag-/Diccionario+de+comercio+exterior/factura+comercial.htm>

- Efxto. (22 de 09 de 2014). Obtenido de <https://www.efxto.com/diccionario/i/3841-importaciones>
- El Imperdido del Derecho. (23 de 02 de 2011). Recuperado el 20 de 10 de 2015, de <http://iusuniversalis.blogia.com/2011/022402-piramide-de-kelsen.php>
- El Universo. (07 de Febrero de 2013). *El Universo*. Recuperado el 2014, de Exportación de mango subió 12,8% durante última cosecha: <http://www.eluniverso.com/2013/02/07/1/1356/exportacion-mango-subio-128-durante-ultima-cosecha.html>
- Fred, D. (s.f.). *Conceptos de Administración Estatégica*. Prentice Hall.
- FREIRE, A. (10 de 05 de 2015). *Universidad Tecnologica Equinoccial Repositorio Digital*. Recuperado el 21 de 10 de 2015, de <http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/8467>
- Fundacion iliam. (2006). Recuperado el 30 de 09 de 2015, de <http://www.ilam.org/index.php/es/talleres/materiales-apoyo/143-talleres-ilam/materiales-apoyo/288-patrimonio-definiciones>
- GESTIOPOLIS. (2012). Recuperado el 16 de 09 de 2015, de <http://www.gestiopolis.com/indicadores-de-gestion-que-son-y-por-que-usarlos/>
- Guerrero, R., & Tatés, J. (2005). *Creación de un departamento de comercio exterior en la empresa Curtipel Martínez para la exportación de cuero (wet blue) a Italia*. Quito.
- IATA. (2007). Recuperado el 22 de 08 de 2015, de http://www.iata.org/whatwedo/safety_security/safety/Pages/index.aspx
- Instituto Nacional de Patrimonio Cultural. (N/A). Recuperado el 09 de 30 de 2015, de http://drv.inpc.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=6&Itemid=109
- Jalil, M. (2011). *transportedecargadepits*. Recuperado el 21 de Noviembre de 2014, de [transportedecargadepits: http://transportedecargadepits.wordpress.com/2011/09/29/definicion-del-servicio-de-transporte-de-carga/](http://transportedecargadepits.wordpress.com/2011/09/29/definicion-del-servicio-de-transporte-de-carga/)
- Jimenez, M. (Mayo de 2011). *Exportaciones e importaciones en Ecuador*. Obtenido de BlogSpot: <http://xportacionseimportacions.blogspot.com/>
- JUNTA NACIONAL DE DEFENSA DEL ARTESANO. (N/A). Recuperado el 29 de 10 de 2015, de <http://www.artesanos.gob.ec/?p=1356>
- Kotler, P. (s.f.). *Dirección de Marketing* (Vol. Décima Edición). Prentice Hall.
- La Tarde. (11 de 12 de 2014). Recuperado el 05 de 10 de 2015, de <http://www.latarde.com.ec/2014/12/11/instituto-nacional-de-patrimonio-cultural/>

- Ley de Fomento Artesanal. (06 de 10 de 2003). Obtenido de <http://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-DE-FOMENTO-ARTESANAL.pdf>
- Logistec. (2014). *Logistec*. Recuperado el 21 de Noviembre de 2014, de Logistec: <http://www.revistalogistec.com/index.php/supply-chain-management/380-estrategia-logistica/1145-operadores-logisticos-un-mercado-en-crecimiento-y-especializacion>
- López, C. (2011). *Gestiopolis*. Recuperado el 21 de Noviembre de 2014, de Gestiopolis: <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/26/aca.htm>
- Malhotra, N. K., Dávila, F. J., & Treviño, M. E. (2004). *Investigación de mercados*. México: PEARSON.
- MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR. (N/A). Recuperado el 29 de 10 de 2015, de <http://www.comercioexterior.gob.ec/valores-mision-vision/>
- MINISTERIO DE COORDINADOR DE PRODUCCION, EMPLEO Y COMPETITIVIDAD. (N/A). Recuperado el 21 de 10 de 2015, de <http://www.produccion.gob.ec/ventanilla-unica-de-comercio-exterior/>
- Miparcela Glosario. (N/A). Recuperado el 29 de 10 de 2015, de <http://www.miparcela.com/glosario.cfm>
- Paulo, N. (30 de 09 de 2008). *Knoow*. Obtenido de <http://www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/departamentalizacion.htm>
- Peña, O. (2004). *Análisis del comercio internacional*. Publicacion CX.
- Perez, J. A. (2010). *mailxmail*. Recuperado el 21 de Noviembre de 2014, de mailxmail: <http://www.mailxmail.com/curso-comercio-distribucion-almacenaje-productos-1-2/equipos-manipulacion-almacenamiento-1-3>
- POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR. (N/A). Recuperado el 10 de 29 de 2015, de <http://www.policiaecuador.gob.ec/dn/>
- PRO ECUADOR. (2010). Recuperado el 21 de 08 de 2015, de http://www.proecuador.gob.ec/invierta-en-ecuador/entorno-de-negocios/comercio-exterior/#_ftnref3
- QUEES.LA. (N/A). Recuperado el 19 de 10 de 2015, de <http://quees.la/comercio-exterior/>
- Rodríguez, E. A. (2005). *Metodología de la Investigación*. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Saabedra, C. (2011). *Plan Cameral de las Exportaciones*. Recuperado el 21 de Noviembre de 2014, de Plan Cameral de las Exportaciones: <http://www.plancameral.org/web/portal-internacional/preguntas-comercio-exterior/-/preguntas-comercio-exterior/020dae59-959f-4cf9-a72c-91827ecb5e01>

- Sabino, C. (1991). *Eumed.net*. Recuperado el 2014, de Diccionarios de economía y finanzas:
<http://www.eumed.net/coursecon/dic/dic-cs.htm>
- Security DATA. (N/A). Recuperado el 05 de 10 de 2015, de <https://www.securitydata.net.ec/>
- SERVICIO DE ACREDITACION ECUATORIANO. (N/A). Recuperado el 29 de 10 de 2015, de
<http://www.acreditacion.gob.ec/valores-mision-vision/>
- Servicio de Rentas Internas del Ecuador. (N/A). Recuperado el 05 de 10 de 2015, de
<http://www.sri.gob.ec/de/67>
- SERVICIO ECUATORIANO DE NORMALIZACION. (N/A). Recuperado el 10 de 29 de 2015, de
<http://www.normalizacion.gob.ec/la-institucion/>
- SGS. (2015). Recuperado el 05 de 10 de 2015, de <http://www.sgs-latam.com/es-ES/Health-Safety/Quality-Health-Safety-and-Environment/Quality/Quality-Management-Systems/ISO-9001-Certification-Quality-Management-Systems.aspx>
- Siatigroup. (08 de 27 de 2015). 2008. Obtenido de <http://www.siatigroup.com/quienes-somos>
- Suarez, R. (2013). *Cibeles Logistics blog*. Recuperado el 21 de Noviembre de 2014, de Cibeles Logistics blog: <http://cibeleslogistics.blogspot.com/search/label/2pl>
- TODOS COMERCIO EXTERIOR. (26 de 05 de 2013). Recuperado el 05 de 10 de 2015, de
<http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/que-es-la-declaracion-juramentada-de-origen-y-el-certificado-de>
- Toro, D. J., & Parra, R. D. (2006). *Método y conocimiento: metodología de la investigación*. Medellín: Universidad EART.
- Tramites Ciudadanos. (N/A). Recuperado el 05 de 10 de 2015, de
<http://www.tramitesciudadanos.gob.ec/institucion.php?cd=21>
- Pérez, E., & Pozo, J. F. (2012). *La Cámara de Comercio de Quito*. Recuperado el 2014, de
http://www.lacamaradequito.com/uploads/tx_documents/Boletin_CEA_DIC_12.pdf

Anexo 1

Encuesta de Planeta Cargo CIA LTDA

Nombre del Usuario o Empresa

Ocupación

Teléfonos

1 Qué tipo de servicio de comercio exterior solicito a la empresa Planeta Cargo CIA LTDA

- **Importación**
- **Exportación**
- **Transporte**
- **Otro.... (explique)**

2 ¿En el servicio de comercio exterior solicitado a Planeta Cargo CIA LTDA se cumplieron los tiempos de entrega establecidos?

Si	Parcialmente	No
-----------	---------------------	-----------

3 ¿Los servicios solicitados presentaron alguna deficiencia o inconformidad que le obligo a presentar reclamos?

Si	Parcialmente	No
-----------	---------------------	-----------

4 En caso de la respuesta anterior ser SI, explique el problema

Carga faltante

Carga Fuera de tiempo

(LISTE AQUÍ LOS PRINCIPALES QUE PUEDES DARSE)

5 ¿Cómo evaluaría la asesoría recibida por los funcionarios de la empresa en los procesos relacionados con comercio exterior que Ud., requirió?

6 **¿Si su empresa enfrentara un aumento del servicio que actualmente mantiene Planeta Cargo CIA LTDA, la mantendría como su proveedor?**

7 **¿Se ha establecido algún parámetro de calidad que garantice el servicio que ofrece Planeta Cargo CIA LTDA y que permita evaluar su cumplimiento?**

8 **Tiene alguna sugerencia con respecto al servicio que le ofrece Planeta Cargo CIA LTDA**

Anexo 2

Autorización de Planeta Cargo CIA LTDA



PLANETA CARGO Cía. Ltda.
Agencia de Carga Internacional
Exportaciones e Importaciones



Otavaló, 21 de Octubre del 2014.

SEÑORES

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

Presente

De mi consideración:

Yo, PATRICIA MOROCHO PEÑAFIEL, con cédula de identidad N. 1001676723, GERENTE GENERAL Y REPRESENTANTE LEGAL de la empresa **PLANETACARGO CIA.LTDA**, con RUC N. 1090109681001, AUTORIZO al señor JOSE ANDRES MOYA GUERRERO, portador de la cédula de identidad N. 1002403977, estudiante de la Universidad Tecnológica Equinoccial, para que realice su trabajo de TITULACION, en esta empresa.

El tema que nos ha expuesto y es de nuestro interés, puesto que está de acorde con nuestra actividad, EXPORTACIONES E IMPORTACIONES, es:

CREACION DE UN DEPARTAMENTO DE EXPORTACION E IMPORTACION PARA LA EMPRESA "PLANETACARGO CIA.LTDA" ESPECIFICAMENTE ARTESANIAS.

Segura de contar con la aceptación de este tema que representa importancia relevante para esta empresa, me suscribo, no sin antes expresarles mis sentimientos de más alta consideración.

Atentamente,

PATRICIA M. DE GUERRERO

GERENTE GENERAL

REPRESENTANTE LEGAL

PLANETACARGO CIA.LTDA.

