ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

Tema:

PROCESO DE EXONERACIÓN DE VEHÍCULOS IMPORTADOS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD PARA MITIGAR DEMORAS: CASO AMBACAR

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Licenciado en Negocios Internacionales

Línea de investigación:

ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL.

Autora:

Gabriela Gissel Navas Fonseca

Director:

Ph.D. Julio César Zurita Altamirano

Ambato – Ecuador

Julio 2026

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **NAVAS FONSECA GABRIELA GISSEL**, con cédula de ciudadanía **0504376625**, autora del trabajo de graduación titulado: "*PROCESO DE EXONERACIÓN DE VEHÍCULOS IMPORTADOS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD PARA MITIGAR DEMORAS: CASO AMBACAR*", previa a la obtención del título profesional de **LICENCIADA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**, en la escuela de **CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES.**

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontifica Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENECYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos del autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ambato, julio 2026

Gabriela Gissel Navas Fonseca
C.C. 0504376625

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE AMBATO

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Tema:

PROCESO *DE EXONERACIÓN DE VEHÍCULOS IMPORTADOS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD PARA MITIGAR DEMORAS: CASO AMBACAR*

Línea de Investigación:

ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL.

Autora:

Gabriela Gissel Navas Fonseca

Julio César Zurita Altamirano, Ing. PhD. f._____

CC. 1803102662

CALIFICADOR

Natalia Carolina de la Torre Cabrera, Eco. Mg. f._____

CALIFICADOR

Marco Jacobo Cisneros Martínez, Ing. Mg. f._____

CALIFICADOR

Verónica Leonor Peñaloza López, Ing. PhD. f._____

DIRECTORA ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

Diego Gonzalo Coca Chanalata, Dr. Mg. f._____

PROSECRETARIO PUCE AMBATO

PUCE | AMBATO
PROSECRETARÍA

Ambato - Ecuador

Julio 2026

DEDICATORIA

A Dios quien ha iluminado mi vida y mi corazón para poder servir con liderazgo.

A mi padres, Marco y Narcisa, mi mayor inspiración. Gracias por enseñarme con amor a esforzarme con transparencia y por convertirme en una mujer responsable, con valores y con las habilidades para poderme enfrentar al mundo.

A mis hermanos y tíos de Italia, quienes siempre me escuchan, me motivan y me recuerdan que la vida debe vivirse con una sonrisa en el rostro.

Finalmente, dedico mi esfuerzo a mi mejor amiga Jhome, que desde el cielo me acompaña y me abraza el corazón con cada mariposa blanca que vuela a mi alrededor.

Gabriela G. Navas F.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, por haberme guiado y brindado oportunidades para participar en congresos internacionales, publicar de artículos e insertarme en el mundo laboral, aspectos que fueron claves para fortalecer mi formación profesional.

Al grupo AMBACAR CIA. LTDA y en especial a mi líder de Importaciones, por confiar en mi potencial y darme la oportunidad de laborar directamente en procesos del comercio exterior.

Finalmente, agradezco a mi director, lectores de tesis y profesores, que contribuyeron en la validación de la presente investigación y compartieron sus valiosos conocimientos en el aula de clases durante estos cuatro años.

Gabriela G. Navas F.

RESUMEN

El proceso de importación de vehículos con exoneración de tributos para personas con discapacidad enfrenta severos obstáculos logísticos y administrativos en Ecuador. En la empresa Ambacar Cia. Ltda., las demoras en la gestión interna y la rigidez burocrática del Ministerio de Salud Pública (MSP) y del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE), provocan la deserción de cliente y elevan los sobrecostos por almacenaje aduanero. Esta problemática afecta tanto al derecho constitucional de los usuarios como la competitividad comercial y financiera de la concesionaria.

En consecuencia, la investigación tiene como objetivo general analizar el proceso de exoneración de vehículos importados de personas con discapacidad para la mitigación de demoras de la empresa Ambacar en instituciones públicas del Ecuador. Para lograrlo, el estudio adopta un enfoque mixto, de tipo descriptivo y diseño no experimental transversal. La recolección de información se realiza mediante la aplicación de encuestas, entrevistas y revisión de bases de datos corporativas.

Entre los principales hallazgos, se determina que los desafíos operativos surgen por una falta de articulación interna al momento de enfrentar la rigidez de los entes públicos regulares. Como respuesta, la investigación propone un modelo estratégico sustentado en la adopción de la inteligencia de abastecimiento, el control normativo y sincronización interinstitucional. La aplicación de estos pilares facilita la reducción de reprocesos, acelera la liberación aduanera y fortalece la sostenibilidad comercial de la concesionaria.

Palabras clave: Exoneración vehicular, importación, personas discapacitadas y mitigación de demoras.

ABSTRACT

The process of importing tax-exempt vehicles for people with disabilities faces severe logistical and administrative obstacles in Ecuador. At Ambacar Cia. Ltda., delays in internal processing and bureaucratic rigidity at the Ministry of Public Health (MSP) and the National Customs Services of Ecuador (SENAE) lead to customer attrition and increase costs due to customs storage fees. This issue affects both the constitutional rights of users and the comercial and financial competitiveness of the dealership.

Conseguently, the overall objective of this research is to analyze the process of granting duty exemptions for vehicles imported by people with disabilities in order to mitigate delays experienced by Ambacar at Ecuador's public institutions. To achieve this, the study adopts a mixed-methods approach, combining descriptive análisis with a non-experimental cross-sectional design. Data collection is conducted through surveys, interviews, and a review of coporate databases.

Among the main findings, it is determinated that operational challenges arise from a lack of internal coordination when dealing with the rigidity of regular public entities. In response, the research proposes a strategic model base don the adoption of supply intelligence, regulatory control, and inter-institutional synchronization. The implementation of these pillars helps reduce rework, speeds up customs clearance, and strengthens the concessionaire's comercial sustainability.

Keywords: *Vehicle exemption, importation, people with disabilities and mitigation of delays.*

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD ii

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO iii

DEDICATORIA iv

AGRADECIMIENTO v

RESUMEN vi

ABSTRACT vii

INTRODUCCIÓN 1

CAPITULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA 4

1.1. Antecedentes de exención de tributos al comercio exterior para la importación vehículos de personas con discapacidad en el Ecuador 4

1.2. Factores administrativos y eficiencia operativa en los procesos de exoneración de tributos al comercio exterior 13

1.3. Estrategias en el proceso de exoneración de vehículos importados para personas con discapacidad en el Ecuador 18

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO 21

2.1. Tipo, enfoque y métodos de investigación 21

2.2. Análisis y diagnóstico del proceso de exoneración de vehículos importados para las personas discapacitadas en la empresa Ambacar. 27

2.3. Caracterización de los resultados del diagnóstico de la empresa Ambacar 44

CAPITULO III. ANÁLISIS DE RESULTADOS 47

3.1. Resultados representativos del diagnóstico del proceso de exoneración en la empresa Ambacar 47

3.2. Propuesta de Valor para el proceso de exoneración en la empresa Ambacar 49

3.3. Comprobación de la pregunta científica a defender 54

CONCLUSIONES 56

RECOMENDACIONES 57

BIBLIOGRAFÍA 58

ANEXOS 64

INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, la movilidad de las personas con discapacidad ha sido reconocida como un componente esencial para garantizar su autonomía, inclusión social y acceso a oportunidades económicas. Este enfoque ha evolucionado desde una visión asistencialista hacia una perspectiva basada en derechos humanos, consolidada en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas (2006). En su artículo 20 se establece el derecho a la movilidad personal, mediante el cual los Estados Partes deben adoptar medidas efectivas que aseguren a las personas con discapacidad gozar de movilidad personal con mayor independencia posible (ONU, 2026).

En este contexto, diversos países han implementado políticas públicas orientadas a facilitar el acceso a medios de movilidad entre ellas la exoneración de tributos al comercio exterior para la importación de vehículos. Por ejemplo, a nivel regional la Comunidad Andina de Naciones (CAN) evidencia que una de las principales limitaciones en la aplicación de estos beneficios radica la complejidad de procesos administrativos que se caracterizan por la existencia de múltiples instancias de validación, controles exhaustivos, burocracia, por tanto, una alta dependencia de la gestión interinstitucional, lo que provoca rigidez en el flujo operativo del comercio exterior.

En el caso de Ecuador el estado mantiene un rol activo al permitir la aplicabilidad de este régimen de excepción tributaria que da ventaja en la estructura de costos de importación, al tener liberación porcentual de tributos como el arancel *ad valorem*, el Fondo de Desarrollo para la Infancia (FODINFA), el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y el Impuesto de Consumos Especiales (ICE). En este sentido, las herramientas de facilitación como la Ventanilla Única Ecuatoriana (VUE) a través del ECUPASS el sistema informático de la aduana, persisten deficiencias en la interoperabilidad entre instituciones, lo que se configura como una tensión estructural entre el principio de facilitación del comercio y el control aduanero, donde los mecanismos de verificación que intentan prevenir irregularidades solo generan efectos negativos en la eficiencia del proceso.

Por otro lado, si analizamos un poco la historia ecuatoriana, la problemática se intensifica a partir de eventos que afectaron la credibilidad del sistema, tales como las irregularidades en la emisión de carnés de discapacidad durante la pandemia de COVID-19. En este periodo se identificaron la emisión de 2.281 carnés de discapacidad, emitidos de manera ilegal (MSP, 2020), es decir, se asignaron porcentajes elevados de discapacidad sin el debido sustento técnico, lo que provocó tener acceso indebido a beneficios tributarios.

Este impacto fiscal negativo y la distorsión del beneficio social, trajo como consecuencia, que el Estado fortaleciera los mecanismos de control mediante procesos de validación más rigurosos por parte de entidades como el Ministerio de Salud pública (MSP) y el Servicio Nacional de Aduana (SENAE). No obstante, este fortalecimiento del control no está acompañado de mejoras proporcionales en la gestión de los procesos, lo que ha derivado en un aumento de los tiempos de respuesta y la generación de cuellos de botella administrativos.

En este contexto, se identifica una situación problemática caracterizada por la existencia de demoras sistemáticas en el proceso de exoneración de vehículos importados para personas con discapacidad, originadas tanto en la gestión interna de las concesionarias como en la interacción con las instituciones públicas. Estas demoras se manifiestan en interrupciones del flujo operativo, reprocesos administrativos, incremento de los tiempos de nacionalización y una disminución en la eficiencia del servicio, lo que limita el acceso efectivo al beneficio por parte de los usuarios y afecta el desempeño operativo de las empresas involucradas.

A partir de lo expuesto, se plantea el siguiente problema científico: ¿De qué manera el análisis de un proceso de exoneración de vehículos importados para personas con discapacidad mejora la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa, el impacto social y económico de la empresa?

En correspondencia con el problema planteado, la presente investigación tiene como objetivo general analizar el proceso de exoneración de vehículos importados de personas con discapacidad para la mitigación de demoras de la empresa

Ambacar en instituciones públicas del Ecuador. Por lo cual, se plantean los siguientes objetivos específicos: 1) Fundamentar teóricamente el proceso de exoneración de vehículos importados de personas con discapacidad y la mitigación de demoras de la empresa Ambacar en instituciones públicas, 2) Diagnosticar la situación actual de la empresa Ambacar, referente al proceso de exoneración de vehículos importados de personas con discapacidad y la mitigación de demoras, 3) Identificar estrategias en la exoneración de vehículos importados de personas con discapacidad para la mitigación de demoras en la empresa Ambacar.

La investigación se desarrolla bajo un enfoque mixto, que integra una perspectiva cuantitativa de diseño no experimental, corte transversal y alcance descriptivo, junto con el enfoque cualitativo sustentado en la investigación – acción. En este sentido, se analizará cada etapa del proceso de exoneración de tributos al comercio exterior en la importación de vehículos para personas discapacitadas. A tal efecto, se aplicarán entrevistas semiestructuradas al personal de comercio exterior, representantes de las entidades públicas, asesores comerciales y a personas discapacitadas, con el fin de identificar cuellos de botella y puntos críticos en la gestión.

La presente investigación se justifica por la necesidad de mejorar la eficiencia en los procesos de exoneración de vehículos importados para personas con discapacidad y de garantizar un acceso más oportuno a este beneficio social. Su importancia radica en que contribuye tanto al fortalecimiento de la gestión operativa de la empresa Ambacar y a la optimización de la interacción con las instituciones públicas, lo que genera un impacto positivo en la calidad del servicio, satisfacción del cliente y el cumplimiento efectivo de políticas públicas.

CAPITULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1. Antecedentes de exención de tributos al comercio exterior para la importación vehículos de personas con discapacidad en el Ecuador

Historia del Comercio Exterior

El comercio exterior constituye una de las actividades económicas más antiguas de la humanidad, cuya evolución ha estado estrechamente vinculada al desarrollo de las sociedades, los sistemas productivos y las relaciones entre territorios. En primer lugar, es necesario conceptualizar al comercio exterior como el intercambio de bienes, capitales y servicios, ente dos o más países, regulado por acuerdos bilaterales o/y normas internacionales (Pérez, 2015).

En cuanto a su origen es esencial iniciar desde el período neolítico y descubrimiento de la agricultura, en donde surge el trueque como mecanismo para satisfacer necesidades básicas mediante el intercambio de bienes producidos localmente, este sistema primitivo marcó el inicio de las relaciones comerciales, a escala local, pero que posteriormente se expandieron hacia intercambios regionales e internacionales (Carreira, 2022).

Gracias a la evolución de las civilizaciones antiguas, el comercio adquirió mayor complejidad y relevancia estratégica, pues durante la Edad Antigua, surgieron importantes rutas comerciales que conectaban diferentes regiones del mundo, como la Ruta de la Seda la cual facilitó la conexión comercial entre Asia, Europa y África. Tanto fue su importancia que, en el siglo III a.C., la dinastía HAN, China destinó parte de su poderío militar a proteger y mantener esta ruta, lo que reconoció su valor para el desarrollo económico y expansión comercial (ONU, Historia del sistema multilateral de comercio, 2024). Algo similar sucedió en el año 30 a.C., cuando el Imperio Romano conquistó a Egipto, para asegurar el abastecimiento de cereales, y evidenciar cómo el comercio y el acceso a recursos estratégicos que influyeron en decisiones geopolíticas.

En la Edad Media y Edad Moderna, el comercio internacional experimentó una expansión impulsada por el desarrollo de nuevas rutas marítimas y el surgimiento de potencias comerciales europeas. El comercio dejó de depender de rutas terrestres y se consolidó a través de conexiones oceánicas, lo que facilitó el intercambio entre continentes. En el siglo XVII, la creación de organizaciones como la Compañía Británica de las Indias Orientales representó un avance hacia formas más estructuradas de comercio internacional, caracterizadas por operaciones a gran escala.

La expansión colonial, hace referencia a las potencias europeas que establecieron relaciones comerciales con territorios de América Latina, África y Asia, orientadas principalmente a la extracción y exportación de recursos naturales. En este marco, el actual territorio ecuatoriano se integró al sistema de comercio exterior bajo una estructura caracterizada por la exportación de productos primarios y la dependencia de las metrópolis (Ordoñez, 2012).

En la Revolución Industrial, se caracterizó por la mecanización y el desarrollo de sistemas de transporte más eficientes, como el ferrocarril y la navegación a vapor. Este proceso permitió una mayor integración de los mercados internacionales, lo que incrementó el volumen y la velocidad del intercambio comercial entre países.

Durante el siglo XX, se alcanzó un nivel de consolidación global, pues después de la Segunda Guerra Mundial, nacieron mecanismos institucionales orientados a regular el comercio internacional y reducir barreras comerciales. En 1947 se estableció el Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio (GATT), el cual promovió la liberación del comercio mediante la reducción progresiva de aranceles y otras restricciones, este acuerdo sentó las bases para el crecimiento sostenido del comercio mundial durante la segunda mitad del siglo XX.

Mientras que, en la primera mitad del siglo XX, en Ecuador el banano reemplazó progresivamente al cacao convirtiéndose el principal producto de exportación, lo que consolidó un patrón de especialización basado en bienes agrícolas. A partir de la década de 1970, el descubrimiento y explotación de petróleo marcó un punto

de inflexión en la economía ecuatoriana, pues dio origen al *boom* petrolero. Como consecuencia, se incrementaron los ingresos por exportaciones, pero también se profundizó la dependencia de un recurso no renovable, lo que generó vulnerabilidad frente a la volatilidad de los precios internacionales.

En la segunda mitad del siglo XX, el comercio exterior ecuatoriano incorporó y consolidó productos como el banano, el café, cacao, junto con el petróleo como principal rubro exportador, además de productos pesqueros como la harina y aceite de pescado. Lamentablemente, la estructura exportadora mantuvo una baja diversificación y una limitada generación de valor agregado, lo que restringió la competitividad internacional del país (Ordoñez, 2012).

La Organización Mundial del Comercio (OMC) se creó el 1995 y representó la mayor reforma del sistema comercial internacional. A diferencia del GATT, este organismo amplió su alcance al incluir el comercio de servicios y la propiedad intelectual, además de establecer mecanismos formales de resolución de disputas, lo que se consolidó como un sistema multilateral más estructurado y dinámico (OMC, 2026).

Actualmente, el comercio exterior se caracteriza por un alto grado de interdependencia entre las economías, impulsado por la globalización, la digitalización y la reducción de barreras comerciales, así mismo, enfrenta desafíos relacionados con tensiones geopolíticas, desigualdades estructurales y la necesidad de adaptación a nuevas dinámicas tecnológicas (MISE, 2026). En el caso de Ecuador, su oferta exportadora continúa concentrada principalmente en productos primarios, entre los que destacan el petróleo, banano, camarón, flores y el cacao, los cuales representan una proporción significativa de las exportaciones totales del país. Por su parte, las importaciones se componen principalmente de bienes industrializados, tales como maquinaria, equipos de transporte, productos químicos y bienes de consumo, lo que muestra una dependencia estructural de bienes con mayor valor agregado provenientes del exterior (Reyna, 2021).

Origen de la Exoneración de Tributos al Comercio Exterior

Los Estados trascendentalmente han desarrollado diversos mecanismos de política económica, es así como, las exenciones tributarias han adquirido un papel clave en la intervención estatal, destinadas a promover sectores estratégicos y atender objetivos de carácter social, económico y público. Desde una perspectiva conceptual, las exenciones tributarias se entienden como disposiciones legales mediante las cuales el Estado libera total o parcialmente el pago de determinados tributos a ciertos sujetos, bienes o actividades, es decir, esta técnica de legislación impositiva impide, total o parcialmente, el nacimiento de una obligación tributaria que corresponde pagar en condiciones normales (Erazo, 2020).

Desde otra perspectiva, las exenciones forman parte del gasto tributario, de manera que este beneficio se visualiza como una renuncia económica de parte del Estado, con el objetivo de incentivar determinadas actividades y garantizar derechos.

La evolución de las exenciones tributarias se ha consolidado como respuesta a la necesidad de equilibrar dos funciones del Estado, la recaudación fiscal y la promoción del desarrollo económico y social. Durante la época colonial, en el actual territorio ecuatoriano (1540-1830), los tributos constituían la principal fuente de financiamiento del Estado, destacándose impuestos como la “alcabala” aplicada al 2% sobre transacciones, el “quinto real “ 20% sobre la producción minera y el “almojarifazgo” impuesto aduanero del 7.5% similar al *ad valorem*. Así mismo, ya se evidenciaban antecedentes de flexibilidad tributaria en los intercambios comerciales por prácticas orientadas a reducir o evitar el pago de impuestos mediante el uso del oro.

Es así como en el siglo XVII, la Corona Española otorgaba exenciones con fines estratégicos, pues las zonas costeras afectadas por la piratería, se exoneraban tributos sobre bienes de primera necesidad para garantizar el abastecimiento, mientras que, en regiones rurales con alta conflictividad social, las exenciones se utilizaban como elemento de control y estabilidad. Este comportamiento evidencia

que desde, sus orígenes, las exenciones tributarias no solo respondían a criterios económicos, sino también a objetivos políticos y sociales (UAL, 2016).

Las reformas borbónicas del siglo XVIII, buscó regular y sistematizar estos beneficios para mayores controles en su aplicación. Sin embargo, durante el periodo de la Gran Colombia, el uso de las exenciones se redujo considerablemente, debido a que se priorizó la recaudación fiscal para sostener el proceso de consolidación estatal, lo que evidenció la tensión estructural entre incentivos tributarios y sostenibilidad fiscal (Reyna, 2021).

Durante la etapa republicana (1830-1930), el sistema tributario ecuatoriano mantuvo una fuerte dependencia de los ingresos aduaneros como principal fuente de financiamiento estatal, lo que limitó la aplicación de exenciones en el comercio exterior debido a su impacto directo sobre la recaudación. No obstante, con el proceso de modernización del Estado (1925-1960), especialmente a partir de la misión Kemmerer y la introducción del impuesto a la renta, el sistema tributario comenzó a estructurarse bajo principios más técnicos, que incorporaba más criterios de equidad, progresividad y control fiscal. Este cambio permitió que las exenciones evolucionaran hacia instrumentos jurídicamente regulados dentro de la política fiscal.

Posteriormente, durante el auge petróleo de la década de 1970, el incremento de los ingresos estatales permitió una mayor flexibilización de la política tributaria, que facilitó la aplicación de beneficios fiscales como mecanismos de incentivos económicos. Desafortunadamente, en las décadas de 1980 y 1990, las crisis económicas evidenciaron la necesidad de recaudar más y controlar el uso de exenciones, lo que llevó a su restricción y evaluación más rigurosa de lo que hoy conocemos como restricciones no arancelarias.

El sistema tributario más estructurado del siglo XXI, basado en impuestos como el Impuesto al Valor Agregado (IVA), el Impuesto a la Renta (IR) y el Impuesto a los Consumos Especiales (ICE), se configuraron para la recaudación, redistribución y desarrollo económico. Su aplicación se vincula directamente con objetivos

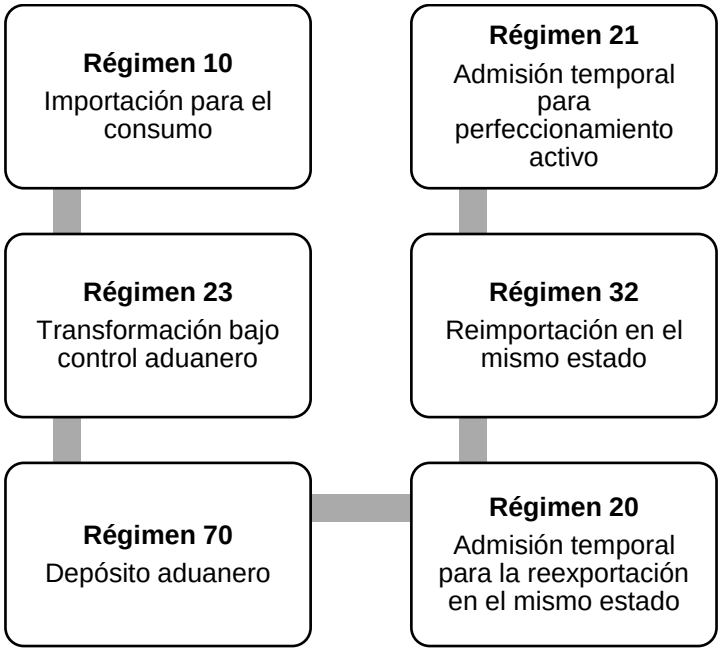
específicos de política pública, como la promoción de sectores productivos y la atención de grupos de atención prioritaria (SRI, 2026).

Por ello, las exenciones inciden directamente en la estructura de costos de importación, pues la eliminación o reducción de tributos como aranceles, IVA o ICE permite reducir el valor final de los bienes importados. En este sentido, la efectividad de la exención aplicada a la importación de vehículos para personas con discapacidad depende de la gestión interna de la concesionaria y los controles instituciones lo que incluye tiempos de respuesta, cuellos de botella y validaciones interinstitucionales aspectos que constituyen el eje central del presente estudio.

Regímenes de Importación

Son normativas aduaneras que regulan el ingreso de mercancías provenientes del exterior. Estos determinan las condiciones, requisitos y tratamientos aplicables a los bienes que ingresan al territorio nacional, los cuales deben ser declarados por el importador conforme a la legislación vigente (Mise, 2024).

Figura 1. Principales de Regímenes de Importación



Fuente: (COPCI, 2010)

En el proceso de importación de vehículos exonerados para las Personas con

Discapacidad (PcD), los regímenes 10 (Importación de para el consumo) y 70 (Depósitos aduaneros), no operan de forma excluyente, sino complementaria. Inicialmente, el Régimen 70 permite el ingreso y almacenamiento del vehículo bajo control aduanero sin el pago de tributos, mientras se gestiona la aprobación de las solicitudes ingresadas por el sistema ECUAPASS.

Una vez que se obtiene el beneficio fiscal, la mercancía se somete al régimen 10, en el cual se realiza la nacionalización definitiva con la exoneración correspondiente de la PcD. Esta combinación integra un esquema secuencial que desacopla la llegada física del vehículo del cumplimiento administrativo, de manera que reduce tiempos de inactividad en el despacho aduanero y permite una gestión más eficiente del proceso en Ambacar.

Exenciones tributarias en el Ecuador

El Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones (COPCI), regula las operaciones del comercio exterior, regímenes de importación, exenciones y procedimientos aduaneros. El artículo 125 de este código, detalla que están exentas al pago de todos los tributos del comercio exterior las siguientes mercancías:

Tabla 1. Mercancías que exentan tributos al comercio exterior

a.	Efectos personales de viajeros
b.	Menajes de casa y equipos de trabajo
c.	Asistencias humanitarias por emergencia o desastre a favor de entidades públicas.
d.	Lo que importe el Estado, instituciones, empresas y organismos públicos.
e.	Donaciones provenientes del exterior, para instituciones públicas o privadas sin fines de lucro. Además, aclara que no habrá exenciones de impuestos en las donaciones de vehículos, excepto las ambulancias, vehículos clínicos, coches de biblioteca, carros de bomberos o similares que su función concuerde con la institución beneficiaria.
f.	Féretros o ánforas que contengan cadáveres o restos humanos.
g.	Muestras sin valor comercial, dentro de los límites y condiciones que establezca aduana.
h.	Las previstas en la Ley de Inmunidades, Privilegios y Franquicias Diplomáticas, acreditadas ante el gobierno nacional.
i.	Los aparatos médicos, ayudas técnicas, herramientas especiales, materia prima para órtesis y prótesis que utilicen las personas con discapacidades para su uso o las personas jurídicas encargadas de su protección. Los vehículos para estos mismos fines, dentro de las limitantes previstas en la Ley sobre Discapacidades.
j.	Los paquetes postales, dentro de los límites que establezca el Reglamento al presente Código, y las leyes y acuerdos internacionales que suscriba Ecuador.
k.	Fluidos, tejidos y órganos biológicos humanos, para procedimientos médicos a realizarse

	confirme la legislación aplicable para el efecto.
l.	Los objetos y piezas pertenecientes al Patrimonio Cultural del Estado importados o repatriados que realicen las instituciones del Estado.
m.	Desperdicios de mercancías amparadas en regímenes especiales que destruyan conforme regulaciones del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.
n.	Los equipos y elementos para ser utilizados exclusivamente en el desarrollo de proyectos de investigación o de innovación social, por las que se encuentran acreditadas ante la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.
n)	Los bienes, productos e insumos destinados a actividades artísticas y culturales, que cuenten con informe técnico favorable del Ministerio de Cultura y Patrimonio.
o)	La importación de bienes de capital y materias primas efectuados por las sociedades.

Fuente: *(COPCI, 2024)*

Para el desarrollo del presente estudio se destaca al inciso i., que menciona sobre el beneficio de la importación de vehículos para las PcD que tengan un porcentaje de discapacidad mayor o igual a 30% de discapacidad para acceder a beneficios tributarios totales o proporcionales según lo establecido:

Tabla 2. Categorización para beneficios de Porcentajes de Discapacidad

Grado de discapacidad	Porcentaje para aplicación del beneficio	Código liberatorio
Del 30% al 49%	60%	0741
Del 50% al 74%	70%	0742
Del 75% al 84%	80%	0743
Del 85% al 100%	100%	0746

Fuente: (SENAE, 2026)

Los beneficios tributarios de exoneración del Impuesto a la Renta y devolución del Impuesto al Valor Agregado también se aplicarán de manera proporcional, según la tabla que antecede.

Normativa del régimen de exoneración en el Ecuador para PcD

La Constitución de la República del Ecuador (2008) reconoce a las PcD como grupo de atención prioritaria. En su artículo 35 establece la obligación del Estado de garantizar sus derechos con la atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado; mientras que el artículo 47 dispone medidas específicas como la exoneración de tributos en la importación de bienes de uso personal, que esto incluye vehículos adaptados o necesarios para su movilidad.

En el artículo 6 de la *Ley Orgánica de Discapacidades* menciona que “se considera

persona con discapacidad a toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, en la proporción que establezca este reglamento".

Por consiguiente, la importación de vehículos destinados a personas con discapacidad se configura como una operación del comercio exterior con un enfoque social, orientada a garantizar el acceso a medios de movilidad que faciliten la inclusión social y económica.

A nivel legal, los artículos 88, 92 y 94 de la Ley Orgánica de Discapacidades regula la importación y compra de vehículos ortopédicos, adaptados y no ortopédicos como un régimen de exención tributaria, que establece la exoneración de tributos bajo condiciones específicas. Entre las que se indica las más importantes:

- Límites en el valor *Free on Board* (FOB): 60 Salarios Básicos Unificados (SBU) en transportes para uso personal y 120 SBU para transporte colectivo destinado exclusivamente a personas jurídicas sin fines de lucro
- Frecuencia de Importación: Una (1) sola vez cada (4) años.
- Cumplimiento de requisitos técnicos y administrativos; la autoridad sanitaria nacional coordina con la autoridad tributaria nacional, el control y fiscalización de este beneficio.
- Estado del vehículo importado: nuevo o de hasta 3 años de fabricación
- El vehículo podrá ser conducido por la persona con discapacidad beneficiaria, miembros de su núcleo familiar (padres, hijos dependientes y el cónyuge o conviviente en unión de hecho), así como también, por un tercero extraño, siempre que la PcD se encuentre en el vehículo.
- El régimen contempla mecanismos del control posterior, mediante la intervención del Servicio de Rentas Internas (SRI), que reliquidará el impuesto por su totalidad de los valores exentos, más los intereses respectivos con la Autoridad Sanitaria Nacional, lo que refuerza el carácter regulador y condicionado.

Tributos del Comercio Exterior

En materia tributaria, la Ley de Régimen Tributario Interno y su reglamento complementa este marco legal al establecer las disposiciones relacionados con impuestos:

- *Ad Valorem*: cobrado sobre el valor CIF (*Cost, Insurance and Freight*).
- Fondo De Desarrollo para la Infancia (FODINFA): 0.5% sobre el valor en aduana.
- Impuesto a los Consumos Especiales (ICE): Crítico en vehículos, dado que su tasa varía según el cilindraje y precio de venta.
- Impuesto al Valor Agregado (IVA): Aplica sobre la sumatoria de la base imponible aduanera y los impuestos desglosados.

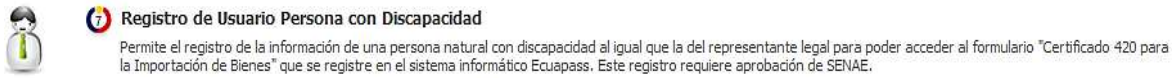
En conjunto, este marco legal, evidencia la existencia de un sistema normativo robusto que reconoce y garantiza los derechos de las PcD; sin embargo, su adecuada aplicación depende de la eficiencia de los procesos administrativos y de la articulación entre las instituciones involucradas, aspecto que constituye el objeto de análisis de la presente investigación.

1.2. Factores administrativos y eficiencia operativa en los procesos de exoneración de tributos al comercio exterior

Situación actual del proceso de exoneración de vehículos importados

La dependencia de la coordinación interinstitucional entre las entidades como los organismos de control sanitario, tributario y aduanero introduce rigidez en el flujo del proceso, que genera retrasos en la gestión de los trámites. Esta situación se ve forzada por la existencia de procedimientos secuenciales y sistemas que no siempre garantizan una interoperabilidad eficiente, lo que puede derivar en reprocesos administrativos y duplicidad de validaciones.

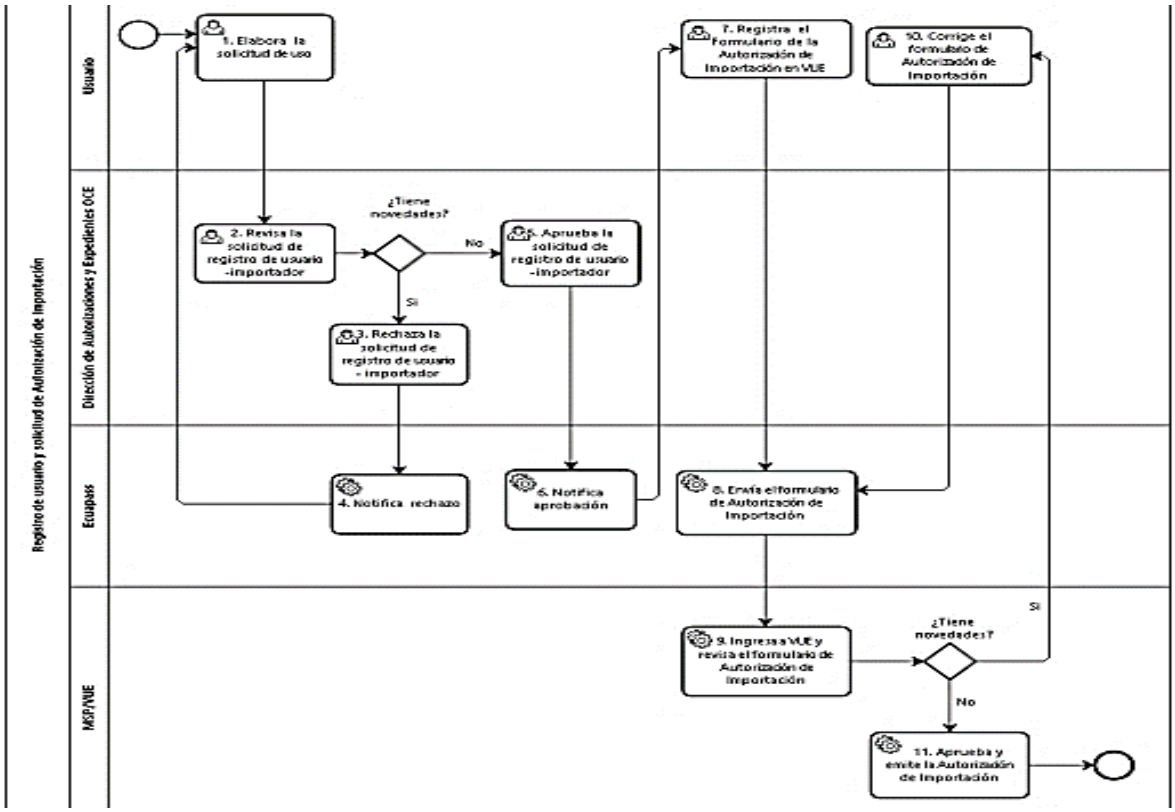
Ilustración 1. Selección del Registro de Usuario PcD



Fuente: (ECUAPASS, 2026)

Registro de usuario importador (persona con discapacidad). El proceso inicia con la solicitud de registro como Importador a la persona discapacitada. Se crea un ID USUARIO, que toma en cuenta los nombres de la PcD, se llena campos como cédula de identidad, dirección de dónde vive, correo electrónico y adjunto la cédula ecuatoriana actualizada y vigente como respaldo. En el caso de la persona sea menor de edad también se completa los campos del representante legal y se firma bajo el nombre del mismo. Como resultado tenemos las credenciales del sistema ECUAPASS (Ruc: (cédula PcD + 999), ID USUARIO y la clave registrada), para dar continuidad al proceso dentro de esta plataforma.

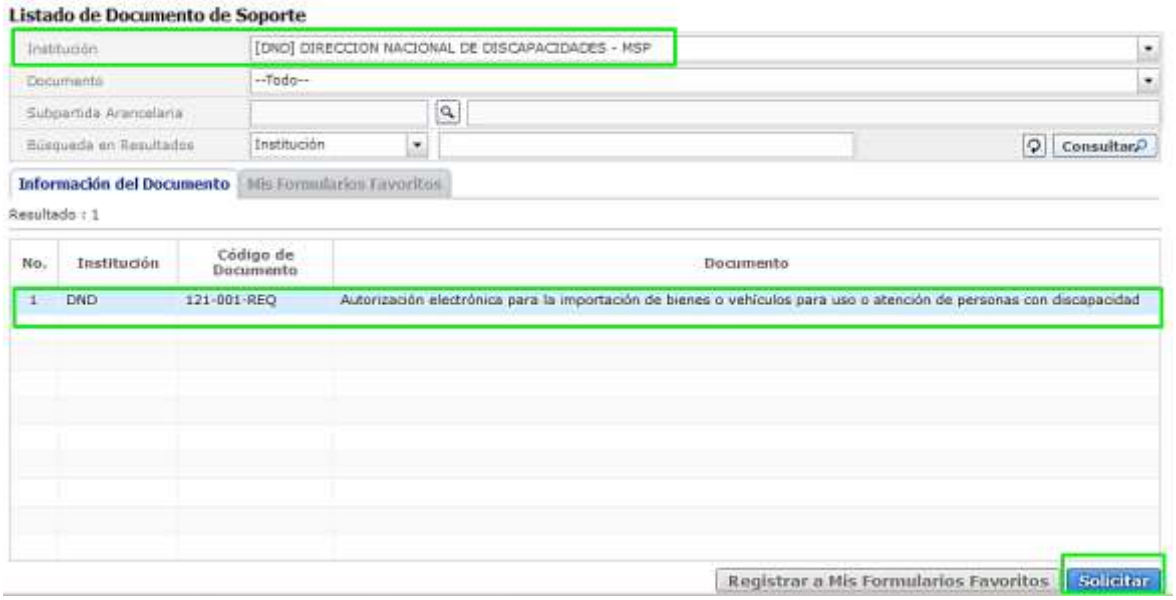
Figura 2. Procedimiento del Registro de Usuario y Solicitud para la Importación de Bienes y Vehículos para personas con discapacidad.



Fuente: (SENAE, 2026).

Solicitud de Autorización electrónica para la importación de bienes o vehículos para uso o atención de personas con discapacidad. Esta solicitud se direcciona a la entidad sanitaria, el Ministerio de Salud Pública (MSP), por medio de la Ventanilla Única Ecuatoriana (VUE).

Ilustración 2. Solicitud a la oficina de Dirección Nacional de Discapacidades (DND) - MSP

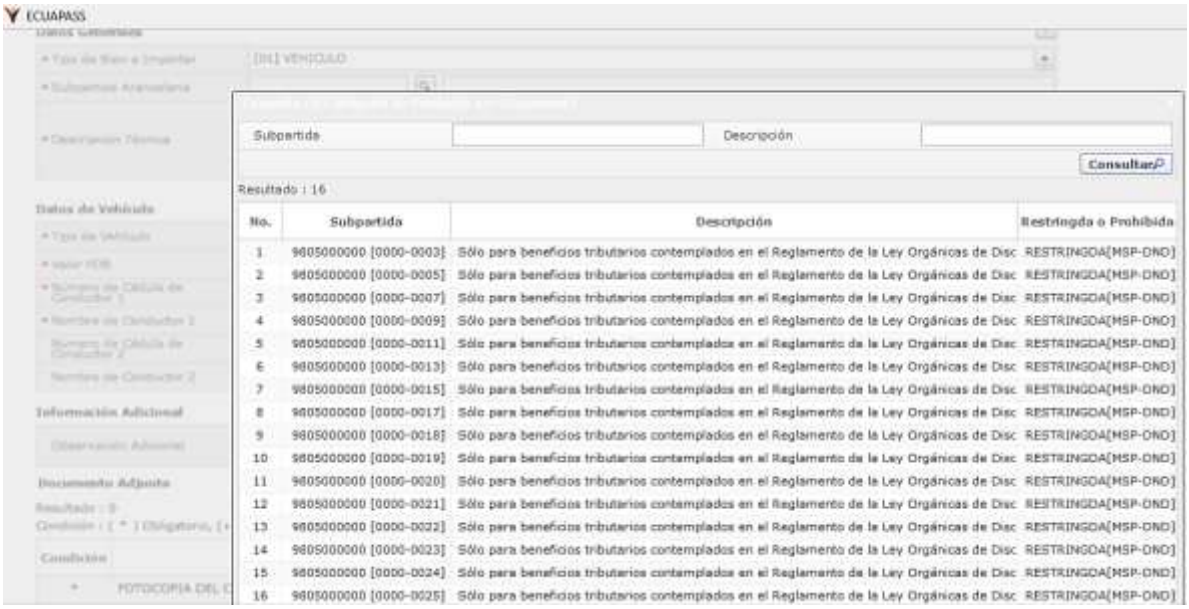


Fuente: (ECUAPASS, 2026)

Se llenan campos de información personal de la persona beneficiada y su representante legal en el caso que aplique. También se especifica el bien a importar, en este caso seleccionamos vehículo, y seleccionamos la partida arancelaria según corresponda:

- Subpartida: 9805.00.00.00 (Ver Anexo 6.)
- Código Complementario: 0000
- Código Suplementario: 0003,0005, 0007, 0009, 0011, 0013, 0015, 0017, 0018, 0019, 0020, 0021, 0022, 0023, 0024 o 0025 según corresponda.

Ilustración 3. Selección partida arancelaria



Fuente: (ECUAPASS, 2026)

Se añade datos del vehículo, si es un vehículo ortopédico o no ortopédico, automático o mecánico, su valor FOB, y el número de cédulas de las licencias autorizadas. Se adjunta la cédula actualizada de la PcD, fotocopia del carné de discapacidad o certificado médico emitido por el MSP, fotocopia de las licencias de conducir y la ficha técnica del vehículo sobre el cual solicita esta autorización (MSP, 2020). La Dirección Nacional de Discapacidades (DND) hasta inicios de marzo del 2026, se solía tomar un tiempo de alrededor de 45 días, en dar una respuesta favorable o enviar una subsanación, mediante la VUE. Sin embargo, a mediados del 2026, se han registrado cambios importantes en el liderazgo de las instituciones encargadas de las políticas de discapacidad en Ecuador, dilatándose los tiempos de respuesta excesivos (DND, 2026).

Solicitud de exoneración de tributos para la importación de bienes y vehículos para PcD. Esta es la fase final para receptar toda la documentación aprobatoria que necesita la aduana para aceptar el trámite de importación. En esta solicitud finalmente se dirige al distrito de aduana más cercano de la dirección de la PcD.

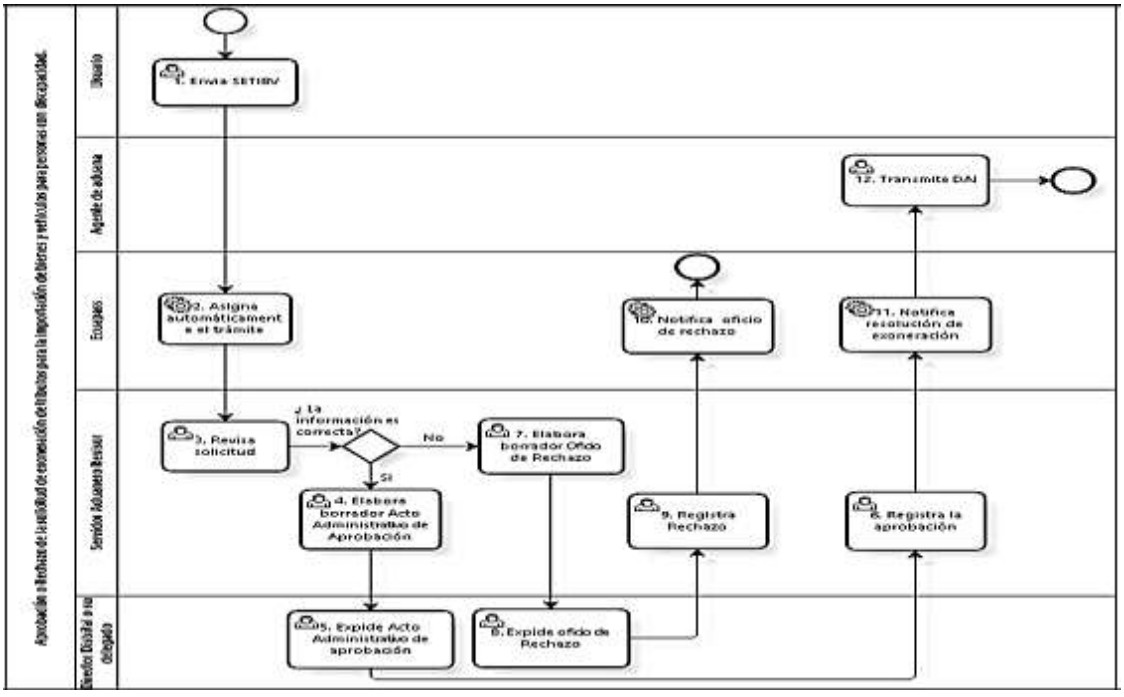
Ilustración 4. Ruta para el ingreso de solicitud de exoneración de tributos



Fuente: (ECUAPASS, 2026)

Se detalla marca, modelo, año de fabricación, chasis, transmisión, origen del vehículo y se adjunta la autorización electrónica emitida por la entidad sanitaria, factura comercial original del bien, documentos de identidad y licencias, contrato de compraventa o documento que acredite la transacción comercial, acreditación del representante legal de la PcD solo en el caso de ser menor de edad o para casos especiales la copia notariada del curador o tutor.

Figura 3. Procedimiento de la Solicitud de exoneración de tributos para la importación de bienes y vehículos para PcD.



Fuente: (SENAE, 2026).

Factores administrativos que afectan a la eficiencia del proceso

En el ámbito de la administración pública, la burocracia se concibe como un modelo de organización racional y legal basado en la división técnica del trabajo, la jerarquía de autoridad, la formalización de normas y la impersonalidad en la toma de decisiones, elementos orientados a garantizar control, legalidad y previsibilidad en la gestión (Britannica, 2023).

En el presente estudio la burocracia influye de manera directa en la generación de demoras, pues la existencia de múltiples entidades involucradas, como el MSP, SENAE y SRI, implican validaciones dobles secuenciales sobre la misma información. Esta estructura genera cuellos de botella en fases críticas, especialmente en la solicitud electrónica dirigida al MSP, donde la acumulación de trámites supera la capacidad de respuesta institucional.

1.3. Estrategias en el proceso de exoneración de vehículos importados para personas con discapacidad en el Ecuador

Importancia de la gestión eficiente de procesos

La gestión del proceso y su eficiencia son elementos que destacan para mejorar el desempeño organizacional en entornos dinámicos y altamente regulados. En la actualidad, la gestión por procesos se considera un factor clave para optimizar recursos, reducir tiempos y mejorar la calidad del servicio mediante el análisis y rediseño continuo de las actividades organizacionales.

Además, diversos estudios destacan que la optimización de procesos permite mejorar la eficiencia operativa y la toma de decisiones basada en datos, especialmente cuando se integran herramientas tecnológicas y analíticas (Ackermann, 2024).

Por lo que se sintetiza que las demoras se originan por factores externos, como la burocracia de las instituciones públicas y las deficiencias internas de una empresa

relacionadas con la falta de estandarización, control de tiempos y gestión de información.

Estructura del proceso de importación

- Selección y verificación del vehículo. En esta etapa se evalúa el cumplimiento de requisitos técnicos y normativos, pues en Ecuador, la normativa establece que los vehículos importados deben ser nuevos y corresponder al año de importación o al siguiente, lo cual limita de manera significativa la importación de vehículo usados (COMEX, 2016).
- Negociación internacional. Esta fase implica la formalización de la relación comercial mediante instrumentos como la factura proforma y el uso de *Incoterms*, que determinan la distribución de riesgos, costos y responsabilidades entre exportador e importador (UFV, 2025).
- Gestión documental y registro. El importador debe estar registrado en el sistema ECUAPASS y cumplir con los requisitos documentales exigidos por la autoridad aduanera, lo cual constituye una condición previa indispensable para la operación (SENAE, 2025).
- Transporte internacional. Es el sistema que integra operaciones logísticas y medios marítimos, aéreos o terrestres que posibilitan la movilización de mercancías entre distintos países, que cumplen normativas aduaneras (UFV, 2025).
- Proceso de Importación y nacionalización del Vehículo. La concesionaria importadora de vehículos, se encargará de hacer la nacionalización bajo el Régimen 70. Según el Art. 152 del (COPCI, 2010) el Régimen de Depósito Aduanero también conocido como Régimen 70, en un régimen especial aduanero de importación, mediante el cual las mercancías importadas son almacenadas por un periodo determinado bajo el control y autorización de la aduana. El agente de aduana presentará documentos de control como la autorización electrónica emitida por el MSP, factura comercial, resolución aprobatoria de la exoneración de tributos para bienes y vehículos para las PcD, el certificado de la casa comercial que especifique el valor FOB (SENAE, 2024).

Como resultado después de la transmisión de la Declaración Aduanera de importación (DAI), en el Aforo Físico, el aforador revisará y revalidará los requisitos de valor, información declarada, según conste en la documentación; para finalmente emitir el informe de Salida Autorizada y poder retirar la mercancía.

- Retiro y matriculación. Finalmente, el vehículo debe ser retirado del puerto y registrado ante la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) para su circulación legal dentro del territorio nacional.

Modelos estratégicos y mejora continua para la optimización operativa

La competitividad dentro de los negocios internacionales exige que la optimización de las operaciones logísticas y aduaneras integre metodologías de administración, calidad e innovación tecnológica.

Tabla 3. Matriz de fundamentación teórica para la optimización operativa

Enfoque Teórico	Autor (Año)	Postulado Central
Mejora Continua (Kaizen)	(Helemold, 2025), (Duriraj, 2025)	La tecnología potencia los cambios progresivos para eliminar ineficiencias, recortar tiempos de respuesta y elevar la calidad en las operaciones del comercio exterior.
Cadenas de Valor y ventaja competitiva	(Porter, 1985)	La ventaja competitiva radica en la eficiencia operativa global y se alcanza mediante la transparencia informativa y la digitalización para erradicar reprocesos logísticos.
Núcleo de la Estrategia	(Rumel, 2011)	La estrategia eficaz ataca la fricción central del sistema y su ejecución requiere Inteligencia de Negocios (BI) para anticipar plazos aduaneros y prevenir sobrecostos.
Alineación Organizacional	(Hax & Majluf, 1996)	La innovación tecnológica requiere alineación corporativa. El talento humano requiere políticas claras y certificaciones para minimizar los riesgos operativos en la gestión.

Fuente: Elaboración propia

El análisis crítico de estas cuatro perspectivas aporta al presente estudio el sustento teórico de la eficiencia operativa del proceso de importación con exoneración por discapacidad.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

Con el fin de analizar las limitaciones operativas en el proceso de importación de vehículos con exoneración de tributos para las PcD, la presente investigación examina factores relacionados con los tiempos de respuesta, la generación de subsanaciones, la gestión documental y la intervención de entidades externas, como el MSP. Es por ello que el diseño metodológico establece herramientas necesarias para obtener información válida y pertinente que permita comprender el fenómeno estudiado y sustentar propuestas de mejora.

En relación con esto, la epistemología es el fundamento que orienta la construcción y validación del conocimiento científico dentro de una investigación. Según Navarro (2015), la validez de los resultados depende de la correspondencia entre el enfoque adoptado y las decisiones metodológicas aplicadas durante el estudio. Bajo esta perspectiva, la epistemología permite definir la forma en que se aborda el objeto de estudio, los métodos empleados para la recopilación de información y los criterios utilizados para interpretar los resultados obtenidos. En consecuencia, su aplicación respaldará el análisis de las limitaciones operativas del proceso de exoneración vehicular, lo que garantiza coherencia entre el problema planteado, los objetivos de investigación, la información recopilada y las conclusiones derivadas del estudio.

2.1. Tipo, enfoque y métodos de investigación

Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva puesto que se enfoca en el análisis del proceso de importación de vehículos con exoneración de tributos para las PcD, con el propósito de identificar las principales limitaciones operativas relacionadas con los tiempos de respuesta y puntos críticos de la gestión. Según (Hernández, 2014), los estudios descriptivos permiten especificar características y dimensiones de un fenómeno mediante el análisis de su comportamiento en un determinado contexto.

De esta manera, la investigación aporta estrategias de mejora orientadas a optimizar la gestión del proceso dentro del área de importaciones de la empresa Ambacar, a través de mecanismos de control, levantamiento y automatización de información operativa para el seguimiento de tiempos y validaciones institucionales.

Enfoque

El presente estudio adopta un enfoque mixto, al integrar componentes cuantitativos y cualitativos para obtener una comprensión integral del problema. De acuerdo con el autor Sampieri (2014), el investigador puede aplicar una metodología cuantitativa cuando los problemas requieren establecer tendencias, por otro lado, se debe aplicar un enfoque cualitativo, cuando un problema se oriente a ser explorado para su comprensión.

En este sentido, el componente cuantitativo permitirá recopilar y analizar información relacionado con el nivel de percepción, satisfacción y dificultades del proceso mediante la aplicación de encuestas estructuradas dirigidas a los asesores comerciales y clientes que han excedido a obtener su vehículo importado gracias a este beneficio de exoneración. Por otra parte, el componente cualitativo se desarrollará a través de entrevistas semiestructuradas dirigidas al personal del comercio exterior, jefaturas comerciales y la jefatura del departamento de importación de la empresa Ambacar, lo que permitirá conocer de manera objetiva y profesional las limitaciones, experiencia y puntos críticos de la gestión operativa.

De esta manera, la integración de ambos métodos permitirá relacionar información medible con el análisis de las dinámicas operativas del proceso, lo que fortalecerá la interpretación de resultados y la identificación de oportunidades de mejora dentro de la gestión analizada.

Diseño de la investigación

La presente investigación emplea un diseño no experimental y transversal, puesto que el estudio se centra en la observación y análisis del proceso de importación de vehículos con exoneración de tributos en su contexto natural, sin manipular deliberadamente las variables objeto de estudio. Según (Agudelo, Aigneren, & Ruiz, 2008), los diseños no experimentales

permiten analizar los fenómenos tal como ocurren en la realidad, sin intervenir directamente en su comportamiento.

Asimismo, el diseño transversal también conocido como transeccional, resulta adecuado por la investigación, ya que la recolección de información se realizará en un periodo determinado, lo que permitirá analizar la situación actual del proceso, los tiempos de respuesta, la generación de subsanaciones y los retos presentes dentro de la gestión operativa. Además, este diseño facilita el estudio de comportamientos, procedimientos y percepciones a partir de información real obtenida dentro del entorno empresarial analizado.

Instrumentos de recolección de datos

Para la recopilación de información se emplearán instrumentos cuantitativos y cualitativos acordes al enfoque mixto de la investigación, con el fin de obtener datos relacionados con la gestión operativa, validación documental y percepción del proceso de importación de vehículos con exoneración de tributos.

Tabla 4. Instrumentos de recolección de datos

Instrumentos	¿A quiénes se dirige?	¿Qué permitirá?
Encuesta	Enfoque cuantitativo 30 preguntas Se aplicará al personal involucrado directamente en el proceso de importación de vehículos exonerados (Asesores comerciales y familiares y/o personas con discapacidad beneficiarias del proceso).	Obtener información cuantificable relacionada al nivel de conocimiento del proceso, claridad de requisitos, tiempos de respuesta, satisfacción de la comunicación y gestión del proceso de exoneración de tributos.
Entrevista	Enfoque cualitativo 12 preguntas Se dirigirá a actores estratégicos vinculados al proceso de importación y validación documental, entre ellos personal de comercio exterior y jefaturas del área comercial y de importación de la empresa Ambacar.	Obtener una compresión más profunda sobre experiencias, percepciones, criterios y problemáticas presentes dentro del proceso, así como identificar cuellos de botella y oportunidades de mejora continua.

Fuente: Elaboración propia

Herramientas y fuentes de investigación

La investigación utilizará fuentes primarias y secundarias para la obtención de información relacionada con el proceso de importación de vehículos con exoneración de tributos para personas con discapacidad.

Las fuentes primarias estarán conformadas por la información recopilada mediante encuestas realizadas en Google Forms y entrevistas asincrónicas aplicadas a los actores involucrados dentro del proceso de importación y gestión documental.

Por otra parte, las fuentes secundarias corresponderán a registros operativos internos de la empresa Ambacar, expedientes de importación, frecuencia de subsanaciones, aprobaciones, rechazos, normativa legal, resoluciones institucionales, artículos científicos y documentación bibliográfica relacionada con comercio exterior y exoneración de tributos.

Universo, población y muestra

La recolección de datos de la presente investigación, parte con la identificación del universo que metodológicamente se define como el conjunto de todos los elementos (personas, objetos, sistemas, sucesos, bases de datos) que podrían ser observadas individualmente en el estudio (López, 2004). Es por ello que, en la presente tesis, el universo se conforma por las concesionarias automotrices del Ecuador que participan en procesos de importación y comercialización de vehículos mediante la aplicación del beneficio de exoneración de tributos para las PcD.

Según la Asociación de Empresas Automotrices Del Ecuador (AEADE), las concesionarias que destacan por su volumen de importaciones en este tipo de procesos de exención tributaria por discapacidad son:

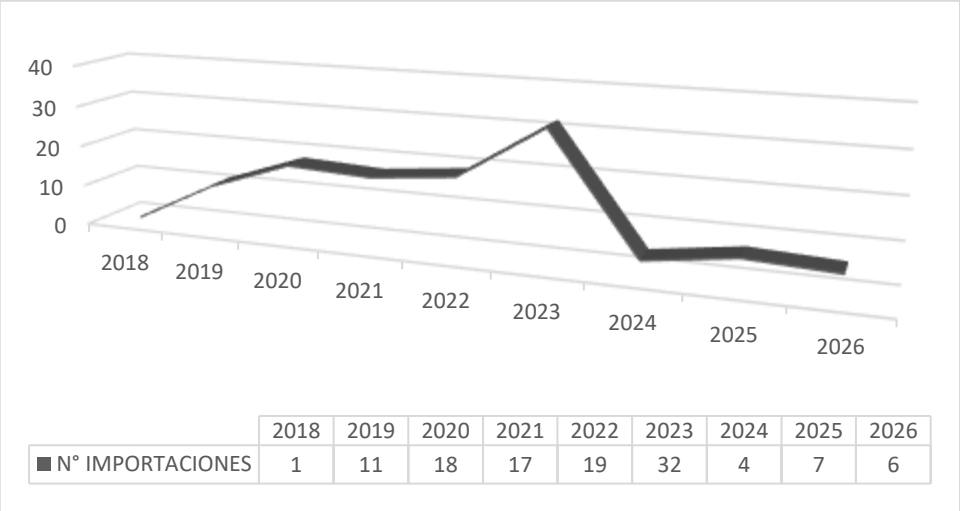
Tabla 5. Empresas que importan vehículos para personas con discapacidad

Nombre de la concesionaria	RUC	Link Plan Exonerados
AMBACAR CIA. LTDA.	1890010705001	https://ambacar.ec/carros-exonerados/
AUTOMOTORES Y ANEXOS S.A. AYASA	1790014797001	https://www.nissan.com.ec/nissan-sin-limites-vehiculos-exonerados.html
QUITO MOTORS HOLDING ECUADOR S.A.	0990064490001	https://www.quitomotors.com.ec/exonerados
CASABACA S.A.	1790009459001	https://www.casabaca.com/exonerados/start-your-impossible
AEKIA S.A.	1791739205001	https://www.kia.com/ec/shopping-tools/exonerated-vehicles.html
ASSA-AUTOMOTORES DE LA SIERRA S.A.	1890000130001	https://www.assachevrolet.com.ec/vehiculos-exonerados
MANUFACTURAS ARMADURIAS Y REPUESTOS ECUATORIANOS S.A. MARESA	1790279901001	https://landing.chery.com.ec/exonerados

Fuente: Elaboración Propia

El objeto de estudio es la empresa AMBACAR CIA. LTDA., que destaca por sus altos volúmenes de importación de vehículos desde la década de 1970. En el año 2018, la empresa inició la aplicación de los procesos de importación con exenciones de tributos acorde al porcentaje de discapacidad de cada cliente, esto impactó positivamente a la empresa, al mostrarse como una concesionaria que integra las necesidades de las personas con discapacidad, aplica todo el proceso operativo estratégicamente y muestra una ventaja competitiva frente a las demás concesionarias al llevar 56 años en el mercado ecuatoriano.

Ilustración 5. Importaciones de vehículos de Ambacar bajo el Régimen 70



	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
N° IMPORTACIONES	1	11	18	17	19	32	4	7	6

Fuente: Elaboración Propia

En este sentido, la población de estudio está confirmada por 103 personas, entre asesores comerciales y clientes beneficiarios del proceso de exoneración de tributos de la empresa Ambacar. Debido a que se trata de una población finita y conocida, el tamaño de la muestra se determinó mediante la fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra en poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 95% (Anexo 3.), un margen de error del 5% y una proporción esperada de éxito y fracaso de 0.50, valores que maximizan la variabilidad de la muestra.

$$n: \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n: tamaño de la muestra

N: tamaño de la población (103)

Z: valor del nivel de confianza del 95% (1,96)

p: probabilidad de ocurrencia del fenómeno (0,50)

q: probabilidad de no ocurrencia del fenómeno (0,50)

d: margen de error permitido (5%)

Se sustituye los valores en la fórmula y se obtiene el siguiente resultado:

$$n: \frac{103 \times (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50}{(0.05)^2 \times (103-1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n: \frac{98.92}{1.215}$$

$$n: 81.41$$

En consecuencia, la muestra queda confirmada por 81 participantes, distribuidos entre asesores comerciales y clientes beneficiarios del proceso de exoneración de tributos de la empresa Ambacar.

En el componente cuantitativo, la selección de los participantes se realizó mediante un muestro no probabilístico de tipo intencional, debido a que se establecieron criterios específicos de inclusión acordes con los objetivos de la investigación. En el caso de los asesores comerciales, se consideró únicamente a aquellos que venden este tipo de negocios bajo el beneficio de exoneración por discapacidad, mientras que, para los clientes, se incluyó exclusivamente a quienes se han beneficiado y concluido su proceso. Según Hernández Sampieri (2014), esta metodología permite seleccionar unidades de análisis relevantes, lo

que ayuda a recopilar información proveniente de participantes con experiencia directa en el fenómeno de estudio, que garantiza las pertinencia y calidad de los datos obtenidos.

A partir de los expuesto, en el componente cualitativo, la muestra para la entrevista estará integrada por 5 personas, entre ellos actores estratégicos vinculados al proceso operativo y documental como el personal del área del comercio exterior, jefaturas de las áreas comercial e importaciones y funcionarios relacionados con procesos de validación institucional.

2.2. Análisis y diagnóstico del proceso de exoneración de vehículos importados para las personas discapacitadas en la empresa Ambacar.

Definición Operacional

La operacionalización de variables es un proceso metodológico esencial en la investigación científica, ya que permite transformar conceptos abstractos en elementos observables y medibles mediante indicadores específicos, así como también, establece un puente entre la teoría y realidad. Según Korn citado por (Bauce, Cordova, & Avila, 2018), este proceso comprende tres fases: la definición nominal, que precisa el significado de la variable dentro del marco teórico, la definición real, que descompone el concepto en dimensiones que lo integran y la definición operacional que establece los indicadores, procedimientos y actividades necesarias para medir la variable.

Encuesta

A continuación, se aplica la tabla de operacionalización de variables, para estructurar las preguntas de la encuesta alineadas al marco teórico. En este sentido, para este instrumento cuantitativo se diseñan 30 preguntas (13 del primer epígrafe, 9 del segundo epígrafe y 8 del tercer epígrafe). En este sentido, se emplea una escala de Likert, donde 1 corresponde a “totalmente en desacuerdo” y 5 a “totalmente de acuerdo”, con preguntas de frecuencia, preferencia y tiempo, según la información requerida. En este sentido, la aplicación de las mismas, facilita la tabulación e interpretación estadística de los resultados mediante SPSS, lo que permite analizar de manera estructurada los resultados obtenidos.

Tabla 6. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	SUBDIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS
Proceso de importación de vehículos con exoneración de tributos para personas con discapacidad. (Variable Independiente)	Fundamentos teóricos, normativos y gestión documental del proceso de exoneración e importación de vehículos para las PcD.	Conocimiento general del beneficio y comprensión del proceso (1,2) Normativa y requisitos documentales (3,4, 5,6) Gestión documental y herramientas del proceso (7,8) Validaciones y seguimiento institucional (9,10,11,12,13)	1. Conocimiento conceptual del beneficio tributario 2. Comprensión de las etapas del proceso 3.Claridad de requisitos 4. Orientación documental 5. Uso de firma electrónica 6. Nivel de conocimiento de trámites realizados en ECUAPASS 7. Solicitudes adicionales de documentación 8. Observaciones documentales 9. Tiempos de respuesta institucional 10. Subsanaciones institucionales 11. Tiempo total del proceso 12. Comunicación entre los involucrados del proceso 13. Seguimiento del proceso	1. Conozco el beneficio de exoneración de tributos para la importación de vehículos destinados a personas con discapacidad. 2. Las principales etapas del proceso de exoneración e importación del vehículo. 3. Los requisitos solicitados para acceder al beneficio de exoneración son claros y comprensibles. 4. La información proporcionada durante el proceso facilita el cumplimiento de los requisitos documentales. 5. Existe claridad sobre el uso de la firma electrónica dentro del proceso de exoneración. 6. Entiendo qué trámites se realizan mediante el sistema de la aduana (ECUAPASS). 7. Las solicitudes de documentación adicional ocurren con frecuencia durante el proceso. 8. Las observaciones documentales (cédula, licencias, planilla, firma electrónica, pagos mínimos) retrasan el avance. 9. Los tiempos de validación institucional (MSP, SENAE, ANT) afectan significativamente el desarrollo del proceso. 10. Las subsanaciones o nuevas solicitudes generan retrasos importantes dentro del acuerdo del trámite de exoneración. 11. El tiempo requerido para completar el proceso de exoneración e importación del vehículo fue razonable. 12. La comunicación entre asesor comercial, cliente y área de importaciones facilita el desarrollo del trámite. 13. El seguimiento brindado durante el proceso permite conocer oportunamente el estado de la gestión.
Factores administrativos y eficiencia operativa en los procesos de exoneración de tributos al	Gestión administrativa y eficiencia operativa	Comunicación y coordinación operativa (14,15,16,17) Control, seguimiento y gestión	14. Calidad de comunicación 15. Comunicación entre actores 16. Organización de información 17. Coordinación interdepartamental	14. Los medios de comunicación utilizados durante el proceso permiten un intercambio oportuno y eficiente de información. 15. Mantener comunicación constante entre el cliente, asesor comercial y área de importaciones facilita el desarrollo del proceso de exoneración. 16. La información relacionada con el proceso se mantiene organizada y actualizada.

comercio exterior. (Variable Dependiente)		administrativa (18,19,20,21,22)	18. Herramientas de control 19. Información eficiente del estado del trámite 20. Seguimiento institucional 21. Inconsistencias documentales 22. Organización y rapidez del proceso	17. Existe adecuada coordinación entre áreas involucradas en el trámite. 18. El proceso cuenta con herramientas adecuadas para realizar seguimiento y control de trámites. 19. El proceso interno en Ambacar requiere herramientas más eficientes para la actualización de status de cada trámite. 20. El proceso de exonerados requiere mejores herramientas para el seguimiento de solicitudes y respuestas de entidades públicas como el MSP y SENAE. 21. La documentación entregada inicialmente suele presentar inconsistencias que afectan al trámite. 22. La organización de la información influye directamente en la rapidez del proceso de exoneración.
	Estrategias de mejora en el proceso de exoneración	Eficiencia operativa (23) Mejora de procesos y automatización (24, 25,26,27) Calidad del servicio y satisfacción del proceso (28,29,30)	23. Duración del proceso 24. Innovación tecnológica 25. Automatización del seguimiento 26. Mecanismos de control 27. Automatización documental 28. Satisfacción general 29. Calidad de atención 30. Acompañamiento usuario	23. El tiempo aproximado de 5 meses para completar el proceso resulta excesivo. 24. La implementación de herramientas tecnológicas contribuirían a mejorar la comunicación eficiente del proceso. 25. La automatización de información facilitaría el seguimiento del proceso. 26. La implementación de mecanismos de control contribuiría a reducir tiempos y observaciones documentales. 27. La automatización del registro documental ayudaría a disminuir observaciones y retrasos. 28. Me encuentro satisfecho con el desarrollo general del proceso. 29. La atención recibida por parte del departamento de importaciones durante el trámite cumple con mis expectativas 30. Considera que el acompañamiento que brinda Ambacar durante el trámite facilita la comprensión del proceso de exoneración.

Fuente: Elaboración Propia

Entrevista

Con la finalidad de comprender las razones, criterios, acontecimientos y experiencias del proceso, las entrevistas comprenden las siguientes subdimensiones y preguntas:

Tabla 7. Instrumento enfoque cualitativo

Subdimensión	Preguntas
Conocimiento y percepción sobre el proceso de exoneración	1. Desde su experiencia profesional, ¿cómo describe el proceso de importación de vehículos con exoneración de tributos para personas con discapacidad en el Ecuador? 2. ¿Cuáles considera que son las principales dificultades operativas que enfrentan actualmente las concesionarias durante el proceso de exoneración vehicular? 3. ¿La normativa vigente relacionada con la exoneración de tributos proporciona lineamientos claros y funcionales para el correcto desarrollo del proceso?, ¿Si, por qué?, ¿No, por qué?
Gestión documental y validaciones institucionales	4. Con base en su experiencia, ¿cuáles son las inconsistencias o errores documentales que se presentan con mayor frecuencia dentro del proceso de exoneración? 5. ¿De qué manera las subsanaciones o requerimientos adicionales influyen en los tiempos de gestión y aprobación de trámites? 6. ¿Qué impacto generan los tiempos de respuesta de entidades como MSP, SENAE y ANT en el desarrollo y culminación del proceso de exoneración vehicular?
Comunicación y eficiencia operativa	7. ¿Cómo influye la comunicación y coordinación entre asesores comerciales, cliente y área de importaciones en la eficiencia del proceso de exoneración vehicular? 8. ¿Cuáles son los principales factores administrativos que afectan la eficiencia operativa del proceso de exoneración vehicular? 9. Según su experiencia, ¿qué etapas del proceso presentan mayores retrasos o generan cuellos de botella dentro de la gestión operativa?
Oportunidades de mejora	10. ¿Qué recomendaciones considera necesarias para fortalecer el control y uso adecuado de la firma electrónica dentro del proceso de exoneración vehicular? 11. ¿Qué medidas considera importantes para garantizar la seguridad, confidencialidad y adecuado manejo de los datos personales y documentos de los clientes durante el proceso? 12. Finalmente, ¿qué estrategias o acciones considera prioritarias para optimizar la eficiencia del proceso de exoneración vehicular en concesionarias como Ambacar?

Fuente: Elaboración Propia

Instrumentos aplicados

Para el análisis de datos de esta investigación se utilizan dos herramientas que permiten integrar el análisis cuantitativo y cualitativo bajo un enfoque metodológico riguroso y coherente. En el caso de los datos cuantitativos obtenidos mediante la encuesta, se emplea el *software* IBM SPSS Statistic (*Statistical Package for the Social Sciences*), que según Mayorga et al. (2021), es un programa especializado en el procesamiento y análisis estadístico de datos numéricos. Este permite la organización de la información, cálculo de frecuencias, análisis de fiabilidad mediante Alfa de Cronbach y la aplicación de correlaciones, lo que fortalece la validez de los resultados. Por otro lado, para el análisis de las entrevistas

se utiliza el *software* alemán ATLAS.ti (*Archiv für Technik, Lebenswelt und Alltagssprache*), el cual se especializa en el tratamiento de datos textuales, permite la codificación, categorización y organización de información (Stewart, 2025).

Confiabilidad del Instrumento SPSS

A partir de los expuesto, el software estadístico SPSS permite evaluar la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, desarrollado por Lee J. Cronbach en 1951. Este indicador estadístico mide la consistencia interna del instrumento, es decir, el grado en que los ítems de un cuestionario se encuentran correlacionados entre sí y miden un mismo constructo. Su valor oscila entre 0 y 1, considerándose aceptable a partir de 0,70, lo cual indica una adecuada fiabilidad del instrumento (Oviedo & Arias, 2005).

En este contexto, la validación del instrumento se realizó mediante una prueba piloto previa a la aplicación definitiva de la encuesta, con el objetivo de evaluar la consistencia interna del cuestionario y asegurar la calidad de los ítems. Para ello, se seleccionó los resultados de los 30 primeros encuestados que representan el 37% de la muestra total. Esta decisión metodológica se fundamenta en las recomendaciones de (Hertzog, 2009), quien señala que las pruebas piloto pueden aplicarse entre el 10% y 20% de la muestra, sin embargo, en este caso se amplió dicho rango con el propósito de obtener una mayor estabilidad estadísitica en el análisis de confiabilidad, dado que un mayor número de observaciones permite resultados más robustos en la estimación del Alfa de Cronbach.

Tabla 8. Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,900	,904	30

Fuente: Elaboración propia con base al SPSS

Por consiguiente, el coeficiente Alfa de Cronbach obtenido fue de 0.900, lo que evidencia un nivel de confiabilidad excelente y altamente confiable para la aplicación del instrumento de

medición. Este resultado demuestra una alta consistencia interna entre los ítems del cuestionario, que las preguntas están correctamente estructuradas y miden de forma coherente las variables de estudio.

Correlación Spearman

Este estadístico no paramétrico es apropiado cuando los datos provienen de escalas ordinales, como la escala de Likert utilizada en el presente estudio, o a su vez si no se cumple el supuesto de normalidad de los datos. El coeficiente de Spearman toma valores comprendidos entre -1 y +1. Un valor cercano a +1 indica una relación positiva fuerte, es decir, a medida que una variable aumenta, la otra también tiende a incrementarse. Por el contrario, un valor cercano a -1 refleja una relación negativa fuerte, lo que significa que cuando una variable aumenta, la otra disminuye. Un coeficiente próximo a 0 indica ausencia o una relación muy débil entre las variables (Mendivelso, 2022).

Tabla 9. Correlación Spearman

Correlaciones

			Variable Independiente	Variable Dependiente
Rho de Spearman	Variable Independiente	Coeficiente de correlación	1,000	,660**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	Variable Dependiente	Coeficiente de correlación	,660**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia con base al SPSS

Los resultados evidenciaron un coeficiente de 0.66, lo que indica una correlación positiva considerable entre la variable independiente y dependiente del presente estudio. Además, este resultado permite inferir que las variables son directamente proporcionales, de manera que si una mejora la otra también, lo que confirma la existencia de una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Asimismo, el nivel de significancia bilateral de 0,01 demuestra que la relación es estadísticamente significativa, es decir, no es un producto del azar.

Interpretación de los resultados de la encuesta

Luego de efectuar el levantamiento de datos en el campo, el instrumento integro con la totalidad de los reactivos se localiza en el Anexo 3. A continuación, se presentan e interpretan las respuestas de las interrogantes más significativas de cada subdimensión, esenciales para comprender y mitigar los cuellos de botella del proceso objeto de estudio:

Dimensión I. Fundamentos teóricos, normativos y gestión documental del proceso de exoneración e importación de vehículos para las PcD.

Tabla 10. Subdimensión: Conocimiento general del beneficio y comprensión del proceso

2. Comprendo las principales etapas del proceso de exoneración e importación del vehículo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	1	1,2	1,2	1,2
	3	3	3,7	3,7	4,9
	4	48	59,3	59,3	64,2
	5	29	35,8	35,8	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con base al SPSS

El presente cuadro estadístico sobre la subdimensión del conocimiento general del beneficio y la comprensión del proceso, se aprecia un evidente 95,1% de los encuestados afirma entender las etapas principales de la exoneración. Favorablemente, este elevado porcentaje demuestra una adecuada asimilación teórica macro del flujo del trámite. En Ambacar, este resultado tiene relevancia al limitar al equipo comercial su participación a la captura documental inicial y al cierre del proceso (SRI y matriculación).

Tabla 11. Subdimensión: Normativa y requisitos documentales

5. Existe claridad sobre el uso de la firma electrónica dentro del proceso de exoneración.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	2	2,5	2,5	2,5
	3	3	3,7	3,7	6,2
	4	35	43,2	43,2	49,4
	5	41	50,6	50,6	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con base al SPSS

El 93,8% de los participantes manifiesta tener claridad sobre el uso de la firma electrónica dentro del trámite de exonerados que oferta la empresa Ambacar. Por ello, su respectivo análisis y enfoque de mejora continua, destaca la importancia de formalizar una carta de autorización firmada por el cliente beneficiario y/o familiar sobre el uso respectivo de la firma electrónica. Brindando un blindaje legal, protección de datos personales y deslinde de responsabilidades jurídicas que ataca al vacío normativo interno de la empresa.

Tabla 12. Subdimensión: Normativa y requisitos documentales

6. Entiendo qué trámites se realizan mediante el sistema de la aduana (ECUAPASS).					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	4	4,9	4,9	4,9
	3	37	45,7	45,7	50,6
	4	27	33,3	33,3	84,0
	5	13	16,0	16,0	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con base al SPSS

Sobre el nivel de comprensión de las operaciones aduaneras, los resultados exponen que únicamente el 49,3% entienden los trámites del sistema ECUAPASS, mientras que un notable 45,7% mantiene una postura neutral, lo que marca incertidumbre técnica, alineada con la estructura operativa interna de Ambacar, donde el área de importaciones asume la totalidad de la carga en el portal aduanero (creación de usuarios, solicitudes al MSP y SENAE, importación y nacionalización del vehículo). Como consecuencia, tanto el equipo

comercial como los clientes beneficiarios quedan al margen de recibir alguna respuesta o avances de su proceso mediante esta plataforma ECUAPASS.

Tabla 13. Subdimensión: Gestión documental y herramientas del proceso

8. Las observaciones documentales (cédula, licencias, planilla, firma electrónica, pagos mínimos) retrasan el avance.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	5	6,2	6,2	6,2
	3	5	6,2	6,2	12,3
	4	38	46,9	46,9	59,3
	5	33	40,7	40,7	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con base al SPSS

En la gestión documental, un 87,6% de los participantes concuerda en que las observaciones a los requisitos básicos (cédulas, planillas, licencias y firmas) provocan el estancamiento del trámite. Al considerar que el equipo comercial es el responsable único de recolectar la documentación inicial en los puntos de venta, el hallazgo devela que la ausencia de un filtro técnico preventivo en la primera línea de atención contamina con reprocesos a las fases sucesivas ejecutadas por el departamento de importaciones.

Tabla 14. Subdimensión: Validaciones y seguimiento institucional

9. Los tiempos de validación institucional (MSP, SENAE, ANT) afectan significativamente el desarrollo del proceso.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	7	8,6	8,6	8,6
	4	23	28,4	28,4	37,0
	5	51	63,0	63,0	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con base al SPSS

De las personas encuestadas el 91,4% sostienen que los plazos de respuesta de entidades como el MSP, SENAE y ANT impactan de manera negativa al flujo adecuado del proceso. Al analizar este dato bajo la división del trabajo de Ambacar, se devela una profunda dependencia externa, debido a que el área de importaciones gestiona de forma aislada este

tramo operativo aduanero y la lentitud burocrática generan una falta de visibilidad para los asesores comerciales. Por esta razón se fundamenta la necesidad de una plataforma de trazabilidad compartida, que permita informar actualizaciones oportunas al cliente.

Tabla 15. Subdimensión: Validaciones y seguimiento institucional

10. Las subsanaciones o nuevas solicitudes generan retrasos importantes dentro del acuerdo del trámite de exoneración.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	2	2,5	2,5	2,5
	4	24	29,6	29,6	32,1
	5	55	67,9	67,9	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con base al SPSS

El 97,5% de la muestra afirma que las subsanaciones normativas introducen retrasos severos en los acuerdos del trámite. Al analizar este hallazgo, se evidencia que los requerimientos emitidos por el MSP constituyen un factor exógeno, riguroso e incontrolable que provoca largas esperas y una violación por el derecho y beneficio constitucional establecido en la Ley, pues en Ambacar estos casos son considerados como críticos porque lamentablemente en esta fase los beneficiarios dejan el proceso, al entender que dependemos exclusivamente del criterio soberano y discrecional de la autoridad sanitaria.

Dimensión II. Gestión administrativa y eficiencia operativa

Tabla 16. Subdimensión: Comunicación y coordinación operativa

17. Existe adecuada coordinación entre áreas involucradas en el trámite.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	2	2,5	2,5	2,5
	4	49	60,5	60,5	63,0
	5	30	37,0	37,0	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con base al SPSS

En cuando a la coordinación operativa, el 97,5% de los consultados califica positivamente la articulación interdepartamental de la empresa Ambacar. Este indicador se consolida como

una fortaleza clave, pues a pesar de la marcada división del trabajo, existe una comunicación fluida entre los actores. Además, al contar con este ambiente de colaboración, permite eliminar tiempos muertos en la entrega de estatus.

Tabla 17. Subdimensión: Control, seguimiento y gestión administrativa

19. El proceso interno en Ambacar requiere herramientas más eficientes para la actualización de status de cada trámite.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	2	2,5	2,5	2,5
	4	46	56,8	56,8	59,3
	5	33	40,7	40,7	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con base al SPSS

El 97,5% de los encuestados puntualiza que la concesionaria necesita de herramientas más eficientes para la actualización de estatus de las solicitudes. Lo que refleja una debilidad técnica operativa crítica, pues los asesores comerciales carecen de una plataforma automatizada para informar preventivamente, lo que obliga al cliente a tomar un rol de constante incertidumbre.

Tabla 18. Subdimensión: Control, seguimiento y gestión administrativa

21. La documentación entregada inicialmente suele presentar inconsistencias que afectan al trámite.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	4	4,9	4,9	4,9
	3	6	7,4	7,4	12,3
	4	43	53,1	53,1	65,4
	5	28	34,6	34,6	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con base al SPSS

En consecuencia, el 87,7% reconoce que los expedientes entregados al inicio suelen acarrear inconsistencias sustanciales que perjudican la marcha del trámite, esto quiere decir que el equipo comercial aún recepta documentación con inconsistencias que más tardes paralizan la gestión del área de importaciones, esto visibiliza la desconexión procedimental

fundamentada con la urgencia de diseñar un módulo digital de precalificación que unifique los criterios de revisión desde el primer contacto con el beneficiario del proceso.

Dimensión III. Estrategias de mejora en el proceso de exoneración

Tabla 19. Subdimensión: Eficiencia operativa

23. El tiempo aproximado de 5 meses para completar el proceso resulta excesivo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	3	3,7	3,7	3,7
	4	12	14,8	14,8	18,5
	5	66	81,5	81,5	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con base al SPSS

Esta percepción unánime valida de manera definitiva el problema central de esta investigación. El hecho de que tanto los asesores comerciales quienes ven frenadas sus metas de ventas como los clientes beneficiarios afectados directamente en su movilidad coincidan en el rechazo a este lapso temporal, convierte a la mitigación de estas demoras en un imperativo de competitividad e inclusión social para Ambacar, lo que demuestra que los tiempos actuales superan los márgenes de tolerancia comercial.

Tabla 20. Subdimensión: Mejora de procesos y automatización

27. La automatización del registro documental ayudaría a disminuir observaciones y retrasos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	1	1,2	1,2	1,2
	3	1	1,2	1,2	2,5
	4	22	27,2	27,2	29,6
	5	57	70,4	70,4	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con base al SPSS

El 97,6% de los encuestados proyecta que la automatización del registro de documentos disminuiría la dilación del trámite. Este consenso estadístico confirma que los actores involucrados identifican a la transformación digital como la vía idónea para interconectar los

departamentos. Sustituir el traspaso e ingreso manual de expedientes entre el frente comercial y el área de importaciones permitirá estandarizar la captura de datos y suprimir el error humano.

Tabla 21. Subdimensión: Calidad del servicio y satisfacción del proceso

29. La atención recibida por parte del departamento de importaciones durante el trámite cumple con mis expectativas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4	15	18,5	18,5	18,5
	5	66	81,5	81,5	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con base al SPSS

En el ámbito de la calidad percibida, la totalidad de los encuestados coincide en que la atención brindada por el departamento de importaciones cumple plenamente con sus expectativas, pues demuestra que el equipo técnico de la empresa goza de un sólido prestigio y confianza por parte de los beneficiarios y asesores comerciales. Metodológicamente, este hallazgo es vital porque constata que la problemática de las demoras es de carácter netamente procedimental y estructural, mas no actitudinal o de competencia del personal.

Tabla 22. Subdimensión: Calidad del servicio y satisfacción del proceso

30. Considera que el acompañamiento que brinda Ambacar durante el trámite facilita la comprensión del proceso de exoneración.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	1	1,2	1,2	1,2
	4	25	30,9	30,9	32,1
	5	55	67,9	67,9	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con base al SPSS

En concordancia con el criterio anterior, un categórico 98,8% de los participantes juzga que el acompañamiento continuo brindado por Ambacar facilita la asimilación del intrincado proceso de exoneración. Por consiguiente, al fusionar este valioso soporte humano con herramientas tecnológicas, Ambacar logrará subsanar las asimetrías de información.

Interpretación de los resultados de la entrevista

En virtud de la información obtenida en las entrevistas semiestructuradas, se emplea el software ATLAS.ti, herramienta especializada en el procesamiento de datos cualitativos. En primer lugar, se transcribieron íntegramente las entrevistas aplicadas a cinco actores estratégicos (tres agentes de aduana, jefatura de importación y jefatura comercial de Ambacar). Posteriormente, estos textos se unificaron en un solo documento para su procesamiento semántico. Con base en este procedimiento, se generó una lista de palabras clave donde se excluyeron conectores lingüísticos y términos de baja relevancia para depurar la densidad de los datos. A partir de ello, se construyó una nube de palabras que permite visualizar los conceptos más recurrentes e identificar patrones discursivos de los expertos.

Figura 4. Nube de palabras



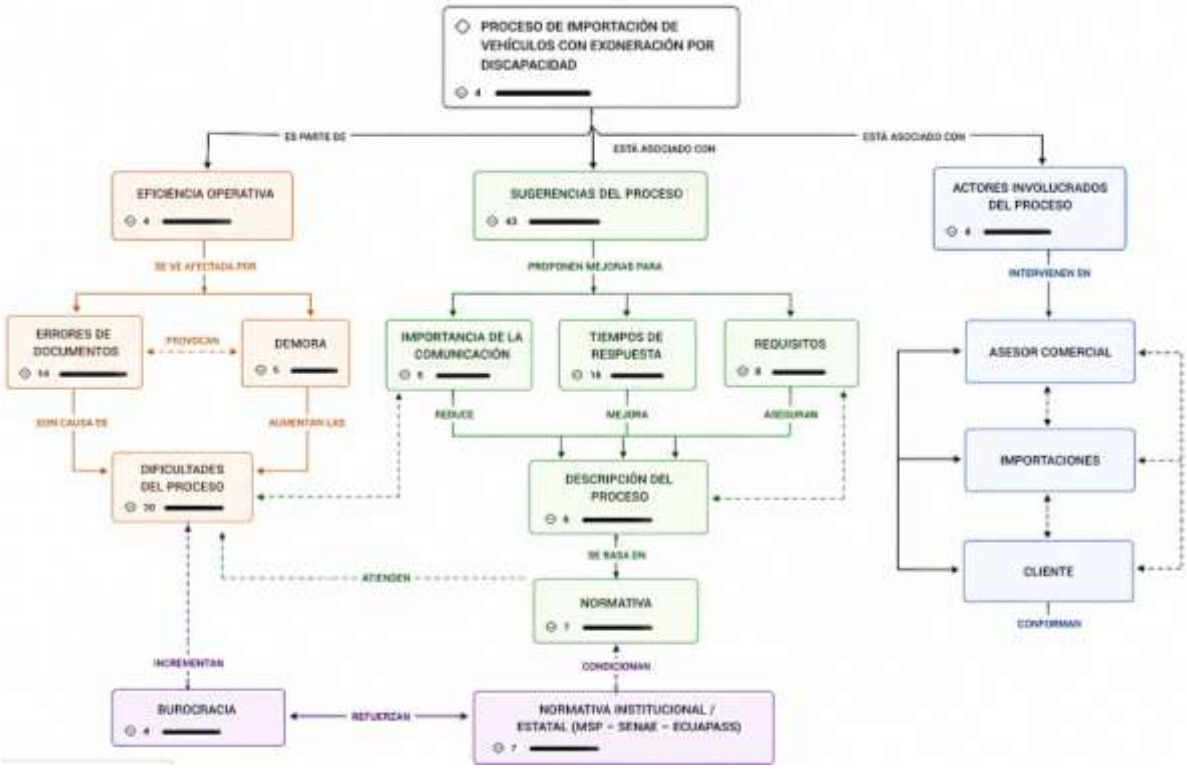
Fuente: Elaboración propia en ATLAS.ti

En tal sentido, el análisis de la representación gráfica evidencia la relevancia de diversos términos intrínsecamente relacionados con el problema de investigación. Entre ellos, los que presentan mayor prominencia visual y centralidad discursiva son: proceso, exoneración, tiempos, gestión documentación e información. Debido a la alta configuración espacial de estas palabras, se corrobora que los especialistas conciben al trámite no solo como la aplicación de un derecho tributario, sino como un complejo entramado logístico. El éxito operativo de esta gestión depende enteramente del manejo impecable de la información

documental y la administración rigurosa de los tiempos, factores que actualmente representan la mayor debilidad de la cadena de suministro vehicular.

Por otro lado, los términos con un tamaño mediano como MSP, subsanaciones, retrasos, entidades, comercial y firma resulta metodológicamente reveladora para el diagnóstico corporativo de Ambacar. Sin duda, estas interrelaciones semánticas confirman empíricamente que las demoras se originan en la fricción existente entre las exigencias rigurosas de las instituciones públicas y la captura inicial de requisitos por parte del área comercial. Además, la presencia gráfica de palabras como confidencialidad, digitales y control respalda la necesidad implementar soluciones tecnológicas preventivas.

Figura 5. Red semántica



Fuente: Elaboración propia en ATLAS.ti

El siguiente constructo, “Proceso de importación de vehículos con exoneración por discapacidad”, surge de la codificación y agrupación sistemática de los comentarios obtenidos durante las entrevistas semiestructuradas, proceso desarrollado mediante el software ATLAS.ti. Es así como, la red semántica evidencia que dicho proceso se encuentra condicionado por la interacción entre factores normativos, operativos y humanos. Entre los

comentarios más mencionados, destacan la normativa institucional, los tiempos de respuesta de las entidades públicas, los requisitos exigidos por los organismos de control y la participación coordinada de los actores involucrados en el trámite; esta configuración permite comprender que la eficiencia operativa no depende exclusivamente de la gestión interna de Ambacar, sino también de variables externas asociadas al entorno regulatorio y burocrático que caracteriza los procesos de exoneración vehicular para las PcD.

Las “Dificultades del proceso” constituye el principal eje problemático de la red al concentrar 30 comentarios provenientes de las entrevistas realizadas a especialistas, por lo que resultados evidencian que los errores documentales y las demoras operativas alimentan directamente estas dificultades, lo que genera reprocesos que ralentizan el flujo de la cadena documental. A su vez, la burocracia y la rigidez normativa refuerzan este escenario con validaciones adicionales y tiempos de respuesta prolongados. En este punto, los especialistas argumentan que las inconsistencias básicas o historiales médicos desactualizados provocan reprocesos que pueden extenderse hasta 90 días ante el MSP o exigir revocatorias en el ECUAPASS. En consecuencia, la red demuestra que el cuello de botella combina la vulnerabilidad del filtro interno primario con la rigidez institucional externa.

Por otra parte, las “Sugerencias del proceso” con 43 comentarios registrados, se posiciona como el elemento de mayor densidad analítica dentro de la red semántica, pues revelan aspectos claves de los expertos respecto a las oportunidades de mejora. Su relación directa con la importancia de la comunicación, tiempos de respuesta y requisitos del proceso muestra que la mitigación de demoras requiere mecanismos de coordinación y control más robustos. Entre las principales propuestas destacan la implementación de listas de verificación estandarizadas, plataformas digitales para el seguimiento documental, indicadores de desempeño (KPIs), sistemas de trazabilidad y protocolos formales para la gestión de firmas electrónicas. Según los entrevistados, estas son capaces de reducir errores documentales, fortalecer la coordinación entre actores y mejorar la capacidad de respuesta institucional.

El análisis de los instrumentos cualitativos permite concluir que la percepción de los expertos se encuentra alineada con el horizonte metodológico y objetivos de la investigación. Además, los resultados aportan para fundamentar teóricamente el proceso de exoneración de

vehículos importados de PcD y evidenciar la información empírica requerida para diagnosticar la situación actual de la empresa Ambacar. A continuación, con base en las respuestas obtenidas en el ATLAS.ti, se presenta una interpretación general de cada una de las preguntas planteadas en las entrevistas:

Tabla 23. Interpretación del instrumento cualitativo

Pregunta	Interpretación de las respuestas
1. Desde su experiencia profesional, ¿cómo describe el proceso de importación de vehículos con exoneración de tributos para personas con discapacidad en el Ecuador?	El proceso describe como un mecanismo normativamente estructurado y secuencial que involucra la participación coordinada del MSP, SENAE, ANT y concesionarias. Si bien es más accesible que en años anteriores, los expertos coinciden en que exige una gestión documental extremadamente rigurosa. En condiciones ideales, el trámite completo oscila entre los 90 días (3 meses); sin embargo, su fluidez está condicionada al tiempo de espera del MSP y la carga operativa de las instituciones, lo que provoca un estancamiento del beneficio regulado en la Ley Orgánica de Discapacidades.
2. ¿Cuáles considera que son las principales dificultades operativas que enfrentan actualmente las concesionarias durante el proceso de exoneración vehicular?	Se consideran que las principales barreras operativas radican en la inconsistencia documental desde la fase de captura de información y en los dilatados tiempos de respuesta estatal, en este sentido, los entrevistados identifican problemas críticos como la recopilación de documentos incompletos, disconformidad entre la autorización del MSP, los costos ocultos de almacenaje que se generan a las concesionarias y un profundo desgaste en la satisfacción del beneficiario.
3. ¿La normativa vigente relacionada con la exoneración de tributos proporciona lineamientos claros y funcionales para el correcto desarrollo del proceso?, ¿Si, por qué?, ¿No, por qué?	La Ley Orgánica de Discapacidades y normativas establece lineamientos funcionales y detallan claramente los documentos de soporte. Sin embargo, la deficiencia normativa radica en la ausencia de plazos específicos o vinculantes para que los funcionarios estatales aprueben revisiones. Esta omisión jurídica deja a las concesionarias expuestas a una alta discrecionalidad por parte de los evaluadores en los distintos distritos aduaneros, lo que obstaculiza la estandarización de los tiempos.
4. Con base en su experiencia, ¿cuáles son las inconsistencias o errores documentales que se presentan con mayor frecuencia dentro del proceso de exoneración?	Los errores más comunes se concentran en errores de digitación del VIN, número de chasis, color o año modelo en la solicitud de exoneración. Adicional, se reportan historias clínicas desactualizadas, recalificaciones de discapacidad no vigentes y discordancias en los grados de parentesco para licencias de conducir; inconsistencias que afectan al tiempo del trámite.
5. ¿De qué manera las subsanaciones o requerimientos adicionales influyen en los tiempos de gestión y aprobación de trámites?	Las subsanaciones impactan de forma negativa en el flujo operativo, con tiempos 45 días calendario adicionales, adicional los expertos en aduana revelan que plataformas como Ecuapass carecen de un mecanismo ágil de corrección, ante un error tipográfico, la solicitud debe ser revocada por completo, proceso que retrasa la gestión hasta tres semanas antes de permitir un reingreso.
6. ¿Qué impacto generan los tiempos de respuesta de entidades como MSP, SENAE y ANT en el desarrollo y culminación del proceso de exoneración vehicular?	El impacto es acumulativo y representa al mayor cuello de botella exógeno de la operación, pues el MSP concentra la mayor criticidad, con validaciones médicas que pueden demorar hasta 77 días en periodos de reestructuración interna de la entidad pública. Mientras que el SENAE y la ANT añaden tiempos variables de acuerdo a la carga del distrito. En resumen, estas demoras institucionales paralizan la nacionalización, generan incertidumbre y limitación de respuestas oportunas de la concesionaria.

7. ¿Cómo influye la comunicación y coordinación entre asesores comerciales, cliente y área de importaciones en la eficiencia del proceso de exoneración vehicular?	Cuando el área de importaciones y el asesor comercial se articulan de forma transparente con el cliente, se reducen los reprocesos documentales y reduce la ansiedad del beneficiario. Lamentablemente, en la situación actual de Ambacar, donde el área comercial desconoce el estatus en tiempo real, genera duplicidad de tareas, lo que justifica la necesidad de implementar protocolos de comunicación estandarizada.
8. ¿Cuáles son los principales factores administrativos que afectan la eficiencia operativa del proceso de exoneración vehicular?	La eficiencia se ve vulnerada por la ausencia de procedimientos estandarizados, los entrevistados señalan que la carencia de checklists documentales, la falta de seguimiento constante a los expedientes y la inexistencia de indicadores de desempeño (KPIs) impiden monitorear adecuadamente la operación.
9. Según su experiencia, ¿qué etapas del proceso presentan mayores retrasos o generan cuellos de botella dentro de la gestión operativa?	La operación se fractura principalmente en dos hitos críticos: la validación inicial de los requisitos comerciales y la obtención de autorización electrónica del MSP. Los entrevistados confirman que la revisión exhaustiva de certificados médicos y expedientes concentrados en la DND, consumen la mayor proporción de tiempo del trámite, lo que constituye el núcleo de estancamiento de todo el proceso.
10. ¿Qué recomendaciones considera necesarias para fortalecer el control y uso adecuado de la firma electrónica dentro del proceso de exoneración vehicular?	La recomendación más esencial de los expertos es establecer políticas de control corporativo mediante autorizaciones expresas del cliente, que garantice la trazabilidad de cada gestión realizada en el Ecuapass y blinde a la empresa frente a responsabilidades legales por manipulación de credenciales personales.
11. ¿Qué medidas considera importantes para garantizar la seguridad, confidencialidad y adecuado manejo de los datos personales y documentos de los clientes durante el proceso?	Alinear los procedimientos internos con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales es fundamental para establecer controles de acceso estrictos a repositorios digitales que garanticen que los historiales clínicos y documentales sensibles sean manipulados exclusivamente por el departamento de importaciones.
12. Finalmente, ¿qué estrategias o acciones considera prioritarias para optimizar la eficiencia del proceso de exoneración vehicular en concesionarias como Ambacar?	Las estrategias prioritarias es la automatización y el control preventivo, pues se destaca la urgencia de estructurar validaciones documentales rigurosas desde el inicio (en los puntos de agencias Ambacar) e implementar herramientas digitales de monitoreo, conjuntamente con la continua capacitación. Sin duda, estas medidas proactivas permitirán disminuir reprocesos internos y mitigar el impacto de la rigidez burocrática del Estado.

Fuente: Elaboración propia

2.3. Caracterización de los resultados del diagnóstico de la empresa Ambacar

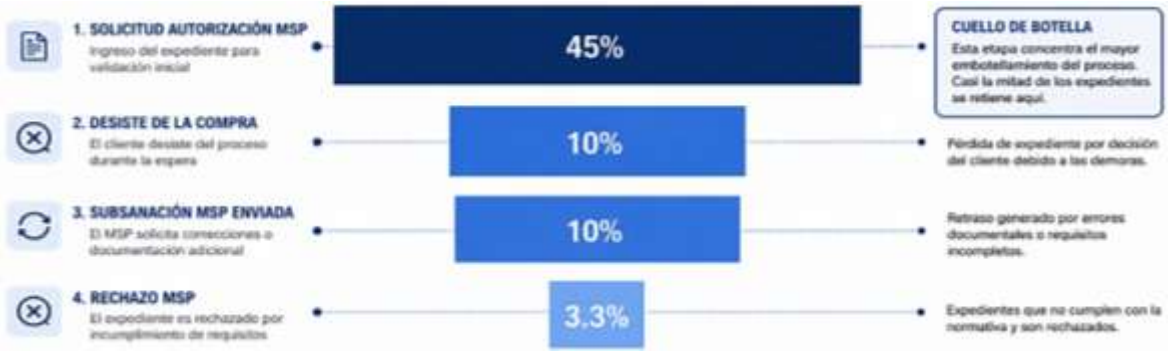
Ambacar es una empresa automotriz ecuatoriana que se ubica dentro del segmento de grandes empresas, con matriz operativa administrativa en la ciudad de Ambato y cobertura comercial a nivel nacional (Ambacar, 2026). Dentro de su portafolio, la importación de vehículos con exoneración de tributos para personas con discapacidad contiene una línea estratégica de alta complejidad, pues este segmento, amparado en la Ley Orgánica de Discapacidades, exige un manejo logístico y documental de alta precisión frente a un entorno sectorial donde compiten grandes concesionarias para atender esta demanda. Ambacar

opera bajo una estructura estratégica: el equipo comercial actúa como receptor primario de los documentos, mientras que el departamento de importaciones asume en solitario la gestión operativa y aduanera.

Sin embargo, la integración de los resultados cualitativos y cuantitativos revela que esta división departamental es el origen de la vulnerabilidad logística. La falta de filtros técnicos y herramientas de trazabilidad en la primera línea comercial, generan cuellos de botella y un flujo operativo más lento en el área de importaciones.

Los expertos entrevistados advierten que estos errores de origen chocan de frente con una burocracia estatal inflexible, pues plataformas como Ecuapass penalizan las mínimas fallas con revocatorias complejas, y el MSP impone auditorías médicas incontrolables que dilatan el proceso. Esta fricción justifica la insatisfacción generalizada de los encuestados frente a los cinco meses que promedia hasta la fecha el trámite.

Ilustración 6. Distribución porcentual según el estado de solicitud en la fase de validación del MSP



Fuente: Elaboración propia a base de información interna de Ambacar

En la Ilustración 6. Se muestra la data del primer quimestre del presente año, que confirma al MSP como el máximo cuello de botella exógeno. Un crítico 68,33% de los trámites se estancan en esta validación sanitaria, de este porcentaje se desglosa que el 45% permanece en espera de una respuesta o la autorización electrónica de la entidad sanitaria, mientras un 10% recae en subsanaciones técnicas requeridas. El impacto financiero y comercial es severo, lo que provoca que un 10% de los usuarios desista definitivamente de la compra ante el desgaste administrativo y un 3,33% enfrente un rechazo total porque no cumplen con la

norma de calificación vigente e incluso porque el funcionario quien calificó su porcentaje de discapacidad está investigado por fiscalía.

En contraste, apenas un 31,66% de los expedientes enviados a la DND, logra superar este embudo estatal de manera fluida para su nacionalización a régimen 10. En conjunto, esta caracterización del diagnóstico demuestra que la rigidez institucional no solo ocasiona ventas caídas, sino que detona un severo impacto financiero por sobrecostos logísticos de almacenaje de las unidades vehiculares que ya han arribado al país bajo el régimen 70 y permanecen inmovilizadas durante meses. Eso valida de manera concluyente la urgencia de adoptar soluciones preventivas y tecnologías para neutralizar los reprocesos en origen, acelerar el desaduanaje y recuperar la eficiencia competitiva.

CAPITULO III. ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1. Resultados representativos del diagnóstico del proceso de exoneración en la empresa Ambacar

Con el propósito de filtrar estadísticamente las variables de estudio, se ha estructurado un baremo de valoración mediante el promedio por subdimensión de las medias aritméticas calculadas previamente en cada ítem (Anexo 5.) Este procedimiento metodológico facilita la interpretación de las respuestas emitidas por los usuarios de Ambacar, convirtiéndolas en métricas objetivas de la investigación.

Tabla 24. Resumen de las subdimensiones de la variable independiente

Variable independiente: Proceso de importación de vehículos con exoneración de tributos para personas con discapacidad.						
Subdimensión / Descripción		**Conocimiento general del beneficio y comprensión del proceso**	**Normativa y requisitos documentales**	**Gestión documental y herramientas del proceso**	**Validaciones y seguimiento institucional**	Descripción
Alternativa	**Rango**	**Media Aritmética**				**Grado de presencia**
Totalmente de acuerdo	5,00-4,01	4.52	4.36	4.25	4.44	Alta presencia
De acuerdo	4,00-3,01					Alta presencia
Neutral	3,00-2,01					Moderada presencia
Desacuerdo	2,00-1,01					Baja presencia
Totalmente desacuerdo	1,00-0,00					Baja presencia

Fuente: Elaboración propia

La tabla 24. se compone a la ponderación de los resultados de la media referente a las subdimensiones de la variable independiente, en la cual evalúa la dinámica actual del trámite de importación desde la óptica compartida del frente comercial y el beneficiario. Es así como se evidencia que la totalidad de las medias aritméticas se posicionan en el estrato superior (4,01 a 5,00), categorizándose con un grado de “Alta presencia”, esta concentración de puntajes demuestra empíricamente que ambos grupos reconocen el alto nivel de exigencia procedimental que conlleva el beneficio tributario.

La subdimensión del “Conocimiento general del beneficio” lidera con una puntuación de 4,52, por lo que los datos revelan que tanto el cliente como el asesor comprenden el macro de este tipo de beneficio, pero enfrentan dificultades cuando el trámite avanza. Paralelamente, las “Validaciones y seguimiento institucional” alcanzan un 4,44 lo que confirma de forma estadística que la muestra conjunta percibe a la burocracia estatal (como las aprobaciones del MSP, SENAE y los aforos aduaneros), como fase más crítica y opaca del proceso, al carecer de un canal de comunicación en tiempo real sobre los avances.

Mientras que, los indicadores de “Normativa y requisitos documentales” (4,36) y “Gestión documental” (4,25), son métricas que evidencian que los asesores comerciales carecen de herramientas estandarizadas para guiar la recepción de documentos, lo que a su vez genera incertidumbre en el cliente al momento de entregar requisitos o su firma electrónica. Esta deficiencia instrumental es percibida por los 81 encuestados como detonante principal como errores iniciales, justifica la urgente necesidad de implementar un filtro preventivo, listas de chequeo en el área de ventas y capacitaciones continuas.

Tabla 25. Resumen de las subdimensiones de la variable dependiente

Variable dependiente: Factores administrativos y eficiencia operativa en los procesos de exoneración de tributos al comercio exterior.							
Subdimensión / Descripción		**Comunicación y coordinación operativa**	**Control, seguimiento y gestión administrativa**	**Eficiencia operativa**	**Mejora de procesos y automatización**	**Calidad del servicio y satisfacción del proceso**	Descripción
Alternativa	**Rango**	**Media Aritmética**					**Grado de presencia**
Totalmente de acuerdo	5,00-4,01	4.55	4.33	4.78	4.63	4.62	Alta presencia
De acuerdo	4,00-3,01						Alta presencia
Neutral	3,00-2,01						Moderada presencia
Desacuerdo	2,00-1,01						Baja presencia
Totalmente desacuerdo	1,00-0,00						Baja presencia

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 25. refleja que los participantes exigen una mejora continua interna, pues todos los parámetros evaluados superan los 4,30 puntos, ubicándose en la escala máxima de

aceptación. Este comportamiento ratifica que mitigar los tiempos de espera es una exigencia crítica, pues para el cliente significa restituir su derecho de movilidad en plazos razonables y para el asesor comercial representa concretar su facturación y evitar el desistimiento de la compra por desgaste administrativo.

La subdimensión de “Eficiencia operativa” tiene la media aritmética más alta que toda la investigación empírica (4,78), secundada por la “Mejora de procesos y automatización” (4,63). Estas elevadas ponderaciones certifican que la adopción de recursos tecnológicos e interdepartamentales para agilizar el flujo documental es ineludible. Asimismo, los altos niveles en “Calidad del servicio” (4,62) y “Comunicación” (4,55) corroboran que el asesor comercial necesita plataformas que le otorguen visibilidad técnica para poder informar de manera oportuna y certera al cliente beneficiario.

Finalmente, la correspondiente al “Control, seguimiento y gestión administrativa” (4,33) avala directamente la viabilidad de la propuesta. El personal interno y los clientes respaldan de forma unánime la implementación de mecanismos de control riguroso desde el punto de venta para reducir los márgenes de rechazo estatal. Por consiguiente, anclados en esta sólida base de evidencia cuantitativa que demanda trazabilidad interdepartamental, filtros estrictos y automatización.

3.2. Propuesta de Valor para el proceso de exoneración en la empresa Ambacar

Para dar cumplimiento al tercer objetivo de la presente investigación, se plantea en esta propuesta la transformación de la gestión operativa en la empresa Ambacar, que conlleva una transición de un modelo tradicional hacia un ecosistema ágil, transparente y altamente predecible en el competitivo sector automotriz, pues la verdadera innovación corporativa no siempre requiere de infraestructuras inalcanzables, sino de la reingeniería inteligente de los procesos internos. Al optimizar los detalles críticos que actualmente generan fricción, Ambacar tiene la oportunidad de capitalizar el tiempo como su mayor ventaja competitiva, posicionándose como el referente mercado ecuatoriano por ofertar el menor tiempo de entrega de vehículos exonerados por discapacidad.

Para lograr este posicionamiento, se diseña el "Proceso Exonerados – *New Era*", esta propuesta integral interviene en las brechas identificadas en el diagnostico, pues en el frente externo, digitaliza la educación del consumidor a través de plataformas web competitivas, a la vez que establece un blindaje jurídico inviolable en el manejo de credenciales. Y por otro lado, en el frente interno, instaura una cultura de cero errores mediante el control al equipo comercial, que exige certificaciones previas, la reestructuración del esquema de comisiones, la implementación del Power BI y la semaforización en los sistemas vigentes.

Además, al comprender la extensa red de 27 agencias a nivel nacional, la propuesta integra un plan de capacitación continua, liderado directamente por el departamento de Importaciones, para que cada asesor en el país hable el mismo idioma macro del proceso. Como resultado, al mitigar las demoras y los costos de bodegajes prolongados, la concesionaria incrementará su volumen de ventas al ofrecer un servicio expedito y estandarizado.

Objetivo Estratégico de la propuesta

Fortalecer la competitividad de Ambacar mediante la implementación de un plan estratégico para el proceso de exoneración de vehículos importados para personas con discapacidad que integre la innovación operativa, la transformación digital y la mejora continua de la calidad del servicio interno.

Plan Estratégico: Proceso Exonerados – *New Era*

Tabla 26. Plan estratégico: *Reflesh* Comercial y Estandarización Nacional

Problema Identificado	**Acciones de innovación**	**Estrategia**	**Recursos y Responsables**		**Control KPI**	
Asimetría informática, desconocimiento del cliente sobre los requisitos legales y el trámite	Desarrollo del Hub Web de Exonerados	- Transformación de la página web actual en un entorno informativo superior a la competencia - Implementación de infografías del flujograma requisitos médicos/ legales y preguntas frecuentes	*Área de Desarrollos in-house* Marketing	. Área Importaciones	Semestral	Reducción de consultas repetitivas en agencias

Frecuencia de inconsistencias documentales desde el origen y deficiente coordinación técnica	Gira Nacional de Capacitación y Certificación Obligatoria	- Gira Nacional "Proceso Exonerados – *New Era*": Despliegue de capacitaciones en agencias a nivel nacional lideradas por el equipo de importaciones. - Filtro de Certificación: Creación del "Manual del Asesor" y habilitación en el sistema solo tras aprobar un test teórico. - Sanción de Calidad: Penalización porcentual en comisiones ante errores documentales o retrasos.	Viáticos de movilidad y alimentación. Plataforma corporativa de evaluación Políticas de RRHH	Área de importaciones, Área de desarrollos y Área RRHH	Mensual	100% de tasa de Certificación. >95% índice de Calidad Documental
Vulnerabilidad y falta de control corporativo sobre el uso de la firma electrónica	Acuerdo de custodia y confidencialidad de la Firma electrónica.	- Redacción de un contrato de consentimiento expreso. - Autorización formal del cliente para uso exclusivo de procesos en aduana y el sistema Ecuapass.	Asesoría legal corporativa Formatos de autorización	Área legal, área comercial e mportaciones	Permanente	100% de expedientes con acuerdo formal firmado.
Insatisfacción por demoras y falta de trazabilidad en los tiempos de entidades públicas	Reingeniería de la plataforma "Etapas Exonerados"	- Parametrización del módulo actual (https://logistica.ambacar.ec/EtapasExonerados.aspx) - Inserción de un algoritmo de conteo de días por fase operativa. - Activación de alertas visuales (semáforos) que identifiquen cuellos de botella exactos en validaciones de entidades públicas.	*Área de Desarrollos in-house* Área de Sistemas TI *in-house*	. Área Desarrollos e TI	Semanal	Tiempo de Ciclo Operativo

Exposición a sobrecostos o multas por parte de SENAE	Integración de Dashboard Ejecutivo en Power BI	- Transición definitiva de las múltiples matrices de Excel hacia un modelo integrado en Power BI - Creación del Módulo Predictivo Régimen 70: Semaforización cruzada que alerta sobre fechas de vencimiento en almacenera para ejecutar nacionalizaciones tempranas y evitar multas.	Licencias Power BI Pro Área de Desarrollos *in-house*	Área de importaciones, área de desarrollos	Quincenal	Eficiencia Régimen 70 (Reducción del 30 % en costos de almacenaje)

Fuente: Elaboración propia

Presupuesto de inversión

La viabilidad del plan estratégico radica en su alta eficiencia financiera, sustentada en el aprovechamiento de costos hundidos corporativos (asignación de la nómina *in-house* para el desarrollo tecnológico y la capacitación técnica), lo que evita la contratación de proveedores externos (Blocher, 2008).

Tabla 27. Presupuesto de Implementación "Proceso de Exonerados - New Era"

Acciones de innovación	**Detalle de la Inversión**	**Presupuesto (USD)**
Desarrollo IT *In-House*	Hub Web, parametrización de semáforos y estructura en Power BI.	$0,00 Asumido por nómina
Licencia Analítica	Adquisición licencias Power BI Pro para gerencias operativas	$600
Capacitación Nacional	Viáticos y movilidad para el equipo de Importaciones	$1200
Seguridad Legal	Soporte externo para revisión de contratos de firma electrónica	$250
	Total Inversión	$2,050

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se calcula el Retorno de Inversión (ROI), para sustentar el presupuesto analizado en la Tabla 27.

$$ROI = \frac{Beneficio\ Económico\ Anual - Inversión}{Iversión} * 100$$

$$ROI = \frac{\$14\ 400 - \$2\ 050}{\$2\ 050} * 100$$

$$ROI = 602.43\%$$

Adicional para precisar la velocidad de este impacto, se calcula el Periodo de Recuperación de la Inversión (PRI) en un año comercial (360 días) y se detalla un Beneficio Económico Anual de $14.400,00 correspondiente a la mitigación total de fugas de capital por tarifas de almacenamiento aduanero (Régimen 70).

$$PRI = \frac{Inversión}{Beneficio\ Económico\ Anual} * 360$$

$$PRI = \frac{\$2\ 050}{\$14\ 400} * 360$$

$$PRI = 51.25\ días$$

Al contrastar este beneficio la inversión inicial de $2.050,00, se obtiene un ROI de 602.43%. Esto significa una alta eficiencia del capital, pues por cada dólar invertido, Ambacar recupera su inversión y genera un ahorro neto adicional de $6,02. Es así como, financieramente la propuesta es un apalancamiento operativo inmediato, pues el indicador PRI demuestra que se recupera la inversión en su totalidad en apenas 51 días y a partir del día 52, la erradicación de los cuellos de botella se traduce en un ahorro líquido puro, que protege los márgenes de rentabilidad de la empresa.

Cronograma

El despliegue de la propuesta está proyectado para ejecutarse en cuatrimestre, con estandarización y el control operativo de forma sostenida.

Tabla 28. Cronograma

Acciones Estratégicas	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4
Oficialización del Acuerdo de uso de firma electrónica y Hub Web	X	X		
Elaboración “Manual del Asesor”, Gira de Capacitaciones y ajuste de comisiones		X	X	X
Parametrización de Semáforos analíticos y Power BI			X	X
Bloqueo de sistema comercial a asesores no certificados				X

Fuente: Elaboración propia

3.3. Comprobación de la pregunta científica a defender

En la presente investigación se da respuesta y se comprueba la pregunta científica a defender: ¿De qué manera el análisis de un proceso de exoneración de vehículos importados para personas con discapacidad mejora la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa y el impacto social y económico? Se demuestra teórica y analíticamente que la estructuración del programa “Proceso Exonerados - *New Era*” se constituye en una herramienta estratégica capaz de transformar las debilidades procedimentales en una ventaja competitiva integral, que capitaliza el tiempo y optimiza la cadena de valor de Ambacar

La información fue recopilada mediante la aplicación de entrevistas y encuestas y el análisis de estos datos permitió identificar la falta de trazabilidad a tiempo real, la burocracia estatal y retrasos en las entidades gubernamentales (MSP, SENAE y ANT) que provocan demoras críticas. En respuesta a ello, se responde a la pregunta científica que proyecta las mejoras cuantificables.

Eficiencia Operativa: Las estrategias planteadas en la Tabla 22c . enfocadas la adopción proyectada de Power BI y la estructuración de una gobernanza comercial que exija la certificación del personal, permitirá optimizar las validaciones internas y sustentan analíticamente una reducción de hasta veinte días en un ciclo total de importación.

Satisfacción del cliente: El análisis sostiene que mitigar la terciarización de información es un factor fundamental para mejorar la experiencia del usuario. La estructuración del Hub Web de Exonerados y la estrategia formal de custodia de credenciales, establece las bases necesarias para brindar un servicio transparente y jurídicamente blindado, que orienta a reducir la incertidumbre del consumidor.

Impacto económico: El control logístico impactaría de forma directa en la rentabilidad de la concesionaria, pues al planear la anticipación a los plazos institucionales mediante alertas predictivas, el modelo demuestra la capacidad teórica de mitigar en un 30% los sobrecostos por bodegaje aduanero, lo que estima un ROI altamente rentable en un escenario anual.

Impacto social: En un marco constitucional y legal de inclusión social en el sector automotriz, la propuesta orienta a la empresa a garantizar a los beneficiarios el derecho a la movilidad humana y facilitar el accedo digno a un beneficio tributario vital.

En función de los resultados obtenidos, la pregunta científica se comprueba en su dimensión analítica y ratifica que la alineación entre el diagnóstico empírico y las acciones de innovación estructuradas en esta propuesta, configura una hoja de ruta que contribuiría directamente a la mitigación de demoras, el fortalecimiento de la gestión empresarial y la potencial consolidación del liderazgo competitivo de Ambacar en el mercado.

CONCLUSIONES

- El marco teórico de la presente investigación permite concluir que la eficiencia operativa en el comercio exterior exige una alineación estricta entre la innovación tecnológica, la gobernanza corporativa y la mejora continua en procesos internos de Ambacar. En este contexto, la optimización logística requiere de propuestas integrales que neutralicen la brecha de información, anticipen los tiempos gubernamentales y blinden el cumplimiento normativo para transformar la agilidad del servicio en una ventaja competitiva sostenible.

- El diagnóstico integral de la situación actual en la empresa Ambacar, evidenciado mediante la aplicación de herramientas cualitativas y cuantitativas, determina que las demoras operativas responden a una descoordinación departamental entre el comercial e importaciones. Los análisis de los datos evidencian la falta de validación de los requisitos y la existencia de inconsistencias en la documentación, lo que genera procesos burocráticos rígidos por parte del Estado. Mientras que al Ministerio de Salud Pública se destaca como el principal cuello de botella externo dentro del proceso operativo de exoneración. Estas deficiencias operativas, y el vacío normativo respecto a los plazos institucionales, provocan la deserción de clientes y los sobrecostos logísticos para la concesionaria debido al almacenamiento de los vehículos en depósitos aduaneros.

- Finalmente, el plan estratégico denominado “Proceso de Exoneración – New Era”, confirma que la reingeniería de procesos es una herramienta general viable y efectiva para mitigar las demoras logísticas. La estructuración de pilares basados en la vanguardia comercial, la inteligencia de negocios (Power BI) y la alineación del talento humano logra disminuir sobrecostos en bodegaje, reducir ciclos operativos y dota a la empresa de control absoluto sobre la cadena de importación, asegura un ROI 602% recuperado en menos de dos meses y consolida su liderazgo en el mercado automotriz de exonerados.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa AMBACAR CIA. LTDA. la implementación progresiva del plan estratégico propuesto (*Hub Web*, tableros de Power BI capacitaciones y blindaje legal) para la mitigación de demoras en la importación de vehículos exonerados. Su ejecución permitirá estructurar de manera técnica la fase de recepción documental, fortalecer la toma de decisiones gerenciales, anticipar los plazos institucionales del MSP y SENAE, y anular la exposición a sobre costos logísticos.

- Se sugiere realizar estudios comparativos sobre los costos ocultos en los procesos de nacionalización de vehículos bajo regímenes especiales. Este tipo de análisis permite medir el impacto real de las demoras portuarias y aduaneras en la competitividad de las empresas importadoras ecuatorianas.

- Para investigaciones futuras, se recomienda ampliar el alcance de la presente investigación mediante el estudio de otros regímenes de exoneración de tributos aplicables en las concesionarias, tales como la importación de vehículos para misiones diplomáticas. Explorar estas alternativas comerciales, caracterizadas por tiempos de validación más cortos, resulta fundamental para diversificar el portafolio de ventas y elevar la competitividad de las empresas en el mercado.

BIBLIOGRAFÍA

Ackermann, L. (2024). *Recent Advances in Data-Driven Business*. Obtenido de University of Bayreuth: https://www.fim-rc.de/Paperbibliothek/Veroeffentlicht/4966/id-4966.pdf

AEADE. (2026). *IMPORTADORES*. Obtenido de Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador: https://www.aeade.net/afiliados/#1481667035869-331a6c3f-ef9d

Agudelo, G., Aigneren, M., & Ruiz, J. (2008). *Diseños de investigación experimental y no-experimental*. Obtenido de Universidad de Antioquía: https://bibliotecadigital.udea.edu.co/entities/publication/3e26d89d-9b54-43ec-9253-e9dc96523d09

Ambacar. (2026). *56 años de Trayectoria*. Obtenido de Ambacar: https://ambacar.com/quienes-somos/#trayectoria

Bauce, G., Cordova, M., & Avila, A. (2018). *Operacionalización de variables*. Obtenido de Revista del Instituto Nacional de Higiene "Rafael Rangel": https://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_inhrr/article/view/18686/

Blocher, E. J. (2008). *Administración de Costos*. Obtenido de Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil: https://www.uteg.edu.ec/biblioteca-libros/wp-content/uploads/2022/10/Administracion-de-costos.pdf

Britannica. (2023). *Bureaucrecy*. Obtenido de Encyclopaedia Britannica: https://www.britannica.com/topic/bureaucracy

Carreira, C. (9 de Diciembre de 2022). *¿Cómo surge el comercio internacional? Historia sobre esta disciplina*. Obtenido de CEAC: https://www.ceac.es/blog/formacion-profesional/como-surge-comercio-internacional

COMEX. (25 de Julio de 2016). *DISPOSICIONES PARA IMPORTACIONES DE VEHICULOS, PIEZAS*. Obtenido de COMITE DE COMERCIO EXTERIOR: https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-09/Documento_Resoluci%C3%B3n-51-COMEX-Disposiciones-importaciones-vehiculos.pdf?utm_source=chatgpt.com

COPCI. (2010). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI)*. Obtenido de Asamblea Nacional : https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-04/CODIGO%20ORGANICO%20DE%20LA%20PRODUCCION%2C%20COMERCIO%20E%20INVERSIONES%20COPCI.pdf

COPCI. (2024). *Obtención de exenciones de tributos al comercio exterior* . Obtenido de SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR: https://www.gob.ec/tramites/buscar?search_api_fulltext=exenci%C3%B3n%20de%20tributos

DND. (24 de Marzo de 2026). *Nueva Secretaria Técnica liderará el CONADIS*. Obtenido de Dirección Nacional de Discapacidades: https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/nueva-secretaria-tecnica-liderara-el-conadis/

Duriraj, B. (2025). *Transformación del procesamiento de pagos mediante la gestión lean y kaizen: una perspectiva del servicio público malasio*. Obtenido de Revista Global de Gestión Empresarial (GBMR): https://e-journal.uum.edu.my/index.php/gbmr/en/article/view/26274

ECUAPASS. (2026). *SENAE browser descargas*. Obtenido de SENAE : https://www.aduana.gob.ec/senae-browser-descargas/

Erazo, D. (12 de Agosto de 2020). *La obligación constitucional del Estado de establecer exenciones tributarias a favor de las personas con discapacidad: análisis de la sentencia No. 019-17-SIN-CC dictada por la Corte Constitucional del Ecuador*. Obtenido de Revista del Derecho: https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/foro/article/view/601/2454#:~:text=El%20art%C3%ADculo%2031%20del%20C%C3%B3digo,p%C3%BAblico%2C%20econ%C3%B3mico%20o%20social%E2%80%9D.

Hax, A., & Majluf, N. (1996). *The Strategy Concept and Process: A Pragmatic Approach* . Obtenido de SciSPace: https://scispace.com/pdf/the-strategy-concept-and-process-a-pragmatic-approach-1g137r9j9c.pdf

Helemold, M. (2025). *Kaizen: How To Successfully Transition Into A Lean Organization*. Obtenido de Worl Scientific: https://books.google.com.ec/books?id=MHopEQAAQBAJ&pg=PA30&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=1#v=onepage&q&f=false

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de Mc Graw Hill Education: https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Hertzog, M. (2009). *Initial Scale Development: Sample Size for Pilot Studies*. Obtenido de SAGE: https://www.researchgate.net/profile/Isam_Eldin_Elgailani2/post/Determination_of_sample_size_for_a_pilot_study/attachment/5f0ee41551b1fd00017e1952/AS%3A913519432175618%401594811413368/download/johanson2009.pdf?__cf_chl_tk=wJarRZ8w6vPUv6IEW876CYO.w5vxs23tY

López, P. (2004). *POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

Mayorga, R., Monroy, A., Hernández, J., Roldan, A., & Reyes, S. (2021). *Programa SPSS*. Obtenido de UAEH: https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/view/7761/8440

Mendivelso. (2022). *PRUEBA NO PARAMÉTRICA DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN*. Obtenido de Revista Médica Sanitas: https://doi.org/10.26852/01234250.578

Mise, J. (10 de Septiembre de 2024). *Regímenes Aduaneros de Importación*. Obtenido de Importaciones Ecuador: https://www.importacionesecuador.com.ec/regimenes-aduaneros/regimenes-aduaneros-de-importacion

MISE, J. (1 de Marzo de 2026). *Comercio Internacional* . Obtenido de ACAVIR: https://www.acavir.com/comercio-exterior/comercio-internacional

MSP. (24 de Septiembre de 2020). *Autorización Electrónica De Importación De Bienes Para Uso Exclusivo De Personas Con Discapacidad*. Obtenido de Ministerio de Salud

Pública: https://www.salud.gob.ec/autorizacion-electronica-de-importacion-de-bienes-para-uso-exclusivo-de-personas-con-discapacidad/

MSP. (02 de Julio de 2020). *MSP identifica 2.281 carnés de discapacidad emitidos de manera ilegal y reitera continuidad de investigaciones*. Obtenido de BOLETÍN DE PRENSA - EL NUEVO ECUADOR: https://www.salud.gob.ec/msp-identifica-2-281-carnes-de-discapacidad-emitidos-de-manera-ilegal-y-reitera-continuidad-de-investigaciones/

Nacional, A. (20 de Octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de Corte Constitucional: http://bivicce.corteconstitucional.gob.ec/local/File/Constitucion_Enmiendas_Interpretaciones/Constitucion_2008.pdf

NAVARRO, J. (2015). *Epistemología y metodología*. Obtenido de Grupo Editorial Patria: https://elibro.puce.elogim.com/es/ereader/puce/39400?page=23.

OMC. (2026). *Historia del sistema multilateral de comercio*. Obtenido de ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL COMERCIO: https://www.wto.org/spanish/thewto_s/history_s/history_s.htm

ONU. (2024). *Historia del sistema multilateral de comercio*. Obtenido de ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL COMERCIO: https://www.wto.org/spanish/thewto_s/history_s/history_s.htm

ONU. (2026). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad 2006*. Obtenido de Departamento de Asuntos Económicos y Sociales - ONU: https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/article-20-personal-mobility.html

Ordoñez, D. (Noviembre de 2012). *El Comercio Exterior del Ecuador: Análisis del intercambio de bienes desde la Colonia hasta la actualidad*. Obtenido de ResearchGate: https://www.researchgate.net/publication/382524232_El_Comercio_Exterior_del_Ecuador_Analisis_del_intercambio_de_bienes_desde_la_Colonia_hasta_la_actualidad

Oviedo, H. C., & Arias, A. C. (2005). *Metodología de investigación y lectura crítica de estudios*. Obtenido de Redalyc: https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf

Pérez, D. (2015). *COMERCIO EXTERIOR*. Obtenido de ICB EDITORES : https://elibro.puce.elogim.com/es/ereader/puce/105516?

Porter, M. (1985). *La ventaja competitiva: creación y mantenimiento de un rendimiento superior.* Obtenido de Harvard Business School: https://www.hbs.edu/faculty/Pages/item.aspx?num=193

Reyna, J. (8 de April de 2021). *El comercio exterior del Ecuador 1890-1950*. Obtenido de Universitat de Barcelona : https://www.ub.edu/portal/documents/5244544/5318371/SDocHE_2021-04-08_Reyna.pdf/23802ee5-ea9a-34e1-ad6e-07a72193668b

Rumel, R. (2011). *Buena estrategia, mala estrategia: la diferencia y por qué importa*. Obtenido de Universidad Nacional de Tucumán: https://face.unt.edu.ar/web/iadmin/resena-de-texto-good-strategy-bad-strategy-the-difference-and-why-it-matters-richard-p-rumel/

SENAE. (Diciembre de 2025). *Para Importar*. Obtenido de Servicio Nacional de Aduana del Ecuador: https://www.aduana.gob.ec/servicio-al-ciudadano/para-importar/?utm_source=chatgpt.com

SENAE. (Febrero de 2026). *MANUAL ESPECÍFICO PARA OBTENER LA EXENCIÓN DE TRIBUTOS AL COMERCIO EXTERIOR PARA LA IMPORTACIÓN DE BIENES Y VEHÍCULOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD*. Obtenido de SENAE-MEE-2-2-042-V4: https://www.aduana.gob.ec/gacnorm/data/2024/03/05/17/SENAE-MEE-2-2-042-V4.pdf

SRI. (2026). *Objetivos Estratégicos del SRI*. Obtenido de Servicio de Rentas Internas del Ecuador: https://www.sri.gob.ec/que-es-el-sri

Stewart, L. (2025). *¿Qué es el diseño de investigación? | Definición, tipos y guía*. Obtenido de ATLAS.ti: https://atlasti.com/es/research-hub/diseno-de-investigacion

UAL. (2016). *Las reformas borbónicas*. Obtenido de Universidad de Almería: https://www2.ual.es/ideimand/las-reformas-borbonicas/

UFV. (3 de Diciembre de 2025). *¿Qué es el transporte internacional de mercancías?* Obtenido de Universidad Francisco de Vitoria: https://fpsuperiorufv.es/blog/que-es-el-transporte-internacional-de-mercancias/

UFV. (7 de Diciembre de 2025). *¿Qué es la negociación internacional?* Obtenido de Universidad Francisco de Vitoria: https://fpsuperiorufv.es/blog/que-es-la-negociacion-internacional/

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta aplicada asesores comerciales de Ambacar, beneficiarios y/o familiares.

ENCUESTA SOBRE EL PROCESO DE IMPORTACIÓN DE VEHÍCULOS CON EXONERACIÓN POR DISCAPACIDAD

AMBACAR CIA. LTDA.



Siguiente

Página 1 de 3

Borrar formulario

Sección Informativa

Estimado(a) participante:

La presente encuesta forma parte de un proyecto de investigación académica desarrollado como trabajo de titulación. Su objetivo es recopilar información relacionada con la percepción, experiencia y nivel de satisfacción respecto al Proceso de Exonerados en la empresa AMBACAR CIA. LTDA.

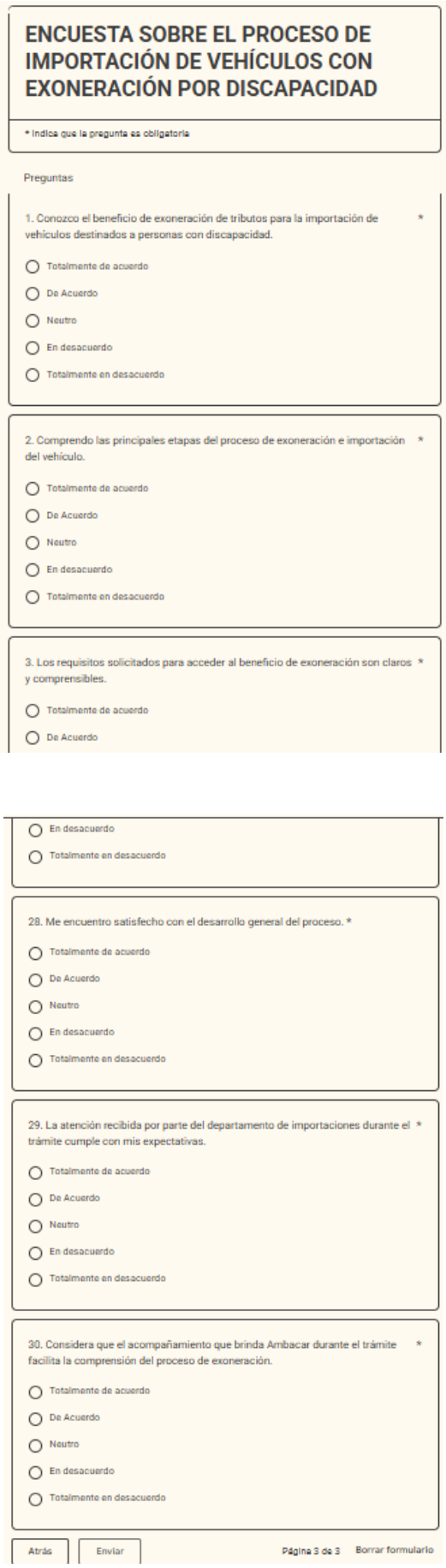
- Este cuestionario está dirigido exclusivamente a la familia AMBACAR que ha estado involucrada en el *Proceso de Exonerados*.
- La encuesta consta de **30 preguntas** y requiere aproximadamente **8 a 10 minutos** para completarse.
- Todas las preguntas utilizan la misma escala de respuesta, por lo que deberá indicar su nivel de acuerdo o desacuerdo con cada afirmación.
- La información proporcionada será confidencial, anónima y utilizada únicamente con fines académicos.
- No existen respuestas correctas o incorrectas; lo importante es conocer su percepción para contribuir al desarrollo de la investigación.

Agradecemos su valiosa colaboración y tiempo dedicado a responder este cuestionario con sinceridad y de acuerdo con su experiencia.

NOTA: Al continuar con la encuesta, usted confirma que ha leído la presente información y acepta participar voluntariamente en el estudio.

¿Cuál es su relación con el proceso de importación de vehículos con exoneración? *

- ◯ Asesor comercial de Ambacar
- ◯ Beneficiario de la exoneración
- ◯ Familiar del beneficiario



ENCUESTA SOBRE EL PROCESO DE IMPORTACIÓN DE VEHÍCULOS CON EXONERACIÓN POR DISCAPACIDAD

* Indica que la pregunta es obligatoria

Preguntas

1. Conozco el beneficio de exoneración de tributos para la importación de vehículos destinados a personas con discapacidad. *

- Totalmente de acuerdo
- De Acuerdo
- Neutro
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2. Comprendo las principales etapas del proceso de exoneración e importación del vehículo. *

- Totalmente de acuerdo
- De Acuerdo
- Neutro
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. Los requisitos solicitados para acceder al beneficio de exoneración son claros y comprensibles. *

- Totalmente de acuerdo
- De Acuerdo

- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

28. Me encuentro satisfecho con el desarrollo general del proceso. *

- Totalmente de acuerdo
- De Acuerdo
- Neutro
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

29. La atención recibida por parte del departamento de importaciones durante el trámite cumple con mis expectativas. *

- Totalmente de acuerdo
- De Acuerdo
- Neutro
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

30. Considera que el acompañamiento que brinda Ambacar durante el trámite facilita la comprensión del proceso de exoneración. *

- Totalmente de acuerdo
- De Acuerdo
- Neutro
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Atrás | Enviar | Página 3 de 3 | Borrar formulario

Anexo 2. Cuestionario de la entrevista dirigida a la jefatura de importaciones, comercial y agentes de aduana

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ENTREVISTA SOBRE EL PROCESO DE IMPORTACIÓN DE VEHÍCULOS CON EXONERACIÓN POR DISCAPACIDAD

Reciba un cordial saludo, el presente instrumento tiene como finalidad recopilar información relevante para el desarrollo de la investigación titulada: "PROCESO DE EXONERACIÓN DE VEHÍCULOS IMPORTADOS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD PARA MITIGAR DEMORAS: CASO AMBACAR"

Objetivo General del proyecto: Analizar el proceso de exoneración de vehículos importados de personas con discapacidad para la mitigación de demoras de la empresa Ambacar en instituciones públicas del Ecuador.

Objetivo General del instrumento: Obtener comprensión más profunda de las experiencias, criterios y percepciones de los actores vinculados al proceso de exoneración vehicular, con el fin de identificar factores que afectan a su eficiencia operativa y generar propuestas de mejora sustentadas en evidencia.

Como parte del trabajo de titulación, se solicita cordialmente su colaboración para responder las doce preguntas planteadas. La información proporcionada será utilizada exclusivamente con fines académicos e investigativos, que garantiza la confidencialidad, reserva y tratamiento adecuado de datos obtenidos.

Entrevistados: *Jefatura del área de Importaciones, jefatura comercial, agentes de aduana.*

1. Desde su experiencia profesional, ¿cómo describe el proceso de importación de vehículos con exoneración de tributos para personas con discapacidad en el Ecuador?
2. ¿Cuáles considera que son las principales dificultades operativas que enfrentan actualmente las

concesionarias durante el proceso de exoneración vehicular?

3. ¿La normativa vigente relacionada con la exoneración de tributos proporciona lineamientos claros y funcionales para el correcto desarrollo del proceso?, ¿Si, por qué?, ¿No, por qué?

4. Con base en su experiencia, ¿cuáles son las inconsistencias o errores documentales que se presentan con mayor frecuencia dentro del proceso de exoneración?

5. ¿De qué manera las subsanaciones o requerimientos adicionales influyen en los tiempos de gestión y aprobación de trámites?

6. ¿Qué impacto generan los tiempos de respuesta de entidades como MSP, SENAE y ANT en el desarrollo y culminación del proceso de exoneración vehicular?

7. ¿Cómo influye la comunicación y coordinación entre asesores comerciales, cliente y área de importaciones en la eficiencia del proceso de exoneración vehicular?

8. ¿Cuáles son los principales factores administrativos que afectan la eficiencia operativa del proceso de exoneración vehicular?

9. Según su experiencia, ¿qué etapas del proceso presentan mayores retrasos o generan cuellos de botella dentro de la gestión operativa?

10. ¿Qué recomendaciones considera necesarias para fortalecer el control y uso adecuado de la firma electrónica dentro del proceso de exoneración vehicular?

11. ¿Qué medidas considera importantes para garantizar la seguridad, confidencialidad y adecuado manejo de los datos personales y documentos de los clientes durante el proceso?

12. Finalmente, ¿qué estrategias o acciones considera prioritarias para optimizar la eficiencia del proceso de exoneración vehicular en concesionarias como Ambacar?

Anexo 3. Tabla Z de Distribución Normal

z	0.00	0.01	0.02	0.03	0.04	0.05	0.06	0.07	0.08	0.09
0.0	0.0000	0.0040	0.0080	0.0120	0.0160	0.0199	0.0239	0.0279	0.0319	0.0359
0.1	0.0398	0.0438	0.0478	0.0517	0.0557	0.0596	0.0636	0.0675	0.0714	0.0753
0.2	0.0793	0.0832	0.0871	0.0910	0.0948	0.0987	0.1026	0.1064	0.1103	0.1141
0.3	0.1179	0.1217	0.1255	0.1293	0.1331	0.1368	0.1406	0.1443	0.1480	0.1517
0.4	0.1554	0.1591	0.1628	0.1664	0.1700	0.1736	0.1772	0.1808	0.1844	0.1879
0.5	0.1915	0.1950	0.1985	0.2019	0.2054	0.2088	0.2123	0.2157	0.2190	0.2224
0.6	0.2257	0.2291	0.2324	0.2357	0.2389	0.2422	0.2454	0.2486	0.2517	0.2549
0.7	0.2580	0.2611	0.2642	0.2673	0.2704	0.2734	0.2764	0.2794	0.2823	0.2852
0.8	0.2881	0.2910	0.2939	0.2967	0.2995	0.3023	0.3051	0.3078	0.3106	0.3133
0.9	0.3159	0.3186	0.3212	0.3238	0.3264	0.3289	0.3315	0.3340	0.3365	0.3389
z	0.00	0.01	0.02	0.03	0.04	0.05	0.06	0.07	0.08	0.09
1.0	0.3413	0.3438	0.3461	0.3485	0.3508	0.3531	0.3554	0.3577	0.3599	0.3621
1.1	0.3643	0.3665	0.3686	0.3708	0.3729	0.3749	0.3770	0.3790	0.3810	0.3830
1.2	0.3849	0.3869	0.3888	0.3907	0.3925	0.3944	0.3962	0.3980	0.3997	0.4015
1.3	0.4032	0.4049	0.4066	0.4082	0.4099	0.4115	0.4131	0.4147	0.4162	0.4177
1.4	0.4192	0.4207	0.4222	0.4236	0.4251	0.4265	0.4279	0.4292	0.4306	0.4319
1.5	0.4332	0.4345	0.4357	0.4370	0.4382	0.4394	0.4406	0.4418	0.4429	0.4441
1.6	0.4452	0.4463	0.4474	0.4484	0.4495	0.4505	0.4515	0.4525	0.4535	0.4545
1.7	0.4554	0.4564	0.4573	0.4582	0.4591	0.4599	0.4608	0.4616	0.4625	0.4633
1.8	0.4641	0.4649	0.4656	0.4664	0.4671	0.4678	0.4686	0.4693	0.4699	0.4706
1.9	0.4713	0.4719	0.4726	0.4732	0.4738	0.4744	0.4750	0.4756	0.4761	0.4767

Anexo 4. Resultados de la encuesta en SPSS

Dimensión I. Fundamentos teóricos, normativos y gestión documental del proceso de exoneración e importación de vehículos para las PcD.

1. Conozco el beneficio de exoneración de tributos para la importación de vehículos destinados a personas con discapacidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	3	3,7	3,7	3,7
	4	15	18,5	18,5	22,2
	5	63	77,8	77,8	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

2. Comprendo las principales etapas del proceso de exoneración e importación del vehículo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	1	1,2	1,2	1,2
	3	3	3,7	3,7	4,9
	4	48	59,3	59,3	64,2
	5	29	35,8	35,8	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

3. Los requisitos solicitados para acceder al beneficio de exoneración son claros y comprensibles.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	1	1,2	1,2	1,2
	4	24	29,6	29,6	30,9
	5	56	69,1	69,1	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

4. La información proporcionada durante el proceso facilita el cumplimiento de los requisitos documentales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4	22	27,2	27,2	27,2
	5	59	72,8	72,8	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

5. Existe claridad sobre el uso de la firma electrónica dentro del proceso de exoneración.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	2	2,5	2,5	2,5
	3	3	3,7	3,7	6,2
	4	35	43,2	43,2	49,4
	5	41	50,6	50,6	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

6. Entiendo qué trámites se realizan mediante el sistema de la aduana (ECUAPASS).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	4	4,9	4,9	4,9
	3	37	45,7	45,7	50,6
	4	27	33,3	33,3	84,0
	5	13	16,0	16,0	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

7. Las solicitudes de documentación adicional ocurren con frecuencia durante el proceso.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	1	1,2	1,2	1,2
	3	5	6,2	6,2	7,4
	4	46	56,8	56,8	64,2
	5	29	35,8	35,8	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

8. Las observaciones documentales (cédula, licencias, planilla, firma electrónica, pagos mínimos) retrasan el avance.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	5	6,2	6,2	6,2
	3	5	6,2	6,2	12,3
	4	38	46,9	46,9	59,3
	5	33	40,7	40,7	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

9. Los tiempos de validación institucional (MSP, SENAE, ANT) afectan significativamente el desarrollo del proceso.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	7	8,6	8,6	8,6
	4	23	28,4	28,4	37,0
	5	51	63,0	63,0	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

10. Las subsanaciones o nuevas solicitudes general retrasos importantes dentro del acuerdo del trámite de exoneración.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	2	2,5	2,5	2,5
	4	24	29,6	29,6	32,1
	5	55	67,9	67,9	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

11. El tiempo requerido para completar el proceso de exoneración e importación del vehículo fue razonable.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	4	4,9	4,9	4,9
	3	29	35,8	35,8	40,7
	4	40	49,4	49,4	90,1
	5	8	9,9	9,9	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

12. La comunicación entre asesor comercial, cliente y área de importaciones facilita el desarrollo del trámite.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	3	3,7	3,7	3,7
	4	16	19,8	19,8	23,5
	5	62	76,5	76,5	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

13. El seguimiento brindado durante el proceso permite conocer oportunamente el estado de la gestión.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4	28	34,6	34,6	34,6
	5	53	65,4	65,4	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Dimensión II. Gestión administrativa y eficiencia operativa

14. Los medios de comunicación utilizados durante el proceso permiten un intercambio oportuno y eficiente de información.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4	29	35,8	35,8	35,8
	5	52	64,2	64,2	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

15. Mantener comunicación constante entre el cliente, asesor comercial y área de importaciones facilita el desarrollo del proceso de exoneración.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4	31	38,3	38,3	38,3
	5	50	61,7	61,7	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

16. La información relacionada con el proceso se mantiene organizada y actualizada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	3	3,7	3,7	3,7
	4	26	32,1	32,1	35,8
	5	52	64,2	64,2	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

17. Existe adecuada coordinación entre áreas involucradas en el trámite.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	2	2,5	2,5	2,5
	4	49	60,5	60,5	63,0
	5	30	37,0	37,0	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

18. El proceso cuenta con herramientas adecuadas para realizar seguimiento y control de trámites.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	34	42,0	42,0	42,0
	4	30	37,0	37,0	79,0
	5	17	21,0	21,0	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

19. El proceso interno en Ambacar requiere herramientas más eficientes para la actualización de status de cada trámite.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	2	2,5	2,5	2,5
	4	46	56,8	56,8	59,3
	5	33	40,7	40,7	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

20. El proceso de exonerados requiere mejores herramientas para el seguimiento de solicitudes y respuestas de entidades públicas como el MSP y SENAE.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	3	3,7	3,7	3,7
	4	28	34,6	34,6	38,3
	5	50	61,7	61,7	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

21. La documentación entregada inicialmente suele presentar inconsistencias que afectan al trámite.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	4	4,9	4,9	4,9
	3	6	7,4	7,4	12,3
	4	43	53,1	53,1	65,4
	5	28	34,6	34,6	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

22. La organización de la información influye directamente en la rapidez del proceso de exoneración.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	2	2,5	2,5	2,5
	4	16	19,8	19,8	22,2
	5	63	77,8	77,8	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Dimensión III. Estrategias de mejora en el proceso de exoneración

23. El tiempo aproximado de 5 meses para completar el proceso resulta excesivo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	3	3,7	3,7	3,7
	4	12	14,8	14,8	18,5
	5	66	81,5	81,5	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

24. La implementación de herramientas tecnológicas contribuirían a mejorar la comunicación eficiente del proceso.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4	32	39,5	39,5	39,5
	5	49	60,5	60,5	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

25. La automatización de información facilitaría el seguimiento del proceso.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4	30	37,0	37,0	37,0
	5	51	63,0	63,0	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

26. La implementación de mecanismos de control contribuiría a reducir tiempos y observaciones documentales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	1	1,2	1,2	1,2
	4	28	34,6	34,6	35,8
	5	52	64,2	64,2	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

27. La automatización del registro documental ayudaría a disminuir observaciones y retrasos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	1	1,2	1,2	1,2
	3	1	1,2	1,2	2,5
	4	22	27,2	27,2	29,6
	5	57	70,4	70,4	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

28. Me encuentro satisfecho con el desarrollo general del proceso.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	3	3,7	3,7	3,7
	4	44	54,3	54,3	58,0
	5	34	42,0	42,0	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

29. La atención recibida por parte del departamento de importaciones durante el trámite cumple con mis expectativas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4	15	18,5	18,5	18,5
	5	66	81,5	81,5	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

30. Considera que el acompañamiento que brinda Ambacar durante el trámite facilita la comprensión del proceso de exoneración.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	1	1,2	1,2	1,2
	4	25	30,9	30,9	32,1
	5	55	67,9	67,9	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Anexo 5. Cálculos Estadísticos: Media Aritmética por Subdimensión de las preguntas de la Operacionalización de las variables

VARIABLE DEPENDIENTE	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
N Válido	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
Media Aritmética	4.64	4.62	4.60	4.35	3.79	4.38	4.58	4.17	4.73	4.78	4.60	4.63	4.63	4.67	4.38	4.81	4.67
Mediana	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00
Moda	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
Varianza	0.233	0.239	0.317	0.279	0.593	0.289	0.322	0.595	0.350	0.250	0.242	0.236	0.261	0.325	0.314	0.153	0.250
Mínimo	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	2	3	4	3
Máximo	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Suma	376	374	373	352	307	355	371	338	383	387	373	375	375	378	355	390	378
Media Promediada por Subdimensión	4.55				4.33					4.78	4.63				4.62		

VARIABLE INDEPENDIENTE	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
N Válido	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
Media Aritmética	4.74	4.30	4.68	4.73	4.42	3.60	4.27	4.22	4.54	4.65	3.64	4.73	4.65
Mediana	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	3.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00
Moda	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5
Varianza	0.269	0.361	0.246	0.200	0.472	0.667	0.400	0.675	0.426	0.279	0.533	0.275	0.229
Mínimo	3	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	3	4
Máximo	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Suma	384	348	379	383	358	292	346	342	368	377	295	383	377
Media Promediada por Subdimensión	4.52		4.36				4.25		4.44				

Anexo 6. Reporte de Subpartida de Pudeleco

Pudeleco Editores S.A.
Arancel de Importaciones del Ecuador

REPORTE DE SUBPARTIDA

Régimen Arancelario

Partida Nandina	Digito Verificador	Arancel Ad Valorem	Arancel Específico	Fodinfa	Unidad Física
9805.00.00.00	8	0.00%	$0.00	0.50%	Unidades

Correlación Naladisa:

Descripción Arancelaria

9805.00.00.00 Bienes para uso de discapacitados

Impuesto al Valor Agregado I.V.A.

La tarifa del impuesto al valor agregado es del 15% para el año 2025. (DecretoÂ No.Â 470)

Impuesto a los Consumos Especiales I.C.E.

Ver nota%

Códigos Suplementarios

Cod.Sup.: 0000
Detalle: Bienes Para Uso De Discapacitados
Arancel Advalorem: 0.00

Cod.Sup.: 0003
Detalle: Solo Para Beneficios Tributarios Contemplados En El Reglamento De La Ley Organicas De Discapacidades, Gravado Con Ice, Y Que La Subpartida Del C
Arancel Advalorem: 0.00

Cod.Sup.: 0003
Detalle: Solo Para Beneficios Tributarios Contemplados En El Reglamento De La Ley Organicas De Discapacidades, Gravado Con Ice, Y Que La Subpartida Del C
Arancel Específico: 30.00

Cod.Sup.: 0005
Detalle: Solo Para Beneficios Tributarios Contemplados En El Reglamento De La Ley Organicas De Discapacidades,gravado Con Ice, Y Que La Subpartida Del Ca
Arancel Advalorem: 5.00

Cod.Sup.: 0005
Detalle: Solo Para Beneficios Tributarios Contemplados En El Reglamento De La Ley Organicas De Discapacidades,gravado Con Ice, Y Que La Subpartida Del Ca
Arancel Específico: 30.00

Cod.Sup.: 0007
Detalle: Solo Para Beneficios Tributarios Contemplados En El Reglamento De La Ley Orgánicas De Discapacidades, Gravado Con Ice, Y Que La Subpartic
Arancel Advalorem: 10.00

Cod.Sup.: 0007
Detalle: Solo Para Beneficios Tributarios Contemplados En El Reglamento De La Ley Organicas De Discapacidades, Gravado Con Ice, Y Que La Subpartida Del C
Arancel Específico: 30.00

Cod.Sup.: 0009
Detalle: Solo Para Beneficios Tributarios Contemplados En El Reglamento De La Ley Organicas De Discapacidades, Gravado Con Ice, Y Que La Subpartida Del C
Arancel Advalorem: 15.00

REPORTE DE SUBPARTIDA

Cod.Sup.: 0009
Detalle: Solo Para Beneficios Tributarios Contemplados En El Reglamento De La Ley Organicas De Discapacidades, Gravado Con Ice, Y Que La Subpartida Del C
Arancel Especifico: 30.00

Cod.Sup.: 0011
Detalle: Solo Para Beneficios Tributarios Contemplados En El Reglamento De La Ley Organicas De Discapacidades, Gravado Con Ice, Y Que La Subpartida Del C
Arancel Advalorem: 20.00

Cod.Sup.: 0011
Detalle: Solo Para Beneficios Tributarios Contemplados En El Reglamento De La Ley Organicas De Discapacidades, Gravado Con Ice, Y Que La Subpartida Del C
Arancel Especifico: 30.00

Cod.Sup.: 0013
Detalle: Solo Para Beneficios Tributarios Contemplados En El Reglamento De La Ley Organicas De Discapacidades, Gravado Con Ice, Y Que La Subpartida Del C
Arancel Advalorem: 30.00

Cod.Sup.: 0013
Detalle: Solo Para Beneficios Tributarios Contemplados En El Reglamento De La Ley Organicas De Discapacidades, Gravado Con Ice, Y Que La Subpartida Del C
Arancel Especifico: 30.00

Cod.Sup.: 0015
Detalle: Solo Para Beneficios Tributarios Contemplados En El Reglamento De La Ley Organicas De Discapacidades, Gravado Con Ice, Y Que La Subpartida Del C
Arancel Advalorem: 35.00

Cod.Sup.: 0015
Detalle: Solo Para Beneficios Tributarios Contemplados En El Reglamento De La Ley Organicas De Discapacidades, Gravado Con Ice, Y Que La Subpartida Del C
Arancel Especifico: 30.00

Cod.Sup.: 0017
Detalle: Solo Para Beneficios Tributarios Contemplados En El Reglamento De La Ley Organicas De Discapacidades, Gravado Con Ice, Y Que La Subpartida Del C
Arancel Advalorem: 40.00

Cod.Sup.: 0017
Detalle: Solo Para Beneficios Tributarios Contemplados En El Reglamento De La Ley Organicas De Discapacidades, Gravado Con Ice, Y Que La Subpartida Del C
Arancel Especifico: 30.00

Cod.Sup.: 0018
Detalle: Solo Para Beneficios Tributarios Contemplados En El Reglamento De La Ley Organicas De Discapacidades, Publicada En El Segundo Suplemento Regist
Arancel Advalorem: 0.00

Cod.Sup.: 0019
Detalle: Solo Para Beneficios Tributarios Contemplados En El Reglamento De La Ley Organicas De Discapacidades, Publicada En El Segundo Suplemento Regist
Arancel Advalorem: 5.00

Cod.Sup.: 0020
Detalle: Solo Para Beneficios Tributarios Contemplados En El Reglamento De La Ley Organicas De Discapacidades, Publicada En El Segundo Suplemento Regist
Arancel Advalorem: 10.00

REPORTE DE SUBPARTIDA

Cod.Sup.: 0021
Detalle: Solo Para Beneficios Tributarios Contemplados En El Reglamento De La Ley Organicas De Discapacidades, Publicada En El Segundo Suplemento Regist
Arancel Advalorem: 15.00

Cod.Sup.: 0022
Detalle: Solo Para Beneficios Tributarios Contemplados En El Reglamento De La Ley Organicas De Discapacidades, Publicada En El Segundo Suplemento Regist
Arancel Advalorem: 20.00

Cod.Sup.: 0023
Detalle: Solo Para Beneficios Tributarios Contemplados En El Reglamento De La Ley Organicas De Discapacidades, Publicada En El Segundo Suplemento Regist
Arancel Advalorem: 30.00

Cod.Sup.: 0024
Detalle: Solo Para Beneficios Tributarios Contemplados En El Reglamento De La Ley Organicas De Discapacidades, Publicada En El Segundo Suplemento Regist
Arancel Advalorem: 35.00

Cod.Sup.: 0025
Detalle: Solo Para Beneficios Tributarios Contemplados En El Reglamento De La Ley Organicas De Discapacidades, Publicada En El Segundo Suplemento Regist
Arancel Advalorem: 40.00

Cod.Sup.: 0026
Detalle: Prótesis Para Personas Con Discapacidad Auditiva, Visual Y Física.
Arancel Advalorem: 0.00

Cod.Sup.: 0027
Detalle: órtesis
Arancel Advalorem: 0.00

Cod.Sup.: 0028
Detalle: Equipos, Medicamentos Y Elementos Necesarios Para Su Rehabilitación.
Arancel Advalorem: 0.00

Cod.Sup.: 0029
Detalle: Equipos, Maquinarias Y útiles De Trabajo, Especialmente Diseñados Y Adaptados Para Ser Usados Por Personas Con Discapacidad.
Arancel Advalorem: 0.00

Cod.Sup.: 0030
Detalle: Elementos De Ayuda Para La Accesibilidad, Movilidad, Cuidado, Higiene, Autonomía Y Seguridad.
Arancel Advalorem: 0.00

Cod.Sup.: 0031
Detalle: Equipos Y Material Pedagógico Especiales Para Educación, Capacitación, Deporte Y Recreación.
Arancel Advalorem: 0.00

Cod.Sup.: 0032
Detalle: Elementos Y Equipos De Tecnología De La Informacion, De Las Comunicaciones Y Señalización.
Arancel Advalorem: 0.00

Cod.Sup.: 0033
Detalle: Equipos, Maquinarias Y Toda Materia Prima Que Sirva Para Elaborar Productos De Uso Exclusivo Para Personas Con Discapacidad.
Arancel Advalorem: 0.00

Autorizaciones y Restricciones

Cod.Sup.: 0000
Entidad: Dirección Nacional de Discapacidades
Tipo: Restricción
Documento: Autorización electrónica para la importación de bienes o vehículos para uso o atención de personas con discapacidad
Fuente del Dato: Resolución No. 010-2020 del Pleno del COMEX

Cod.Sup.: 0003
Entidad: Dirección Nacional de Discapacidades
Tipo: Restricción
Documento: Autorización electrónica para la importación de bienes o vehículos para uso o atención de personas con discapacidad
Fuente del Dato: Resolución No. 010-2020 del Pleno del COMEX

Cod.Sup.: 0005
Entidad: Dirección Nacional de Discapacidades
Tipo: Restricción
Documento: Autorización electrónica para la importación de bienes o vehículos para uso o atención de personas con discapacidad
Fuente del Dato: Resolución No. 010-2020 del Pleno del COMEX

Cod.Sup.: 0007
Entidad: Dirección Nacional de Discapacidades
Tipo: Restricción
Documento: Autorización electrónica para la importación de bienes o vehículos para uso o atención de personas con discapacidad
Fuente del Dato: Resolución No. 010-2020 del Pleno del COMEX

Cod.Sup.: 0009
Entidad: Dirección Nacional de Discapacidades
Tipo: Restricción
Documento: Autorización electrónica para la importación de bienes o vehículos para uso o atención de personas con discapacidad
Fuente del Dato: Resolución No. 010-2020 del Pleno del COMEX

Cod.Sup.: 0011
Entidad: Dirección Nacional de Discapacidades
Tipo: Restricción
Documento: Autorización electrónica para la importación de bienes o vehículos para uso o atención de personas con discapacidad
Fuente del Dato: Resolución No. 010-2020 del Pleno del COMEX

Cod.Sup.: 0013
Entidad: Dirección Nacional de Discapacidades
Tipo: Restricción
Documento: Autorización electrónica para la importación de bienes o vehículos para uso o atención de personas con discapacidad
Fuente del Dato: Resolución No. 010-2020 del Pleno del COMEX

REPORTE DE SUBPARTIDA

Cod.Sup.: 0015
Entidad: Dirección Nacional de Discapacidades
Tipo: Restricción
Documento: Autorización electrónica para la importación de bienes o vehículos para uso o atención de personas con discapacidad
Fuente del Dato: Resolución No. 010-2020 del Pleno del COMEX

Cod.Sup.: 0017
Entidad: Dirección Nacional de Discapacidades
Tipo: Restricción
Documento: Autorización electrónica para la importación de bienes o vehículos para uso o atención de personas con discapacidad
Fuente del Dato: Resolución No. 010-2020 del Pleno del COMEX

Cod.Sup.: 0018
Entidad: Dirección Nacional de Discapacidades
Tipo: Restricción
Documento: Autorización electrónica para la importación de bienes o vehículos para uso o atención de personas con discapacidad
Fuente del Dato: Resolución No. 010-2020 del Pleno del COMEX

Cod.Sup.: 0019
Entidad: Dirección Nacional de Discapacidades
Tipo: Restricción
Documento: Autorización electrónica para la importación de bienes o vehículos para uso o atención de personas con discapacidad
Fuente del Dato: Resolución No. 010-2020 del Pleno del COMEX

Cod.Sup.: 0020
Entidad: Dirección Nacional de Discapacidades
Tipo: Restricción
Documento: Autorización electrónica para la importación de bienes o vehículos para uso o atención de personas con discapacidad
Fuente del Dato: Resolución No. 010-2020 del Pleno del COMEX

Cod.Sup.: 0021
Entidad: Dirección Nacional de Discapacidades
Tipo: Restricción
Documento: Autorización electrónica para la importación de bienes o vehículos para uso o atención de personas con discapacidad
Fuente del Dato: Resolución No. 010-2020 del Pleno del COMEX

Cod.Sup.: 0022
Entidad: Dirección Nacional de Discapacidades
Tipo: Restricción
Documento: Autorización electrónica para la importación de bienes o vehículos para uso o atención de personas con discapacidad
Fuente del Dato: Resolución No. 010-2020 del Pleno del COMEX

Cod.Sup.: 0023
Entidad: Dirección Nacional de Discapacidades
Tipo: Restricción
Documento: Autorización electrónica para la importación de bienes o vehículos para uso o atención de personas con discapacidad
Fuente del Dato: Resolución No. 010-2020 del Pleno del COMEX

REPORTE DE SUBPARTIDA

Cod.Sup.: 0024
Entidad: Dirección Nacional de Discapacidades
Tipo: Restricción
Documento: Autorización electrónica para la importación de bienes o vehículos para uso o atención de personas con discapacidad
Fuente del Dato: Resolución No. 010-2020 del Pleno del COMEX

Cod.Sup.: 0025
Entidad: Dirección Nacional de Discapacidades
Tipo: Restricción
Documento: Autorización electrónica para la importación de bienes o vehículos para uso o atención de personas con discapacidad
Fuente del Dato: Resolución No. 010-2020 del Pleno del COMEX

Cod.Sup.: 0026
Entidad: Dirección Nacional de Discapacidades
Tipo: Restricción
Documento: Autorización electrónica para la importación de bienes o vehículos para uso o atención de personas con discapacidad
Fuente del Dato: Resolución No. 010-2020 del Pleno del COMEX

Cod.Sup.: 0027
Entidad: Dirección Nacional de Discapacidades
Tipo: Restricción
Documento: Autorización electrónica para la importación de bienes o vehículos para uso o atención de personas con discapacidad
Fuente del Dato: Resolución No. 010-2020 del Pleno del COMEX

Cod.Sup.: 0028
Entidad: Dirección Nacional de Discapacidades
Tipo: Restricción
Documento: Autorización electrónica para la importación de bienes o vehículos para uso o atención de personas con discapacidad
Fuente del Dato: Resolución No. 010-2020 del Pleno del COMEX

Cod.Sup.: 0029
Entidad: Dirección Nacional de Discapacidades
Tipo: Restricción
Documento: Autorización electrónica para la importación de bienes o vehículos para uso o atención de personas con discapacidad
Fuente del Dato: Resolución No. 010-2020 del Pleno del COMEX

Cod.Sup.: 0030
Entidad: Dirección Nacional de Discapacidades
Tipo: Restricción
Documento: Autorización electrónica para la importación de bienes o vehículos para uso o atención de personas con discapacidad
Fuente del Dato: Resolución No. 010-2020 del Pleno del COMEX

Cod.Sup.: 0031
Entidad: Dirección Nacional de Discapacidades
Tipo: Restricción
Documento: Autorización electrónica para la importación de bienes o vehículos para uso o atención de personas con discapacidad
Fuente del Dato: Resolución No. 010-2020 del Pleno del COMEX

REPORTE DE SUBPARTIDA

Cod.Sup.: 0032
Entidad: Dirección Nacional de Discapacidades
Tipo: Restricción
Documento: Autorización electrónica para la importación de bienes o vehículos para uso o atención de personas con discapacidad
Fuente del Dato: Resolución No. 010-2020 del Pleno del COMEX

Cod.Sup.: 0033
Entidad: Dirección Nacional de Discapacidades
Tipo: Restricción
Documento: Autorización electrónica para la importación de bienes o vehículos para uso o atención de personas con discapacidad
Fuente del Dato: Resolución No. 010-2020 del Pleno del COMEX

Requisitos y Condiciones Adicionales

Según Boletín 035-2020, para la Autorización Electrónica para la importación de bienes y vehículos para personas con discapacidad emitida por el Ministerio de Salud Pública previo a realizar la importación correspondiente, se realizará de forma electrónica y de la siguiente manera:

- Se debe registrar en el Sistema Ecuapass, opción â??Registro de Usuario Persona con Discapacidadâ?• (Nuevo)
- Se debe generar en la Ventanilla Única Ecuatoriana (VUE) la â??Autorización Electrónica para la importación de bienes y vehículos para personas con discapacidadâ?•, está solicitud es aprobada por el Ministerio de Salud Pública. (Nuevo)
- Una vez obtenida la Autorización Electrónica por el Ministerio de Salud Pública, debe generar en Ecuapass, la â??Solicitud de exoneración de tributos para la importación de bienes y vehículos para personas con discapacidadâ?•, registrando el número de autorización, junto a los requisitos correspondientes. (A excepción del carné que se sustituye por la autorización electrónica). (Parte del proceso anterior)
- Con la solicitud presentada, el Senae emite la â??Resolución de Exoneración de Tributosâ?• o el â??Oficio de rechazoâ?• de la â??Solicitud de exoneración de tributos para la importación de bienes y vehículos para personas con discapacidadâ?•. (Parte del proceso anterior).

****

Subpartida susceptible de desgravación de ICE aplicando el código liberatorio 0577 - Revisar opción Reportes/Códigos liberatorios usados en Ecuapass para conocer los beneficiarios

Están excentos de ICE los vehículos motorizados eléctricos para transporte público de pasajeros, siempre que cuenten con las autorizaciones de la entidad competente, según Ley Orgánica para el Fomento Productivo, Atracción de Inversiones, Generación de Empleo, y Estabilidad y Equilibrio Fiscal, publicado en S.R.O 309 del 21/08/2018

****

IMPUESTO A LOS CONSUMOS ESPECIALES
Ley de Régimen Tributario Interno

Art. 76.- Base imponible.- (Reformado por Ley Orgánica de Simplificación y Progresividad Tributaria, publicada en S.R.O. 111 del 31/12/2019)

La base imponible de acuerdo con el bien o servicio gravado con ICE será

5. Vehículos motorizados de transporte terrestre de hasta tres punto cinco (3.5) toneladas de capacidad de carga: la base imponible será el precio de venta al público sugerido por el fabricante o importador menos el IVA y el ICE.

La base imponible obtenida mediante el cálculo del precio de venta al público sugerido por el fabricante o importador de los bienes gravados con ICE, no será inferior al resultado de incrementar al precio de venta del fabricante, menos el IVA y el ICE o al precio ex aduana, más un treinta por ciento (30%) de margen mínimo de comercialización.

*Precio de venta al público sugerido: aquel que el consumidor final pague por la adquisición al detal en el mercado, de cualquiera de los bienes gravados con este impuesto. Los precios de venta al público serán sugeridos por los fabricantes o importadores de los bienes

gravados con el impuesto, y de manera obligatoria se deberá colocar en las etiquetas. En el caso de los productos que no posean etiquetas, los precios de venta al público sugeridos serán exhibidos en un lugar visible de los sitios de venta de dichos productos.

Con corte al 31 de diciembre de cada año o cada vez que se introduzca una modificación al precio, los fabricantes o importadores informarán los precios de venta al público (PVP) sugeridos para los productos elaborados o importados, en los plazos y forma que el Servicio de Rentas Internas disponga mediante resolución

GRUPO II TARIFA AD VALOREM

1. Vehículos motorizados de transporte terrestre de hasta 3.5 toneladas de carga, conforme el siguiente detalle:

o Vehículos motorizados cuyo precio de venta al público sea de hasta USD 20.000 5%
o Camionetas, furgonetas, camiones y vehículos de rescate cuyo precio de venta al público sea de hasta USD 30.000 5%
o Vehículos motorizados, excepto camionetas, furgonetas, camiones y vehículos de rescate cuyo precio de venta al público sea superior a USD 20.000 y de hasta USD 30.000 10%
o Vehículos motorizados, cuyo precio de venta al público sea superior a USD 30.000 y de hasta USD 40.000 15%
o Vehículos motorizados, cuyo precio de venta al público sea superior a USD 40.000 y de hasta USD 50.000 20%
o Vehículos motorizados, cuyo precio de venta al público sea superior a USD 50.000 y de hasta USD 60.000 25%
o Vehículos motorizados, cuyo precio de venta al público sea superior a USD 60.000 y de hasta USD 70.000 30%
o Vehículos motorizados, cuyo precio de venta al público sea superior a USD 70.000 35%

Respecto de los vehículos motorizados de transporte terrestre cuya base imponible, según lo previsto en el artículo 76 de esta Ley, sea de hasta cuarenta mil dólares de los Estados Unidos de América (USD$ 40.000,00) sujetos al pago de ICE que cuenten con al menos tres de los siguientes elementos de seguridad y con estándares de emisiones superiores a Euro 3 o sus equivalentes, del valor resultante de aplicar las tarifas previstas, se descontará el 15%:

a) cuatro o más bolsas de aire (airbag),
b) Protección de peatones,
c) Luces de encendido diurno,
d) Freno asistido de emergencia, y,
e) Ensayo de poste.
****

Art. 77.- Exenciones - (Reformado por Ley Orgánica de Simplificación y Progresividad Tributaria, publicada en S.R.O. 111 del 31/12/2019) Estarán exentos del impuesto a los consumos especiales:

3. Los vehículos ortopédicos y no ortopédicos, importados o adquiridos localmente y destinados al traslado y uso de personas con discapacidad, conforme a las disposiciones constantes en la Ley Orgánica de Discapacidades y la Constitución de la República,

4. Los vehículos motorizados eléctricos e híbridos, (Sustituido por la Ley Orgánica para el Desarrollo Económico y Sostenibilidad Fiscal tras la Pandemia Covid-19, publicado en 3S.R.O. 587 del 29/11/2021)

7. Las armas de fuego, sus municiones, vehículos para uso operativo, sus partes y repuestos adquiridos por la fuerza pública,

10. Las furgonetas y camiones de hasta tres punto cinco (3.5) toneladas de capacidad de carga,

11. Las camionetas y otros vehículos cuya base imponible, según lo previsto en el artículo 76 de esta Ley, sea de hasta treinta mil dólares de los Estados Unidos de América (USD $30.000,00) cuyo adquiriente se encuentre inscrito en programas de gobierno de apoyo al transporte en sectores comunitarios y rurales, calificado y con las condiciones definidas por el ente público competente. Esta exoneración aplicará a razón de un vehículo por sujeto pasivo,

INEN SENAE

No

RTE INEN

REPORTE DE SUBPARTIDA

No requiere ningún Reglamento INEN

Observaciones INEN

VALOR DE CRITERIO ADICIONAL:
Para el caso de mercancías sujetas al cumplimiento de normas y reglamentos técnicos, se eximirá la obtención del Certificado de Reconocimiento como documento de soporte de la declaración aduanera, a las mercancías cuyas subpartidas arancelarias sean importadas hasta por un monto de dos mil 00/100 dólares FOB (US$ 2.000,00 FOB) mensuales, EXCEPTO para el caso de TEXTILES, CONFECCIONES y CALZADO, que no se sujetarán a dicha limitación del valor. (Resolución N 007-2014 COMEX, R.O. 224 del 11 de abril de 2014, El Comité de Comercio Exterior).