

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA DE COMERCIO EXTERIOR

INFORME ESTUDIO DE CASO:

LA IMPORTACIÓN DE BIENES TECNOLÓGICOS PARA EL
DESARROLLO DE UNA MICROEMPRESA ATACAMEÑA: EL CASO
DE LA LAVADORA Y LUBRICADORA BENAVIDES

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

DESARROLLO E INTERNACIONALIZACIÓN DE EMPRESAS
(MICRO, PEQUEÑAS, MEDIANAS, EMPRESAS Y EPS)

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

INGENIERO EN COMERCIO EXTERIOR

AUTOR:

CARLOS ALFREDO BENAVIDES TORRES

ASESOR:

MGT. CHRISTIAN MORA TORRES

ESMERALDAS, 2018

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado, luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de INGENIERO EN COMERCIO EXTERIOR.

.....
PRESIDENTE TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

.....
Lector 1
Mgt. Mario Armas Arias

.....
Lector 2
Mgt. Paúl Vera Morán

.....
Mgt. Mario Armas Arias
Director de la Escuela de Comercio Exterior

.....
Mgt. Christian Mora Torres
Director del Estudio

Fecha: Mayo del 2018

AUTORIA

Yo, CARLOS ALFREDO BENAVIDES TORRES declaro que la presente investigación está enmarcada en un proyecto de investigación que es absolutamente original, autentica y personal.

En virtud de que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor y de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede en Esmeraldas.

.....

CARLOS ALFREDO BENAVIDES TORRES

C.I. 0804160208

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres, que han estado siempre pendiente de mis luchas diarias, a mi hijo que es mi inspiración para seguir adelante en todas y cada una de mis metas trazadas, a quien con el ejemplo lo motivare para que no deje su sueño, pero sobre todo a mi pareja, la cual en estos últimos años me ha impulsado, apoyándome para alcanzar la meta que hoy logro, que se ha sacrificado junto a mí y ha sido mi soporte para no darme por vencido.

Con cariño

Carlos

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer primero más que a nadie a Dios, que me ha dado la vida y fortaleza para lograr cada meta que me he propuesto, a mi familia que han sido el impulso y mi motivación diaria. Le agradezco mucho a mi asesor Mgt. Christian Mora Torres por sus sabias y oportunas orientaciones; a mi amigo y consejero Sóstene Segura, que con su humildad y su sencillez me motivó para salir adelante con este estudio de caso, a los funcionarios de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador “PUCESE”, que tuvieron la voluntad de orientarme y guiarme para cada día ser mejor con el objeto de alcanzar mis metas profesionales que permitirán desenvolverme en la vida.

Con sentimientos de gratitud

Carlos

INDICE

Resumen.....	viii
Abstrac	ix
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. OBJETIVOS	3
2.1 General	3
2.1.1 Específicos	3
3. INFORME DEL CASO	3
3.1 Definición del caso	3
3.1.1 Presentación del Caso	3
3.1.2 Ámbito de estudio	5
3.1.3 Actores implicados.....	5
3.1.4 Identificación del problema	5
3.2 METODOLOGÍA.....	6
3.2.1 Tipo de investigación.....	6
3.2.2 Método de investigación.....	6
3.2.3 Técnicas para la recolección de información.....	7
3.2.4 Tamaño de la muestra.....	7
3.3 DIAGNÓSTICO.....	9
3.3.1 Situación actual de la empresa.....	9
3.3.2 Análisis interno.....	12
3.3.3 Análisis externo	13
3.3.4 Necesidades de implementación de bienes tecnológicos.....	15
3.3.5 Factores negativos que condicionan en la calidad del servicio al cliente.....	15
3.3.5.1 Falta de equipos tecnológicos para ofertar un mejor servicio a los clientes.	15
3.3.5.2 Los equipos que se utilizan no poseen tecnología moderna.....	16
3.3.5.3 Escasa promoción y publicidad en los medios de comunicación.....	16
3.3.5.4 Falta un programa informático de control de pagos a los trabajadores y bienes de la microempresa.....	16
3.3.5.5 Inadecuado mantenimiento técnico preventivo por parte de los empleados.	16
3.4 Trabajo de campo	17
3.4.1 Estudio de mercado	17
3.4.1.1 Segmentación.....	17
3.4.1.2 Clientes	17
3.4.1.3 Producto	18

3.4.1.4 Precio	18
3.5 RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	20
3.6 Sustentación de las maquinarias y equipos a importar	24
3.6.1 Equipos tecnológicos por importar.....	24
3.6.1.1 Producto: Engrasadora Automática	24
3.6.1.2 Producto: Elevadores de Vehículo.....	29
3.6.1.3 Producto: Auto lavadora:	33
3.6.1.4 Producto: Aspiradoras	37
3.7. Operatividad para registrarse como importador	42
a. Obtener el RUC	42
b. Obtener la firma electrónica (TOKEN).....	42
3.7.1 Proceso que debe seguir la “Lavadora y Lubricadora Benavides” para importar la maquinaria y equipos tecnológicos que requiere.	43
3.7.1.1 Buscar Proveedores Del Producto Seleccionado.....	43
3.7.1.2 Empresa confiable	43
3.7.1.3 Capacidad Exportadora	44
3.7.1.4 Régimen de exportación que realiza la empresa.	44
3.7.1.5 Tipo de Transporte	44
3.7.1.6 Negociaciones internacionales (Establecer en la factura el INCOTERM)	44
3.7.1.7 Flujograma del proceso aduanero para la nacionalización de importación al consumo régimen 10.....	45
3.7.2 Análisis de precios de importación de equipos y maquinaria vs precios en el mercado local.....	47
4. Propuesta de intervención	48
4.1 Presentación.....	48
4.2 Objetivo.	48
4.3 Importancia	48
4.4 Inversión	49
4.5 Conclusiones	50
5. Referencias	51
6. Anexos.....	56

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Matriz de Factores Internos y Externos.....	14
Figura 2:Frecuencia que recurre a nuestros servicios	20
Figura 3:Rapidez en el servicio al cliente	20
Figura 4: Probabilidad de que vuelva a usar el servicio	21
Figura 5: Nivel de aceptación de satisfacción del servicio	21
Figura 6: Aspectos determinan la selección de la lavadora y lubricadora Benavides. ...	22
Figura 7: Servicio de lavado con tecnología de punta.	22
Figura 8: Disposición al pago adicional por mejor servicio.	23
Figura 9: Aspectos que recomiendan los usuarios donde se debería mejorar e implementar la Lavadora y lubricadora Benavides.	23
Figura 10: Engrasadora	25
Figura 11: Elevadora de vehículos.....	29
Figura 12: Auto lavadora	33
Figura 13: Aspiradora	37
Figura 14: Flujograma de la DAI.....	45

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Foda	10
Tabla 2:Matriz de factores internos	12
Tabla 3: Matriz de los factores Externos	13
Tabla 4: Precios de lavados completos	19
Tabla 5: Características técnicas de la engrasadora.....	25
Tabla 6: Costos de importación de la engrasadora	27
Tabla 7: Costos de importación de elevador de vehículos.....	32
Tabla 8: Características técnicas de la auto lavadora	34
Tabla 9: Costos de importación de la auto lavadora	36
Tabla 10: Características Técnicas de la aspiradora	38
Tabla 11: Costos de importación de la aspiradora.....	40
Tabla 12:Precios de importación vs precios del mercado local.....	47
Tabla 13: Inversión y Utilidad	49

Resumen

El estudio de caso tuvo como propósito determinar los mecanismos para la importación de bienes tecnológicos tendientes a mejorar los servicios de lavado de vehículos y maquinaria.

Para tener un primer acercamiento, fue necesario realizar un estudio de mercado a partir de un análisis del entorno socioeconómico donde se desenvuelve la microempresa y los costos y beneficios de cada producto a importar. Iniciando con el diagnóstico situacional y el análisis de los factores internos y externos de la microempresa, mediante el (FODA) se pudo evidenciar como principales debilidades falta de equipos tecnológicos para ofertar un mejor servicio a los clientes, los equipos que se utilizan no poseen tecnología moderna, inadecuado mantenimiento técnico preventivo por parte de los empleados, entre otras.

La metodología utilizada fue de carácter descriptiva-deductiva, se aplicaron encuestas a los usuarios y entrevista al propietario, los resultados evidencian que hay una muy buena aceptación, que la atención es rápida, los precios están acorde al mercado, pero si es necesario mejorar la calidad del servicio en relación con la tecnología utilizada, pues actualmente los vehículos modernos requieren cuidado y mantenimiento con implementos que garanticen mayor durabilidad. Por ello, la propuesta la importancia de la importación y modernización de la Lavadora y Lubricadora “Benavides” y la utilidad que garantiza mayor rentabilidad.

Palabras claves: Modernización, implementación, importación, inversión, clientes, mercado.

Abstrac

The case study had as an objective to determiner the ways to import the technological goods in order to improve the vehicle and machinery washing services.

To have a first close up, it was necessary to developed a market study based on an analysis of a socioeconomic environment in which the microenterprise focused on the cost and benefits of each product to be import. Starting with the situational diagnosis and the analysis of the external and internal factors of the microenterprise the “FODA” it was possible to evidenced the main weakness and the lack of technological equipments to offer a better services to the clients, the equipments used by the “Lavadora y Lubricadora Benavides” does not have a modern technology, it also have an inadequate technical maintenance by the employers, and etc.

The methodology used was descriptive-deductive, it was applied a survey to the users and interview to the boss. The results show that there is a very good acceptance by the users and they said that there is a fast attention, the prices are according to the market but It is very necessary to improve the quality of the services based on the use of technological equipments, so nowadays the are modern vehicles that need a better care and maintenance with all the implements that guarantee the best durability. That is why the importance of this proposal to the importation and modernization of the equipments of the “Lavadora y Lubricadora Benavides” and the utility that guarantee the rentability.

Keywords: Modernization, implementation, import, investment, customers, market.

1. INTRODUCCIÓN.

En la actualidad, en el Ecuador se importa gran cantidad de bienes de consumo debido a que la industria nacional ha presentado debilidades para establecer mecanismos necesarios que le permitan elevar la producción. Con la vigencia de la dolarización no se puede devaluar la moneda, como lo hacen los países vecinos, consecuentemente se vuelve menos competitivo.

En este sentido, Pablo Collazo (2014) menciona que la competitividad es continua, no es un estudio que se alcanza y ya, es continua porque los mercados se mueven, de ahí que se puede afirmar que la competitividad se logra innovando con eficiencia, generando desarrollos tecnológicos. En este contexto las políticas públicas deben estar enfocadas a facilitar los medios para que la grande, mediana y pequeña empresa se desarrolle (p.19).

A pesar de los momentos económicos difíciles que está viviendo el Ecuador, la empresa privada se ha constituido en el motor de la economía del país. Las iniciativas son evidentes con el desarrollo microempresarial, las mismas promueven el empleo, pero desde el gobierno no habido facilidades, sobre todo a raíz que se impusieron las salvaguardias, que han encarecido las importaciones en todos los sectores productivos, y particularmente el automotriz.

Según Lira, Cristián Delpiano, (2015), las salvaguardias son medidas de defensa comercial, que significan aumento de aranceles, sin embargo, es una sobretasa que tienen por objeto hacer frente a un aumento imprevisto de las importaciones, cuando dichas importaciones causan o amenazan causar un daño grave a los productores nacionales de productos similares o directamente competidores en ese territorio (p.2).

Estas medidas restrictivas no obedecen a un principio de correspondencia entre las partes del acuerdo. Es más, su principal objetivo es lograr amparo político en tiempo de situación económica difícil, que amerita toma decisiones urgentes sin tomar en cuenta que afectan a la mayor parte de la comunidad.

Desincentivar las importaciones no es la solución a los graves problemas económicos que tiene el país. Producir más, dando facilidades de mercado, con un marco legal estable y creando incentivos es el camino de progreso para la creación de más empleo y la estabilidad económica.

El fortalecimiento de la microempresa en Esmeraldas es una necesidad imperiosa en razón de crear más fuentes de trabajo. Por eso el apoyo del gobierno nacional es fundamental, a través de créditos productivos, financiamiento de proyectos innovadores y facilidades tributarias y de importación de bienes. Con lo cual el microempresario, puede desarrollar y mantenerse en el mercado.

Mercedes Franco, Harold Oyarvides y otros, (2016), citan un estudio realizado por la FLACSO, en la cual se hace un juicio de valor interesante sobre las PYMES, indicando que tienen enorme potencial para generar producción, empleo e ingresos y podrían constituirse en el motor del desarrollo del país, alcanzando mayores niveles de participación en el mercado internacional (p.13).

Ante el escenario de bajo crecimiento económico, falta de empleo y baja producción, se hace necesario que el gobierno implemente políticas claras de apoyo firme a la pequeña y mediana empresa, en la provincia Esmeraldas y el cantón Atacames en particular, por cuanto estas empiezan a desarrollarse.

Los microempresarios están a la espera de las políticas comerciales que el gobierno aplique a favor, de tal manera que puedan generarse más fuentes de trabajo y consecuentemente la disminución de problemas sociales que afectan a la comunidad atacameña.

2. OBJETIVOS

2.1 General

Determinar los mecanismos para la importación de bienes tecnológicos de lavado de vehículos y maquinaria para la “Lavadora y Lubricadora Benavides” con el propósito de mejorar el servicio de sus actuales clientes.

2.1.1 Específicos

- ✓ Realizar un estudio de mercado para medir el nivel de satisfacción de los clientes de la “Lavadora y Lubricadora Benavides”
- ✓ Determinar los equipos, bienes tecnológicos y maquinaria que va a importar la “Lavadora y Lubricadora Benavides”
- ✓ Analizar los requisitos y documentos legales establecidos para la importación de bienes tecnológicos.
- ✓ Desarrollar una propuesta para adquirir los activos para la “Lavadora y Lubricadora Benavides”

3. INFORME DEL CASO

3.1 Definición del caso

3.1.1 Presentación del Caso

La competencia en el mercado es cada vez más constante, por lo que las personas pueden convertirse en grandes, medianos o pequeños empresarios. En este contexto Peñaloza (2005) menciona “la competitividad en el ámbito empresarial es vista como la capacidad para suministrar bienes y servicios igual o más eficiente que la competencia.”

Pero es necesario recordar, que las empresas son dirigidas por seres humanos, los mismos también compiten como una actitud de enfrentar el mundo y poder mantenerse en el mundo laboral.

Por otro lado, cuando la situación de baja productividad y demanda, en varios casos obliga al microempresario a reducir al mínimo sus costos de producción, creyendo que al hacerlo mejorará los ingresos y no tendrá pérdidas, porque el servicio será más barato. Sin embargo, otros consideran que es mejor invertir tomando en cuenta que las reglas del mercado son cambiantes y que es necesario mejorar la calidad del servicio, pues los clientes fijos y potenciales requieren atención ágil, oportuna y eficiente. Teniendo presente que un servicio de calidad garantiza la demanda constante de clientes.

La “Lavadora y Lubricadora Benavides” fue creada hace 4 años como negocio familiar. Este emprendimiento familiar se inició como un almacén de repuestos de motos desde el año 2010 hasta el 2012. En el año 2013 se construyó la lavadora y lubricadora “Benavides”, a partir de dos créditos que se realizó al BIESS y otro al Banco del Fomento con un total de 60,000,00 dólares. Con ello se adquirió el terreno, infraestructura, equipamiento y maquinaria.

Su personal actual es de tres trabajadores, los mismos que están debidamente asegurados (IESS). Sus funciones consisten en ejecutar el proceso de lavado y cambio de aceite. En la parte administrativa se encuentra el propietario y dos ayudantes que son parte de la familia, quienes llevan el control administrativo y contable de la microempresa.

En la actualidad esta microempresa ofrece el servicio de lavado, pulverizado y engrasado de vehículos, motos y maquinaria pesada. Además, se hace cambio de aceite y lo más importante: tiene un proceso de filtración diseñado por 7 trampas de grasas que contribuye a la conservación del medio ambiente, ya que el agua sale sin impurezas y va directo al alcantarillado.

Los tipos de maquinaria con los que cuenta son: un compresor 5hp monofásico 220v, una bomba de agua sumergible 5hp 220v, una aspiradora 110v, una engrasadora 110v. Además, con 3 ranflas, las cuales 2 son para el proceso del lavado y la otra para el cambio de aceite. El precio del lavado varía dependiendo al tamaño del carro y el del aceite a la

marca del producto. Los proveedores con los que trabaja esta microempresa: son CONAUTO, ECONOMISA, FILTROCORP, NACIONAL TIRE EXPERS, DISLUB, ECUBE.

3.1.2 Ámbito de estudio

En los ámbitos de estudios se analizarán desde el punto de vista económico y comercial, porque se estudiará el desarrollo de una microempresa “Lavadora y lubricadora Benavides”, donde se aplicará estrategias y mecanismo para crecer como empresa mediante la importación de maquinaria. Por ende, lo que se pretende es mejorar el rendimiento de trabajo, generando dinero, obteniendo eficiencia en el servicio.

3.1.3 Actores implicados

El actor principal en esta investigación es el propietario de la microempresa “Lavadora y lubricadora “Benavides”, que se dedica a brindar el servicio de lavado, lubricado de vehículos aparte se ofrece cambio de aceites, atención personalizada al cliente otorgando experiencia a la sociedad.

3.1.4 Identificación del problema

En la entrevista realizada al propietario Sr. Carlos Benavides (2017) manifiesta que la Lavadora y Lubricadora Benavides y otras lavadoras en el sector de Atacames, aún están trabajando en el mercado con equipos y maquinarias de tecnología que han perdido vigencia y actualmente resultan poco eficiente para dar un servicio de calidad, en cuanto tiempo de trabajo, productividad y competitividad. De acuerdo a su criterio, el principal problema es la necesidad de modernizar los equipos y maquinarias; en consecuencia, deberá implementarse procesos de capacitación para los empleados, a fin de garantizar el cuidado y manejo adecuado.

Las principales razones por las cuales no se ha llegado a la modernización de los equipos y maquinarias, es precisamente la falta de recursos económicos, desconocimiento de los mecanismos de importación, el tipo de maquinarias que se requiere con tecnología de

punta y la falta de ofertas en el mercado. Sin embargo, se conoce que en otras ciudades del Ecuador se utilizan maquinarias modernas, que ayudan a las lavadoras a mejorar la calidad del servicio.

Por lo tanto, se debe de enfrentar los desafíos de los adelantos de la ciencia y la tecnología moderna, por ello se requiere importar equipos que le permita repotenciar el negocio, mantenerse en el mercado, mejorar su rentabilidad y fundamentalmente garantizar la confianza de sus clientes.

3.2 METODOLOGÍA

3.2.1 Tipo de investigación

El presente estudio investigativo es de tipo descriptivo, puesto que se identificó las características y necesidades de la problemática que enfrenta la microempresa Benavides, la misma que requiere importar bienes tecnológicos, para mejorar su nivel de competitividad.

Es deductivo porque se analiza en forma general situaciones reales que suceden en el mercado nacional y local como son, por ejemplo, el tema de las importaciones y la tramitología que debe seguir un importador para traer un producto que le permitirá mejorar el servicio al cliente y la rentabilidad de su negocio.

Mediante la recolección de datos e información bibliográfica y de campo, se evidenció que hay en el mercado implementos modernos, a los cuales se puede acceder mediante financiamiento directo o crédito, reduciendo costos, mostrando una solución para la situación.

3.2.2 Método de investigación

El método utilizado en esta investigación es de carácter cualitativo porque se pudieron determinar los conocimientos, comportamientos, actitudes y experiencia que tienen los microempresarios en el medio. De ahí, que la aplicación de la

metodología cualitativa es cada vez mayor en la dirección y organización en el ámbito empresarial como de marketing (Martínez 2006, p.170).

3.2.3 Técnicas para la recolección de información.

Las principales técnicas utilizadas en esta investigación fueron el estudio de mercado, encuesta y entrevista estructurada. Las mismas que sirvieron para recolección de la información sobre el caso en estudio.

El estudio de mercado el mismo que permitirá determinar y cuantificar la oferta y la demanda, fundamentalmente cuánto será la inversión que requiere el negocio.

La encuesta, mediante el cuestionario aplicado a los usuarios fijos atendidos en el mes de marzo del 2017, que de acuerdo con el registro estadístico suman 350. A ellos, principalmente se les preguntó sobre la calidad del servicio que brinda la Lavadora y Lubricadora Benavides y cómo mejorar la atención. Las respuestas de estas interrogantes se las presenta en tablas y gráficos estadísticos.

En la entrevista, con un cuestionario de diez preguntas, fue realizada al propietario de la microempresa Benavides y dos familiares que son parte de la misma. Con ellos se conversó principalmente sobre importación de bienes tecnológicos que requiere la microempresa y qué gestiones están realizando para lograrlo. Estas respuestas favorecen la toma de decisiones sobre las estrategias y medios para la importación de bienes tecnológicos que pueden adquirirse, y principalmente para el diseño del plan de intervención.

3.2.4 Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra para el estudio de mercado de la “Lavadora y Lubricadora Benavides” es de 63 personas. Se obtuvo en base al promedio de clientes atendidos diariamente evidenciado en el registro contable, que al mes suman 450. En consecuencia, se presenta una población finita, pues el número de elementos tiene un tamaño exacto o definido.

La fórmula del cálculo de la muestra cuya población es finita es la siguiente:

$$n = \frac{N * za^2 p * q}{d^2(N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

Donde:

- N = Total de la población.
- $Z\alpha = 1.96$ al cuadrado (si la seguridad es del 95%).
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05).
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95).
- d = precisión (en su investigación use un 5%).

$$n = \frac{450 * 1,96^2 0,05 * 0,95}{0,05^2(450 - 1) + 1,96^2 * 0,05 * 0,95}$$

$$n = \frac{450 * 3,8416 * 0,05 * 0,95}{0,0025 * 449 + 3,8416 * 0,05 * 0,95}$$

$$n = \frac{450 * 0,182476}{1,1225 + 0,182476}$$

$$n = \frac{82,1142}{1,1225 + 0,182476}$$

$$n = \frac{82,1142}{1,304976}$$

$$n = 62,92$$

El número de encuestas aplicada es 63 de entre clientes fijos y no fijos.

3.3 DIAGNÓSTICO

3.3.1 Situación actual de la empresa.

El análisis situación de la Lavadora y Lubricadora Benavides, se la realizó a partir de la matriz FODA, desde los datos proporcionados por el propietario y los otros miembros del grupo familiar.

Para Ponce (2009) el FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada (p.3).

Tomando en cuenta este criterio, se puede afirmar la importancia que toda empresa o microempresa debe tener su FODA, y con ello elaborar y ejecutar las estrategias más adecuadas para potenciar su funcionamiento en cuanto a la calidad del servicio. Sin embargo, esto implica esfuerzo en recursos económicos, humanos y logísticos.

Tabla 1: Foda

FODA					
			FORTALEZAS: F		DEBILIDADES: D
		F1	Buena atención y servicio al cliente.	D1	Falta de implementos tecnológicos para ofertar un servicio de mejor calidad a los clientes.
		F2	Ubicación apropiada del negocio.	D2	Escasa promoción y publicidad en los medios de comunicación.
		F3	Variedad en la metodología del servicio a los usuarios y clientes.	D3	Falta implementar programa informáticos de control de los pagos a cada trabajador en base a lo realizado diariamente.
		F4	Sistema de alarma.	D4	Los equipos que se utilizan no poseen tecnología moderna.
		F6	Cuenta con varios proveedores que mantiene abastecido la microempresa.	D5 D6	Inadecuado mantenimiento tecnico preventivo por parte de los empleados. Falta un programa informatico de control de pagos a los trabajadores y bienes de la microempresa.
	OPORTUNIDADES: O		ESTRATEGIAS FO		ESTRATEGIAS DO
O1	Aparición de nuevas tecnologías.	1	Brindar un buen servicio a los clientes, satisfaciendo las necesidades con el objetivo de ampliar el negocio.	1	Obtener financiamiento bancario para importar los equipos tecnológicos modernos para equipar a la lavadora y optimizar el servicio al cliente.
O2	Presentar varias ofertas de calidad a los clientes.				
O3	Altos números de automóviles que transitan.	3	Implementar un servicio alternativo de promoción y descuento a los clientes.	2	Lanzar campañas publicitarias por medio de la radio, periodicos, redes sociales, para dar a conocer el negocio.
O4	Variedad de proveedores.	4	Generar un servicio de puerta a puerta es decir que si el cliente esta muy ocupado y requiere el servicio, un trabajador se desplazara donde el cliente y traera el vehiculo a la lavadora, brindando comodidad al usuario.	3	Mantener comunicación con los trabajadores, realizando reuniones mensuales con la finalidad de solucionar cualquier tipo de inconvenientes.
		5	Optimizar las relaciones comerciales con diversos proveedores, de tal manera se obtiene distintos tipos de productos.	4	Capacitar a los trabajadores en el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos.

	AMENAZAS: A		ESTRATEGIAS FA		ESTRATEGIAS DA
A1	Situacion actual-comercial donde opera la Lavadora y Lubricadora Benavides.	1	Garantizar el cuidado de vehículo antes, durante y después del servicio e innovar el servicio.	1	Promocionar el nombre de la empresa generando posicionamiento en los clientes para ganar más participación y ser competente.
A2	Necesidades de implementacion de bienes tecnologicos.	2	Crear un fondo de ahorro, por cada dólar que ingresa .0,25 centavos.		
A3	Tramites burocraticos en las adunas	3	Importar equipos tecnológicos directamente o através de imporadores reconocidos en el mercado.	2	Desarrollar un plan de inversión para la importación e implementación de bienes tecnológicos.
A4	Aperturas de nuevos centros de lavado en el sector.	4	Conformar una asociación de microempresario que brinda servicios de lavadora de vehículos y presentar los costos.		
A5	Ajustes arancelarios permanentes a las importaciones				

Fuente: Elaboración Propia

3.3.2 Análisis interno

Mediante el análisis interno de la microempresa a través de la matriz FODA se precisan las fortalezas y debilidades existente y que son de gran impacto en el funcionamiento de la Lavadora y Lubricadora “Benavides”

Tabla 2:Matriz de factores internos

MATRIZ DE LOS FACTORES INTERNOS				
	FACTORES INTERNOS CLAVE	PESO (0,01 a 1)	CALIFICACIÓN	TOTAL
	FORTALEZAS			
1	Buena atención y servicio al cliente.	0,05	4	0,2
2	Ubicación apropiada del negocio.	0,05	4	0,2
3	Variedad en la metodología del servicio a los usuarios y clientes.	0,08	4	0,32
4	Sistema de alarma.	0,02	4	0,08
5	Cuenta con varios proveedores que mantiene abastecida la microempresa.	0,09	4	0,36
	DEBILIDADES			
1	Falta de implementos tecnologicos para ofertar un servicio de mejor calidad a los clientes.	0,1	1	0,1
2	Escasa promoción y publicidad en los medios de comunicación	0,02	4	0,08
3	Falta implementar programa informáticos de control de los pagos a cada trabajador en base a lo realizado diariamente.	0,2	2	0,4
4	Los equipos que se utilizan no poseen tecnologia moderna	0,3	2	0,6
5	Inadecuado mantenimiento tecnico preventivo por parte de los empleados	0,1	1	0,1
	TOTAL	1,01		2,44

En la tabla N°2 de la matriz de los factores internos se observa que las fortalezas de mayor ponderación son: la buena atención y servicio al cliente, la ubicación apropiada del negocio y cuenta con varios proveedores que mantiene abastecido la microempresa. Mientras tanto, entre las debilidades de más impacto están la escasez de equipos tecnológicos en el mercado local y nacional y los equipos que se utilizan no poseen tecnología de moderna.

3.3.3 Análisis externo

En base al análisis de la matriz FODA, corresponde determinar las oportunidades y amenazas, las cuales permiten evidenciar aquellos aspectos de influencia social, política, comercial, etc que tienen relación directa con el manejo empresarial.

Estas se describen en a continuación:

Tabla 3: Matriz de los factores Externos

MATRIZ DE LOS FACTORES EXTERNOS				
	FACTORES EXTERNOS CLAVE	PESO (0,01 a 1)	CALIFICACIÓN	TOTAL
	OPORTUNIDAD			
1	Aparición de nuevas tecnologías.	0,01	4	0,04
2	Presentar varias ofertas de calidad a los clientes.	0,08	4	0,32
3	Altos números de automóviles que transitan.	0,04	4	0,16
4	Variedad de proveedores.	0,03	4	0,12
AMENAZAS				
1	Situación actual-comercial donde opera la Lavadora y Lubricadora Benavides.	0,03	4	0,12
2	Necesidades de implementación de bienes tecnológicos.	0,09	4	0,36
3	Tramites burocráticos en las adunas	0,07	2	0,14
4	Aperturas de nuevos centros de lavado en el sector.	0,46	2	0,92
5	Ajustes arancelarios permanentes a las importaciones	0,19	3	0,57
	TOTAL	1		2,75

En esta matriz de factores externos se puede evidenciar que las oportunidades de mayor ponderación son presentación de varias ofertas de calidad a los clientes y altos números de automóviles que transitan, mientras que las amenazas de mayor ponderación para la Lavadora y Lubricadora Benavides es escasez de equipos tecnológicos en el mercado local y los trámites burocráticos en la aduana, sobre todo para la mediana y pequeña empresa.

Se observa en la matriz de factores internos y externos que el total ponderado de los factores internos es de 2,44 estando por debajo de la media (2,5). El total ponderado de los factores externos es de 2,75, por tanto, se ubica por encima de la media.

En base a los totales ponderados se presenta, la figura 1 el mismo que describe la ubicación de los resultados en el cuadrante N°5 del análisis realizado.

A partir de estos resultados se recomienda implementar estrategias para conservar y mantener. Siguiendo un modelo gerencial que implique innovación se avanza hasta la penetración en el mercado y el desarrollo de productos.

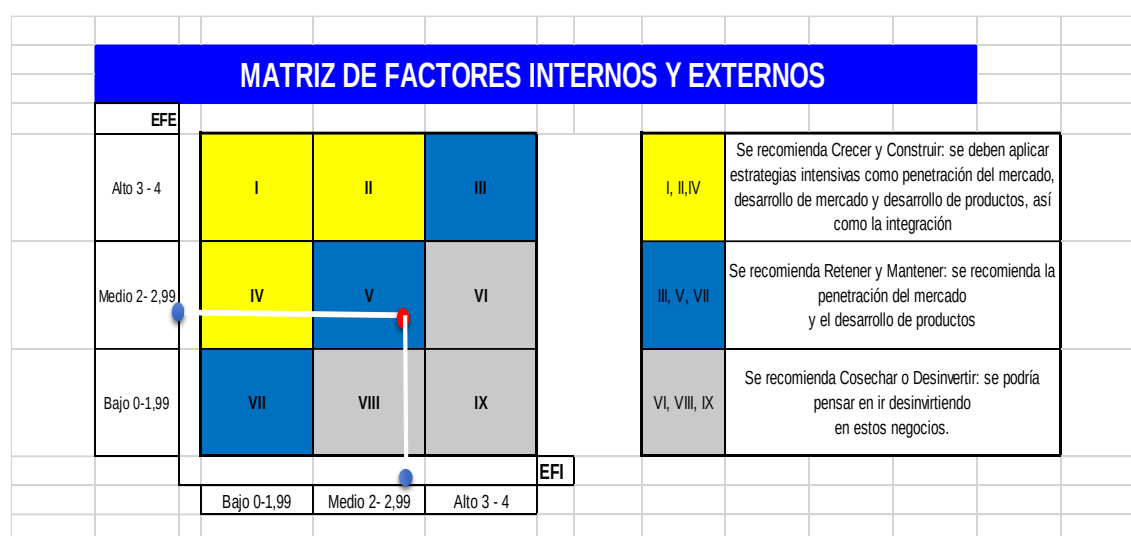


Figura 1: Matriz de Factores Internos y Externos

En el análisis de la situación actual-comercial donde opera la Lavadora y Lubricadora Benavides. En primer lugar, es necesario indicar el gran aporte que hacen las microempresas al desarrollo social y económico del país, y en particular al cantón Atacames, sin duda alguna que es de vital importancia porque permite la creación de empleos directos e indirectos.

El análisis que hace el propietario de la Lavadora y Lubricadora Benavides es objetivo, al indicar que cerca este espacio de trabajo, se ubican otros negocios como tiendas, comedores, etc, en donde los usuarios pueden acceder, mientras esperan la atención de su vehículo o medios de transporte.

3.3.4 Necesidades de implementación de bienes tecnológicos

Para identificar las necesidades y requerimientos para implementar la Lavadora y Lubricadora Benavides, con equipos modernos fue necesario contrastar la información proporcionada por los usuarios y los propietarios.

Esta información se analizó en la matriz FODA, en donde se analizan las debilidades y amenazas que son consideradas en este estudio como factores negativos que pueden influir significativamente en la atención al cliente y calidad del servicio.

Hoy día, la atención al cliente es una actividad desarrollada por las organizaciones con orientación a satisfacer las necesidades de sus clientes, logrando así incrementar su productividad y ser competitiva. El cliente es el protagonista principal y el factor más importante en el juego de los negocios (Godoy, 2011, p.25).

3.3.5 Factores negativos que condicionan en la calidad del servicio al cliente.

A continuación, se enumeran y describen los factores negativos que son el resultado del diagnóstico realizado de la microempresa:

3.3.5.1 Falta de equipos tecnológicos para ofertar un mejor servicio a los clientes.

El mercado laboral de la ciudad de Esmeraldas es limitado, las casas comerciales existentes no ofertan implementos modernos y con tecnología de punta, por cuanto la inversión es alta y las ventas son pocas. Por ello, importar e implementar equipos con estas características garantizaría a la microempresa, mayor eficacia y eficiencia.

Para lograrlo es necesario que el propietario o gerente tenga una visión clara para la toma de decisiones acertadas, que normalmente implican riesgos, pero que es necesario para posicionar a la microempresa en un mejor nivel.

3.3.5.2 Los equipos que se utilizan no poseen tecnología moderna.

La integración entre tecnología y negocio es un factor clave para la competitividad de la empresa, por lo tanto, se considera como una herramienta integrada en los procesos de producción; con ello ahorrar tiempo y dinero que servirá para reinversión o utilidades.

El hecho de innovar equipos con tecnología moderna demuestra un modelo de gestión microempresarial que genera calidad en el servicio al cliente, no obstante, aquello demanda de una infraestructura sólida y eficaz, que debe dar respuesta a nuevos requerimientos.

3.3.5.3 Escasa promoción y publicidad en los medios de comunicación.

La Lavadora Benavides ha descuidado la promoción y publicidad, es posible que no haya sido importante, por cuanto no oferta un servicio diferente que el de la competencia. Sin embargo, ha considerado hacerlo una vez que se implemente equipos modernos.

3.3.5.4 Falta un programa informático de control de pagos a los trabajadores y bienes de la microempresa.

Los empleados que laboran en la Lavadora y Lubricadora Benavides reciben su salario de acuerdo al número de vehículos que atiendan. Este control de pagos se lo hace de manera tradicional, es decir se registra en una libreta y se hace el cálculo.

A criterio de los propietarios implementar un programa informático de pagos sería de gran utilidad, puesto que facilitaría el registro contable de activos y pasivos. Además de tener un inventario actualizado de los bienes.

3.3.5.5 Inadecuado mantenimiento técnico preventivo por parte de los empleados.

La poca o nula capacitación que reciben los empleados que utilizan los equipos hace que constantemente haya fallas y se tenga que llevar a arreglar. Por tal razón es necesario que el propietario de la Lavadora Benavides invierta en capacitación y manejo de equipos, sobre todo cuando se cuente con nuevas herramientas de lavado.

3.4 Trabajo de campo

El trabajo de campo se desarrolló con base a la aplicación de: un estudio de mercado, encuestas a los clientes y entrevista al propietario de la “Lavadora y Lubricadora Benavides.”

3.4.1 Estudio de mercado

El estudio de mercado realizado ha cumplido las siguientes etapas:

3.4.1.1 Segmentación

En la segmentación se ha identificado los caracteres comunes en el mercado, con respecto a la segmentación demográfica de la Lavadora y Lubricadora “Benavides” concierne a que todas las personas propietarias del vehículo entre 15 a 70 años gozarán del servicio.

Los clientes podrán ir acompañados de sus familiares; durante el lavado del vehículo, los clientes podrán esperar consumiendo algún tipo de bocado o bebida que se les ofrezca.

El servicio de lavado va dirigido a hombres y mujeres. La lavadora se compromete a brindar una limpieza integral para la conservación y el cuidado de sus autos.

La ubicación geográfica donde se encuentra la microempresa es el Cantón Atacames, que cuenta con una población aproximada de 11,251 habitantes, con la densidad del clima tropical. Los ciudadanos de este cantón de la provincia de Esmeraldas podrán adquirir el servicio a un precio cómodo y accesible; en cuanto a su estatus las personas de clase baja, media y alta lograrán gozar del servicio, lo cual es muy importante satisfacer al cliente brindando productos de calidad.

3.4.1.2 Clientes

Como empresarios se debe buscar la satisfacción del cliente, anteponiendo sus intereses, buscando que siempre perciban un mayor valor en cada servicio, procurando calidad total,

superando las expectativas del cliente con un servicio integral, honesto, oportuno, y amable.

3.4.1.3 Producto

¿Qué es? “Un producto es un conjunto de atributos tangibles e intangibles que abarcan empaque, color, calidad y marca, además del servicio y la reputación del vendedor; el producto puede ser un bien, servicio, un lugar, una persona o una idea” (Stanton, Etzel y Walker, 2007, p. 221).

Conocida su definición, el producto en este caso es el servicio de lavados de carros el cual es la empresa “LAVADORA Y LUBRICADORA “BENAVIDES” para satisfacer la necesidad de limpieza para los automóviles de la ciudad.

Para esto es necesario brindar un servicio de calidad, que permita al cliente percibir un valor superior del servicio, de tal forma que se logra la fidelidad del mismo. Además, se debe tener claro el concepto de personalización y satisfacción, de tal forma que cada cliente aprecie, una vez se ha realizado el servicio, que el vehículo ha quedado como si él mismo lo hubiera lavado por el nivel de perfeccionismo en cada detalle, dado que para el cliente esto es importante.

3.4.1.4 Precio

Según Dwyer y Tanner (2007), “Un precio es el dinero que paga un comprador a un vendedor por un producto o servicio particular” y este es muy sensible para el consumidor por lo cual el precio debe estar a la par del servicio dado (p.22).

La Lavadora y Lubricadora “BENAVIDES” ofrece una variedad de servicios como el lavado (incluido engrasado y pulverizado), lavado exprés, cambio de aceite, además venta de ciertos productos como baterías y variedades de aceites de vehículos. A continuación, se detalla una comparación de precios con las otras lavadoras que están en el medio:

Tabla 4: Precios de lavados completos

PRECIOS DE LAVADOS COMPLETOS			
Descripción del Vehículo	Lavadora “Benavides”	Lavadora “Santos”	Lavadora “Atacámes”
Autos livianos, Camionetas	\$10	\$13	\$12
Volqueta de 4 llantas	\$35	\$45	\$40
Volqueta de 8 llantas	\$45	\$50	\$47
Buses	\$25	\$28	\$27
Retroexcavadora	\$60	\$70	\$65
Recolector de basura	\$50	\$58	\$55
Tractor	\$50	\$58	\$55
Gallineta	\$50	\$57	\$55
Tráiler	\$60	\$70	\$65

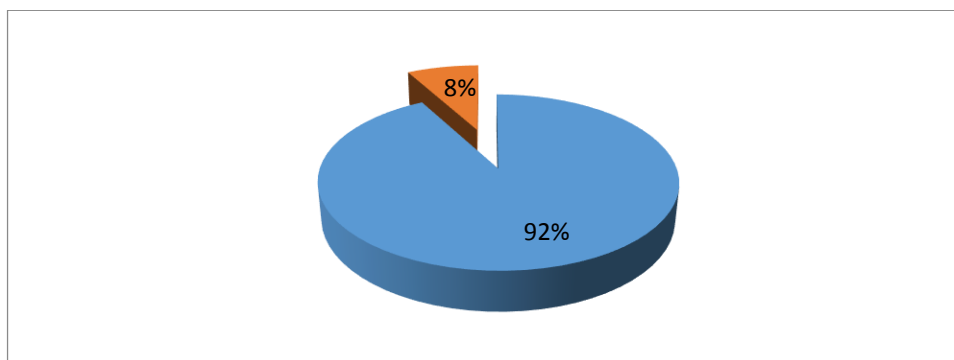
El precio dice mucho acerca del producto o servicio, de manera que los consumidores del segmento encontrarán con este precio no solo el reflejo de un servicio con ventajas y valores agregados, sino además un mayor prestigio y nivel de reconocimiento que fortalece su imagen.

De acuerdo con lo antes mencionado y aplicando el liderazgo de costo que tiende a reducir los costos de producción, distribución y fijación de precios más bajos que la competencia, se establecerá precios cómodos para el lavado exterior de vehículos. Este será inferior al precio del mercado, cumpliendo con el concepto de liderazgo que incluye el valor, la limpieza y desinfección del interior del vehículo.

3.5 RESULTADOS DE LA ENCUESTA.

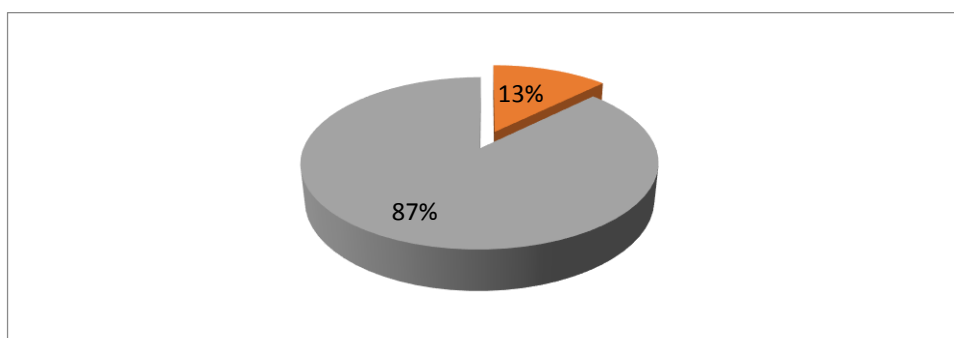
Se encuestó a 63 clientes, los mismos que acuden usualmente a la Lavadora y lubricadora “Benavides” para conocer su opinión sobre la calidad del servicio que se brinda y en base a los resultados implementar equipos tecnológicos modernos.

Figura 2:Frecuencia que recurre a nuestros servicios



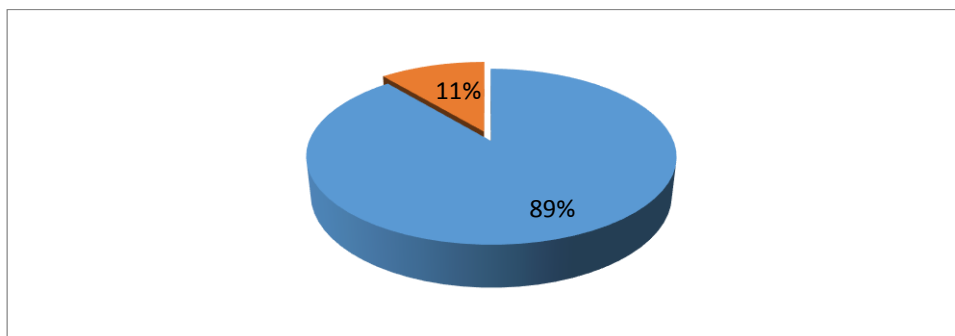
El resultado de la encuesta evidencia que el 92 % de los encuestados tiene confianza en la atención que brinda la Lavadora y Lubricadora Benavides, por cuanto recurre casi siempre a los servicios que se ofertan. Mientras que un 8% expresa que lo hace frecuentemente. Es decir que hay una población significativa de clientes satisfechos, por lo tanto, como microempresa debe garantizarse siempre la calidad.

Figura 3:Rapidez en el servicio al cliente



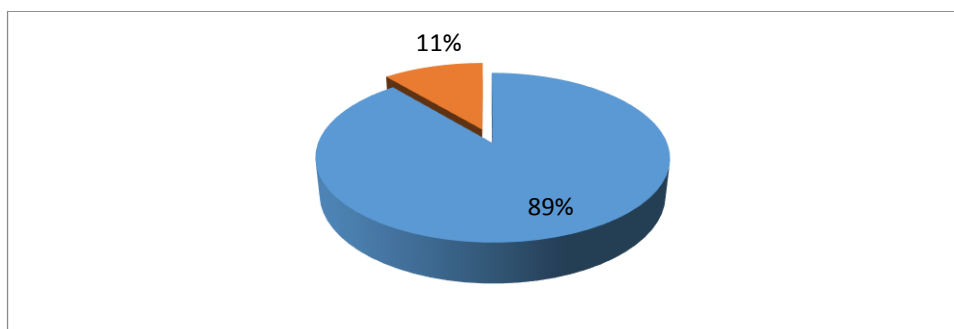
El resultado de la encuesta permite evidenciar que el factor rapidez en el servicio de la microempresa es de gran importancia. El 87% opinó que la Lavadora Benavides es moderadamente rápida, mientras que el 13% dijo que es muy rápida. Estos criterios permiten concluir que el elemento rapidez fortalece la satisfacción del cliente atención.

Figura 4: Probabilidad de que vuelva a usar el servicio



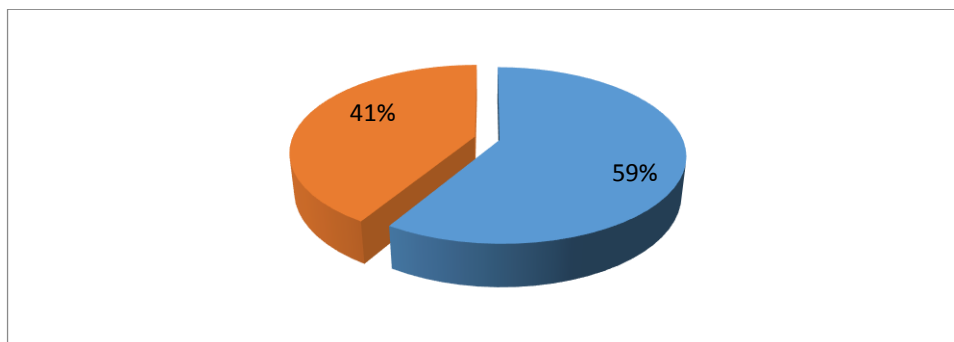
El nivel de satisfacción al cliente se puede medir en su capacidad de retorno a requerir el servicio. Los resultados de la encuesta indican que el 89% de ellos dijo que es bastante probable que vuelva a solicitar atención, mientras que el 11% expresó que es algo probable.

Figura 5: Nivel de aceptación de satisfacción del servicio



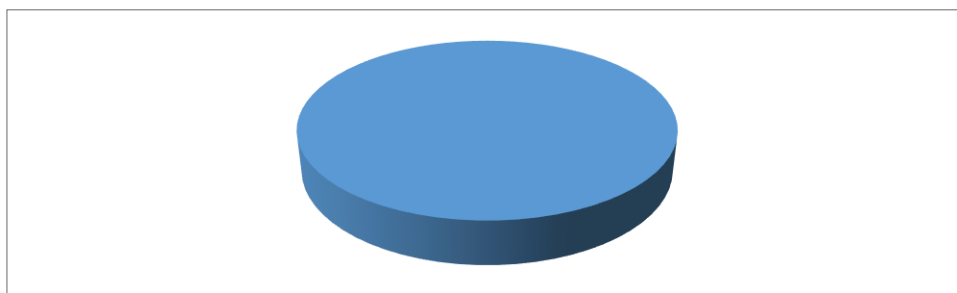
La mayoría de los encuestados, 89%, ha expresado que siempre quedan satisfechos, pues han sido atendidas sus expectativas al momento de requerir el servicio, de igual forma el 11% dijo que frecuentemente. Esto significa que la microempresa Benavides goza de la confianza y credibilidad de la comunidad, por ello es necesario que se aplique un plan de inversión de equipamiento para la operatividad y ciclo de vida de sus equipos. Una vez que se realicen importaciones de bienes tecnológicos se lo haga en forma adecuada.

Figura 6: Aspectos determinan la selección de la lavadora y lubricadora Benavides.



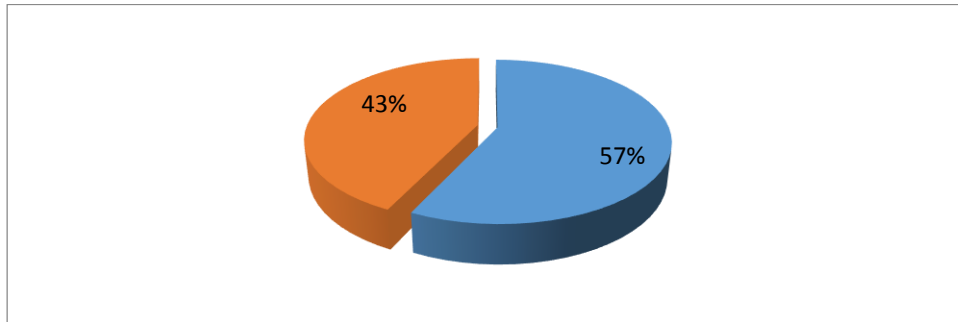
La figura permite observar que el 59% de los encuestados manifiesta que el precio y calidad del servicio son los principales factores que hacen decidirse por la Lavadora Benavides. El 41% opina que lo más importante es la utilización de insumos reconocidos y de buena calidad.

Figura 7: Servicio de lavado con tecnología de punta.



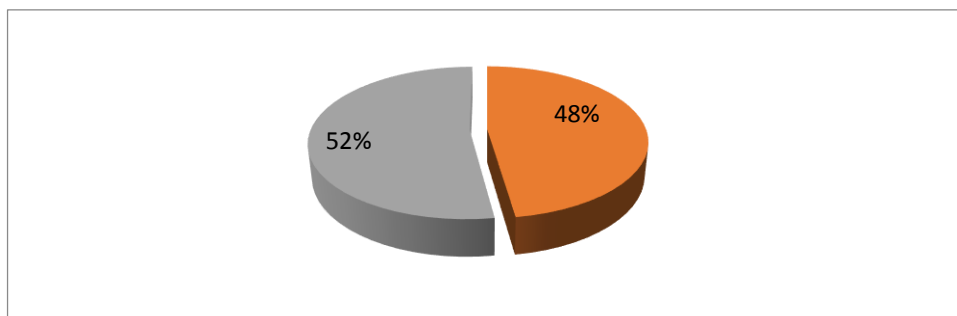
Se evidencia que el 100% de los encuestados opina que si le gustaría un servicio de lavado con tecnología de punta. Debido a esto, se puede concluir que existe el requerimiento de los clientes en cuanto a mejorar la atención. El uso de tecnología permite abaratar costos y tiempo, pero sobre todo ganarse la confianza del usuario.

Figura 8: Disposición al pago adicional por mejor servicio.



Respecto a la disposición de los clientes a pagar un valor adicional al actual por servicio con tecnología moderna, que implique mayor rapidez y eficiencia, de los encuestados el 43% dijo que si, mientras que el 57% no está de acuerdo. En todo caso es necesario que los propietarios de la lavadora determinen los precios en relación a la calidad del servicio.

Figura 9: Aspectos que recomiendan los usuarios donde se debería mejorar e implementar la Lavadora y lubricadora Benavides.



Una empresa como política siempre debe estar mejorando las diferentes áreas de trabajo, todo ello para garantizar un servicio de calidad. El 52% de los encuestados recomienda que se adquiera equipos tecnológicos; el 48% considera que debe haber más líneas de productos de los que provee. Todas y cada una de las respuestas deben ser consideradas al momento de hacer los cambios que se requieran.

3.6 Sustentación de las maquinarias y equipos a importar

En base al análisis realizado a las respuestas dadas por los usuarios y el propietario de la Lavadora y Lubricadora “Benavides” se necesitan mejorar los servicios que actualmente ofrece, por lo que se requiere de los siguientes equipos:

3.6.1 Equipos tecnológicos por importar

Cada uno de los equipos que a continuación se describen posee tecnología moderna. No todos se encuentran en el mercado nacional. Por ello la importación será total, es decir que se hará un equipamiento completo de la Lavadora Benavides.

3.6.1.1 Producto: Engrasadora Automática

Descripción.

Según el sitio web (Oxford) “La engrasadora es un utensilio formado por un recipiente y un mecanismo con forma de pistola que permite engrasar un punto determinado, como un engranaje, expulsando grasa a presión (2012)”.

Esta máquina es de material metálico, se maneja con dos ruedas para su traslado de un lugar a otro, funciona a través de presión de aire, donde la grasa para por los conductos, saliendo hacia la pistola, la misma que llega hacia los graseros, de los vehículos y maquinaria pesada, cumpliendo con su objetivo, de esta manera se reduce tiempo, dándole satisfacción al cliente.

Beneficio.

El principal beneficio de la engrasadora automática es la reducción de mano de obra por lubricación, asimismo se reducen los tiempos paradas, optimizando el tiempo, quedando todos los puntos engrasados, gracias a su potente presión de entrada los vehículos y maquinaria quedan engrasados de forma automática.

Figura 10: Engrasadora



Fuente: Zhenan

Características Técnicas:

Tabla 5: Características técnicas de la engrasadora

Modelo	12L
Tamaño	31 x 35 x 82.5 cm
Peso	17Kgs
Material	Acero
Proporción de presión	0.6-0.8Mpa
Presión de salida	30-40Mpa
Presión máxima	40Mpa
Salida	0.85L / Min
Espesor	2 mm
Longitud de la manguera	5m
Superficie	La capa del polvo
Embalaje	1 PC
Peso neto / bruto	17 / 18Kgs
Tamaño del cartón	32 x 36 x 83cm

Por lo tanto, en base a la descripción señalada el producto se ubica en la sección:

Sección:

Sección XVI

MAQUINAS Y APARATOS, MATERIAL ELECTRICO Y SUS PARTES; APARATOS DE GRABACION O REPRODUCCION DE SONIDO, APARATOS DE GRABACION O REPRODUCCION DE IMAGEN Y SONIDO EN TELEVISION, Y LAS PARTES Y ACCESORIOS DE ESTOS APARATOS.

Capítulo:

Capítulo 84

Reactores nucleares, calderas, máquinas, aparatos y artefactos mecánicos; partes de estas máquinas o aparatos.

Partida:

Partida 84.79

84.79.- Máquinas y aparatos mecánicos con función propia, no expresados ni comprendidos en otra parte de este Capítulo.

Regla de Interpretación:

Se ha elegido la regla a 1 y 6 para clasificar el equipo:

1.- La primera regla señala que se clasificarán las mercancías por su valor indicativo se decide como el texto lo indica en la Nota de Sección o Capítulo.

6.- Se clasifica en la regla número 6 por el nivel de subpartidas.

De acuerdo con lo legal, literal III numeral # 4 Comprende:

III. Máquinas y aparatos diversos

Pertenecen a este grupo, principalmente:

4.- Los engrasadores automáticos de bomba, para máquinas.

Se decidió una Justificación legal de clasificación: Reglas Generales de Interpretación de la Nomenclatura Arancelaria 1 y 6.

Producto se clasificará en “Las demás máquinas y aparatos” del Arancel Nacional de Importaciones vigente.

Se encontrará en la Sección **XVI**

Partida se detallará en **84.79**

Nota legal # 1 del literal III, señala los engrasadores automáticos de bomba, por lo tanto, la subpartida para el producto descrito es **8479.89.90**.

Tabla 6: Costos de importación de la engrasadora

Prorrrateo de costos de la importación de la Engrasadora	
Costo en Dólares	\$ 90,00
Costo en Yuan Chino	¥ 575,92
Moneda de tipo de Cambio	\$ 0,15617
Costo de la Importación	
FOB	\$ 90,00
Flete	\$ 113,12
Seguro	\$ 0,90
CIF Total	\$ 204,02
Tributos	
Advaloren 15%	\$ 30.60
Fodinfra 0,5%	\$ 1,02
Iva 12%	\$ 28,28
ISD 5 %	\$ 4,50

Total de tributos de aduana + ISD	\$ 64,40
Costos Logísticos	
Agente de aduana	\$ 125
Almacenaje	\$ 15
Transporte interno	\$37,50
Otros gastos	\$5,00
Total de costos logísticos	\$ 182,50
Costo total de importación	\$ 450,92

¥: Unidad monetaria de la República popular de China

La engrasadora automática es de origen chino, el cual tiene un precio de **¥ 575,92 yuanes**, aplicando la conversión a la moneda nacional del país de destino Ecuador, tiene un valor de **\$90 dólares**, posteriormente se procede a cancelar los tributos arancelarios para su respectiva importación, el valor total de la mercancía puesta en la aduana del Ecuador para su libre circulación en el territorio nacional es de **\$ 450,92 dólares**.

En el mercado nacional ecuatoriano el precio de la engrasadora automática tiene un costo de **\$ 550 dólares¹**, lo cual tiene un excedente del 22% en comparación con el precio de importación. Esto indica que los costos son casi similares, entonces no es muy factible realizar dicha importación por unidad, porque el precio del flete resulta muy elevado ²entonces debido a ese motivo el producto se encarece, en cambio sí se importara esta mercancía en volumen, es decir en varias cantidades, ahí si resultaría factible, pero eso ya sería importar al por mayor para vender y distribuir ese producto.

Con la subpartida **8479.89.90** que le corresponde a la engrasadora automática se ha examinado que no solicita, requerimiento no arancelario.

¹ Proforma de la engrasadora en el mercado ecuatoriano, ver anexo 2.

² Valor del flete cotizado en la página web: <http://worldfreightrates.com/es/>, ver anexo 1.

3.6.1.2 Producto: Elevadores de Vehículo

Descripción.

Este tipo de elevador de autos cuenta con dos fuertes apoyos y brazos de base. Su función principal es sostener diversas clases de automóviles, a la altura que el técnico estime más conveniente para realizar su trabajo de reparación. Una gran ventaja es su economía, el ahorro de espacio y que no tiene obstáculos para las ruedas (Pelt, 2016, parr 3).

Beneficios.

Actualmente la lavadora y lubricadora “Benavides” no cuenta con elevador de vehículo, lo cual es imprescindible contar con este tipo de maquinaria, porque le permite al trabajador realizar tareas de verificación con su respectivo mantenimiento, realizando un buen lavado, engrasado y lubricado de su vehículo. Cuenta con una gran ventaja que es el ahorro de espacio.

Figura 11: Elevadora de vehículos



Fuente: Zhenan

Características Técnicas:

Tabla N°7 Características técnicas del elevador de vehículo.

Capacidad de levantamiento	4200kg
Altura mínima	115mm
Altura total	2830 mm
Ancho promedio	3426 mm
Tiempo de elevación	40-50s / 50s
Fuerza de motor	2.2kw
Altura de elevación	1800 mm
Peso	650kg
Fuente de alimentación	110V / 230V / 400V
Ancho entre columnas	2820 mm
Tamaño de embalaje	2850 mm * 470 mm * 734 mm

Por lo tanto, en base a la descripción señalada el producto se ubica en la sección:

Sección:

Sección XVI

MAQUINAS Y APARATOS, MATERIAL ELECTRICO Y SUS PARTES;
APARATOS DE GRABACION O REPRODUCCION DE SONIDO, APARATOS DE
GRABACIÓN O REPRODUCCION DE IMAGEN Y SONIDO EN TELEVISION, Y
LAS PARTES Y ACCESORIOS DE ESTOS APARATOS

Capítulo:

Capítulo 84

Reactores nucleares, calderas, máquinas, aparatos y artefactos mecánicos; partes de estas
máquinas o aparatos.

Partida:

Partida 84.25

84.25 - Polipastos; tornos y cabrestantes; gatos.

Regla de Interpretación:

De acuerdo con la regla 1 y 6 que señala textualmente lo siguiente:

1.- La primera regla señala que se clasificaran las mercancías por su valor indicativo se decide como el texto lo indica en la Nota de Sección o Capítulo.

6.- Se clasifica en la regla número 6 por el nivel de subpartidas.

De acuerdo con lo legal, numeral #3 Comprende:

3.- Los elevadores fijos para coches, hidráulicos o hidroneumáticos, para talleres.

Se decidió una Justificación legal de clasificación: Reglas Generales de Interpretación de la Nomenclatura Arancelaria 1 y 6.

Producto se clasificará en " Elevadores fijos para vehículos automóviles, de los tipos utilizados en talleres" del Arancel Nacional de Importaciones vigente.

Se Encontrará en la Sección **XVI**

Partida se detallará en **84.25**

Nota Legal numeral #3, señala a los elevadores fijos para vehículos automóviles, de los tipos utilizados en talleres, por lo tanto, la subpartida para el producto descrito es **8425.41.00.**

Tabla 7: Costos de importación de elevador de vehículos

Prorratio de costos de la importación de Elevador de Vehículos	
Costo en Dólares	\$ 950,00
Costo en Yuan Chino	¥ 6.080,47
Moneda de tipo de cambio	\$ 0,15617
Costo de la importación	
FOB	\$ 950,00
Flete ³	\$ 2,953,71
Seguro	\$ 9,50
CIF Total	\$ 3,913,21
Tributos	
Advaloren 5%	\$ 195,66
Fodinfra 0,5%	\$ 19,57
Iva 12%	\$ 495,41
ISD 5 %	\$ 47,50
Total de tributos de aduana + ISD	\$ 758,14
Costos Logísticos	
Agente de aduana	\$ 125,00
Almacenaje	\$ 15,00
Transporte interno	\$ 37,50
Otros gastos	\$ 5,00
Total de costos logísticos	\$ 182,50
Costo total de importación	\$ 4,853,85

¥: Unidad monetaria de la República de China.

El elevador de vehículos es de origen chino, el cual tiene un precio de **¥ 6,080,47 yuanes**, aplicando la conversión a la moneda nacional del país de destino Ecuador, tiene un valor de **\$950 dólares**, posteriormente se procede a cancelar los tributos arancelarios para su respectiva importación, donde se refleja con un valor de **\$ 4,843,85 dólares**.

Analizando los precios en el mercado ecuatoriano el elevador de vehículos tiene un valor de **6,000,00 dólares⁴**, por cual tiene un excedente del 25% a comparación con el precio a importar, por lo cual la importación del producto es factible para la microempresa.

Con la subpartida **8425.41.00** que le corresponde al elevador de vehículo, se ha examinado que no solicita, requerimiento no arancelario.

³ Valor del flete cotizado en la página web: <http://worldfreightrates.com/es/>, ver anexo 1

⁴ Proforma del elevador de vehículo en el mercado ecuatoriano, ver anexo 2.

3.6.1.3 Producto: Auto lavadora:

Descripción.

La auto lavadora es un sistema de lavado automático tipo túnel, que brinda un volumen de 65 vehículos por hora. Cuenta con transportadora de 50' pies = 15.24MT Marco de lavado con cepillos laterales / abrazadores que lavan todo el contorno de los vehículos, un cepillo horizontal para el lavado superior, y un par de cepillos bajos para asegurar la limpieza de los lados inferiores de los vehículos. Ideal para servicios que quieren garantizar un alto poder de lavado en poco espacio. El equipo es fácil de operar, y económico de mantener (Robert E. King, 2016, parr 2).

Beneficio.

Esta máquina de autolavado ayudará a optimizar los procesos obteniendo eficiencia al momento de requerir el servicio facilitando un aumento de velocidad, brinda muchas facilidades a la empresa con el objetivo de satisfacer al cliente, aportando al desarrollo de la microempresa.

Figura 12: Auto lavadora



Fuente: Windshear

Características Técnicas:

Tabla 8: Características técnicas de la auto lavadora

• 30 CV, 3600 RPM's
• 208-230 / 460 voltios
• 1.15 factor de servicio
• Marco: 286TS
• 3 fases
• Enfriado por ventilador, totalmente cerrado.
• Diseñado para dirigir el aire alrededor del vehículo
• Como un sistema de secado independiente que es ideal para túneles con una variedad de líneas.
• Diseñado para la máxima eficiencia y rentabilidad que permite al sistema.
• El conjunto soplador es fabricado de acero recubierto de polvo mientras el impulsor está galvanizado.
• El soplador es AMCA Clase IV certificado.

Por lo tanto, en base a la descripción señalada el producto se ubica en la sección:

Sección:

Sección XVI

MAQUINAS Y APARATOS, MATERIAL ELECTRICO Y SUS PARTES; APARATOS DE GRABACION O REPRODUCCION DE SONIDO, APARATOS DE GRABACIÓN O REPRODUCCION DE IMAGEN Y SONIDO EN TELEVISION, Y LAS PARTES Y ACCESORIOS DE ESTOS APARATOS.

Capítulo:

Capítulo 84

Reactores nucleares, calderas, máquinas, aparatos y artefactos mecánicos; partes de estas máquinas o aparatos.

Partida:

Partida 84.24

84.24 - Aparatos mecánicos (incluso manuales) para proyectar, dispersar o pulverizar materias líquidas o en polvo; extintores, incluso cargados; pistolas aerográficas y aparatos similares.

Regla de Interpretación:

De acuerdo con la regla 1 y 6 que señala textualmente lo siguiente:

1.- La primera regla señala que se clasificaran las mercancías por su valor indicativo se decide como el texto lo indica en la Nota de Sección o Capítulo.

6.- Se clasifica en la regla número 6 por el nivel de subpartidas.

De acuerdo con lo legal, a la partida arancelaria, numeral #1 Comprende:

Esta partida comprende las máquinas o aparatos que se utilizan para proyectar, dispersar o pulverizar el vapor, líquidos o sólidos, en forma de un chorro, una dispersión, incluso gota a gota, o una niebla.

Se decidió una Justificación legal de clasificación: Reglas Generales de Interpretación de la Nomenclatura Arancelaria 1 y 6.

Producto se clasificará en " -Los demás", de los tipos utilizados en talleres"

Se Encontrará en la Sección **XVI**

Partida se detallará en **84.24**

Nota Legal del numeral I, señala a las máquinas auto lavadoras, en los demás, por lo tanto, la subpartida para el producto descrito es **8424.90.90**.

Tabla 9: Costos de importación de la auto lavadora

Prorratio de costos de la importación Auto Lavadora	
Costo en Dólares	\$15,995,00
Costo en Yuan Chino	¥ 102.451,33
Moneda de tipo de Cambio	\$ 0.16
Costo de la Importación	
FOB	\$15,995,00
Flete ⁵	\$703,86
Seguro	\$159,95
CIF Total	\$16,858,81
Tributos	
Advaloren 20%	\$3,371,76
Fodinfra 0,5%	\$84,29
Iva 12%	\$ 2,437,78
ISD 5 %	\$ 799,75
Total de tributos de aduana + ISD	\$ 6,693,59
Costos Logísticos	
Agente de aduana	\$125,00
Almacenaje	\$ 15,00
Transporte interno	\$ 37,50
Otros gastos	\$ 5,00
Total de costos logísticos	\$ 182,50
Costo total de importación	\$23,734,90

¥: Unidad Monetaria de la República de China

La máquina de autolavado es de origen China, la cual tiene un precio de **¥ 102.451,33 yuanes**, aplicando la conversión a la moneda nacional del país de destino Ecuador, tiene un valor de **\$15,995,00 dólares**, posteriormente se procede a cancelar los tributos arancelarios para su respectiva importación, donde se refleja con un valor de **\$ 23,734,90**

Se realizó una exploración en el mercado ecuatoriano con el objetivo de ver si hay ventas de la maquinaria auto lavadora de vehículos, donde se comprobó que solo la venden bajo pedido a un valor de **35,676,34 dólares⁶**, lo que significa un excedente del 50%

Con la subpartida **8424.90.90** que le corresponde al auto lavador, se ha examinado que no solicita, requerimiento no arancelario.

⁵ Valor del flete cotizado en la página web: <http://worldfreightrates.com/es/>, ver anexo 1.

⁶ Proforma de la Auto lavadora en el mercado ecuatoriano, ver anexo 2

3.6.1.4 Producto: Aspiradoras

Descripción.

Una aspiradora ayuda en la limpieza de mantenimiento y en la producción. Es imprescindible para mejorar las condiciones de trabajo y sirve para garantizar los estándares de calidad. En las empresas de elaboración y procesado se produce inevitablemente polvo y suciedad. La suciedad gruesa se deposita rápidamente mientras que el polvo fino flota mucho tiempo en el aire que se respira y se infiltra y deposita en los pulmones. A la larga el polvo perjudica la salud y/o la calidad del producto fabricado (Keiserkraft, 2017, parr1).

Beneficio.

El principal beneficio de la aspiradora es retirar o absorber el polvo de los vehículos, retirando toda la suciedad que se encuentre, dejando al vehículo totalmente limpio, cuenta con un sistema ultra potente, es de acero inoxidable con una tecnología de alta gama.

Figura 13: Aspiradora



Fuente: Zhenan

Características Técnicas:

Tabla 10: Características Técnicas de la aspiradora

• Material: PP.
• Poder clasificado: 1,250W.
• Voltaje clasificado: 230V.
• Frecuencia normal: 50Hz.
• Capacidad: 20L.
• Vacío: ≥ 14 kPa.
• Se aceptan los colores modificados para requisitos particulares.
• Utilizado en fábricas, lugares públicos y supermercados.
• Certificaciones: CE, LVD, EMC, GS y RoHS.

Por lo tanto, en base a la descripción señalada el producto se ubica en la sección:

Sección:

Sección XVI

MAQUINAS Y APARATOS, MATERIAL ELECTRICO Y SUS PARTES; APARATOS DE GRABACION O REPRODUCCION DE SONIDO, APARATOS DE GRABACIÓN O REPRODUCCION DE IMAGEN Y SONIDO EN TELEVISION, Y LAS PARTES Y ACCESORIOS DE ESTOS APARATOS.

Capítulo:

Capítulo 85

Máquinas, aparatos y material eléctrico, y sus partes; aparatos de grabación o reproducción de sonido, aparatos de grabación o reproducción de imagen y sonido en televisión, y las partes y accesorios de estos aparatos.

Partida:

Partida 85.08

85.08 – Aspiradoras

Regla de Interpretación:

De acuerdo con la regla 1 y 6 que señala textualmente lo siguiente:

1.- La primera regla señala que se clasificaran las mercancías por su valor indicativo se decide como el texto lo indica en la Nota de Sección o Capítulo.

6.- Se clasifica en la regla numero 6 por el nivel de subpartidas.

De acuerdo con lo legal, a la nota #1, capítulo 85 comprende:

La presente partida comprende las aspiradoras de todo tipo, incluyendo las de uso manual y las de materias secas o líquidas, aunque se presenten con accesorios tales como cepillos rotativos, sacudidores de alfombras, cabezas de succión multifuncionales, etc.

Las aspiradoras cumplen dos funciones: la aspiración de materias, incluso polvo, y la filtración del aire transportado. Una turbina montada directamente sobre el eje del motor hace la aspiración girando a gran velocidad.

El polvo y demás materias se recogen y depositan en un saco para polvo interior o exterior a la vez que el aire aspirado y filtrado se utiliza igualmente para enfriar el motor.

Se decidió una Justificación legal de clasificación: Reglas Generales de Interpretación de la Nomenclatura Arancelaria 1 y 6.

Producto se clasificará en " Aspiradoras", de los tipos utilizados en talleres" del Arancel Nacional de Importaciones vigente.

Se Encontrará en la Sección **XVI**

Partida se detallará en **85**

Nota Legal del capítulo 85, numeral I, señala a las De potencia inferior o igual a 1.500 W y de capacidad del depósito o bolsa para el polvo inferior o igual a 20, en los demás, por lo tanto, la subpartida para el producto descrito es **8508.11.00**.

Tabla 11: Costos de importación de la aspiradora

Prorrrateo de costos de la importación de la Aspiradora	
Costo en Dólares	\$ 75.00
Costo en Yuan Chino	¥ 480,26
Moneda de tipo de Cambio	\$ 0,16
Costo de la Importación	
FOB	\$ 75.00
Flete	\$ 39,59
Seguro	\$ 0,75
CIF Total	\$ 115,34
Tributos	
Advaloren 30%	\$ 34,60
Fodinfra 0,5%	\$ 0,58
Iva 12%	\$ 18,06
ISD 5 %	\$ 3,75
Total de tributos de aduana + ISD	\$ 56.99
Costos Logísticos	
Agente de aduana	\$ 125
Almacenaje	\$ 15
Transporte interno	\$ 37,50
Otros gastos	\$ 5,00
Total de costos logísticos	\$ 182,50
Requerimientos no arancelarios	\$ 247,00
Costo total de importación	\$ 601.83

¥: Unidad monetaria de la República de China

La aspiradora es de origen Chino, el cual tiene un precio de **¥ 480,26 yuanes**, aplicando la conversión a la moneda nacional del país de destino Ecuador, tiene un valor de **\$75 dólares**, para importar la mercancía se debe de cancelar los costos de importación, de tributos y logísticos, una vez obtenido estos datos se podrá conocer el valor total de la importación donde se refleja con un valor de **\$ 601.83 dólares** puesta la mercancía en la aduana del Ecuador, para su libre circulación en el territorio nacional.

El precio de la aspiradora en el mercado ecuatoriano tiene un valor de **800,00 dólares**⁷, obteniendo un excedente del 33% a comparación con el precio a importar, de tal manera la importación de dicha mercancía resulta factible.

Con respecto a la subpartida **8508.11.00** que le corresponde a la aspiradora, se ha examinado que se solicita, un requerimiento no arancelario⁸, donde se refleja una restricción emitida por el “Instituto Ecuatoriano de Normalización”⁹ en efecto se debe presentar un certificado de reconocimiento.

Las aspiradoras eléctricas de succión en mojado o en seco que funcionan a motor, cuya tensión asignada no debe de ser superior a 250 V, incluidas las aspiradoras mochila y los extractores de polvo, deben cumplir con el Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 197 "ASPIRADORAS", según resolución No. 14 379 (INEN, 2014, p.2).

El objetivo del reglamento INEN 197, resolución No. 14379 indica que las aspiradoras eléctricas, que se comercialicen en el Ecuador o sean de fabricación importadas, no sea superior a 250 V, con el fin de prevenir riesgos para la vida de las personas, animales, protegiendo el medio ambiente.

El certificado de reconocimiento, tendrá un valor de \$ 247, se lo obtendrá a través de la ventanilla única ecuatoriana, asimismo dicho certificado se examinará como un documento de soporte de la declaración aduanera, sujetas al cumplimiento de normas y reglamentos técnicos.

⁷ Proforma de aspiradora en el mercado ecuatoriano, ver anexo2.

⁸ Requisitos INEN de la subpartida 8508110000, ver anexo3.

⁹ Valor del flete cotizado en la página web: <http://worldfreightrates.com/es/> ver anexo1.

3.7. Operatividad para registrarse como importador

a. Obtener el RUC

Es importante destacar que todo trámite que se desea realizar de mucha importancia se debe de contar con el RUC (Registro Único de Contribuyente), de esta manera la persona se puede identificar como persona natural o jurídica.

¿Qué es el RUC?

El Registro Único de Contribuyentes (RUC) es el documento que identifica e individualiza a los contribuyentes, personas físicas o jurídicas, para fines tributarios. El RUC es el instrumento que permite que el Servicio de Rentas Internas (SRI) realice el control tributario. (Vallejo, 2014, pag. 1).

El RUC es un instrumento, cuya función permite registrar e identificar, determinado si es persona natural o jurídica, con el objetivo de realizar algunas actividades económicas, de esta manera se realiza la recaudación de los impuestos.

b. Obtener la firma electrónica (TOKEN)

El token es un dispositivo electrónico que permite la autenticación de datos pertenecientes al usuario mediante una firma electrónica, la implementación de este dispositivo electrónico permite el ahorro de dinero, reduce el volumen de papeleo, correos, fax y otros gastos fijos que se gasta en el SENAE, buscando la agilización de los procesos incrementando la productividad.

Para Obtener el token se debe de acercarse a las instalaciones del Banco Central del Ecuador, en la provincia de Esmeraldas los otorga el registro civil que es intermediario de security data.

Al momento de adquirir el dispositivo se deberán llenar y presentar los siguientes datos:

- Copia de cedula y papeleta de votación de la persona que se va a registrar.

- Planilla de servicio básico (agua, luz, teléfono).
- Llenar un formulario.

Una vez cumplido con los requisitos se hará la entrega de token (dispositivo electrónico), en un periodo de 2 días laborables.

3.7.1 Proceso que debe seguir la “Lavadora y Lubricadora Benavides” para importar la maquinaria y equipos tecnológicos que requiere.

3.7.1.1 Buscar Proveedores Del Producto Seleccionado

Es muy importante tener en cuenta, que se deben de contar con diversos tipos de proveedores en los cuales se detallan los siguientes:

- ✓ Henan Vomart Machinery: Es una empresa dedicada a la venta de maquinarias de limpieza de tapicería al nivel internacional, ubicada en China propietario Mr. Mike Zhang.
(<https://vomart.en.alibaba.com/?spm=a2700.8443308.0.0.Bk201e>)
- ✓ Shanghái Dingsheng Automotive Equipments Co., Ltd: Es una empresa ubicada en China, propietaria Irene Zhou, se dedica a la comercialización de auto lavadoras al nivel internacional.
(<https://dingsheng.en.alibaba.com/?spm=a2700.8443308.0.0.Bk201e>)
- ✓ Zhejiang Zhenan Electrical Appliance Co., Ltd: Es una empresa dedicada a la ventas de aspiradoras, ubicada en China, propietario Mrs. Sunny Weng
(<https://zhenan.en.alibaba.com/?spm=a2700.8443308.0.0.Bk201e>).

3.7.1.2 Empresa confiable

La microempresa fue escogida porque se centra en brindar el servicio de lavado y lubricado de vehículos; implementa un plan de importación de bienes para el crecimiento y desarrollo, ofreciendo a los clientes eficacia y eficiencia al momento de contar con el servicio.

3.7.1.3 Capacidad Exportadora

Percibe la cantidad que tiene la empresa para abastecerse de productos, de tal manera se cumple con la demanda que existe en el mercado. La microempresa cuenta con una planificación detallada para realizar sus operaciones en el mercado. Por ello es importante contactarse con diversos tipos de proveedores con el objetivo de conocer el precio de la maquinaria, también se debe conocer los canales de negociación internacional con la finalidad de realizar procesos exitosos.

3.7.1.4 Régimen de exportación que realiza la empresa.

Una vez contactado el proveedor, se realizará el régimen 40 de exportación al consumo, donde da paso a la salida definitiva de la mercancía fuera del territorio aduanero, además el proveedor deberá enviar una declaración aduanera de exportación a la autoridad aduanera pertinente para que sea aceptada.

3.7.1.5 Tipo de Transporte

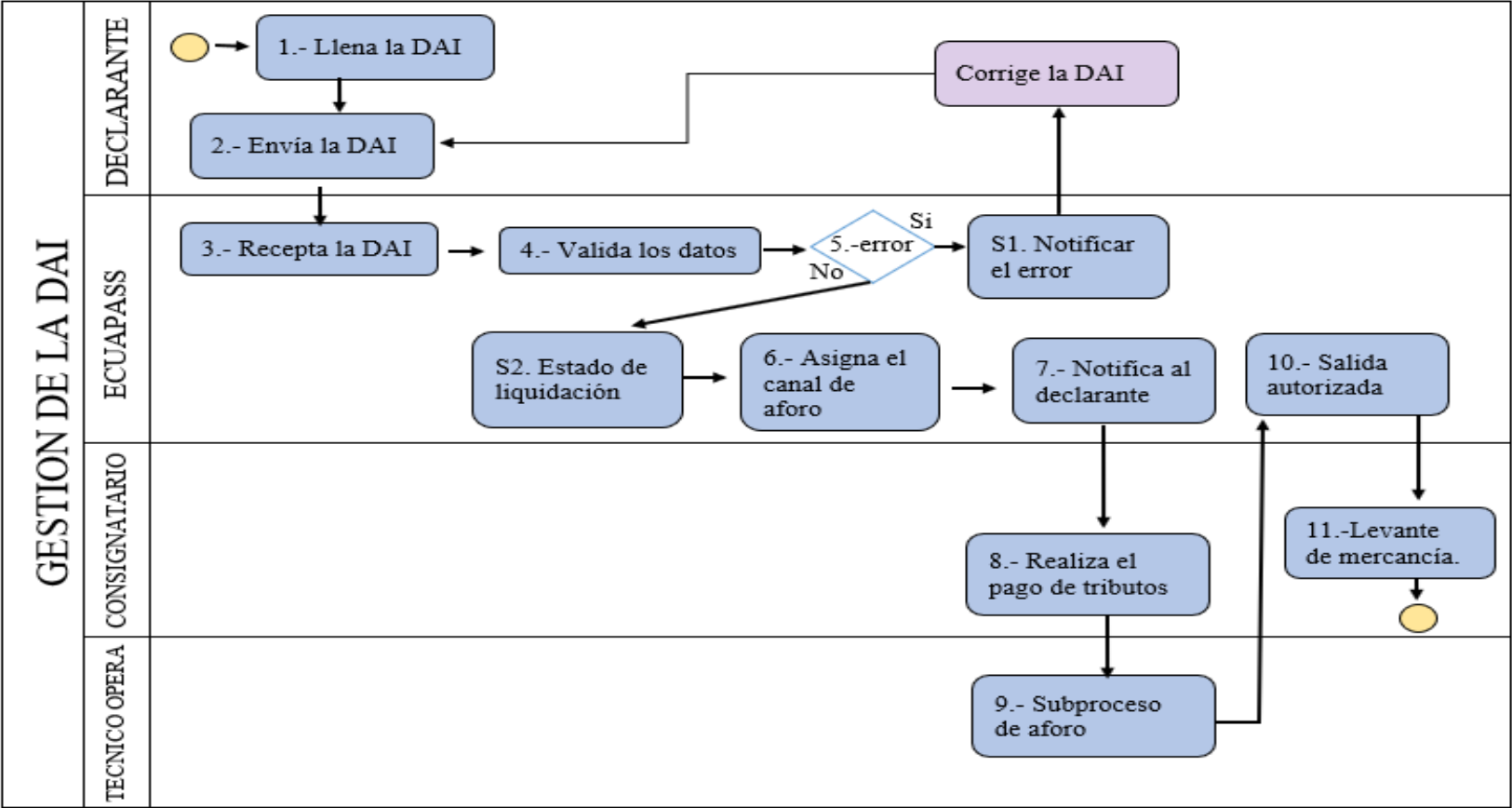
Dentro de las negociaciones en el comercio exterior los tipos de transporte de carga más usado que son el marítimo y aéreo, analizando la logística y ubicación geográfica, debido a su tamaño y peso se ha determinado importar la mercancía, por medio del transporte marítimo.

3.7.1.6 Negociaciones internacionales (Establecer en la factura el INCOTERM)

Cuando se inicia una negociación con él proveedor, en la factura proforma se da a conocer las particularidades de la máquina, como el precio, modelo, lo cual se podrán establecer términos legales, por lo tanto, se determinó el INCOTERM CIF.

3.7.1.7 Flujoograma del proceso aduanero para la nacionalización de importación al consumo régimen 10

Figura 14: Flujoograma de la DAI



Fuente: SENAE

En cuanto a la gestión de la declaración aduanera de importación, el agente de aduana inicia con llenar la información de la mercancía en la DAI, donde se adjuntan los documentos de soporte y de acompañamiento que se requieren.

Seguidamente se receptan los datos consignados en el Ecuapass, sistema proporcionado por el Senae, donde se realizará una validación de datos, posteriormente de encontrarse errores en la validación el sistema generará la notificación de error, al fin que el declarante proceda a corregir, por otro lado, si no se presenta ningún tipo de error, se genera internamente el número de liquidación y de declaración para su posterior notificación.

A continuación, el Ecuapass asigna el canal de aforo según el perfil de riesgo, en consecuencia, se le notifica al declarante, donde el importador procede a realizar el pago de tributos, en efecto el técnico operador encargado realizara el proceso de aforo respectivo.

Finalmente, se le notifica al declarante que tiene estado de salida autorizada, por lo que puede hacer el levante de mercancías del depósito temporal.

3.7.2 Análisis de precios de importación de equipos y maquinaria vs precios en el mercado local.

Tabla 12: Precios de importación vs precios del mercado local

Maquinarias	Precios en Ecuador	Precios Importados	Ahorro
Engrasadora Automática	\$550,00	\$450,92	\$99,08
Elevador de Vehículo	\$6,000,00	\$4,853,85	\$1,146,15
Auto lavadora	\$35,676,34	\$23,734,90	\$11,941,44
Aspiradora	\$800,00	\$601,83	\$198,08
Total de los precios	\$43,026,34	\$29,641,50	
Total del ahorro			\$13,384,84

Analizando los precios en el mercado ecuatoriano de los equipos y maquinaria, tienen un valor de \$43,026,34 teniendo un excedente del 32% a comparación del costo a importar que es de \$29,641,50 en consecuencia, habrá un ahorro de \$13,384,84 esto quiere decir que es factible la importación.

4. Propuesta de intervención

4.1 Presentación

En países capitalistas como el Ecuador, la mayoría de las fuentes de empleo han sido creadas por la empresa privada. Estas empresas y microempresas son familiares, y han logrado sobrevivir mediante una adecuada administración, a pesar de que en esta década el gobierno de Rafael Correa Delgado les cargó de impuestos, que le hicieron perder miles de empleo.

La Lavadora Benavides desde que está en el mercado ha logrado posicionarse en un buen sitio, así lo demuestran los resultados obtenidos en el estudio de mercado y las encuestas aplicadas a los clientes. Consecuentemente esto ha permitido concluir en la necesidad de importar equipos modernos que permitan optimizar el tiempo de atención al cliente y la calidad del servicio.

4.2 Objetivo.

Estimar los costos de inversión para la importación de equipos tecnológicos, a fin de optimizar los recursos económicos y humanos que se requieren para la operatividad de la Lavadora y Lubricadora Benavides.

4.3 Importancia

La importancia de esta propuesta radica en los beneficios que se podrán obtener una vez instalados las maquinarias y equipos tecnológicos:

- Reducción de costos operativos.
- Aumento de los niveles de productividad.
- Satisfacción en el servicio.
- Permanencia en el mercado con clientes satisfechos.
- Reducción de costos por accidentes.
- Mayor rentabilidad.

Estos elementos positivos marcan la tendencia hacia la calidad del servicio al cliente.

4.4 Inversión

La inversión estimada para la importación de maquinarias y equipos tecnológicos modernos es de: \$ 29,641,50 los cuales están debidamente financiados a través de un plan de ahorros implementados por la microempresa.

Tabla 13: Inversión y Utilidad

INVERSIÓN	RUBROS	INGRESO AL MES	INGRESO AL AÑO	EGRESO AL MES	EGRESO AL AÑO
29, 641,50					
Clientes que se atenderán por día.	20 clientes	600 clientes			
Ingresos por día	150,00	4,500,00			
Pago a 3 trabajadores.	339,10			1,017,30	12,207,60
Décimo tercero	386,00				1,158,00
Décimo cuarto	386,00				1,158,00
Aporte patronal IESS	46,90			140,70	1,688,40
Insumos	4,00			120,00	1,440,00
Pago servicios básicos				225,00	2,700,00
Otros				150,00	1,800,00
TOTAL		4,500,00	54,000,00	1,652,47	22,152,00
UTILIDAD	\$ 31,848,00				

La inversión realizada para la importación de bienes y equipos tecnológicos se aspira a recuperarla en 18 meses, destinando un promedio de \$55,00 dólares diarios, lo que representaría al mes \$1,650,00, que al año y medio es \$ 29,700,00

4.5 Conclusiones

- El estudio de mercado realizado demostró que el 92% de los clientes de la Lavadora y Lubricadora “Benavides” manifiestan satisfacción en el ámbito de atención, precios y calidad, además opinan que de ser posible la microempresa ofertara un servicio de limpieza más rápido utilizando la tecnología moderna.
- Los equipos y maquinaria a importar auto lavadora, elevador de vehículos, engrasadora y aspiradora son muy importantes y necesarios para el cuidado del medio ambiente, puesto que poseen tecnologías de punta, la aspiración es brindar un servicio de calidad que satisfaga a los clientes y que sea amigable con el entorno natural.
- Los precios en mercado local de los equipos y maquinarias están elevados en comparación a los precios de importación, por ello, a la lavadora “Benavides” le conviene importar para mejorar su servicio, asimismo al momento de su modernización deberá implementarse procesos de capacitación para los empleados, a fin de garantizar el cuidado y manejo adecuado de los equipos y maquinaria.
- El gobierno nacional, en las políticas del comercio exterior debería mejorar y facilitar los procesos de importación de equipos tecnológicos para los pequeños y medianos empresario, disminuyendo la tramitología, a fin de que el cumplimiento de los requisitos y documentos legales no se conviertan en obstáculos que genere baja competitividad y monopolio en el mercado.

5. Referencias

- "Banco Mundial". (2008). <http://siteresources.worldbank.org>. Recuperado el 5 de Junio de 2017, de http://siteresources.worldbank.org/INTGEP2008/Resources/Brochure-Spanish.pdf?cid=EXT_BoletinES_W_EXT
- "Especificaciones Ricoh, modelo Aficio MP C2551". (sf.). *es.all-specs.net*. Obtenido de <http://es.all-specs.net/model/800516/>
- "Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad". (Mayo de 2011). *www.produccion.gob.ec*. Obtenido de <http://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/AGENDA-TERRITORIAL-ESMERALDAS.pdf>
- "SOFOFA". (s.f.). *www.sofofa.cl*. Obtenido de http://www.sofofa.cl/comex/Union_Europea/Certificacion_de_Origen/ConocimientoEmbarque.pdf
- ADUANA. (s.f.). Obtenido de http://www.aduana.gob.ec/contents/nov/news_letters.jsp?pg=1&proceso=&estado=&boletinNum=&ano=&desc=&fromFecha=&toFecha=
- Aguilar, S. (Agosto de 2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 11(1-2), 6. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>
- Allayca, B., Merizalde, T., Reyes, J., Moscoso, R., & Freire, L. (sf.). *www.dspace.espol.edu.ec*. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/799/1/1467.pdf>
- Anchala, A. B. (6 de 12 de 2015). *Comunidad del comercio exterior*. Obtenido de Seguro de transporte de mercancía: <http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/seguro-de-transporte-de-mercader-a>
- Asamblea Nacional. (2010). *Código Orgánico de la producción, comercio e inversiones*. Quito, Ecuador. Recuperado el 02 de mayo de 2017
- Basaldua, R. (2007). *LA ADUANA: CONCEPTO Y FUNCIONES*. Barcelona- España: Instituto Interamericano de Fronteras y Aduanas.
- Carolina Enriquez, El Comercio. (06 de marzo de 2015). La importación de bienes de consumo se encarece.
- Carvajal, E., Auerbach, P., Vivanco, F., & Guerrero, M. (26 de Septiembre de 2006). (B. I. (BID), Editor, & CGAP, Productor) Recuperado el 24 de abril de 2017, de

[https://www.microfinancegateway.org/es/library/la-microempresa-en-ecuador-perspectivas-desaf%C3%ADos-y-lineamientos-de-apoyo:](https://www.microfinancegateway.org/es/library/la-microempresa-en-ecuador-perspectivas-desaf%C3%ADos-y-lineamientos-de-apoyo)
<https://www.microfinancegateway.org/>

Cipoletta, G. (Diciembre de 2015). *repositorio.cepal.org*. Obtenido de http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/39839/S1501366_es.pdf;jsessionid=266E4987590683701A7F984B82C208D8?sequence=1

CÓDIGO DEL TRABAJO. (20 de 01 de 2015).
CODIFICACIÓN DEL CÓDIGO DEL TRABAJO. Obtenido de
CODIFICACIÓN DEL CÓDIGO DEL TRABAJO:
<http://www.justicia.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/CODIGO-DEL-TRABAJO.pdf>

Comercio Exterior. (30 de 06 de 2013). *pago de tributos* . Obtenido de pago de tributos:
<http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/tributos-al-comercio-exterior-1>

COMITÉ DE COMERCIO EXTERIOR. (1 de Enero de 2013). *www.aduana.gob.ec*.
Obtenido de
https://www.aduana.gob.ec/archivos/Boletines/2013/ARANCEL_FINAL_1_DE_ENERO_R93.pdf

Comunidad Andina. (25 de Julio de 2007). <https://www.dane.gov.co>. Obtenido de
<https://www.dane.gov.co/files/sen/nomenclatura/SA2007.pdf>

COPCI. (29 de 12 de 2010). *Codigo Organico*. Obtenido de Registro Oficial
Suplemento: https://www.aduana.gob.ec/wp-content/uploads/2017/04/a2_COPCI.pdf

COPCI. (29 de Diciembre de 2010). *www.aduana.gob.ec*. Obtenido de
<https://www.aduana.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/COPCI.pdf>

De Vida, G., Sisniega, K., & Esmite, F. (sf.). *www.ccea.org.uy*. Obtenido de
http://www.ccea.org.uy/ccea_nws04/docs/trabajo.tecnico.esmite.12.pdf

Domínguez, J. I. (17 de 03 de 2005). *El precio en las decisiones de la empresa y el cliente*. Obtenido de El precio en las decisiones de la empresa y el cliente:
<https://www.gestiopolis.com/precio-decisiones-empresa-cliente/>

Domitila. (24 de 10 de 2013). *Mis deberes*. Obtenido de
<http://misdeberes.es/tarea/285960>

Dwyer y Tanner. (2007). *Marketing Industrial* (Vol. Tercera Edición). México:
McGraw Hill-Interamericana. Recuperado el 25 de 08 de 2016

- Geoffrey, J., Bannister, & Thugge., K. (Diciembre de 2001). *www.imf.org*. Recuperado el 30 de Abril de 2017, de <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2001/12/pdf/banniste.pdf>
- Godoy, J. N. (2011). El capital humano en la atención al cliente. *Redalyc*, 25.
- Guerrero, C. (2 de 10 de 2011). *FORMAS DE PAGO EN COMERCIO EXTERIOR*. Obtenido de Principales medios de pagos internacionales: <http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/formas-de-pago-en-comercio-exterior>
- Horovitz. (1995). LA CALIDAD TOTAL EN LA EMPRESA MODERNA. *Redalyc*, 69.
- Horovitz. (2012). Sentido de compromiso en la atención al cliente. *Redalyc.org*, 15.
- Huidobro, J. M. (s.f.). <http://www.adecom.biz>. Obtenido de http://www.adecom.biz/pdf/pdf_agosto2005/Nuevas%20tecnologias%20Impacto%20en%20las%20empresas.pdf
- Jurado, L. (25 de 01 de 2015). *Comercio Exterior*. Obtenido de Comercio Exterior: <http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/declaracion-aduanera-de-importacion-dai>
- Lira, Cristián Delpiano. (2015). Medidas de salvaguardias y exclusiones regionales en la Jurisprudencia de la Organización Mundial de Comercio. *Revista Chilena de Derecho*, 42, 545. Recuperado el 02 de mayo de 2017, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=177042270007>
- Maldonado, G., Martínez, M. d., García, D., Aguilera, L., & González, M. (Abril de 2010). <http://www.uaa.mx>. Obtenido de <http://www.uaa.mx/investigacion/revista/archivo/revista47/Articulo%207.pdf>
- Mariana Marcelino Aranda y otros. (Diciembre de 2012). El método de estudio de caso para estudiar las empresas familiares. *Pensamiento & Gestión*(33), 125-139. Recuperado el 30 de abril de 2017, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64624867006>
- Martín, J. d. (22 de Enero de 2015). *consumoteca.com*. Obtenido de <http://www.consumoteca.com/economia-familiar/medios-de-pago/en-que-consiste-el-pago-por-transferencia-bancaria-en-una-compra-online/>
- MASQUI, F. (13 de 12 de 2014). *Comercio Exterior*. Obtenido de QUE ES EL AFORO Y CUÁLES SON SUS MODALIDADES: <http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/que-es-el-aforo-y-cu-les-son-sus-modalidades>

- MASQUI, F. M. (10 de 08 de 2015). *Comercio Exterior*. Obtenido de INSTRUMENTOS O MEDIOS DE PAGO INTERNACIONALES EMITIDOS POR EL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR EN UNA IMPORTACIÓN: <http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/instrumentos-o-medios-de-pago-internacionales-emitidos-por-el>
- Melo, D. (26 de 04 de 2014). LA IMPORTANCIA DE LA TECNOLOGÍA EN LAS EMPRESAS . *LA IMPORTANCIA DE LA TECNOLOGÍA EN LAS EMPRESAS* , págs. <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1532000>.
- Mendez, R. (2011). Obtenido de <http://www.plancameral.org/web/portal-internacional/preguntas-comercio-exterior/-/preguntas-comercio-exterior/seccion/815565a6-1248-4fe7-b4ce-363b3b59fe51>
- Mercedes Franco, Harold Oyarvides y otros. (2016). Una mirada al emprendimiento desde la universidad y sus funciones sustantivas. *Revista Científica Interdisciplinaria Investigación y Saberes*, 10. Recuperado el 03 de mayo de 2017
- Miranda, D. R. (2009). Estrategias de retención del personal. Una reflexión sobre su efectividad y alcances. *Redalyc*, 46.
- Moyano, C. (15 de Noviembre de 2011). *recuperaciontecnologiacrastian.blogspot.com*. Obtenido de <http://recuperaciontecnologiacrastian.blogspot.com/2011/11/evolucion-de-la-fotocopiadora.html>
- Pablo Collazo. (mayo de 2014). La sustitución de importaciones tiene sentido si apunta a generar capacidades domésticas. *Gestión*(236). Recuperado el 03 de mayo de 2017
- Peñaloza, M. (01 de mayo de 2005). Competitividad: ¿Nuevo paradigma económico? *Forum empresarial*, 10, 42-67. Recuperado el 03 de mayo de 2017, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63110103>
- PEREZ, K. (12 de 05 de 2013). *Comunidad del comercio exterior*. Obtenido de Conocimiento de embarque: <http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/conocimiento-de-embarque>
- Phelps, P. (sf.). *www.ehowenespanol.com*. Obtenido de http://www.ehowenespanol.com/cuales-son-caracteristicas-fotocopiadora-lista_383084/
- Pro Ecuador. (4 de Marzo de 2013). *www.proecuador.gob.ec*. Obtenido de <http://www.proecuador.gob.ec/glossary/certificado-de-origen/>

- PROECUADOR. (12 de 01 de 2014). *Conectando tu negocio contra el mundo*.
Obtenido de Incoterms: <https://www.proecuador.gob.ec/exportadores/requisitos-para-exportar/incoterms/>
- PROECUADOR. (10 de 07 de 2014). *PROECUADOR*. Obtenido de
<http://www.proecuador.gob.ec/exportadores/requisitos-para-exportar/incoterms/>
- Reglamento. (29 de 12 de 2010).
REGLAMENTO AL TÍTULO DE LA FACILITACIÓN ADUANERA. Obtenido de REGLAMENTO AL TÍTULO DE LA FACILITACIÓN ADUANERA :
<https://www.aduana.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/REGLAMENTO-LIBRO-V-COPCI-REFORMA-27-03-2017.pdf>
- Reglamento COPCI. (19 de Mayo de 2011). *www.aduana.gob.ec*. Obtenido de
<https://www.aduana.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/REGLAMENTO-LIBRO-V-COPCI-REFORMA-27-03-2017.pdf>
- Salazar, D., & Romero, G. (2007). Tecnología aplicada en las pequeñas empresas venezolanas. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 11.
- Santaella. (13 de Octubre de 2014). *conceptodefinicion.de*. Obtenido de
<http://conceptodefinicion.de/metodo-cuantitativo/>
- Secretaría de la UNCTAD. (1971). *Conocimientos de Embarque*. New York: Naciones Unidas.
- Senae. (28 de 03 de 2011). *SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR*.
Obtenido de Norma técnica provisional referente a los agentes de aduana.:
https://www.aduana.gob.ec/contents/nov/news_letters_view.jsp?pg=77&anio=2011&codigo=150&proceso=&estado=&boletinNum=&ano=&desc=&fromFecha=&toFecha=
- SENAE. (Abril de 2017). *www.aduana.gob.ec*. Obtenido de
<https://www.aduana.gob.ec/para-importar/>
- SENAE-MEE-2-2-004-V1. (Noviembre de 2013). *aduana.gob.ec*. Obtenido de
<https://www.aduana.gob.ec/files/pro/pro/oce/2013/SENAE-MEE-2-2-004-V1.pdf>
- Stanton, Etzel y Walker. (2007). *Fundamentos de Marketing*. México: Decimocuarta Edición. Recuperado el 25 de 08 de 2016
- Vallejo, A. P. (2014). ¿Qué es el Registro Único de Contribuyentes? *PBP*, 1.
- Vázquez, G. M., Cuenca, S. Q., & Licea, G. R. (2013). Inversión en infraestructura marítima portuaria. *Redalyc*, 236.

6. Anexos

Anexo N°1 Cotización del flete

	FLETE TOTAL	3810,28										
	PESO NETO TOTAL	109										
	PESO BRUTO TOTAL	606,3										
Items	Cantidad PCS	Descripcion	Unidad de Medida	Clasificacion Subpartida	FOB UNI.	FOB TOTAL	Peso Neto	Peso Bruto	FLETE	SEGURO	CIF UNI.	
1	1	Auto Lavadora	Un	8424.90.90.	15.995,00	15.995,00	109	112,00	703,86	159,95	16.858,81	
2	1	Elevador de Vehiculo	Un	8425.41.00.	950,00	950,00	450	470,00	2953,71	9,50	3.913,21	
3	1	Aspiradora	Un	8508.11.00.	75,00	75,00	5,4	6,30	39,59	0,75	115,34	
4	1	Engrasadora	Un	8479.89.90.	90,00	90,00	17	18,00	113,12	0,90	204,02	
TOTAL	1				15995,00	17.110,00	109	606,30	3810,28	171,10	21.091,38	



Calculadora de Flete

Infórmese de los precios del mercado marítimo y aéreo de cualquier origen a cualquier destino en el mundo. Después de obtener estos precios y si decide aceptarlos, tiene la opción de cómo proceder ya sea con un mensaje en Exchange o solicitar que alguien se ponga en contacto con usted. Que se diviertan!!

1. SELECCIONE MÉTODO DE ENVÍO

Containerized
 Break Bulk
 Project Cargo/Heavy Lift

camión
 Air

2. SELECCION DE UBICACION

Shanghai, China

Guayaquil, Ecuador

Mecánica

Before entering the Commodity Value, please select the Load Type of either FCL or LCL.

\$17,110

3. SELECCIONAR CARGA

☒ FCL ☐ LCL

786 kg / Cm

1200 x 230 x 260

☒ Refrigerados

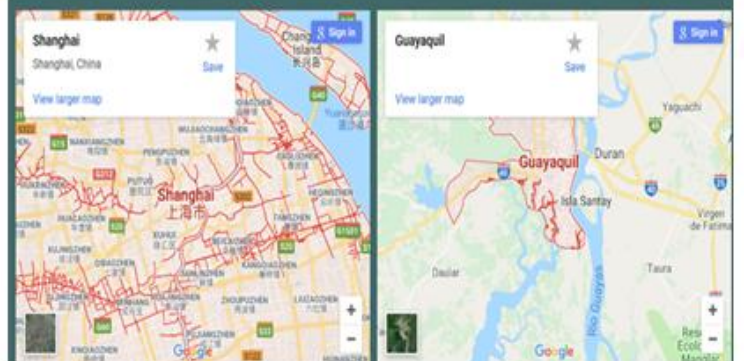
Precio Actual Del Mercado

\$3,810.28 – \$4,211.36

Sujeto a cargos extras de servicio, impuestos, derechos, etc

[RESERVAR AHORA](#) [Moneda](#)

[Volver a la calculadora](#)



Anexo N°2 Proforma de las maquinarias y equipos

Proforma de engrasadora

 CONAUTO C.A. www.conauto.com.ec R.U.C. 0990018685001 Contribuyente Especial Resol. 6925 OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD: SI AMBIENTE: PRODUCCION EMISIÓN: NORMAL	PROFORMA No. 005-901-000036005 Dir. Matriz: Av. Juan Tanca Marengo, km. 1.8 s/n y Av. José Santiago Castillo, Edif. Conauto. Guayaquil - Ecuador Dir. Sucursal: KM 3 1/2 VÍA A CHONE	AUTORIZACIÓN SRI 1603201801099001868500120059010000360051234567814 CLAVE DE ACCESO:  1603201801099001868500120059010000360051234567814						
Cliente: BENAVIDES RODRIGUEZ CARLOS ALFREDO R.U.C./C.I.: 1306536630001 Dirección: SANTO DOMINGO - AV. PRINCIPAL, BARRIO JUVENTUD PROGRESIS Lugar Emisión: ALMACEN STO. Fecha Emisión: 10-DIC-2017 18:09:49								
Código	Descripción	Emp.	Cant.	Precio Unitario	%Desc.	Precio Unitario Neto	IVA	Precio Total
1290027R1000	Engrasadora	1 UND	1				12	491.07
1. EL PRESENTE DOCUMENTO CONSTITUYE UNA OBLIGACIÓN MONETARIA DEL CLIENTE A FAVOR DE CONAUTO A SER CANCELADA EN DÓLARES ESTADOUNIDENSES. 2. EMITIR EL COMPROBANTE DE RETENCIÓN DENTRO DEL TÉRMINO NO MAYOR DE CINCO DÍAS DE RECIBIDO EL COMPROBANTE DE VENTA (Ref.: Art. # 50 de la L.O.R.T.I.). retencionelectronica@conauto.com.ec				SUBTOTAL 12% 491.07 SUBTOTAL 0% 0.00 SUBTOTAL No objeto de IVA 0.00 SUBTOTAL Exento de IVA 0.00 Total descuento bonificado 0.00 SUBTOTAL SIN IMPUESTOS 491.07 TOTAL Descuento 0.00 IVA 12% 58.93 VALOR TOTAL 550.00				
Información Adicional Dirección Entrega: SANTO DOMINGO - AV. PRINCIPAL, BARRIO Email: carlosbenavides196607@yahoo.com Teléfono: 731710 Cliente: 131072 Bodega: 20 - ALMACEN STO. DOMINGO Orden de Compra: Forma de Pago: 30-60-90 DIAS Secuencial: 949477 Digitador: 782-rarizaga Vendedor: 6320027 D. BALLADARES Contacto: CARLOS ALFREDO BENAVIDES Observación:								

Estimado cliente, esta es una representación impresa de su documento electrónico.
El archivo digital lo encontrará ingresando a www.conauto.com.ec
Su usuario y contraseña serán enviados a su correo electrónico.

Proforma del elevador de vehículo

 CONAUTO C.A. www.conauto.com.ec		PROFORMA No. 005-901-000036005		AUTORIZACIÓN SRI 1603201801099001868500120059010000360051234567814	
R.U.C. 0990018685001 Contribuyente Especial Resol. 6925 OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD: SI		Dir. Matriz: Av. Juan Tanco Marengo, km. 1.8 s/n y Av. José Santiago Castillo, Edif. Conauto. Guayaquil - Ecuador		CLAVE DE ACCESO:  1603201801099001868500120059010000360051234567814	
AMBIENTE: PRODUCCION EMISIÓN: NORMAL		Dir. Sucursal: KM 3 1/2 VIA A CHONE			

Cliente: BENAVIDES RODRIGUEZ CARLOS ALFREDO Dirección: SANTO DOMINGO - AV. PRINCIPAL, BARRIO JUVENTUD PROGRESIS Lugar Emisión: ALMACEN STO.	R.U.C./C.I.: 1306536630001 Fecha Emisión: 25-NOV-2017 13:00:45
--	---

Código	Descripción	Emp.	Cant.	Precio Unitario	%Desc.	Precio Unitario Neto	IVA	Precio Total
6090027R1000	Elevador de vehículo	1 UND	1				12	5,357.14

- EL PRESENTE DOCUMENTO CONSTITUYE UNA OBLIGACIÓN MONETARIA DEL CLIENTE A FAVOR DE CONAUTO, A SER CANCELADA EN DÓLARES ESTADOUNIDENSES.
- EMITIR EL COMPROBANTE DE RETENCIÓN DENTRO DEL TÉRMINO NO MAYOR DE CINCO DÍAS DE RECIBIDO EL COMPROBANTE DE VENTA (Ref.: Art. # 50 de la L.O.R.T.I.).

retencionelectronica@conauto.com.ec

Información Adicional

Dirección Entrega: SANTO DOMINGO - AV. PRINCIPAL, BARRIO
 Email: carlosbenavides196607@yahoo.com
 Teléfono: 731710
 Cliente: 131072
 Bodega: 20 - ALMACEN STO.DOMINGO
 Orden de Compra:
 Forma de Pago: 30-60-90 DIAS
 Secuencial: 949477
 Digitador: 782-rarizaga Vendedor: 6320027 D. BALLADARES
 Contacto: CARLOS ALFREDO BENAVIDES
 Observación:

SUBTOTAL 12%	5,357.14
SUBTOTAL 0%	0.00
SUBTOTAL No objeto de IVA	0.00
SUBTOTAL Exento de IVA	0.00
Total descuento bonificado	0.00
SUBTOTAL SIN IMPUESTOS	5,357.14
TOTAL Descuento	0.00
IVA 12%	642.86
VALOR TOTAL	6000.00

Estimado cliente, esta es una representación impresa de su documento electrónico.
 El archivo digital lo encontrará ingresando a www.conauto.com.ec
 Su usuario y contraseña serán enviados a su correo electrónico.

Proforma de Auto lavadora

 CONAUTO C.A. www.conauto.com.ec R.U.C. 0990018685001 Contribuyente Especial Resol. 0025 OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD: SI	PROFORMA No. 005-901-000036005		AUTORIZACIÓN SRI 1603201801099001868500120059010000360051234567814
	Dir. Matriz: Av. Juan Tanco Marengo, km. 1.8 s/n y Av. José Santiago Castillo, Edif. Conauto. Guayaquil - Ecuador Dir. Sucursal: KM 3 1/2 VÍA A CHONE	CLAVE DE ACCESO:  1603201801099001868500120059010000360051234567814	

Cliente: BENAVIDES RODRIGUEZ CARLOS ALFREDO Dirección: SANTO DOMINGO - AV. PRINCIPAL, BARRIO JUVENTUD PROGRESIS Lugar Emisión: ALMACEN STO. Fecha Emisión: 20-FEB-2018 17:09:49	R.U.C./C.I.: 1306536630001
--	-----------------------------------

Código	Descripción	Emp.	Cant.	Precio Unitario	% Desc.	Precio Unitario Neto	IVA	Precio Total
3008027R1000	Auto lavadora	1 UND	1				12	31,853.88

- EL PRESENTE DOCUMENTO CONSTITUYE UNA OBLIGACIÓN MONETARIA DEL CLIENTE A FAVOR DE CONAUTO A SER CANCELADA EN DÓLARES ESTADOUNIDENSES.
- EMITIR EL COMPROBANTE DE RETENCIÓN DENTRO DEL TÉRMINO NO MAYOR DE CINCO DÍAS DE RECIBIDO EL COMPROBANTE DE VENTA (Ref.: Art. # 50 de la L.O.R.T.I.).

retencionelectronica@conauto.com.ec

Información Adicional

Dirección Entrega: SANTO DOMINGO - AV. PRINCIPAL, BARRIO
Email: carlosbenavides196607@yahoo.com
Teléfono: 731710
Cliente: 131072
Bodega: 20 - ALMACEN STO.DOMINGO
Bodega: 20 - ALMACEN STO.DOMINGO
Orden de Compra:
Forma de Pago: 30-60-90 DIAS
Secuencial: 949477
Digitador: 782-~~carizaga~~
Contacto: CARLOS ALFREDO BENAVIDES
Observación:

SUBTOTAL 12%	31,853.88
SUBTOTAL 0%	0.00
SUBTOTAL No objeto de IVA	0.00
SUBTOTAL Exento de IVA	0.00
Total descuento bonificado	0.00
SUBTOTAL SIN IMPUESTOS	31,853.88
TOTAL Descuento	0.00
IVA 12%	3,822.46
VALOR TOTAL	35,676.34

Estimado cliente, esta es una representación impresa de su documento electrónico.
 El archivo digital lo encontrará ingresando a www.conauto.com.ec
 Su usuario y contraseña serán enviados a su correo electrónico.

Proforma de la Aspiradora

 CONAUTO C.A. www.conauto.com.ec R.U.C. 0990018685001 Contribuyente Especial Resol. 6825 OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD: SI	PROFORMA No. 005-901-000036005		AUTORIZACIÓN SRI 1603201801099001868500120059010000360051234567814
	Dir. Matriz: Av. Juan Tanco Marengo, km. 1.8 s/n y Av. José Santiago Castillo, Edif. Conauto. Guayaquil - Ecuador Dir. Sucursal: RM 3 1/2 VIA A CHONE	CLAVE DE ACCESO:  1603201801099001868500120059010000360051234567814	
AMBIENTE: PRODUCCION EMISIÓN: NORMAL			

Cliente: BENAVIDES RODRIGUEZ CARLOS ALFREDO Dirección: SANTO DOMINGO - AV. PRINCIPAL, BARRIO JUVENTUD PROGRESIS Lugar Emisión: ALMACEN STO. Fecha Emisión: 10-MARZ-2018 13:45:00	R.U.C./C.I.: 1306536630001
--	-----------------------------------

Código	Descripción	Emp.	Cant.	Precio Unitario	% Desc.	Precio Unitario Neto	IVA	Precio Total
4590027R1000	Aspiradora	1 UND	1				12	714,29

- EL PRESENTE DOCUMENTO CONSTITUYE UNA OBLIGACIÓN MONETARIA DEL CLIENTE A FAVOR DE **CONAUTO**, A SER CANCELADA EN DÓLARES ESTADOUNIDENSES.
- EMITIR EL COMPROBANTE DE RETENCIÓN DENTRO DEL TÉRMINO NO MAYOR DE CINCO DÍAS DE RECIBIDO EL COMPROBANTE DE VENTA (Ref.: Art. # 50 de la L.O.R.T.I.).

retencionelectronica@conauto.com.ec

Información Adicional

Dirección Entrega: **SANTO DOMINGO - AV. PRINCIPAL, BARRIO**
 Email: **carlosbenavides196607@yahoo.com**
 Teléfono: **731710**
 Cliente: **131072**
 Bodega: **20 - ALMACEN STO. DOMINGO**
 Orden de Compra:
 Forma de Pago: **30-60-90 DIAS**
 Secuencial: **949477**
 Digitador: **782-razaga** Vendedor: **6320027 D. BALLADARES**
 Contacto: **CARLOS ALFREDO BENAVIDES**
 Observación:

SUBTOTAL 12%	714,29
SUBTOTAL 0%	0.00
SUBTOTAL No objeto de IVA	0.00
SUBTOTAL Exento de IVA	0.00
Total descuento bonificado	0.00
SUBTOTAL SIN IMPUESTOS	714,29
TOTAL Descuento	0.00
IVA 12%	85,71
VALOR TOTAL	800,00

Estimado cliente, esta es una representación impresa de su documento electrónico.
 El archivo digital lo encontrará ingresando a www.conauto.com.ec
 Su usuario y contraseña serán enviados a su correo electrónico.

Anexo N°3 Requisitos INEN de la subpartida 8508110000.

[illegible]

Información Arancelaria de la Subpartida 8508.11.00 Partida SENAE: 8508110000

General	Convenios	Requisitos	Notas Explicativas
Autorizaciones y Restricciones	Requisitos y Condiciones Adicionales	Normas INEN	Datos sobre el IVA
Normas INEN Las aspiradoras eléctricas de succión en mojado o en seco que funcionan a motor, cuya tensión asignada no sea superior a 250 V, incluidas las aspiradoras mochila y los extractores de polvo, deben cumplir con el Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 197 "ASPIRADORAS", según resolución No. 14 379, publicada en R.O. 340 del miércoles 24 de septiembre de 2014. (entrará en vigencia transcurridos 90 días calendario desde la fecha de promulgación en el R.O.)			
Observaciones 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).			

15-005
ario

on

La inform

Acerca

artida
ro de
sma

Anexo N°4 Entrevista realizada al propietario de la lavadora y lubricadora Benavides

1. ¿Cuenta el negocio con un plan preventivo de mantenimiento a las maquinarias?

La microempresa no cuenta con un plan preventivo de mantenimiento, lo cual sería óptimo capacitar al personal, con el objetivo de brindarle las herramientas necesarias, para realizar inspecciones de funcionamiento, ajustes, limpieza, lubricación, calibración de la maquinaria, de esta manera se previenen los problemas corrigiéndolos en el momento oportuno.

2. ¿Considera ud, que en el mercado actual exista competencia desleal?

Si, existe competencia desleal, aunque la competencia es buena porque ayuda a mejorar, pero hay negocios que se exageran mucho en el precio, por lo que los microempresarios deberían realizar reuniones, tratando temas de precios referenciales de los productos y servicios que se ofrece.

3. ¿Qué tipos de maquinaria tecnológica le gustaría implementar para ofrecer un mejor servicio a los clientes?

Para ofrecer un servicio eficiente al cliente, se debe obtener maquinaria industrializada con tecnología de punta, de buena calidad, por esta razón las microempresas deberían tener un capital para importar directamente maquinaria para el desarrollo del negocio.

4. ¿Cómo se lleva el control de pago con los trabajadores?

El control de pago a los trabajadores se lleva de manera manual mediante folios, se le paga por producción diariamente, lo más óptimo sería de manera sistemática, agilizando el proceso de pago.

5. ¿El inventario del negocio está actualizado?

No se cuenta con un inventario actualizado, pero muy importante que los negocios cuenten con un sistema integrado para que pueda realizar inventarios de forma automática, y así disponer de datos confiables para la buena toma de decisiones.

Anexo nº5 Encuesta a los clientes

Se encuestó a 61 personas que se en la Lavadora y lubricadora “Benavides” para conocer su opinión al respecto de la importación de bienes tecnológicos para el desarrollo de una microempresa atacameña de dicho lugar en el que se localizaban.

1. ¿Con que frecuencia recurre a nuestros servicios?

- Casi siempre ()
- Frecuentemente ()
- A veces ()
- Rara vez ()
- Casi nunca ()

2. ¿Qué tan rápido consideras que es el servicio al cliente?

- Extremadamente rápido ()
- Muy rápido ()
- Moderadamente rápido ()
- Poco rápido ()
- Nada rápido ()

3. ¿Cuál es la probabilidad de que vuelvas a usar nuestro servicio?

- Bastante probable ()
- Algo probable ()
- Poco probable ()

- Nada probable ()

4. ¿Con que frecuencia nuestro servicio cumple con tus expectativas?

- Siempre ()
- Frecuentemente ()
- A veces ()
- Rara vez ()
- Nunca ()

5. Cuando decide llevar su vehículo para cierto servicio ¿Qué aspectos determinan su decisión?

- Precio y calidad del servicio ()
- Precio y tiempo de espera ()
- Utilización de insumos reconocidos y de buena calidad ()
- Atención rápida al cliente ()

6. ¿Le gustaría que el servicio de lavado sea más rápido mediante el uso de tecnología de punta?

- Si ()
- No ()

7. ¿Estaría dispuesto a pagar un valor adicional por el servicio más rápido utilizando equipos modernos?

- Si ()
- No ()

8. ¿Qué aspectos debería implementar la lavadora y lubricadora Benavides para mejorar su servicio?

- Atención al cliente ()
- Equipos tecnológicos ()
- Más líneas de productos de los que provee ()