PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA DE COMERCIO EXTERIOR

INFORME ESTUDIO DE CASO:

LA IMPORTACIÓN DE BIENES TECNOLÓGICOS COMO FACTOR DE DESARROLLO PARA LAS MICROEMPRESAS: EL CASO DE LA COPIADORA COPY.AS

LÍNEA 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 OSCAR FEIJOÓ RAMÍREZ

ASESOR:

MGT. MARIO ARMAS ARIAS

ESMERALDAS, 2017

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

…….

Lector 2

……..…….…….

Mgt. Mario Armas

Director de la Escuela de Comercio Exterior

……..

Mgt. Mario Armas

Director del Estudio

Fecha: Octubre del 2017

AUTORIA

Yo, CARLOS OSCAR FEIJOÓ RAMÍREZ declaro que la presente investigación está enmarcada en un proyecto de investigación que es absolutamente original, auténtica y personal.

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

……..…….....

CARLOS OSCAR FEIJOÓ RAMÍREZ

C.I. 0803146323

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi madre: Piedad Ramírez, porque fue un gran apoyo incondicional durante el tiempo en el que escribía este estudio de caso.

A mis maestros, quienes nunca desistieron al enseñarme, aún sin importar que muchas veces no ponía atención en clase, a ellos que continuaron depositando su esperanza en mí.

A todos los que me apoyaron para escribir y concluir esta investigación.

Para ellos es esta dedicatoria de tesis, pues son las personas a quienes se las debo por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida y permitirme haber alcanzado este logro.

A mi madre, a mi familia, por haberme apoyado en mi trayectoria estudiantil.

A los profesores y a cada uno de los funcionarios de la PUCESE, que tuvieron la mejor voluntad para impartirme sus conocimientos, orientarnos, darnos directrices para llegar a la meta, y poder desenvolverme como un hombre de bien y de servicio para la comunidad en mi vida profesional. A todos quienes me brindaron su amistad, esa amistad que hace tanto bien.

Resumen

El objetivo de esta investigación es desarrollar y plantear un diagnóstico así como una propuesta que permita modernizar y mejorar los procesos productivos, operativos y administrativos que se realizan en la empresa Copy.as de tal manera que dichas mejoras beneficien al establecimiento y al consumidor final. La investigación es de tipo descriptivo, en la cual se aplicó técnicas de recolección como encuestas y entrevistas, dicha entrevista fue realizada a la propietaria del establecimiento y las encuestas fueron aplicadas a una muestra de 38 clientes del cyber, esto con la finalidad de conocer la situación actual de la empresa, la necesidad de requerimientos tecnológicos y la viabilidad de importar determinado bien tecnológico. El marco del estudio consiste en la innovación y modernización de los bienes tecnológicos que permitan mejorar los procesos que se realizan así como mejorar la calidad del servicio y atención a más de servir como una pauta o una guía para otras empresas o estudios. Entre los principales resultados obtenidos de la investigación resaltan aquellos factores críticos de éxito y fracaso a ser tomados en cuenta para el crecimiento del negocio. Así también se puedo identificar en la entrevista que existen factores que impiden y dificultan el desarrollo óptimo de la organización. De igual manera el establecer y plantear métodos como la planificación estratégica o la elaboración de un plan de importación permiten identificar rumbos para la empresa hacia el desarrollo fijándose también en los resultados y el impacto que tenga el proyecto.

Palabras Clave: Importación, bienes tecnológicos, procesos, empresa, desarrollo, innovación.

Abstrac

The objective of this research is to develop and propose a diagnosis as well as a proposal to modernize and improve the productive, operational and administrative processes carried out in the company Copy.as in such a way that these improvements benefit the establishment and the final consumer. The research is descriptive, in which collection techniques such as surveys and interviews were applied, the interview was carried out to the owner of the establishment and the surveys were applied to a sample of 38 cyber clients, in order to know the current situation of the company, the need for technological requirements and the feasibility of importing certain technological goods. The framework of the study consists in the innovation and modernization of the technological goods that allow to improve the processes that are realized as well as to improve the quality of the service and attention to more than to serve as a guideline or guide for other companies or studies. Among the main results obtained from the research highlight those critical factors of success and failure to be taken into account for the growth of the business. Thus, it is also possible to identify in the interview that there are factors that prevent and hinder the optimal development of the organization. Likewise, establishing and proposing methods such as strategic planning or the elaboration of an import plan allow us to identify directions for the company towards development, also focusing on the results and impact of the project.

Keywords: Import, technological goods, processes, company, development, innovation.

ÍNDICE

1. Introducción 9
2. Objetivos 10
   2.1 General 10
   2.2 Específicos 10
3. Informe del caso 10
   3.1 Definición del caso 10
   3.1.1 Presentación del caso. 10
   3.1.2 Ámbito de estudio 11
   3.1.3 Actores implicados 11
   3.1.4 Identificación del problema 12
   3.2 Metodología 13
   3.2.1 Tipo de investigación 13
   3.2.2 Método de investigación 13
   3.2.3 Técnicas para la recolección de información. 13
   Entrevista 13
   Encuesta 14
   Población del estudio 14
   Tamaño de la muestra 14
   3.3 Diagnóstico 15
   3.3.1 Situación actual de la empresa 15
   3.3.1.1 Análisis Interno 15
   3.3.1.2 Análisis Externo 16
   3.3.2 Necesidades y Requerimientos Tecnológicos 20
   - Constante actualización de equipos 20
   - Falta de equipo tecnológico para cumplir con la demanda que tiene la empresa 21
   - Mayor nivel tecnológico de la competencia 21
   - Ciclo vital y obsolencia del equipo tecnológico 21
   - Igual tecnología que la competencia 21
   Resultados de la encuesta 22
   3.3.3 Importación de bienes tecnológicos 26
   3.3.3.1 Búsqueda de proveedores 26
   3.3.3.1.1 Detalle de posibles productos a importar 26
   3.3.3.1.2 Clasificación arancelaria del producto 28

3.3.3.1.3 Buscar proveedores del producto seleccionado 31
3.3.3.1.3.1 Estudio del proveedor 32
3.3.3.2 Operatividad 33
3.3.3.2.1 Importador 33
3.3.3.2.2 Operatividad de la negociación 35
3.3.3.3 Gestión aduanera 38
4. Propuesta de intervención 43
Bibliografía 45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Matriz de Factores Internos y Externos 18
Figura 2: Servicios que debe ofrecer un buen cyber 22
Figura 3: Frecuencia de espera de los clientes para ser atendidos 23
Figura 4: Percepción de los clientes de la empresa copy.as 24
Figura 5: Mejoras para la empresa según la opinión d los clietes 24
Figura 6: Consulta de tributos 28
Figura 7: Flujograma para el Registro del Importador. 35
Figura 8: Bill of Lading 50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de factores internos de copy.as 16
Tabla 2: Matriz de factores externos 17
Tabla 3: Matriz FODA 19
Tabla 4: Prorrateo de Costos del Producto a Importar 42

1. Introducción

Actualmente se vive en un mundo globalizado y dependiente de la tecnología, sin embargo menciona Salazar & Romero (2007), que representa una ventaja o atribución para las pequeñas y medianas empresas (PYMES), ya que estas cuentan con muchas capacidades para poder adecuarse a los cambios que se presentan en el ambiente, permitiendo brindar atención a los clientes de manera más apropiada de acuerdo con los estándares necesarios.

Es un hecho que por medio de la tecnología las personas se apoyan para realizar un sinnúmero de actividades cotidianas, laborales entre muchas otras más, de tal manera que los seres humanos se han vuelto dependientes de la tecnología considerándola como una herramienta esencial para el desarrollo de las actividades que realiza el hombre, lo que ha permitido crear fuentes de trabajo y realizar un servicio a la comunidad existiendo muchas empresas proveedoras que importan materia prima como insumos, y también bienes de capital, como las máquinas o maquinaria, que permiten el desarrollo de las microempresas con sus procesos operativos y productivos.

Según González (1999), la tecnología es un factor primordial para que los países puedan competir en la economía local e internacional, inclusive los gobiernos ofrecen apoyo financiero para que se promueva la expansión tecnológica para crear un ambiente económico propicio para el progreso de las empresas.

El caso objeto de realización de este estudio, es la empresa Copy.as ubicada en la ciudad de Esmeraldas y muy particularmente en el sector donde se haya ubicada, cerca de dos Unidades educativas: La Unidad Luis Prado Viteri y la Particular Evangélica Bethel. Fue seleccionado este caso debido al papel importante que desempeña este tipo de negocios en el sector de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPyMEs), el cual representa un porcentaje considerable de aporte económico y desarrollo de empleo en la ciudad y en el país además de la gran demanda de este tipo de servicio en el sector ya mencionado. Es importante destacar que este estudio representa una fuente de información para la toma de decisiones del propietario del establecimiento, proporcionando estrategias para hacer frente a las posibles problemáticas que se puedan presentar con el fin de que se pueda mejorar su comercialización. De este modo resulta

importante realizar el estudio, para poder analizar las dificultades y proponer estrategias para el mejoramiento de la actividad comercial. Resaltando la importancia de encontrar estrategias o métodos que puedan dar solución a inconvenientes, alternativas que se pretenden alcanzar permitirían solucionar los problemas que se presentan en este centro de copiado.

2. Objetivos

2.1 General

Analizar la importación de bienes tecnológicos como factor de desarrollo para la microempresas Copy.as como alternativa de crecimiento económico.

2.2 Específicos

- Identificar la situación actual en el abastecimiento de bienes tecnológico de la microempresas Copy.as
- Determinar la existencia de requerimientos tecnológicos para el desarrollo oportuno del servicio brindado por la microempresas Copy.as
- Determinar la viabilidad de la importación de bienes tecnológicos en beneficio de la microempresa Copy.as

3. Informe del caso

3.1 Definición del caso

3.1.1 Presentación del caso.

De acuerdo con el "Ministerio de Coordicanción de la Producción, Empleo y Competitividad" (2011), es importante la participación en la actividad comercial que componen las Mipymes, por este motivo resulta conveniente analizar si la importación de tecnología resulta beneficiosa para aumentar la productividad de las empresas puesto que resulta beneficioso mejorar la capacidad de innovación y así mismo contar con mayor desarrollo tecnológico (p. 9).

Fue elegido el estudio de la microempresa Copy.as porque se recibió previamente a la investigación el requerimiento de un estudio por parte de los administradores, por las problemáticas mencionadas sobre el desarrollo y la necesidad de estructurar estrategias

que les permitan enfrentar los cambios del entorno, puesto que como menciona Maldonado, Martínez, García, Aguilera y González (2010), para tener éxito en una economía que se está globalizando constantemente y con alto grado de competencia, las empresas se ven con la necesidad de elaborar ideas para acomodarlas a sus estrategias empresariales (Achrol y Kotler, 1999; Vilaseca, 2003; Barba-Sánchez et al., 2007). De este modo para aprovechar las oportunidades de negocio que genera el mercado es importante adquirir equipos necesarios para el crecimiento de un negocio, para ello la importación de productos tecnológicos es una opción que puede tener gran impacto en la productividad de la empresa.

3.1.2 Ámbito de estudio

Es importante estudiar este caso concreto desde el ámbito comercial y económico que realiza Copy.as, esto porque lo que se busca son alternativas que permitan a la empresa tener un panorama más claro para tomar mejores decisiones con el fin de mejorar en los ámbitos antes ya mencionados, debido a que mediante el análisis de la factibilidad de la importación, lo que se pretende es facilitar a los propietarios diversas alternativas de obtención de los productos tecnológicos y haciendo referencia en el ámbito económico, se menciona en una revista emitida por el "Banco Mundial" (2008), que cuando existe un aumento del ingreso se produce un rápido crecimiento del PIB per cápita. Y es por eso que el progreso tecnológico en un país permite disminuir la cantidad de personas que viven en la pobreza (p. 3), además de ser el soporte de la actividad empresarial de un país.

3.1.3 Actores implicados

El principal actor implicado en esta investigación es la microempresa “copy.as”, cuya actividad es la de ofrecer un servicio de copiado, impresiones, cyber y atención personalizada para la elaboración o preparación de documentos a toda la comunidad. También otros actores son los importadores y/o proveedores, los entes gubernamentales relacionados a la actividad de las importaciones los mismos que establecen los lineamientos para las importaciones y el funcionamiento de las transacciones comerciales de la microempresa objeto de estudio. También se encuentra el cliente y consumidor de este servicio

3.1.4 Identificación del problema

Conforme con Cipoletta (2015), la importancia de la microempresa en Ecuador, así como en América Latina y el mundo, se sustenta tanto en el nivel de generación de empleo y de ingresos, como en su interacción en el mercado global creando nuevas oportunidades de promoción para las familias más pobres (p. 21).

Existen varias situaciones que pueden afectar el desarrollo de la microempresa, un problema que se presenta en este caso y es la existencia de proveedores escasos de productos tecnológicos como impresoras y copiadoras en la ciudad de Esmeraldas, y por lo tanto generan una imposición de precios que son altos en comparación con los ingresos que genera este tipo de negocio. También otra dificultad que se presenta es la falta de alternativas y estrategias para afrontar las normativas y regulaciones arancelarias impuestas por el estado ya sean temporales o permanentes, porque estas imposiciones aunque sean a favor de mejorar las finanzas de un país, dificultan la operatividad de ciertos modelos de negocios que se ven perjudicados por dichas imposiciones, por ello cada vez que se encarece un producto ya no es rentable su adquisición debido a este tipo de medidas impuestas. Sumándole a esto un carente desarrollo de estudios de mejoramiento empresarial que ofrezca y facilite información precisa para los diferentes casos de esta naturaleza que se puedan presentar.

Tecnológicamente, es evidente que en el proceso productivo y operativo de un negocio dedicado a la prestación de servicios de tipo computacional (impresión, copias, uso de computadoras) sea necesaria la actualización constante de equipos tecnológicos para poder brindar un servicio óptimo a los clientes. Sin embargo uno de los principales inconvenientes se basa en la obtención, manipulación y mantenimiento de los principales equipos tecnológicos, que son una de las bases primordiales para el desarrollo del servicio, imposibilitando a los administradores de dichos negocios en poder alcanzar los objetivos que tienen planteados.

Todos los inconvenientes y/o trabas antes mencionadas muchas veces hacen que se detenga el crecimiento empresarial. Por lo tanto de allí se desprende que la importación de bienes tecnológicos como factor de desarrollo para Copy.as es una alternativa porque se convierte en la transacción que provee la materia básica para la subsistencia del negocio. Este tipo de actividades son las que realiza Copy.as que venía adquiriendo

copiadoras importadas a láser e insumos a precios que podían mantener la competitividad en el mercado.

Teniendo en cuanta lo antes mencionado se puede precisar que uno de los principales inconvenientes se basa en la obtención, y mantenimiento de los principales equipos tecnológicos, que son una de las bases primordiales para el desarrollo del servicio.

3.2 Metodología

3.2.1 Tipo de investigación

La naturaleza de la presente investigación es descriptiva, debido a que se estudió una problemática real existente en la microempresa objeto del estudio, la misma que se dedicada a la prestación de servicios informáticos como lo son los cybers. Se obtuvo información muy valiosa que apoyó a la investigación, para conocer la situación actual de la empresa, sus falencias y necesidades para determinar si es requerida una importación de bienes tecnológicos con el fin de que aporten al crecimiento de la empresa y a la reducción de costos.

3.2.2 Método de investigación

El método utilizado en el presente estudio es cualitativo, por el hecho de que se pudieron analizar información real proveniente de la investigación.

En este método se trata de describir de forma minuciosa, eventos, hechos, personas, situaciones, comportamientos, interacciones que se logran observar durante el transcurso de un estudio, incluyendo las experiencias, pensamientos, actitudes, creencias etc. que los participantes experimentan o manifiestan. Es por esto que el método cualitativo hace referencia a las cualidades (Santaella, 2014).

3.2.3 Técnicas para la recolección de información.

Entrevista

La entrevista formó parte de la investigación y aportó al desarrollo de las mismas ya que con esta se pudieron determinar puntos clave no obtenidos en las encuestas aplicadas. La entrevista estuvo estructurada por veinte y ocho preguntas abiertas, detallando también los datos del entrevistado. La entrevista se aplicó a la propietaria de la empresa.

Encuesta

En el presente estudio se utilizó como instrumento la encuesta, la misma que fue aplicada a los clientes del establecimiento (COPY.AS), para poder determinar si verdaderamente son requeridos bienes tecnológicos, y el nivel de satisfacción de los clientes con los servicios que brinda la empresa. La encuesta se conformó por 8 preguntas, las cuales son de opción múltiple, algunas de estas preguntas con opción a responder abiertamente.

Por medio de la aplicación de las técnicas de recolección de información utilizadas, fue posible obtener información importante, que sirvió como fundamento en la presente investigación.

Población del estudio

La población que se tomó en cuenta para la realización del presente estudio está conformada por 78 clientes de la empresa COPY.AS. Son clientes del sector de la parada 11 en la ciudad de Esmeraldas, conformados por niños, adolescentes, adultos y adultos mayores los cuales tienen distintas ocupaciones desde personas desempleadas hasta personas que se encuentran con ocupación laboral, a los mismos que se les aplicó la fórmula para el cálculo de una muestra en una población finita ya que la empresa cuenta con una matriz de datos de sus clientes actuales.

Tamaño de la muestra

De acuerdo con Aguilar (2005), cuando se conoce el total de unidades de observación que integran a la población, se la considera como finita porque se conoce el total de la población y por ende se aplica la fórmula que se presenta a continuación. Fórmula con la que se pudo determinar la muestra a la cual se le aplicó las encuestas.

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

Dónde:

- N = Total de la población
- Zα= 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%).

$$n = \frac{78 * 1{,}96^2 * 0{,}05 * 0{,}95}{0{,}05^2\ (78 - 1) + 1{,}96^2 * 0{,}05 * 0{,}95} = 38$$

Los puntos más destacados de la investigación realizada son:

- La entrevista fue realizada a la propietaria del establecimiento (copy.as), en el cantón de esmeraldas. Precisamente en el local del negocio.
- Las encuestas se llevaron a cabo en el local del establecimiento, y fue realizada a los clientes de la empresa.

3.3 Diagnóstico

3.3.1 Situación actual de la empresa

Para poder determinar la situación actual en la cual se encuentra la empresa, mediante la entrevista realizada al propietario se procede a realizar una matriz FODA para poder examinar la situación de la empresa.

De acuerdo con Allayca, Merizalde, Reyes, Moscoso, & Freire (sf.), el análisis FODA es realizado para analizar las fortalezas y debilidades de la empresa, así como también permite estudiar las amenazas y oportunidades recopiladas en el entorno externo (p. 19). Apoyándose en la información que "copy.as" ha brindado durante la duración de este estudio con el fin de determinar estrategias resultantes del análisis.

3.3.1.1 Análisis Interno

Por medio de este análisis se estudian o determinan las fortalezas y debilidades que tiene la empresa para competir en el mercado.

Tabla 1: Matriz de factores internos de copy.as

MATRIZ DE FACTORES IXTERNOS				
Factores Internos Claves		**Peso (0,1 a 1)**	**Clasif.**	**Peso**
FORTALEZAS				
1	Varios equipos activos	0,07	3	0,21
2	Capacidad de los trabajadores	0,07	3	0,21
3	Calidad del servicio personalizado	0,09	4	0,36
4	Calidad del internet (rapidez de navegación)	0,06	3	0,18
5	Infraestructura Física adecuada para prestar el servicio	0,08	3	0,24
6	Precios más bajos del sector	0,09	4	0,36
7	Posee equipos que cumplen con la calidad requerida	0,09	4	0,36
DEBILIDADES				
1	No hay suficiente liquidez para fuertes inversiones	0,10	1	0,10
2	Gasto innecesario de energía eléctrica en las horas que no hay usuarios	0,05	2	0,10
3	Constante actualización de equipos	0,06	2	0,12
4	Nivel medio de deficiencia tecnológica	0,09	1	0,09
5	Falta de equipo tecnológico para cumplir con la demanda que tiene la empresa	0,07	2	0,14
6	Carece de herramientas que le permita llevar control en varios procesos	0,08	1	0,08
	TOTAL	**1**		**2,55**

En esta matriz se puede apreciar que la fortaleza con más ponderación con la que cuenta la empresa, es la calidad del servicio personalizado, los precios más bajos del sector y que cuentan con equipos que cumplen con la calidad necesaria. Sin embargo las debilidades de la empresa con más ponderación son la falta de equipo tecnológico para cumplir con la demanda y la constante actualización de equipos.

3.3.1.2 Análisis Externo

Aplicando este análisis se conocen las oportunidades y amenazas que influyen en el desempeño de la empresa, es decir factores que se encuentran en el medio ambiente en el que la empresa desarrolla sus actividades.

Tabla 2: Matriz de factores externos

MATRIZ DE FACTORES EXTERNOS				
Factores Externos Claves		**Peso (0,1 a 1)**	**Clasif.**	**Peso**
OPORTUNIDADES				
1	Educación	0,07	3	0,21
2	Avances tecnológicos	0,08	4	0,32
3	Zona del establecimiento	0,08	4	0,32
4	Alto consumo del servicio	0,08	4	0,32
5	Servicio solicitado ante el trabajo, carrera y ocio	0,07	3	0,21
6	Mejoras en internet	0,07	3	0,21
7	Condiciones de vida apta	0,06	3	0,18
AMENAZAS				
1	Mayor nivel tecnológico de la competencia	0,08	1	0,08
2	Ciclo vital y obsolencia de equipo tecnológico	0,09	1	0,09
3	Igualamiento de tecnología de los competidores, haciendo que el servicio pierda su diferenciación	0,06	2	0,12
4	Competidores potenciales	0,06	2	0,12
5	Uso y costo de la energía	0,06	2	0,12
6	Aranceles elevados para la importación de equipos	0,08	1	0,08
7	Políticas de impuestos	0,06	2	0,12
	TOTAL	**1**		**2,50**

En la matriz de los factores externos es posible identificar que las oportunidades que más ponderación tienen para la empresa son los avances tecnológicos de los equipos, la zona en la cual se encuentra ubicada la empresa y el alto índice de consumo de este tipo de servicios en la ciudad. Pero de igual manera la amenaza de la empresa con mayor ponderación, se identificó que es el ciclo vital u obsolencia de los equipos tecnológicos.

En la matriz de factores internos y externos que se presenta a continuación (figura 1), se puede apreciar que el total ponderado de los factores internos es de 2,55 por lo tanto se encuentra por encima de la media (2,5). El total ponderado de los factores externos es de 2,50.

Una vez que se hayan precisado los totales ponderados, se los puede graficar en la matriz. Obteniendo como resultado que estos totales se encuentran ubicados en el

cuadrante 5. Por lo tanto es recomendable buscar estrategias para conservar y mantener. Para poder cumplir con este tipo de estrategias existen implicaciones estratégicas las cuales en este caso deben basarse en la penetración en el mercado y desarrollo de productos.

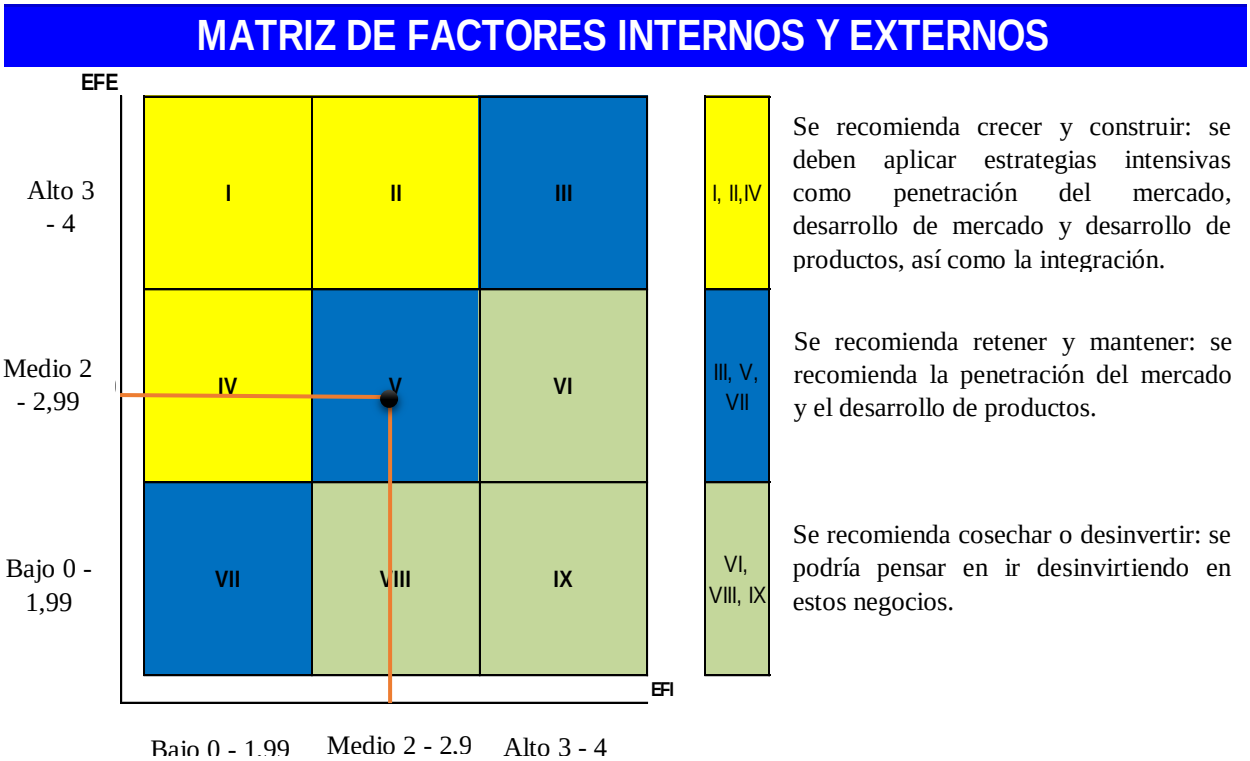


Figura 1: Matriz de Factores Internos y Externos

Ya teniendo en cuenta los factores internos tanto como los factores externos y así mismo planteados cuales son los tipos de estrategias que necesita la empresa. Se procede a la estructuración de la matriz FODA con el fin de proponer estrategias para que la empresa pueda lograr sus propósitos.

Tabla 3: Matriz FODA

			FORTALEZAS: F		DEBILIDADES: D
		F1	Varios equipos activos	D1	No hay suficiente liquidez para fuertes inversiones
		F2	Capacidad de los trabajadores	D2	Constante actualización de equipos
		F3	Atención rápida	D3	Nivel medio de deficiencia tecnológica
		F4	Calidad del internet (rapidez de nagación)	D4	gasto innesesario de energía electrica en las horas que no hay usuarios
		F5	Infraestructura Física adecuada para prestar el servicio	D5	Falta de equipo tecnológico para cumplir con la demanda que tiene la empresa
		F6	Precios más bajos del sector	D6	Carece de herramientas que le permita llevar control en varios procesos
		F7	Posee equipos que permiten cumplir con la calidad requerida		
OPORTUNIDADES: O			**ESTRATEGIAS FO**		**ESTRATEGIAS DO**
O1	Educación	1	Aprovechar la adquicision de equipo nuevo para mejorar el servicio e imagen de la empresa alcanzando nuevos clientes	1	Buscar financiamiento en la banca pública
O2	Avances tecnológicos				
O3	Zona del establecimiento	2	Aprovechar los conocimientostecnológicos para reducir costo y tiempo.	2	Crear controles en el uso de servicio de internet y demas actividades.
O4	Alto consumo del servicio	3	Promcionar la venta del servicio en los colegios existentes.		
O5	Servicio solicitado ante el trabajo, carrera y ocio			3	Aprovechamiento de la políticas de gobierno a favor del derecho al trabajo y estudio.
O6	Mejoras en internet	4	Aprovechar las tendencias del mercado en crecimiento.		
O7	Condiciones de vida	5	Buscar mayor marticipación en el mercado		
AMENAZAS: A			**ESTRATEGIAS FA**		**ESTRATEGIAS DA**
A1	Mayor nivel tecnológico de la competencia	1	Innovación constante en la prestación del servicio	1	Buscar un socio capitalista, con el fin de iyectar capital para colocar y/o mejorar otros servicios.
A2	Ciclo vital y obsolencia de equipo tecnológico	2	Realizar alianzas alianzas con empresas competidoras, ara incluir los servicios de la empresa y ampliar el nicho de mercado.		
A3	Igualamiento de tecnología de los competidores, haciendo que el servicio pierda su diferenciación				
A4	Competidores potenciales	3	Brindar un servicio que cumpla las espectativas de los clientes.	3	Penetración en el mercado
A5	Uso y costo de la energía				
A6	Aranceles elevados para la importación de equipos	4	Optimización de los Recursos existentes para lograr un crecimiento empresarial		
A7	Políticas de impuestos				

Fuente: Elaboración propia.

En la entrevista realizada a la encargada y propietaria del cyber (copy.as), proporcionó información con la cual se puede definir la situación actual de la empresa.

Actualmente en el sector de la Parada 11 de la ciudad de Esmeraldas se encuentran en funcionamiento alrededor de 7 cybers, los mismos que no se encuentran muy distantes unos de otros, a pesar de esto los cybers más solicitados son aquellos que brindan mejor atención, buenos precios y ubicación del negocio.

El propietario también mencionó que actualmente existe gran demanda de los servicios que se ofrecen ya que varias de las actividades cotidianas de los habitantes del sector requieren de estos servicios, como pueden ser: tareas, consultas, ocio, entretenimiento, impresiones, copias, etc. También se destacan por su cultura en la calidad de la atención que prestan, apoyándose de los equipos actuales con los que cuentan y necesarios para que se pueda brindar el servicio.

La ubicación del establecimiento de la empresa es muy ventajoso porque se encuentra rodeado de varias unidades educativas y de empresas en los alrededores, instituciones que requieren de los servicios que se ofrecen en el cyber, además también se ubican los habitantes del sector, los cuales se ven beneficiados de la cercanía.

3.3.2 Necesidades y Requerimientos Tecnológicos

Para poder determinar la existencia de requerimientos tecnológicos de la empresa, se tomó información que fue proporcionada por el propietario en la entrevista realizada. Información que fue triangulada con una encuesta realizada a los clientes de la empresa para poder identificar si es necesaria la adquisición de equipos tecnológicos.

Mediante la aplicación del FODA se han podido analizar las amenazas y las debilidades, de la cuales apuntaremos a aquellas que denoten como factor negativo la falta de bienes tecnológicos. Dichos factores son los siguientes:

- **Constante actualización de equipos**

Actualmente los avances tecnológicos permiten que surjan posibilidades de innovación en el ámbito comercial. De esta manera los procesos que se llevan a cabo en una empresa deben ser reflexionados con el fin de mejorar y aportar a la rentabilidad del cyber.

- **Falta de equipo tecnológico para cumplir con la demanda que tiene la empresa**

El no contar con los equipos adecuados para brindar el servicio dificulta a la empresa poder aumentar sus ventas y competir en el mercado. Contar con equipo tecnológico adecuado permite disminuir los costos y mejorar el tiempo de los procesos operativos.

- **Mayor nivel tecnológico de la competencia**

Este factor se presenta como una amenaza porque si la competencia posee mayor y mejor tecnología quiere decir que es más innovadora y así mismo puede realizar sus actividades de manera más eficiente. Esto causa que los clientes encuentren en la competencia un mejor servicio y por ende el resultado podría ser la pérdida de clientes y por consiguiente, pérdida de utilidades.

- **Ciclo vital y obsolencia del equipo tecnológico**

Este factor tiene que ver mucho con el mantenimiento y reparación de los equipos, pero a pesar de que su duración pueda mantenerse prolongadamente, llegan a un punto en el que se vuelven obsoletos y sin reparación alguna. Esto implica obligatoriamente la adquisición de un equipo que cumpla las mismas funciones que los equipos obsoletos, o que incluso puedan mejorarlas.

- **Igual tecnología que la competencia**

Esta situación es muy parecida al de mayor nivel tecnológico de la competencia, sin embargo en este caso la empresa no se ve superada por los demás centros de copiado, ya que para eso se deberían tomar en cuenta también otros factores. Pero en relación a la igualdad tecnológica que los competidores puedan alcanzar, representa una amenaza para la empresa, motivo por el cual se deberían emplear estrategias para diseminar la amenaza.

Conforme con lo que se indicó anteriormente, la propietaria de la empresa señaló que actualmente tienen mucha demanda de los servicios que ofrecen, siendo los principales el uso de las computadoras, copias, impresiones y la atención personalizada. Indicando también que cuando hay esta demanda, los equipos tecnológicos con los que cuenta la empresa no son suficientes, haciendo que se prolongue la espera de los clientes para obtener el servicio final, sumándole a esto que el gran uso que tienen los equipos hace

que estos vayan descontinuándose; sin embargo, en la empresa sí se cuenta con planes de abastecimiento tecnológico elaborados empíricamente.

Resultados de la encuesta

Conforme a los resultados se evidencia en la clientela del Cyber, la importancia de la atención de calidad y personalizada que pueden brindar la microempresa, esto debido posiblemente a que la competencia brinda los mismo productos y servicios, la diferenciación y la adquisición de la ventaja competitiva del negocio debe estar enfocado en la calidad del servicio, factor valorado primordialmente por los encuestado, juntamente con el que el cyber cuente con equipos actualizados, complemento de un servicio de calidad en este tipo de negocios. También se ha tomado en cuenta que se debería ampliar la línea de servicios, como vender útiles escolares o implementar cabinas telefónicas y venta de recargas de saldo para celulares. También la equitación necesaria de bienes es fundamental para brindar un buen servicio que pueda satisfacer las necesidades de los clientes.

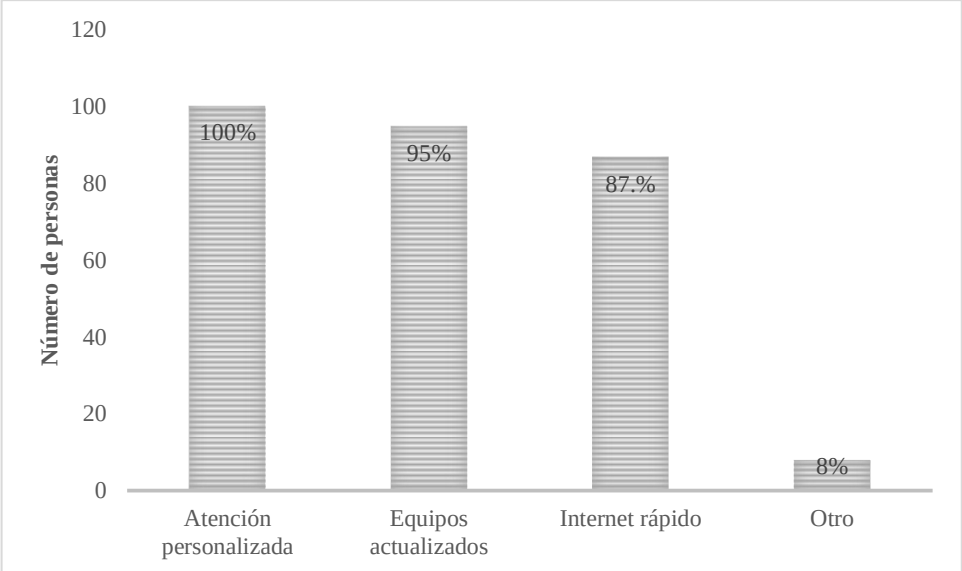


Figura 2: Servicios que debe ofrecer un buen cyber

Se puede evidenciar que la mayoría de clientes mencionan que a veces les toca esperar para poder utilizar los servicios de la empresa, lo que indica que representa una ventaja puesto que el tiempo de espera de los clientes no es muy alto. Sin embargo otra parte de los clientes encuestados consideran que la empresa no cuentas con los equipos suficientes para brindar el servicio de manera óptima ya que a estos les ha tocado

esperar de forma constante para usar los servicios que debido al tiempo de espera podría ser el uso de computadoras.

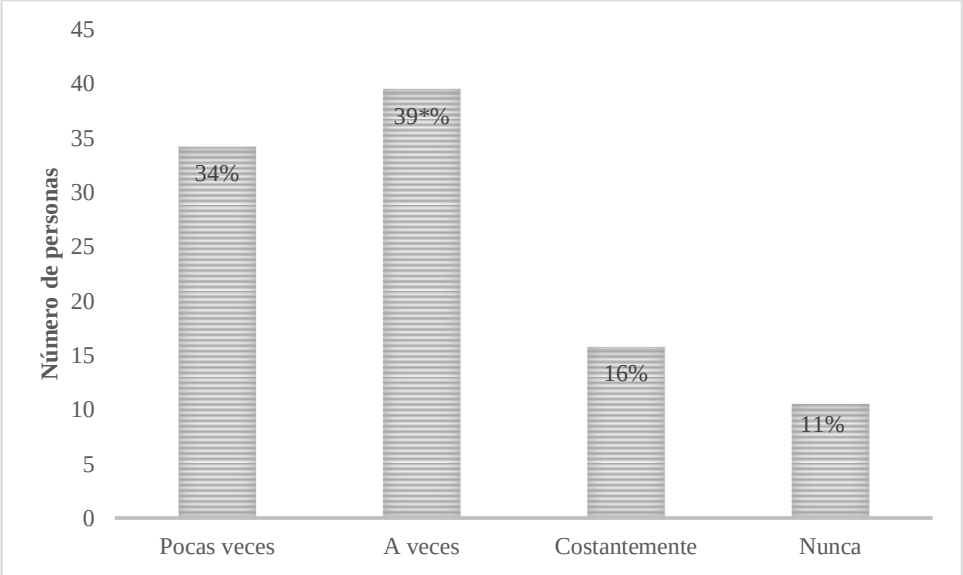


Figura 3: Frecuencia de espera de los clientes para ser atendidos

Para los clientes encuestados la atención que se brinda en el cyber es el factor más representativo de la empresa, sin embargo también es reconocido por sus precios, calidad y la eficiencia en la realización de las actividades. Debido a la gran capacidad con la que cuentan los trabajadores de la empresa para poder resolver cada uno de los requerimientos de los clientes. Pero a más de esto los equipos tecnológicos con los que cuenta la empresa no cumplen completamente con las expectativas de los usuarios del servicio.

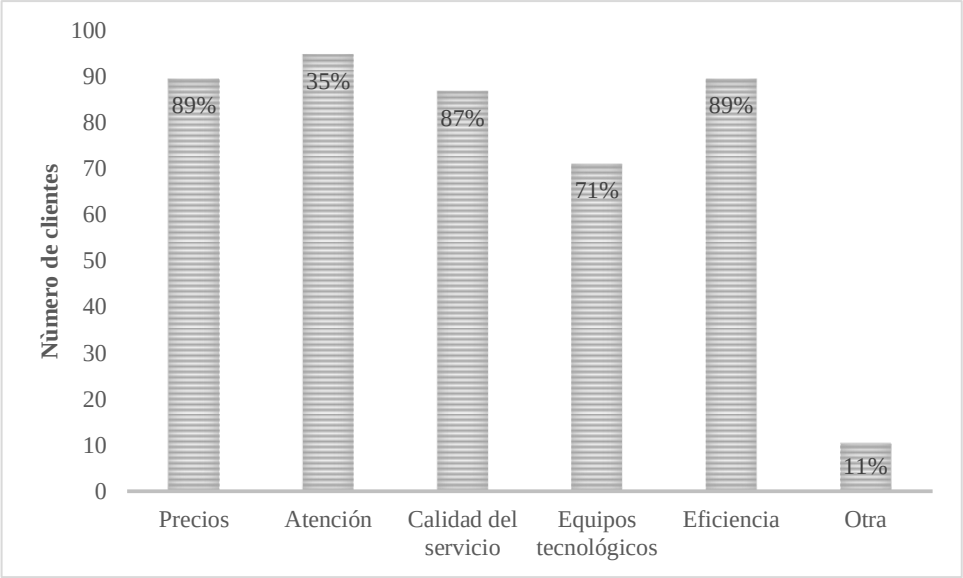


Figura 4: Percepción de los clientes de la empresa copy.as

De acuerdo con la opinión de los clientes, estos consideran que en la empresa deberían implementarse más equipos tecnológicos que les permita a ellos y a la empresa desenvolverse de mejor manera debido a la exigencia de las actividades de los usuarios, de igual manera el adquirir y administrar los equipos incurren en espacio físico ya que un ambiente propicio para desarrollar las actividades, es uno en el cual exista libertad para moverse y por tanto también se considera que el espacio es otro factor primordial para mejorar.

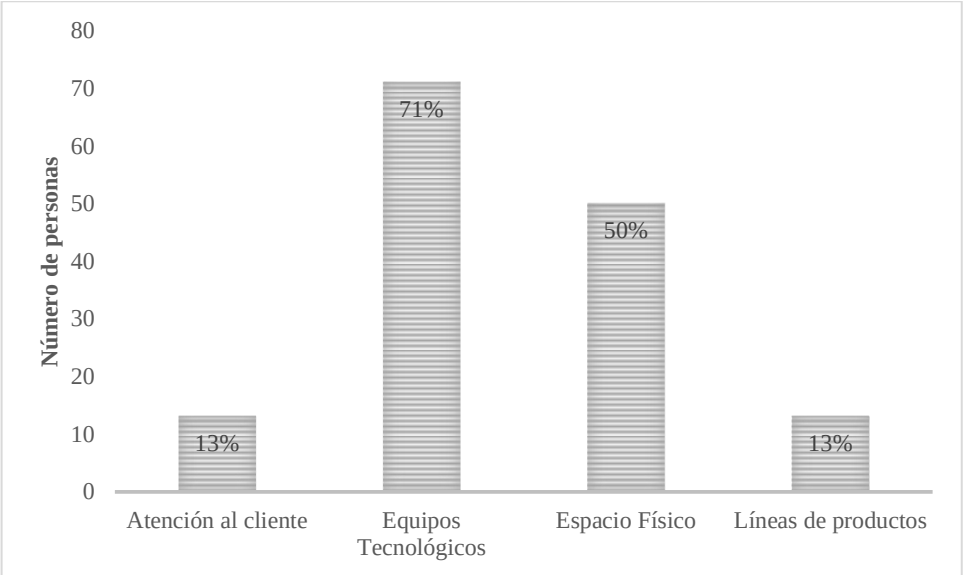


Figura 5: Mejoras para la empresa según la opinión d los clietes

Por lo tanto ¿Cuáles son los bienes tecnológicos que necesita cambiar o incorporar a la empresa? De acuerdo con lo mencionado por la propietaria se necesitan incorporar los siguientes equipos:

Fotocopiadora

Menciona Phelps (sf.), que la función de una fotocopiadora va más allá de la simple tarea de realizar copias porque sus características permiten que sea un objeto primordial en las actividades que realiza una empresa, generando ahorro en los costos, mejorando el aspecto profesional e innovación (párr. 1).

Características Generales

- Alta velocidad de impresión/copiado.
- Optimizar la gestión de los costos de impresión.
- Impresión desde un USB/SD (opcional) – sin necesidad de una PC.
- Altamente versátil.
- Seguridad con las funciones estándar de sobre-escritura y cifrado de Disco Rígido

Una fotocopiadora permite mejorar el flujo de trabajo de la empresa posibilitando un aumento de velocidad y eficiencia de las actividades que realiza, brindando muchas facilidades a la empresa en cuanto a plataformas, configuraciones y personalizaciones.

Plastificadora A4

La función principal de este equipo es mantener y cuidar ciertos documentos, fotografías, papeles, etc; que se desean tener en perfecto estado. El uso de una plastificadora permite ampliar la línea de servicios de la empresa para poder ampliar la participación en el mercado.

Características Generales

- Libre de atascos.
- Fácil de usar.
- Sistema de seguridad.
- Productividad.
- Velocidad de plastificado de 250 milímetros por minuto.
- Fácil acceso.
- Ahorro de energía.

Computadora

El adquirir otra computadora se debe a que existen tres trabajadores que realizan trabajos personalizados y solo existen dos computadoras para realizar esta actividad, por ende la adquisición de este equipo le proporcionaría beneficios a la empresa agilizando los trabajos permitiendo que se mejore el servicio y que se eleve la productividad.

Características generales

- Buena configuración de hardware
- Procesador.
- Memoria RAM.
- Disco duro

A través de la aplicación de las encuestas se pudo corroborar que en la empresa objeto del estudio de caso, existen requerimientos tecnológicos.

3.3.3 Importación de bienes tecnológicos

3.3.3.1 Búsqueda de proveedores

3.3.3.1.1 Detalle de posibles productos a importar

El producto que se pretende informar es una fotocopiadora multifuncional Ricoh Aficio MPC2551 Full Color. En la actualidad este tipo de equipos usan tecnología digital, la misma que ofrece mayor calidad de imagen, facilidad de operación, ruidos bajos, bajo consumo de energía, menos necesidad de mantenimiento técnico y mayor velocidad en procesar las fotocopias. Un factor importante de esta generación de fotocopiadoras digitales, es que son multifuncionales, permitiendo también la posibilidad de que cumpla las funciones de una impresora, también pueden ser conectadas o configuradas a una o más computadoras. Esto quiere decir que este tipo de equipos se denominen copiadoras multifuncionales con características tales como: capacidad de disco duro, impresión con red de lenguaje, escaneo a color, almacenamiento de documentos en disco duro, entre muchas otras más dependiendo de acuerdo al gusto y necesidad que se requiera (Moyano, 2011, párr. 1).

Características del producto

Dispositivo: Impresora/escáner/copiadora

Tipo de impresión: color

Tecnología de impresión: Láser

- **Más información**

Dimensiones (An X Al X Pr): 587x845x676 mm

Peso: 100 kg

Características: apoyo a la RPC, XPS; la opción de fax, el escaneado a una tarjeta SD y memoria flash

Compatibilidad con sistemas operativos: Windows, Linux, Mac OS

Visualización de la información: pantalla LCD en color

Consumo de energía (en funcionamiento): 1680 W

Consumo de energía (en espera):118 W

Diagonal de la pantalla: 8.5 pulgadas.

- **Interfaces**

Interfaces: Ethernet (RJ-45), USB 2.0

Impresión directa: sí

La interfaz web: sí

- **Impresora**

Tamaño máximo de: A3

Resolución máxima de b/w impresión: 1200 x 1200 ppp

Velocidad de la impresión: 25 ppm (b/n A4)25 ppm (tsvetn. A4)

Número de colores: 4

Resolución máxima de impresión en color: 1200 x 1200 ppp

Tiempo de calentamiento: 30 seg.

Impresión automática a dos caras: sí

- **El escáner**

Tipo de escáner: tablet/lento

Tamaño máximo del original: A3

Resolución de escáner: 1200 x 1200 ppp

Capacidad del alimentador automático de originales: 50 hojas

Velocidad de escaneado (negro):44 originales por minuto (LEF, A4)

El dispositivo de avance automático de originales: bilateral

Velocidad de escaneo (tsvetn.): 44 originales por minuto (LEF, A4)

El envío de imágenes por e-mail: sí

Compatibilidad con estándares: TWAIN

- **Copiadora**

Resolución máxima de copia (b/n): 600x600 dpi

Velocidad de copia: 25 ppm (b/n A4)25 ppm (tsvetn. A4)

Máximo número de copias por ciclo: 999

Modificación de la escala de: 25-400 %

Resolución máxima de copiado (tsvetn.): 600x600 dpi

Tiempo de salida de la primera copia: 6.3 con

Zoom: 1 %

- **Bandejas**

Alimentación de papel: 600 hojas de cálculo. (Estándar), 1600 hoja de cálculo. (Máxima)

Salida de papel: 650 hojas de cálculo. (Estándar)

La capacidad de la bandeja de alimentación manual: 100 hojas de cálculo.

- **Consumibles**

Impresión en: cartulinas, transparencias, etiquetas, papel satinado, sobres, papel mate

Número de cartuchos de impresión: 4

Tipo de cartucho/toner: MPC2551E negro, MPC2551HE azul, C2551HE de frambuesa, C2551HE amarillo

Peso del papel: 52-256 g/m2

- **Memoria/Procesador**

Cantidad de memoria: 1536 Mb

Capacidad de disco duro: 160 Gb

Fuente: ("Especificaciones Ricoh, modelo Aficio MP C2551", sf.)

3.3.3.1.2 Clasificación arancelaria del producto

Para la clasificación arancelaria de la fotocopiadora es posible hacer uso del Arancel Nacional de Importaciones o también se puede consultar en el Arancel Nacional integrado que se encuentra en la página web del SENAE.

La Partida Arancelaria de las fotocopiadoras es la 8443.31.00 que se refiere a las maquinas impresoras, copiadoras y de fax, incluso las combinadas entre sí, es decir una máquina que cumpla con dos más funciones: impresión, copia o fax. Toda la información sobre esta partida se la puede conocer consultando la página de la Aduana.

Consulta de tributos fijos de mercancias

Resultado : 9

Subpartida	Código Complementario	Codigo Suplementario	Codigo de Tributo	Codigo de Forma de Aplicacion de Tributo	Fecha de Inicio de Vigencia
8443310000	0000	0000	SALVAGUARDIA	BASE IMPONIBLE	04/Oct/2010
8443310000	0000	0000	PORCENTAJE TECHC	BASE IMPONIBLE	04/Oct/2010
8443310000	0000	0000	IVA	BASE IMPONIBLE	01/Jun/2017
8443310000	0000	0000	INCREMENTO ICE	BASE IMPONIBLE	04/Oct/2010
8443310000	0000	0000	ICE ADVALOREM	BASE IMPONIBLE	04/Oct/2010
8443310000	0000	0000	FONDINFA	BASE IMPONIBLE	04/Oct/2010
8443310000	0000	0000	ARANCEL ADVALORI	BASE IMPONIBLE	15/Ene/2015
8443310000	0000	0000	ANTIDUMPING	BASE IMPONIBLE	04/Oct/2010
8443310000	0000	0000	AEC	BASE IMPONIBLE	04/Oct/2010

Fecha de Fin de Vigencia	Valor del Tributo	Criterio de Variacion de Tributo	Validacion de Vigencia de Arancel Fijo	Codigo de Norma (Base Legal)	Comentarios de Apertura	Comentarios de Cierre
	0		FECHA DE ACEPTAC	0	Decreto Ejecutivo 4	
	0		FECHA DE ACEPTAC	0	Decreto Ejecutivo 4	
	12		FECHA DE ACEPTAC	3152016	LEY ORGANICA DE S	
	0		FECHA DE ACEPTAC	0	Decreto Ejecutivo 4	
	0		FECHA DE ACEPTAC	0	Decreto Ejecutivo 4	
	0.5		FECHA DE ACEPTAC	0	Decreto Ejecutivo 4	
	10		FECHA DE ACEPTAC	0	"SE APERTURA EN A	
	0		FECHA DE ACEPTAC	0	Decreto Ejecutivo 4	
	0		FECHA DE ACEPTAC	0	Decreto Ejecutivo 4	

Figura 6: Consulta de tributos

En base a las características del producto, fue posible la determinación de la sección ya que el artículo a clasificar está compuesto y facilita la búsqueda:

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" (COMITÉ DE COMERCIO EXTERIOR, 2013, p. 6)

Considerando el texto de la sección anterior, se procede a la búsqueda del capítulo que cumpla con lo requerido para la clasificación.

Capítulo 84

"Reactores nucleares, calderas, máquinas, aparatos y artefactos mecánicos; partes de estas máquinas o aparatos" (COMITÉ DE COMERCIO EXTERIOR, 2013, p. 350).

Tomando en cuenta el texto del capítulo se determina la posible partida que acoja las características de la fotocopiadora.

"84.43: Máquinas y aparatos para imprimir mediante planchas, cilindros y demás elementos impresores de la partida 8442; las demás máquinas impresoras, copiadoras y de fax, incluso combinadas entre sí; partes y accesorios" (COMITÉ DE COMERCIO EXTERIOR, 2013, p. 371)**.**

Al momento de determinar la posible partida que acogería el producto a clasificar, identificamos en todas las subpartidas cuál es la más conveniente según las reglas de clasificación arancelaria.

Analizando la Fotocopiadora, se determina que para su clasificación y la determinación de su tasa porcentual es necesaria el uso de la regla N° 1 en la cual se indica lo siguiente:

> Los títulos de las secciones, de los capítulos o de los subcapítulos solo tiene un valor indicativo, ya que la clasificación está determinada legalmente por los textos de las partidas y de las notas de sección o de capítulo y, si no son contrarias a los textos de dichas partidas y notas (COMITÉ DE COMERCIO EXTERIOR, 2013, p. 10).

Además, al ser un producto mezclado otra regla usada para clasificar tal producto es la regla N° 6, expresando lo siguiente:

"La clasificación de mercancías en las subpartidas de una misma partida, está determinada legalmente por textos y de notas de estas subpartidas, así como mutatis y mutandis, (que significa cambiando lo que se debe cambiar) por las reglas anteriores" (COMITÉ DE COMERCIO EXTERIOR, 2013, p. 14).

Considerando que la partida mencionada anteriormente del producto y las reglas aplicables a esta clasificación, se añada las notas explicativas de la partida ya que estas permiten determinar la clasificación del producto.

(D) Máquinas, impresoras, copiadoras y de fax combinadas entre sí.

> Las máquinas que realizan dos o más de las funciones de impresión, copiado o facsimilado (de fax) se denominan generalmente como maquinas multifuncionales. Estas máquinas son aptas para ser conectadas a una maquina automática para tratamiento o procesamiento de datos, o a una red.
>
> El criterio aplicable a la frase máquinas que se conectan a máquinas automáticas para tratamiento o procesamiento de datos o a una rede, se describe en las Notas explicativas de la subpartida de la presente partida (Comunidad Andina, 2007, p. 967).

Nota explicativa de la subpartida 8443.31

> La frase máquinas que se conectan a máquinas automáticas para tratamiento o procesamiento de datos o a una red significa que el aparato comprende todos los componentes necesarios para su conexión por medio de un cable a una maquina automática para tratamiento o procesamiento de datos o en una red (Comunidad Andina, 2007, p. 969).

Luego de conocer las notas legales de la partida y subpartida, las que permitirán determinar sobre que subpartida recae la clasificación de la fotocopiadora.

8443.19.10 - - - De estampar

8443.19.90 - - - Los demás

- Las demás máquinas impresoras, copiadoras y de fax, incluso combinadas entre sí:

8443.31.00 - - Máquinas que efectúan dos o más de las siguientes funciones: impresión, copia o fax, aptas para ser conectadas a una máquina automática para tratamiento o procesamiento de datos o a una red

8443.32 - - Las demás, aptas para ser conectadas a una máquina automática para tratamiento o procesamiento de datos o a una red:

- - - Impresoras:

8443.32.11 - - - - Del tipo de las utilizadas para impresión sobre discos compactos

Autorizaciones previas para importaciones

Según lo establecido en el sitio web de Pro Ecuador (2013), se indica que el Certificado de Origen es un documento que certifica el país de origen de una mercancía detalladamente en el documento, es decir, que certifica que la mercancía fue elaborada en ese país. Se utiliza sólo para exportaciones e importaciones con países extracomunitarios con los cuales se mantengan acuerdos, para que los productos puedan acogerse a los regímenes preferenciales y a la aplicación de los aranceles que les corresponden (párr. 1).

El certificado de origen es el documento que acredita que un producto que sea exportado o importado, cumpla con los criterios de origen según el destino, para ser considerado originario de un territorio y obtener un trato arancelario preferencial.

Para la importación de la fotocopiadora, no es necesario el certificado de origen debido a que la mercancía no fue producida en el país del cual sería procedente el producto y por lo tanto no puede acogerse a los regímenes preferenciales existentes con dicho país.

3.3.3.1.3 Buscar proveedores del producto seleccionado

Existen varios proveedores del producto seleccionado de los cuales destacan los siguientes:

- **ebu EQUIPMENT BROKERS UNLIMITED**: es una industria que compra y vende copiadoras nuevas de la más alta calidad de los principales proveedores internacionales (http://www.equipmentbrokersunlimited.com/).
- **COPIEUR SYSTEM**: Es una empresa situada en Europa, resultante de la unión de varias empresas exportadoras, siendo actualmente una de las empresas líderes en el mercado Europeo (http://www.copieursystem.com/en/index.html).
- **Fotocopiadoras ALEMSA**: Es una empresa que se dedica a la venta de fotocopiadoras nuevas y semi nuevas de la marca Ricoh, Konica Minolta, Canon, importadas de los Estados Unidos, Europa y Japón. También brinda asesoría técnica y así mismo vende todos los consumibles de los equipos (http://fotocopiadorasalemsa.com/nosotros.html).

De entre estos tres proveedores de fotocopiadoras, fue seleccionada la empresa Fotocopiadoras ALEMSA. Se tomó esta decisión puesto que la empresa se ubica en

Lima-Perú, es decir que es el país del proveedor más cercano y también que ofrece productos nuevos y gran variedad de marcas.

3.3.3.1.3.1 Estudio del proveedor

El proveedor seleccionado para realizar la negociación para la compra de una fotocopiadora es la empresa denominada "Fotocopiadoras ALEMSA". Ubicada en Perú, específicamente en el Distrito de Lima cuya dirección es: Jirón Carabaya 756, Oficina 139.

- **Empresa confiable**

La empresa fue seleccionada debido a que esta se centra en la eficiencia y eficacia de los servicios que ofrecen, es decir la venta de fotocopiadoras. Convirtiéndose en un apoyo para la empresa.

Esta empresa tiene el fin de suministrar consumibles y equipos de copiado e impresión con el fin de cumplir con las necesidades y expectativas de sus clientes a través de productos innovadores, de alta calidad, fáciles de usar y en buenas condiciones, mediante la optimización máxima para que el costo por copia permitan el pronto retorno de inversión de sus clientes, brindando a sus clientes un trato personalizado, serio y honesto.

- **Capacidad Exportadora**

Comprende la capacidad de la empresa para poder cumplir con el volumen de demanda en el mercado y así mismo con los estándares de calidad requeridos. Debido a esto la empresa elegida cuenta con un plan de comercialización el cual le permite acomodarse al mercado. Para esto el proveedor conoce los principales aspecto comerciales como el precio, el mercado objetivo, el producto al igual que el manejo de técnicas de negociación internacional, además sin dejar de lado que cuenta con capacidad económica de realizar las operaciones de exportación.

- **Régimen de exportación que realiza la empresa.**

Según la información que fue solicitada a la empresa proveedora, esta realiza sus exportaciones aplicando comúnmente el régimen 40, exportación al consumo. Régimen que consiste en la salida definitiva de la mercancía del territorio aduanero para ser consumidas en el exterior.

- **Tipo de Transporte**

Los tipos de transporte de carga más usados son:

Transporte aéreo: Perú cuenta con varias empresas nacionales que realizan diferentes rutas además de que el establecimiento del proveedor se encuentra en Lima es un medio ideal para el trasporte de su mercancía.

Transporte marítimo: Es otro de los medios utilizados y muy concurridos debido al costo de este tipo de transporte y a su estratégica ubicación geográfica.

- **Negociación internacional (Establecer en la factura el INCOTERM)**

Al contactar con el proveedor se inició la negociación del producto requerido. Mediante la transmisión de información dio a conocer las características del modelo solicitado, así como su propuesta económica de venta (factura proforma), en la cual se estableció el precio del equipo y el respectivo termino internacional de negociación, la misma que se determinó en el término CIF.

3.3.3.2 Operatividad

3.3.3.2.1 Importador

• Obtener el RUC

RUC (Registro Unico Contribuyente)

Ante cualquier trámite que deba realizarse es de suma importancia contar con el RUC (Registro Unico de Contribuyente), debido a que este identifica de una u otra manera a toda persona natural o jurídica.

¿Qué es el RUC?

"El RUC constituye el número de identificación de las personas naturales y sociedades que ejerce el comercio y consta de 13 dígitos y su objetivo es identificar los constituyentes con fines importantes (Domitila, 2013)".

El RUC corresponde a un número de identificación para todas las personas naturales y sociedades que realicen alguna actividad económica en el Ecuador, en forma

permanente u ocasional o que sean titulares de bienes o derechos por los cuales deban pagar impuestos.

• Obtener la firma electrónica (TOKEN)

Para obtener el TOKEN es necesario asistir a una de las entidades autorizadas para emitirlo como es el Banco Central Del Ecuador, Security Data y Zalsa (Ubicado en la ciudad de Quito y Esmeraldas respectivamente), para efectos del presente estudio conviene acercarse a las instalaciones de Zalsa, para lo cual exigen los siguientes requisitos:

- Formulario lleno
- Copia de cédula de identidad de la persona a solicitar
- Papeleta de votación a color
- Planilla de cualquier servicio básico que tengan a su nombre

El tiempo máximo es de dos días para obtener el token, el primer día se manda la solicitud y el segundo día se emite.

• Registrarse como importador

Seguido a la obtención del RUC en el Servicio de Rentas Internas y el Certificado Digital para la firma electrónica, lo siguiente que se debe hacer, es registrarse en el portal de ECUAPASS. Para ello se deben realizar los siguientes pasos:

1. Actualizar base de datos
2. Crear usuario y contraseña
3. Aceptar las políticas de uso
4. Registrar firma electrónica



Figura 7: Flujograma para el Registro del Importador.

Fuente: Pro Ecuador.

3.3.3.2.2 Operatividad de la negociación

- **Solicitar Facturas proformas y realizar su análisis**

Se ha solicitado al proveedor documentos en donde se detallan los productos junto con sus respectivos precios, catidad, características y funciones.

Se realizó la solicitud de la factura proforma suponiendo el pedido de una unidad, del modelo Aficio MPC2551; esto para tener una idea, de acuerdo al precio, de qué modelos y cuántas unidades se haría el pedido para la importación.

- **Negociación internacional (Establecer en la factura el INCOTERM)**

En la Clasificación de las reglas Incoterms 2010, publicada en la página web de (PROECUADOR (2014)**,** se establece claramente el significado de los INCOTERMS según**:**

Reglas para cualquier medio o modo de transporte

- EXW (En Fábrica)
- FCA (Franco Porteador)
- CPT (Transporte Pagado Hasta)
- CIP (Transporte y Seguro Pagado Hasta)

- DAT (Entregada en Terminal)
- DAP (Entregada en Lugar)
- DDP (Entregada Derechos Pagados)

Reglas para transporte marítimo y vías navegables interiores

- FAS (Franco al Costado del Buque)
- FOB (Franco a Bordo)
- CFR (Costo y Flete)
- CIF (Costo, Seguro y Flete)

Después de analizar cada uno de los términos se ha decidido que es conveniente realizar el trámite y negociación en términos del INCOTERM CIF, que se encuentra dentro de los términos de negociación más utilizados, cuyas siglas significan " Cost, Insurance and Freight" (Costo, Seguro y Flete).

El vendedor se hace cargo de todos los costes, incluidos el transporte principal y el seguro, hasta que la mercancía llegue al punto convenido en el país de destino. El riesgo se transfiere al comprador en el momento de la entrega de la mercancía al transportista dentro del país de origen. El vendedor contrata el seguro y paga la correspondiente prima. En caso de que el comprador deseara una cobertura mayor a la contratada deberá acordarlo con el vendedor o contratar su propio seguro adicional.

- **Medios de pago para la importación.**

Los medios de pago que más se utilizan en el comercio internacional debido a que disminuyen los riesgos para el comprador y el vendedor según lo sustentado por De Vida, Sisniega, Y Esmite, (sf.). Debido a esto el medio de pago que se utilizaría para realizar la importación de la fotocopiadora, sería un pago directo.

Pago directo: el pago directo consistiría en realizar una transferencia bancaria, usando un cheque o una tarjeta de crédito. Y de este modo realizar un pago anticipado, que consiste en que el exportador primero recibirá el pago para luego embarcar la mercancía con destino al país importador.

- **Coordinación de embarque en el exterior (negociar con proveedor en base al INCOTERM**)

Una vez que se haya establecido el número de productos que se requieren, el proveedor ofreció pagar además de la mercancía el transporte marítimo y el seguro de la mercancía a importar. Por lo tanto el término de negociación bajo las condiciones y características

que brinda el proveedor, se puede determinar que el término de negociación con el proveedor es CIF.

- **Seguro de trasporte internacional**

"El seguro de transporte internacional permite la cobertura de los posibles riesgos acaecidos a las mercancías durante su transporte (Mendez, 2011)".

Según lo estipulado en la ley el seguro internacional no es un aspecto de obligatoriedad, sin embargo es importante tenerlo en cuenta al momento de hacer alguna negociación teniendo en cuenta los peligros que consigo trae este tipo de negociaciones.

- **Conocimiento de embarque (documento de transporte)**

El Conocimiento de embarque es el recibo que respalda que la mercancía ha sido cargada en un buque (Secretaría de la UNCTAD, 1971), sin la presentación de este documento no es posible retirar la mercancía en el lugar de destino. De acuerdo al medio de transporte seleccionado el conocimiento de embarque se conoce como "Bill of Lading" (documento de transporte marítimo) o "Airwail"(documento de transporte aéreo) o "Carta de Porte" (documento de transporte terrestre), y debe ser entregado por el transportador, capitán o agente marítimo, al cargador.

La carga será enviada por medio de transporte marítimo conjuntamente con el BL. Por medio de la comunicación con el proveedor se podrá obtener el número de manifiesto de carga **y** el número referencial del conocimiento de embarque. En la figura 8 de los anexos se puede apreciar un ejemplo del documento de transporte necesario para efectuar la importación.

- **Pago de mercancía (modalidad de pago: Tarjeta de crédito, transferencia, giro al exterior, etc.)**

Se puede definir a una transferencia bancaria como una orden de movimiento de dinero entre la cuenta bancaria de una persona (ordenante) y la cuenta bancaria de otra persona (la destinataria de la orden) debido a cualquier razón como: el pago de un bien o servicio, multas, etc.), según el criterio de Martín (2015) párr. 1.

Existen también las comisiones que cobran los bancos por prestar este servicio, se trata de un servicio bancario por el que normalmente se cobran comisiones. Casi todas las entidades cobran un porcentaje del importe de la transferencia, pero fijan una cantidad mínima a cobrar.

Una vez que se reciban los documentos (por el medio de comunicación que fuere) como: factura, factura proforma, Packing List, y una vez que se fije una fecha para realizar el pago es necesario acudir a la entidad bancaria correspondiente en donde se realizará el pago por transferencia bancaria internacional previo a el llenado de un formulario otorgado por uno de los cajeros de dicho banco en donde se detalla el motivo de la transferencia, dirección, teléfonos tanto de beneficiario como remitente.

La transferencia se realizaría por concepto de pago de la mercancía $1.172,21, más una comisión de $55, valor correspondiente a una tasa que cobra la entidad bancaria, y más $30,77 correspondiente al impuesto a la salida de divisas (ISD). Por lo tanto, el valor de la transferencia sería de **$1.257,98**.

3.3.3.3 Gestión aduanera

- **Contratar agente de aduana**

Según lo establecido en el COPCI y en concordancia con el Reglamento del mismo, se indica lo siguiente en cuanto a un agente de aduana:

> **Art. 227.- Agente de Aduana.-** Es la persona natural o jurídica cuya licencia, otorgada por la Directora o el Director General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, le faculta a gestionar de manera habitual y por cuenta ajena, el despacho de las mercancías, debiendo para el efecto firmar la declaración aduanera en los casos que establezca el reglamento, estando obligado a facturar por sus servicios de acuerdo a la tabla de honorarios mínimos que serán fijados por la Directora o el Director General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. Dicha licencia tendrá un plazo de duración de 5 años, la cual puede ser renovada por el mismo plazo (COPCI, 2010, p. 41-42).

Una vez teniendo claro los conceptos en base a lo que dicen las leyes sobre el agente de aduana. Es necesario contactar a un agente de aduana para la realización de la declaración aduanera y así mismo con esta persona realizar los trámites pertinentes.

- **Presentar documentos de la importación**

De acuerdo al tipo de mercancía a importar, se deberán adjuntar los siguientes documentos a la DAI:

Documentos de control previo o también conocidos como documentos de acompañamiento, los cuales deben ser transmitidos y aprobados previo al embarque de

la mercancía de acuerdo a lo establecido en el Art. 72 del Reglamento al Libro V del Copci.

Documentos de soporte, son la base de la información de la DAI. Estos documentos deberán estar en el archivo del declarante o su Agente de Aduanas al momento de la presentación o transmisión de la Declaración Aduanera, y estarán bajo su responsabilidad conforme a lo determinado en el Art. 73 del Reglamento al Libro V del Copci.

Los documentos requeridos de acuerdo con lo establecido en la ley que deben acompañar a la declaración aduanera de importación son: documento de transporte, factura comercial o documento que acredite la transacción comercial, certificado de origen (cuando proceda) y documentos que el SENAE o el organismo regulador de comercio exterior considere necesarios.

- **Declaración aduanera**

La Declaración Aduanera de Importación (DAI) deberá ser transmitida por medio del sistema informático del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (ECUAPAS), en un período que no supere quince días calendario antes de la llegada del medio de transporte, y hasta treinta días calendarios después de la fecha del arribo del mismo medio. Si no se llegara a cumplir con el plazo establecido, la mercancías podrán ser declaradas en abandono tácito, según lo establecido el literal a) del artículo 142 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, SENAE (2017).

- **Aforo (proceso operativo)**

El aforo por ser el acto de verificación de las mercancías, se realizara a las importaciones como a las exportaciones. Por esto el aforo tiene lugar en los dos ámbitos.

En las importaciones el técnico operador designado revisara la Declaración Aduanera de Importación (DAI), para luego pasar a la verificación de las mercancías. Una vez verificada la mercancía, el técnico debe registrar los resultados en el Ecuapass, para concluir con la realización del informe de aforo y dar por finalizada la operación con la salida autorizada (SENAE-MEE-2-2-004-V1, 2013).

Para el despacho de las mercancías que requieran Declaración Aduanera, se utilizará cualquiera de las siguientes modalidades de aforo:

- Canal de Aforo Automático;
- Canal de Aforo Automático No Intrusivo;
- Canal de Aforo Documental; o
- Canal de Aforo Físico Intrusivo.

La selección de la modalidad de aforo se realizará de acuerdo al análisis de perfiles de riesgo implementado por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

En cualquier etapa del proceso del control aduanero, el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador podrá realizar inspecciones de la mercancía a través de un sistema tecnológico de escaneo con rayos X o similares, inclusive indistintamente de la modalidad de despacho al que esta fuere sometida.

- **Pago de impuestos**

Mediante información proporcionada por el SENAE (2017) en su sitio web, se indica que al realizar la clasificación arancelaria del producto se puede conocer y determinar el valor de los tributos que se deberán cancelar, puesto que estos tributos son establecidos en leyes orgánicas y ordinarias y tasas por servicios aduaneros.

Por lo tanto en el valor que se deberá agar se incluyen los siguientes impuestos:

AD-VALOREM (Arancel Cobrado a las Mercancías): Este derecho arancelario consistente en la imposición de porcentajes de acuerdo a el tipo de mercancía y es aplicado sobre la suma del Costo, Seguro y Flete (base imponible de la importación).

FODINFA (Fondo de Desarrollo para la Infancia): Consiste en la aplicación de una tarifa del 0.5% sobre la base imponible de la importación.

ICE (Impuesto a los Consumos Especiales): Es un impuesto en el cual se aplica un porcentaje según los bienes y servicios que se importen.

IVA (Impuesto al Valor Agregado): Este impuesto aplica una tarifa del 14% sobre: Base imponible + ADVALOREM + FODINFA + ICE (prr. 24-30).

- **Gestión trasporte interno en destino**

La gestión del transporte interno consiste en el traslado de la mercancía. En este punto se debe asegurar que la mercancía se desplace del punto de llegada hasta el destino

final, con el fin de utilizarse para incrementar la productividad y así poder tener una ventaja competitiva.

- Para el traslado de la mercancía se debe usar el medio de transporte más adecuado de acuerdo al tipo de la mercancía. Una vez que la mercancía se encuentre en el país y ya estando nacionalizada y libre para poder circular por el territorio ecuatoriano. Se debe proceder al traslado del producto, el cual se movilizara en una camioneta o camión debido al volumen y peso de la carga. Por lo tanto se deberán incurrir en los costos de la movilización de la fotocopiadora de la ciudad de Quito hasta el establecimiento en la ciudad de Esmeraldas.

- **Proyección de costo total (de acuerdo a la cantidad a importarse, prorrateo) (hoja de trabajo)**

Con el precio proporcionado por el proveedor anteriormente, se procederia a solicitar la cantidad y modelo del producto a importar, posteriormente el proveedor envió una factura proforma con los costos totales a pagar y en donde se pudo recibir una respuesta rapida a la solicitud requerida.

Se solicitó el precio del modelo Aficio MC2551 cuyo precio unitario en dólares es de $615.49 por unidad.

Una vez y teniendo en cuenta todos los valores a pagar se realizo un cuadro de prorrateo a traves de un mecanismo facil de suma y distribucion de precio para cada uno de los items, los rubros que se consideraron fueron: **CIF+TOTAL TRIBUTOS+TOTAL GASTOS LOGISTICOS**. De esta manera se ha podido proyectar el costo total de la importación para que se puedan realizar los análisis respectivos.

Tabla 4: Prorrateo de Costos del Producto a Importar

Items	Cantidad PCS	Descripción	Unidad de Medida	Clasificación Subpartida	FOB UNI.	FOB TOTAL	Peso Neto	Peso Bruto	FLETE
1	1	Fotocopiadora	Un	84.433.100	615,49	615,49	100,00	100,20	550,57
TOTAL	**1**				615,49	615,49	100,00	100,20	550,57

SEGURO	CIF UNI.	Ad-valorem		Acuerdo Comercial				Especifico		
		% Ad-V	Ad-V	Tipo A. Com.	% Preferencia	Preferencia	Ad-V a Pagar	Especifico	Tipo	Espe.Cal
6,15	1.172,21	10,00%	117,22				117,22			0
6,15	1.172,21		117,22			-	117,22			0

Fodinfa		ICE			IVA			Total Tributos Aduana	ISD		Total Tributos + ISD
% Fodinfa	Fodin. Cal.	Base ICE	% ICE	ICE Cal.	Base IVA	% IVA	IVA Cal.		% ISD	ISD Cal.	
0.5 %	5,86		0,00%	0	1.295,29	12,00%	155,43	278,52	5,00%	30,77	309,29
	5,86	-		0	1.295,29		155,43	278,52		30,77	309,29

Costos Logísticos									Total Costos Logísticos	Costos Total Imp.
Agente de Aduana	Almacenamiento	Gastos Locales	Despacho de Carga	Aforo	Custodia	Transporte Interno	Descarga Fabrica	Otros		
300	30	0	0	0	0	50	0	20	400	1.881,50
300	30	0	0	0	0	50	0	20	400	1.881,50

4. Propuesta de intervención

Frente a la problemática que se presenta en el cyber COPY.AS se plantean las siguientes propuestas para dar solución.

En vista de que en el establecimiento existen factores internos y externos negativos que desfavorecen el desarrollo económico de la empresa, es ideal que la empresa realice una planificación estratégica para plasmar los objetivos y estrategias más convenientes para afrontar los cambios y condiciones del mercado y alcanzar la visión. Esto implica capacitar al personal. Planear, administrar de forma correcta el tiempo, usar la comunicación como una estrategia, administrar el capital de trabajo de manera efectiva, innovar y modernizar.

Se pudo demostrar en el presente estudio que modernizar el aparato productivo, maquinaria, equipos y procesos, son un factor primordial para la empresa. Sin embargo, es en este factor en el cual se presentan limitaciones para la empresa, dichas anomalías consisten en las limitaciones que tiene la empresa para poder modernizar tanto maquinaria como equipos y procesos. Es por eso que en este apartado se indican las posibilidades que se presentan para poder alcanzar el factor antes mencionado, resaltando que estrategia es la más conveniente para la empresa.

- En este estudio se presentó y analizó la viabilidad de la importación en donde se detalló cada proceso hasta concretar la importación así como los costos totales de la importación con la finalidad de determinar su factibilidad, es decir que brinde a la empresa la facilidad de adquirir el bien tecnológico requerido mediante una importación con el objetivo de reducir el costo de su adquisición, puesto que el medio nacional es algo elevado para las posibilidades de la empresa.

  La importación de una fotocopiadora no resulta viable debido a que es un producto voluminoso, es decir su tamaño y peso son altos. Por este motivo su costo de transporte internacional es elevado ya que solo se trata de importar una unidad resultando en un costo no accesible ya que representaría lo mismo adquirir el mismo bien con un proveedor nacional y con un precio similar.

  En cuanto a esto la mejor solución consiste en conformar un consorcio o asociación entre las personas o empresas que necesiten el mismo bien. Esto con

la finalidad de importar mayor cantidad del bien permitiendo que se reduzcan los costos de la importación. Por lo tanto esta es la propuesta con mayor relevancia.

- Otra alternativa consiste en la búsqueda de proveedores internos, es decir que se deben aplicar herramientas y estrategias que permitan identificar y comunicar empresas vendedoras del bien requerido. Esto significa que mediante la búsqueda de estos proveedores se tendrán varias opciones y se podrá seleccionar el que mayor beneficio brinde a la empresa porque esta espera contar con un producto de calidad para poder mantener bajos costos.
- También es posible considerar la idea de adquirir impresoras, ya que estas máquinas son menos costosas que las fotocopiadoras y de cierta forma ayudarían a cumplir con la demanda debido a la necesidad existente. Esto permitiría ahorrar tiempo, realizar los trabajos con mayor eficacia y eficiencia. Se podrían obtener las mismas ventajas que brindaría una fotocopiadora pero en un menor rango.

Bibliografía

"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 Coordicanción 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

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/

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

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 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

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

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

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

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

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/

Mendez, R. (2011). Obtenido de http://www.plancameral.org/web/portal-internacional/preguntas-comercio-exterior/-/preguntas-comercio-exterior/seccion/815565a6-1248-4fe7-b4ce-363b3b59fe51

Moyano, C. (15 de Noviembre de 2011). *recuperaciontecnologiacristian.blogspot.com*. Obtenido de http://recuperaciontecnologiacristian.blogspot.com/2011/11/evolucion-de-la-fotocopiadora.html

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. (10 de 07 de 2014). *PROECUADOR*. Obtenido de http://www.proecuador.gob.ec/exportadores/requisitos-para-exportar/incoterms/

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/

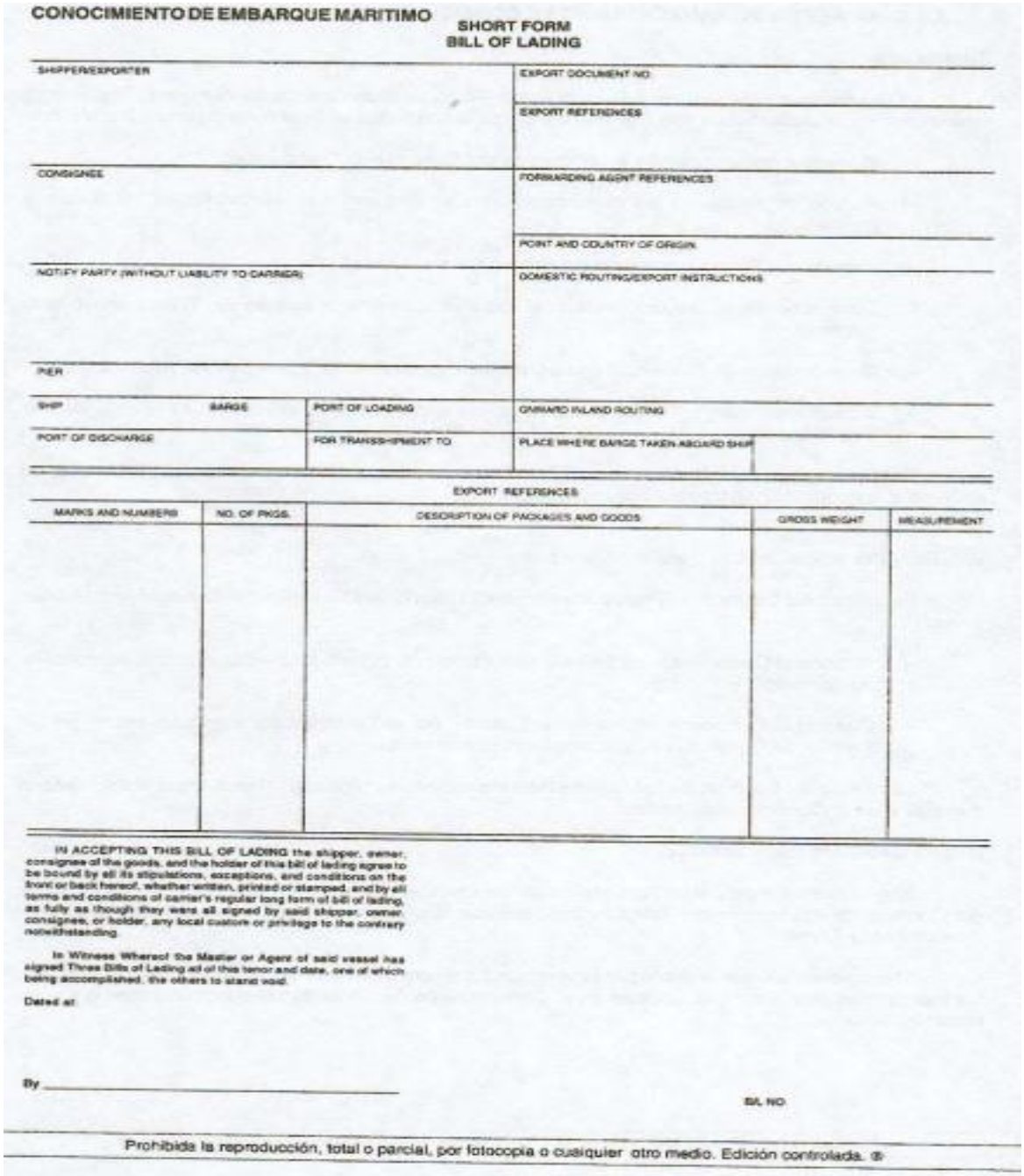
Secretaría de la UNCTAD. (1971). *Conocimientos de Embarque*. New York: Naciones Unidas.

SENAE. (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

A N E X O S

Anexo 1



CONOCIMIENTO DE EMBARQUE MARITIMO

SHORT FORM
BILL OF LADING

SHIPPER/EXPORTER

EXPORT DOCUMENT NO

EXPORT REFERENCES

CONSIGNEE

FORWARDING AGENT REFERENCES

POINT AND COUNTRY OF ORIGIN

NOTIFY PARTY (WITHOUT LIABILITY TO CARRIER)

DOMESTIC ROUTING/EXPORT INSTRUCTIONS

PIER

SHIP | BARGE | PORT OF LOADING | ONWARD INLAND ROUTING

PORT OF DISCHARGE | FOR TRANSSHIPMENT TO | PLACE WHERE BARGE TAKEN ABOARD SHIP

EXPORT REFERENCES

MARKS AND NUMBERS	NO. OF PKGS.	DESCRIPTION OF PACKAGES AND GOODS	GROSS WEIGHT	MEASUREMENT

IN ACCEPTING THIS BILL OF LADING the shipper, owner, consignee of the goods, and the holder of this bill of lading agree to be bound by all its stipulations, exceptions, and conditions on the front or back hereof, whether written, printed or stamped, and by all terms and conditions of carrier's regular long form of bill of lading, as fully as though they were all signed by said shipper, owner, consignee, or holder, any local custom or privilege to the contrary notwithstanding.

In Witness Whereof the Master or Agent of said vessel has signed Three Bills of Lading all of this tenor and date, one of which being accomplished, the others to stand void.

Dated at

By

B/L NO

Prohibida la reproducción, total o parcial, por fotocopia o cualquier otro medio. Edición controlada. ®

Figura 8: Bill of Lading

Fuente: ("SOFOFA", s.f)

Anexo 2

LA SIGUIENTE ENTREVISTA ESTÁ REALIZADA POR CARLOS OSCAR FEIJOÓ RAMÍREZ, ESTUDIANTE DE COMERCIO EXTERIOR DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS, DIRIGIDA A LA PROPIETARIA DE LA EMPRESA COPY.AS, UBICADO EN LA CIUDAD DE ESMERALDAS, CON EL FIN DE OBTENER INFORMACIÓN IMPORTANTE CON LA CUAL SE PUEDA APORTAR AL ESTUDIO.

1. **Identificar la situación actual de la microempresas Copy.as de la ciudad de Esmeraldas**

Fortalezas o Debilidades

- La empresa cuenta con herramientas de control que le permita controlar los resultados de su empresa.
- ¿La empresa cuenta con liquidez para realizar sus actividades normales?
- ¿ En el caso de poder importar equipos para la empresa, lo realizaría con recursos propios o con un prestamos
- ¿Necesita la empresa realizar créditos para alguna actividad?
- ¿cuenta el personal del negocio con capacitación necesaria?
- ¿es adecuada la infraestructura del negocio para acoger más bienes tecnológicos?
- ¿por medio del uso de los bienes tecnológicos se facilita el trabajo y se reducen los costos?
- ¿Cuáles son los factores que afectan o pueden afectar el desempeño del negocio?
- ¿cuenta la empresa con los bienes tecnológicos necesarios para ofrecer el servicio de manera óptima?

Oportunidades y amenazas

- ¿Cómo influye la situación social del país en las actividades del negocio?
- ¿Le afecto las salvaguardias impuestas por el gobierno en la actividad de su negocio?
- ¿Cuáles son las dificultades que de adquirir o mantener sus bienes tecnológicos?
- ¿Considera que su actividad comercial es un mercado competitivo?
- ¿Qué importancia tiene la innovación tecnológica para su empresa?
- ¿es importante la diferenciación tecnológica de su empresa con la de sus competidores?

2. **Determinar la existencia de requerimientos tecnológicos para el desarrollo oportuno del servicio brindado por la microempresas Copy.as**

- ¿Existe actualmente mucha demanda de los servicios que ofrece la empresa?
- ¿tiene para la empresa un plan de innovación y/o adquisición de bienes tecnológicos?
- Los equipos tecnológicos con lo que cuenta la empresa son los suficientes para las actividades que realiza la empresa

- Que equipos necesitas cambiar
- ¿cree usted que los bienes tecnológicos que requiere su empresa para desarrollar las actividades del negocio tienen un costo accesible o inaccesible en nuestro país?
- ¿considera la posibilidad de importar los bienes tecnológicos necesarios con el fin de reducir costos?
- ¿Cuáles son los canales de compra que utiliza para adquirir sus bienes tecnológicos?

Anexo 3

LA SIGUIENTE ENCUESTA ESTÁ REALIZADA POR CARLOS OSCAR FEIJOÓ RAMÍREZ, ESTUDIANTE DE COMERCIO EXTERIOR DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS, DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA COPY.AS, UBICADO EN LA CIUDAD DE ESMERALDAS, CON EL FIN DE OBTENER INFORMACIÓN IMPORTANTE CON LA CUAL SE PUEDA APORTAR AL ESTUDIO.

----------Agradecemos de antemano su colaboración----------

1. ¿Cómo considera usted el servicio que brinda el Cyber Copy.as?

Bueno ◯ Malo ◯ Regular ◯

2. ¿Qué servicio cree que un buen cyber debe ofrecer?

Buen servicio ◯ Equipos actualizados ◯

Otra cosa (Especifique) _____

3. Los cybers a los que normalmente asiste ¿Satisfacen sus necesidades?

Si ◯ No ◯ Parcialmente ◯ No sabe ◯

4. ¿Cree que es necesario que el cyber este bien equipado con los equipos necesarios y con un mantenimiento óptimo?

Sí ◯ No ◯

5. ¿Te gustaría que un cyber contara con varios equipos a disposición?

Sí ◯ No ◯

6. ¿Es frecuente la espera para utilizar computadoras, imprimir documentos o sacar copias?

Pocas veces ◯ A veces ◯ Constantemente ◯

7. ¿Qué ventajas le ve a esta empresa frente a otras de servicios similares?

Precios ◯ Atención ◯ Calidad de Servicios ◯ Equipos tecnológicos ◯

Eficiencia ◯ Otra _____