



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y
COMERCIO**

CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR

TRABAJO DE TITULACIÓN

Modalidad Análisis de Caso

Tema

Importación de repuestos eléctricos y accesorios automotrices, para la empresa
Servielectrictruck El-Enano

Comentado [JV1]: Eliminar comillas

Comentado [AA2R1]:

Autor:

Aguilar Nájera Anthony Eduardo

Tutor:

Abgdo. SanchezArteaga Alex Alfonso, Mgs

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **Aguilar Nájera Anthony Eduardo**,

DECLARO QUE:

El contenido en el presente Trabajo de Titulación, **"IMPORTACIÓN DE REPUESTOS ELECTRICOS Y ACCESORIOS AUTOMOTRICES, PARA LA EMPRESA SERVIELECTRICTRUCK EL-ENANO"** ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas y pie de las páginas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Los resultados, análisis, lecciones y recomendaciones obtenidas de un amplio estudio son única y exclusiva responsabilidad del autor, datos que no pueden ser modificados sin la debida autorización.

A través de esta declaración, cedo la investigación a la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí para que la utilice como estime conveniente, según lo establecido por las Leyes y Reglamentos estipulados y por la normativa institucional vigente.

Manta, 26 de enero del 2026



Aguilar Nájera Anthony Eduardo
CI: 230054149-3

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

 ULEAM UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Carrera de Comercio Exterior de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría del estudiante AGUILAR NÁJERA ANTHONY EDUARDO, legalmente matriculado/a en la carrera de COMERCIO EXTERIOR, período académico 2025(1)-2026(2), cumpliendo el total de **320 horas**, cuyo tema del proyecto es o núcleo problémico es "IMPORTACIÓN DE REPUESTOS ELÉCTRICOS Y ACCESORIOS AUTOMOTRICES, PARA LA EMPRESA SERVIELECTRICTRUK EL ENANO".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 26 de enero del 2026.

Lo certifico,



AB. ALEX ALFONSO SÁNCHEZ ARTEAGA Mgs.
Docente Tutor

CERTIFICADO ANTIPLAGIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Importación de repuestos eléctricos y accesorios automotrices, para la empresa Servielectrictruck El-Enano - Aguilar Nájera Anthony Eduardo

5%
Textos sospechosos

2% Similitudes
2 % similitudes entre comillas
0 % entre las fuentes mencionadas
0% Idiomas no reconocidos
3% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: Importación de repuestos eléctricos y accesorios automotrices, para la empresa Servielectrictruck El-Enano - Aguilar Nájera Anthony Eduardo.docx
ID del documento: 404507113c13591f7e8d51b6012a4dc0d6a91236
Tamaño del documento original: 39,6 kB

Depositante: ALEX ALFONSO SANCHEZ ARTEAGA
Fecha de depósito: 24/1/2026
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 24/1/2026

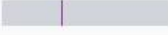
Número de palabras: 4064
Número de caracteres: 27.238

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 Documento de otro usuario #5e4610 Viene de de otro grupo 3 fuentes similares	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (35 palabras)
2	 s9329b2fc3e54355a.jimcontent.com https://s9329b2fc3e54355a.jimcontent.com/download/version/1545253266/module/9548086...	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (31 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 jorgelfdez.wordpress.com El Enfoque Cualitativo – Metodologías de la Investiga... https://jorgelfdez.wordpress.com/2016/07/14/el-enfoque-cualitativo/	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)
2	 Documento de otro usuario #492576 Viene de de otro grupo	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (15 palabras)

IV

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo, en primer lugar, a Dios, mis padres, abuelita y hermanos quienes han sido el pilar fundamental de mi formación personal y académica. Su amor incondicional, sacrificio constante y confianza depositada en mí han sido la base que me permitió perseverar a lo largo de este camino. Cada enseñanza, consejo y esfuerzo realizado con paciencia y entrega se refleja hoy en la culminación de este logro, que también les pertenece.

A ellos, que me inculcaron valores como la responsabilidad, la constancia, la honestidad, la resiliencia les expreso mi más profundo agradecimiento por acompañarme en cada etapa de este proceso, incluso en los momentos de dificultad e incertidumbre, brindándome siempre su apoyo y motivación para seguir adelante.

De igual manera, dedico este trabajo a mis amigos, Steffany Leones, Adrián Vera, Carlos López, Valeria Pico, Christian Pincay, Jordan Moreira, Juan Falconí, quienes se convirtieron en un soporte invaluable durante esta etapa académica. Su compañía, palabras de aliento y comprensión hicieron más llevadero el esfuerzo que implicó el desarrollo de esta investigación. Gracias por estar presentes, por nunca dejarme solo, por compartir tanto los desafíos como los logros, y por demostrar que el apoyo sincero y la amistad son elementos fundamentales para alcanzar cualquier meta.

Este trabajo representa no solo el resultado de un esfuerzo individual, sino también el reflejo del acompañamiento, la confianza y el afecto de todas las personas que formaron parte de este proceso.

Reconocimiento

El presente trabajo de investigación es el resultado de un proceso de formación académica que no habría sido posible sin el apoyo, la orientación y la contribución de diversas personas, a quienes expreso mi más sincero agradecimiento.

En primer lugar, agradezco a mi mamá, por ser una fuente constante de inspiración y fortaleza a lo largo de esta etapa. Su apoyo, comprensión y confianza depositada en mí fueron fundamentales para superar cada desafío académico y personal que se presentó durante el desarrollo de este trabajo. Su acompañamiento ha sido un pilar esencial en la culminación de esta etapa de mi formación profesional.

De manera especial, expreso mi agradecimiento a mis docentes, Johana Vélez, Amnuska Veliz, Mayra Párraga, Marjorie Calderón, Tanya Andino y mi tutor de tesis Alex Sánchez, quienes, a través de sus enseñanzas y orientación a lo largo de mi formación académica, aportaron los conocimientos y herramientas necesarias para la realización de este trabajo, para mi desarrollo profesional. Su experiencia y disposición fueron determinantes para el adecuado desarrollo y finalización de esta etapa universitaria.

Finalmente, agradezco a todas aquellas personas que, de manera directa o indirecta, contribuyeron al desarrollo de este trabajo y al cumplimiento de esta meta académica, dejando una huella significativa en este importante logro.

Comentado [JV3]: Su nombre completo

Anthony Eduardo Aguilar Nájera

Resumen/Summary

La presente investigación analiza el proceso de importación de repuestos eléctricos y accesorios automotrices en la empresa Servielectrictruck El-Enano. Se empleó un enfoque cualitativo y descriptivo para examinar los factores logísticos, operativos y aduaneros que influyen en la eficiencia del proceso importador. A través de entrevistas y revisión documental se evaluaron actividades como la selección de proveedores, la consolidación de carga, el transporte internacional y el cumplimiento de requisitos aduaneros. Los resultados evidencian retrasos en embarques, falta de coordinación con agentes externos, inconsistencias documentales y costos operativos elevados que afectan la disponibilidad oportuna de repuestos. También se identificaron barreras relacionadas con controles técnicos aplicados a componentes automotrices. El estudio concluye que estas limitaciones disminuyen la rentabilidad y competitividad de la empresa, resaltando la necesidad de optimizar la planificación logística, mejorar la gestión documental y fortalecer la coordinación con los actores involucrados en el proceso de importación de manera más eficiente.

Palabras clave: *Importación, logística, repuestos automotrices, costos operativos.*

This research analyzes the import process of electrical spare parts and automotive accessories at Servielectrictruck El-Enano. A qualitative and descriptive approach was used to examine the logistical, operational, and customs factors that influence the efficiency of the import process. Through interviews and document review, activities such as supplier selection, cargo consolidation, international transport, and compliance with customs requirements were evaluated. The results reveal shipment delays, a lack of coordination with external agents, documentary inconsistencies, and high operating costs that affect the timely availability of spare parts. Barriers related to technical controls applied to automotive components were also identified. The study concludes that these limitations reduce the company's profitability and competitiveness, highlighting the need to optimize logistics planning, improve document management, and strengthen coordination with the stakeholders involved in the import process to achieve greater efficiency.

Keywords: Import, logistics, automotive spare parts, operating costs.

ÍNDICE

1. Introducción	I
2. Antecedentes	2
3. Definición del Problema	2
3.1 Delimitación.....	2
3.2 Planteamiento.....	2
3.2.1 Preguntas.....	3
4. Preguntas de Reflexión	¡Error! Marcador no definido.
5. Justificación y propósito	3
6. Objetivos.....	4
6.1. Objetivo General.....	4
6.2. Objetivo Específico.....	4
7. Idea a defender.....	4
8. Unidades de Análisis.....	4
9. Metodología	4
10. Marco Conceptual	6
10.1 Importación	6
10.2 Proceso de importación de repuestos eléctricos y accesorios automotrices	6
10.3 Logística Internacional.....	6
10.4 Costos Operativos en la Importación.....	7
10.5 . Documentos	8
11. Resultados Obtenidos.....	9
12. Análisis de Resultados	10

13.	Lecciones y Recomendaciones	10
14.	Fuentes de Información.....	13
15.	Anexos	16

INDICE DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1: Autos de más de 12 años matriculados.....	16
Ilustración 2: Proceso de importaciones.....	16

1. **Introducción**

Comentado [JV4]: Título centrado

La importación de repuestos eléctricos y accesorios automotrices constituye una actividad fundamental dentro del sector de comercio exterior en el Ecuador, especialmente para empresas dedicadas a la distribución y mantenimiento de vehículos, como es el caso de Servielectrictruck El-Enano ubicada en Santo Domingo de los Tsáchilas. Este tipo de operaciones permite a las empresas acceder a insumos clave para la oferta de servicios técnicos y de reparación, también contribuye a fortalecer su competitividad en el mercado local, al diversificar sus fuentes de suministro y optimizar costos mediante la adquisición de productos de calidad internacional.

Al analizar el proceso de importación implica revisar aspectos esenciales como la selección de proveedores en el mercado internacional, cumplimiento de normativas aduaneras, gestión logística, análisis de costos asociados, el impacto de variables externas como fluctuaciones cambiarias y aranceles. Además, la competitividad ha evidenciado la importancia de contar con estrategias flexibles y eficientes en la cadena de suministro, ya que las interrupciones globales afectan directamente la disponibilidad y el precio de los repuestos importados (AEADE, s.f.)

La investigación tiene por objetivo el análisis de los desafíos y de las oportunidades por las que se ve sometida la empresa Servielectrictruck El-Enano con respecto al proceso de importación de sus productos. Con el fin de fortalecer su margen de beneficio actual, favoreciendo a la rentabilidad, mejorando su capital para que puedan existir inversiones a largo plazo, lo que en consecuencia amplía su actividad empresarial. La investigación emplea un enfoque cualitativo; mediante el cual se analiza la viabilidad técnica de cada una de sus operaciones, junto con, la dinámica de oferta y demanda. Con base al análisis que se obtenga, se plantearán recomendaciones que tengan como base la optimización de su desempeño, junto con, la competitividad dentro del contexto actual del comercio exterior.

2. Antecedentes

Comentado [JV5]: Centrado

La demanda de repuestos automotrices en Ecuador es constante y vital para el mantenimiento de un parque vehicular con una antigüedad considerable, donde más del 32% de los vehículos superan los 12 años de antigüedad (Anuario, 2021) . Este contexto crea una necesidad permanente de componentes, lo que convierte a la eficiencia del proceso de importación en un factor crítico para empresas como Servielectrictruck El-Enano. Sin embargo, el sector enfrenta desafíos significativos. *(Ver ilustración 1)*

A pesar de la importancia económica de este subsector, que representa el 60% de las empresas del ámbito automotor (Anuario, 2021), la importación de estos insumos se ve afectada por una serie de obstáculos. Los altos costos operativos y las limitaciones logísticas, como las mencionadas por Ponce (2024), inciden directamente en la competitividad de los distribuidores. Cuando existe dependencia de productos importados y existe complicación en la cadena de suministro, todo funcionamiento erróneo durante el proceso se relaciona de forma directa con los retrasos y gastos adicionales. La presencia de estos obstáculos incide en la operalización interna, al cliente y la rentabilidad. De esa forma, optimizar el proceso de importación es tanto una mejora operativa como una estrategia.

Según expresa Jordan (2024), es de suma importancia que se mejore estos aspectos con el objetivo de que la sostenibilidad y la capacidad que tiene la empresa para dar respuesta al mercado por el que se enfrenta se garantice. Analizar y mejorar la gestión de importaciones es fundamental para que la empresa pueda mantener su posición competitiva.

3. Definición del Problema

Comentado [JV6]: Centrado

3.1 Delimitación

Tema macro: Proceso de importación de repuestos eléctricos y accesorios automotrices

Delimitación: Servielectrictruck El - Enano

Problemática: Ineficiencias logísticas y altos costos operativos en sus procesos de importación

3.2 Planteamiento

Aunque el mercado ecuatoriano tiene una demanda constante de repuestos eléctricos y accesorios automotrices, la empresa Servielectrictruck El-Enano enfrenta varias ineficiencias logísticas y altos costos operativos en sus procesos de importación. Las principales dificultades

son la complejidad de los procedimientos aduaneros, los altos costos de transporte y almacenamiento, así como la planificación limitada dentro de la cadena de suministro. (Centre, s.f.)

Cuando estas condiciones se presentan la capacidad de la empresa para dar respuesta a las demandas en el mercado empieza a bajar, lo que, en consecuencia afecta a la rentabilidad, junto con, la calidad del servicio que se está ofreciendo. Desde ese punto, se hace necesario realizar un análisis completo de cómo se lleva a cabo el proceso de importación, para que de esa manera se puedan identificar las oportunidades y los puntos clave de mejora (SENAE, 2025).

En la actualidad, la empresa objeto de estudio “Servielectrictruck El-Enano” se encuentra atravesando problemas a nivel de logística, de la misma manera se ve afectada por los costos operativos. Esos problemas se han visto reflejados en la baja capacidad de adaptación de la empresa a las demandas del mercado, lo que, sumado a esto, resta rentabilidad, causando una alerta en la competitividad y la sostenibilidad.

3.2.1 Preguntas

- ¿Cuáles son los principales factores logísticos y operativos que afectan la eficiencia del proceso de importación de repuestos eléctricos y accesorios automotrices en la empresa Servielectrictruck El-Enano?
- ¿Cómo inciden los altos costos operativos y los trámites aduaneros en la rentabilidad y capacidad de respuesta de la empresa frente a la demanda del mercado?
- ¿Qué estrategias pueden implementarse para optimizar la gestión logística y reducir los costos asociados a la importación en Servielectrictruck El-Enano?

4. Justificación y propósito

Este estudio busca analizar el proceso de importación de repuestos eléctricos y accesorios automotrices en la empresa Servielectrictruck El-Enano, debido a los desafíos logísticos y operativos que afectan su eficiencia y competitividad. La empresa enfrenta constantes demoras por trámites aduaneros, lo que limita su capacidad de respuesta y afecta la calidad del servicio en un mercado de demanda constante. Por ello, el propósito de esta investigación es identificar las debilidades del proceso actual para proponer estrategias concretas que mejoren la eficiencia logística, reduzcan costos y, en última instancia, fortalezcan la operación comercial de la empresa.

Comentado [JV7]: Centrado

5. **Objetivos**

Comentado [JV8]: Centrado

5.1 **Objetivo General**

Analizar el proceso de importación de repuestos eléctricos y accesorios automotrices en Servielectrictruck El-Enano para identificar y evaluar las ineficiencias logísticas y los altos costos, con el fin de proponer estrategias de optimización.

5.2 **Objetivo Especifico**

- Identificar los principales factores logísticos y operativos que impactan la eficiencia del proceso de importación de repuestos eléctricos y accesorios automotrices en la empresa Servielectrictruck El-Enano.
- Evaluar la incidencia de los altos costos operativos y los trámites aduaneros en la rentabilidad y capacidad de respuesta de la empresa ante la demanda del mercado.
- Proponer estrategias para optimizar la gestión logística y reducir los costos asociados a la importación en Servielectrictruck El-Enano.

6. **Idea a defender**

Comentado [JV9]: Centrado

La implementación de una gestión logística estratégica en los procesos de importación permitirá a Servielectrictruck El-Enano superar las ineficiencias operativas, optimizar recursos y asegurar la disponibilidad oportuna de repuestos, consolidando así su posición competitiva en el sector automotriz ecuatoriano.

7. **Unidades de Análisis**

Comentado [JV10]: Centrado

- Empresa Servielectrictruck El-Enano
- Procesos logísticos de importación
- Proveedores internacionales
- Costos operativos.

8. **Metodología**

Comentado [JV11]: Centrado.

La presente investigación contará con un tipo de investigación *cualitativa*

Rodrigo Sampieri & Lucio (2019), indica que el enfoque cualitativo “Se utiliza para realizar descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones” (pág. 9). Por lo expuesto, se pretende recolectar, analizar, describir e interpretar la información obtenida a partir de los instrumentos aplicados.

Según Denzin y Lincoln (2018), “el método de narración es una técnica de investigación cualitativa que busca comprender y describir las experiencias y perspectivas de los participantes a través de la recolección y análisis de historias y relatos”.

Sin embargo, los métodos narrativos han adquirido relevancia como un recurso esencial en los procesos de investigación dentro del paradigma cualitativo. Su aporte se enmarca en el ámbito social, centrándose en la interpretación de la cultura, las representaciones sociales, las concepciones sobre saberes populares, las creencias individuales y las diversas interacciones sociales que pueden ser analizadas en la vida cotidiana. (Pinto, 2022). En este sentido, estos métodos actúan como un canal de comunicación entre el investigador y la comunidad, facilitando la exploración, expresión y comprensión de las experiencias vividas, percibidas y comunicadas por los individuos.

En el presente proyecto de investigación sobre la importación de repuestos eléctricos y accesorios automotrices, para la empresa Servielectrictruck El-Enano, el método de narración se aplicará para poder describir, analizar e interpretar la información y los resultados que se obtienen.

Es exploratoria, considerando lo que afirma Fidias Garcel (2019) “la investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir un nivel superficial de conocimiento”.

De acuerdo con Ramírez (2022), la investigación descriptiva son las que podríamos denominar de corte fotográfico. Es la representación más detallada y precisa de las características de un individuo, grupo o situación específica, con o sin la formulación previa de hipótesis sobre la naturaleza de dichas características. (pág. 84). La aplicación de la investigación ayudará a proporcionar una visión más detallada y específica de la documentación y restricciones que se presentan al momento de importar repuestos eléctricos y accesorios automotrices para la empresa Servielectrictruck El-Enano.

Es bibliográfica, considerando lo que manifiesta Andreina Matos (2019) “la investigación documental es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura, crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas y centros de documentación e información”. Por tanto, la investigación se orientará en libros, tesis de pregrado, revistas, artículos existentes.

9. Marco Conceptual

Comentado [JV12]: Centrado

9.1 Importación

Según, Luis Román (2025), indica que la importación es el proceso mediante el cual una empresa adquiere productos provenientes del extranjero para su comercialización, uso interno o transformación productiva. Involucra actividades como selección de proveedores internacionales, negociación de precios y condiciones, contratación de servicios logísticos, transporte internacional, aseguramiento de mercancías y cumplimiento de requisitos aduaneros.

9.2 Proceso de importación de repuestos eléctricos y accesorios automotrices

Según, Ballou (2024), el proceso de importación comprende actividades coordinadas para adquirir y traer mercancías desde el exterior. Se refiere al conjunto ordenado de procedimientos que permiten adquirir, trasladar e ingresar al país repuestos y accesorios para vehículos. Incluye:

- Confirmar los requisitos de declaración y los documentos (Nombre del producto, Marca, Modelo, Modelos de vehículos aplicables)
- Organizar los materiales (Certificación 3C o exención de certificación 3C, Licencia de importación automática)
- Elaborar los documentos de declaración aduanera
- Declaración de llegada al puerto:
 - ✓ Presentación de documentos: conocimiento de embarque, lista de empaque, factura, contrato, Certificado de origen, etc.
 - ✓ Elementos de declaración: nombre del producto, marca, modelo, tipo de vehículo aplicable, cantidad, peso, etc.
- Pago de impuestos: De conformidad con la determinación de la aduana, pagar los aranceles y el IVA.
- Revisión y verificación aduanera
- Liberación y recolección de mercancías. *Ver ilustración 2.*

9.3 Logística Internacional

Cuando se habla de logística internacional se hace referencia a cada uno de los procesos que se lleva a cabo para poder hacer la movilización de las mercancías desde un país que es el de origen hasta la empresa que es la importadora, a través de esta logística se busca garantizar la eficiencia, la continuidad, junto con, los costos, para así mantener un control.

Tal como menciona el autor Roldan (2023), dentro del proceso para llevar a cabo una importación se deben seguir varias fases relacionadas entre sí, dentro de las que se engloba la consolidación de la carga, el transporte, los trámites en las aduanas, el almacenamiento y su distribución.

Dentro de la empresa Servielectrictruck El-Enano los servicios mantienen costos operativos elevados en razón a que existe una logística ineficiente, en donde existen retrasos en las entregas, la coordinación es casi nula, no exista una buena planificación con los agentes de carga, lo que provoca que el tiempo de importación se alargue. Por lo que es realmente necesario que para esta empresa se mejore esa planificación logística, mejor cada una de las fases que lleva la importación para que de esa manera los procesos sean ágiles y haya eficiencia en su sistema de la importación.

9.4 Costos Operativos en la Importación

La SENAE (2025), establece que los recursos económicos que necesita una empresa para poder llevar a cabo una importación se reflejan en los costos operativos, entre estos costos se encuentran:

- El costo del transporte del producto, este se realiza en fletes internacionales donde se transporta desde el país de origen hasta el de destino.
- El costo que se realiza por la protección de la carga, esto mediante el pago de seguros para protección en caso de daños, acciones o pérdidas en el traslado.
- El costo de los aranceles, junto con los impuestos, estos son los cobros que realiza el Estado a través de los tributos, con el fin de que se pueda ingresar las mercancías.
- El costo de los honorarios, estos están direccionados al agente de las aduanas, para que este se encarga de gestionar y supervisar todo el procedimiento completo de importación, para que los pasos se cumplan a cabalidad.
- Los costos de cargos portuarios, son los pagados para poder hacer uso de los puertos o de los aeropuertos, así como los gatos que se realizan para poder descargar y manipular los productos.
- Los costos para el almacenamiento, esto se pagan para poder almacenar por un tiempo las mercancías durante todo el procedimiento de la aduana.
- Finalmente, se encuentran los costos a pagar por multas o demoras, esto hace referencia a las penalizaciones que ocurren cuando la carga tiene retrasos en el retiro, así mismo,

se paga cuando hay una devolución tardía de contenedores, y cuando la documentación que se presenta es incorrecta.

Por lo tanto, en el estudio sobre la importación de repuestos eléctricos y accesorios automotrices para Servielectrictruck El-Enano en Ecuador se identificaron que los costos clave del proceso, incluyendo flete internacional, seguro de transporte, aranceles, impuestos, tarifas de agentes de aduana, gastos portuarios, almacenaje y posibles demoras representan puntos críticos negativos, ya que varios de ellos se encuentran elevados debido a ineficiencias logísticas, poca planificación y retrasos en el proceso, lo que incrementa el costo final de las mercancías y reduce la competitividad de la empresa.

9.5 . Documentos

Según, el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador (2020), se presentan los siguientes documentos obligatorios sobre la importación de repuestos eléctricos y accesorios automotrices

- *Factura comercial:* Documento emitido por el proveedor que detalla el valor y características de la mercancía.
- *Lista de empaque:* Indica el contenido de cada bulto, peso y volumen.
- *Conocimiento de embarque:* Prueba del contrato de transporte y titularidad de la carga.
- *Certificado de origen:* Mediante este documento se establece el país que fabricó el producto, para poder aplicar los aranceles.
- *Póliza de seguro:* Este documento es el mismo que se aplica en el pago de seguro mencionado en los costos.
- *Declaración de aduana:* Se realiza la nacionalización de toda la mercancía antes la autoridad.
- *Registro de RUC activo:* A través de este documento se comprueba la existencia legal de la empresa y su autorización para llevar a cabo actividades de importación.
- *Certificados técnicos:* Este documento es solicitado cuando el producto necesita una regulación especial o específica.

Dentro de la empresa Servielectrictruck El-Enano, se deben presentar todos estos documentos debido a que sus productos están relacionados al ámbito electrónico y automotriz, mismos que son enviados al exterior, por lo que es fundamental que lleven a cabo todos estos documentos para poder tener un control completo de la mercancía.

Cuando se realiza la declaración en la aduana, todos los documentos y certificados presentados son el salvoconducto que permite confirmar que todo el proceso de importación ha cumplido con los requisitos necesarios para poder llevar a cabo la importación, lo que evita a las sanciones, evita que exista problemas a nivel legal, junto con, posibles retrasos en la importación, permitiendo que ese proceso se lleve a cabo de forma ordenada y con transparencia.

10. Resultados Obtenidos

A través de la investigación realizada y los métodos que fueron aplicados, se identificó cual es el proceso operativo que la empresa Servielectrictruck sigue para poder realizar las importaciones de cada uno de sus repuestos y accesorios. Los lugares los que la empresa confía como proveedores internacionales de sus productos son Estados Unidos y la región de Asia, mismos que son los encargos de llevar a cabo todo el proceso de carga, junto con, la recopilación de los documentos necesarios. Una vez se llevó el proceso inicial en esos países la mercancía se envía a Ecuador, puede ser tanto en vía marítima como aérea, para cuando se encuentre en el Ecuador se proceda con su nacionalización por parte del agente de aduana, así mismo, para la autorización de levante, que permita que los productos puedan ser llevados hasta la empresa.

Dentro de la investigación se evidenciaron los obstáculos y los problemas a nivel logístico, de la misma manera, se presentaron retrasos por parte de las aduanas, provocando un costo elevado en la importación, entre esas barreras de logísticas se encuentran la falta de coordinación entre los agentes de carga, también se presenta retrasos en el transporte, la planificación es poco eficaz y en los puestos existe gran congestión. Todo el proceso también se ve obstaculizado por los trámites en las aduanas, más cuando existen problemas en los documentos que provocan mayor revisión por ende mayor gasto de tiempo.

Se determinó a través de todo el análisis que la importación que tiene la empresa para todos estos productos electrónicos y automotrices se rige por conjuntos de normas y requisitos técnicos, entre los que se encuentra la presentación de todos los documentos establecidos anteriormente, las facturas comerciales, todo lo referente al embarque, así como la lista de empaque, junto con, controles de los componentes de manera previa. Aunque estas regulaciones tienen como objetivo garantizar la calidad y seguridad de los productos importados, también hacen que el proceso sea más complejo y susceptible a retrasos, especialmente cuando la documentación no se gestiona adecuadamente.

Comentado [JV13]: Centrado

Comentado [JV14]: se evidenciaron

11. Análisis de Resultados

Comentado [JV15]: Centrado

El análisis de los resultados evidencia que el proceso de importación de repuestos eléctricos y accesorios automotrices en Servielectrictruck El-Enano presenta una estructura operativa definida, pero también diversas limitaciones que afectan la eficiencia del proceso. Si bien la empresa se maneja correctamente con proveedores internacionales manteniendo relaciones continuas y certeras, todavía existen retrasos en relación a la consolidación de la carga, de la nacionalización y del transporte, lo que refleja y evidencia que aún existen puntos de mejora en la planificación logística, existen deficiencias con respecto a la coordinación con agentes externos, incrementando así los costos operativos.

Uno de los puntos más importantes es la gestión documental, debido a que, se ha constatado que no hay una correcta consistencia en relación a los documentos, como en el caso de la factura comercial o de los certificados que cumplan con los requisitos, lo que provoca retrasos debido a los controles adicionales. Esto indica que hay una necesidad de reforzar los mecanismos internos para una adecuada revisión y estandarización de documentos. Además, el cumplimiento de las normativas y requisitos técnicos establecidos para repuestos eléctricos implica una carga operativa que la organización aún no ha gestionado eficazmente. Estas reglas protegen la calidad del producto, pero con su desconocimiento o aplicación tardía, hay retrasos e incertidumbres en el proceso de importación. En general, el estudio demuestra un sistema de operación de importación que la empresa implementa con éxito; aun así, existen debilidades logísticas, documentales y regulatorias que obstaculizan la continuidad operativa y la competitividad. Por lo tanto, es imperativo mejorar la planificación logística para un mejor proceso; optimizar la gestión documental, así como anticipar los pasos regulatorios necesarios, para lograr un proceso más eficiente y sostenible.

12. Lecciones y Recomendaciones

Comentado [JV16]: Centrado

1.1. Lecciones aprendidas

Comentado [JV17]: 12.1

- Cuando existe planificación, coordinación y control interno durante todo el proceso de importación, se ve reflejado en la eficacia de la propia importación, por lo que con el análisis de los factores logísticos y operativos se puede evidenciar la importancia de que existan esos tres puntos iniciales. Cuando no existe una buena comunicación con los agentes de carga, cuando hay problemas en la documentación el proceso de importación se retrasa, por lo que se hace necesario que el punto logístico sea organizado a través de la búsqueda de mejorar en costos y demoras.

- La rentabilidad de la empresa también se ve afectado por los costos adicionales en relación a las operaciones y el proceso aduanero. Los gastos que incluyen el almacenamiento, el servicio de agentes aduaneros, los fletes, son factores que sin duda retrasa el procedimiento lo que provoca de forma directa un retraso en poner el producto en la empresa para los clientes. Todo esto reconfirma que cuando el punto logístico de una empresa no es el idóneo, los costos aumentan y no se puede responder al mercado.
- La falta de estrategias logísticas claras limita la eficiencia global de la importación. La empresa depende de varios actores externos y, sin procesos estandarizados ni herramientas de seguimiento, se incrementan los riesgos de errores y gastos innecesarios. La lección principal es que la gestión logística debe ser proactiva, organizada y basada en procesos bien definidos para mejorar los tiempos y reducir costos.

1.2. Recomendaciones

Comentado [JV18]: 12.2

- Se recomienda que se reformulen los procesos de planificación y coordinación para realizar la importación, empleando un calendario que permita llevar un control horario y de carga, de la misma manera, se necesita que se monitoreen los envíos y se fortalezca la comunicación con los agentes de carga y proveedores, con el objetivo de mejorar la logística y las operaciones, buscando la reducción de costos, retrasos y transformar el procedimiento en uno realmente eficaz.
- Es recomendable reestructurar la gestión documental, poniendo énfasis en las revisiones iniciales, junto con, la posible digitalización de los documentos, para poder eliminar costos adicionales. Añadido a esto, se recomienda reorganizar las tarifas logísticas, para poder negociar con los proveedores sobre los costos, junto con, la capacitación de los trabajadores para que las regulaciones aduaneras sean estudiadas y comprendidas a tu totalidad.
- Finalmente, se recomienda la implementación de puntos clave como el nombramiento de agentes logísticos eficientes, junto con, el establecimiento de indicadores de rendimiento, con el objetivo de mejorar toda la gestión y poder ahorrar costos, para así fortalecer la competitividad de la empresa.

13. Preguntas de Reflexión

- ***¿Cuáles son los principales factores logísticos y operativos que afectan la eficiencia del proceso de importación de repuestos eléctricos y accesorios automotrices en la empresa Servielectrictruck El-Enano?***

Los principales factores que afectan la eficiencia del proceso de importación son la limitada planificación en la consolidación de carga que se encuentra relacionada a la limitada comunicación con los agentes de aduanas, la falta de coordinación con agentes de transporte y aduana que hacen que los puertos se saturen, los retrasos en los tiempos de tránsito internacional y la presencia de errores o inconsistencias en la documentación, lo que genera costos adicionales y provocan que la importación de la empresa no tenga competitividad.

- ***¿De qué manera inciden los costos operativos elevados, la capacidad de respuesta y los trámites aduaneros de la empresa frente a la demanda del mercado?***

Cada uno de los puntos mencionados inciden de forma directa a la empresa, lo que provoca una ausencia de respuesta frente a la demanda del mercado. Cuando el costo se eleva la ganancia baja. De la misma manera, todos los requisitos necesarios para cumplir con el procedimiento aduanero provocan que los productos permanezcan en un estado de espera más largo. Todo eso afecta de forma directa a la capacidad de respuesta por parte de la empresa frente a la demanda de mercado, se reduce su competitividad por la falta de abastecimiento de productos.

- ***Para lograr una optimización a nivel logística y para lograr una reducción de costos relacionados a la importancia en la empresa ¿Qué estrategias pueden implementarse?***

Luego de toda la investigación y el análisis, sin duda fortalecer la planificación de la importación es de las estrategias más fuertes para optimizar ese nivel logístico. Se debe mejorar la negociación en relación a los costos logísticos, para que los agentes de carga puedan colaborar con el proceso sin que esto resulte en costos elevados. Se hace necesario como parte de otras estrategias que se digitalicen los registros para poder llegar a una consolidación de los pedidos que en consecuencia reduzca los costos por unidad. Otra estrategia muy importante es el desarrollo de un sistema interno de control de documento, lo que busca establecer proveedores logísticos para que se reduzcan todas esas consecuencias negativas. Finalmente, para que todo el proceso de importación se conozca y se aplique, es de suma importancia realizar una capacitación a los trabajadores de la empresa, que permitan estudiar todas las

normas aduaneras, junto con el proceso de importación, lo que sin duda alguna permitiría una mayor comprensión y aplicación.

10. Fuentes de Información

(INEC)., I. N. (s.f.). *Datos sobre el sector automotor, importaciones, y mercado laboral.*

Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>

AEADE, A. d. (s.f.). Obtenido de <https://www.aeade.net/>

Aguayo. (2025). *Investigación Cuantitativa vs Cualitativa en UX/UI.* Obtenido de

<https://aguayo.co/es/blog-aguayo-experiencia-usuario/investigacion-cuantitativa-vs-cualitativa-en-ux->

[ui/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20cualitativa%20adopta%20un,contextualizada%20de%20los%20temas%20investigados.](https://aguayo.co/es/blog-aguayo-experiencia-usuario/investigacion-cuantitativa-vs-cualitativa-en-ux-)

Angel, R. (2022). *TIPO DE INVESTIGACIÓN.* Obtenido de TIPO DE INVESTIGACIÓN:

<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0083956/fase02.pdf>

Anuario. (2021). *El sector automotriz en Ecuador es uno de los principales motores del*

crecimiento económico, al aportar USD 1.432 millones al fisco y generar más de 155 mil empleos. Dentro de este, el subsector de autopartes representa el 60 % de las empresas, lo que evi. Obtenido de <https://www.aeade.net/wp-content/uploads/2022/03/Anuario-Aeade-2021.pdf>

Centre, I. T. (s.f.). *ITC – Trade Map.* Obtenido de <https://www.trademap.org/Index.aspx>

Ecuador, A. d. (19 de 01 de 2019). *32% del parque automotor del Ecuador tiene más de 12*

años. Obtenido de 32% del parque automotor del Ecuador tiene más de 12 años: <https://www.elcomercio.com/actualidad/impuesto-verde-vehiculos-matriculacion-protestas/>

Ecuador, S. N. (2020). *SENAE - Requisitos para la importacion de prendas de vestir y*

accesorios. Obtenido de SENAE - Requisitos para la importacion de prendas de vestir y accesorios: <https://www.aduana.gob.ec/>

Escamilla, M. D. (s.f.). *Sistema de universidad virtual.* Obtenido de

https://www.uaeh.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf

- Garcel, F. A. (2019). *TIPOS DE INVESTIGACION - Academia*. Obtenido de TIPOS DE INVESTIGACION - Academia: https://www.academia.edu/18122652/TIPOS_DE_INVESTIGACION
- GmbH, S. S. (2025). *ATLA.ti*. Obtenido de <https://atlasti.com/es/research-hub/investigacion-descriptiva#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20investigaci%C3%B3n%20descriptiva,descripci%C3%B3n%20detallada%20de%20la%20situaci%C3%B3n>.
- Jordan, J. (2024). *Grupo Jordan*. Obtenido de <https://www.electricjordan.com/cual-es-la-situacion-de-los-repuestos-de-autos-en-ecuador/>
- Matos, A. (2019). *Investigación Bibliográfica: Definición, Tipos, Técnicas*. Obtenido de Investigación Bibliográfica: Definición, Tipos, Técnicas: <file:///C:/Users/emeca/Downloads/Investigaci%C3%B3n%20Bibliogr%C3%A1fica.pdf>
- Meybol, B. (2024). *ANÁLISIS DEL PROCESO DE IMPORTACIÓN DE REPUESTOS AUTOMOTRICES Y SU REPERCUSIÓN EN LOS COSTOS OPERACIONALES EN LA EMPRESA MEGATALLERES “EL COCHE ROJO” EN EL CANTÓN CAYAMBE*. Obtenido de ANÁLISIS DEL PROCESO DE IMPORTACIÓN DE REPUESTOS AUTOMOTRICES Y SU REPERCUSIÓN EN LOS COSTOS OPERACIONALES EN LA EMPRESA MEGATALLERES “EL COCHE ROJO” EN EL CANTÓN CAYAMBE: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1799/1/PROCESO%20DE%20IMPORTACI%C3%93N%20DE%20REPUESTOS-%20MEYBOL%20VINUEZA%20TESIS.docx%20actual.pdf>
- Ortega, C. (2025). *QuestionPro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/analisis-de-contenido/>
- Pinto, P.-V. y. (2022). *Métodos narrativos en investigación social*. Obtenido de Métodos narrativos en investigación social : <file:///C:/Users/emeca/Downloads/Dialnet-MetodosNarrativosEnInvestigacionSocialYEducativa-8822437.pdf>
- Rodrigo Sampieri, C. C., & Lucio, L. (2019). *Metodologías de la investigación*. Mexico D.F: Mac Graw Hill.

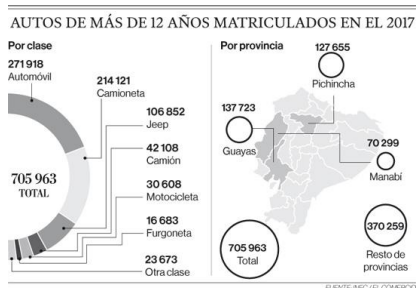
Roldan, J. (11 de 07 de 2023). *¿Qué es la logística internacional?* Obtenido de ¿Qué es la logística internacional?: <https://www.mecalux.es/blog/logistica-internacional>

Scabarrozzi, L. R. (2025). *¿Que es la importacion?* Obtenido de ¿Que es la importacion?: <https://es.scribd.com/document/385499996/Que-Es-La-Importacion>

SENAE, S. N. (2025). *Información sobre normativa de importaciones*. Obtenido de <https://www.aduana.gob.ec/>

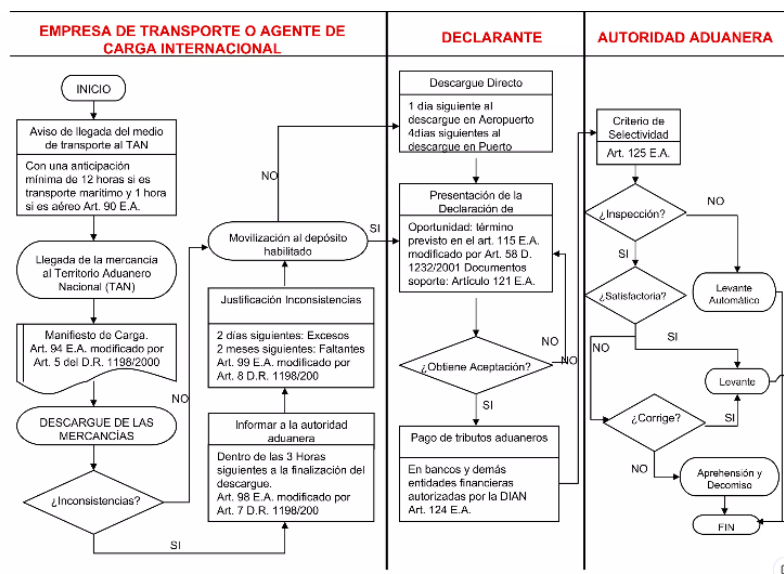
11. Anexos

Ilustración 1: Autos de más de 12 años matriculados



Fuente: (Ecuador A. d., 2019)
Elaboración Propia

Ilustración 2: Proceso de Importaciones



Fuente: (Flujograma proceso de importacion, 2025)
Elaboración propia