



**Uleam**

UNIVERSIDAD LAICA  
ELOY ALFARO DE MANABÍ

**UNIVERSIDAD LAICA  
ELOY ALFARO DE MANABÍ**

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

**CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN COMERCIO EXTERIOR**

**TEMA:**

**“IMPORTANCIA DE LOS COURIER PARA LA IMPORTACIÓN DE LAS  
MICROEMPRESAS ECUATORIANAS: ANÁLISIS DE CASO COURIER RA”**

**ELABORADO POR:**

**PANEZO VILELA DIANA YADIRA**

**TUTOR:**

**DRA. MARJORIE CALDERÓN ZAMORA, PhD**

**MANTA – ECUADOR**

**2024**



**Uleam**

UNIVERSIDAD LAICA  
ELOY ALFARO DE MANABÍ

**UNIVERSIDAD LAICA  
ELOY ALFARO DE MANABÍ**

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

**CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN COMERCIO EXTERIOR**

**TEMA:**

**“IMPORTANCIA DE LOS COURIER PARA LA IMPORTACIÓN DE LAS  
MICROEMPRESAS ECUATORIANAS: ANÁLISIS DE CASO COURIER RA”**

**ELABORADO POR:**

**PANEZO VILELA DIANA YADIRA**

**TUTOR:**

**DRA. MARJORIE CALDERÓN ZAMORA, PhD**

**MANTA – ECUADOR**

**2024**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **Panezo Vilela Diana Yadira,**

### DECLARO QUE:

El contenido en el presente Trabajo de Titulación, **“Importancia de los Courier para la importación de las microempresas ecuatorianas: Análisis de caso Courier RA”** 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 de la autora, datos que no pueden ser modificados sin la debida autorización.

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

Manta, 31 de Julio del 2024



---

Diana Yadira Panezo Vilela  
CI: 131394303-5

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contable y Comercio 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 **PANEZO VILELA DIANA YADIRA**, legalmente matriculado en la carrera de Comercio Exterior, período académico **2024 (1)**, cumpliendo el total de 320 horas, cuyo tema de Análisis de Caso es **"Importancia de los Courier para la importación de las microempresas ecuatorianas: Análisis de caso Courier RA"**

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, 24 de julio del 2024

Lo certifico,



Ing. Marjorie Calderón Zamora, PhD  
**Docente Tutora**  
**Área: Comercio Exterior**

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicarle este trabajo de manera especial a Dios, por darme sabiduría, entendimiento, perseverancia y por reconformarme en los momentos difíciles para seguir adelante y alcanzar mi meta.

De manera especial este trabajo va dedicado a mi hijo Miguel Alexander por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme, también a mi pareja por ser un apoyo incondicional. A mis padres por ser mi pilar fundamental en todo lo que soy, por inculcarme grandes valores que me han acompañado en todos los aspectos de mi vida, por su gran apoyo y sacrificio.

*Panezo Vilela Diana Yadira*

## **RECONOCIMIENTO**

Reconozco y agradezco el apoyo brindado en este camino...

A mis padres y abuelos Rosa y Martin por su apoyo incondicional que desde el día uno fueron mi inspiración y fortaleza.

A mi tutora Dra. Marjorie Calderón mi agradecimiento sincero por su guía y apoyo. Siempre estuvo dispuesta a escuchar, brindar consejos valiosos y compartir su experiencia conmigo. Estaré siempre agradecido por su dedicación y compromiso con mi educación.

*Panezo Vilela Diana Yadira*

## ÍNDICE

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	I
DEDICATORIA.....	III
RECONOCIMIENTO.....	IV
RESUMEN .....	VI
1. Introducción .....	1
2. Antecedentes .....	1
3. Definición del problema .....	2
3.1. Delimitación.....	2
3.2. Planteamiento.....	2
3.3. Preguntas.....	3
4. Preguntas de Reflexión .....	3
5. Justificación y propósito .....	4
6. Objetivos.....	4
6.1. General.....	4
6.2. Específicos .....	4
7. Idea a defender.....	5
8. Unidades de análisis.....	5
9. Metodología .....	5
10. Marco conceptual.....	7
10.1. Definición y rol de los Courier .....	7
10.2. Servicios que ofrecen los Courier en el comercio exterior para las microempresas ecuatorianas .....	7
10.3. Importancia del comercio exterior para Ecuador y las microempresas .....	7
10.4. Courier que operan en Ecuador.....	8
10.5. RA Courier .....	8
10.6. Definición de Courier .....	8
10.7. Definición de microempresa .....	8
10.8. Análisis .....	8
11. Resultados Obtenidos.....	9

12.	Análisis de Resultados .....	9
13.	Lecciones y Recomendaciones .....	10
13.1.	Lecciones .....	10
13.2.	Recomendaciones .....	11
14.	Fuentes de información.....	12
15.	Anexos.....	14



## RESUMEN

La investigación se centra en la importancia de los Courier para las microempresas ecuatorianas en el contexto del comercio internacional. Se identifica un problema creciente relacionado con el aumento de falsos Courier que operan de manera informal, lo que genera riesgos como la pérdida de mercancías y evasión de impuestos. Este fenómeno impacta negativamente en la eficiencia de los Courier autorizados y en el presupuesto estatal. El objetivo principal es evaluar cómo los Courier, como Courier RA, benefician a las microempresas al mejorar su acceso a mercados internacionales y reducir costos. La metodología emplea técnicas descriptivas, correlacionales y explicativas, combinando investigación cualitativa y cuantitativa. La investigación propone medidas para optimizar la eficiencia de los Courier y destaca la relevancia de estos servicios en la competitividad y el desarrollo de las microempresas ecuatorianas, enfatizando la necesidad de elegir Courier autorizados y regulados para asegurar la integridad de los procesos logísticos.

**Palabras clave:** Courier, Microempresas, Mercancías, Impuestos

## SUMMARY

The research focuses on the importance of Couriers for Ecuadorian microbusinesses in the context of international trade. A growing problem is identified related to the increase in fake Couriers that operate informally, which generates risks such as loss of merchandise and tax evasion. This phenomenon negatively impacts the efficiency of authorized Couriers and the state budget. The main objective is to evaluate how Couriers, such as Courier RA, benefit microbusinesses by improving their access to international markets and reducing costs. The methodology uses descriptive, correlational and explanatory techniques, combining qualitative and quantitative research. The research proposes measures to optimize the efficiency of Couriers and highlights the relevance of these services in the competitiveness and development of Ecuadorian microenterprises, emphasizing the need to choose authorized and regulated Couriers to ensure the integrity of logistics processes.

**Keywords:** Courier, Microenterprises, Goods, Taxes

## **1. Introducción**

En el mundo actual, donde el comercio internacional es cada vez más común, la importación de productos de otros países es una necesidad para muchas empresas y personas. A la hora de importar, es importante elegir el medio de transporte adecuado para que los productos lleguen de manera segura y eficiente. Una de las opciones más populares en Ecuador es la importación por Courier. El Courier es un servicio de envío de paquetes puerta a puerta que se ofrece en todo el mundo, principalmente desde USA y China. Es un método de envío muy popular para importar productos a nivel individual o empresarial, debido a las numerosas ventajas que ofrece.

En Ecuador, la proliferación de empresas de Courier ha desempeñado un papel crucial al facilitar a los consumidores la adquisición de artículos provenientes del extranjero. En este contexto, se ha observado un notorio incremento en las importaciones realizadas por microempresas a través de servicios de Courier en los últimos años. A pesar de la comodidad que ofrecen las compras a través de estas empresas, tanto los Courier como las microempresas deben cumplir con las regulaciones establecidas por la aduana ecuatoriana al realizar importaciones. Por ende, resulta imperativo que los microempresarios estén familiarizados con la clasificación de envíos y comprendan las especificidades asociadas a cada categoría.

En este contexto, se presenta un análisis centrado en la empresa de Courier RA, con sede en la ciudad de Manta, con el propósito de examinar detalladamente cómo este servicio impacta en las operaciones de las microempresas. Este estudio no solo aborda la logística operativa de Courier RA, sino que también explora la relevancia de que los microempresarios comprendan las dinámicas aduaneras y las clasificaciones de envíos. Al hacerlo, se busca proporcionar a los lectores una perspectiva más amplia sobre la importancia estratégica de los Courier para las microempresas en el contexto actual. La elección específica de la empresa de Courier de la ciudad de Manta como caso de estudio se justifica por su representatividad en el panorama local, lo que permite reflexionar sobre las estrategias adoptadas para comercializar bienes y consolidarse en el mercado.

## **2. Antecedentes**

(Barrera Sarmiento & Lazo Montalvan, 2010) revelan en su investigación que los Courier, al igual que otras empresas de productos y servicios, surgen con el propósito de satisfacer las necesidades de la sociedad a cambio de una compensación que retribuya la inversión o riesgo asumido por los inversionistas. Estas empresas se consideran negocios de doble dirección,

razón por la cual son objeto de un régimen especial por parte de la aduana, el cual se basa en una restricción relacionada con el peso y el costo para evitar la imposición de impuestos. Este régimen establece un límite de 4 kg y \$400,00 dólares, siempre y cuando la importación sea destinada para uso personal; de lo contrario, se registrará según la categoría correspondiente.

Es crucial tener en cuenta que la naturaleza del régimen especial o de excepción aplicado a los Courier implica formalidades simplificadas y un despacho ágil, siempre y cuando la carga llegue cumpliendo con los requisitos establecidos y en condiciones normales que respalden este tratamiento. Los Courier se destacan por su rapidez en la entrega, la seguridad proporcionada, la eficiencia logística para garantizar tiempos mínimos de espera, así como por la especialización y personalización del servicio. (Vera González & Venegas Pérez, 2021)

### **3. Definición del problema**

#### **3.1. Delimitación**

**Tema macro:** Importancia de los Courier

**Delimitación:** Importaciones de mercancías

**Problemática:** Aumento de falsos Courier

#### **3.2. Planteamiento**

Tomando en cuenta el crecimiento de mercancías que ingresan al país del exterior, muchos Courier ofrecen mayor velocidad de envíos, pero por la gran demanda de las importaciones el tiempo de llegada de los paquetes es mayor al tiempo de lo ofertado.

Por estos motivos hay personas que ofrecen en redes sociales espacios en las maletas promocionándose como Courier para traer las mercancías. Esto representa riesgos para los usuarios en caso de pérdidas o mal manejo de mercancías, ya que no cuentan con el seguro obligatorio que deben ofrecer los Courier.

Muchas personas no se informan bien, sin saber que es algo ilícito lo hacen para ganar algo de dinero, pero esto tiene un gran efecto sobre las importaciones ya que es difícil el control de dichas mercancías que van ingresando al país la cual pueden estar involucradas en temas de contrabando por aeropuertos. En algunos casos pueden llegar a mover entre 2.000 y 3.000 kilos mensuales.

Estos viajeros causan un gran impacto en el presupuesto general del estado ya que evitan realizar declaraciones de impuestos de los productos que ingresan excediendo las cantidades

previstas por la aduana, haciéndolas pasar para uso personal pero que su finalidad es comercializarlas.

### **3.3. Preguntas**

- ¿Qué acciones deben tomarse para evitar el ingreso ilegal de mercancías al país?
- ¿En qué medida afectan a los Courier los negocios informales que se dedican a transportar mercancías?
- ¿En que beneficia la contratación de un Courier a las microempresas?
- ¿Qué aspectos deben considerar las microempresas a la hora de contratar un Courier?

## **4. Preguntas de Reflexión**

### **¿Qué acciones deben tomarse para evitar el ingreso ilegal de mercancías al país?**

Es importante destacar que la lucha contra el ingreso ilegal de mercancías es un desafío continuo que requiere un compromiso constante y la colaboración de todos los sectores de la sociedad. La implementación efectiva de las medidas descritas anteriormente puede contribuir significativamente a reducir el contrabando y proteger la economía, la seguridad y el bienestar del país.

### **¿En qué medida afectan a los Courier los negocios informales que se dedican a transportar mercancías?**

La venta de espacio en maletas por parte de individuos no autorizados representa una amenaza multifacética para los Courier autorizados, poniendo en peligro su reputación, seguridad, base de clientes y viabilidad financiera. Es fundamental que las partes interesadas de la industria, incluidos los Courier autorizados, las agencias gubernamentales y los organismos de protección al consumidor, colaboren para abordar este problema y salvaguardar la integridad de la industria de mensajería.

### **¿En que beneficia la contratación de un Courier a las microempresas?**

La contratación de un servicio de mensajería puede ser una decisión estratégica muy beneficiosa para las microempresas, permitiéndoles mejorar su eficiencia, ampliar su alcance de mercado, optimizar costos, mejorar la experiencia del cliente y contar con mayor seguridad para sus envíos.

## **¿Qué aspectos deben considerar las microempresas a la hora de contratar un Courier?**

El contratar un servicio de mensajería, las microempresas deben considerar diversos aspectos para garantizar una experiencia positiva y beneficiosa para su negocio. A continuación, se detallan algunos de los puntos clave para tener en cuenta:

- Definir las necesidades de envío
- Seleccionar el tipo de servicio adecuado
- Comparar precios y tarifas
- Verificar la confiabilidad y experiencia del Courier
- Establecer una buena relación de comunicación

## **5. Justificación y propósito**

La presente investigación tiene como propósito dar a conocer la importancia de los Courier en la actualidad, ya que debido al aumento de las importaciones y lo más fácil es utilizar una empresa de esta a la hora de realizar alguna compra en el exterior y hacer posible que dicho producto te llegue a la puerta de tu casa, es fascinante. Así el presente trabajo permitirá mostrar el cambio que surgió en la sociedad a raíz de restricciones por la pandemia en el 2020 y como las personas se han ido adaptando al uso de la tecnología para los emprendimientos online que han surgido hoy en día, profundizando el servicio que ofrecen los Courier y cuál es la importancia de estas empresas en los emprendimientos ecuatorianos

Un beneficio que proporcionan estas empresas son las acciones de seguridad que deben cumplir para su funcionamiento de forma que se aseguren de que el paquete se entregue a la persona correcta, es por eso por lo que dichas empresas solicitan información del destinatario, así también se aseguran de que productos frágiles no sufran daños durante el transporte.

## **6. Objetivos**

### **6.1. General**

Considerar la importancia de los Courier para el desarrollo de las microempresas ecuatorianas, tomando como caso de estudio a Courier RA.

### **6.2. Específicos**

- Describir los servicios que ofrecen los Courier a las microempresas ecuatorianas.

- Analizar la importancia de los Courier para el desarrollo de las microempresas ecuatorianas.
- Evaluar el desempeño de Courier RA en la prestación de servicios a microempresas ecuatorianas.
- Proponer recomendaciones para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios de Courier para microempresas ecuatorianas.

## 7. Idea a defender

Los Courier son una herramienta fundamental para el desarrollo de las microempresas ecuatorianas, ya que les permiten acceder a nuevos mercados y productos, reducir costos, tiempos de importación, y mejorar su competitividad.

## 8. Unidades de análisis

**Objeto de estudio:** Microempresas ecuatorianas que importan a través de Courier

**Unidad de análisis:**

- Courier que operan en Ecuador.
- Clientes de Courier RA.
- Empleados de Courier RA

## 9. Metodología

La metodología que sea aplicará para el estudio considera los objetivos del y las unidades de análisis.

Los tipos de investigación apropiados son:

Descriptiva, se utiliza para describir las características de las microempresas que importan a través de Courier, así como sus experiencias con los servicios de Courier.

Correlacional se utiliza para examinar la relación entre los servicios de Courier y las características de las microempresas, o entre los servicios de Courier y el impacto en las microempresas.

Explicativa se utiliza para explicar la causa de un fenómeno. Se explica el por qué los servicios de Courier son importantes para las microempresas ecuatorianas.

La investigación cualitativa para comprender las experiencias de las microempresas con los servicios de Courier, o las percepciones de los empleados de Courier sobre su trabajo.

La investigación cuantitativa para recopilar información sobre las características de las microempresas, los servicios de Courier, y el impacto de los servicios de Courier.

### Métodos de investigación

La combinación de diferentes métodos puede ayudar a obtener una visión más completa del tema de estudio. Entre los métodos e instrumentos de investigación que se pueden utilizar para el estudio se consideran los siguientes:

**Encuestas:** Las encuestas son una herramienta útil para recopilar información de un gran número de personas. Se pueden utilizar para recopilar información sobre las características de las microempresas que importan a través de Courier, así como sobre sus experiencias con los servicios de Courier.

**Entrevistas:** Las entrevistas son una herramienta útil para recopilar información más detallada de un número menor de personas. Se pueden utilizar para recopilar información sobre los servicios que ofrecen los Courier, los costos de los servicios de Courier, y el impacto de los servicios de Courier en las microempresas.

**Análisis de datos secundarios:** Los datos secundarios son datos que ya han sido recopilados por otras personas. Se pueden utilizar para recopilar información sobre el sector de la importación, el mercado de Courier, y las políticas gubernamentales que afectan a la importación.

**Análisis de caso:** El análisis de caso es una metodología que se utiliza para estudiar un fenómeno en profundidad. Se puede utilizar para estudiar el desempeño de Courier RA, así como las experiencias de los clientes y empleados de Courier RA.

La combinación de diferentes metodologías puede ayudar a obtener una visión más completa del tema de estudio. Por ejemplo, se podría realizar una encuesta para recopilar información de un gran número de microempresas, y luego realizar entrevistas con un grupo de microempresas para obtener información más detallada. También se podría realizar un análisis de datos secundarios para contextualizar la información recopilada a través de las encuestas y las entrevistas.

## **10. Marco conceptual**

### **10.1. Definición y rol de los Courier**

Los Courier son empresas que se dedican al transporte de mercancías de un lugar a otro, generalmente a nivel internacional. Se caracterizan por ofrecer un servicio rápido, seguro y confiable, utilizando diferentes medios de transporte como aviones, barcos y camiones. Los Courier se han convertido en actores clave en la cadena de suministro global, facilitando el comercio internacional y conectando a empresas de todo el mundo. (Raquel, s.f.)

### **10.2. Servicios que ofrecen los Courier en el comercio exterior para las microempresas ecuatorianas**

En el caso del comercio exterior de las microempresas ecuatorianas, los Courier juegan un papel fundamental al ofrecer una serie de servicios que facilitan la exportación e importación de productos. Estos servicios incluyen:

**Recolección y entrega de mercancías:** Los Courier se encargan de recoger la mercancía en la dirección del exportador y entregarla en la dirección del importador.

**Trámites aduaneros:** Los Courier pueden gestionar los trámites aduaneros necesarios para la exportación e importación de mercancías, lo que representa un gran ahorro de tiempo y esfuerzo para las microempresas.

**Seguimiento y rastreo de envíos:** Los Courier ofrecen sistemas de seguimiento y rastreo que permiten a las microempresas conocer en todo momento la ubicación de sus mercancías.

**Asesoramiento en comercio exterior:** Los Courier pueden brindar asesoría a las microempresas en materia de comercio exterior, ayudándolas a comprender los requisitos legales y aduaneros para exportar e importar productos. (Organization, s.f.)

### **10.3. Importancia del comercio exterior para Ecuador y las microempresas**

El comercio exterior ha sido un pilar fundamental para el desarrollo económico de Ecuador. En este contexto, las microempresas han desempeñado un papel cada vez más importante, diversificando la oferta exportable y generando nuevas oportunidades de negocio. Sin embargo, el acceso al mercado internacional para las microempresas ecuatorianas presenta diversos desafíos, como la complejidad de los trámites aduaneros, los altos costos logísticos y la falta de experiencia en comercio exterior (Revista de logística, s.f.)



#### **10.4. Courier que operan en Ecuador**

Hay 93 Courier autorizados por Aduana para operar en Ecuador, por lo que, aquellas marcas o negocios que no están en el catastro no pueden traer paquetes vía aérea. Los Courier son empresas que prestan servicios de transporte internacional por vía aérea, que tienen su propio régimen aduanero. (Ecuador, Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2024)

#### **10.5. RA Courier**

Es una empresa de logística, transporte y almacenamiento de carga que ofrece servicios de envío puerta a puerta en todo el territorio ecuatoriano brindando soluciones logísticas de carga. (RA Courier, s.f.)

#### **10.6. Definición de Courier**

Es el envío de paquetes y/o bultos a través del Operador Público del Servicio Postal Oficial del Ecuador o de una Empresa Courier, cuyo valor no exceda del límite que se establece en el Reglamento y que serán despachados mediante formalidades simplificadas, conforme los procedimientos que establezca la Aduana del Ecuador (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2024)

#### **10.7. Definición de microempresa**

La microempresa o pequeñas empresas según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe es un tipo de organización que tiene dimensiones reducidas frente a otro tipo de empresas. Por ello, tienen una cantidad de empleados y un volumen de facturación menor que las medianas y grandes empresas.

Su estructura de gestión es generalmente sencilla y menos formal en comparación con las empresas más grandes. A menudo, el propietario o un pequeño equipo de gestores toman las decisiones operativas y estratégicas. (Quickbook, 2022)

#### **10.8. Análisis**

Los Courier son actores clave en la cadena de suministro global, especialmente para las microempresas ecuatorianas. Ofrecen soluciones que facilitan el comercio internacional y ayudan a superar muchos de los desafíos asociados con la exportación e importación de mercancías. Su papel es esencial para el crecimiento y la competitividad de las pequeñas y medianas empresas en el mercado global. La cual son aliados estratégicos para las microempresas ecuatorianas que participan en el comercio exterior, ofreciendo soluciones integrales que van más allá de la simple entrega de mercancías y abarcando aspectos cruciales de la logística y el cumplimiento regulatorio.

El comercio exterior ha sido un pilar fundamental para el desarrollo económico de Ecuador y donde las microempresas han jugado un papel creciente en diversificar la oferta exportable y generar nuevas oportunidades de negocio, es esencial que las microempresas y los Courier colaboren estrechamente, adoptando medidas que optimicen los procesos logísticos, mejoren la seguridad y fomenten el uso de servicios regulados.

## **11. Resultados Obtenidos**

En la entrevista realizada al Sr. Ramiro Andrade, representante de Courier RA en Manta, se pudo constatar que la empresa ofrece una amplia gama de servicios logísticos, incluyendo transporte, almacenamiento y el servicio completo de courier. Con cuatro años de experiencia en el mercado ecuatoriano, Courier RA ha logrado posicionarse gracias a su capacidad de adaptarse a las necesidades de las microempresas, a las cuales ofrece tarifas preferenciales y condiciones flexibles.

Uno de los principales desafíos identificados por el Sr. Andrade es la constante evolución de la normativa aduanera. Courier RA ha implementado un sistema de seguimiento y análisis de los cambios regulatorios para garantizar que sus operaciones se ajusten siempre a la ley. Además, la empresa utiliza matrices de datos históricos para evaluar la satisfacción del cliente y realizar mejoras continuas en sus servicios.

Sin embargo, el Sr. Andrade destacó la necesidad de contar con un marco regulatorio más favorable para las importaciones, que permita reducir los costos y agilizar los procesos. Según el entrevistado, esto sería fundamental para fomentar el crecimiento de las microempresas y fortalecer la competitividad del sector.

## **12. Análisis de Resultados**

Teniendo en cuenta los resultados expuestos, Courier RA está en una posición interesante y estratégica dentro del mercado ecuatoriano, parece estar bien posicionada para aprovechar su experiencia y red familiar, pero debe seguir adaptándose a un mercado regulado y sensible para mantener su crecimiento y competitividad.

La decisión de entrar en el mercado ecuatoriano fue impulsada por una percepción de oportunidad. Esto muestra una estrategia bien pensada para aprovechar la experiencia y recursos familiares en un nuevo mercado con potencial de crecimiento.

Courier RA ofrece servicios de logística, transporte y almacenamiento de carga, además de un servicio completo de Courier. Esto indica una propuesta de valor integral que puede atraer a diferentes tipos de clientes al cubrir múltiples necesidades logísticas bajo un mismo techo.

El mercado ecuatoriano es descrito como "delicado" y "susceptible", lo que podría indicar una alta sensibilidad a cambios en políticas y regulaciones, así como a fluctuaciones económicas. Courier RA debe estar preparada para adaptarse a estos cambios para mantener la competitividad.

Con los resultados obtenidos de la entrevista se puede inferir que los servicios de Courier son importantes para el crecimiento de los microempresarios ecuatorianos ya que ayuda con la economía del país como es la oferta de precios para microempresas es una estrategia positiva para captar a pequeños negocios que pueden ser sensibles a los costos. Esta segmentación puede ayudar a expandir la base de clientes y fomentar el crecimiento del mercado.

Además, se destaca la experiencia familiar en el sector, la red de contactos internacional y la capacidad de adaptación a los cambios del mercado. Sin embargo, es importante considerar posibles debilidades como la dependencia de un mercado relativamente pequeño, la competencia de empresas más grandes y la complejidad de operar en un entorno regulatorio cambiante.

## **13. Lecciones y Recomendaciones**

### **13.1. Lecciones**

Los Courier son esenciales para las microempresas ecuatorianas en el comercio exterior, facilitando procesos logísticos complejos y garantizando la entrega rápida y segura de mercancías.

Más allá de la logística, los Courier actúan como socios estratégicos para las microempresas, ayudándolas a acceder a nuevos mercados y a expandir sus operaciones. Al reducir los costos logísticos y simplificar los procesos, los Courier permiten a las microempresas invertir más en el desarrollo de sus productos y servicios

Además de transportar mercancías, los Courier ofrecen servicios adicionales cruciales como gestión de trámites aduaneros, seguimiento y rastreo de envíos, y asesoramiento en comercio exterior, que son vitales para el éxito de las microempresas en mercados internacionales.

Las microempresas enfrentan numerosos desafíos en el comercio exterior, incluyendo la complejidad de los trámites aduaneros, altos costos logísticos y falta de experiencia. La asociación con Courier puede mitigar muchos de estos problemas.

Las plataformas digitales pueden facilitar la conexión entre los Courier y las microempresas, agilizando los procesos y reduciendo costos.

Los negocios informales que se dedican al transporte de mercancías representan una amenaza para los Courier autorizados y para las microempresas que dependen de servicios confiables y regulados.

Un marco regulatorio claro y transparente es fundamental para garantizar la competencia leal y proteger a los consumidores. La colaboración entre el sector público y privado es clave para combatir el contrabando y la competencia desleal.

El creciente comercio electrónico en Ecuador representa una gran oportunidad para expandir los servicios. Además, la diversificación de la oferta de servicios (por ejemplo, incluyendo seguros para las mercancías) podría generar mayores ingresos.

### **13.2. Recomendaciones**

Para impulsar el crecimiento del comercio exterior de las microempresas ecuatorianas y fortalecer el sector logístico, se proponen las siguientes recomendaciones:

- Implementar sistemas automatizados y tecnológicos que permitan trabajar en conjunto con las autoridades aduaneras para agilizar los trámites, reducir costos y optimizar las operaciones, mejorar la eficiencia y brindar una mejor experiencia al cliente.
- Establecer alianzas entre microempresas, empresas de courier y el gobierno para mejorar la coordinación y el flujo de información.
- Ofrecer programas de capacitación en comercio exterior para que las microempresas adquieran las herramientas necesarias para operar en el mercado internacional.
- Implementar sistemas de seguimiento y rastreo de envíos, garantizar la seguridad de las mercancías y ofrecer servicios personalizados.
- Desarrollar nuevos servicios logísticos adaptados a las necesidades de las microempresas, como soluciones personalizadas y seguimiento en tiempo real.

Los Courier desempeñan un papel fundamental en el desarrollo del comercio exterior de Ecuador, especialmente para las microempresas. Al ofrecer servicios especializados y adaptados a las necesidades de este sector, los Courier contribuyen a la generación de empleo, al crecimiento económico y a la integración del país en la economía global. Sin embargo, es necesario un esfuerzo conjunto entre el sector público, el privado y las organizaciones de la sociedad civil para crear un entorno favorable que permita a las microempresas aprovechar al máximo las oportunidades que ofrece el comercio internacional.

#### **14. Fuentes de información**

Barrera Sarmiento , F. L., & Lazo Montalvan, M. A. (2010). *Evaluación para la creación de un Courier en la provincia del Azuay 2010*.

Canales, M. (2021). *Expreso*. Obtenido de Expreso: <https://www.expreso.ec/actualidad/economia/boom-envios-courier-clientes-locales-migrantes-123449.html>

Courier, R. (s.f.). *RA Courier*. Obtenido de RA Courier: <https://www.instagram.com/racourier2021/>

Ecuador, S. N. (05 de 2024). *Servicio Nacional de Aduana del Ecuador*. Obtenido de Servicio Nacional de Aduana del Ecuador: <https://www.aduana.gob.ec/servicio-al-ciudadano/envios-courier-postal/>

Ecuador, S. N. (17 de 05 de 2024). *Servicio Nacional de Aduana del Ecuador*. Obtenido de Servicio Nacional de Aduana del Ecuador: <https://www.aduana.gob.ec/wp-content/uploads/2024/05/LISTADO-WEB-COURIER-EMPRESA-COURIER-1.pdf>

Ecuavisa. (15 de octubre de 2020). *Negocio del courier ofrecido po personas naturales*. Obtenido de Ecuavisa: <https://www.ecuavisa.com/noticias/ecuador/negocio-del-courier-ofrecido-personas-naturales-HFEC651116>

El universo. (06 de 02 de 2022). *El universo*. Obtenido de El universo: <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/compras-desde-casa-y-eliminacion-de-tarifa-para-importar-paquetes-alientan-el-crecimiento-de-los-ingresos-de-los-couriers-en-ecuador-nota/>

- Encarnación Espinoza, W., & Anguisaca Guerrero, V. N. (2015). *Proyecto de factibilidad para implementación de una empresa de servicios de mensajería (courier) para el cantón Cuyabeno, provincia de Sucumbíos*. Loja.
- Enrique Pesantes / EL COMERCIO. (05 de 11 de 2020). *El comercio*. Obtenido de El comercio: <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/couriers-informales-negocio-senae-controles.html>
- Gómez, C., Hernández , L., & Pérez, J. (2021). *The Challenges Faced by Microenterprises in Importing Goods Through Couriers in Ecuador*.
- Organization, W. C. (s.f.). *Yo importo*. Obtenido de <https://yoimporto.ec/courier/>
- Pérez , J., López, M., & García, J. (2023). *The Role of Couriers in the Importation of Goods by Microenterprises in Ecuador*.
- Quickbook. (16 de junio de 2022). *Que es una microempresa, característica y ejemplos en latinoamerica*. Obtenido de Intuit quickbook: <https://quickbooks.intuit.com/global/resources/es/controla-tu-negocio/que-es-microempresa/>
- Raquel, P. (s.f.). *Hedyla*. Obtenido de Hedyla: <https://hedyla.com/que-es-un-courier/>
- Revista de logistica. (s.f.). *revista de logistica.com*. Obtenido de revista de logistica.com: <http://ww1.revistadelogistica.com/courier-suministro-global.?usid=25&utid=7229062084>
- Rodríguez Antonio, Sánchez , P., & Fernández, L. (2022). *The Impact of Courier Services on the Competitiveness of Microenterprises in Ecuador*.
- Tapia, E. (20 de 09 de 2023). *Primicias*. Obtenido de Primicias: <https://www.primicias.ec/noticias/economia/aduana-cupos-maletas-contrabando-aeropuertos/>
- Tiyana, G. P. (2020). *Análisis de las reformas al sistema de importación mensajería acelerada o Courier categoría 4x4 y su impacto financiero en el sector textil periodo 2014 - 2018*. Guayaquil.

Vera González, B. E., & Venegas Pérez, A. E. (2021). *Análisis de la recaudación de tributos al comercio exterior en servicios de Courier*. Universidad de Guayaquil: Facultad de Ciencias Administrativas.

## 15. Anexos

### *Ilustración 1. Logo y eslogan de RA Courier*



puedes comprar:

- Sin limites
- Sin fechas
- Sin riesgos

Tomado de (RA Courier, s.f.)

*Ilustración 2. Publicidad de RA Courier*

racourier2021

**RA Courier**

*Trac tus compras desde*

 *y* 

**6.50**

*per libra para todo Manabi*

- Consolidación de carga
- Transporte USA - UIO
- Bodega propia en Miami
- Traslado Quito - Manta
- Vuelos semanales
- Envios a todo Manabí

Contactanos :

 0985851543      racourier2021 



Tomado de (RA Courier, s.f.)

*Ilustración 3. Carga en la bodega de Miami*



Tomado de (RA Courier, s.f.)



### *Ilustración 6. Preguntas de la entrevista*

#### **Entrevista**

1. ¿Como y cuando se fundó la empresa de Courier?
2. ¿Cuál fue la motivación principal para iniciar este negocio?
3. ¿Que tipos de servicio de Courier ofrece su empresa?
4. ¿Qué desafíos o problemas usted cree que han enfrentado los microempresarios al utilizar servicios de courier en sus importaciones?
5. ¿Cómo cree que los servicios de courier pueden mejorar o expandirse para satisfacer mejor las necesidades de las microempresas que realizan importaciones?
6. ¿Qué tipo de productos o mercancías suelen enviar a través de su courier?
7. ¿Cómo mide la satisfacción del cliente y que acciones toma para mejorarla?
8. ¿Tienen algún beneficio las microempresas utilizando su servicio de Courier?

Elaboración propia