

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL

Facultad de Economía y Negocios



“Estudio para determinar el grado de satisfacción del usuario de la Corporación Aduanera Ecuatoriana y la imagen institucional”

Propuesta de Tesis (Proyecto) de Grado presentada al Consejo Directivo

Previa a la obtención del Título de:

Magíster en

Marketing y Comercio Internacional

Presentado por:

Víctor Alberto Vaca Franco

Guayaquil – Ecuador

2009

DEDICATORIA

A Dios

A mi mamá

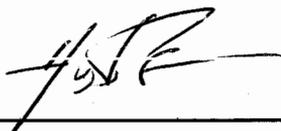
**A quienes pueda ayudar con
el presente trabajo**

AGRADECIMIENTO

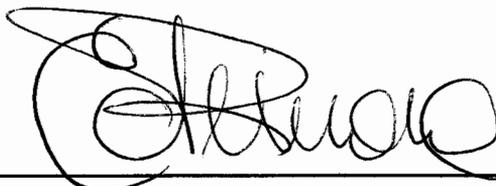
A Dios, por el regalo de la vida;
a mi familia, por su apoyo incondicional;
a mi Director de tesis, por su ayuda desinteresada;
a mis profesores de la maestría, por sus valiosas enseñanzas;
a la CAE, por haber confiado en mí;
y, a la ESPOL, por su entrega en la formación de los jóvenes ecuatorianos.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

M. Sc. Oscar Mendoza Macías, Decano
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



M. Sc. Hugo García
DIRECTOR DE TESIS



M. Sc. Eduardo Reinoso
VOCAL PRINCIPAL

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Graduación me corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual del mismo a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL”



Víctor Vaca Franco

INDICE GENERAL	
DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
TRIBUNAL DE GRADUACIÓN.....	4
DECLARACIÓN EXPRESA.....	5
INDICE GENERAL.....	6
ÍNDICE DE CUADROS.....	8
INDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	12
INDICE DE ANEXOS.....	14
INTRODUCCION.....	15
CAPITULO I. PANORAMA DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LAS ADMINISTRACIONES ADUANERAS DEL MUNDO.....	17
Iniciativas emprendidas en el tema de satisfacción del usuario e imagen institucional.....	17
Breve análisis de logros alcanzados.....	22
CAPITULO II. LA CORPORACION ADUANERA ECUATORIANA.....	24
Antecedentes.....	24
Estructura organizacional actual de la CAE.....	26
Acciones emprendidas por la administración aduanera ecuatoriana y hechos destacados durante los años 2007 y 2008.....	28
Planes de ejecución de la Corporación Aduanera Ecuatoriana.....	40
¿Por qué debe preocuparse la CAE por la satisfacción del usuario y la imagen institucional?.....	41
CAPITULO III. INVESTIGACIÓN DE MERCADO.....	46
Descripción del problema.....	46
Justificación del estudio.....	47
Objetivo General.....	51
Objetivos específicos.....	52
Hipótesis.....	52
Población.....	53
Diseño de Investigación.....	56
Tipos de investigación.....	57

INVESTIGACIÓN CUALITATIVA.....	59
Objetivos	59
Datos secundarios.....	59
Datos Internos.....	60
Análisis de datos internos con enfoque en Capacitación e Imagen Institucional.....	62
Datos externos.....	65
Entrevistas a expertos.....	65
INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA	72
Objetivos	73
Segmentación	74
Muestra	74
Diseño de las encuestas	77
Encuesta telefónica aplicada a importadores, exportadores y representantes de compañías de transporte internacional de mercancías del 02 al 14 de abril de 2009	78
Encuesta personal aplicada a Agentes de aduana y sus auxiliares del 02 al 14 de abril de 2009.....	85
CAPITULO IV. DETERMINACION DEL GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA CORPORACION ADUANERA ECUATORIANA.....	104
Tablas cruzadas y correlaciones entre variables	104
Índices	118
Índice de satisfacción de importadores, exportadores y demás OCE's..	118
Índice de satisfacción de agentes de aduana y sus auxiliares.....	118
Índice de imagen proyectada a los agentes de aduana y sus auxiliares.	119
RELACIÓN ENTRE OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE INVESTIGACIÓN Y RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA	120
CONCLUSIONES.....	124
RECOMENDACIONES.....	127
BIBLIOGRAFIA Y OTRA PRODUCCION CIENTÍFICA	130
ANEXOS.....	133

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Recaudaciones por tributo 2007	29
Cuadro 2: Tiempos CAE Año 2007	31
Cuadro 3: Recaudaciones por tipo de tributo Año 2008	34
Cuadro 4: Tiempos de nacionalización.....	36
Cuadro 5: Tiempos Declaraciones Anticipadas Año 2008	37
Cuadro 6: Cantidad de Aforos automáticos Año 2008	38
Cuadro 7: Cantidad de Operadores de Comercio Exterior	53
Cuadro 8: Operadores encuestados	80
Cuadro 9: Mejora en tiempos de la CAE	81
Cuadro 10: Atención al usuario en la CAE	81
Cuadro 11: Servicio de la Aduana en general	82
Cuadro 12: Instalaciones e Infraestructura de la CAE	83
Cuadro 13: Desempeño del Funcionario Aduanero	84
Cuadro 14: Operadores encuestados	89
Cuadro 15: Calificaciones de la CAE como institución	69
Cuadro 16: Orden de importancia de aspectos del servicio de la CAE en cifras	91
Cuadro 17: Orden de importancia de aspectos del servicio de la CAE	91
Cuadro 18: Reducción de tiempos de respuesta de trámites en general .	92
Cuadro 19: Tiempos de nacionalización	93
Cuadro 20: Calificación de aspectos del servicio de la CAE	94
Cuadro 21: Departamento de la CAE que deben mejorar tiempos de respuesta	95
Cuadro 22: Atención de funcionarios de Aduana	96
Cuadro 23: Calificación Actual Administración Aduanera	97
Cuadro 24: Capacitación a usuarios	98
Cuadro 25: Instalaciones e infraestructura de la CAE - Guayaquil	99
Cuadro 26: Aspectos negativos del servicio de la CAE	100
Cuadro 27: Orden de negatividad de ciertos aspectos del servicio de la CAE	100
Cuadro 28: Corrupción en Actual Administración	101

Cuadro 29: Administración frenó la corrupción	102
Cuadro 30: Nivel de conocimiento de valores institucionales de la CAE	102
Cuadro 31: Tabla de contingencia Tiempos trámites en general *	
Tiempo respuesta	104
Cuadro 32: Prueba de chi-cuadrado Tiempos trámites en general *	
Tiempo respuesta	104
Cuadro 33: Tabla de contingencia Imagen ha mejorado mucho * Nivel conocimiento valores institucionales CAE	104
Cuadro 34: Prueba de chi-cuadrado Imagen ha mejorado mucho * Nivel conocimiento valores institucionales CAE	105
Cuadro 35: Tabla de contingencia Imagen ha mejorado mucho *	
Capacitación a usuario	105
Cuadro 36: Prueba de chi-cuadrado Imagen ha mejorado mucho *	
Capacitación a usuario	105
Cuadro 37: Tabla de contingencia Innovadora/Resultados * Calificación Adm. Aduanera	106
Cuadro 38: Prueba de chi-cuadrado Innovadora/Resultados *	
Calificación Adm. Aduanera	106
Cuadro 39: Tabla de contingencia Aspectos Servicio CAE * Aspectos negativos Servicio CAE	106
Cuadro 40: Prueba de chi-cuadrado Aspectos Servicio CAE * Aspectos negativos Servicio CAE	106
Cuadro 41: Tabla de contingencia Atención Funcionarios Aduana *	
Conocimiento del personal	107
Cuadro 42: Prueba de chi-cuadrado Atención Funcionarios Aduana *	
Conocimiento del personal	107
Cuadro 43: Tabla de contingencia Atención Funcionarios Aduana *	
Comunicación y Retroalimentación	108
Cuadro 44: Prueba de chi-cuadrado Atención Funcionarios Aduana *	
Comunicación y Retroalimentación	108
Cuadro 45: Tabla de contingencia Atención Funcionarios Aduana *	
Trámites y Procesos Simples	108
Cuadro 46: Prueba de chi-cuadrado Atención Funcionarios Aduana *	
Trámites y Procesos Simples	108

Cuadro 47: Tabla de contingencia Tiempo Nacionalización * Aforo Físico	109
Cuadro 48: Prueba de chi-cuadrado Tiempo Nacionalización * Aforo Físico	109
Cuadro 49: Tabla de contingencia Tiempo trámites en general * Asesoría Jurídica debe mejorar tiempos de respuesta	109
Cuadro 50: Prueba de chi-cuadrado Tiempo trámites en general * Asesoría Jurídica debe mejorar tiempos de respuesta	109
Cuadro 51: Tabla de contingencia Atención Funcionarios Aduana * Oficinas G. Distrital Guayaquil	110
Cuadro 52: Prueba de chi-cuadrado Atención Funcionarios Aduana * Oficinas G. Distrital Guayaquil	110
Cuadro 53: Tabla de contingencia Tiempos trámites en general * Aspectos negativos servicio de la CAE	111
Cuadro 54: Prueba de chi-cuadrado Tiempos trámites en general * Aspectos negativos servicio de la CAE	111
Cuadro 55: Tabla de contingencia Tiempos trámites en general * Atención Funcionarios Aduana	111
Cuadro 56: Prueba de chi-cuadrado Tiempos trámites en general * Atención Funcionarios Aduana	111
Cuadro 57: Tabla de contingencia Tiempo Nacionalización * Atención Funcionarios Aduana	112
Cuadro 58: Prueba de chi-cuadrado Tiempo Nacionalización * Atención Funcionarios Aduana	112
Cuadro 59: Tabla de contingencia Corrupción en actual administración * Tipo OCE	112
Cuadro 60: Prueba de chi-cuadrado Corrupción en actual administración * Tipo OCE	113
Cuadro 61: Tabla de contingencia Corrupción en actual administración * Calificación Adm. Aduanera	113
Cuadro 62: Prueba de chi-cuadrado Corrupción en actual administración * Calificación Adm. Aduanera	113
Cuadro 63: Tabla de contingencia Imagen ha mejorado mucho * Lucha corrupción	114

Cuadro 64: Prueba de chi-cuadrado Imagen ha mejorado mucho * Lucha corrupción	114
Cuadro 65: Tabla de contingencia Tiempo Respuesta * Atención al usuario	114
Cuadro 66: Prueba de chi-cuadrado Tiempo Respuesta * Atención al usuario	114
Cuadro 67: Tabla de contingencia Tiempo Respuesta * Desempeño Funcionario Aduanero	115
Cuadro 68: Prueba de chi-cuadrado Tiempo Respuesta * Desempeño Funcionario Aduanero	115
Cuadro 69: Tabla de contingencia Atención al usuario * Desempeño Funcionario Aduanero	115
Cuadro 70: Prueba de chi-cuadrado Atención al usuario * Desempeño Funcionario Aduanero	116
Cuadro 71: Tabla de contingencia Servicio de la Aduana * Atención al usuario	116
Cuadro 72: Prueba de chi-cuadrado Servicio de la Aduana * Atención al usuario	116
Cuadro 73: Tabla de contingencia Servicio de la Aduana * Tiempo de respuesta	117
Cuadro 74: Prueba de chi-cuadrado Servicio de la Aduana * Tiempo de respuesta	117
Cuadro 75: Tabla de contingencia Servicio de la Aduana * Desempeño Funcionario Aduanero	117
Cuadro 76: Prueba de chi-cuadrado Servicio de la Aduana * Desempeño Funcionario Aduanero	117
Cuadro 77: Índice de satisfacción de importadores, exportadores y demás OCE'S	118
Cuadro 78: Índice de satisfacción de Agentes de Aduana y sus Auxiliares	118
Cuadro 79: Índice de imagen proyectada a los Agentes de Aduana y sus Auxiliares	119

INDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1: Procesos de la Corporación Aduanera Ecuatoriana	27
Gráfico 1: Importaciones por Distrito Año 2007	28
Gráfico 2: Recaudaciones por Distrito Año 2007	29
Gráfico 3: Importaciones por Distrito Año 2008	34
Gráfico 4: Recaudaciones por Distrito Año 2008	35
Figura 2: Panorama de servicio en el sector público	43
Figura 3: Relación Imagen-Identidad	50
Figura 4: Diseño de Investigación	56
Figura 5: Datos secundarios del estudio	60
Figura 6: Logo de la Corporación Aduanera Ecuatoriana	67
Figura 7: Datos primarios del estudio	73
Figura 8: Etapas para elaboración de cuestionario	77
Gráfico 5: Cantidad de OCE's encuestados telefónicamente	80
Gráfico 6: ¿Han mejorado los tiempos de la CAE?	81
Gráfico 7: ¿Cómo califica usted la atención al usuario en la CAE?	82
Gráfico 8: Servicio de la aduana en general	83
Gráfico 9: ¿Las instalaciones e infraestructura son adecuadas para la atención a los usuarios?	84
Gráfico 10: Califique el desempeño del funcionario aduanero del 1 al 5 .	85
Gráfico 11: Cantidad de OCE's encuestados personalmente	89
Gráfico 12: ¿Cómo califica usted a la CAE como institución?	90
Gráfico 13: Califique en orden de importancia los aspectos del servicio de la CAE	92
Gráfico 14: Reducción de tiempos de respuesta de trámites en general .	93
Gráfico 15: Calificación de tiempos de nacionalización	94
Gráfico 16: Calificación de aspectos del servicio de la CAE	95
Gráfico 17: ¿En qué Dptos. se deben mejorar los tiempos de respuesta?	96
Gráfico 18: Atención de los funcionarios de la aduana	97
Gráfico 19: ¿Cómo califica a la actual administración aduanera?	98

Gráfico 20: ¿Cómo califica la capacitación realizada por la CAE a los usuarios?	99
Gráfico 21: Calificación de Instalaciones e Infraestructura de las oficinas de la CAE - Guayaquil	100
Gráfico 22: ¿Qué le molesta más de los aspectos del servicio de la CAE?	101
Gráfico 23: ¿En la actual administración hay corrupción?	101
Gráfico 24: ¿Considera usted que la actual administración ha frenado la corrupción?	102
Gráfico 25: ¿Usted conoce cuales son los valores institucionales de la CAE?	103

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Estructura de la Corporación Aduanera Ecuatoriana	133
Anexo 2: Tiempos de Nacionalización de la CAE	136
Anexo 3: Objetivos estratégicos y acciones claves CAE 2008-2009	138
Anexo 4: Planes operativos de la CAE 2008-2009	140
Anexo 5: Misión, visión y objetivos de la CAE / Objetivos de investigación	142
Anexo 6: Flujo de procesos de importación, exportación y regímenes especiales	143
Anexo 7: Fotografías visita a la CAE	149
Anexo 8: Trípticos de lucha contra el contrabando	161
Anexo 9: Preguntas entrevistas personales	163
Anexo 10: Respuestas entrevistas personales	169
Anexo 11: Formato encuesta telefónica	172
Anexo 12: Formato encuesta personal	173
Anexo 13: Afiches campañas comunicación interna y externa	175

INTRODUCCION

La Corporación Aduanera Ecuatoriana CAE es una institución de servicio público que se encarga de controlar los movimientos de personas, mercancías y medios de transporte que ingresan y salen del país. Como tal, se encuentra investida de una serie de funciones y atribuciones que le confieren la Codificación de la Ley Orgánica de Aduanas y su Reglamento. Entre las competencias que desarrolla la CAE se hallan también otras tareas importantes como la recaudación de tributos aduaneros, la resolución de reclamos y recursos; y la persecución y sanción de las infracciones aduaneras. La aduana ecuatoriana debe prestar un servicio ágil y eficaz con el fin de cumplir su rol de ente de control y gestión de comercio exterior; y constituirse en un organismo facilitador de los sectores productivos de la nación.

La verificación del cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios para cada operación que controla la aduana ecuatoriana involucra la participación de varios actores denominados usuarios u operadores de comercio exterior. Estos son los llamados clientes externos de la institución, y la interacción que se genera entre la aduana y ellos puede presentarse de manera física (personalmente o por escrito) o electrónicamente; y son estas interrelaciones entre la CAE y los distintos usuarios la base para la determinación del grado de satisfacción por el servicio recibido, y consiguientemente, la imagen que está difundiendo la Corporación Aduanera Ecuatoriana.

El presente trabajo tiene como propósito conocer el grado de satisfacción y percepción positiva de los operadores de comercio exterior y de los usuarios ante los cambios implementados en la CAE. Para ello, se determinarán los universos de usuarios de la aduana ecuatoriana y las muestras representativas de dichos usuarios; se diseñarán las entrevistas personales para conocer los factores que están incidiendo en la satisfacción de los

usuarios y la imagen institucional; luego se analizarán las respuestas obtenidas en dichas entrevistas con el fin de redactar las encuestas que se aplicarán a los segmentos; después se tabularán y analizarán los resultados de las encuestas; y a continuación se establecerán correlaciones y/o dependencias entre las respuestas de las distintas preguntas, y se elaborarán índices de satisfacción del usuario y de la imagen proyectada. Finalmente se informarán las conclusiones a las que ha llegado el presente estudio y se emitirán recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos, como contribución para el mejoramiento de la Corporación Aduanera Ecuatoriana.

Cabe resaltar que la labor desarrollada por la aduana, no sólo en el Ecuador sino en todo el mundo implica el llegar a un equilibrio entre el cumplir y hacer cumplir la ley; y el servicio ágil, eficaz y altamente calificado que esperan recibir los usuarios; considerando la gran importancia del rol que desempeña la aduana como eslabón de la cadena logística en las distintas transacciones comerciales que realizan las organizaciones. Por lo expuesto, se comprueba lo indispensable que resulta obtener información actual, veraz y confiable sobre los niveles de satisfacción y percepción positiva del usuario de la aduana ecuatoriana.

CAPITULO I. PANORAMA DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LAS ADMINISTRACIONES ADUANERAS DEL MUNDO

Iniciativas emprendidas en el tema de satisfacción del usuario e imagen institucional

Luego de verificar la información disponible en las páginas de internet de las administraciones aduaneras de varios países, se encontró una serie de estudios y publicaciones en donde se mencionan los resultados obtenidos de encuestas y sondeos sobre el nivel de satisfacción del usuario y la imagen institucional. En otros documentos se menciona la importancia del servicio y la orientación al cliente. Entre los datos hallados, se pueden señalar los siguientes:

AUSTRALIA¹



El Servicio Australiano de Aduanas, en su Reporte anual 2007-2008, menciona en la sección denominada "Logros en el desempeño año 2007-2008" que se ha realizado una encuesta para evaluar la experiencia de los pasajeros aéreos del interior y del exterior con el personal de la Aduana y para procesar cuatro indicadores claves: satisfacción total, tiempo de espera, aspectos del servicio y sugerencias de mejora. A nivel general, el 97% de los pasajeros estaba satisfecho con el servicio recibido de la Aduana. Adicionalmente, una encuesta realizada para conocer la experiencia del cliente con el fin de alinear las características del sistema de centros de contacto (tecnología recientemente adquirida) a las expectativas de los clientes, cuyos resultados permitieron conocer un alto nivel de satisfacción. Se establecieron también los Estándares de servicio al cliente de la aduana.

BOLIVIA²



Aduana Nacional de Bolivia
eficiencia y transparencia

La Aduana Nacional de Bolivia ha publicado dentro de su Programa de Operaciones Anual Gestión 2008 los resultados del análisis FODA, entre los cuales señala como fortaleza un gran avance en el sistema de atención e información al cliente. En contraposición, presenta como debilidad la insuficiencia de personal y una sobrecarga de trabajo.

CANADA³



La Agencia de Servicios Fronterizos de Canadá realizó las siguientes mediciones:

- Encuesta telefónica sobre percepción programa NEXUS (Control fronterizo a viajeros hacia Canadá y Estados Unidos de América), Marzo 2008;
- Encuesta telefónica sobre percepción programa FAST (Control fronterizo a importadores, embarcadores y conductores), Marzo 2008.

CHILE⁴



El Servicio Nacional de Aduanas tiene publicadas varias encuestas y resultados, y tratan sobre temas como aceptación y conocimiento de portal de internet, programas de visitas, tiempos de respuesta, canales de comunicación, entre otros.

COREA DEL SUR⁵



El Servicio de Aduanas de Corea (Korea Customs Service), en un folleto titulado “La mejor aduana del mundo: Visión y estrategias” menciona en la sección denominada “Equipos de fuerza de tarea para la mejor aduana del mundo” el Equipo para innovación de trabajo, el cual debe simplificar y estandarizar los procedimientos de trabajo; desarrollar especialistas en aduana y cambiar a una administración orientada hacia el cliente.

ESPAÑA⁶



Agencia Tributaria

En su Memoria 2007, la Agencia Estatal de Administración Tributaria (ahora denominada Agencia Tributaria) señala en el punto dos relativo a “Calidad de servicio al ciudadano” la evolución de los procesos de comunicación durante los años 2006 y 2007. En el punto tres, en lo concerniente a la opinión y participación de los ciudadanos, se menciona que un 83,5% de los encuestados declaró estar satisfecho o muy satisfecho con el trato y atención recibida en las oficinas de la Agencia Tributaria.

FRANCIA⁷



La Oficina de Aduanas e Impuestos Indirectos ha publicado en su página de internet la puesta en marcha de la “CARTA MARIANNE”, documento emitido para el mejoramiento de las relaciones con los usuarios, lo cual incluye el desarrollo de servicios en internet, consultoría para empresas, simplificación de procesos y un servicio de información a usuarios; todo esto con el fin de

mejorar la calidad del servicio; y la institución se comprometió a su aplicación desde el 03 de enero de 2005.

INGLATERRA⁸



La Aduana de Inglaterra realizó una encuesta para determinar si la información suministrada es fácil de entender; la forma más efectiva de comunicación y si hay áreas que requieren mejora.

Entre los hallazgos se puede apreciar que el portal de internet es fácil de entender en un 77%; las publicaciones tienen un 92% de facilidad de acceso y 92% indicó que el servicio del personal es oportuno, eficiente y con resultados.

IRLANDA⁹



La Unidad de Investigación de los Comisionados de la Agencia de Ingresos realizó en 2007 una encuesta por correo a los clientes del programa "Pague como gane" (Pay as you earn PAYE), la cual mostró que el 88% de los encuestados estuvieron de acuerdo con la frase "Yo estoy satisfecho en general con el servicio que tengo de la Agencia de Ingresos" (Revenue).

ITALIA¹⁰



La Agencia de Aduana de Italia realizó en Marzo de 2002 un estudio sobre la satisfacción de los clientes de la Oficina Técnica de Finanzas, el mismo que mostró un nivel de satisfacción en general con una nota promedio de 7.2

JORDANIA¹¹



La Aduana de Jordania tiene publicada en su página de internet una encuesta para determinar la satisfacción de los usuarios del servicio, la misma que contempla varios temas como Condiciones de Oficina, Trato de personal, Tiempo de atención, Procedimientos aduaneros y Contenido de página de internet. No hay resultados publicados.

NUEVA ZELANDIA¹²



Una investigación conducida para el Servicio de Aduanas de Nueva Zelanda por la empresa UMR Research LTD., suministró los siguientes datos:

“Resultados positivos en general, mostrando un alto nivel de satisfacción del cliente, tanto de viajeros y clientes comerciales. Se clasifica a la institución con un alto nivel de desempeño”.

SINGAPUR¹³



SINGAPORE CUSTOMS

La Encuesta Anual 2007 sobre las mejoras en los esfuerzos pro empresa de las Agencias del Gobierno (24 entidades públicas), entre las que se encuentra la Aduana de Singapur, muestra un índice promedio pro empresa de 73.3, calificación que mide cinco componentes: Costo de cumplimiento, revisión de reglas, transparencia, respuesta al cliente y orientación pro empresa. La Aduana de Singapur alcanzó el segundo puesto en el Top Ten 2007 de las Agencias de gobierno.

La Aduana de Singapur también condujo dos encuestas de satisfacción:

Encuesta de Satisfacción de Viajeros 2007

Desempeño en general: 93.6%

Servicios en el Counter tales como profesionalismo, nivel de cortesía, claridad en información de oficiales, conocimiento de oficiales y velocidad de procesamiento de oficiales: Nota promedio de 93.38%.

Encuesta de Satisfacción del Sector Comercio Noviembre/Diciembre 2006

Índice General de Satisfacción del Consumidor es 6.63

SUDAFRICA¹⁴



El Servicio Sudafricano de Ingresos realizó en Septiembre de 2008 una Encuesta de retroalimentación de satisfacción del cliente, la cual contempla algunos temas como atención, tiempo de respuesta, reembolsos, bodegas estatales, impuestos indirectos, entre otros. No hay información sobre resultados.

Esto muestra una preocupación mundial con respecto al tema de atención al cliente, satisfacción del usuario e imagen institucional, ya que se busca una adhesión voluntaria del usuario respecto al cumplimiento de la legislación vigente.

Breve análisis de logros alcanzados

Entre los resultados obtenidos por las administraciones aduaneras del mundo gracias a la aplicación de métodos de medición de los niveles de satisfacción del usuario y la determinación de la percepción que se estaba generando en los clientes externos, podemos señalar los siguientes:

- Concientización de la importancia del monitoreo del nivel de satisfacción del usuario de la Aduana;
- Conocimiento de qué es lo que espera el usuario de la Aduana;
- Reducción del número de quejas por servicio recibido de las Administraciones aduaneras;
- Las Aduanas empiezan a reconocer las falencias que provocan descontento en los usuarios;

- Uso cada vez más frecuente de las páginas de internet institucionales para obtener datos sobre satisfacción e imagen;
- Las administraciones aduaneras prestan mayor atención al recurso humano como eje de la estructura operativa, administrativa y de servicios;
- Existe también la preocupación de disminuir o eliminar por completo la idea de determinadas personas de asociar el nombre de la Aduana con actos de corrupción.

CAPITULO II. LA CORPORACION ADUANERA ECUATORIANA

La Corporación Aduanera Ecuatoriana CAE es una entidad de derecho público que se encarga de la recaudación de los tributos al comercio exterior y de vigilar que se cumpla la normativa vigente; y por tanto, el servicio que presta a los importadores y exportadores es vital para el normal desenvolvimiento de las actividades productivas y comerciales del país.

Por tal motivo, el propósito de esta tesis es establecer el grado de satisfacción del usuario de la aduana ecuatoriana, y la imagen que está proyectando como entidad pública.

A continuación se resaltan algunos aspectos importantes de esta institución, su estructura, funciones y principales hechos que están relacionados con el tema de atención al usuario e imagen.

Antecedentes

En el Registro Oficial No. 601 del 06 de junio de 1978 se publicó la Ley Orgánica de Aduanas expedida mediante Decreto Supremo No. 2401-A del 31 de marzo de 1972, cuyos artículos establecían la estructura institucional de la Aduana en aquel entonces, y que consistía de los siguientes integrantes:

- Autoridad máxima: Ministro de Finanzas, ejercida a través de la **Dirección General de Aduanas**;
- Comandancia de la Policía Militar Aduanera;
- Organismo Asesor: Dirección General de Tributación Aduanera; e,
- Inspectoría General.

La Dirección General de Aduanas, a cargo de un Director General, estaba constituida por:

- Unidades Administrativas;
- Juzgados Regionales de Aduanas; y,
- Administraciones de Aduanas.

Cabe resaltar que con Decreto Supremo No. 1016-A del 06 de diciembre de 1975, publicado en el Registro Oficial No. 958 del 23 de diciembre de 1975, la “Dirección General de Aduanas” pasó a ser la “Dirección Nacional del Servicio de Aduanas”; y el “Administrador de Aduanas” se denominó “Administrador de Distrito”.

Mediante Decreto Ley No. 04 publicada en el Registro Oficial No. 396 de 10 de marzo de 1994, se promulgó la Ley Orgánica de Aduanas, cuyos artículos 67 y 71 establecían la estructura del denominado Servicio de Aduanas, y que era la siguiente:

Órganos del Servicio de Aduanas

Dirección política: Presidente de la República, ejercida a través del Ministerio de Finanzas y Crédito Público, y éste por medio de la **Dirección Nacional del Servicio de Aduanas**.

Asesoría y asistencia técnica: Comité Técnico Aduanero y su Secretaría Técnica

Dependencias de la Dirección Nacional del Servicio de Aduanas:

- Despacho del Director Nacional del Servicio de Aduanas, con sede en Guayaquil;
- Administraciones de Distrito de Aduanas;
- Servicio de Vigilancia Aduanera.

Mediante Ley No. 99 publicada en el Registro Oficial No. 359 de 13 de julio de 1998, se reformó la Ley Orgánica de Aduanas, cuyos artículos 102, 103, 104 y 105 establecen la estructura actual del servicio de aduanas, el cual es ejercido esta vez directamente a través de la **Corporación Aduanera Ecuatoriana CAE**, o por concesión por el sector privado; y le confiere a la CAE las competencias técnico-administrativas para la planificación y ejecución de la política aduanera del país, así como también las facultades tributarias de determinación, resolución y sanción en materia aduanera. Sus órganos son:

- El Directorio;
- La Presidencia;
- La Gerencia General;
- La Subgerencia Regional; y,
- Las Gerencias Distritales.

Estructura organizacional actual de la CAE

En sesión extraordinaria del Directorio de la Corporación Aduanera Ecuatoriana celebrada con fecha 1 de noviembre de 2007, se expidió el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, el mismo que establece la estructura de la institución. Dicho instrumento fue objeto de observaciones realizadas por la Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público SENRES, mediante oficio No. DI-SENRES-0007114 de fecha 14 de diciembre de 2007; y cuyo texto fue modificado por el Gerente General de la CAE y presentado al Directorio de la institución con oficio No. GGN-OF-2077 de fecha 20 de mayo de 2008; y se resolvió su aprobación el 23 de mayo del mismo año. El referido estatuto se encuentra publicado en la página de internet de la CAE, www.aduana.gov.ec, y señala que las múltiples divisiones al interior de la institución están alineadas con su misión y objetivos, y con la gestión de los productos y servicios por procesos. Para entender mejor este enfoque debemos remitirnos a la misión de la aduana ecuatoriana, que comprende varias responsabilidades que se le han conferido a la CAE en virtud de lo preceptuado en la Codificación de la Ley Orgánica de Aduanas y su Reglamento, entre las cuales podemos resaltar los siguientes elementos:

FUNCIONES

- Administración de servicios aduaneros;
- Recaudación de tributos;
- Facilitación y control de gestión aduanera;

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

- Automatización y normación de procesos;
- Instauración de cultura de competitividad;

METAS GLOBALES

- Excelencia en el servicio a usuarios internos y externos;
- Contribución al desarrollo del Estado Ecuatoriano

Las funciones señaladas en la misión de la Corporación Aduanera Ecuatoriana son llevadas a cabo a través de procesos, y éstos se clasifican según el grado de contribución a la misión de la CAE:

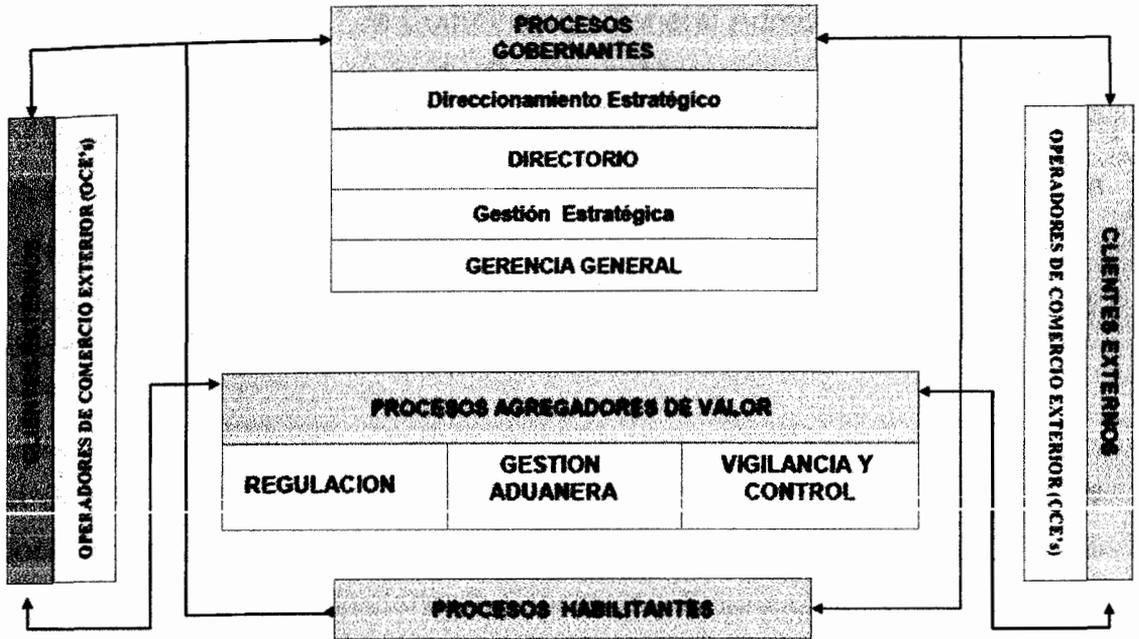


Figura 1: Procesos de la Corporación Aduanera Ecuatoriana

Fuente: www.aduana.gov.ec

- **Procesos gobernantes:** A través de los cuales se emite el marco normativo para el funcionamiento administrativo, operativo y de servicios de la CAE. Son ejecutados por el Directorio y la Gerencia general.
- **Procesos agregadores de valor:** Constituyen el aparato productivo de la aduana y son responsables de la prestación del servicio que brinda la Aduana ecuatoriana. Son realizados por la Subgerencia regional, la Coordinación General de Gestión aduanera, la Coordinación General de Proyectos y Sistemas, la Coordinación General de Intervención y la Subgerencia de Operaciones.

- **Procesos habilitantes:** Hacen posible la labor efectuada por la Corporación Aduanera Ecuatoriana suministrando las bases de consultoría y medios necesarios para llevar a cabo la organización de la prestación del servicio, y han sido encargados a la Dirección de Planificación Institucional, la Coordinación General de Auditoría interna, la Coordinación General de Asesoría Jurídica, la Dirección de Comunicación social, la Coordinación General Administrativa-Financiera, la Coordinación General de Recursos Humanos y a la Dirección de Secretaría General.

En el **Anexo 1** se detallan los diagramas de la estructura orgánica de la Corporación Aduanera Ecuatoriana.

Acciones emprendidas por la administración aduanera ecuatoriana y hechos destacados durante los años 2007 y 2008

Año 2007

Importaciones

El valor registrado por concepto de importaciones CIF ascendió a la suma de doce mil quinientos cuatro millones de dólares americanos, es decir, 97.21% de lo estimado por el Ministerio de Economía y Finanzas. De dicho monto, el 57.33% ingresó al país por el distrito de Guayaquil, como lo muestra el siguiente gráfico:

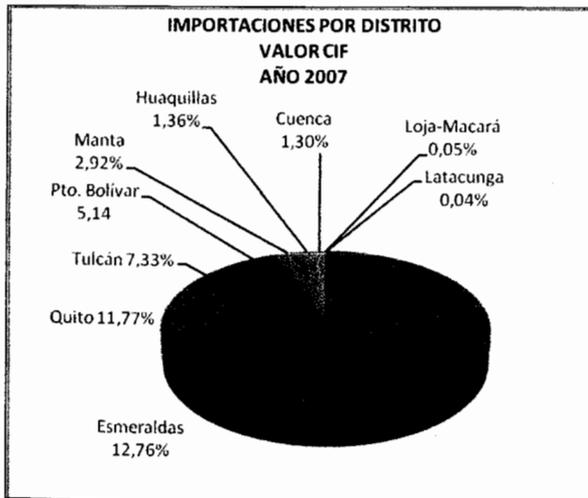


Gráfico 1: Importaciones por Distrito Año 2007

Fuente: Informe de Gestión año 2007 CAE

Recaudación

La Corporación Aduanera Ecuatoriana logró recaudar por concepto de impuestos la suma de dos mil trescientos ochenta y seis millones de dólares americanos, esto es, doscientos ochenta y tres millones más que en el año anterior; y setenta millones más que lo presupuestado por el Ministerio de Economía y Finanzas. A continuación se muestra un detalle de los valores cobrados por concepto de impuestos:

Tributo	Valor millones US\$
Ad-Valorem	747.35
IVA	1,474.87
ICE	75.97
Otros	88.35
Total	2,386.55

Cuadro 1: Recaudaciones por tributo 2007
Fuente: Informe de gestión CAE Año 2007

Con respecto al monto recaudado por la Corporación Aduanera Ecuatoriana por concepto de impuestos al comercio exterior durante el año 2007, el 62,2% se generó en el distrito de Guayaquil.

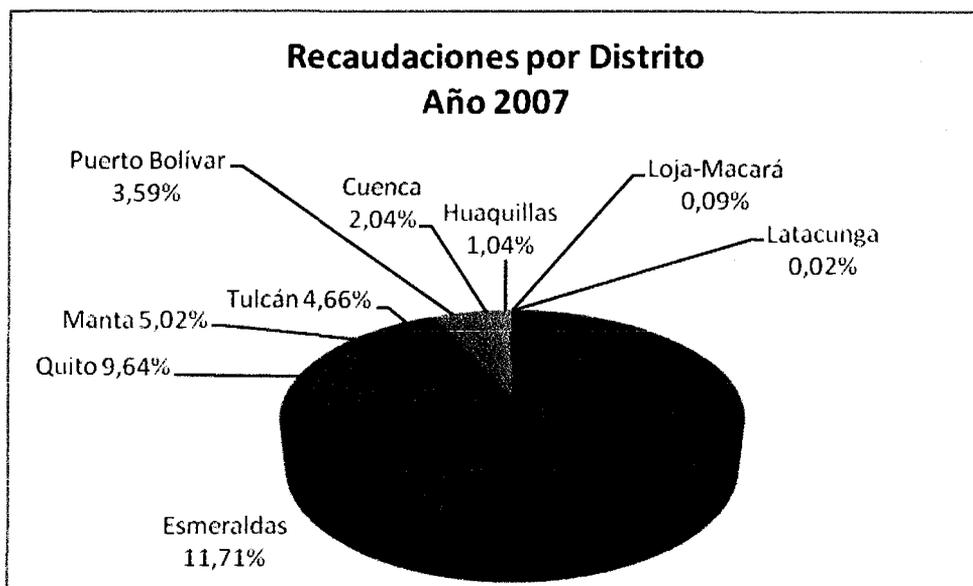


Gráfico 2: Recaudaciones por Distrito Año 2007

Fuente: Informe de Gestión año 2007 CAE

Tiempos de nacionalización

Cabe resaltar que el tiempo que conlleva la realización del proceso integral de nacionalización involucra la participación de varios actores:

- Compañías de transporte internacional de mercancías;
- Bodegas de almacenamiento temporal;
- Agentes Afianzados de Aduanas;
- Corporación Aduanera Ecuatoriana; y,
- Bancos privados.

La administración aduanera ha identificado seis etapas que comprenden el tiempo de nacionalización:

- 1) Desde la llegada del medio de transporte hasta el ingreso de las mercancías a la bodega de almacenamiento temporal;
- 2) Desde el ingreso de las mercancías a la bodega de almacenamiento temporal hasta la transmisión electrónica de la Declaración Aduanera Única DAU;
- 3) Desde la transmisión electrónica de la Declaración Aduanera Única DAU hasta la recepción de los documentos en la Corporación Aduanera Ecuatoriana;
- 4) Desde la recepción de los documentos en la Corporación Aduanera Ecuatoriana hasta la liquidación;
- 5) Desde la liquidación hasta el pago de los tributos al comercio exterior;
- 6) Desde el pago de los tributos al comercio exterior hasta la salida de las mercancías.

De acuerdo a información publicada por la aduana ecuatoriana, el proceso y sus seis fases tomaban un total de 11.58 días en el año 2007; y de ese tiempo el 17% le correspondía a la gestión efectuada por la Corporación Aduanera Ecuatoriana, esto es, aproximadamente **1.96 días**.

Es importante aclarar que para la determinación del tiempo transcurrido en la **fase cuatro**, que empieza con la recepción de la declaración aduanera y sus documentos de acompañamiento hasta la respectiva liquidación, la

Corporación Aduanera Ecuatoriana considera los tres posibles escenarios en todo proceso de importación:

- Aforo Documental;
- Aforo físico realizado por funcionarios de la Aduana; y,
- Aforo físico realizado por las compañías verificadoras.

Es decir que para cada tipo de aforo se produjo un determinado tiempo para la fase cuatro expresado en días. El promedio de los tres tiempos obtenidos en los tres tipos de aforo da como resultado el período en días que le toma a la CAE efectuar la fase cuatro. A continuación se muestra un cuadro comparativo de los tiempos alcanzados durante los años 2006 y 2007:

Año	Aforo Documental		Aforo Físico Aduanero		Aforo Físico Verificadoras		Aforo Físico Total		Aforo Físico Aduanero		Aforo Físico Verificadoras		Aforo Físico Total	
	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007
Documental	1.81	1.80	3.99	3.98	0.79	0.81	0.26	0.19	1.23	1.09	1.99	1.72	10.07	9.58
Físico Aduana	2.02	1.74	4.38	4.12	0.76	0.77	1.81	2.05	1.08	1.03	2.11	1.79	12.15	11.51
Físico Verificadoras	2.47	2.34	5.16	5.01	0.85	0.89	4.04	3.66	1.20	1.15	0.67	0.63	14.38	13.66
Total	2.10	1.96	4.51	4.37	0.80	0.82	2.04	1.96	1.17	1.09	1.59	1.38	12.20	11.58

Cuadro 2: Tiempos CAE Año 2007

Fuente: Informe de Gestión año 2007 CAE

Entre las acciones llevadas a cabo por la administración aduanera y los logros que tienen una incidencia directa en la satisfacción del usuario y la imagen institucional durante el año 2007 se pueden citar:

- Reconocimiento por parte de la Organización Mundial de Aduanas, otorgado a los organismos de control aduanero más eficientes en la vigilancia y control de drogas;
- Fiel cumplimiento de la Ley de Propiedad intelectual, ejerciendo acciones contra quienes vulneran los derechos contemplados en dicho cuerpo legal;
- Acercamiento con todos los usuarios del comercio exterior y se lideró el Primer Conversatorio con el Sector Importador para escuchar sus requerimientos y sugerencias;
- Se entregaron donaciones a nivel nacional;

- Se capacitó a más de cien jóvenes universitarios impartiendo conocimientos y experiencias en el ámbito aduanero e impulsando el perfeccionamiento en el área de comercio exterior.

Diversas áreas que integran la administración aduanera implementaron algunas medidas que influyeron en el nivel de percepción positiva del usuario de la Corporación Aduanera Ecuatoriana:

Coordinación General de Asesoría Jurídica

- Seguimiento semanal para el impulso y resolución de los reclamos administrativos y recursos de revisión;
- Seguimiento procesal de juicios de acuerdo a términos y plazos que estipulan las leyes.

Coordinación General de Proyectos y Sistemas

- En el tema de Rendimiento Corporativo se realizó la capacitación a los Líderes de Rendimiento Corporativo de toda la Corporación Aduanera Ecuatoriana, en la temática de Metodología Balanced Score Card;
- Se determinaron los objetivos y metas institucionales planeadas;
- Se ha mejorado el control de tiempos por etapas del proceso de aduana. Este control tiene como objetivo poder identificar cuál de las etapas dentro del proceso aduanero no está siendo eficiente en sus tiempos;
- Implementación de pago electrónico con las entidades financieras encargadas de la recaudación de tributos (Banco del Pacífico, Banco Bolivariano y Banco de Guayaquil).

Coordinación General de Gestión Aduanera

- Laboratorio de análisis de aduana;
- Capacitación en las áreas de Nomenclatura arancelaria, Valoración aduanera, Normativa aduanera y Regímenes Especiales.

Coordinación General de Intervención

- Detección de irregularidades en los operadores de comercio exterior;

- En el segundo semestre del año 2007, se iniciaron varias acciones con el apoyo del Servicio de Rentas Internas y el Servicio de Vigilancia Aduanera que desembocaron en la aprehensión de mercancías no declaradas o sin sustento documental en locales comerciales de Guayaquil.

Coordinación General de Recursos Humanos

- Capacitación a funcionarios en importantes temas relacionados al ámbito aduanero.

Servicio de Vigilancia Aduanera

- Represión de contrabando de combustible.

Gerencia Distrital de Guayaquil

- Control conjunto entre la Gerencia de Fiscalización, Fiscalía e IEPI, realizando operaciones de control a los artículos que vulneran los derechos de propiedad intelectual;
- Reducción de tiempos de despacho.

Año 2008

Importaciones

El valor registrado por concepto de importaciones CIF ascendió a la suma de diecisiete mil doscientos dieciocho millones de dólares americanos, es decir, 124.4% de lo estimado por el Ministerio de Economía y Finanzas. De dicho monto, el 57.15% ingresó al país por el distrito de Guayaquil, como lo muestra el siguiente gráfico:

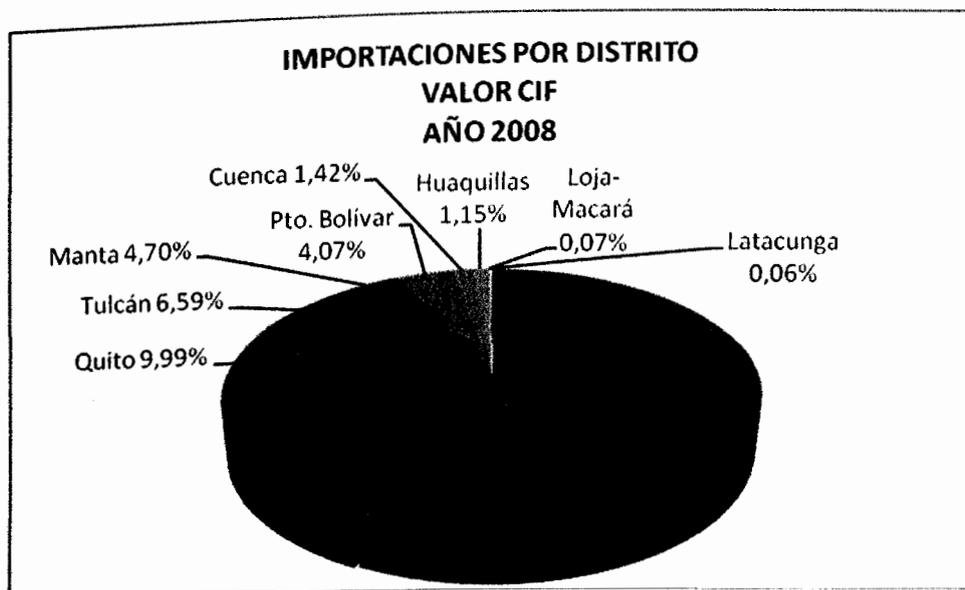


Gráfico 3: Importaciones por Distrito Año 2008

Fuente: Informe de Gestión año 2008 CAE

Recaudación

La Corporación Aduanera Ecuatoriana logró recaudar por concepto de impuestos la suma de dos mil setecientos ochenta y un 02/100 millones de dólares americanos, esto es, trescientos noventa y cuatro millones más que en el año 2007; y trescientos sesenta y dos millones más que lo presupuestado por el Ministerio de Economía y Finanzas. A continuación se muestra un detalle de los valores cobrados por concepto de impuestos:

Tributo	Valor millones US\$
Ad-Valorem	837.82
IVA	1,707.99
ICE	139.52
Otros	96.38
Total	2,781.02

Cuadro 3: Recaudaciones por tipo de tributo Año 2008

Fuente: Informe de Gestión Año 2008 CAE

Con respecto al monto recaudado por la Corporación Aduanera Ecuatoriana por concepto de impuestos al comercio exterior durante el año 2008, el 62,7% se generó en el distrito de Guayaquil.



Gráfico 4: Recaudaciones por Distrito Año 2008

Fuente: Informe de Gestión Año 2007 CAE

Tiempos de nacionalización

De acuerdo a información publicada por la aduana ecuatoriana, el proceso y sus seis fases tomaban un total de 9.03 días a finales del año 2008; y de ese tiempo el 14.95% le correspondía a la gestión efectuada por la Corporación Aduanera Ecuatoriana, esto es, aproximadamente **1.35 días**. El 85.05% restante le corresponde al resto de los operadores de comercio exterior que intervienen en el proceso.

TIEMPO DECLARACIONES ANTICIPADAS Enero - Diciembre 2008		
Enero	0,84	21
Febrero	1,51	33
Marzo	3,41	40
Abril	1,87	40
Mayo	1,61	52
Junio	1,42	126
Julio	1,63	162
Agosto	1,18	155
Septiembre	1,42	293
Octubre	1,39	261
Noviembre	1,76	173
Diciembre	1,17	135

Cuadro 5: Tiempos Declaraciones Anticipadas Año 2008

Fuente: Informe de Gestión Año 2008 CAE

Cabe destacar que al analizar los tiempos logrados en la utilización de la modalidad de Despacho Anticipado, se han obtenido reducciones considerables en los tiempos de nacionalización. Es necesario recordar que, de los tiempos que se registran en el **Anexo 2**, la porción generada desde la llegada del medio de transporte hasta el cierre de aforo le corresponde a la Corporación Aduanera Ecuatoriana, y desde el cierre de aforo hasta la salida de la garita les corresponde a los operadores de comercio exterior:

Aforo Automático

Se aplica a los Operadores de comercio exterior (OCE's) que hayan realizado importaciones durante los últimos cinco años fiscales y cuyo valor promedio anual sea superior a ocho millones de dólares (valor FOB), a los importadores calificados como contribuyentes especiales por el Servicio de Rentas Internas, quedando excluidas las importaciones que requieran licencias de importación, siempre que no sean otorgadas y transmitidas vía electrónica y en las que se debe realizar una inspección física por parte de otras entidades del Estado.

El procedimiento de Aforo Automático dentro del proceso de nacionalización de mercancías, es el acto de aforar mediante la validación y análisis electrónico de la declaración aduanera por medio del sistema informático, a través de la aplicación de perfilador de riesgos establecido por la

Corporación Aduanera Ecuatoriana; permitiendo al importador poder cancelar los tributos al momento que este recibe la notificación de que su declaración salió con Aforo Automático, teniendo cinco días hábiles para presentar los documentos aduaneros.

Este tipo de control permite a los importadores calificados con un riesgo menor disponer de sus mercancías de forma inmediata, reduciendo costos y tiempos en el proceso de nacionalización. Este procedimiento se implementó en noviembre del año 2008 en la Aduana del Puerto Marítimo, y fue posible gracias a mejoras que se realizan en el perfilador de riesgo, el mismo que permite analizar el comportamiento de los importadores a través de un conjunto de variables, que se trabajan bajo un contexto probabilístico y por reglas fijas.

AFORO AUTOMATICO	
FECHA DE EMISIÓN	CANTIDAD DE TRÁMITES
Noviembre	114
Diciembre	166

Cuadro 6: Cantidad de Aforos automáticos Año 2008

Fuente: Informe de Gestión Año 2008 CAE

Entre las acciones llevadas a cabo por la administración aduanera y los logros que tienen una incidencia directa en la satisfacción del usuario y la imagen institucional durante el año 2008 se mencionan:

- Promoción y difusión de la utilización del Despacho Anticipado;
- Depuración del personal mediante la supresión de 339 partidas en coordinación con la Secretaría Nacional de Remuneraciones (SENRES);
- Reconocimiento por parte de la Organización Mundial de Aduanas, otorgado a los organismos de control aduanero más eficientes en la vigilancia y control de drogas;
- En Junio de 2008 la Organización Mundial de Aduanas otorgó un Segundo Reconocimiento Especial a la CAE, por combatir la falsificación y la piratería;

- Se entregaron donaciones a nivel nacional;
- Al finalizar el año 2008 la Corporación Aduanera Ecuatoriana obtuvo el mayor puntaje otorgado por Participación Ciudadana en cuanto a la publicación de información en la página Web, sobre los artículos exigibles por la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública.

Diversas áreas que integran la administración aduanera implementaron algunas medidas que influyeron en el nivel de percepción positiva del usuario de la Corporación Aduanera Ecuatoriana:

Coordinación General de Proyectos y Sistemas

- Implementación de Despacho Anticipado en los Distritos de Tulcán, Esmeraldas, Guayaquil Marítimo y Huaquillas;
- Implementación del Proyecto Medida Aduanera 2 (BID-CAE) Courier en Guayaquil;
- Implementación del Aforo Universal;
- Implementación de Aforo Automático en el Distrito Guayaquil Marítimo;
- Implementación de Informe de Aforo Electrónico para el distrito Guayaquil Marítimo;
- Control de Tiempos de Nacionalización;
- Definición de procesos, esquemas de transmisión y formatos para el proyecto de Documentos de Control Previo de importación y exportación por parte de los Ministerios;

Coordinación General de Asesoría Jurídica

- Se dispuso en atención al Código Tributario, que los recursos de revisión deben ser resueltos en un término de 110 días;
- Se han establecido calendarios donde constan los tiempos de contestación a las demandas, pruebas y alegatos; lo que permite controlar los plazos y términos de los trámites a fin de defender de mejor manera los intereses fiscales de la CAE;
- Se dispuso el envío directo de las sentencias o resoluciones a las áreas encargadas de cumplir con dicho mandato, evitando pérdida de términos concedidos en las sentencias;

Coordinación General de Gestión Aduanera

- Se concretaron convenios con el sector privado, Cámara del calzado, Cámara de la Pequeña Industria, Importadores formales de repuestos y textiles. Además, se estableció un Convenio con el Ministerio de Relaciones Exteriores para enlazar las embajadas a nivel mundial con la CAE, para información relevante de mercados sensibles al fraude;
- Laboratorio Central de la CAE;

Coordinación General de Intervención

- Controles permanentes a los operadores de comercio exterior y la detección de irregularidades e incumplimientos;

Coordinación General Administrativa Financiera

- Se creó la línea 1800 para dar seguimiento a las denuncias y reclamos;
- Se extendió el horario de atención de los usuarios en Help Desk hasta las 19h00.

Planes de ejecución de la Corporación Aduanera Ecuatoriana

La Corporación Aduanera Ecuatoriana da cumplimiento a lo establecido en el Instructivo Metodológico para la formulación de planes operativos anuales (POA) institucionales¹⁷, elaborado por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES); según lo preceptuado en la Constitución Política de la República y la Ley de Responsabilidad, Estabilización y Transparencia Fiscal y su Reglamento, mediante la preparación, elaboración y aprobación de sus planes operativos que constituyen la guía para el desarrollo de las funciones que ejecuta. El mencionado instructivo define al plan operativo anual *“como la desagregación del Plan Plurianual de Gobierno y los Planes Plurianuales Institucionales en Objetivos Estratégicos, Indicadores, metas, programas, proyectos y acciones que se impulsarán en el período anual. Consideran como base lo siguiente: función, misión y visión institucionales; los objetivos, indicadores y metas del Plan Plurianual de Gobierno; y, su correspondencia con otros planes o agendas formuladas.”*

Es decir que a través de estos planes operativos anuales, las instituciones del sector público deben conferir a sus objetivos trazados y a sus

estimaciones de carácter presupuestario un alto grado de compatibilidad con aquellas metas nacionales que se propone alcanzar el Gobierno de la República.

El Instructivo Metodológico para la formulación de planes operativos anuales (POA) institucionales también menciona que se debe señalar cuál de los grandes propósitos establecidos por el Gobierno Nacional, contenidos en el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2010, corresponden a la Corporación Aduanera Ecuatoriana. En el caso de la CAE se cita el siguiente: *“Auspiciar el desarrollo local, la competitividad y la sostenibilidad macroeconómica.”*

En la estructura del Plan Operativo Anual, en el casillero correspondiente a “Estrategias de Acción Institucional”, se observa una evolución en el año 2009 con relación al año anterior, ya que la Corporación Aduanera Ecuatoriana ha redefinido con una mayor especificidad y amplio alcance las acciones claves indispensables para alcanzar los objetivos estratégicos institucionales.

En el **Anexo 3** se detallan los cambios introducidos en dichas acciones, entre los años 2008 y 2009, en las cuales se aprecia la preocupación de la CAE por cubrir todas las aristas, escenarios y situaciones posibles, inherentes a cada objetivo estratégico:

En el **Anexo 4** se muestran los planes operativos anuales de la Corporación Aduanera Ecuatoriana de los años 2008 y 2009.

¿Por qué debe preocuparse la CAE por la satisfacción del usuario y la imagen institucional?

La Corporación Aduanera Ecuatoriana CAE, como órgano de control y creada para el servicio público, debe adoptar una orientación hacia el cliente externo, es decir, hacia el usuario. En estos primeros años del siglo veintiuno, y considerando la revolución que se está desarrollando en el área de servicios a nivel mundial, la Aduana ecuatoriana como institución que

vela por el cumplimiento de la Ley y salvaguarda los intereses del Estado, no puede relegarse al plano de la indiferencia con respecto a ciertos aspectos de marketing inherentes a las instituciones del sector público. De hecho, gran parte de la labor efectuada con miras a la normación de los procesos, a la reducción de los tiempos de respuesta y a la lucha contra la corrupción, conlleva la esencia de lo necesario para cumplir con las expectativas de los usuarios. Sin embargo, el trabajo minucioso, las horas de estudio, las reuniones interminables y los correctivos implementados constituyen un valioso aporte que podría ser menoscabado por la mala actitud, la inoperancia y la falta de experiencia que en determinadas ocasiones se evidencie en el desempeño de algún funcionario aduanero.

Este es uno de los posibles escenarios que pueden generarse en el marco del servicio brindado por la CAE a los operadores de comercio exterior; por lo que se vuelve indispensable precisar ciertas definiciones y establecer relaciones en el ámbito del marketing del sector público.

El marketing como ciencia promueve la satisfacción de necesidades a través de los procesos de intercambio. Para que haya intercambio, debe haber al menos dos participantes. Estos actores generalmente son un comprador y un vendedor. La cosa intercambiada puede ser un bien, un servicio o una idea. En el desarrollo de este proceso se generan relaciones entre los participantes y dichas interacciones involucran no sólo el flujo de dinero, sino la transmisión de ideas y conceptos y la posible retroalimentación que se produzca al interior de las organizaciones, en respuesta a lo que comunica el consumidor.

En las instituciones del Estado, el marketing se hace presente fomentando la búsqueda de mejores soluciones como alternativa a la satisfacción de necesidades de los ciudadanos, a la cual están obligadas por Ley. En un extremo del escenario hallamos a los diversos organismos estatales que constituyen la amplísima estructura gubernamental, cuya gama de servicios

van desde proveer soluciones de enseñanza, salud y seguridad social hasta la gestión de control administrativo, financiero y de comercio. En el otro, encontramos a la ciudadanía y a las organizaciones, quienes demandan y esperan del Estado respuestas oportunas y acertadas a sus múltiples requerimientos.

Establecidos ya quienes participan en este proceso de intercambio, cabe destacar ciertas particularidades ahora visibles en cada uno de ellos. Con respecto a las entidades públicas, se ha evidenciado la carencia de una planificación a mediano y largo plazo que permita cumplir con las demandas de los usuarios en lo que a atención y servicio corresponde. Otro aspecto manifiesto es el fantasma de la privatización que ronda a aquellas instituciones públicas cuya deficiencia motiva a algunos gobernantes a pensar en la concesión como salida a la falta de previsión y organización.

Esta situación se agrava cuando los usuarios exigen un cambio profundo que, en ciertas ocasiones, sólo podría materializarse a través del encargo de la administración de estos organismos al sector privado.

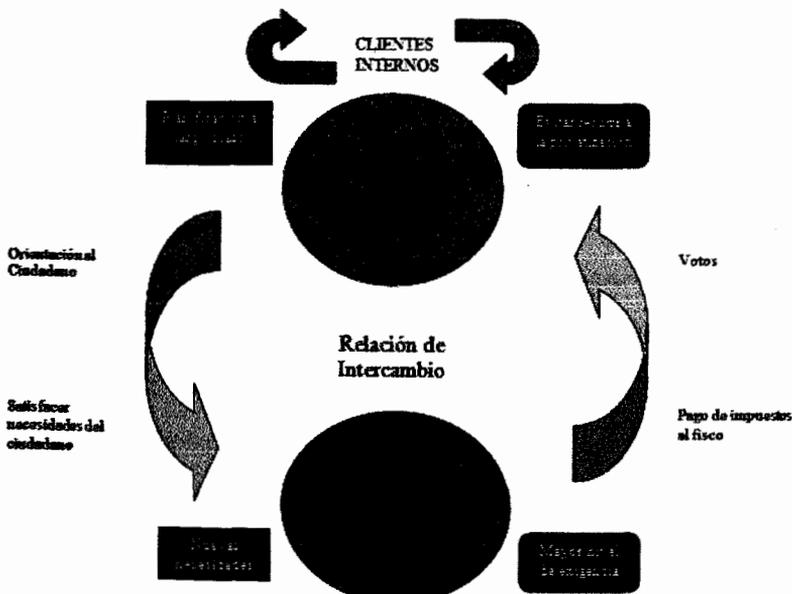


Figura 2: Panorama de servicio en el sector público

Elaboración: Propia

Con relación a los clientes externos que son los usuarios del servicio que brindan las entidades públicas, estos poseen actualmente un nivel mayor de exigencia y se han vuelto cada vez más críticos, ante los avances de la técnica, la globalización y la información que poseen producto de sus experiencias con las empresas del sector privado. El presente entorno en el que las entidades estatales desarrollan su actividad ha generado el surgimiento de nuevas necesidades a los usuarios. Y es precisamente esa una tarea del marketing del sector público. Buscar soluciones puntuales y conformes a las demandas de los usuarios.

Por lo expuesto, la relación de intercambio que se produce entre los organismos del Estado y los usuarios no sólo comprende el hecho de trabajar para quienes en algún momento votaron por sus actuales gobernantes; o devengar el sueldo percibido y que es pagado, entre otras fuentes, por los impuestos que recauda el Fisco. Esta interacción Estado-Usuario supone una retroalimentación de parte de quienes manejan la operación del sector público, que permita satisfacer las necesidades del ciudadano y de las organizaciones, gracias al compromiso de adquirir una filosofía orientada hacia el usuario; y que haga que los clientes internos (divisiones al interior de la entidad pública) asuman la importancia de su rol para el servicio ofrecido.

Todo esto puede concretarse también mediante la obtención de información fidedigna, la misma que puede obtenerse directamente de los usuarios. No debemos dejar de lado el efecto que produce el desempeño del funcionario, la atención de un trámite y en general, toda acción que se transforma en un acto de comunicación hacia el usuario; el cual puede interpretarse de manera positiva o negativa toda reacción del funcionario frente a uno de sus requerimientos. Nos estamos refiriendo al concepto de imagen y que está también relacionado al de identidad.

Por un lado, la imagen expresa lo que la institución ha logrado proyectar en la mente de los usuarios, a través de su servicio, nivel de respuesta, calidad

en el trato, logros y resultados alcanzados. La identidad consiste en la expresión de cómo quiere verse y ser vista la empresa por sus usuarios; y abarca varios aspectos como la comunicación interna y externa, el concepto que vende y la posición que ha alcanzado en el desarrollo de su actividad.

CAPITULO III. INVESTIGACIÓN DE MERCADO

Descripción del problema.

Tal como lo explica el Artículo 4 de la Ley Orgánica de Aduanas, la Aduana es una institución que presta un servicio público y que se encarga básicamente del control de los flujos de mercancías; del monitoreo de ingresos y salidas de personas y de los movimientos de medios de transporte a través de las fronteras y lugares delimitados como zonas aduaneras. La Aduana también se ocupa de la gestión de la operatividad del comercio exterior en lo concerniente al registro y manejo de información que se genera diariamente sobre la balanza comercial; de la recaudación de impuestos aplicables y de velar por el cumplimiento de todos aquellos requisitos legales y reglamentarios inherentes a su ámbito de operación.

Asimismo, se establece que es la Corporación Aduanera Ecuatoriana CAE la entidad de derecho público investida por la ley con las competencias técnico-administrativas para manejar los asuntos relacionados con la política aduanera, y desarrolla las funciones tributarias determinadora, resolutive y sancionadora.

Considerando que el puerto marítimo de Guayaquil genera el mayor movimiento de ingresos de mercancías al país; que representan aproximadamente el 60% de las importaciones y que del total de bienes importados, la mayor concentración se evidencia en las importaciones realizadas en el régimen a consumo; es precisamente dicho régimen el que representa la mayor operatividad de la CAE en cuanto a su labor de control y gestión. Sin embargo, no podemos dejar a un lado al sector exportador como un eje importante en el andamiaje económico del Ecuador y como una de las fuentes de divisas. Conociendo la importancia de la función que desarrolla la CAE para el sector productivo y comercial; y considerando que los cambios implementados en la administración, operación, gestión y tecnologías de la información deben ir encaminados hacia la prestación de un servicio ágil y eficiente, el que debe desarrollarse en conjunto con una filosofía orientada

hacia el cliente; se hace necesario conocer la percepción que tienen los usuarios de la Aduana respecto al servicio que reciben de la CAE.

Por lo antes expuesto y tomando en cuenta que los actuales estándares de atención y servicio al cliente constituyen un eje para el logro de los objetivos de las instituciones y organizaciones, un factor clave para generar satisfacción en los usuarios y un elemento diferenciador que aporta valor agregado en el producto o servicio ofrecido; resulta indispensable determinar el grado de satisfacción del usuario de la CAE; con el fin de obtener información veraz, objetiva y actual que permita visualizar con un amplio espectro la imagen que tienen los importadores, exportadores, viajeros, compañías de transporte, agentes de aduanas y demás operadores de comercio exterior del servicio que brinda la CAE; para detectar posibles falencias que perjudiquen o dificulten el logro de los objetivos institucionales; y para adoptar las medidas preventivas y correctivas necesarias para la mejora continua de los servicios de la Corporación Aduanera Ecuatoriana.

Planteamiento del problema

Los cambios implementados en la CAE han afectado a los usuarios pero no se conoce el impacto de los mismos en la interacción con los usuarios y operadores de comercio exterior, información que permitirá diseñar estrategias futuras.

Justificación del estudio.

La información disponible sobre las iniciativas de las administraciones aduaneras alrededor del mundo respecto a la mejora en la atención al cliente nos permite conocer las medidas adoptadas en varios países con el fin de ofrecer un servicio al usuario acorde a los estándares y exigencias del comercio mundial. Entre los datos que encontramos en la red internet se aprecian resultados de estudios de satisfacción del usuario, los cuales se concentran en varios puntos como el tiempo de respuesta, el grado de

amabilidad con que se atiende al cliente, el nivel de profesionalismo y hasta temas relacionados con honestidad y corrupción.

Las aduanas de algunos países recién están otorgándole la importancia y el sitio que se merece la satisfacción del usuario; lo que por ende redundará en una percepción positiva que se genera en los clientes externos. Como parte de la labor desarrollada, podemos observar sondeos, encuestas en línea y buzones de sugerencias, cuyos resultados e información recopilada proporcionan datos actuales, veraces y de fuente confiable (los mismos usuarios); y que son de gran utilidad para diagnosticar el desempeño de las diferentes divisiones de trabajo al interior de las administraciones aduaneras. Cabe resaltar que dichos resultados no sólo sirven para evaluar al personal y el desenvolvimiento del llamado front office; sino que también suministran elementos de juicio valiosos para detectar problemas cuyas causas podrían generarse en el back office de las aduanas. También se debe resaltar la trascendencia del rol de las aduanas en el control del flujo de personas y mercancías que entran y salen del país. La aduana es la institución de servicio público facultada por la ley para ejercer las acciones necesarias que aseguren la correcta recaudación de tributos, el cumplimiento de la ley y la persecución y sanción de las infracciones aduaneras. Al ejercer tales funciones, la aduana debe aplicar mecanismos tendientes a la eliminación de procesos que no generen valor; a implementar estándares de calidad que aseguren un servicio rápido y eficaz al usuario, y a trabajar a diario en los procesos de mejora continua de la institución.

Considerando lo antes expuesto, la Corporación Aduanera Ecuatoriana contempló en su Plan Operativo Anual del año 2009 cuatro objetivos estratégicos institucionales; de los cuales el primero, el segundo y el cuarto tienen representatividad para el presente estudio, y son los siguientes:

- 1) Alcanzar efectividad en el control aduanero;
- 2) Mejorar la eficiencia en el proceso operativo aduanero;

- 3) Institucionalizar la Corporación Aduanera Ecuatoriana;
- 4) Crear una cultura aduanera en la sociedad.

El presente estudio y sus objetivos específicos son compatibles con las metas antes mencionadas, ya que dentro de las actividades claves establecidas en el Plan Operativo Anual de la CAE se encuentran:

- Mejoras al control previo, concurrente, posterior;
- Mejoras al control interno;
- Mejoras al control del OCE;
- Mejoras al proceso de carga;
- Mejoras al proceso de despacho;
- Mejoras al servicio en línea;
- Capacitación a OCE's;
- Difundir el rol de la aduana en el comercio exterior y crear imagen aduanera positiva ante opinión pública.

Para un mejor análisis de la imagen de la Corporación Aduanera Ecuatoriana, es necesario abordar dos temas que van de la mano: identidad e imagen corporativa.

La identidad está constituida por sus cualidades intrínsecas y las cualidades que busca obtener. Es decir cómo se ve a sí misma la empresa y cómo quiere ser vista.

La imagen, por otro lado, es cómo define o ve una persona a una empresa. Ambos conceptos están íntimamente relacionados y dichos vínculos se grafican a continuación:

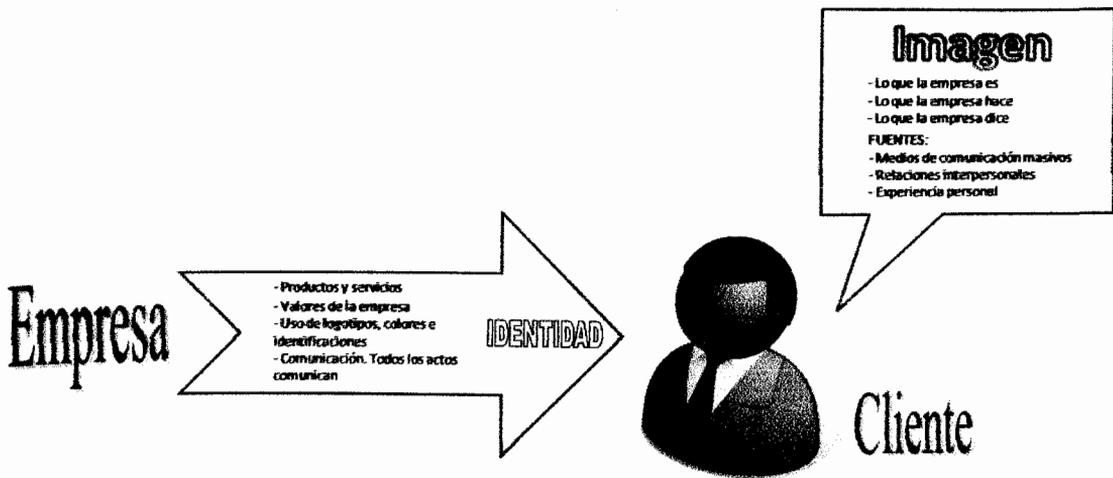


Figura 3: Relación Imagen-Identidad

Elaboración: Propia

También se considera lo indicado en la página de internet de la Corporación Aduanera Ecuatoriana www.aduana.gov.ec en la parte dedicada a la misión, visión y objetivos, en la que se mencionan los siguientes elementos:

“Valores institucionales:

Transparencia: Conducta individual asociada a la justicia, dignidad, honestidad, rectitud y responsabilidad.

Lealtad: Compromiso individual con el país, la institución, trabajo en equipo y sentido de pertenencia a la organización.

Eficiencia: Capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, el mínimo de energía y en el mínimo de tiempo posible.

Políticas Generales:

1. Optimización de la imagen corporativa

- Mejoramiento de la imagen corporativa
- Aumento del nivel de educación de los empleados
- Difusión a la sociedad en general de las obligaciones tributarias aduaneras y los derechos de los sujetos pasivos de la misma.

2. Eficiente Gestión de procesos

- Optimización de procesos

- *Inversión en tecnología*
- *Control de rendimiento corporativo.*

Ejes Estratégicos:

1. **Criterios de servicio:** *Los OCE's que requieren nuestros servicios exigen ciertas facilidades y tratamiento en sus procesos*
2. **Mejoramiento Continuo:** *Optimización de los recursos disponibles, mediante administración, normalización y automatización de procesos*
3. **Aseguramiento de la calidad:** *Incluye todos los servicios que presta la Corporación Aduanera Ecuatoriana*
4. **Compromiso institucional:** *todo el personal de CAE aporta con su talento humano para el logro de resultados esperados*
5. **Diagnóstico:** *Si no se logra identificar sus falencias, no será posible realizar mejoramiento alguno; medir el rendimiento corporativo*
6. **Direccionamiento:** *La mejora de la Organización se alcanza cuando éste resulta efectivo.”*

Objetivo General

Conocer el grado de satisfacción y percepción de operadores de comercio exterior y los usuarios ante los cambios implementados en la CAE.

Se ha establecido como el propósito esencial de este estudio la determinación del nivel de satisfacción y la imagen que se proyecta a los clientes de la aduana ecuatoriana.

Cabe resaltar que para la formulación de los objetivos de una investigación, estos deben ser compatibles con los objetivos que haya impuesto la alta gerencia. En todas las organizaciones se presentan situaciones, proyectos, inversiones y cambios planificados por los administradores, los mismos que van a demandar gran cantidad de información para la toma de decisiones. Muchos de estos proyectos requieren la realización de estudios de mercado, los que pueden ser desarrollados por los departamentos de marketing de las organizaciones o instituciones; o se puede encargar su elaboración a empresas especializadas.

Cualquiera que sea el camino a seguir, el diseño de investigación debe obedecer a las metas trazadas por la gerencia. Para este estudio se adoptaron dos modelos de investigación: exploratorio y descriptivo, los cuales ayudarán a definir con mayor detalle el problema y tener más elementos de juicio sobre satisfacción del usuario e imagen institucional.

Objetivos específicos

- Determinar el nivel de atención del funcionario aduanero;
- Señalar eventuales fallas en el manejo de la tecnología de información.
- Establecer posibles puntos débiles en el servicio que brinda la institución;
- Definir grado de preparación del funcionario aduanero en el campo de atención al cliente;
- Calificar los tiempos de respuesta al usuario.
- Conocer la imagen institucional que está proyectando la CAE;
- Determinar qué tan efectivas han sido las iniciativas desarrolladas por la institución en el tema de imagen.

En el **Anexo 5** se incluye un cuadro en el que se señalan el objetivo general del estudio, que es compatible con la misión de la CAE; y los objetivos específicos de la investigación, que a su vez están relacionados con tres objetivos estratégicos institucionales de la Corporación Aduanera Ecuatoriana.

Hipótesis

Con el presente trabajo de investigación se probará la siguiente hipótesis:

Los usuarios de la Corporación Aduanera Ecuatoriana consideran que el impacto generado por el cambio en los servicios es positivo.

Se trata de una presunción que engloba al mismo tiempo los dos temas que se abarcan en esta tesis: La determinación del grado de satisfacción del

usuario y la imagen que la institución proyecta; ya que con la nueva administración se introdujeron una serie de cambios de tipo organizacional, operativo y tecnológico, los cuales repercuten en el servicio ofrecido a los usuarios y la percepción que se produce.

Población

Con oficio s/n de fecha 11 de agosto de 2008 se solicitó a la Gerencia General de la Corporación Aduanera Ecuatoriana los listados de importadores, agencias de carga, agentes de aduanas y otros operadores de comercio exterior. En respuesta a dicha comunicación, se recibió oficio No. GDI-DPG-OF-1428 de la Gerencia de Desarrollo Institucional, de fecha 21 de agosto de 2008; en el que se señalan el tipo y número de operadores de comercio exterior a nivel nacional:

TIPO DE OPERADOR DE COMERCIO EXTERIOR	CANTIDAD
Agentes de Aduanas	677
Agentes de Carga	173
Almacenes Especiales	10
Almacenes Libres	129
Almacenes Temporales	101
Consolidadoras	155
Courier	85
Depósitos Comerciales	80
Depósitos Industriales	241
Exportadores	1,470
Importadores	15,163
Líneas Aéreas	54
Líneas Navieras	314
Líneas Terrestres	237
Maquiladoras	92
Zonas Francas	63
Total OCE's	19,044

Cuadro 7: Cantidad de Operadores de Comercio Exterior

Fuente: Corporación Aduanera Ecuatoriana

El presente estudio tiene como finalidad determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Corporación Aduanera Ecuatoriana y su imagen institucional, para lo cual se considerará al régimen de importación a consumo como el principal generador de recaudación tributaria, operatividad aduanera e interacción usuario-CAE. En el caso de las importaciones declaradas bajo regímenes especiales, estas sólo generan tasas por servicios aduaneros; a menos que se produzcan cambios al régimen a consumo. Las exportaciones a consumo y las exportaciones declaradas a regímenes suspensivos de pago de impuestos también generan únicamente tasas por servicios aduaneros. Sin embargo, cabe resaltar que el objetivo de esta tesis es tratar de establecer niveles de satisfacción e imagen, y para ello debemos tomar en cuenta las interrelaciones o interacciones entre los usuarios y la institución; y con ello deducir cual es la conformidad o satisfacción que genera el servicio ofrecido. Dichas relaciones se dan no sólo en el régimen de importación a consumo, sino en todos los regímenes aduaneros. De hecho, el aporte que puede suministrar para esta investigación el análisis de las exportaciones en general es importante, ya que no sólo se obtendrán datos sobre la atención que reciben los exportadores y sus agentes de aduanas, sino que veremos qué circunstancias podrían estar afectando el proceso de una exportación a consumo, lo cual servirá para que la institución trabaje en su gestión de mejora continua.

Para las importaciones declaradas al amparo de regímenes especiales, también se observa un índice importante de interrelación entre el usuario y la aduana. Para los regímenes comunes se ha elaborado un diagrama de flujo que trata de abarcar detalladamente cada paso que debe seguir el usuario en dichos procesos de despacho. Con relación a los regímenes especiales, los diagramas de flujo se encuentran disponibles en la página de internet de la Corporación Aduanera Ecuatoriana. Estos diagramas, incluidos en el **Anexo 6**, nos permiten tener una idea de las interacciones generadas entre los usuarios y la institución. Para las importaciones a consumo se estima

que hay alrededor de diez contactos (documental físico, electrónico o personal) entre el Agente de Aduanas y la CAE, un mínimo de dos interacciones (documental física, electrónica o personal) entre el importador y la aduana; y aproximadamente un mínimo de dos entre el resto de operadores de comercio exterior y la Corporación Aduanera Ecuatoriana.

Para las importaciones y exportaciones declaradas a regímenes suspensivos, liberatorios, compensatorios o devolutivos, se observa un mínimo de cinco interacciones entre los operadores de comercio exterior y la aduana. Finalmente, para las exportaciones a consumo, la Corporación Aduanera Ecuatoriana ha determinado ahora que es optativa la contratación de los agentes de aduanas; por lo que tanto los agentes de aduanas y los exportadores pueden realizar los trámites de exportación. Se estima que hay cerca de 6 interrelaciones (documental física, electrónica o personal) entre el Agente de Aduanas y la CAE, un mínimo de seis interacciones (documental física, electrónica o personal) entre el exportador y la CAE; y un mínimo de dos contactos (documental físico, electrónico o personal) entre el resto de operadores de comercio exterior y la Corporación Aduanera Ecuatoriana.

Los diagramas de flujo de los regímenes especiales se encuentran publicados en la página de internet de la aduana: <http://www.aduana.gov.ec/contenido/procRegimenes.html>

Definidos ya los elementos base de este estudio, constituidos por las relaciones que se dan a diario entre usuario e institución, se analiza en detalle cada etapa a desarrollar en este proceso de investigación.

Este estudio tiene como meta conocer el nivel en el que las expectativas que tienen quienes frecuentemente hacen uso de los servicios de la CAE se han cumplido o han sido superadas. Asimismo, se pretende determinar cuán favorablemente distingue o retiene en la mente el cliente externo a la aduana ecuatoriana como institución de servicio público.

Diseño de Investigación

Para iniciar el proceso de determinación de los niveles de satisfacción del usuario y la imagen institucional, es necesario primero proceder al diseño de la investigación, establecer sus objetivos y posteriormente, elegir qué métodos de recolección de datos se utilizarán según las necesidades de la investigación.

Es decir que, conocidos los objetivos de la investigación; los cuales deben ser compatibles con los objetivos de la alta gerencia, se debe elaborar un diseño de investigación que permita recopilar la información necesaria a través de determinados métodos y procedimientos que se ajusten a la naturaleza del problema. Luego, se selecciona cuáles serán los mecanismos de recolección de datos; que en el presente estudio van desde entrevistas personales y encuestas hasta recopilación de datos secundarios que ha proporcionado la Corporación Aduanera Ecuatoriana.

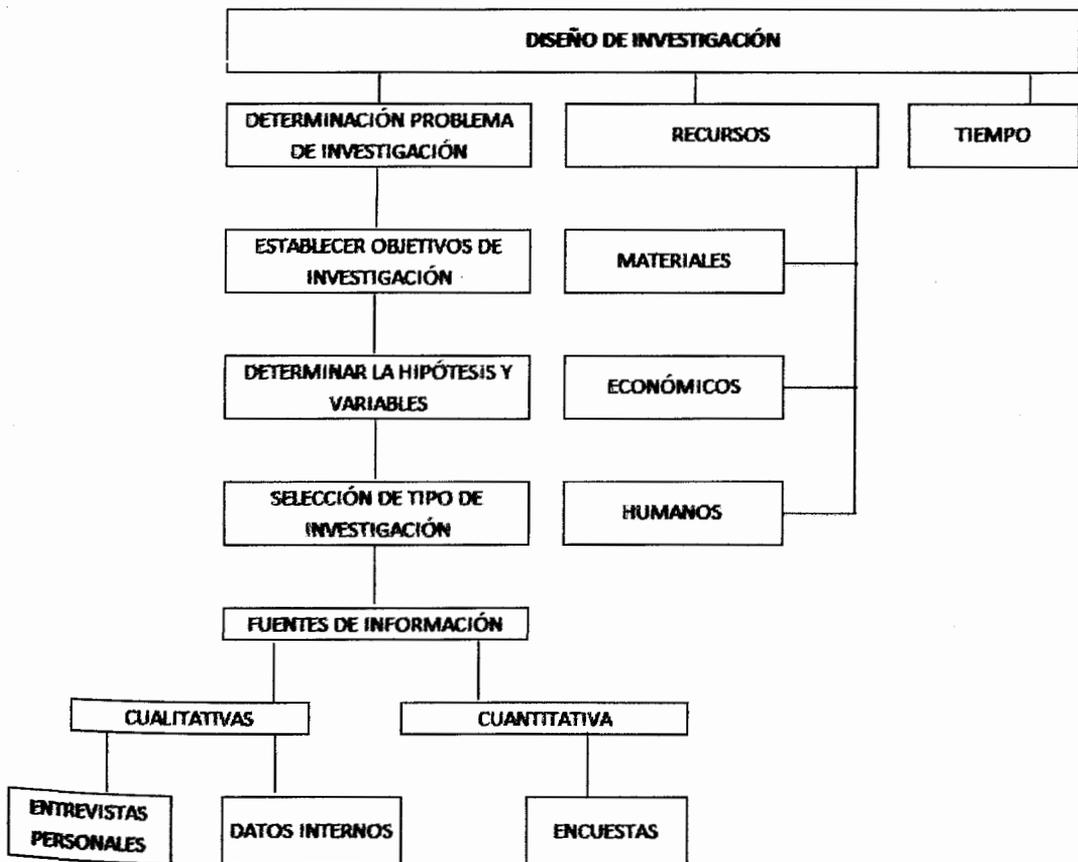


Figura 4: Diseño de investigación

Tipos de investigación

Dentro del proceso de selección del tipo de investigación, encontramos una serie de etapas, que pueden variar dependiendo del caso, ámbito de aplicación, disponibilidad de información y otros factores. En general, hay tres tipos de investigación, que pueden ser exploratoria, descriptiva y causal. La elección del tipo de investigación obedece al tema que se quiere analizar, a las circunstancias en las que se desarrolla y cuánta información sea necesario obtener.

Para el presente estudio se ha determinado que se debe adoptar un diseño de investigación de la siguiente forma: Inicialmente un enfoque exploratorio y luego se adopta la investigación de tipo descriptivo. Este diseño se rige también por los objetivos establecidos por la Gerencia General de la Corporación Aduanera Ecuatoriana en su Plan Operativo Anual del año 2009, publicado en su página de internet www.aduana.gov.ec.

La investigación exploratoria tiene como finalidad aplicar una serie de técnicas y pasos tendientes a obtener información que sirva para definir más ampliamente el problema de investigación. La investigación exploratoria puede adoptar varios diseños, según el problema que se desee conceptualizar, los objetivos de la alta gerencia, las circunstancias y escenarios que se presenten durante el desarrollo de la indagación y otros factores. Este tipo de investigación permite obtener datos de dos fuentes: investigación cualitativa e investigación cuantitativa.

La investigación de tipo exploratorio es generalmente un proceso que utiliza en su mayoría técnicas de recolección de datos de tipo cualitativo. Sin embargo, según el diseño que se elabore y las necesidades de la investigación, se puede utilizar también técnicas de investigación cuantitativa; y se debe considerar que el propósito de la investigación exploratoria es servir de punto de partida para la definición de objetivos y necesidades de información de estudios de mayor profundidad; esto es, investigaciones de tipo descriptivo o causal.

Por lo expuesto, la posibilidad de obtención de datos a través de encuestas involucra el cálculo de una muestra que quizás no sea del todo representativa de la población o universo. Por esto, no es recomendable que la alta gerencia adopte decisiones fundamentadas en los resultados de un estudio de tipo exploratorio. Estos resultados pueden ofrecer más luces sobre el tema de estudio y constituyen una guía para determinar cuál será el siguiente curso de acción de los directivos de la institución.

En lo que respecta a recursos, vale precisar que estos son del tipo material, económico y humano. Los recursos materiales básicamente son:

- Correspondencia escrita y comunicación telefónica para obtener información de las bases de datos de la CAE y autorizaciones para realización de actividades relacionadas con la investigación;
- Cámara fotográfica para registro de imágenes de instalaciones de la CAE;
- Formato "Encuestas Agentes de Aduanas" y "Encuestas resto OCE's";
- Sistema informático para el análisis y procesamiento de datos, para determinar correlaciones y/o dependencias o perfiles de usuarios.

En el caso de los recursos económicos, estos son destinados para cubrir las siguientes necesidades:

- Traslado a las oficinas de los entrevistados y a las instalaciones de la Corporación Aduanera Ecuatoriana;
- Impresión de fotografías;
- Llamadas telefónicas para realización de encuestas a importadores, exportadores y otros operadores de comercio exterior.

Este trabajo es realizado por su autor, y para los aspectos claves como obtención de datos internos, coordinación de entrevistas a funcionarios y visitas a las instalaciones, se solicitó la autorización de la Gerencia General de la Corporación Aduanera Ecuatoriana.

INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

El componente de investigación cualitativa está constituido por la recopilación de datos a través de entrevistas personales; complementado con la información que se obtiene dentro de la misma institución (datos secundarios):

- Base de datos de importaciones y exportaciones;
- Estadística de recaudaciones;
- Tiempos de respuesta;
- Información sobre campañas publicitarias;
- Visitas a instalaciones;

Objetivos

- Recopilar información veraz y objetiva, que sirva de base sólida para la investigación cuantitativa;
- Conocer ampliamente el escenario en el que se desarrollan las labores diarias de la Corporación Aduanera Ecuatoriana, en lo que respecta a atención al usuario y la imagen proyectada;
- Determinar los puntos esenciales que deben ser considerados en las encuestas;
- Establecer fortalezas y debilidades en el servicio de la aduana ecuatoriana; e,
- Indagar sobre los efectos y reacciones de los usuarios con relación a las campañas publicitarias de la institución.

Datos secundarios

Los datos secundarios ya existen y son aquellos que surgen del negocio o la actividad de la institución. Estos datos pueden estar constituidos por bases de datos, cifras sobre el manejo contable, administrativo, financiero, logístico, comercial y de otras divisiones al interior de la organización. También podemos hallar datos secundarios fuera de la institución. Existen empresas especializadas en la elaboración de bases de datos que recopilan los movimientos y el comportamiento no sólo de la empresa objeto del estudio; sino de todas las del sector y de otros. Asimismo, no podemos

descartar la información disponible en las bibliotecas, estadísticas gubernamentales, publicaciones de profesionales versados en áreas de interés para la investigación; y la información registrada en la red Internet. Los datos secundarios que se usan en el presente estudio son los siguientes:

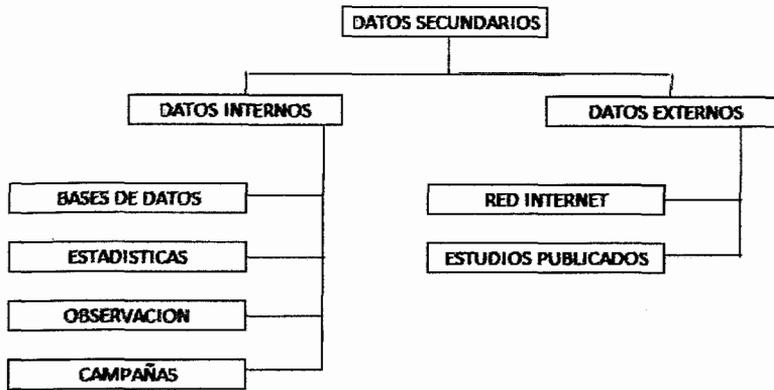


Figura 5: Datos secundarios del estudio

Datos Internos

Para esta investigación se han obtenido los siguientes datos internos:

Estadísticas y otras informaciones

Fuente: Departamento de Proyectos y Procesos

Departamento de Planificación y Control de Gestión

- Cantidad de operadores de comercio exterior que están registrados y activos;
- Estadísticas de recaudaciones publicadas en la página de internet de la CAE:
http://www.aduana.gov.ec/contenido/sig_cae/estadisticas/r_rec2008.htm
- Estadísticas de importación mencionando nombres de importadores más frecuentes, valor CIF, por régimen aduanero, por ciudad y por año (años 2006, 2007 y primer semestre 2008);
- Estadísticas de exportación mencionando nombres de exportadores más frecuentes, valor FOB, por régimen aduanero, por ciudad y por año (años 2006, 2007 y primer semestre 2008);

- Detalle de cursos y programas de capacitación dictados a los usuarios;
- Tiempos de respuesta de la institución;
- Informe de Gestión de la CAE años 2007 y 2008;

Contratación de estudios sobre satisfacción del usuario e imagen institucional

Fuente: Departamento Administrativo-Financiero

- Confirmación de que no se ha realizado previamente estudio sobre satisfacción del usuario e imagen institucional;

Capacitaciones a funcionarios aduaneros

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

- Síntesis de Informe de Capacitación 2008

Imagen y campañas realizadas

Fuente: Departamento de Relaciones Públicas

- Datos relativos a campañas llevadas a cabo por la aduana y mensajes transmitidos.
- Fotocopias de publicidad en diarios.

Investigación del autor

Fuente: Gerentes de la Corporación Aduanera Ecuatoriana

Oficinas del Distrito Guayaquil y Gerencia General de la CAE

- Entrevistas a Gerentes de la Aduana (Enero-Marzo 2009);
- Fotografías de oficinas y espacios de atención al usuario Distrito Guayaquil (Abril 2009)

Cabe resaltar que los datos proporcionados por la Corporación Aduanera Ecuatoriana son de carácter confidencial y no pueden ser incluidos como anexos en este trabajo. Sólo se puede mencionar que para la selección de los integrantes de la muestra para la realización de la encuesta, las empresas encuestadas son tomadas del listado de importadores y exportadores más frecuentes.

Análisis de datos internos con enfoque en Capacitación e Imagen Institucional

Instalaciones e infraestructura

En las fotografías tomadas el día 01 de abril de 2009 a las oficinas, ventanillas y demás espacios habilitados para la atención a los usuarios externos del Distrito Guayaquil de la Corporación Aduanera Ecuatoriana, se puede observar lo siguiente:

- Mobiliario insuficiente y en algunos casos deteriorado;
- Marcadores electrónicos de turnos sin funcionar;
- Filtraciones y goteras en tumbado y paredes;
- Ventanillas no funcionales ni adecuadas para recepción de documentos y atención al usuario;
- En la mayoría de dichos espacios no existen carteles con la misión, misión y valores institucionales de la Corporación Aduanera Ecuatoriana;
- En el espacio destinado a la atención y despacho de trámites de las empresas de Courier, en la Subgerencia Distrital de Zona de Carga Aérea de Guayaquil existen malos olores emanados desde un canal de desagüe ubicado al pie de la ventanilla de recepción de documentos. Adicionalmente, hay una elevada temperatura debido a la ausencia de aparatos acondicionadores de aire y gran cantidad de polvo.

En el **Anexo 7** se detallan las fotografías tomadas en la CAE.

Entrevistas a Gerentes de la Aduana

Entre los meses de Enero y Marzo de 2009, se realizaron entrevistas personales a los Gerentes de la institución con el fin de conocer sus percepciones con respecto a imagen institucional y atención al usuario; considerando que están a cargo de las diferentes divisiones al interior de la aduana. De sus opiniones y comentarios se puede resaltar lo siguiente:

- a) Las instalaciones tienen ya varios años y no fueron hechas pensando en lo que necesita la aduana;

- b) La atención al usuario se mejoraría:
- Capacitando más al funcionario aduanero en el área de normativa;
 - Mejorando la infraestructura;
 - Aumentando el personal;
 - Incrementando el personal para atención al usuario;
 - Trabajando para que el personal aduanero esté más motivado.
- c) Los factores que inciden en el buen servicio por parte del funcionario aduanero son (en orden de votación):
1. Capacitación;
 2. Infraestructura e instalaciones apropiadas;
 3. Ambiente de trabajo;
 4. Comunicación interna, carga de trabajo y remuneraciones obtuvieron la misma puntuación por parte de los Gerentes.
- d) Algunos funcionarios no conocen el concepto de imagen institucional;
- e) Ciertos funcionarios no poseen una actitud orientada al cliente externo.

Revisión de publicidades transmitidas en los medios de comunicación durante el año 2008

Luego de leer, escuchar y observar los diferentes mensajes, se concluye que los principales puntos tratados fueron los siguientes:

- Eliminación del contrabando;
- Denunciar la corrupción;
- Incremento en recaudación aduanera;
- Vigilar cumplimiento de leyes de propiedad intelectual;
- Acercamiento al sector importador;
- Exhortación a declarar lo justo para poder financiar la obra pública;
- Difusión de valores: Moral, ética, eficiencia, honestidad, honradez, integridad y Patria;
- Controles en las salas de arribo internacional de pasajeros en aeropuertos;

- Apertura de ventanilla de atención en Centro de Servicios de la Cámara de Comercio de Guayaquil;

Folletería y material impreso

Actualmente la Corporación Aduanera Ecuatoriana ha puesto a disposición de los usuarios material impreso que sirve como instrumento de difusión de la lucha que está emprendiendo la institución contra el contrabando; y se mencionan los siguientes:

- Tríptico de lucha contra el contrabando de licores;
- Tríptico de lucha contra el contrabando de cigarrillos

En el **Anexo 8** se incluyen los trípticos mencionados.

Capacitación dictada a funcionarios

Con relación a los programas organizados por la Unidad de Capacitación de la Coordinación General de Recursos Humanos, dirigidos a los funcionarios aduaneros, se presentaron dos modalidades:

1) Capacitación dictada por varios funcionarios aduaneros:

- No se incluyeron temas relacionados a atención al usuario o servicio al cliente;

2) Capacitación dictada por Compañías especializadas en entrenamiento:

- Sólo hubo un curso denominado "Calidad en el servicio al cliente", el cual fue dictado a 44 funcionarios de la CAE; es decir el 3% del personal capacitado con cursos organizados por empresas consultoras.

Página de internet de la institución

La página de la institución, cuya dirección es www.aduana.gov.ec, muestra algunos aspectos importantes como:

- Misión, visión, objetivos y valores institucionales;
- Distritos aduaneros con sus direcciones, teléfonos y personas de contacto;
- Legislación vigente, instructivos y procedimientos;
- Estadísticas en línea;

- Consultas y preguntas frecuentes;
- Rendición de cuentas a través de informes de gestión, detalles de sueldos, contratos y otros datos relevantes;
- Buzones de quejas, sugerencias y denuncias.

Datos externos

En el capítulo II denominado PANORAMA DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LAS ADMINISTRACIONES ADUANERAS DEL MUNDO se pueden apreciar todas las iniciativas en el tema de atención y satisfacción al usuario, llevadas a cabo por las administraciones aduaneras de varios países en el mundo; las mismas que han sido publicadas en sus respectivas páginas de internet. Entre las medidas adoptadas por las aduanas se encontró la realización de encuestas sobre la satisfacción, la inclusión de la orientación al cliente como eje principal de servicio y sondeos sobre aspectos relativos a contenido de página de internet, capacitaciones a usuarios y otros puntos.

Entrevistas a expertos

Se inicia una **investigación de tipo exploratorio** porque no hay datos sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Aduana en el Ecuador. Tampoco se conocen cifras sobre la imagen que ha proyectado la institución en los usuarios. Ha habido cambios introducidos por las distintas administraciones, sin embargo no se dispone de datos exactos y específicos sobre el impacto de dichos cambios en el grado de conformidad que tiene el usuario por el servicio recibido. Con este tipo de investigación no es necesario ajustarse a una estructura formal, sino que se puede recurrir a diversas fuentes de información; que como se verá más adelante, pueden ser datos internos y entrevistas a usuarios (expertos o conocedores de la problemática a tratarse) para obtener directamente de ellos su percepción y criterio sobre el desempeño de la Corporación Aduanera Ecuatoriana.

Con la información generada en las entrevistas personales no se puede realizar generalizaciones con relación a toda la población o universo a estudiar. Es por esto que se requiere conseguir la opinión de los entrevistados y con los resultados de las entrevistas se elabora el

cuestionario de preguntas a aplicarse en la encuesta, que es en sí el inicio de la investigación descriptiva.

Diseño de la entrevista personal

Como resultado de la observación y como experiencia propia de trabajo, se pudo determinar una serie de factores o variables que inciden en el grado de aceptación y percepción de los usuarios de la Corporación Aduanera Ecuatoriana. Conocidos esos factores, que sirven de punto de partida para el estudio, se planea realizar entrevistas personales a los importadores, exportadores, agentes de aduana y representantes de compañías de transporte internacional de mercancías; con el fin de conocer sus apreciaciones sobre importantes temas relacionados con el servicio que brinda la CAE. Posteriormente, con la información obtenida de las entrevistas personales se preparará un cuestionario de preguntas y se realizarán encuestas telefónicas a los importadores y exportadores que presenten la mayor frecuencia en sus operaciones con la aduana ecuatoriana; y también se tomarán en cuenta aquellos cuyos movimientos reflejen valores FOB y CIF importantes. La encuesta personal será dirigida a los agentes de aduana, quienes por ley son responsables solidarios de la obligación tributaria aduanera de los importadores y exportadores; y se constituyen en sus agentes ante la CAE al momento de realizar la declaración aduanera.

Esta etapa merece un análisis previo que consiste en establecer y detallar a profundidad el proceso de despacho de importación y exportación; la función de cada usuario y operador; y la tarea que desarrolla el funcionario de la CAE. Una vez aclarado esto, se deberá determinar todas aquellas posibles situaciones o escenarios que se puedan generar y sobre esa base se redactarán las preguntas, siempre encaminadas a conocer con amplitud hasta los detalles poco perceptibles en las distintas fases del despacho. Se deberá también abarcar el tema de la imagen proyectada por la CAE sus distintos usuarios a fin de conocer qué huella ha dejado en sus mentes. Con relación a este tema, podemos señalar el significado del Logotipo de la CAE

que explica en detalle la institución en su página de internet, cuyos puntos más importantes son los siguientes:



Figura 6: Logo de la Corporación Aduanera Ecuatoriana

Fuente: www.aduana.gov.ec

“El concepto de una Aduana moderna está simbolizado en la nueva imagen corporativa expresada a través de nuestro logotipo que nos reafirma como empresa ecuatoriana, ágil, flexible y en constante renovación. Dentro de este concepto está también el sistema electrónico de comercio exterior, como elemento facilitador e integrador que surgen en respuesta a los requerimientos del mercado global.

El logotipo de la aduana del Ecuador ha sido creado bajo cinco preceptos fundamentales:

- 1. Humanización y Modernidad*
- 2. Visión, Proyección y Crecimiento*
- 3. Control y Seguridad*
- 4. Apertura y Servicio*
- 5. Institucionalidad.”*

Para la elaboración del cuestionario de preguntas que será usado en las entrevistas personales; se ha tratado de plantear interrogantes con el fin de conocer los aspectos más importantes que podrían estar afectando el servicio que ofrece la CAE y por ende, el nivel de satisfacción del usuario y la imagen que proyecta la institución.

Es importante mencionar que los diagramas de flujo del proceso de importación y exportación aportan elementos relevantes para el diseño de las entrevistas personales ya que luego de revisarlos con detenimiento se puede concluir en lo siguiente:

- a) La tecnología de información es imprescindible para que los procesos de despacho fluyan con normalidad;
- b) El tiempo de respuesta de los funcionarios es vital para brindar la atención y el seguimiento esperados por el usuario en cada trámite;
- c) El trabajo conjunto y la cooperación institucional, al tenor de lo dispuesto en las leyes y reglamentos que rigen la función de la aduana y los organismos estatales; también ocupan un sitio importante para que los importadores, exportadores y agentes de aduanas puedan desarrollar cada fase de los procesos de nacionalización y embarque;
- d) Los recursos con que cuenta la institución pueden ser herramientas útiles; y la ausencia de ellos perjudica los niveles de satisfacción del usuario y por consiguiente, afectar negativamente la imagen institucional;
- e) El nivel de profesionalismo de los funcionarios aduaneros puede acelerar o retrasar un trámite en la aduana;
- f) Cada importación o exportación entraña una serie de implicaciones de orden legal, y por ser una institución del sector público cuya principal función es cumplir y hacer cumplir la ley, la Corporación Aduanera Ecuatoriana se debe preocupar, al mismo tiempo, por ejercer a cabalidad las atribuciones a ella conferidas; y de promover iniciativas, al interior de la institución, con una marcada orientación al cliente.

Por lo anteriormente expuesto, en el cuestionario de preguntas a ser aplicado en las entrevistas personales y con la finalidad de conocer en este primer contacto con los usuarios cuáles son sus opiniones, apreciaciones y puntos de vista sobre los aspectos que inciden en el servicio esperado de la aduana, y cómo estos aspectos ejercen influencia en la imagen que proyecta la institución; se deben incluir en el cuestionario interrogantes que permitan obtener datos respecto a:

- Percepción sobre instalaciones y condiciones de oficinas;
- Trato recibido de parte del funcionario aduanero;

- Opinión sobre el profesionalismo con que se desenvuelve la Aduana y sus empleados;
- Tiempos de respuesta en la atención recibida en la Corporación Aduanera Ecuatoriana;
- Puntos de vista de los usuarios sobre la tecnología informática utilizada por la Aduana;
- Información sobre errores cometidos por funcionarios de la Aduana en el cumplimiento de sus funciones;
- Aspectos que deben mejorar en las diversas áreas dentro de la estructura organizacional de la CAE;
- Ocurrencia de actos de corrupción;
- Evaluación de gestión de la actual administración aduanera;
- Imagen institucional proyectada;
- Otras novedades presentadas en la atención al usuario de la Corporación Aduanera Ecuatoriana.

En el **Anexo 8** se muestra el cuestionario utilizado para las entrevistas personales.

Aplicación de la entrevista personal

Las entrevistas personales constituyen la vía de obtención de datos de tipo cualitativo, y son dirigidas hacia importadores, exportadores, agentes de aduana y representantes de compañías de transporte internacional. Una vez que se ha decidido sobre el diseño de la investigación, se procederá a la elaboración del cuestionario de preguntas para las entrevistas personales. Para la realización de las entrevistas personales se debe seleccionar a individuos cuya trayectoria y experiencia les permitan aportar con opiniones relevantes para la presente investigación. Con los resultados obtenidos, se podrá conocer cuáles son los principales puntos que afectan el servicio ofrecido por la aduana a los usuarios, y las consecuencias que estos generan en la imagen institucional.

Sobre la base de estos resultados se elaborará el cuestionario a ser utilizado en las encuestas personales y telefónicas, las mismas que serán aplicadas

considerando la respectiva muestra representativa de la población a estudiarse.

Para efectuar las entrevistas personales primero se debe elaborar el listado de los entrevistados, para lo cual se considera principalmente a aquellos que por su relevancia en el medio y la trayectoria y experiencia alcanzada, puedan aportar información esencial para el estudio. Para esto se toman dos grandes segmentos: el primero, compuesto de agentes de aduanas, quienes por realizar la mayor cantidad de interacciones con la Aduana, de entre todos sus usuarios, suministran más datos para la investigación; y el segundo, compuesto del resto de operadores de comercio exterior: importadores, exportadores y compañías de transporte internacional de mercancías.

Para las entrevistas personales se consideró seleccionar trece personas:

Segmento 1: Cinco Agentes de Aduanas;

Segmento 2: Cinco Importadores-Exportadores y tres representantes de compañías de transporte internacional de mercancías.

Posteriormente se concertaron las citas y se hicieron las visitas para las respectivas entrevistas.

Respuestas obtenidas en entrevistas personales

Luego de realizadas las entrevistas personales, se procede al registro de las distintas respuestas obtenidas de los entrevistados. Esta información permite conocer la percepción de un grupo reducido pero seleccionado de elementos de la población a estudiarse, que posee ciertas características necesarias para el estudio y que constituye la transición a la siguiente etapa de la investigación, compuesta por un enfoque de tipo descriptivo.

En el **Anexo 9** se muestra la información obtenida en las entrevistas personales.

Análisis de respuestas obtenidas en entrevistas personales

Entre las respuestas obtenidas se puede resaltar lo siguiente:

Entrevistas a Agentes de Aduanas

- Expresaron descontento con las instalaciones e infraestructura, especialmente de la Gerencia Distrital de Guayaquil;
- En general, manifestaron que el trato que reciben de los funcionarios aduaneros es bueno; sin embargo, se observan también escenarios no satisfactorios;
- Indicaron que el personal está capacitado pero que hay bastante personal nuevo;
- Hay ciertas demoras en el servicio, como por ejemplo en el departamento de aforo físico y en el proceso de los reclamos administrativos y emisión de providencias;
- El sistema informático ha mejorado mucho. Es alabado por no ser una copia de programas preestablecidos por la Organización de Naciones Unidas, sino que fue creado acorde a las necesidades de nuestra Aduana;
- La imagen ha mejorado.

Entrevistas a Importadores y Exportadores

- Hicieron conocer su inconformidad con respecto a los espacios para atención en la Gerencia Distrital de Guayaquil, especialmente las ventanillas. Asimismo, informaron que hace falta más mobiliario y espacio en el Departamento de Helpdesk;
- Hay funcionarios que colaboran y otros no;
- Perciben demoras en el proceso de aforo físico y en la emisión de providencias;
- Se dan con frecuencia errores tipográficos por parte de los funcionarios aduaneros;
- Elogiaron a la Gerencia General de la CAE;
- Solicitaron mejorar la atención al usuario en la Gerencia Distrital de Guayaquil;

- Falta de funcionarios en Departamento de Zona Primaria provoca demoras.

Entrevistas a Compañías de Transporte Internacional de Mercancías

- Las instalaciones para la atención del Departamento de Zona Primaria del I Distrito no son apropiadas;
- Hay quejas con respecto al trato al usuario en la Zona de Carga Aérea y en el Departamento de Zona Primaria;
- Hay mejoras en los tiempos de respuesta;
- La rotación de personal ha afectado el servicio.

INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA

El otro componente de la investigación es de carácter cuantitativo, constituido por encuestas personales y encuestas telefónicas. A través de la representación gráfica del proceso de importación, se pudo conocer que los agentes de aduanas tienen un mínimo de diez interacciones con la aduana, por lo que para dicho operador se aplicará una encuesta personal. Cabe resaltar que, siendo la operación de declaración aduanera una labor gestionada por los agentes de aduanas y sus auxiliares, la encuesta personal se aplica a ambos. Para el resto de operadores de comercio exterior, entre los que se encuentran importadores, exportadores, compañías de transporte internacional de mercancías y otros; se aplica una encuesta telefónica. Si bien la encuesta constituye una técnica básica de recolección de datos para la investigación de tipo descriptiva o causal; es usada adicionalmente a la investigación de tipo exploratorio para obtener datos que permitan definir con mayor precisión el problema y utilizar los resultados de este estudio como punto de partida para la realización de otros de mayor alcance y complejidad. A pesar de que se usarán técnicas de análisis de datos, este estudio no pretende obtener precisión y exactitud totales en las cifras alcanzadas en los resultados; pero sí una definición acertada de los componentes del problema; y se ha seleccionado la investigación de tipo exploratoria porque con ella se podrá obtener mayor información y experiencia en el tema de la satisfacción del usuario y la imagen

institucional, campos en los cuales la Corporación Aduanera Ecuatoriana no ha incursionado con un gran empuje.

Objetivos

- Comprobar los supuestos originados en la etapa cualitativa de la investigación;
- Obtener datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio;
- Tener acceso a nuevos datos y hechos relevantes para la satisfacción del usuario de la aduana y la imagen institucional;
- Conocer con más amplitud y detalle la percepción general de los usuarios de la CAE, mediante el contacto personal y telefónico realizado para efectuar las encuestas.

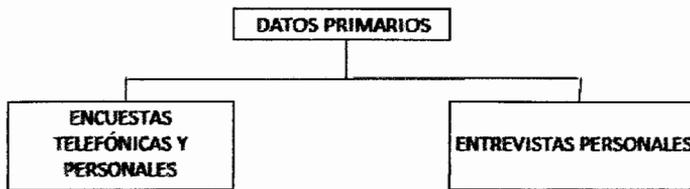


Figura 7: Datos primarios del estudio

Los datos obtenidos al realizar las encuestas telefónicas y personales son de tipo cuantitativo, ya que para el efecto se procede al cálculo de una muestra considerando la cantidad de operadores de comercio exterior informada por la Corporación Aduanera Ecuatoriana. Los integrantes de la muestra son seleccionados de entre el listado de los importadores y exportadores más frecuentes.

Los resultados que aporten las entrevistas personales ofrecerán una visión de tipo cualitativo sobre los dos temas del estudio: la satisfacción del usuario de la CAE y la imagen institucional que ha alcanzado la aduana ecuatoriana. Para la realización de las entrevistas personales se tomarán en cuenta a los agentes de aduanas con mayor volumen de operaciones, importadores, exportadores y representantes de las compañías de transporte internacional de mercancías, con el fin de conseguir opiniones de distintos sectores sobre el desempeño de la CAE.

Segmentación

Con relación a la población objeto de este estudio y considerando los diagramas de flujo de los procesos de importación y exportación, el operador que tiene mayor cantidad de interacciones con la institución es el Agente de Aduanas.

Por este motivo, se ha considerado dos segmentos para la investigación:

Primer segmento: Formado por los Agentes de Aduanas;

Segundo segmento: Constituido por el resto de operadores de comercio exterior: Importadores, Exportadores, Compañías de transporte internacional de mercancías, etc.

Muestra

Una vez determinada la población o universo sobre la cual se realizará el estudio, la cual según el cuadro arriba copiado está constituida por 19,044 operadores de comercio exterior, se procederá a establecer la muestra representativa, la cual obedece principalmente a la frecuencia con la que interactúa o se interrelaciona con los funcionarios y representantes de la CAE al desarrollar sus procesos de despacho y nacionalización de mercancías. Se solicitó las cantidades de usuarios que tienen una interacción más frecuente con la institución y los montos FOB y CIF de dichos ingresos de mercancías, con oficio s/n de fecha 23 de septiembre de 2008. Se recibió una base de datos en formato Excel, la cual incluye los movimientos de importadores y exportadores, durante los años 2006, 2007 y primer semestre del año 2008.

Se filtraron dichos datos por ciudad y por régimen aduanero y se seleccionaron los importadores y exportadores que presentan los mayores movimientos y volúmenes FOB y CIF, a fin de considerarlos como integrantes de la muestra. Una vez que se calcule la muestra, la cantidad de usuarios a ser encuestados será tomada del listado de los importadores y exportadores antes mencionados.

Para el caso de los agentes de aduanas, estos serán tomados al azar, a fin de aplicarles el cuestionario de preguntas de la encuesta; y para las

encuestas telefónicas, se considerarán aquellos importadoras y exportadores con mayor frecuencia de operaciones, y a las compañías de transporte internacional de mercancías.

Para el cálculo de la muestra se utilizará la respectiva fórmula, y sus componentes se describen como sigue:

p	Probabilidad Ocurrencia
q	Probabilidad No Ocurrencia
N	Tamaño de Población
e	Margen de error
n	Tamaño Muestral

Nivel de Confianza	90%	93%	95%	98%	99%
Z	1,64	1,81	1,96	2,32	2,58

Fórmula

$$\frac{Z^2 \times pq \times N}{e^2(N-1) + (Z^2 \times (pq)^2)}$$

FINITA	
pq	0,5
e	0,05
N	19.044
n	322,09

(*) Menos de 100.000

Considerando que la población es de tan sólo 19.044 elementos, se debe utilizar la fórmula de muestra para poblaciones finitas, es decir para aquellas poblaciones o universos de menos de 100.000 individuos. En este estudio se ha tomado un nivel de confianza de 93%, y se ha considerado un margen de error del +/- 5%. Utilizando la fórmula antes mencionada, se obtiene una muestra de 322 individuos. Mediante el uso del programa Microsoft Windows

Excel y reemplazando las variables de la fórmula para conocer otros escenarios; se obtendrían muestras superiores. Por ejemplo, con un margen de error del 4% la muestra sería de 499 individuos. O con un nivel de confianza del 98% se obtendría una muestra de 523 personas.

Se considera que la muestra obtenida de 322 individuos es consistente con los resultados que se quieren obtener, ya que el propósito de esta investigación es constituir el punto de partida de estudios más profundos sobre satisfacción del usuario e imagen institucional de la Corporación Aduanera Ecuatoriana; por lo que una muestra más grande es innecesaria.

En esta investigación, a pesar de ser un estudio inicial, se ha efectuado un muestreo de tipo probabilístico para determinar con precisión el tamaño de la muestra. El tipo de muestreo probabilístico que se ha elegido es estratificado, ya que la población se encuentra dividida en estratos o subgrupos, los cuales tienen una característica común. Los estratos o subgrupos forman a su vez dos segmentos:

Segmento 1: Formado por los agentes de aduanas. Aquí también hallamos a los auxiliares de agentes de aduanas, quienes son autorizados por la Corporación Aduanera Ecuatoriana, mediante el uso de una credencial y luego del correspondiente registro de datos, a efectuar todas las actividades propias de un Agente de Aduanas. De este segmento, se tomaría una muestra de 122 individuos.

Segmento 2: Integrado por el resto de operadores de comercio exterior (OCE's), denominados también usuarios externos, y son los importadores, exportadores, almacenes, depósitos, empresas maquiladoras, Courier y zonas francas. De este segmento, se tomaría una muestra de 200 individuos.

En el segmento 1 encontramos sólo un estrato: El de los Agentes de aduanas y sus auxiliares.

En el segmento 2 encontramos 15 estratos.

Diseño de las encuestas

Para la elaboración del cuestionario a ser usado en las encuestas se utilizó la información obtenida en las entrevistas personales. El acercamiento a miembros de los dos segmentos, agentes de aduanas y el resto de operadores de comercio exterior, permitió conocer puntos de vista más acertados y cercanos a la realidad; ya que los entrevistados no sólo se limitaron a responder las preguntas formuladas, sino que expresaron otras novedades y particularidades suscitadas en el proceso de atención al cliente externo de la Aduana ecuatoriana. Esta investigación de tipo cualitativo sirvió de base para tomar en cuenta únicamente los puntos críticos que afectan el grado de satisfacción del usuario de la CAE y la imagen que proyecta como institución; a fin de conducir la encuesta directamente hacia aquellos aspectos cuya afectación fue descubierta a través de las entrevistas personales.

Con relación al proceso que se debe seguir para la redacción del cuestionario de preguntas, se ha seguido una serie de etapas, las cuales se detallan a continuación:

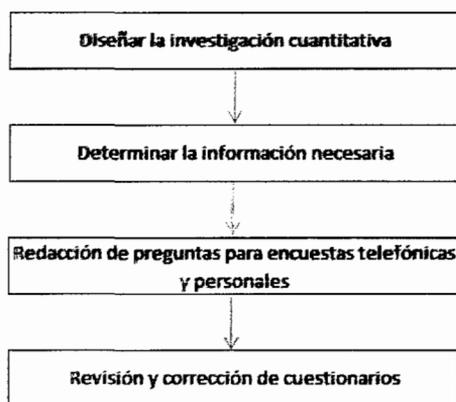


Figura 8: Etapas para elaboración de cuestionario

Encuesta telefónica aplicada a importadores, exportadores y representantes de compañías de transporte internacional de mercancías del 02 al 14 de abril de 2009

Considerando que del segmento 2 se tomarían 200 individuos para la aplicación de la encuesta telefónica, y que para dicho método de recolección de datos se debe tomar en cuenta la sencillez, claridad y eficacia de las preguntas para garantizar las mejores respuestas y la disminución de errores por parte de los encuestados; se redactó un cuestionario de 5 preguntas que abarcan los siguientes aspectos y en el mismo orden:

- 1) Mejora de tiempos de respuesta de la CAE;
- 2) Atención al usuario en la CAE;
- 3) Servicio de la Aduana en general;
- 4) Condiciones de las instalaciones e infraestructura de la CAE; y,
- 5) Desempeño del funcionario aduanero.

Con el fin de asegurar una mejor comprensión de la pregunta y obtener respuestas más acertadas, se adoptó el siguiente modelo en la redacción de preguntas:

Primera pregunta: Pregunta cerrada de tipo dicotómica simple, escala nominal.

Segunda pregunta: Pregunta cerrada de tipo opción determinante, escala ordinal.

Tercera pregunta: Pregunta cerrada de tipo opción determinante, escala ordinal.

Cuarta pregunta: Pregunta cerrada de tipo dicotómica simple, escala nominal.

Quinta pregunta: Pregunta de escala ordinal.

En el **Anexo 10** se detalla el formato de encuesta telefónica utilizado.

En el proceso de encuestas telefónicas, se procedió primeramente a identificarse y señalar el motivo de la llamada. A continuación, se preguntó si la persona estaba dispuesta a participar. En caso de obtener respuesta negativa, se agradeció a las personas por su atención. Si la persona accedía

a ser encuestada, se le manifestaba cortésmente el agradecimiento por su colaboración y se le solicitaba que señale su tipo de operador de comercio exterior. Posteriormente, se iban realizando las preguntas una a una, dando las respectivas explicaciones cuando lo solicitaba el encuestado. Durante la realización de la encuesta telefónica, se utilizó un tono de voz suave pero asegurándose que el encuestado entienda el mensaje. Considerando que se trata de una encuesta de 5 preguntas y de una relativa simplicidad en sus interrogantes, el tiempo promedio de realización de la encuesta fue de 2 minutos. El principal inconveniente presentado fue el período que tomaba contactar a la persona encargada de las áreas de comercio exterior, importaciones o exportaciones de las distintas empresas, contando los minutos transcurridos desde que ingresaba la llamada a la central telefónica, siendo luego contestada por la operadora o recepcionista, resultando en algunos casos improductiva al no encontrarse el funcionario autorizado para responder a tales encuestas. Las encuestas telefónicas fueron realizadas los días 2, 3, 6, 7, 8, 9, 13 y 14 de abril de 2009.

Objetivos de la encuesta telefónica

- Conocer de manera general la percepción de los importadores, exportadores y representantes de compañías de transporte internacional de mercancías, con relación al servicio que brinda la aduana ecuatoriana y la imagen que ha proyectado;
- Abarcar con la encuesta la mayor cantidad posible de operadores de comercio exterior (excepto agentes de aduana);
- Optimizar tiempo y recursos al realizar la encuesta por teléfono;
- Obtener información preliminar que sirva de base para futuros estudios de mayor profundidad;

Tabulación de encuesta telefónica

OCE	Frecuencia	Porcentaje
IMPORTADOR	164	82,00
EXPORTADOR	17	8,50
CIA.TRASP.INTL.	6	3,00
AGENCIA DE CARGA	3	1,50
CONSOLIDADORA	2	1,00
DEPOSITO INDUSTRIAL	2	1,00
DEPOSITO COMERCIAL	1	0,50
ALMACEN TEMPORAL	1	0,50
ZONA FRANCA	1	0,50
MAQUILA	1	0,50
COURIER	1	0,50
ALMACEN LIBRE	1	0,50
Total	200	100,00

Cuadro 8: OPERADORES ENCUESTADOS

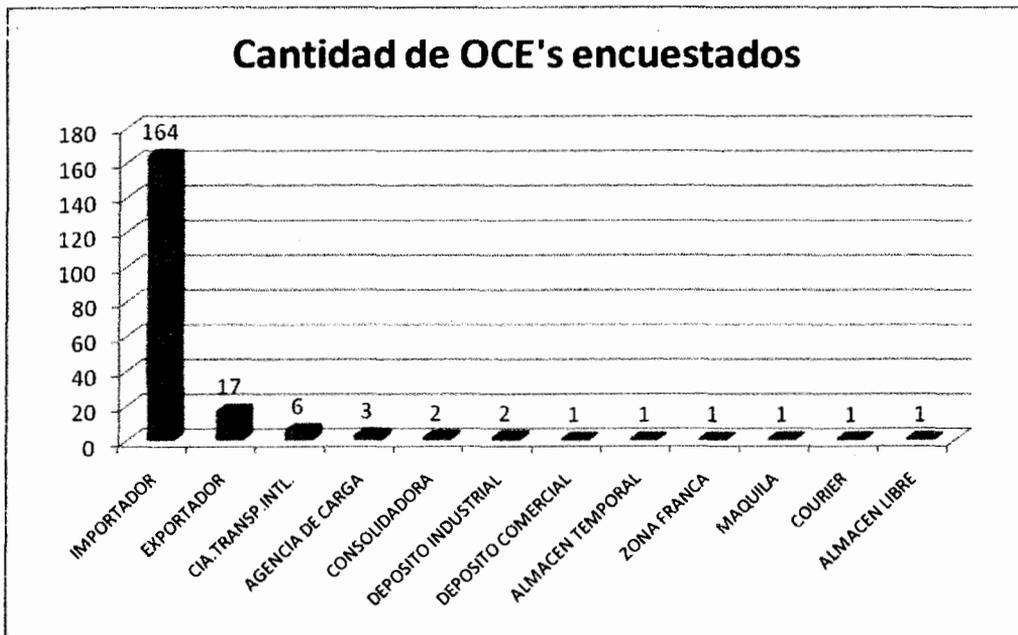


Gráfico 5: Cantidad de OCE's encuestados telefónicamente

Pregunta 1: ¿Han mejorado para usted los tiempos de la CAE con respecto a administraciones anteriores?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	118	59,00
NO	82	41,00
Total	200	100,00

Cuadro 9: MEJORA EN TIEMPOS DE LA CAE

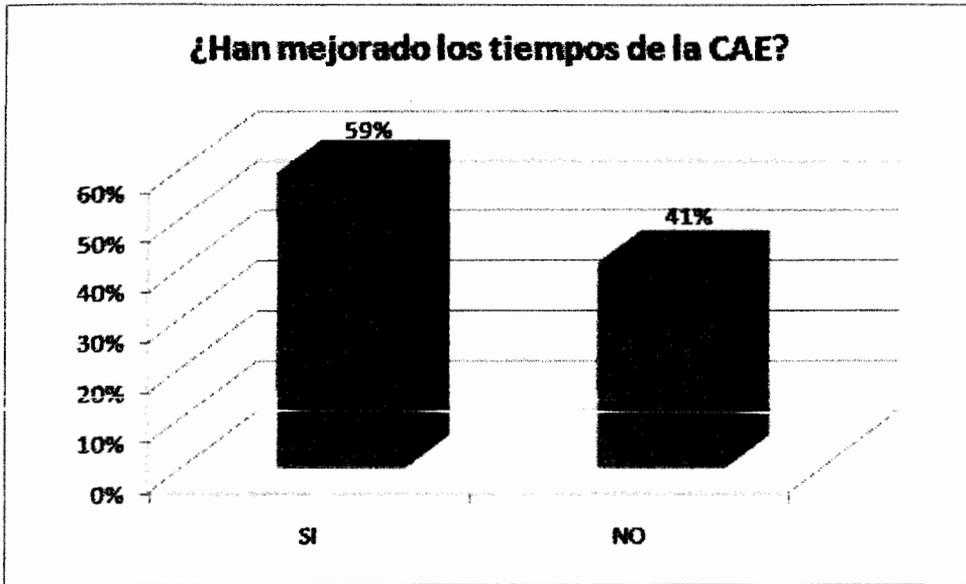


Gráfico 6: ¿Han mejorado los tiempos de la CAE?

El 59% de los encuestados respondió afirmativamente a la pregunta sobre la mejora en los tiempos de la CAE.

Pregunta 2: ¿Cómo califica usted la atención al usuario en la CAE?

Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
EXCELENTE	5	2,50	2,50
MUY BUENA	41	20,50	23,00
BUENA	74	37,00	60,00
REGULAR	17	8,50	68,50
DEBERIA MEJORAR	63	31,50	100,00
Total	200	100,00	

Cuadro 10: ATENCION AL USUARIO EN LA CAE

El 60% de los encuestados expresó que la atención al usuario en la CAE es Excelente, Muy buena y Buena.

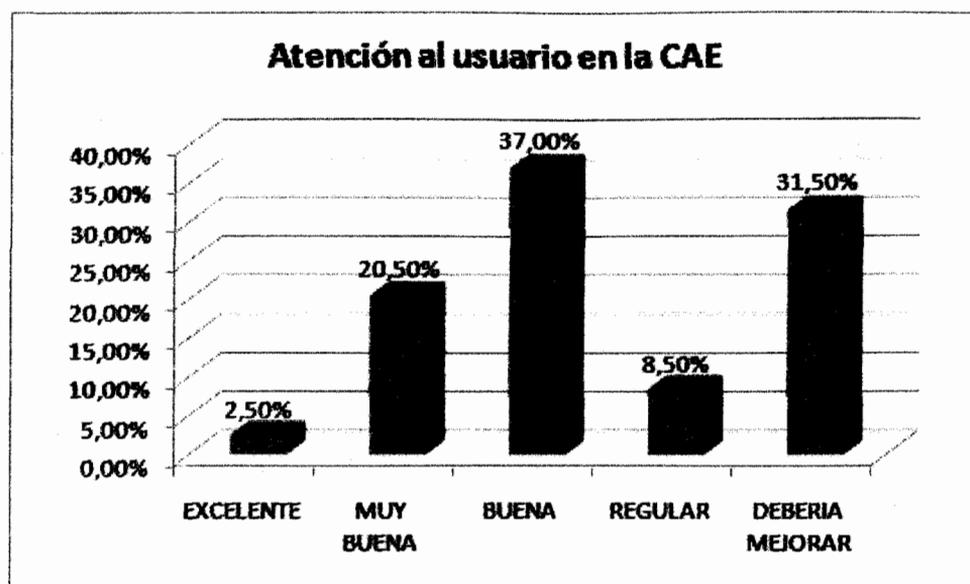


Gráfico 7: ¿Cómo califica usted la atención al usuario en la CAE?

Pregunta 3: Servicio de la Aduana en general

Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
EXCELENTE	2	1,00	1,00
MUY BUENO	40	20,00	21,00
BUENO	79	39,50	60,50
REGULAR	17	8,50	69,00
DEBERIA MEJORAR	62	31,00	100,00
Total	200	100,00	

Cuadro 11: SERVICIO DE LA ADUANA EN GENERAL

El 60,5% de los encuestados señaló que el servicio de la aduana en general es Excelente, Muy Bueno y Bueno.

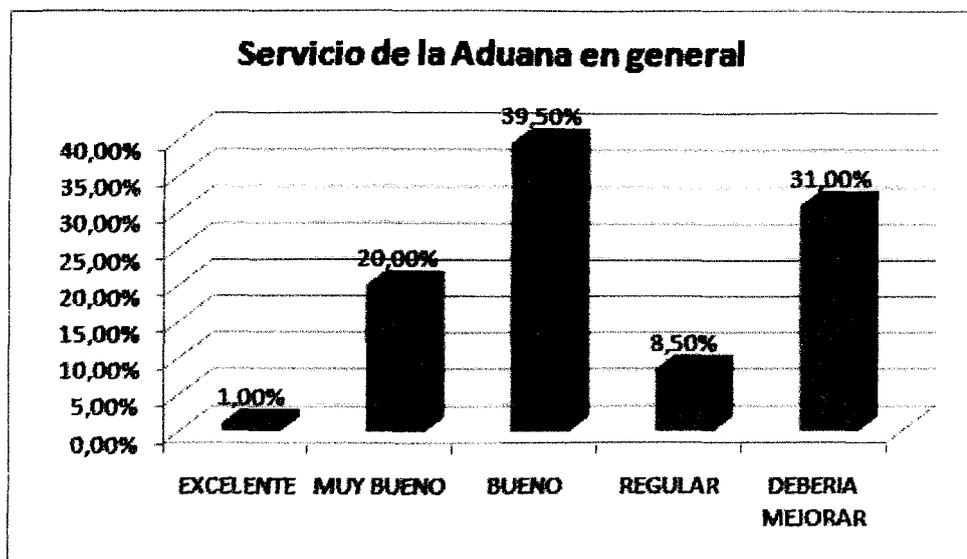


Gráfico 8: Servicio de la aduana en general

Pregunta 4: ¿Las instalaciones e infraestructura son adecuadas para la atención a los usuarios?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	102	51,00
NO	98	49,00
Total	200	100,00

Cuadro 12: INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA DE LA CAE

El 51% de los encuestados contestó afirmativamente con relación a que si son adecuadas las instalaciones e infraestructura para la atención a los usuarios.

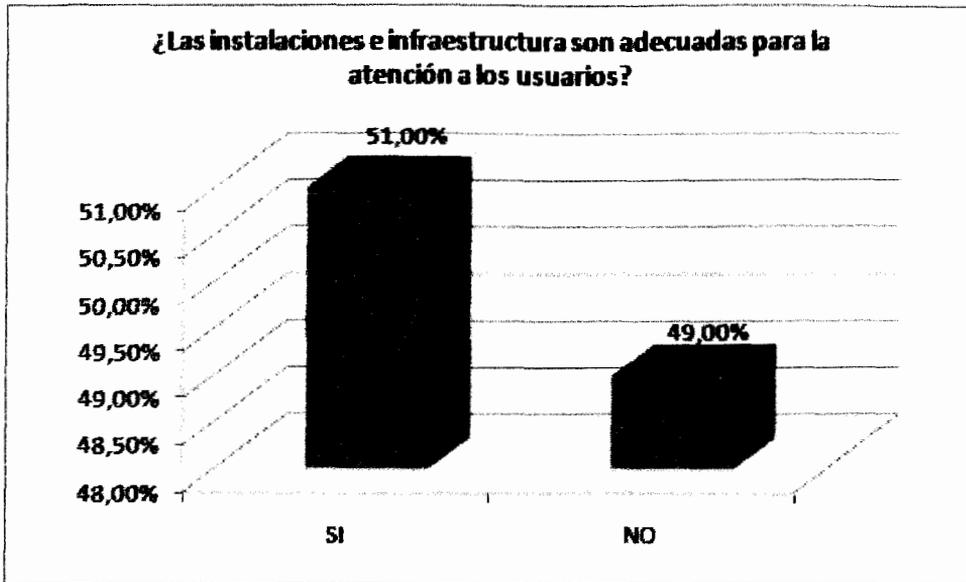


Gráfico 9: ¿Las instalaciones e infraestructura son adecuadas para la atención a los usuarios?

Pregunta 5: Califique el desempeño del funcionario aduanero del 1 al 5

	Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	MUY MALO	4	2,00	2,00
2	MALO	19	9,50	11,50
3	REGULAR	96	48,00	59,50
4	BUENO	75	37,50	97,00
5	MUY BUENO	6	3,00	100,00
	Total	200	100,00	

Cuadro 13: DESEMPEÑO DEL FUNCIONARIO ADUANERO

El 40,5% de los encuestados señaló que el desempeño del funcionario aduanero es Bueno y Muy Bueno.

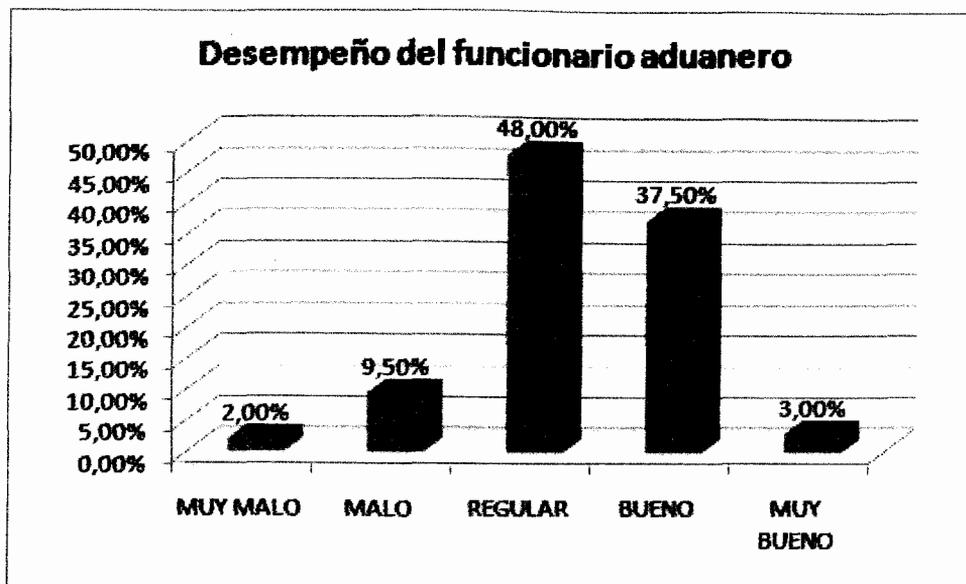


Gráfico 10: Califique el desempeño del funcionario aduanero del 1 al 5

Encuesta personal aplicada a Agentes de aduana y sus auxiliares del 02 al 14 de abril de 2009

Con relación al segmento 1, formado por agentes de aduanas y sus auxiliares, se tomaría una muestra de 122 individuos para la aplicación de las encuestas personales (verbales), y para dicho método de recolección de datos se redactó un cuestionario de 14 preguntas que abarcan los siguientes aspectos y en el mismo orden:

- 1) Calificación de la CAE como institución;
- 2) Establecer el orden de importancia de los aspectos del servicio de la CAE;
- 3) Reducción de tiempos de respuesta de trámites en general;
- 4) Calificación de tiempos de nacionalización;
- 5) Calificación de aspectos del servicio de la CAE;
- 6) Mención de departamentos que deben mejorar tiempos de respuesta;
- 7) Calificación de atención de funcionarios aduaneros;
- 8) Calificación de actual administración aduanera;
- 9) Calificación de capacitación dictada por la CAE a los usuarios;
- 10) Calificación de infraestructura e instalaciones del Distrito Guayaquil;

- 11) Establecer orden de importancia de aspectos negativos del servicio de la CAE (del que más molesta al que menos molesta);
- 12) Establecer si actualmente hay corrupción en la aduana;
- 13) Determinar en qué grado la CAE ha frenado la corrupción;
- 14) Determinar grado de conocimiento de valores institucionales de la CAE.

Para el segmento compuesto por agentes de aduanas y sus auxiliares, se preparó un cuestionario más extenso que permita analizar con profundidad el servicio brindado por la Aduana y la percepción de la imagen de la institución. Se redactaron las preguntas de la siguiente forma:

- Primera pregunta: Pregunta con escala ordinal.
Esta primera pregunta incluye 4 interrogantes a ser respondidas.
- Segunda pregunta: Pregunta con escala ordinal.
- Tercera pregunta: Pregunta cerrada de tipo opción determinante, escala ordinal.
- Cuarta pregunta: Pregunta con escala ordinal.
- Quinta pregunta: Pregunta que incluye 5 aspectos a ser calificados con escala ordinal.
- Sexta pregunta: Pregunta cerrada de opción múltiple, escala nominal.
- Séptima pregunta: Pregunta cerrada de tipo opción determinante, escala ordinal.
- Octava pregunta: Pregunta cerrada de tipo opción determinante, escala ordinal.
- Novena pregunta: Pregunta cerrada de tipo opción determinante, escala ordinal.
- Décima pregunta: Pregunta que incluye 3 oficinas a ser calificadas con escala ordinal.

- Décima primera pregunta: Pregunta que incluye 5 aspectos negativos a ser calificados con escala ordinal.
- Décima segunda pregunta: Pregunta cerrada de tipo dicotómica simple, escala nominal.
- Décima tercera pregunta: Pregunta cerrada de tipo opción determinante, escala ordinal.
- Décima cuarta pregunta: Pregunta cerrada de tipo dicotómica simple, escala nominal.

Si la respuesta es Sí; se consulta al entrevistado que mencione los valores preguntados y se asigna un nivel de conocimiento que puede ser nulo, bajo, medio o alto.

Al redactar las preguntas se determinaron distintas escalas de medición con la finalidad de establecer una percepción global del servicio de la aduana. La Corporación Aduanera Ecuatoriana consta de 10 distritos. Los datos obtenidos a través de las entrevistas personales en la fase cualitativa varían de operador a operador. Asimismo, los escenarios pueden cambiar según la región geográfica, el tipo de operador y la estacionalidad en el servicio; por lo que la redacción de las preguntas, los tipos usados y las escalas seleccionadas permitirán bosquejar de manera general qué tan satisfecho puede estar el usuario y qué tan positiva es la percepción de la imagen institucional de la Corporación Aduanera Ecuatoriana.

Se abordó primero temas relacionados a la institución, tiempos de respuesta y atención. Luego, se consultó sobre la gestión de la actual administración aduanera, la capacitación a los usuarios y las condiciones de la infraestructura e instalaciones. Finalmente, se tocaron temas sensibles como los aspectos negativos del servicio y la corrupción. Para tener una idea de qué tan efectivas han sido las campañas publicitarias y todos los esfuerzos de promoción de la imagen aduanera, se consultó al usuario sobre los valores institucionales de la CAE.

En el **Anexo 11** se detalla el formato de encuesta personal utilizado.

Respecto a la realización de las encuestas personales (verbales), se procedió de forma similar a las encuestas telefónicas. Primero, se presentaba la identificación y se manifestaba el objetivo de la encuesta. Luego, se solicitaba la colaboración de los usuarios y una vez que accedían, se indicaban las preguntas, explicando el significado de los enunciados y las escalas que debían utilizar. Entre los inconvenientes surgidos durante dicho proceso se observa la extensión de la encuesta, que contiene 14 preguntas, lo que dio como resultado una duración promedio de 6 minutos. Adicionalmente, ciertos encuestados no comprendían la escala utilizada, por lo que fue necesario volver a explicarla. En el caso del aspecto del servicio de la aduana denominado “Conocimiento del personal”, fue interpretado por ciertos encuestados como si se tratase de que el usuario conozca personalmente al funcionario; y se les explicó que dicha frase iba encaminada a calificar qué tan adecuado es el grado de conocimiento del funcionario aduanero para realizar su trabajo.

Se percibió una reacción de temor al realizar la pregunta relacionada a corrupción, por lo que se enfatizó a los encuestados la seriedad de la investigación, resaltando el carácter confidencial de sus respuestas y la no identificación de los entrevistados. Las encuestas personales (verbales) fueron realizadas los días 2, 3, 6, 7, 8, 9, 13 y 14 de abril de 2009.

Objetivos de la encuesta personal

- Conocer en detalle qué percepción tiene el usuario más frecuente de la CAE, con relación al servicio de la aduana y la imagen que ha proyectado la institución;
- Establecer qué tipo de servicio espera recibir el agente de aduana y sus auxiliares;
- Abordar aspectos negativos del servicio para un análisis posterior por parte de la aduana;

- Verificar la efectividad de las campañas publicitarias emprendidas por la aduana;

Tabulación de encuesta personal

OCE	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
AGENTE DE ADUANA	31	25,40	25,40
AUXILIAR AGENTE DE ADUANA	91	74,60	100,00
Total	122	100,00	

Cuadro 14: OPERADORES ENCUESTADOS

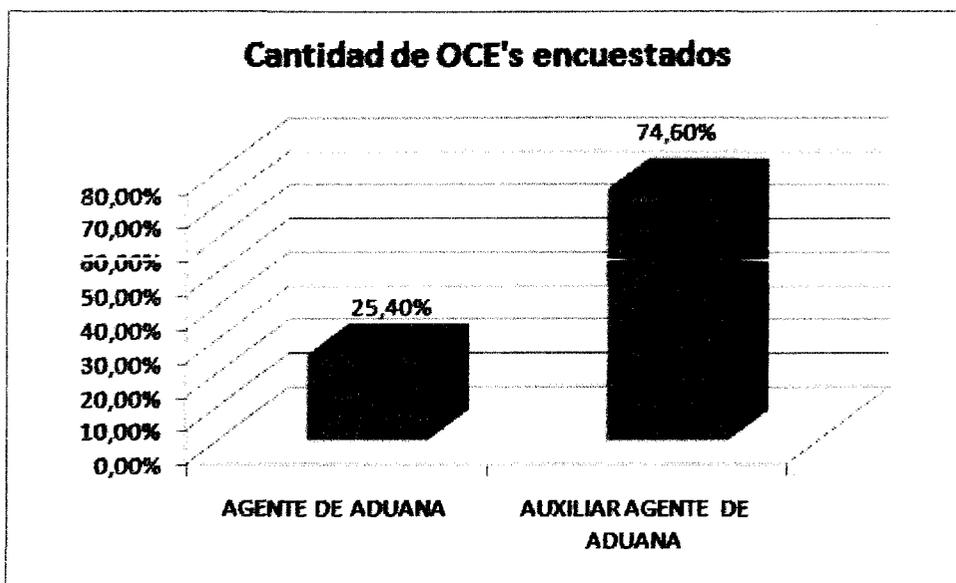


Gráfico 11: Cantidad de OCE's encuestados personalmente

Pregunta 1: ¿Cómo califica usted a la CAE como institución?

CALIFICACION	LUCHA CONTRA LA CORRUPCION	%	HA NOTADO CAMBIOS	%	LA IMAGEN HA MEJORADO MUCHO	%	INNOVADORA Y CON RESULTADOS VISIBLES	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	6	4,92	13	10,66	9	7,38	16	13,11
PARCIALMENTE EN DESACUERDO	18	14,75	22	18,03	22	18,03	23	18,85
INDIFERENTE	16	13,11	14	11,48	18	14,75	28	22,95
PARCIALMENTE DE ACUERDO	46	37,70	55	45,08	49	40,16	39	31,97
TOTALMENTE DE ACUERDO	36	29,51	18	14,75	24	19,67	16	13,11
Total	122	100,00	122	100,00	122	100,00	122	100,00

Cuadro 15: Calificaciones de la CAE como institución

El 29,51% de los encuestados manifestó estar **TOTALMENTE DE ACUERDO** con que la aduana lucha contra la corrupción. El 45,08% estuvo **PARCIALMENTE DE ACUERDO** cuando se les indicó que “**HA NOTADO CAMBIOS**” en la CAE. El 40,16% opinó estar **PARCIALMENTE DE ACUERDO** con la idea de que la **IMAGEN** (de la CAE) **CAMBIÓ MUCHO**. Tan sólo el 13,11% señaló estar **TOTALMENTE DE ACUERDO** con la idea de que la CAE es **INNOVADORA Y CON RESULTADOS VISIBLES**.

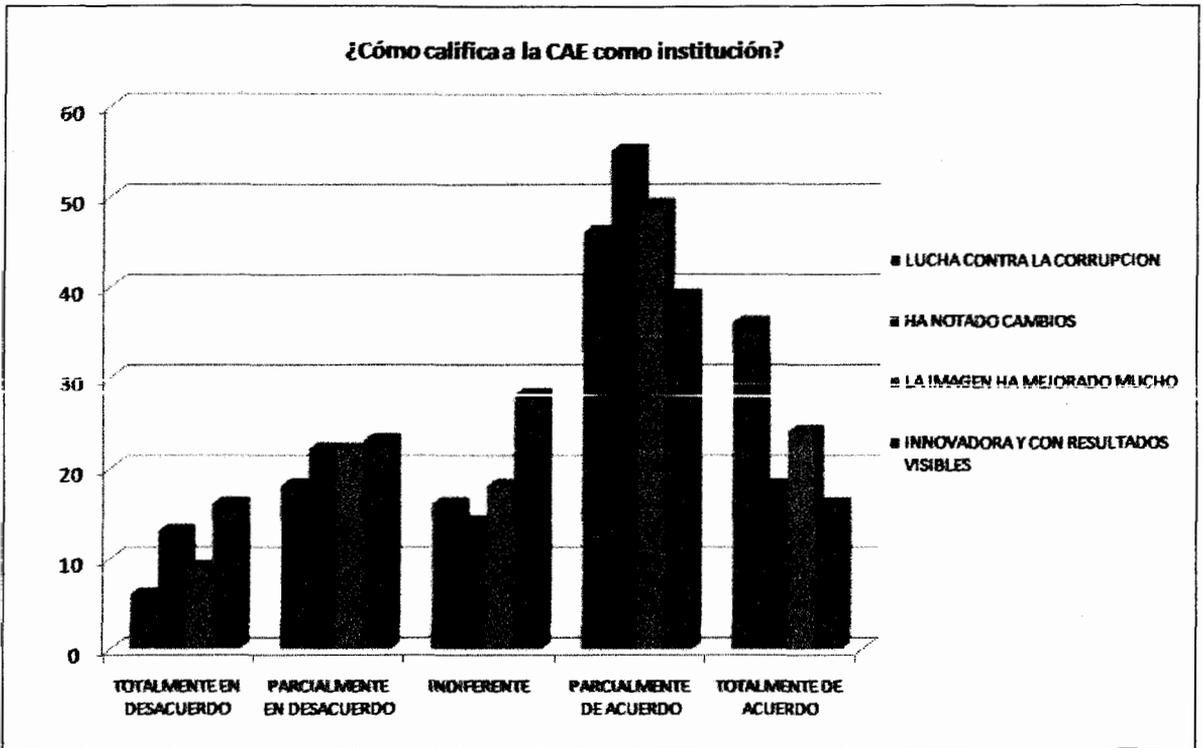


Gráfico 12: ¿Cómo califica usted a la CAE como institución?

Pregunta 2: Califique en orden de importancia los aspectos del servicio de la CAE

Orden de importancia de aspectos del servicio de la CAE	Frecuencia	Porcentaje
5 TIEMPO DE RESPUESTA	41	33,60
3 TRATO AMABLE	21	17,20
4 CONOCIMIENTO DEL PERSONAL	28	23,00
1 COMUNICACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN	12	9,80
2 TRÁMITES Y PROCESOS SIMPLES	20	16,40
Total	122	100,00

Cuadro 16: ORDEN DE IMPORTANCIA DE ASPECTOS DEL SERVICIO DE LA CAE EN CIFRAS

Aspecto más importante del servicio	Tiempo de respuesta
	Conocimiento del personal
	Trato amable
	Trámites y procesos simples
Aspecto menos importante del servicio	Comunicación y retroalimentación

Cuadro 17: Orden de importancia de aspectos del servicio de la CAE

Es decir que los encuestados afirmaron que primero, necesitan recibir un servicio rápido. En orden de prioridad, requieren luego que el funcionario aduanero tenga un buen nivel de conocimiento del trabajo que realiza. Después, en orden de importancia, señalaron el trato amable que esperan recibir; seguido de un trámite y proceso simple; y finalmente manifestaron que el funcionario aduanero comunique y retroalimente las situaciones generadas en cada trámite.

Calificar en orden de importancia los aspectos del servicio de la CAE

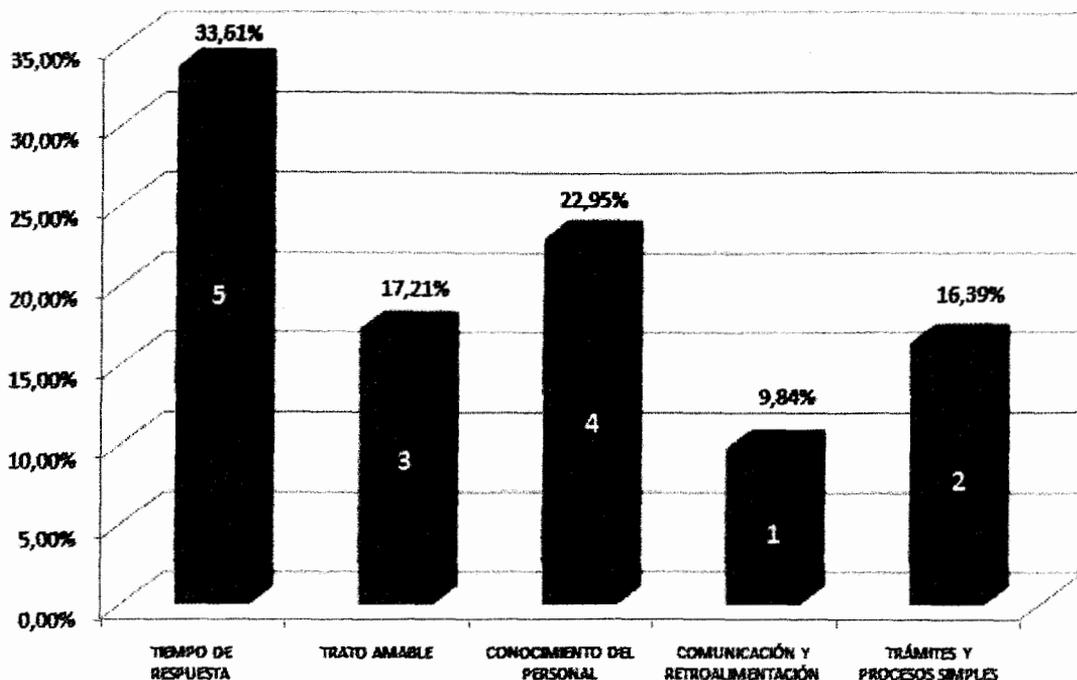


Gráfico 13: Califique en orden de importancia los aspectos del servicio de la CAE

Pregunta 3: Reducción de tiempos de respuesta de trámites en general

Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NOTABLEMENTE	12	9,80	9,80
BASTANTE	9	7,40	17,20
NO MUCHO	38	31,10	48,40
POCO	22	18,00	66,40
CASI NADA	41	33,60	100,00
Total	122	100,00	

Cuadro 18: REDUCCIÓN DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE TRÁMITES EN GENERAL

El 31,1% de los encuestados señaló que los tiempos de respuesta de trámites en general se han reducido NO MUCHO.

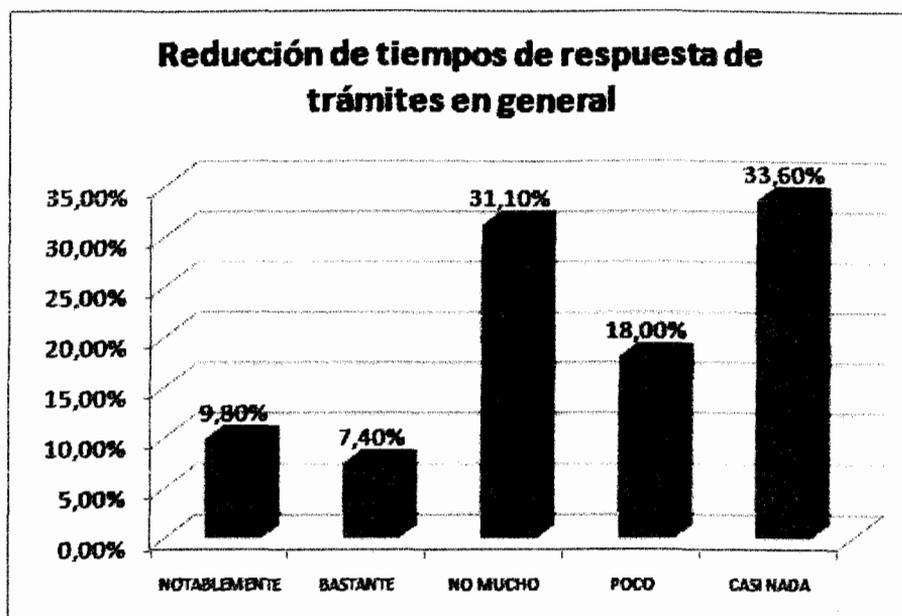


Gráfico 14: Reducción de tiempos de respuesta de trámites en general

Pregunta 4: Calificación de tiempos de nacionalización

CALIFICACIÓN	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1 MUY MALO	15	12,30	12,30
2 MALO	21	17,20	29,50
3 REGULAR	58	47,50	77,00
4 BUENO	25	20,50	97,50
5 MUY BUENO	3	2,50	100,00
Total	122	100,00	

Cuadro 19: TIEMPO NACIONALIZACIÓN

El 23% de los encuestados calificó como Bueno y Muy bueno al tiempo de nacionalización (régimen de consumo).

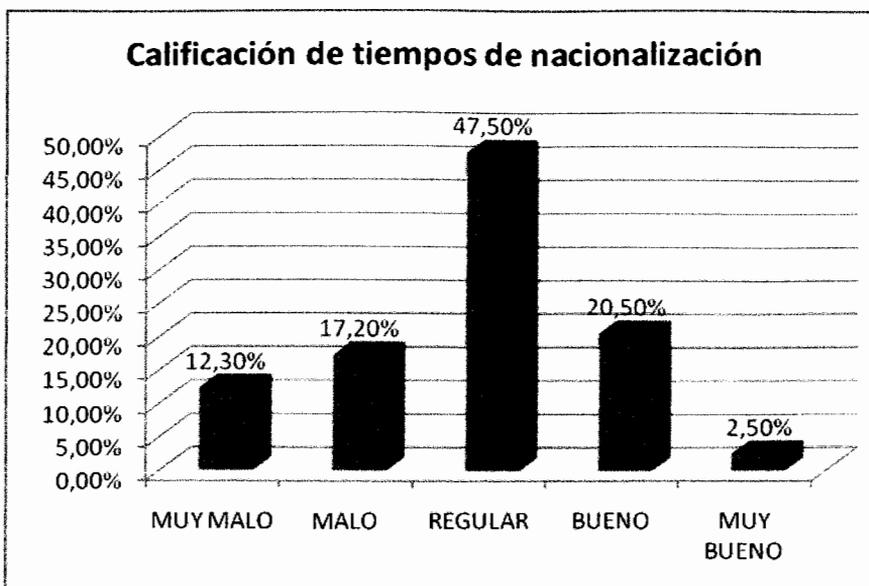


Gráfico 15: Calificación de tiempos de nacionalización

Pregunta 5: Calificación de aspectos del servicio de la CAE

CALIFICACIÓN	TIEMPO RESPUESTA		TRATO-AMABLE		CONOCIMIENTO DEL PERSONAL		COMUNICACION Y RETROALIMENTACION		TRAMITES Y PROCESOS SIMPLES	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
MUY MALO	22	18,03	8	6,56	6	4,92	10	8,20	14	11,48
MALO	29	23,77	23	18,85	25	20,49	32	26,23	19	15,57
REGULAR	38	31,15	43	35,25	61	50,00	46	37,70	47	38,52
BUENO	27	22,13	26	21,31	26	21,31	29	23,77	28	22,95
MUY BUENO	6	4,92	22	18,03	4	3,28	5	4,10	14	11,48
Total	122	100	122	100	122	100	122	100	122	100

Cuadro 20: CALIFICACIÓN DE ASPECTOS DEL SERVICIO DE LA CAE

El 22,13% de los encuestados calificaron el tiempo de respuesta como bueno. El 18,03% dijeron que el trato amable es muy bueno. El 21,31% calificó al conocimiento del personal como bueno. El 23,77% indicó que la comunicación y retroalimentación es buena; y el 22,95% manifestó que los trámites y procesos simples tienen una calificación de bueno.

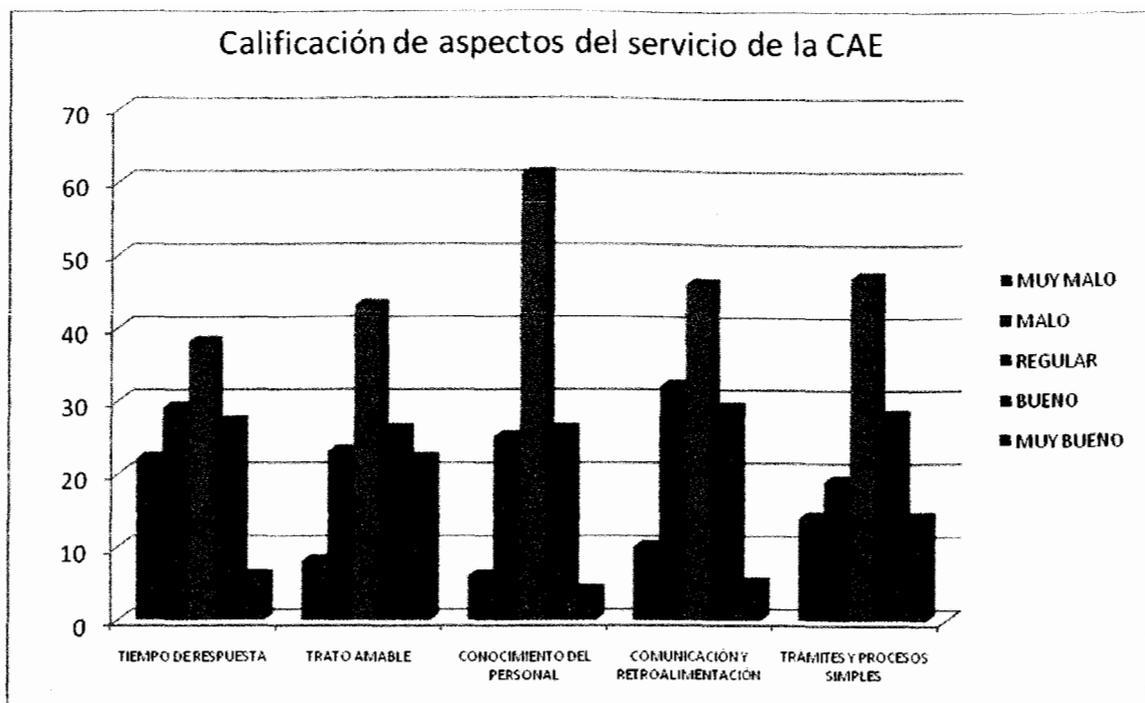


Gráfico 16: Calificación de aspectos del servicio de la CAE

Pregunta 6: ¿En qué departamentos considera usted que se deben mejorar los tiempos de respuesta?

Respuesta	ASESORIA JURIDICA	AFORO FISICO	ZONA PRIMARIA	SISTEMAS	REGIMENES ESPECIALES	GARANTIAS
SI	74,59%	63,11%	56,56%	24,59%	34,43%	22,95%
NO	25,41%	36,89%	43,44%	75,41%	65,57%	77,05%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Cuadro 21: DEPARTAMENTOS DE LA CAE QUE DEBEN MEJORAR TIEMPOS DE RESPUESTA

Los encuestados fueron consultados sobre qué áreas de la aduana deben mejorar sus tiempos de respuesta, y el 74,59%; 63,11% y 56,56% respondieron afirmativamente a la pregunta sobre si los departamentos de Asesoría Jurídica, Aforo Físico y Zona Primaria, respectivamente, deben mejorar sus tiempos.

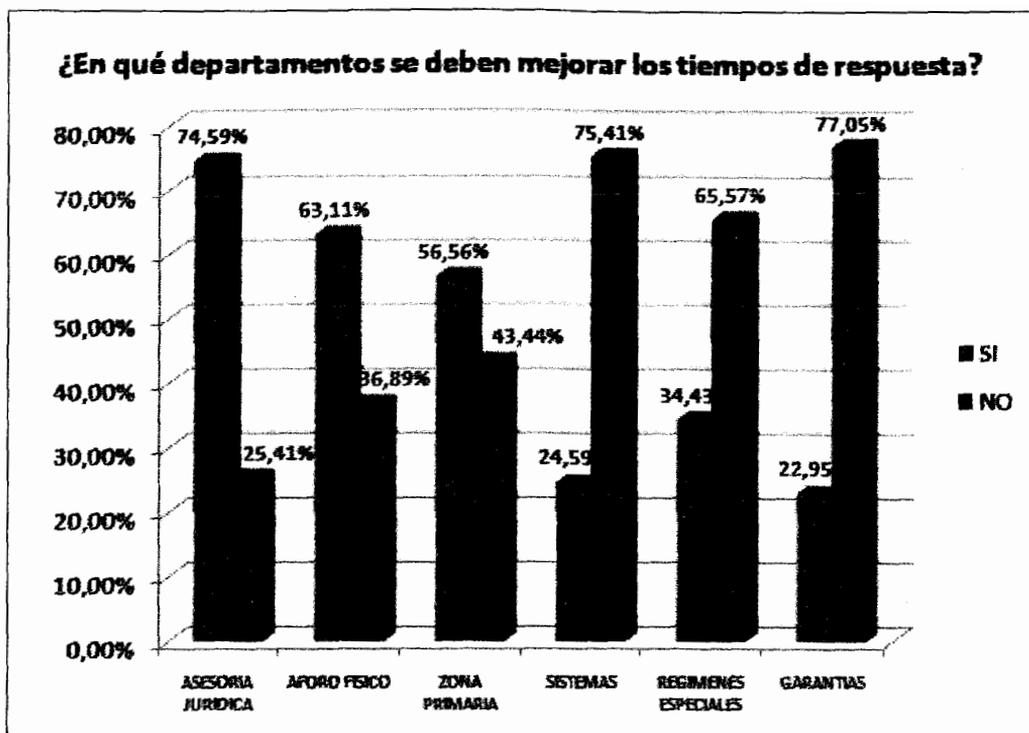


Gráfico 17: ¿En qué departamentos considera usted que se deben mejorar los tiempos de respuesta?

Pregunta 7: Atención de los funcionarios de la aduana

Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
EXCELENTE	3	2,50	2,50
MUY BUENA	15	12,30	14,80
BUENA	21	17,20	32,00
REGULAR	17	13,90	45,90
DEBERIA MEJORAR	66	54,10	100,00
Total	122	100,00	

Cuadro 22: ATENCION DE FUNCIONARIOS DE ADUANA

El 54,1% indicó que la atención de los funcionarios de aduana debería mejorar.

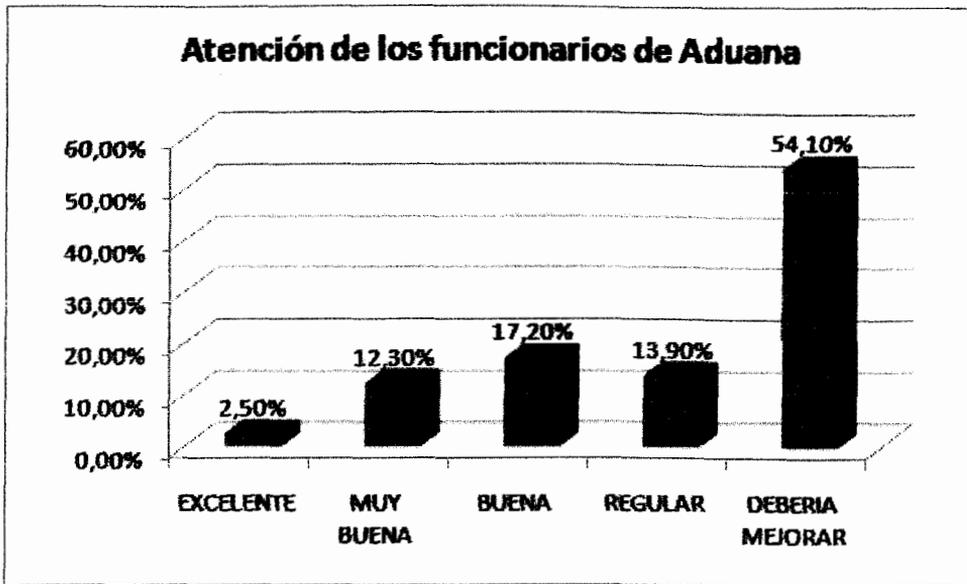


Gráfico 18: Atención de los funcionarios de la aduana

Pregunta 8: ¿Cómo califica a la actual administración aduanera?

Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
EXCELENTE	6	4,90	4,90
MUY BUENA	28	23,00	27,90
BUENA	35	28,70	56,60
REGULAR	26	21,30	77,90
DEBERIA MEJORAR	27	22,10	100,00
Total	122	100,00	

Cuadro 23: CALIFICACION ACTUAL ADMINISTRACIÓN ADUANERA

El 28,70% de los agentes de aduana y auxiliares encuestados calificaron a la actual administración aduanera como BUENA.

Calificación de la actual administración aduanera

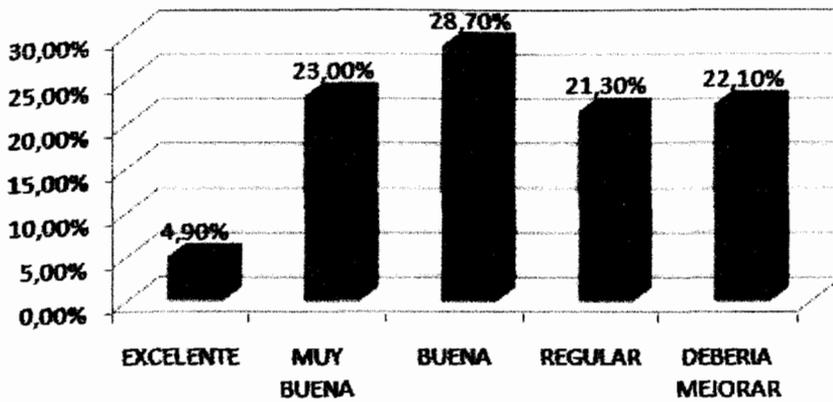


Gráfico 19: ¿Cómo califica a la actual administración aduanera?

Pregunta 9: ¿Cómo califica la capacitación realizada por la CAE a los usuarios?

Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
MUY BUENA	41	33,60	33,60
REGULAR	56	45,90	79,50
INSUFICIENTE	25	20,50	100,00
Total	122	100,00	

Cuadro 24: CAPACITACION A USUARIOS

La capacitación realizada por la Cae a los usuarios fue calificada como muy buena en un 33,6%

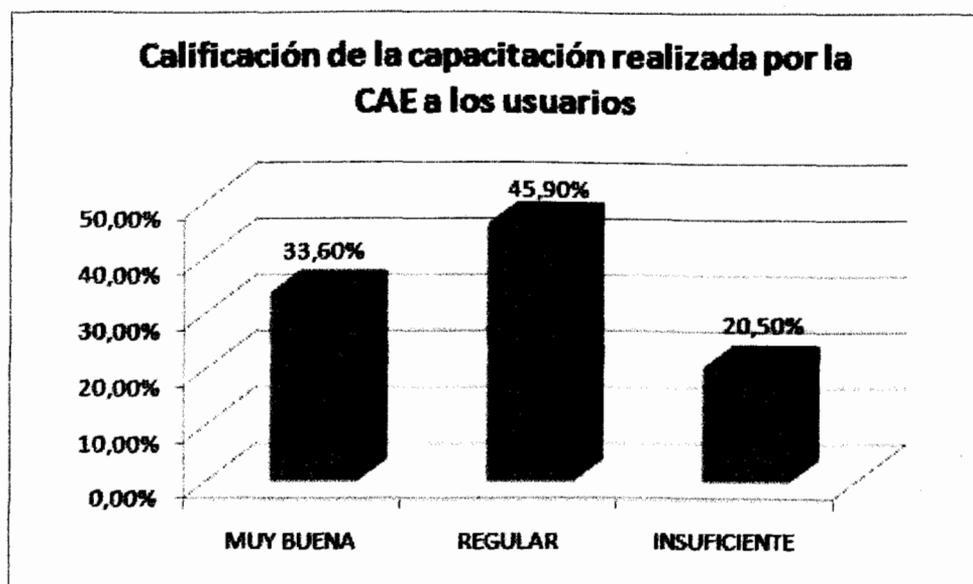


Gráfico 20: ¿Cómo califica la capacitación realizada por la CAE a los usuarios?

Pregunta 10: Instalaciones e infraestructura de las oficinas CAE – Guayaquil

Calificación	OFICINAS G.DISTRITAL GUAYAQUIL	OFICINAS ZONA CARGA AEREA	OFICINAS G. GENERAL
MUY MALO	0,82%	3,28%	1,64%
MALO	18,85%	18,03%	7,38%
REGULAR	47,54%	45,08%	17,21%
BUENO	30,33%	26,23%	53,28%
MUY BUENO	2,46%	7,38%	20,49%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%

Cuadro 25: Instalaciones e infraestructura de la CAE-Guayaquil

El 30,3% de los encuestados calificó a las oficinas de la Gerencia Distrital de Guayaquil como buenas. La misma calificación recibieron las oficinas de la Zona de Carga Aérea y de la Gerencia General en un 26,23% y 53,28%, respectivamente.

Calificación de instalaciones e infraestructura de la CAE-Guayaquil

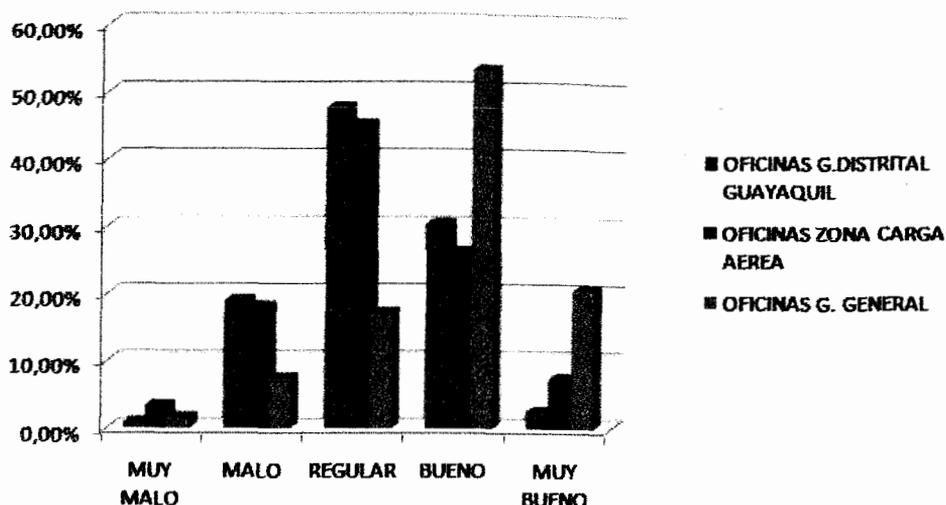


Gráfico 21: Calificación de Instalaciones e infraestructura de las oficinas CAE – Guayaquil

Pregunta 11: ¿Qué le molesta más de los aspectos del servicio de la CAE?

Aspectos negativos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
DEMORA EN ATENCIÓN DE TRÁMITES	54	44,30	44,30
INDIFERENCIA DEL FUNCIONARIO	25	20,50	64,80
ERRORES DEL FUNCIONARIO	17	13,90	78,70
CAMBIOS Y ROTACIÓN EN EL PERSONAL	15	12,30	91,00
FALTA PODER DECISIÓN FUNCIONARIO PARA SOL. PROBLEMAS	11	9,00	100,00
Total	122	100,00	

Cuadro 26: Aspectos negativos del servicio de la CAE

Los encuestados señalaron el orden de negatividad de ciertos aspectos del servicio que brinda la CAE:

Aspecto que más molesta del servicio	Demora en atención de trámites
	Indiferencia del funcionario
	Errores del funcionario
	Cambios y rotación en el personal
Aspecto que menos molesta del servicio	Falta de poder de decisión del funcionario para solucionar problemas

Cuadro 27: Orden de negatividad de ciertos aspectos del servicio de la CAE

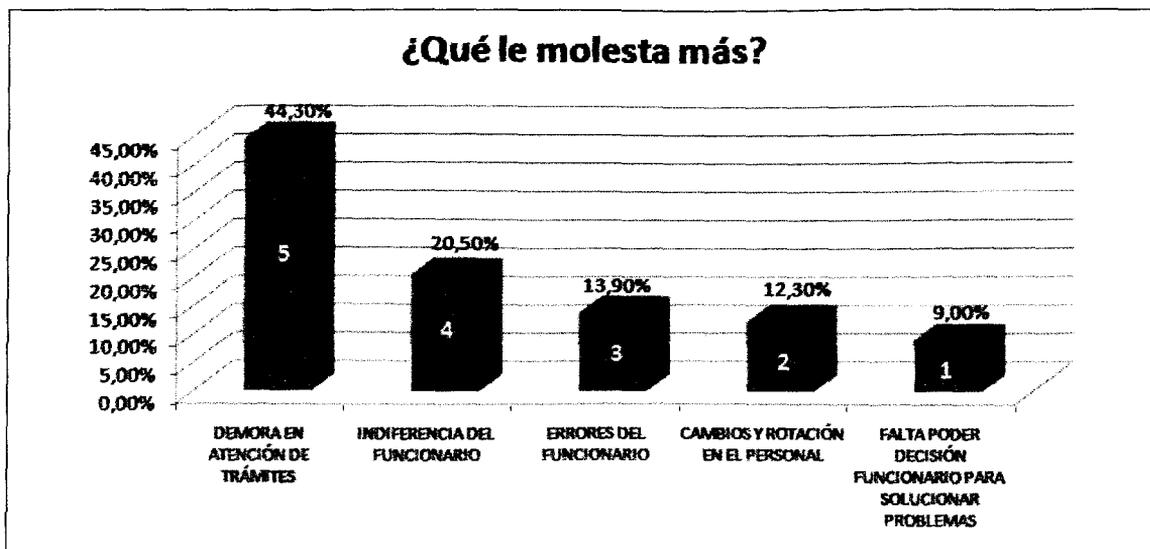


Gráfico 22: ¿Qué le molesta más de los aspectos del servicio de la CAE?

Pregunta 12: ¿En la actual administración hay corrupción?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	46	37,70	37,70
NO	76	62,30	100,00
Total	122	100,00	

Cuadro 28: CORRUPCION EN ACTUAL ADMINISTRACION

El 62,3% de los encuestados afirmó que en la actual administración no hay corrupción.

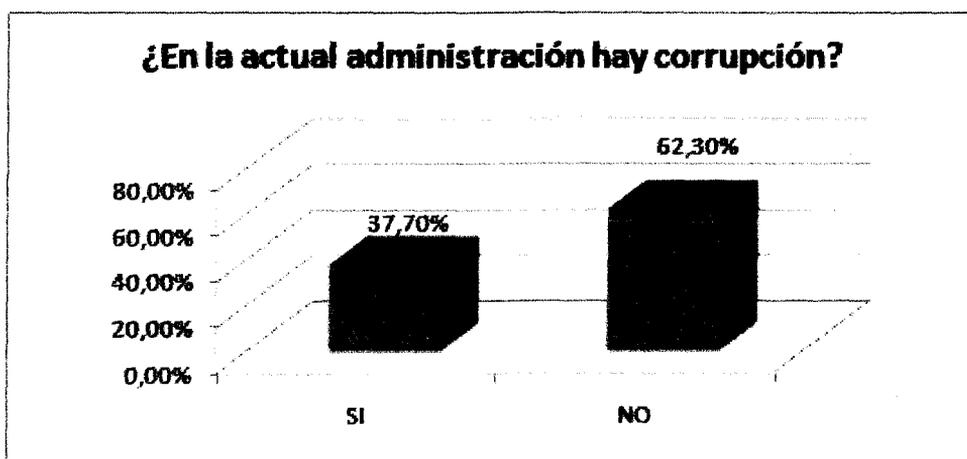


Gráfico 23: ¿En la actual administración hay corrupción?

Pregunta 13: ¿Considera usted que la actual administración ha frenado la corrupción?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
COMPLETAMENTE	7	5,70	5,70
LE FALTA POCO	77	63,10	68,90
LE FALTA BASTANTE	38	31,10	100,00
Total	122	100,00	

Cuadro 29: ADMINISTRACIÓN FRENÓ LA CORRUPCION

El 63,1% de los encuestados señaló que a la actual administración le falta poco para frenar la corrupción.

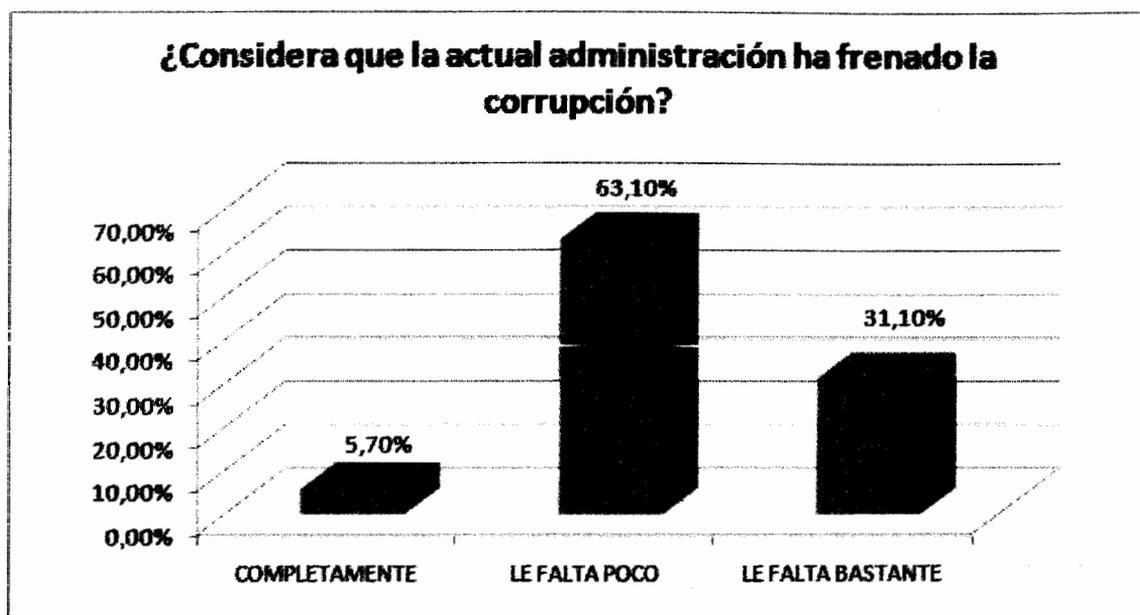


Gráfico 24: ¿Considera usted que la actual administración ha frenado la corrupción?

Pregunta 14: ¿Usted conoce cuales son los valores institucionales de la CAE?

Nivel de conocimiento	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NULO	93	76,20	76,20
BAJO	17	13,90	90,20
MEDIO	10	8,20	98,40
ALTO	2	1,60	100,00
Total	122	100,00	

Cuadro 30: NIVEL DE CONOCIMIENTO DE VALORES INSTITUCIONALES DE LA CAE

El 76,2% de los encuestados no conoce los valores institucionales de la CAE.

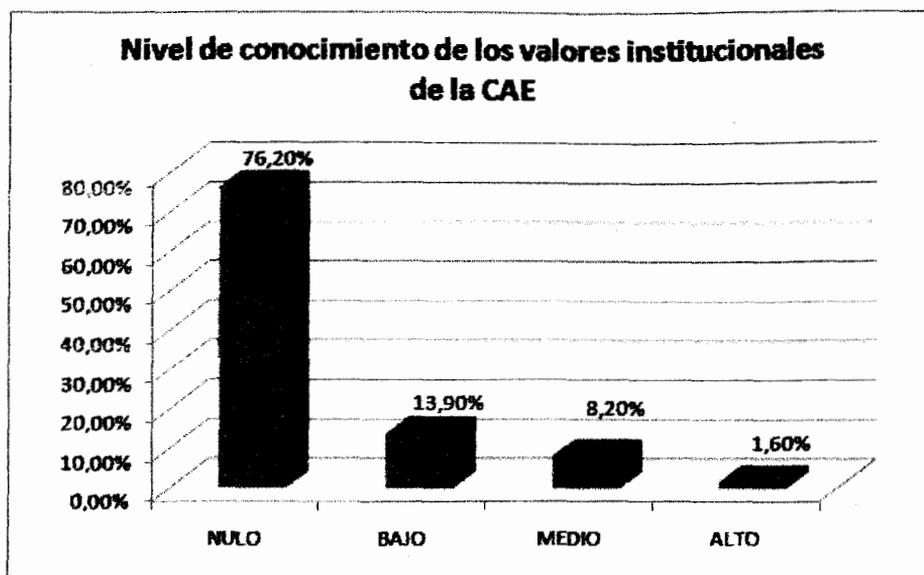


Gráfico 25: ¿Usted conoce cuales son los valores institucionales de la CAE?

CAPITULO IV. DETERMINACION DEL GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA CORPORACION ADUANERA ECUATORIANA

Tablas cruzadas y correlaciones entre variables

		TIEMPO RESPUESTA					Total
		MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
TIEMPO TRAMITES EN GENERAL	NOTABLEMENTE	8,3%	25,0%	8,3%	41,7%	16,7%	100,0%
	BASTANTE		11,1%	44,4%	22,2%	22,2%	100,0%
	NO MUCHO	5,3%	7,9%	55,3%	28,9%	2,6%	100,0%
	POCO	18,2%	27,3%	36,4%	18,2%		100,0%
	CASI NADA	36,6%	39,0%	9,8%	12,2%	2,4%	100,0%
Total		18,0%	23,8%	31,1%	22,1%	4,9%	100,0%

Cuadro 31: Tabla de contingencia TIEMPO TRAMITES EN GENERAL * TIEMPO RESPUESTA

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	53,805(a)	16	,000

Cuadro 32: Prueba de chi-cuadrado TIEMPO TRAMITES EN GENERAL * TIEMPO RESPUESTA

TIEMPO TRAMITES EN GENFRAI y TIEMPO DE RESPUESTA son variables dependientes

El 22,2% de los que opinaron que los tiempos de trámites en general se redujeron bastante, calificaron a los tiempos de respuesta como buenos; y el 41,7% de los que dijeron que los tiempos de trámites en general se redujeron notablemente indicaron que los tiempos de respuesta son buenos.

		NIVEL CONOCIMIENTO VALORES INST. CAE				Total
		NULO	BAJO	MEDIO	ALTO	
IMAGEN HA MEJORADO MUCHO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	88,9%	11,1%			100,0%
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	77,3%	4,5%	13,6%	4,5%	100,0%
	INDIFERENTE	77,8%	16,7%	5,6%		100,0%
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	75,5%	14,3%	10,2%		100,0%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	70,8%	20,8%	4,2%	4,2%	100,0%
Total		76,2%	13,9%	8,2%	1,6%	100,0%

Cuadro 33: Tabla de contingencia IMAGEN HA MEJORADO MUCHO * NIVEL CONOCIMIENTO VALORES INST. CAE

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,373(a)	12	,755

Cuadro 34: Prueba de chi-cuadrado IMAGEN HA MEJORADO MUCHO * NIVEL CONOCIMIENTO VALORES INST. CAE

IMAGEN HA MEJORADO MUCHO y NIVEL CONOCIMIENTO VALORES CAE son variables independientes

El 70,8% de los que estuvieron totalmente de acuerdo con que la imagen de la aduana ha mejorado mucho, tienen un conocimiento nulo de los valores institucionales de la CAE.

		CAPACITACION A USUARIO			Total
		MUY BUENA	REGULAR	INSUFICIENTE	
IMAGEN HA MEJORADO MUCHO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	22,2%	44,4%	33,3%	100,0%
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	22,7%	40,9%	36,4%	100,0%
	INDIFERENTE	11,1%	72,2%	16,7%	100,0%
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	30,6%	49,0%	20,4%	100,0%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	70,8%	25,0%	4,2%	100,0%
Total		33,6%	45,9%	20,5%	100,0%

Cuadro 35: Tabla de contingencia IMAGEN HA MEJORADO MUCHO * CAPACITACION A USUARIO

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25,764(a)	8	,001

Cuadro 36: Prueba de chi-cuadrado IMAGEN HA MEJORADO MUCHO * CAPACITACION A USUARIO

IMAGEN HA MEJORADO MUCHO y CAPACITACION A USUARIOS CAE son variables dependientes

El 70,8% de los que afirmaron estar totalmente de acuerdo con que la imagen de la aduana ha mejorado mucho calificaron a la capacitación que da la CAE al usuario como muy buena.

		CALIFICACION ADM. ADUANERA					Total
		EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	DEBERIA MEJORAR	
INNOVADORA/RESULTADOS	TOTALMENTE EN DESACUERDO			12,5%	37,5%	50,0%	100,0%
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO		13,0%	47,8%	21,7%	17,4%	100,0%
	INDIFERENTE		14,3%	32,1%	35,7%	17,9%	100,0%
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	5,1%	43,6%	25,6%	7,7%	17,9%	100,0%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	25,0%	25,0%	18,8%	12,5%	18,8%	100,0%
Total		4,9%	23,0%	28,7%	21,3%	22,1%	100,0%

Cuadro 37: Tabla de contingencia INNOVADORA/RESULTADOS * CALIFICACION ADM. ADUANERA

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	49,592(a)	16	,000

Cuadro 38: Prueba de chi-cuadrado INNOVADORA/RESULTADOS * CALIFICACION ADM. ADUANERA

INNOVADORA Y CON RESULTADOS VISIBLES y CALIFICACIÓN ACTUAL ADM. ADUANERA son variables dependientes

Los encuestados que afirmaron estar totalmente de acuerdo con que la aduana es innovadora y con resultados visibles, calificaron a la actual administración aduanera como excelente en un 25%, muy buena en un 25% y buena en un 18,8%.

		ASP.NEGATIVOS SERVICIO CAE					Total
		DEMORA EN ATENCIÓN DE TRÁMITES	INDIFERENCIA DEL FUNCIONARIO	ERRORES DEL FUNCIONARIO	CAMBIOS Y ROTACIÓN EN EL PERSONAL	FALTA PODER DECISIÓN FUNCIONARIO PARA SOL. PROBLEMAS	
ASPECTOS SERVICIO CAE	TIEMPO DE RESPUESTA	51,2%	17,1%	7,3%	14,6%	9,8%	100,0%
	TRATO AMABLE	57,1%	19,0%	9,5%	9,5%	4,8%	100,0%
	CONOCIMIENTO DEL PERSONAL	32,1%	25,0%	21,4%	14,3%	7,1%	100,0%
	COMUNICACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN	8,3%	33,3%	25,0%	16,7%	16,7%	100,0%
	TRÁMITES Y PROCESOS SIMPLES	55,0%	15,0%	15,0%	5,0%	10,0%	100,0%
	Total	44,3%	20,5%	13,9%	12,3%	9,0%	100,0%

Cuadro 39: Tabla de contingencia ASPECTOS SERVICIO CAE * ASP.NEGATIVOS SERVICIO CAE

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,571(a)	16	,556

Cuadro 40: Prueba de chi-cuadrado ASPECTOS SERVICIO CAE * ASP.NEGATIVOS SERVICIO CAE

ORDEN DE IMPORTANCIA ASPECTOS SERVICIO y ORDEN DE NEGATIVIDAD ASPECTOS SERVICIO son variables independientes

Al ser consultados sobre los aspectos positivos y negativos del servicio de la aduana, manifestaron que lo que más les molesta es la demora en atención de trámites; y escogieron como el aspecto más importante del servicio de la aduana al tiempo de respuesta en un 51,2%; al trato amable en un 57,1%, al conocimiento del personal en un 32,1% y a los trámites y procesos simples en un 55%. El 33,3% de los que escogieron a comunicación y retroalimentación como el aspecto más importante señaló como el aspecto más molesto la indiferencia del funcionario.

		CONOCIMIENTO DEL PERSONAL					Total
		MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
ATENCION FUNCIONARIOS ADUANA	EXCELENTE			33,3%	66,7%		100,0%
	MUY BUENA			53,3%	26,7%	20,0%	100,0%
	BUENA		9,5%	52,4%	38,1%		100,0%
	REGULAR	5,9%	23,5%	56,6%	11,6%		100,0%
	DEBERIA MEJORAR	7,6%	28,8%	47,0%	15,2%	1,5%	100,0%
Total		4,9%	20,5%	50,0%	21,3%	3,3%	100,0%

Cuadro 41: Tabla de contingencia ATENCION FUNCIONARIOS ADUANA * CONOCIMIENTO DEL PERSONAL

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	33,260(a)	16	,007

Cuadro 42: Prueba de chi-cuadrado ATENCION FUNCIONARIOS ADUANA * CONOCIMIENTO DEL PERSONAL

ATENCION FUNCIONARIOS ADUANA y CONOCIMIENTO DEL PERSONAL son variables **dependientes**

El 66,7% de los que calificaron la atención del funcionario de aduana como excelente, señaló que el conocimiento del personal es bueno. El 26,7% de los que calificaron a la atención del funcionario de aduana como muy buena, indicó que el conocimiento del personal es bueno.

		COMUNICACION Y RETROALIMENTACION					Total
		MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
ATENCION	EXCELENTE		33,3%		66,7%		100,0%
FUNCIONARIO	MUY BUENA	6,7%	13,3%	33,3%	40,0%	6,7%	100,0%
S ADUANA	BUENA		23,8%	38,1%	33,3%	4,8%	100,0%
	REGULAR	17,6%	29,4%	35,3%	17,6%		100,0%
	DEBERIA MEJORAR	9,1%	28,8%	40,9%	16,7%	4,5%	100,0%
Total		8,2%	26,2%	37,7%	23,8%	4,1%	100,0%

Cuadro 43: Tabla de contingencia ATENCION FUNCIONARIOS ADUANA * COMUNICACION Y RETROALIMENTACION

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,204(a)	16	,584

Cuadro 44: Prueba de chi-cuadrado ATENCION FUNCIONARIOS ADUANA * COMUNICACION Y RETROALIMENTACION

ATENCION FUNCIONARIOS ADUANA y COMUNICACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN son variables **independientes**

El 66,7% de los que evaluaron como excelente la atención del funcionario de aduana, señalaron que la comunicación y retroalimentación es buena. Asimismo, el 40% de aquellos que calificaron como muy buena la atención del funcionario de aduana, manifestaron que la comunicación y retroalimentación es buena.

		TRAMITES Y PROCESOS SIMPLES					Total
		MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
ATENCION	EXCELENTE	33,3%				66,7%	100,0%
FUNCIONARIOS	MUY BUENA	13,3%	6,7%	13,3%	60,0%	6,7%	100,0%
ADUANA	BUENA	9,5%	14,3%	61,9%	14,3%		100,0%
	REGULAR	11,8%	17,6%	52,9%	11,8%	5,9%	100,0%
	DEBERIA MEJORAR	10,6%	18,2%	34,8%	21,2%	15,2%	100,0%
Total		11,5%	15,6%	38,5%	23,0%	11,5%	100,0%

Cuadro 45: Tabla de contingencia ATENCION FUNCIONARIOS ADUANA * TRAMITES Y PROCESOS SIMPLES

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	34,029(a)	16	,005

Cuadro 46: Prueba de chi-cuadrado ATENCION FUNCIONARIOS ADUANA * TRAMITES Y PROCESOS SIMPLES

ATENCION FUNCIONARIOS ADUANA y TRÁMITES Y PROCESOS SIMPLES son variables **dependientes**

El 66,7% de aquellos que calificaron la atención del funcionario de aduana como excelente, atribuyeron la nota de muy bueno a los trámites y procesos simples. El 60% de aquellos que consideran que la atención del funcionario de aduana es muy buena, manifestaron que los trámites y procesos tienen una calificación de bueno.

		AFORO FISICO		Total
		SI	NO	
TIEMPO NACIONALIZACION	MUY MALO	73,3%	26,7%	100,0%
	MALO	85,7%	14,3%	100,0%
	REGULAR	67,2%	32,8%	100,0%
	BUENO	32,0%	68,0%	100,0%
	MUY BUENO	33,3%	66,7%	100,0%
Total		63,1%	36,9%	100,0%

Cuadro 47: Tabla de contingencia TIEMPO NACIONALIZACION * AFORO FISICO

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,244(a)	4	,002

Cuadro 48: Prueba de chi-cuadrado TIEMPO NACIONALIZACION * AFORO FISICO

TIEMPO NACIONALIZACIÓN y AFORO FÍSICO DEBE MEJORAR TIEMPOS DE RESPUESTA son variables dependientes

El 65,3% de los encuestados calificó como bueno y muy bueno el tiempo de nacionalización y señaló que el departamento de aforo físico debe mejorar los tiempos de respuesta.

		ASESORIA JURIDICA		Total
		SI	NO	
TIEMPO TRAMITES EN GENERAL	NOTABLEMENTE	66,7%	33,3%	100,0%
	BASTANTE	66,7%	33,3%	100,0%
	NO MUCHO	78,9%	21,1%	100,0%
	POCO	81,8%	18,2%	100,0%
	CASI NADA	70,7%	29,3%	100,0%
Total		74,6%	25,4%	100,0%

Cuadro 49: Tabla de contingencia TIEMPO TRAMITES EN GENERAL * ASESORIA JURIDICA DEBE MEJORAR TIEMPOS DE RESPUESTA

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,005(a)	4	,735

Cuadro 50: Prueba de chi-cuadrado TIEMPO TRAMITES EN GENERAL * ASESORIA JURIDICA DEBE MEJORAR TIEMPOS DE RESPUESTA

TIEMPO TRÁMITES EN GENERAL y ASESORÍA JURÍDICA DEBE MEJORAR TIEMPOS DE RESPUESTA son variables **independientes**

El 66,7% de los que opinaron que los tiempos de trámites en general se han reducido notablemente afirmaron que el departamento de asesoría jurídica debe mejorar sus tiempos de respuesta.

		OFICINAS G.DISTRITAL GUAYAQUIL					Total
		MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
ATENCIÓN FUNCIONARIOS ADUANA	EXCELENTE		33,3%	33,3%	33,3%		100,0%
	MUY BUENA		13,3%	33,3%	40,0%	13,3%	100,0%
	BUENA		19,0%	38,1%	42,9%		100,0%
	REGULAR		17,6%	70,6%	11,8%		100,0%
	DEBERIA MEJORAR	1,5%	19,7%	48,5%	28,8%	1,5%	100,0%
Total		,8%	18,9%	47,5%	30,3%	2,5%	100,0%

Cuadro 51: Tabla de contingencia ATENCION FUNCIONARIOS ADUANA * OFICINAS G.DISTRITAL GUAYAQUIL

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,536(a)	16	,416

Cuadro 52: Prueba de chi-cuadrado ATENCION FUNC.

ATENCIÓN FUNCIONARIOS DE ADUANA e INST. e INFRAEST. G. DISTRITAL GUAYAQUIL son variables **independientes**

El 73,3% de los que calificaron como buenas las oficinas de la Gerencia Distrital de Guayaquil, atribuyeron una calificación de excelente y muy buena a la atención del funcionario de aduana.

		ASP.NEGATIVOS SERVICIO CAE					Total
		DEMORA EN ATENCIÓN DE TRÁMITES	INDIFERENCIA DEL FUNCIONARIO	ERRORES DEL FUNCIONARIO	CAMBIOS Y ROTACIÓN EN EL PERSONAL	FALTA PODER DECISIÓN FUNCIONARIO PARA SOL. PROBLEMAS	
TIEMPO TRAMITES EN GENERAL	NOTABLE MENTE	41,7%	41,7%		8,3%	8,3%	100,0%
	BASTANTE	55,6%		22,2%	22,2%		100,0%
	NO MUCHO	31,6%	31,6%	18,4%	13,2%	5,3%	100,0%
	POCO	63,6%	4,5%	18,2%	9,1%	4,5%	100,0%
	CASI NADA	43,9%	17,1%	9,8%	12,2%	17,1%	100,0%
Total		44,3%	20,5%	13,9%	12,3%	9,0%	100,0%

Cuadro 53: Tabla de contingencia TIEMPO TRAMITES EN GENERAL * ASP.NEGATIVOS SERVICIO CAE

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22,635(a)	16	,124

Cuadro 54: Prueba de chi-cuadrado TIEMPO TRAMITES EN GENERAL * ASP.NEGATIVOS SERVICIO CAE

TIEMPOS DE TRAMITES EN GENERAL y ASP. NEGATIVOS SERVICIO CAE son variables **independientes**

El 41,7% de los que afirmaron que los tiempos de trámites en general se han reducido notablemente señalaron que lo que más le molesta es la demora en atención de trámites y la indiferencia del funcionario.

		ATENCION FUNCIONARIOS ADUANA					Total
		EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	DEBERIA MEJORAR	
TIEMPO TRAMITES EN GENERAL	NOTABLEMENTE	8,3%	8,3%	25,0%	16,7%	41,7%	100,0%
	BASTANTE		33,3%	44,4%		22,2%	100,0%
	NO MUCHO		18,4%	23,7%	7,9%	50,0%	100,0%
	POCO	4,5%	4,5%	18,2%	27,3%	45,5%	100,0%
	CASI NADA	2,4%	7,3%	2,4%	14,6%	73,2%	100,0%
Total		2,5%	12,3%	17,2%	13,9%	54,1%	100,0%

Cuadro 55: Tabla de contingencia TIEMPO TRAMITES EN GENERAL * ATENCION FUNCIONARIOS ADUANA

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30,467(a)	16	,016

Cuadro 56: Prueba de chi-cuadrado TIEMPO TRAMITES EN GENERAL * ATENCION FUNCIONARIOS ADUANA

TIEMPOS DE TRAMITES EN GENERAL y ATENCION FUNCIONARIOS ADUANA son variables **dependientes**

El 77,7% de los que afirmaron que los tiempos de trámites en general se redujeron bastante, calificaron la atención de los funcionarios de aduana como muy buena y buena.

		ATENCION FUNCIONARIOS ADUANA					Total
		EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	DEBERIA MEJORAR	
TIEMPO NACIONALIZACION	MUY MALO				20,0%	80,0%	100,0%
	MALO			9,5%	28,6%	61,9%	100,0%
	REGULAR	1,7%	13,8%	20,7%	12,1%	51,7%	100,0%
	BUENO	4,0%	24,0%	24,0%	4,0%	44,0%	100,0%
	MUY BUENO	33,3%	33,3%	33,3%			100,0%
Total		2,5%	12,3%	17,2%	13,9%	54,1%	100,0%

Cuadro 57: Tabla de contingencia TIEMPO NACIONALIZACION * ATENCION FUNCIONARIOS ADUANA

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36,323(a)	16	,003

Cuadro 58: Prueba de chi-cuadrado TIEMPO NACIONALIZACION * ATENCION FUNCIONARIOS ADUANA

TIEMPOS NACIONALIZACION y ATENCION FUNCIONARIOS ADUANA son variables **dependientes**

El 66,6% de los que calificaron el tiempo de nacionalización como muy bueno, señalaron que la atención del funcionario de aduana es excelente y muy buena.

		TIPO OCE		Total
		AGENTE DE ADUANA	AUXILIAR AGENTE DE ADUANA	
CORRUPCION EN ACTUAL ADMINISTRACION	SI	21,7%	78,3%	100,0%
	NO	27,6%	72,4%	100,0%
Total		25,4%	74,6%	100,0%

Cuadro 59: Tabla de contingencia CORRUPCION EN ACTUAL ADMINISTRACION * TIPO OCE

	Valor	GI	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,525(b)	1	,469		

Cuadro 60: Prueba de chi-cuadrado CORRUPCION EN ACTUAL ADMINISTRACION * TIPO OCE
CORRUPCIÓN EN ACTUAL ADMINISTRACION y TIPO DE OCE son variables independientes

El 27,6% de los que negaron que haya corrupción en la actual administración aduanera son agentes de aduana y el 72,4% son auxiliares de agente de aduana.

		CALIFICACION ADM. ADUANERA					Total
		EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	DEBERIA MEJORAR	
CORRUPCION EN ACTUAL ADMINISTRACION	SI		10,9%	32,6%	26,1%	30,4%	100,0%
	NO	7,9%	30,3%	26,3%	18,4%	17,1%	100,0%
Total		4,9%	23,0%	28,7%	21,3%	22,1%	100,0%

Cuadro 61: Tabla de contingencia CORRUPCION EN ACTUAL ADMINISTRACION * CALIFICACION ADM. ADUANERA

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,814(a)	4	,019

Cuadro 62: Prueba de chi-cuadrado CORRUPCION EN ACTUAL ADMINISTRACION * CALIFICACION ADM. ADUANERA

CORRUPCIÓN EN ACTUAL ADMINISTRACION y CALIFICACION ACTUAL ADMINISTRACION ADUANERA son variables independientes

El 30,3% de los que negaron la existencia de corrupción en la actual administración aduanera calificaron como muy buena a la actual administración.

		LUCHA CORRUPCION					Total
		TOTALMENTE EN DESACUERDO	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	INDIFERENTE	PARCIALMENTE DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	
IMAGEN HA MEJORADO MUCHO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	33,3%	33,3%	11,1%	11,1%	11,1%	100,0%
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	4,5%	13,6%	22,7%	40,9%	18,2%	100,0%
	INDIFERENTE	5,6%	11,1%	22,2%	38,9%	22,2%	100,0%
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	2,0%	20,4%	12,2%	30,6%	34,7%	100,0%
	TOTALMENTE DE ACUERDO				58,3%	41,7%	100,0%
Total		4,9%	14,8%	13,1%	37,7%	29,5%	100,0%

Cuadro 63: Tabla de contingencia IMAGEN HA MEJORADO MUCHO * LUCHA CORRUPCION

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	38,661(a)	16	,001

Cuadro 64: Prueba de chi-cuadrado IMAGEN HA MEJORADO MUCHO * LUCHA CORRUPCION

IMAGEN HA MEJORADO MUCHO y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN son variables dependientes

El 41,7% de los que afirmaron estar totalmente de acuerdo con que la imagen ha mejorado mucho, expresaron igual opinión con respecto a que la aduana lucha contra la corrupción.

		ATENCION AL USUARIO					Total
		EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	DEBERIA MEJORAR	
TIEMPO RESPUESTA	SI	4,2%	30,5%	43,2%	2,5%	19,5%	100,0%
	NO		6,1%	28,0%	17,1%	48,8%	100,0%
Total		2,5%	20,5%	37,0%	8,5%	31,5%	100,0%

Cuadro 65: Tabla de contingencia TIEMPO RESPUESTA * ATENCION AL USUARIO

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	45,741(a)	4	,000

Cuadro 66: Prueba de chi-cuadrado TIEMPO RESPUESTA * ATENCION AL USUARIO

TIEMPOS RESPUESTA y ATENCION AL USUARIO son variables dependientes

El 34,7% de los que afirmaron que los tiempos de respuesta de la CAE han mejorado calificaron la atención al usuario como excelente y muy buena.

		DESEMPEÑO FUNCIONARIO ADUANERO					Total
		MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
TIEMPO RESPUESTA	SI		3,4%	41,5%	50,8%	4,2%	100,0%
	NO	4,9%	18,3%	57,3%	18,3%	1,2%	100,0%
Total		2,0%	9,5%	48,0%	37,5%	3,0%	100,0%

Cuadro 67: Tabla de contingencia TIEMPO RESPUESTA * DESEMPEÑO FUNCIONARIO ADUANERO

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	34,722(a)	4	,000

Cuadro 68: Prueba de chi-cuadrado TIEMPO RESPUESTA * DESEMPEÑO FUNCIONARIO ADUANERO

TIEMPOS RESPUESTA e DESEMPEÑO FUNCIONARIO ADUANERO son variables dependientes

El 55% de los que afirmaron que los tiempos de respuesta de la CAE han mejorado calificaron el desempeño del funcionario aduanero como bueno y muy bueno.

		DESEMPEÑO FUNCIONARIO ADUANERO					Total
		MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
ATENCION AL USUARIO	EXCELENTE				100,0%		100,0%
	MUY BUENA			24,4%	65,9%	9,8%	100,0%
	BUENA			58,1%	40,5%	1,4%	100,0%
	REGULAR		23,5%	58,8%	17,6%		100,0%
	DEBERIA MEJORAR	6,3%	23,8%	52,4%	15,9%	1,6%	100,0%
Total		2,0%	9,5%	48,0%	37,5%	3,0%	100,0%

Cuadro 69: Tabla de contingencia ATENCION AL USUARIO * DESEMPEÑO FUNCIONARIO ADUANERO

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	78,415(a)	16	,000

Cuadro 70: Prueba de chi-cuadrado ATENCION AL USUARIO * DESEMPEÑO FUNCIONARIO ADUANERO

ATENCION AL USUARIO y DESEMPEÑO FUNCIONARIO ADUANERO son variables **dependientes**

El 100% de los que calificaron la atención al usuario como excelente, manifestaron que el desempeño del funcionario aduanero es bueno. El 65,9% de los que expresaron que la atención al usuario es muy buena, calificaron el desempeño del funcionario aduanero como bueno.

		ATENCION AL USUARIO					Total
		EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	DEBERIA MEJORAR	
SERVICIO DE LA ADUANA	EXCELENTE	100,0%					100,0%
	MUY BUENO	2,5%	62,5%	27,5%	2,5%	5,0%	100,0%
	BUENO	2,5%	13,9%	59,5%	3,8%	20,3%	100,0%
	REGULAR			11,8%	41,2%	47,1%	100,0%
	DEBERIA MEJORAR		8,1%	22,6%	9,7%	59,7%	100,0%
Total		2,5%	20,5%	37,0%	8,5%	31,5%	100,0%

Cuadro 71: Tabla de contingencia SERVICIO DE LA ADUANA * ATENCION AL USUARIO

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	196,641(a)	16	,000

Cuadro 72: Prueba de chi-cuadrado SERVICIO DE LA ADUANA * ATENCION AL USUARIO

SERVICIO DE LA ADUANA y ATENCION AL USUARIO son variables **dependientes**

El 100% de los que calificaron el servicio de la aduana como excelente otorgaron la misma nota a la atención al usuario. El 62,5% de los que calificaron el servicio de la aduana como muy bueno, dieron la misma calificación a la atención al usuario.

		TIEMPO RESPUESTA		Total
		SI	NO	
SERVICIO DE LA ADUANA	EXCELENTE	100,0%		100,0%
	MUY BUENO	87,5%	12,5%	100,0%
	BUENO	73,4%	26,6%	100,0%
	REGULAR	5,9%	94,1%	100,0%
	DEBERIA MEJORAR	35,5%	64,5%	100,0%
Total		59,0%	41,0%	100,0%

Cuadro 73: Tabla de contingencia SERVICIO DE LA ADUANA * TIEMPO RESPUESTA

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	55,612(a)	4	,000

Cuadro 74: Prueba de chi-cuadrado SERVICIO DE LA ADUANA * TIEMPO RESPUESTA

SERVICIO DE LA ADUANA y TIEMPO DE RESPUESTA son variables dependientes

El 100% de los que afirmaron que el servicio de la aduana es excelente señalaron que los tiempos de respuesta de la CAE han mejorado.

		DESEMPEÑO FUNCIONARIO ADUANERO					Total
		MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
SERVICIO DE LA ADUANA	EXCELENTE				100,0%		100,0%
	MUY BUENO		2,5%	25,0%	65,0%	7,5%	100,0%
	BUENO		2,5%	49,4%	44,3%	3,8%	100,0%
	REGULAR		23,5%	64,7%	11,8%		100,0%
	DEBERIA MEJORAR	6,5%	19,4%	58,1%	16,1%		100,0%
Total		2,0%	9,5%	48,0%	37,5%	3,0%	100,0%

Cuadro 75: Tabla de contingencia SERVICIO DE LA ADUANA * DESEMPEÑO FUNCIONARIO ADUANERO

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	59,727(a)	16	,000

Cuadro 76: Prueba de chi-cuadrado SERVICIO DE LA ADUANA * DESEMPEÑO FUNCIONARIO ADUANERO

SERVICIO DE LA ADUANA y DESEMPEÑO FUNCIONARIO ADUANERO son variables **dependientes**

El 100% de aquellos que calificaron el servicio de la aduana como excelente indicaron que el desempeño del funcionario aduanero es bueno.

Índices

Índice de satisfacción de importadores, exportadores y demás OCE's

Para el cálculo del índice se han tomado las calificaciones positivas que recibió cada pregunta. En el caso de la atención al usuario en la CAE, se tomó la suma de los porcentajes de los encuestados que la calificaron como excelente, muy buena y buena, es decir, el porcentaje acumulado de las tres calificaciones positivas. Asimismo, se tomaron los porcentajes acumulados de las calificaciones positivas asignadas para servicio de la aduana en general, instalaciones e infraestructura y desempeño del funcionario.

Indicador	Calificación
Atención al usuario en la CAE	60,00
Servicio de la aduana en general	60,50
Instalaciones en infraestructura adecuadas	51,00
Desempeño del funcionario aduanero	40,50
Índice (promedio de los cuatro indicadores)	53,00

Cuadro 77: Índice de satisfacción de importadores, exportadores y demás OCE'S

Índice de satisfacción de agentes de aduana y sus auxiliares

Para el cálculo de este índice se tomaron los porcentajes acumulados de las calificaciones positivas de los siguientes elementos:

Indicador	Calificación
Tiempo de respuesta	27,00
Trato amable	39,30
Conocimiento del personal	24,60
Comunicación y retroalimentación	27,90
Trámites y procesos simples	34,50
Atención de los funcionarios de aduana	32,00
Índice (promedio de los seis indicadores)	30,88

Cuadro 78: Índice de satisfacción de Agentes de aduana y sus Auxiliares

Índice de imagen proyectada a los agentes de aduana y sus auxiliares

Para el cálculo de este índice se toman el índice satisfacción del usuario y se consideran también los indicadores calculados con relación a temas que tienen que ver con imagen institucional:

Indicador	Calificación
Índice satisfacción	30,88
Calificación de la actual administración aduanera	56,60
Calificación de la capacitación realizada por la CAE a los usuarios	33,60
Instalaciones e infraestructura	46,73
Corrupción	62,30
Índice de imagen (promedio de los cinco indicadores)	46,02

Cuadro 79: Índice de imagen proyectada a los Agentes de aduana y sus Auxiliares

RELACIÓN ENTRE OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE INVESTIGACIÓN Y RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA

OBJETIVO ESPECÍFICO	TIPO DE DATO/FUENTE	INVESTIGACIÓN CUALITATIVA	INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA	
			Segmento Importadores, Exportadores y Compañías de Transporte Internacional de Mercancías	Segmento Agentes de Aduana y sus Auxiliares
Determinar el nivel de atención del funcionario aduanero	Indice	-	60%	32%
Señalar eventuales fallas en el manejo de la tecnología de información	Entrevistas a expertos (Muestra de agentes de aduana, importadores, exportadores y compañías de transporte internacional de mercancías)	El sistema informático ha mejorado mucho. Fue alabado por no ser una copia de programas preestablecidos de la ONU, sino que fue creado acorde a las necesidades de nuestra Aduana.	-	-
	Encuesta Agentes de Aduana y Auxiliares, pregunta 6.	-	-	75,41% negó que Sistemas deba mejorar tiempos de respuesta
	Encuesta Agentes de Aduana y Auxiliares, pregunta 3.	-	-	51,6% afirmó que los tiempos de respuesta de trámites en general se han reducido poco y casi nada.
Establecer posibles puntos débiles en el servicio que brinda la institución	Encuesta Agentes de Aduana y Auxiliares, pregunta 4.	-	-	77% calificó a los tiempos de nacionalización como regular, malo y muy malo.

RELACIÓN ENTRE OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE INVESTIGACIÓN Y RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA

OBJETIVO ESPECÍFICO	TIPO DE DATO/FUENTE	INVESTIGACIÓN CUALITATIVA	INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA	
			Segmento Importadores, Exportadores y Compañías de Transporte Internacional de Mercancías	Segmento Agentes de Aduana y sus Auxiliares
Establecer posibles puntos débiles en el servicio que brinda la institución	Encuesta Agentes de Aduana y Auxiliares, pregunta 5.			Calificación de aspectos del Servicio de la CAE
				Tiempo de respuesta: 41,8% Malo y Muy malo; 31,15% Regular
				Conocimiento del personal: 25,41% Malo y Muy malo; 50% Regular
				Trato amable: 25,41% Malo y Muy malo; 35,25% Regular
				Trámites y procesos simples: 27,05% Malo y Muy malo; 38,52% Regular
				Comunicación y retroalimentación: 34,43% Malo y Muy malo; 37,70% Regular
	Encuesta Agentes de Aduana y Auxiliares, pregunta 6.			Asesoría Jurídica, Aforo Físico y Control de Zona Primaria deben mejorar tiempos de respuesta (74,59%, 63,11% y 56,56%, respectivamente)

RELACIÓN ENTRE OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE INVESTIGACIÓN Y RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA

OBJETIVO ESPECÍFICO	TIPO DE DATO/FUENTE	INVESTIGACIÓN CUALITATIVA	INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA	
			Segmento Exportadores y Compañías de Transporte Internacional de Mercancías	Segmento Agentes de Aduana y sus Auxiliares
Establecer posibles puntos débiles en el servicio que brinda la institución	Encuesta Agentes de Aduana y Auxiliares, pregunta 11.	-	-	Lo que más molesta es la demora en la atención de trámites y la indiferencia del funcionario aduanero (44,3% y 20,5%, respectivamente)
Definir grado de preparación del funcionario aduanero en el campo de atención al cliente	Encuesta Importadores, Exportadores, Cias. Transporte Internacional, pregunta 5	-	El desempeño del funcionario aduanero fue calificado como Regular en un 48%	-
Calificar los tiempos de respuesta al usuario	Documento "Síntesis de Informe de Capacitación 2008"	Sólo hubo un curso denominado "Calidad en el servicio al cliente", el cual fue dictado a 44 funcionarios de la CAE; es decir el 3% del personal capacitado con cursos organizados por empresas especializadas en capacitación.	-	77% calificó a los tiempos de nacionalización como regular, malo y muy malo.
	Encuesta Agentes de Aduana y Auxiliares, pregunta 4.	-	-	
	Encuesta Agentes de Aduana y Auxiliares, pregunta 5.	-	-	Tiempo de respuesta: 41,8% Malo y Muy malo; 31,15% Regular

RELACIÓN ENTRE OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE INVESTIGACIÓN Y RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA

OBJETIVO ESPECÍFICO	TIPO DE DATO/FUENTE	INVESTIGACIÓN CUALITATIVA	INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA	
			Segmento Importadores, Exportadores y Compañías de Transporte Internacional de Mercancías	Segmento Agentes de Aduana y sus Auxiliares
	Indice	-	-	46,02%
Conocer la imagen institucional que está proyectando la CAE	Encuesta Importadores, Exportadores, Cias. Transporte Internacional, pregunta 3	-	El servicio de la aduana en general fue calificado en un 59,5% como Bueno y Muy bueno	-
	Encuesta Importadores, Exportadores, Cias. Transporte Internacional, pregunta 4	-	51% afirmó que las instalaciones e infraestructura son adecuadas para la atención a los usuarios	-
	Encuesta Agentes de Aduana y Auxiliares, pregunta 12.	-	-	62,3% negó que haya corrupción en la actual administración
	Encuesta Agentes de Aduana y Auxiliares, pregunta 13.	-	-	63,1% afirmó que a la actual administración le falta poco para frenar la corrupción
Determinar qué tan efectivas han sido las iniciativas desarrolladas por la Institución en el tema de imagen	Encuesta Agentes de Aduana y Auxiliares, pregunta 14.	-	-	76,2% tiene un conocimiento nulo de los valores institucionales de la CAE

CONCLUSIONES

1. Las Administraciones aduaneras de varios países han emprendido acciones con una marcada orientación al cliente. Entre las medidas adoptadas se encuentran la puesta en marcha de páginas de internet interactivas, encuestas de satisfacción y sondeos sobre el desempeño. Asimismo, han incluido en sus planes anuales políticas y directrices para alcanzar los estándares de servicio que el usuario espera recibir y han empezado a identificar las falencias que pueden afectar el nivel de satisfacción de sus clientes externos.
2. La Corporación Aduanera Ecuatoriana tiene entre sus usuarios a importadores, exportadores, compañías de transporte internacional de mercancías y a los agentes de aduana y sus auxiliares. Estos tienen una relación directa o indirecta en cada trámite e interactúan con la aduana de diversas formas, por lo que la percepción que tienen sobre el servicio varía notablemente. Cabe resaltar que quienes tienen contacto directo con la institución son los Agentes de Aduana y sus auxiliares, en representación de los importadores o exportadores que los contratan. Sin embargo, los importadores, exportadores y compañías de transporte internacional de mercancías, por determinadas circunstancias, también pueden efectuar trámites directamente con la aduana, estableciendo así un contacto sin intermediarios.
3. Entre los hechos suscitados en los últimos dos años, se observa el apoyo que la administración aduanera ecuatoriana ha brindado a los estudiantes universitarios, con respecto a capacitación en temas aduaneros.
4. Se evidencia al interior de ciertas divisiones de la CAE la preocupación por ejercer sus funciones optimizando los tiempos de respuesta y añadiendo valor agregado a la labor efectuada.
5. Se presume que hace falta mayor inversión en infraestructura e instalaciones, considerando lo observado en las visitas a las oficinas

de la Gerencia Distrital de Guayaquil, la Coordinación General de Zona de Carga Aérea y Gerencia General de la Corporación Aduanera Ecuatoriana.

6. Con relación a los resultados obtenidos en las encuestas telefónicas realizadas a importadores, exportadores y compañías de transporte internacional de mercancías, se observa que:

- El 59% de los encuestados afirmó que los tiempos de respuesta de la CAE han mejorado con respecto a administraciones anteriores. Sin embargo, el 41% no estuvo de acuerdo con dicha afirmación;
- El 60% calificó la atención al usuario en la CAE como Excelente, Muy Buena y Buena. Se debe considerar que generalmente el agente de aduana o su auxiliar es quien da la cara a la institución, y no los importadores o exportadores;
- El 60,5% calificó el servicio de la aduana en general como Excelente, Muy Bueno y Bueno;
- El 51% considera que las instalaciones e infraestructura son adecuadas para la atención a los usuarios; sin embargo, el 49% lo negó;
- El 40,5% señaló que el desempeño del funcionario aduanero es Bueno y Muy Bueno; pero el 48% lo calificó como Regular (ni bueno ni malo).

7. Con respecto a la encuesta personal efectuada a agentes de aduanas y sus auxiliares, sobresale lo siguiente:

- Los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

- | | |
|---|--------|
| ✓ La CAE lucha contra la corrupción | 29,51% |
| ✓ Se ha notado cambios en la aduana | 14,75% |
| ✓ La imagen ha mejorado mucho | 19,67% |
| ✓ La aduana es innovadora y con resultados visibles | 13,11% |

- Los encuestados manifestaron que lo más importante es ser atendidos rápidamente;

- El 31,1% indicó que los tiempos de respuesta de trámites en general no se han reducido mucho;
 - En promedio, el 30% calificó como bueno y muy bueno a tiempo de respuesta, trato, conocimiento del personal, comunicación y retroalimentación, y trámites y procesos;
 - Los departamentos que deben mejorar los tiempos de respuesta son Asesoría Jurídica, Aforo Físico y Control de Zona Primaria;
 - El 32% calificó la atención de los funcionarios de aduana como Excelente, Muy buena y buena;
 - El 56,6% otorgó una calificación de Excelente, Muy buena y Buena a la actual administración aduanera;
 - Lo que más molesta a los encuestados es la demora en la atención de trámites (44,3%);
 - El 62,3% opinó que no hay corrupción en la actual administración aduanera;
 - El 63,1% señaló que a la actual administración le falta poco para frenar la corrupción;
 - El 76,2% no conoce los valores institucionales de la CAE.
8. Como resultado del proceso de datos obtenidos en las encuestas, se calcularon los siguientes índices:
- a. Índice de satisfacción de Importadores, Exportadores y demás OCE's: 53%
 - b. Índice de satisfacción de Agentes de aduana y Auxiliares: 31%
 - c. Índice de imagen generada en Agentes de aduana y Auxiliares: 46%
9. El impacto generado por el cambio en los servicios sí es positivo; sin embargo, el funcionario aduanero es responsable en gran parte de las calificaciones atribuidas a cada aspecto del servicio por los usuarios de la Corporación Aduanera Ecuatoriana.

RECOMENDACIONES

1. Iniciar un programa de cooperación institucional con las Aduanas de América, Asia y Europa, con la finalidad de promover el intercambio de experiencias y la implementación, en el ámbito aduanero ecuatoriano, de aquellas herramientas y mecanismos cuyos resultados han sido favorables en otros países; relacionados al tema de satisfacción del usuario e imagen institucional.
2. Considerar la capacitación a estudiantes como el inicio de un plan nacional de comunicación aduanera, el cual tendría como ejes tres elementos importantes:
 - a. Establecimiento de una cultura tributaria aduanera transparente;
 - b. Promoción de la labor aduanera como engranaje fundamental de la economía ecuatoriana;
 - c. Jornadas de difusión de valores institucionales de la Corporación Aduanera Ecuatoriana, dirigidas a estudiantes de escuelas, colegios y universidades del país.
3. Desarrollar un programa de comunicación interna cuyos propósitos, salvo mejor criterio, deben ser los siguientes:
 - a. Concienciar al funcionario aduanero sobre la importancia de su trabajo, el cual debe ser realizado de manera profesional y cumplido oportunamente; con la premisa de que las tareas de un departamento dependen de que otras áreas hagan las que les corresponden, bien y a tiempo;
 - b. Difundir la misión, visión, objetivos y valores institucionales a los funcionarios de la Corporación Aduanera Ecuatoriana, con el propósito de que reconozcan la trascendencia de su rol y adquieran el compromiso y la filosofía que la CAE necesita;
 - c. Enfocar el trabajo diario del funcionario aduanero hacia el logro de la satisfacción del usuario, mediante prácticas esenciales como el trato amable, la voluntad de servicio y la prontitud en las respuestas.

4. Efectuar una evaluación de las falencias de las actuales oficinas y ventanillas de atención al usuario de la CAE, con el fin de aplicar los correctivos que sean necesarios; permitiendo así que el usuario reciba de manera cómoda y agradable el servicio aduanero.
5. Empezar un plan de capacitación en las áreas de servicio al cliente, relaciones humanas y manejo de clientes críticos, el cual debe dirigirse, en orden de prioridad, a los funcionarios de las áreas operativas que tienen contacto con el usuario, y luego al resto de colaboradores de la Corporación Aduanera Ecuatoriana.
6. Invertir recursos para el mejoramiento del ambiente de trabajo y el aumento de la motivación del funcionario aduanero, para lo cual la Coordinación General de Recursos Humanos deberá diseñar un plan que contemple, salvo mejor criterio, los siguientes elementos:
 - a. Recopilación de datos y evaluación continua del grado de satisfacción interna del funcionario;
 - b. Implementación de mecanismos de motivación no pecuniaria:
 - ✓ Visitas de funcionarios a otros distritos para conocer más de cerca la realidad aduanera;
 - ✓ Pasantías en Aduanas de países cercanos;
 - ✓ Convenios con Universidades, Escuelas Politécnicas y empresas consultoras, para la preparación de cursos acordes a las necesidades de cada departamento, ofreciendo al empleado una mayor capacitación, y según el perfil del funcionario;
 - c. Promover la competitividad, mediante el aprovechamiento de las ideas y criterios aportados por el equipo humano multidisciplinario que labora al interior de las diversas áreas de la CAE;
 - d. Iniciar un mayor acercamiento entre la Gerencia General de la Corporación Aduanera Ecuatoriana y los funcionarios, para lo cual éste deberá visitar y reunirse con los miembros de cada

departamento, para conocer la perspectiva del empleado sobre temas de interés aduanero y laboral;

e. Invertir en el manejo del aspecto humano y social del empleado, para lo cual la institución tiene dos opciones: la subcontratación de una compañía consultora o la creación de una o más partidas presupuestarias para el establecimiento de una unidad de orientación laboral y familiar, formada por uno o más profesionales especializados en Psicología, Orientación Familiar o áreas afines, que evalúen los siguientes puntos:

- ✓ Ambiente familiar y social en el que se desenvuelve el funcionario, y sus repercusiones en el desempeño del empleado;
- ✓ Ambiente laboral al interior de cada división de la CAE, con el fin de evidenciar falencias en las relaciones interpersonales o en los líderes de cada unidad organizacional.

7. Elaborar un proyecto de medición de niveles de satisfacción del usuario y la imagen institucional, cuyos indicadores deberán estar relacionados con los índices de productividad y eficiencia internos de cada departamento.

8. Medir, al menos con una periodicidad mensual, el grado de satisfacción del usuario y la imagen institucional de la Corporación Aduanera Ecuatoriana, y comunicar los resultados obtenidos a todas las áreas, para tomar las acciones preventivas y correctivas que el caso amerite.

BIBLIOGRAFIA Y OTRA PRODUCCION CIENTÍFICA

BASE LEGAL E INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LA CORPORACIÓN ADUANERA ECUATORIANA

Codificación de la Ley Orgánica de Aduanas y su Reglamento

Procedimientos y guías de trabajo de regímenes aduaneros publicados en:

<http://www.aduana.gov.ec/>

Estadísticas proporcionadas por el Departamento de Planificación y Control de Gestión de la Corporación Aduanera Ecuatoriana

INFORMACIÓN RELATIVA A TRABAJOS SIMILARES REALIZADOS POR ADUANAS DE OTROS PAÍSES

1 Australia

http://www.customs.gov.au/webdata/resources/files/annual_report.pdf

2 Bolivia

<http://www.aduana.gov.bo/indexno.htm>

3 Canadá

http://epe.lac-bac.gc.ca/100/200/301/pwgsc-tpsgc/por-ef/canada_border/2008/212-07a/summary.pdf

http://epe.lac-bac.gc.ca/100/200/301/pwgsc-tpsgc/por-ef/canada_border/2008/212-07/summary.pdf

4 Chile

http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/edic/base/port/inicio.html

5 Corea del Sur

http://english.customs.go.kr/html/kor/_down/WorldbestBrocher.pdf

6 España

<http://www.aeat.es/AEAT/Contenidos Comunes/La Agencia Tributaria/Informacion institucional/Memorias/MEMORIAS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA/2007/Memoria2007.pdf>

7 Francia

<http://www.douane.gouv.fr/page.asp?id=42>

8 Inglaterra

http://customs.hmrc.gov.uk/channelsPortalWebApp/channelsPortalWebApp.portal?nfpb=true&pageLabel=pageVAT_ShowContent&propertyType=document&columns=1&id=HMCE_PROD1_028488

9 Irlanda

www.revenue.ie/en/about/publications/payee-survey-report-2007.pdf

10 Italia

http://www.agenziadogane.it/wps/wcm/connect/resources/file/ebc9d149921772e/indagine_utf_2002.pdf?MOD=AJPERES

11 Jordania

http://www.customs.gov.jo/CustomsDynamic/Public_Survey/Survey_Answers.aspx?StatusID=1&SrvID=36&Lang=3&Page_Id=&Site_Id=

12 Nueva Zelandia

<http://www.customs.govt.nz/about/News/UMR+Release+121004.htm>

13 Singapur

<http://www.customs.gov.sg/topNav/pub/Pro-enterprise+Ranking+Survey.htm>

<http://www.customs.gov.sg/topNav/pub/Traders+Satisfaction+Survey+Results.htm>

<http://www.customs.gov.sg/topNav/pub/Travellers+Satisfaction+Survey+Results.htm>

14 Sudáfrica

[http://www.sars.gov.za/uploads/images/0_QMS-24-A1_-_CUSTOMER_SATISFACTION_SURVEY_QUESTIONNAIRE_-_REV\[1\].3.pdf](http://www.sars.gov.za/uploads/images/0_QMS-24-A1_-_CUSTOMER_SATISFACTION_SURVEY_QUESTIONNAIRE_-_REV[1].3.pdf)

OTRAS PUBLICACIONES

Instructivo Metodológico para la formulación de Planes Operativos Anuales (POA) Institucionales de la SENPLADES

<http://www.senplades.gov.ec/images/stories/descargas/5servicios/2planesinstitucionales/DLFE-12.pdf>

Investigación de Mercados – Quinta Edición

Thomas C. Kinnear / James R. Taylor - 2003

Fundamentos de Marketing – Décima Primera Edición

William J. Stanton / Michael J. Etzel / Bruce J. Walker – 1999

Investigación de Mercados – Sexta Edición

William G. Zikmund – 1998

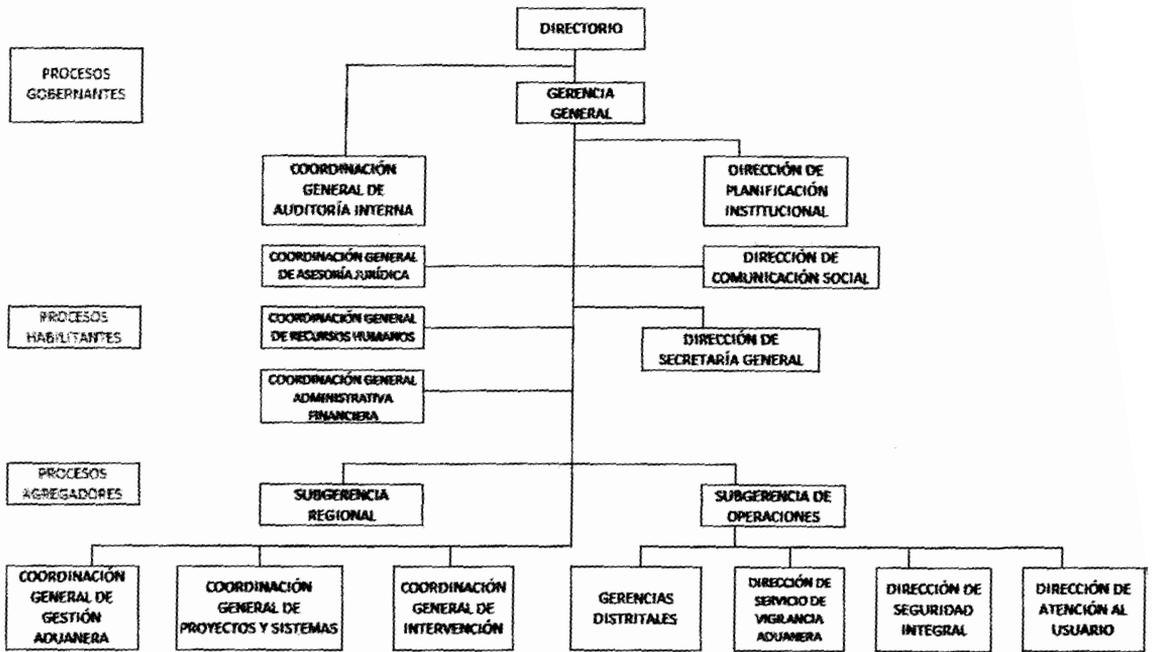
Investigación de Mercados – Un enfoque aplicado – Cuarta Edición

Naresh K. Malhotra – 2004

ANEXOS

ANEXO 1: ESTRUCTURA DE LA CORPORACION ADUANERA ECUATORIANA

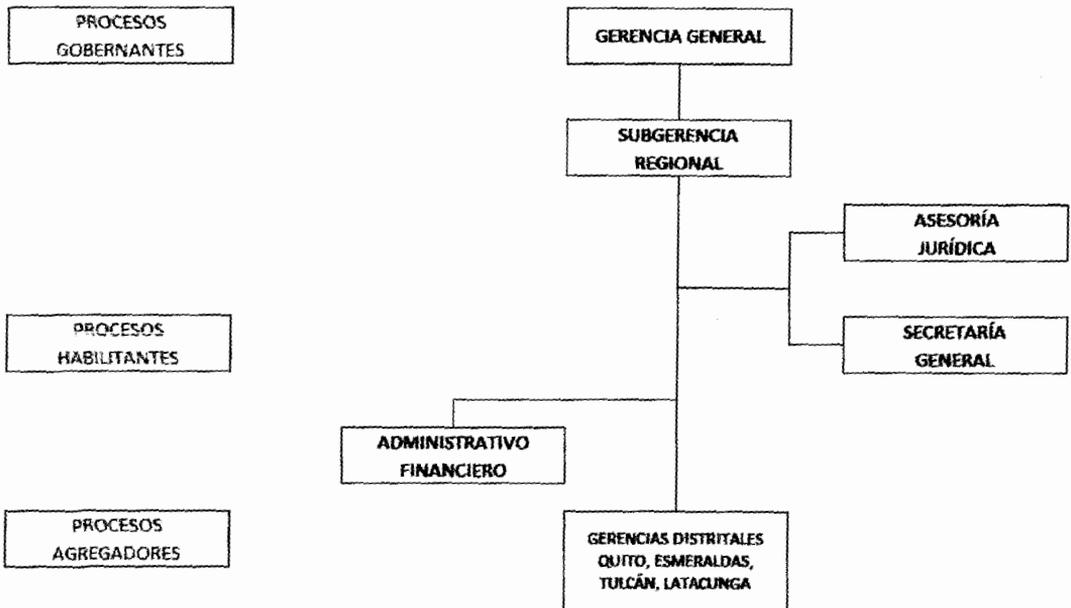
ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA CORPORACIÓN ADUANERA ECUATORIANA



Fuente: www.aduana.gov.ec

ESTRUCTURA PROCESOS DESCONCENTRADO

ESTRUCTURA DE LA SUBGERENCIA REGIONAL



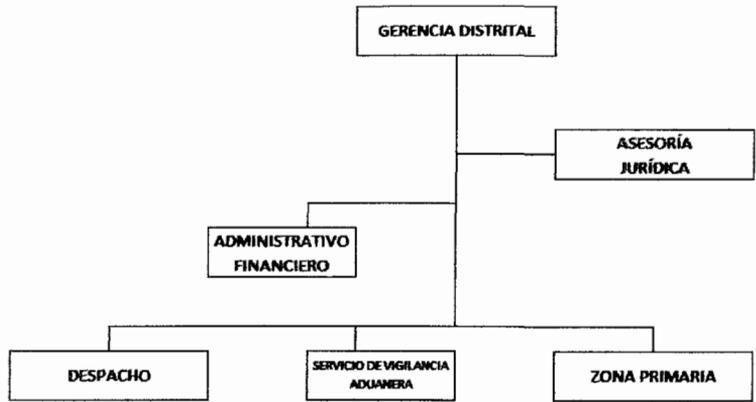
Fuente: www.aduana.gov.ec

ESTRUCTURA DE LAS GERENCIAS DISTRITALES
DISTRITOS: MANTA, CUENCA, PUERTO BOLÍVAR, ESMERALDAS, TULCÁN,
LOJA-MACARÁ, HUAQUILLAS, LATACUNGA

PROCESOS GOBERNANTES

PROCESOS HABILITANTES

PROCESOS AGREGADORES



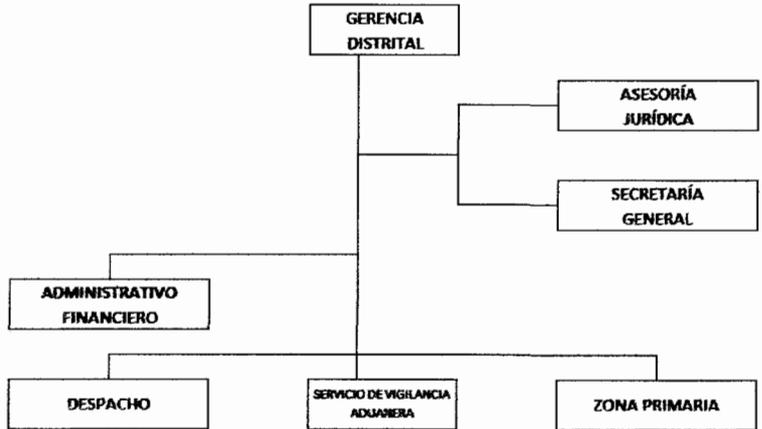
Fuente: www.aduana.gov.ec

DISTRITO: QUITO

PROCESOS GOBERNANTES

PROCESOS HABILITANTES

PROCESOS AGREGADORES



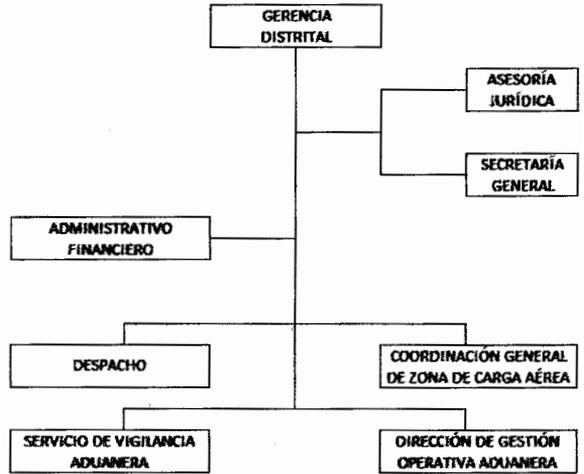
Fuente: www.aduana.gov.ec

DISTRITO: GUAYAQUIL

PROCESOS GOBERNANTES

PROCESOS HABITANTES

PROCESOS AGREGADORES



Fuente: www.aduana.gov.ec

ANEXO 2: TIEMPOS DE NACIONALIZACION DE LA CAE

TIEMPO PROMEDIO DE NACIONALIZACIÓN DE LAS MERCANCÍAS A NIVEL NACIONAL POR DISTRITO

Declaraciones Aduaneras con Tipo de Despacho Anticipado sin Régimen Precedente y sin Observaciones

Enero - Diciembre 2008

ENERO	ESMERALDAS	0,76	3,80
	GUIL-MARITIMO	1,60	1,02
FEBRERO	ESMERALDAS	1,67	7,98
	GUIL-MARITIMO	0,64	4,49
MARZO	ESMERALDAS	3,85	10,45
	GUIL-MARITIMO	0,89	5,37
ABRIL	ESMERALDAS	1,92	5,45
	GUIL-MARITIMO	1,92	2,18
	TULCAN (073)	0,01	0,27
MAYO	ESMERALDAS	2,21	13,98
	GUIL-MARITIMO	1,28	1,05
	TULCAN	0,51	1,19
JUNIO	ESMERALDAS	2,18	8,15
	GUIL-MARITIMO	0,99	3,18
	HUAQUILLAS	0,17	7,28
	TULCAN	0,66	1,85
JULIO	ESMERALDAS	2,59	7,70
	GUIL-MARITIMO	1,50	3,22
	HUAQUILLAS	0,56	12,99
	MANTA	0,88	0,09
	TULCAN	0,85	1,10
AGOSTO	ESMERALDAS	1,19	7,04
	GUIL-MARITIMO	1,84	2,22
	HUAQUILLAS	0,01	8,84
	MANTA	1,54	0,62
	PTO-BOLIVAR	1,07	1,69
	TULCAN	0,31	0,64
SEPTIEMBRE	ESMERALDAS	1,33	4,41
	GUIL-MARITIMO	2,03	2,10
	HUAQUILLAS	2,72	53,11
	LATAUNGA	2,96	0,23
	MANTA	0,99	0,09
	QUITO	0,07	5,01
	TULCAN	0,72	0,74
OCTUBRE	ESMERALDAS	2,08	4,08
	GUIL-MARITIMO	1,60	3,48
	HUAQUILLAS	3,46	77,68
	LATAUNGA	0,25	4,17
	QUITO	0,66	0,00
	TULCAN	0,54	0,68

TIEMPO PROMEDIO DE NACIONALIZACIÓN DE LAS MERCANCÍAS A NIVEL NACIONAL POR DISTRITO

Declaraciones Aduaneras con Tipo de Despacho Anticipado sin Régimen Precedente y sin Observaciones

Enero - Diciembre 2008

Mes	Distrito	Importaciones (en toneladas)	Horas (en horas)
NOVIEMBRE	ESMERALDAS	2,16	6,13
	GUIL-AEREO	1,23	0,01
	GUIL-MARITIMO	3,28	3,56
	HUAQUILLAS	0,51	45,78
	LATACUNGA	3,59	10,54
	TULCAN	0,30	0,82
DICIEMBRE	ESMERALDAS	1,31	11,64
	GUIL-MARITIMO	2,79	2,31
	HUAQUILLAS	0,10	56,86
	LATACUNGA	9,87	1,49
	MANTA	0,77	0,10
	TULCAN	0,47	0,78

* El Tiempo desde el Cierre de Aforo hasta la Salida de Garita corresponde a la Gestión coordinada entre los OCEs (Importador, Agente Afianzado, Transportista Local, Almacén Temporal, Banco)

Fuente: Informe de Gestión Año 2008 CAE

Objetivo estratégico institucional

Acciones claves año 2008

Acciones claves año 2009

1. Alcanzar efectividad en el control aduanero

- Optimización de control de gestión e información estadística;
- Implementación de proyectos ya desarrollados y nuevos proyectos;
- Capacitar a las OCE'S y funcionarios;
- Monitoreo y actualización de OCE's.

- Mejoras al control previo;
- Mejoras al control concurrente;
- Mejoras al control posterior;
- Mejoras al control interno;
- Mejoras al control del OCE.

2. Mejorar la eficiencia en el proceso operativo aduanero

- Estandarización, elaboración y actualización de procedimientos;
- Impulsar el proyecto de control posterior;
- Gestión del rendimiento corporativo y OCE's.

- Mejoras al Proceso de carga;
- Mejoras al Proceso de despacho;
- Mejoras al Servicio en línea;
- Capacitación a OCE's;
- Implementación de DAU y DAV comunitarias.

3. Institucionalizar la Corporación Aduanera Ecuatoriana

- Implementación del BSC en toda la Corporación Aduanera Ecuatoriana;
- Establecimiento de la Estructura Organizacional de la CAE;
- Elaboración y estandarización de manuales de procedimientos;
- Implementar una herramienta de base de datos de procesos;
- Elaboración de Normativa referente a nuevos procedimientos.

- Fortalecimiento de la Normativa aduanera;
- Implementación de Proyectos habilitantes.

4. Crear una cultura aduanera en la sociedad

- Seminarios al sector privado en temas aduaneros;
- Difundir el rol de la aduana en el comercio y crear imagen;
- Encuestas de detección de necesidades y niveles de conocimiento;
- Incentivar a la ciudadanía a denunciar supuestos hechos de corrupción;
- Creación de Revista Semanal Organizacional de la Aduana.

- Difundir el rol de la aduana en el comercio exterior y crear imagen aduanera positiva ante opinión pública.

Fuente: www.aduana.gov.ec

Plan Operativo Anual 2009

ANEXO 1

MATRIZ DE PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)

Año 2009

DATOS INSTITUCIONALES



Objeto Institucional: **Objetivo:** **Componente:** **Corporación Aduana Ecuatoriana**

Descripción: **Medición Institucional:** **Indicador:** **Unidad:** **Valor:** **Fecha:** **Tipos de Medida:** **Alcance:** **Fecha de Inicio:** **Fecha de Término:** **Estado:**

Objetivo: "Identificar las actividades aduaneras en forma del y transparente, orientadas hacia un mayor número de labores, a la facilitación y control de la gestión aduanera en el comercio exterior nacional, sobre la base de procesos integrados y automatizados, con una mínima interferencia de la actividad de los ciudadanos en el comercio exterior y la participación activa de los actores involucrados en el desarrollo del Estado ecuatoriano"

Objetivo: "Ser una aduana moderna, con flexibilidad, justicia y eficacia en el manejo de trámites, facilitadora de las operaciones de comercio exterior, orientada sobre todo a mejorar el nivel de la gestión y del mundo, mediante la honestidad, seriedad y eficiencia para proporcionar servicios aduaneros al desarrollo económico del país"

PLAN PLURIANUAL DE GOBIERNO

- Objetivos del Plan:**
1. Aumentar la igualdad, cohesión e integración social
 2. Mejorar las capacidades de las y los ciudadanos
 3. Aumentar la esperanza de vida
 4. Promover un medio ambiente sano y sostenible, y garantizar el acceso a agua, aire y suelo seguro
 5. Garantizar la soberanía nacional y ampliar la integración latinoamericana
 6. Garantizar un ambiente (trabajo) sostenible, justo y digno
 7. Promover las agendas de equidad social
 8. Garantizar los derechos colectivos
 9. Promover el acceso a la justicia
 10. Garantizar el acceso a participación pública-política
 11. Ampliar el desarrollo local, la competitividad y la sustentabilidad macroeconómica
 12. Recuperar el rol regulador y redistribuidor del Estado en la economía y en el desarrollo territorial

Identificar la(s) meta(s) del (de las) objetivo(s) del Plan Plurianual de Gobierno que corresponden: Medición de la Aduana para convertirla en un medio eficiente para el intercambio comercial

Identificar la(s) indicador(es) del (de los) objetivo(s) del Plan Plurianual de Gobierno que corresponden: Porcentaje de contribución estimada en relación al total de importaciones

Línea y año de acción del Plan o Agenda que le corresponden: (añadir solo en caso que exista algún Plan o Agenda adicional relacionado)

ESTRATEGIAS DE ACCION INSTITUCIONAL

Objetivo	Indicador	Meta	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1. Aumentar efectividad en el control aduanero	$EfectoContAd = (Contprevio) + (ContConcordancia) - (Contposterior)$	70%	12	20	20	25	30							
2. Mejorar la eficiencia en el proceso operativo aduanero	Tiempo en el proceso de despacho - días	2 días	12	17	20	25	30							
3. Institucionalizar la Corporación Aduana Ecuatoriana	Procesos normados/Todos los procesos Evaluación del proceso normado / Total Procesos normados	80%	12	20	25	30								
4. Crear una cultura aduanera en la sociedad	Nivel de concientización aduanera - ejercicios	25%	12	20	25	30								

Fuente: www.aduana.gov.ec

ANEXO 5: MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS DE LA CAE / OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

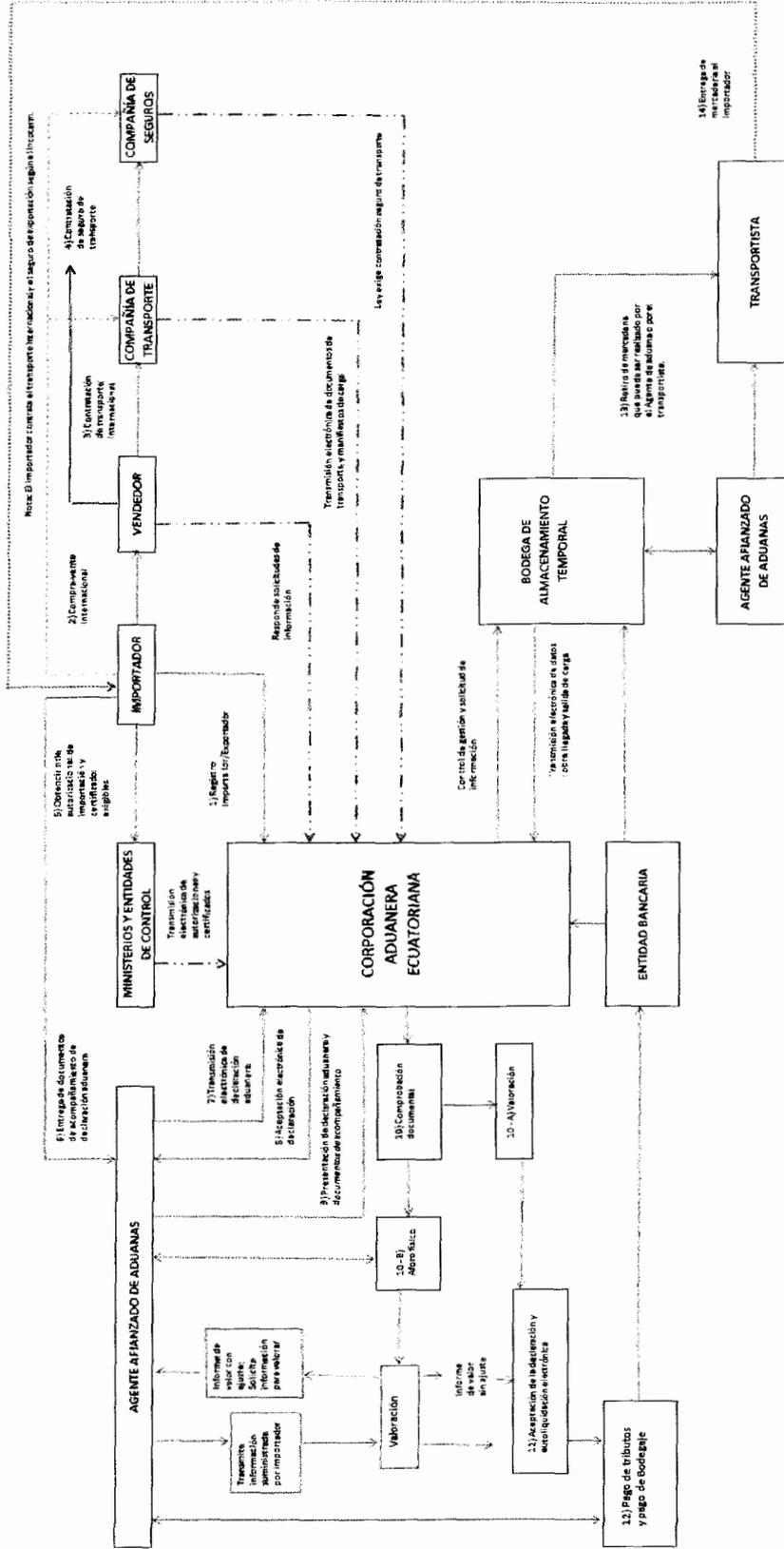
MISIÓN DE LA CAE: "Administrar los servicios aduaneros en forma ágil y transparente, orientados hacia un cobro eficiente de tributos, a la facilitación y control de la gestión aduanera en el comercio exterior actual, sobre la base de procesos integrados y automatizados, con una férrea cultura de competitividad, que garanticen la excelencia en el servicio a los usuarios externos e internos, contribuyendo activamente al desarrollo del Estado Ecuatoriano."

OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN: Conocer el grado de satisfacción y percepción de operadores de comercio exterior y los usuarios ante los cambios implementados en la CAE.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA CORPORACIÓN ADUANERA ECUATORIANA	ACTIVIDADES CLAVES ESTABLECIDAS POR LA CAE	OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA INVESTIGACIÓN
Alcanzar efectividad en el control aduanero	<ul style="list-style-type: none"> - Mejoras al control previo, concurrente, posterior; - Mejoras al control interno; - Mejoras al control del OCE. 	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar el nivel de atención del funcionario aduanero
Mejorar la eficiencia en el proceso operativo aduanero	<ul style="list-style-type: none"> - Mejoras al proceso de carga; - Mejoras al proceso de despacho; - Mejoras al servicio en línea; - Capacitación a OCE's. 	<ul style="list-style-type: none"> - Señalar eventuales fallas en el manejo de la tecnología de información; - Establecer posibles puntos débiles en el servicio que brinda la institución; - Definir grado de preparación del funcionario aduanero en el campo de atención al cliente; - Calificar tiempos de respuesta al usuario.
Crear una cultura aduanera en la sociedad	Difundir el rol de la aduana en el comercio exterior y crear imagen aduanera positiva ante opinión pública	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer la imagen institucional que está proyectando la CAE; - Determinar qué tan efectivas han sido las iniciativas desarrolladas por la institución en el tema de imagen.

ANEXO 6: FLUJO DE PROCESO DE IMPORTACION Y EXPORTACION

FLUJograma DE PROCESO DE IMPORTACION (INTERACCION ADUANERA - USUARIOS)

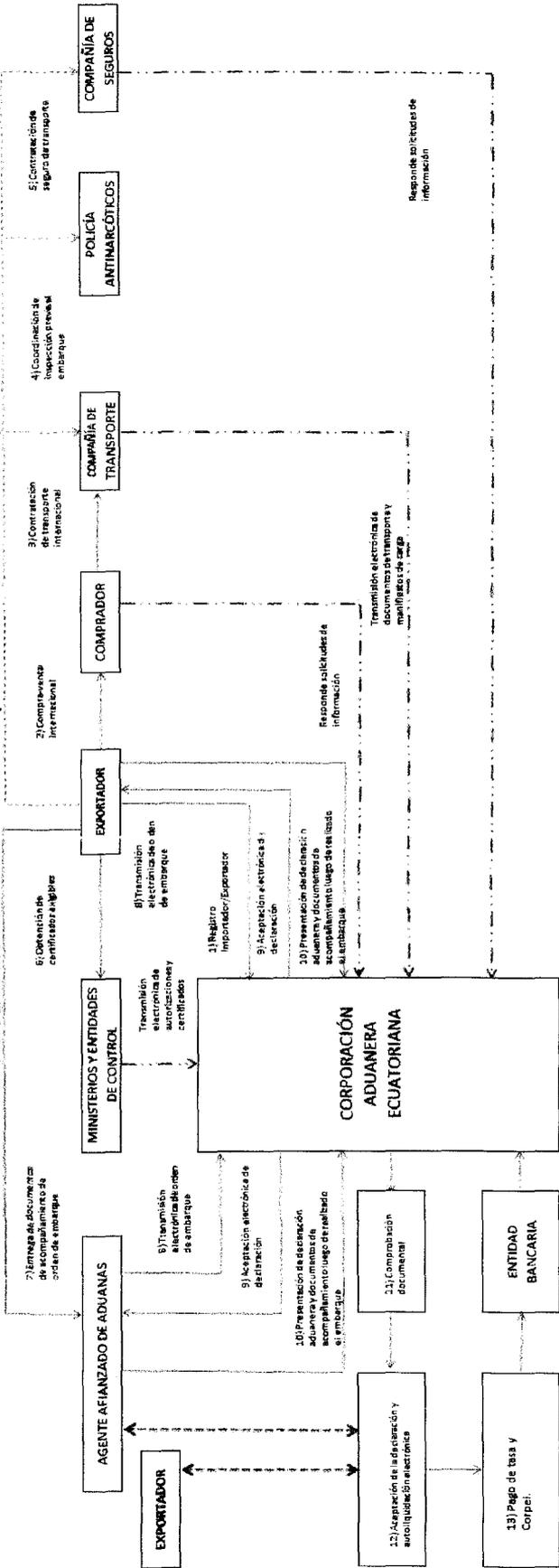


AGENTE DE ADUANAS
 IMPORTADOR
 RESTO OCES

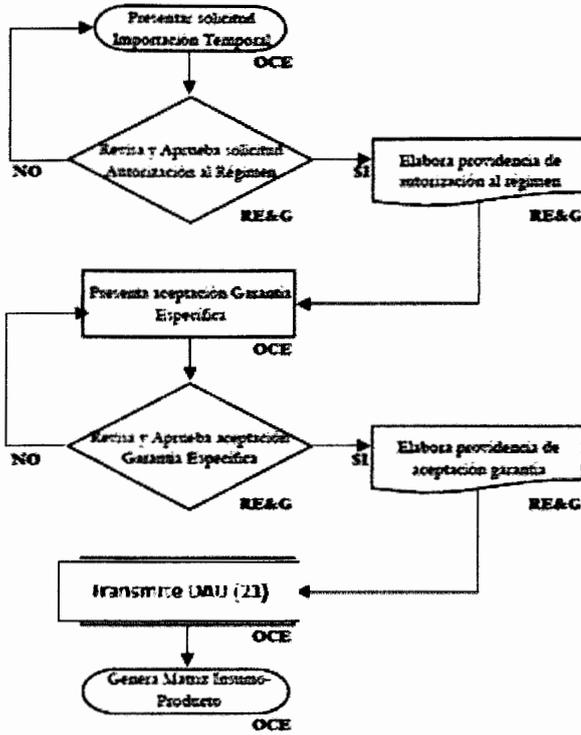
10 INTERACCIONES
 MÍNIMO 2 INTERACCIONES
 MÍNIMO 2 INTERACCIONES

ELABORACION: PROPIA

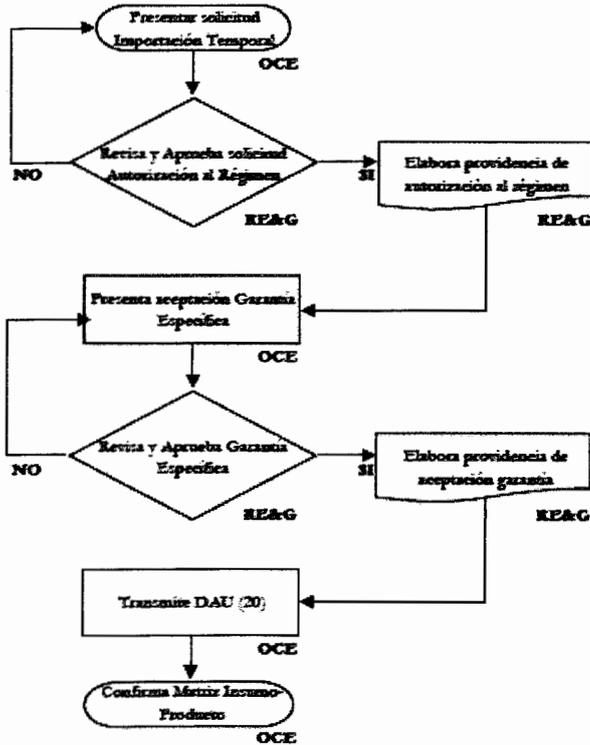
FLUJOGRAMA DE PROCESO DE EXPORTACIÓN (INTERACCIÓN ADUANA - USUARIOS)



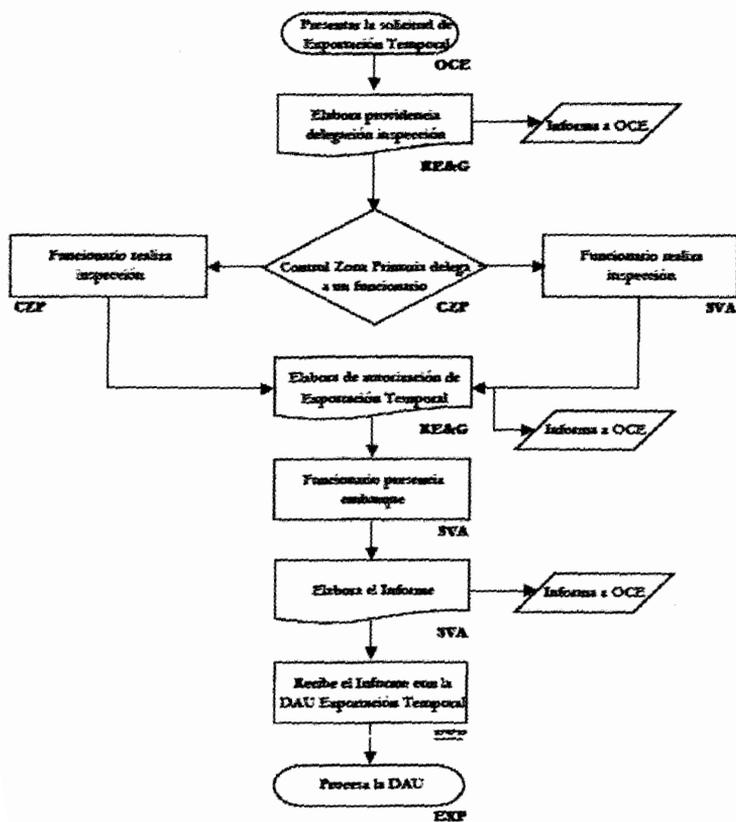
FLUJO PARA IMPORTACION TEMPORAL PARA PERFECCIONAMIENTO ACTIVO



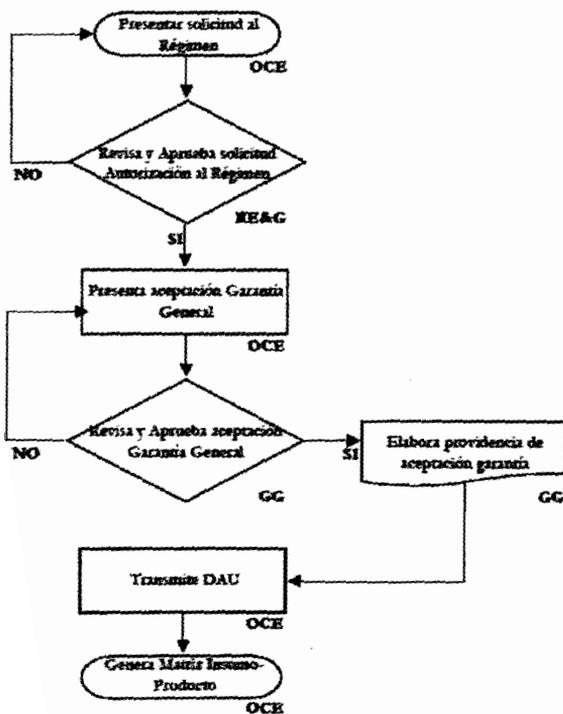
FLUJO PARA IMPORTACION TEMPORAL CON REEXPORTACION EN EL MISMO ESTADO



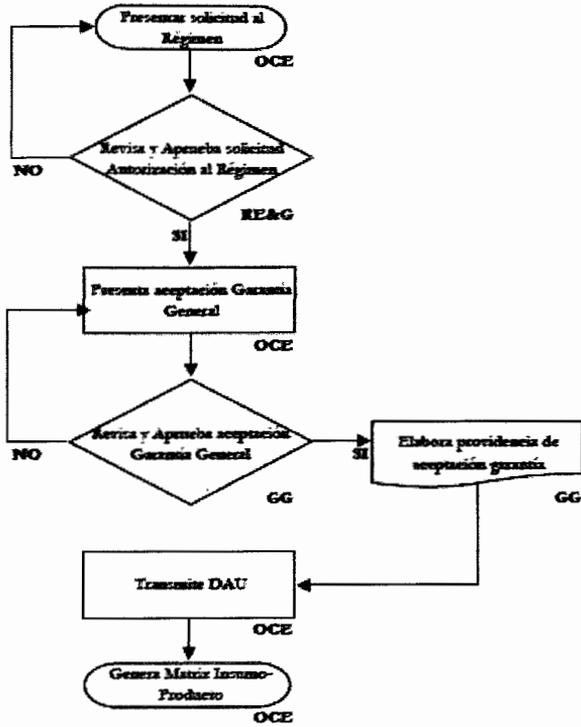
FLUJO PARA EXPORTACION TEMPORAL CON REIMPORTACION EN EL MISMO ESTADO Y EXPORTACION TEMPORAL PARA PERFECCIONAMIENTO PASIVO



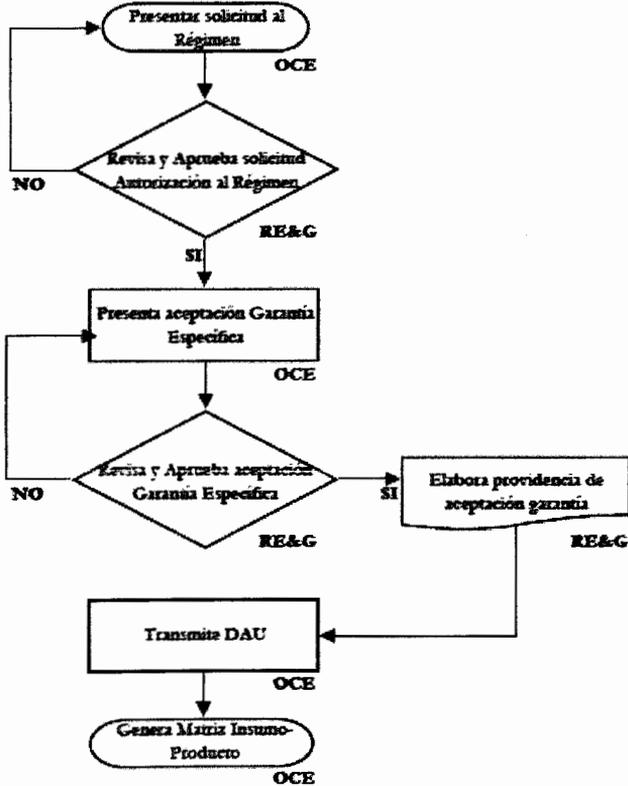
FLUJO PARA DEPOSITO COMERCIAL PUBLICO, DEPOSITO COMERCIAL PRIVADO Y DEPÓSITO INDUSTRIAL



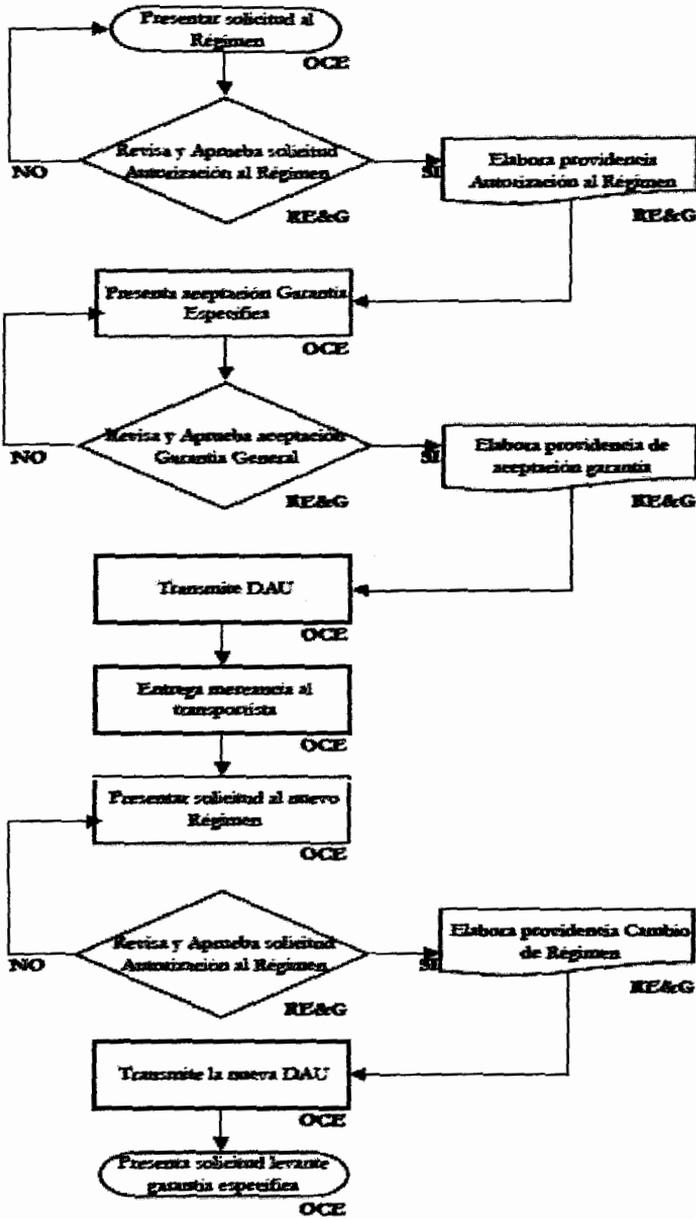
FLUJO PARA ALMACENES LIBRES Y ESPECIALES



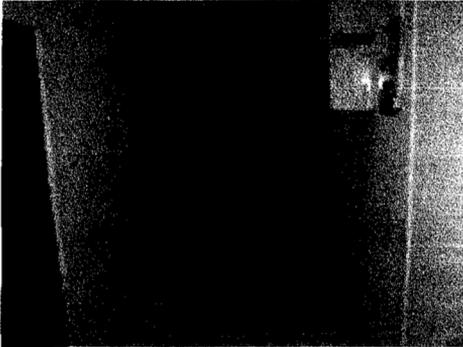
SE LEE PARA REGIMEN DE MAQUILA



FLUJO PARA TRANSITO ADUANERO



**ANEXO 7: FOTOGRAFÍAS VISITA A LA CAE
FOTOGRAFÍAS DE LAS INSTALACIONES Y OFICINAS DE LA SUBGERENCIA
DISTRITAL DE ZONA DE CARGA AÉREA DE GUAYAQUIL DE LA CORPORACIÓN
ADUANERA ECUATORIANA
FECHA: 01 DE ABRIL DE 2009**



Área de espera en pasillo (4 sillas) frente a entrada al Departamento de Nacionalización



Interior oficina Atención al usuario



2 ventanillas para atención al usuario



Sala de espera Atención al usuario (16 sillas)



Silla dañada

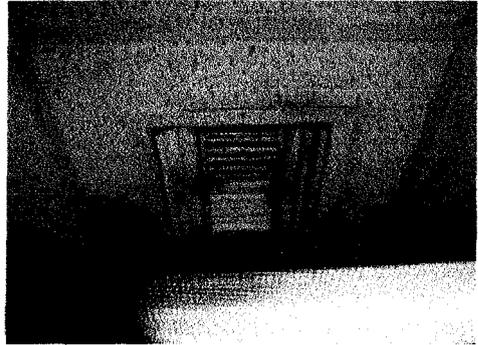


Marcador electrónico de turnos (no estaba en uso)

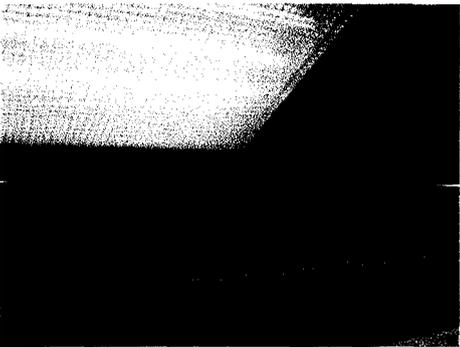
FOTOGRAFÍAS DE LAS INSTALACIONES Y OFICINAS DE LA SUBGERENCIA
DISTRITAL DE ZONA DE CARGA AÉREA DE GUAYAQUIL DE LA CORPORACIÓN
ADUANERA ECUATORIANA
FECHA: 01 DE ABRIL DE 2009



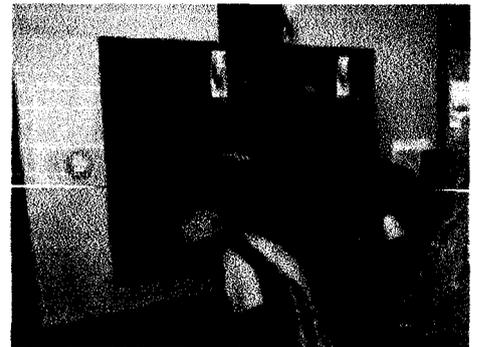
Perchas para folletos vacías y Kiosco virtual
en uso



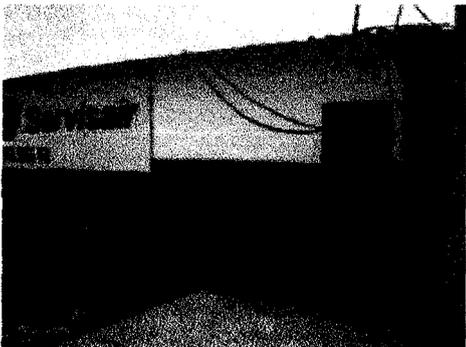
5 salidas de aire acondicionado (algunas con
filtraciones y goteras)



Filtraciones y goteras en tumbado



2 ventanillas de ingreso de documentos,
sólo 1 en funcionamiento



Urinario ubicado entre Ventanillas de
atención y Courier (malos olores y pésimas
condiciones)

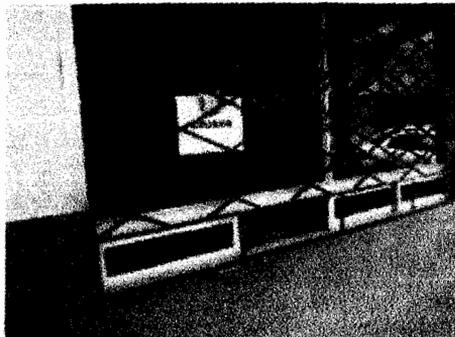


Vista interior de urinario

FOTOGRAFÍAS DE LAS INSTALACIONES Y OFICINAS DE LA SUBGERENCIA
DISTRITAL DE ZONA DE CARGA AÉREA DE GUAYAQUIL DE LA CORPORACIÓN
ADUANERA ECUATORIANA
FECHA: 01 DE ABRIL DE 2009



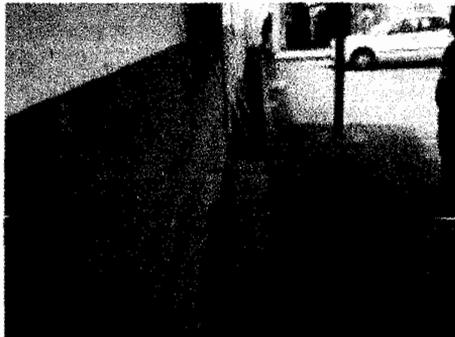
Interior oficina Departamento de Courier (3
sillas)



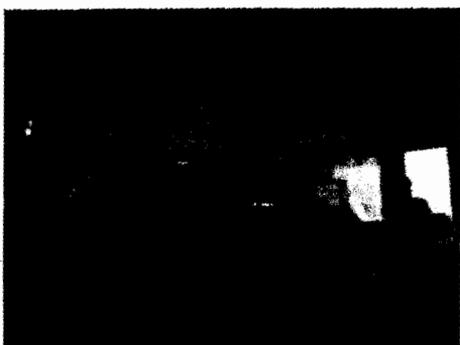
Ventanilla de atención Departamento de
Courier



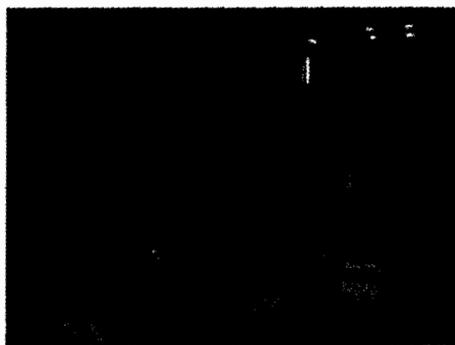
Goteras de acondicionador de aire y charco



Canal de desagüe al pie de ventanilla de
atención Departamento de Courier (mal olor)



Área de salida de Courier (mal olor, calor,
polvo)

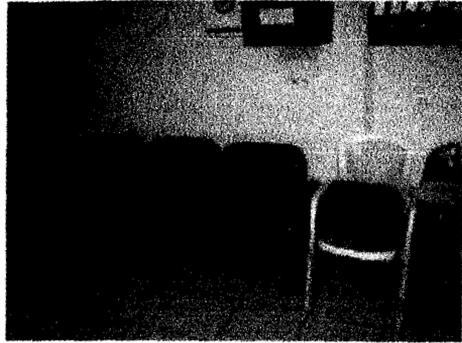


Área operativa de Courier (excesivo calor y
polvo)

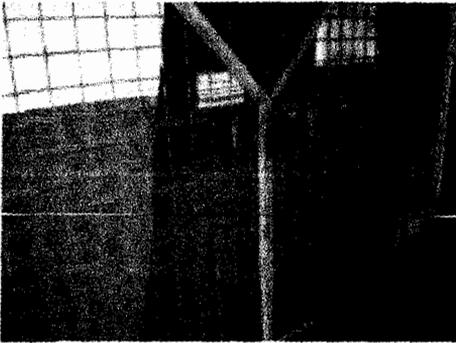
FOTOGRAFÍAS DE LAS INSTALACIONES Y OFICINAS DE LA SUBGERENCIA
DISTRITAL DE ZONA DE CARGA AÉREA DE GUAYAQUIL DE LA CORPORACIÓN
ADUANERA ECUATORIANA
FECHA: 01 DE ABRIL DE 2009



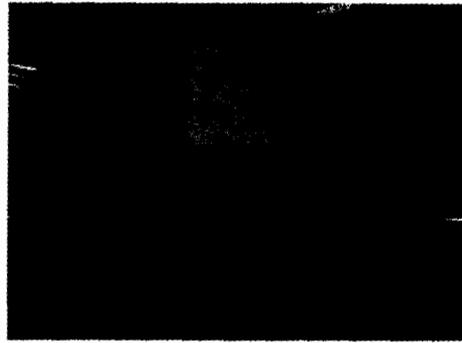
Vista interior Departamento de Control de
Zona Primaria (oficina Jefe)



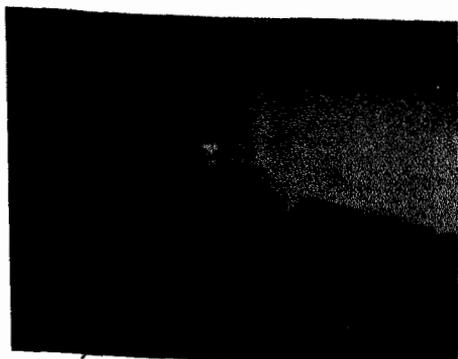
Sala de espera (4 sillas vetustas y sucias)



Ventanilla de atención Dpto. Control Zona
Primaria ubicada al pie de acceso a bodega



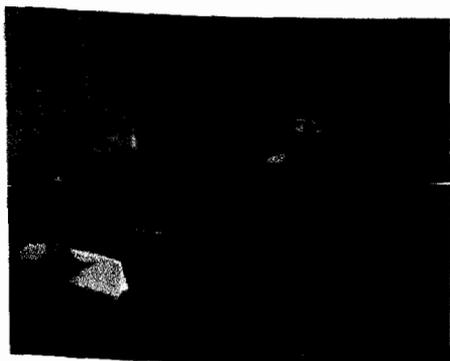
Vista posterior Dpto. Control Zona Primaria,
que podría ser utilizada para atención al
usuario



Área de Atención al usuario



Área de espera Atención al usuario (3
asientos)



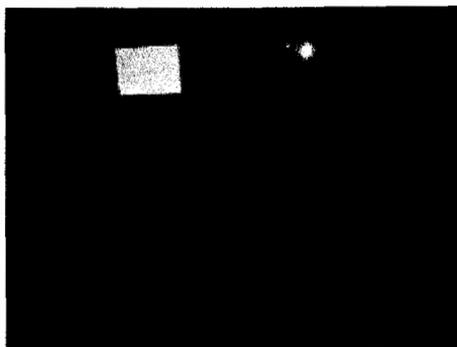
Área de Helpdesk



Cables desordenados en área de Helpdesk

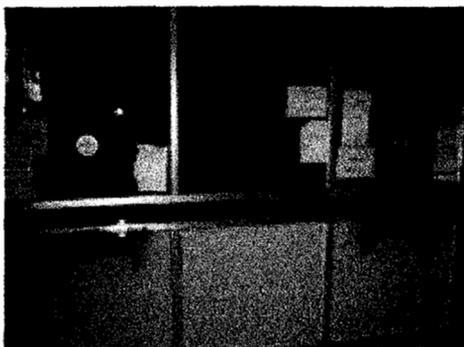


Área de atención en Gestión Aduanera
(1 mesa, 4 sillas y 3 asientos más)



Ventanilla de atención en Gestión Aduanera

FOTOGRAFÍAS DE LAS INSTALACIONES Y OFICINAS DE LA GERENCIA GENERAL DE LA CORPORACIÓN ADUANERA ECUATORIANA. FECHA: 01 DE ABRIL DE 2009



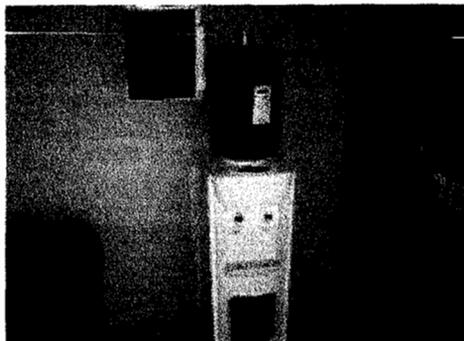
2 ventanillas de Secretaría General



Recepción (3 asientos)



Percha para folletos vacía



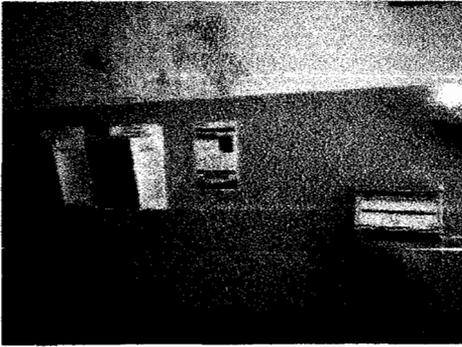
Dispensador de agua



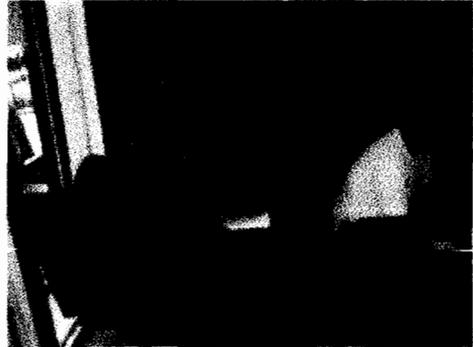
Acceso Oficina Atención al usuario (ahora con techado)



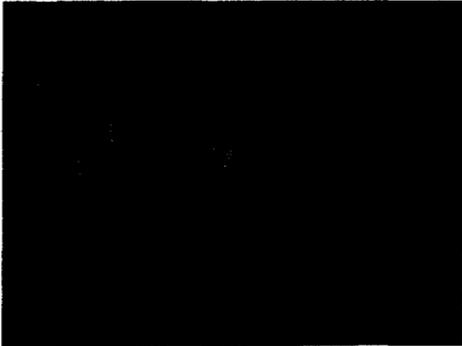
3 cubículos para atención



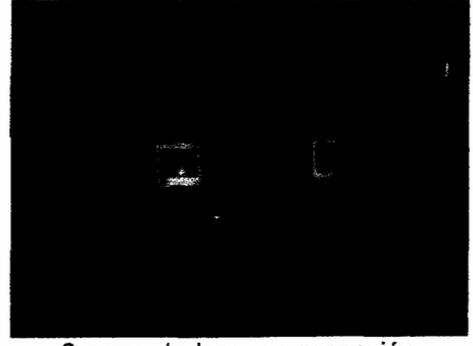
Filtraciones en pared oficina atención al usuario



Área de espera (12 sillas)



Recepción (hay filtraciones en tumbado)

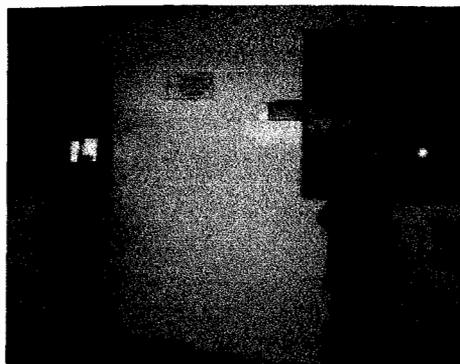


2 computadores en recepción

FOTOGRAFÍAS DE LAS INSTALACIONES Y OFICINAS DE LA GERENCIA DISTRITAL DE GUAYAQUIL DE LA CORPORACIÓN ADUANERA ECUATORIANA. FECHA: 01-ABRIL-2009



Acceso a Ventanillas de atención Exportaciones y Regímenes Especiales



2 Ventanillas atención Dpto. Exportaciones



Vista interior de área de atención Exportaciones y Regímenes (no hay asientos)



Kiosco virtual

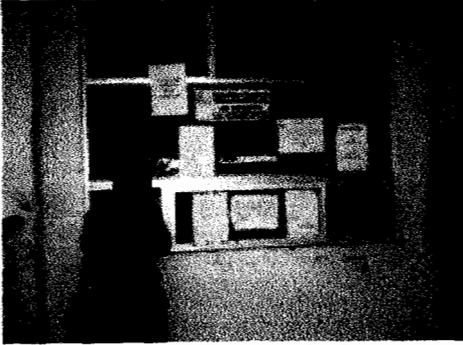


2 Ventanillas de atención Dpto. Regímenes Especiales

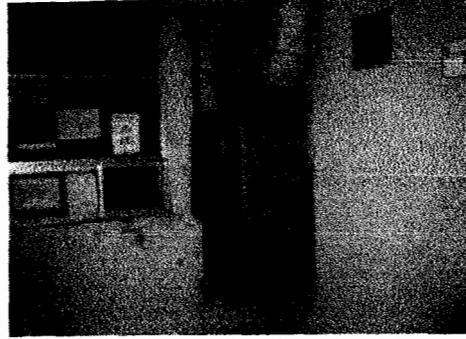


Techo con hoyos, goteras y filtraciones en área atención Regímenes Especiales

FOTOGRAFÍAS DE LAS INSTALACIONES Y OFICINAS DE LA GERENCIA DISTRITAL DE GUAYAQUIL DE LA CORPORACIÓN ADUANERA ECUATORIANA. FECHA: 01-ABRIL-2009



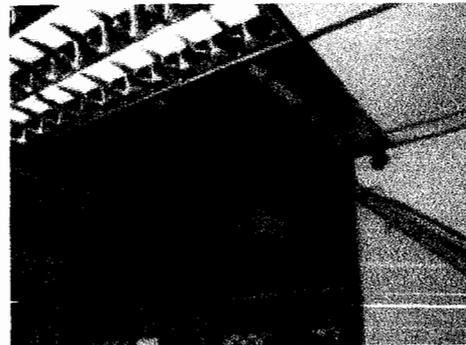
Ventanilla de Secretaría General



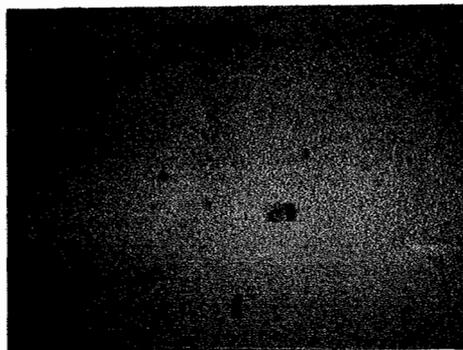
Ducto de ventilación a la vista



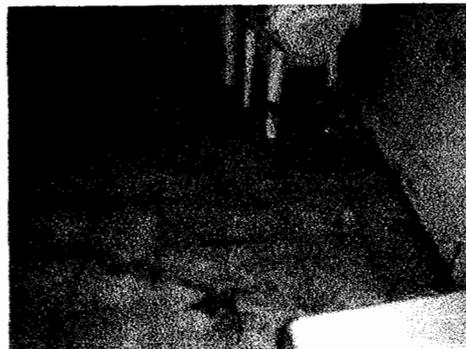
Ventanilla de Dpto. Comprobación



Tuberías de desagüe, cables eléctricos y ventilación a la vista (arriba ventanilla)



Filtración en tumbado y pared
Área atención Dpto. Comprobación



Charco provocado por filtración
Área atención Dpto. Comprobación

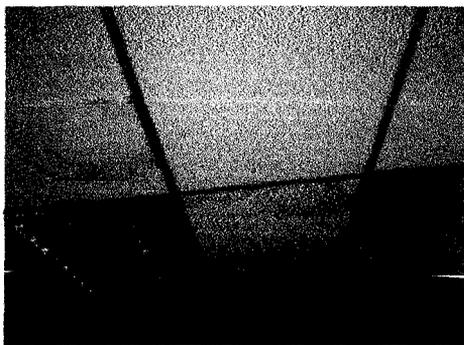
FOTOGRAFÍAS DE LAS INSTALACIONES Y OFICINAS DE LA GERENCIA DISTRITAL DE GUAYAQUIL DE LA CORPORACIÓN ADUANERA ECUATORIANA. FECHA: 01-ABRIL-2009



Acceso a Sala Vip Atención Agentes de Aduana



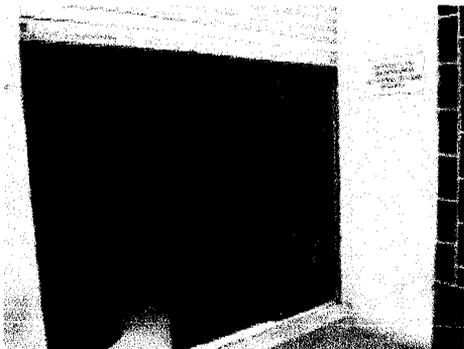
Sala de espera Sala Vip Atención Agentes de Aduanas (6 asientos, ducto de ventilación a la vista)



Filtraciones en tumbado



Sala Vip Atención Agentes de aduanas (1 escritorio y 2 sillas)



Acceso Ventanillas Dpto. Control Zona Primaria



3 Ventanillas de atención Dpto. Control Zona Primaria

FOTOGRAFÍAS DE LAS INSTALACIONES Y OFICINAS DE LA GERENCIA DISTRITAL DE GUAYAQUIL DE LA CORPORACIÓN ADUANERA ECUATORIANA. FECHA: 01-ABRIL-2009



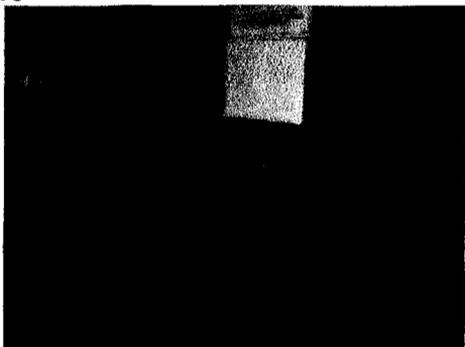
6 asientos Área atención Dpto. Control Zona
Primaria



Goteras, filtraciones y tumbado con orificios
en área atención Dpto. Control Zona
Primaria



FOTOGRAFÍAS DE LAS INSTALACIONES Y OFICINAS DE LA GERENCIA DISTRITAL DE GUAYAQUIL DE LA CORPORACIÓN ADUANERA ECUATORIANA. FECHA: 01-ABRIL-2009



Ventanilla Atención Dpto. Asesoría Jurídica



1 Mesa y 2 sillas para atención Dpto. Asesoría Jurídica



Escritorio Jefatura y 2 sillas para atención Dpto. Asesoría Jurídica

ANEXO 8: TRÍPTICOS DE LUCHA CONTRA EL CONTRABANDO



La Corporación Aduanera Ecuatoriana, el Ministerio de Gobierno y el Ministerio de Salud, son cada vez más estrictos en lograr el efectivo cumplimiento de las leyes que prohíben el comercio ilegal de cigarrillos.

Numerosas acciones legales que han resultado en el decomiso de producto falsificado y de contrabando, se han llevado a cabo recientemente en las ciudades de Quito y Guayaquil. La unidad de prevención de Delitos Tributarios y Aduaneros ha iniciado acciones legales contra los infractores.

NO PONGA SU NEGOCIO EN RIESGO

Previamente recomendarle que comprados personas que vendan o distribuyan cigarrillos ilegales:

- Corro el riesgo de que este producto sea decomisado y destruido
- Corro el riesgo de obtener cargos administrativos, pudiendo ser multado o hasta sancionado
- Corro el riesgo de que su negocio sea clausurado temporal o definitivamente

¡Píntese en su negocio y en nuestro país!
Solo con SU AYUDA podemos asegurar LIMPLO el Mercado y a su cliente SATISFECHO!
1800-CAECAE 223 223



Los cigarrillos ilegales pueden ser transportados y almacenados en malas condiciones. Hay muchos momentos desconocidos detrás del comercio ilegal de cigarrillos que pueden afectar el nivel de satisfacción de sus clientes. UN CLIENTE INSATISFECHO NO REGRESARÁ A COMPRAR EN SU NEGOCIO. MANTENGA SATISFECHOS A SUS CLIENTES. Y al mantener su confianza se beneficiará de que vuelvan a comprar en su local.

Para denuncias llame sin costo al 1800-CAECAE 223 223

Los cigarrillos vendidos en el Ecuador tienen que cumplir con las leyes tributarias y las administrativas de salud Ecuatorianas. LOS CIGARRILLOS DE CONTRABANDO Y FALSIFICADOS NO CUMPLEN CON LAS EXIGENCIAS LEGALES EXISTENTES EN NUESTRO PAÍS. Como comprenderá, el comercio ilegal es perjudicial para Usted y su negocio.

La comercialización de productos ilícitos nos afecta a todos. Usted como comerciante puede perder ventas.

Al comprar productos que no cumplen con las leyes Ecuatorianas o productos falsificados, su consumidor es engañado.

El país pierde una importante fuente de ingresos tributarios en efectivo a los comerciantes Ecuatorianos legales y se reduce las fuentes de empleo Ecuatorianas.

NO A LOS CIGARRILLOS ILEGALES

QUE PUEDE HACER USTED?

- Evite comprar sus productos de fuentes que no sean confiables o no solicitadas
- Siempre exija al distribuidor, que junto con el producto, le entregue también una factura de acompañamiento legalmente emitida
- Para cualquier queja relacionada con el producto, recomiendo a sus consumidores que contacten directamente al propietario de la marca
- Asegúrese que todos los cigarrillos que compre y venda tengan la advertencia de salud ecuatoriana:



- Vender cigarrillos y otros productos del tabaco que no tengan la advertencia de salud ecuatoriana es LEGAL*
- Si le ofrecen cigarrillos y Usted duda de su origen, o sospecha que está en posesión de cigarrillos ilegales, o requiere cualquier información adicional sobre el comercio ilegal de cigarrillos, por favor comuníquese con el 1800-CAECAE 223 223



* El comercio de cigarrillos y otros productos del tabaco que no tengan la advertencia de salud ecuatoriana es LEGAL*

Un contrabando de licor halló la CAE

El primer operativo de la CAE contra el contrabando de licor se realizó en la ciudad de Quito, donde se incautó una gran cantidad de botellas de whisky y otros licores que habían sido importados sin pagar los impuestos correspondientes.

Continuarán operativos de la CAE

La CAE continuará realizando operativos de control en las zonas fronterizas y en las ciudades principales del país, para asegurar el cumplimiento de las leyes tributarias y de salud.

Operativos CAE CONTRABANDO CON CONTRABANDOS

Operativos de control de la CAE en las zonas fronterizas y en las ciudades principales del país.

Comercio ilegal hallado en Bogotá

Operativos de control de la CAE en Bogotá, donde se incautó una gran cantidad de botellas de whisky y otros licores.

CAE incauta gran cantidad en el Páramo

Operativos de control de la CAE en el Páramo, donde se incautó una gran cantidad de botellas de whisky y otros licores.

Decomisan whisky de contrabando

Operativos de control de la CAE en las zonas fronterizas y en las ciudades principales del país.

La CAE detiene evasión

Operativos de control de la CAE en las zonas fronterizas y en las ciudades principales del país.

CAE con operativos de control de licor en las zonas fronterizas y en las ciudades principales del país.

Los licores vendidos en el Ecuador tienen que cumplir con las leyes tributarias y las advertencias de salud ecuatorianas.

LOS LICORES DE CONTRABANDO Y FALSIFICADOS NO CUMPLEN CON LAS EXIGENCIAS LEGALES EXISTENTES EN NUESTRO PAÍS

- Como consumidores, al comprar licor se debe fijar para saber si es legal.
- La compra de licor de contrabando o falsificado puede poner en riesgo su salud.
- Al comprar licor de contrabando o falsificado, se contribuye a la producción de licor ilegal en el país.
- El pago por licor de contrabando o falsificado contribuye a la evasión de impuestos.

NO PONGA SU NEGOCIO EN RIESGO

- Poner en riesgo su negocio al comprar licor de contrabando o falsificado.
- Comprar licor de contrabando o falsificado puede poner en riesgo su salud.
- Comprar licor de contrabando o falsificado contribuye a la producción de licor ilegal en el país.
- El pago por licor de contrabando o falsificado contribuye a la evasión de impuestos.

El Comercio en el Páramo, Ecuador, 142. El Ministerio de Economía y Finanzas, 143. El Ministerio de Salud, 144. El Ministerio de Justicia, 145. El Ministerio de Trabajo, 146. El Ministerio de Vivienda, 147. El Ministerio de Turismo, 148. El Ministerio de Cultura, 149. El Ministerio de Educación, 150. El Ministerio de Agricultura, 151. El Ministerio de Ganadería, 152. El Ministerio de Pesca, 153. El Ministerio de Energía, 154. El Ministerio de Transportación, 155. El Ministerio de Telecomunicaciones, 156. El Ministerio de Planificación, 157. El Ministerio de Ambiente, 158. El Ministerio de Igualdad, 159. El Ministerio de Inclusión Económica y Social, 160. El Ministerio de Justicia, 161. El Ministerio de Trabajo, 162. El Ministerio de Vivienda, 163. El Ministerio de Turismo, 164. El Ministerio de Cultura, 165. El Ministerio de Educación, 166. El Ministerio de Agricultura, 167. El Ministerio de Ganadería, 168. El Ministerio de Pesca, 169. El Ministerio de Energía, 170. El Ministerio de Transportación, 171. El Ministerio de Telecomunicaciones, 172. El Ministerio de Planificación, 173. El Ministerio de Ambiente, 174. El Ministerio de Igualdad, 175. El Ministerio de Inclusión Económica y Social, 176.

¡Piense en su negocio y en nuestro país! Solo con **SU AYUDA** podemos mantener **LIMPIO** el mercado y a sus clientes **SATISFECHOS**.

Los licores ilegales pueden ser transportados y almacenados en malas condiciones.

Hay muchos elementos desconocidos detrás del comercio ilegal de licores que pueden afectar el nivel de satisfacción de sus clientes.

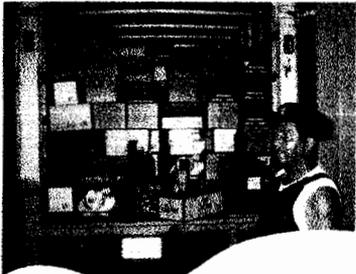
UN CLIENTE INSATISFECHO NO REGRESARÁ A COMPRAR EN SU NEGOCIO

MANTENGA SATISFECHOS A SUS CLIENTES

Al mantener su confianza de su cliente, usted se beneficiará de que vuelvan a comprar en su local.

¿QUÉ PUEDE HACER USTED?

- Evite comprar sus productos de fuentes que no sean confiables o no solicitadas.
- Siempre exija al distribuidor, que junto con el producto, le entregue también una factura de acompañamiento legalmente emitida.
- Para cualquier queja relacionada con el producto, recomende a sus consumidores que contacten directamente al propietario de la marca.
- Asegúrese que todos los licores que compre y venda, tengan el certificado de importación.
- Verificar licores y otros productos afines, que no tengan la advertencia de salud ecuatoriana, es **ILEGAL**.
- Si le ofrecen licores y usted duda de su origen, o sospecha que está en posesión de licores ilegales o requiere cualquier información adicional sobre el comercio ilegal de licores, por favor comuníquese con el: **1-800-CAECAE (223-223)**



Para denunciar la corrupción llame al

223 223
1800-CAECAE

A.S.O.R.I.L.E.
Asociación de Importadores y Distribuidores de Licores en Ecuador

ADUANA DEL ECUADOR
Cumple con la patria

DENUNCIE LO ILEGAL

DÍGALE NO AL CONTRABANDO DE LICORES



COMERCIO Y TURISMO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR
PREFECTURA DEL ECUADOR

ADUANA DEL ECUADOR

ANEXO 9: PREGUNTA ENTREVISTAS PERSONALES

INSTALACIONES

Califique el grado de comodidad de las oficinas de atención al usuario:

Muy cómodas

Cómodas

No tan cómodas

Deberían mejorar

¿Hay suficiente espacio para atender a los usuarios?

Sí

No

¿Hay suficientes sillas en el área de atención al usuario?

Sí

No

¿Hay suficiente iluminación en el área de atención al usuario?

Sí

No

¿Hay suficiente ventilación en el área de atención al usuario?

Sí

No

TRATO AL USUARIO

Califique el trato recibido por los funcionarios de la CAE

Muy amable

Amable

No tan amable

Debería mejorar

¿En la atención recibida por los funcionarios de la CAE se manifiesta voluntad de servicio?

Sí

No

¿En la atención recibida por los funcionarios de la CAE se ha percibido interés en dar solución a los problemas de los usuarios?

Sí

No

GRADO DE PROFESIONALISMO

En la atención recibida de los funcionarios de la CAE, el grado de preparación y conocimiento es

Excelente

Muy bueno

Bueno

No tan bueno

Debería mejorar

¿El personal de la CAE ha demostrado capacidad para resolver las situaciones que se presentan en los trámites?

Sí
No

¿El personal de la CAE ha informado oportunamente de los avances y novedades presentados en los trámites?

Sí
No

HONESTIDAD/CORRUPCIÓN

¿Alguna vez ha recibido alguna propuesta legalmente inaceptable por parte de un funcionario de la CAE?

Sí
No

¿Ha tenido que ofrecer algo a un funcionario de la CAE para agilizar un trámite?

Sí
No

Si la respuesta es afirmativa, diga si el funcionario aceptó lo ofrecido

Sí
No

TIEMPO DE RESPUESTA

El tiempo de respuesta de los funcionarios de la CAE en la atención brindada es

Bueno
Aceptable
Pobre
Debería mejorar

¿Ha mejorado el tiempo de respuesta de los funcionarios de la CAE en la atención brindada?

Sí
No

En un trámite de importación a consumo, el tiempo de despacho de la CAE es de

1 día
2 días
3 días
Más de 3 días

Una vez determinado el tipo de aforo (documental o físico) en un trámite de régimen especial, el tiempo de despacho de la CAE es de

1 día
2 días
3 días
Más de 3 días

El tiempo para obtener la autorización de un régimen especial es de

1 semana laborable
2 semanas laborables
3 semanas laborables
4 semanas laborables
Más de 4 semanas laborables

El tiempo que requiere el departamento de asesoría jurídica o la gerencia distrital para la expedición de una providencia es de

- 3 días laborables
- 4 días laborables
- 5 días laborables
- Más de 5 días laborables

AGILIDAD/RAPIDEZ

En qué trámites considera usted que la CAE se toma mucho tiempo

- REGISTRO IMPORTADOR/EXPORTADOR
- AUTORIZACIONES RÉGIMENES ESPECIALES
- AUTORIZACIONES CAMBIO DE RÉGIMEN
- AMPLIACION PLAZO DE RÉGIMEN
- ACEPTACIÓN DE GARANTÍA
- ACEPTACIÓN DE INFORME AUDITADO
- RENOVACIÓN DE AUTORIZACIÓN
- REVISIÓN DE PARTIDAS ARANCELARIAS
- REVISIÓN DE VALORES (DUDA RAZONABLE)
- PROPIEDAD INTELECTUAL
- INSPECCIÓN PARA AUTORIZACIÓN RÉGIMEN ESPECIAL
- AFORO FÍSICO
- LIQUIDACIONES
- CONSULTAS DE AFORO
- OTRAS CONSULTAS PLANTEADAS

EFICIENCIA/EFICACIA

Los errores cometidos por funcionarios de la CAE al brindar el servicio a sus usuarios son

- Frecuentes
- Aislados
- Reincidentes
- Casi no cometen errores
- No cometen errores

Los errores cometidos por funcionarios de la CAE han provocado en algún momento perjuicios al importador/exportador

- Sí
- No

TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN

¿Ha mejorado el sistema informático de la CAE?

- Sí
- No

Los problemas que se generan en la transmisión electrónica de las declaraciones aduaneras

- Han disminuido
- Han aumentado
- No ha variado su número

EFICIENCIA DE LA GERENCIA GENERAL

En términos generales, cómo califica usted la gestión de la actual gerencia general de la CAE:

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- No tan buena
- Debería mejorar

Considera usted que la actual gerencia general ha cambiado el servicio ofrecido por la CAE

- Sí
- No

Considera usted que la actual gerencia general de la CAE ha logrado mejorar el servicio ofrecido

- Sí
- No

La manera como se planifica la prestación del servicio de la CAE ha significado para usted un ahorro de

- Tiempo
- Dinero
- Personal utilizado

EQUILIBRIO CUMPLIMIENTO DE LA LEY / ATENCIÓN AL USUARIO

Considera usted que la CAE se preocupa tanto por hacer cumplir la ley y por atender bien al usuario

- Sí
- No

Considera usted que la CAE verifica el cumplimiento de la ley sin darle importancia a la atención al usuario

- Sí
- No

Hay abusos por parte de la CAE en cuanto a lo estricto de la ley

- Sí
- No

Considera usted que la CAE debería buscar vías alternativas, dentro del marco legal, para ofrecer un mejor servicio al usuario

- Sí
- No

¿Qué mejoraría usted de todos los departamentos de la CAE con los que interactúa y cuál merecería una reforma especial?

IMAGEN INSTITUCIONAL

¿Recuerda usted alguna de las publicidades o mensajes de la Corporación Aduanera Ecuatoriana transmitidos por radio, prensa o televisión?

- Sí
- NO

Mencione qué atributos vienen a su mente al escuchar de la Corporación Aduanera

Ecuatoriana:

HONESTIDAD

RESPONSABILIDAD

TRABAJO

PROFESIONALISMO

MODERNIDAD

CORRUPCIÓN

NINGUNO DE LOS ANTERIORES. POR FAVOR MENCIONE

OTRO _____

¿Cómo define usted a la Corporación Aduanera Ecuatoriana?

Institución en constante renovación

Institución con muchas trabas burocráticas

Institución con criterio de servicio

Institución preocupada por el mejoramiento continuo

Institución que trabaja para el aseguramiento de la calidad

NINGUNO DE LOS ANTERIORES.

POR FAVOR DEFINA DE OTRA FORMA

EFFECTIVIDAD EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS ORGANIZACIONALES DE LA CAE

CÓMO CALIFICA EL DESEMPEÑO DE

QUE DEBERÍA MEJORAR

GERENCIA GENERAL	<input type="checkbox"/>	
SUBGERENCIA REGIONAL	<input type="checkbox"/>	
GERENCIA DISTRITAL	<input type="checkbox"/>	
AFORO FÍSICO	<input type="checkbox"/>	
EXPORTACIONES	<input type="checkbox"/>	
REGÍMENES ESPECIALES Y GARANTÍAS	<input type="checkbox"/>	
CORREOS NACIONALES	<input type="checkbox"/>	
COURIER	<input type="checkbox"/>	
SALA INTERNACIONAL DE PASAJEROS	<input type="checkbox"/>	
ZONA PRIMARIA	<input type="checkbox"/>	
SECRETARÍA GENERAL	<input type="checkbox"/>	
GESTIÓN ADUANERA	<input type="checkbox"/>	
DESARROLLO INSTITUCIONAL	<input type="checkbox"/>	
FISCALIZACIÓN	<input type="checkbox"/>	
ASESORÍA JURÍDICA	<input type="checkbox"/>	
ADMINISTRATIVO-FINANCIERO	<input type="checkbox"/>	
SERVICIO DE VIGILANCIA ADUANERA	<input type="checkbox"/>	
ATENCION AL USUARIO	<input type="checkbox"/>	
HELPPESK	<input type="checkbox"/>	

ESCALA:	
EXCELENTE	4
MUY BUENO	3
BUENO	2
DEBERÍA MEJORAR	1
NO OPINA	0

ANEXO 10 RESPUESTAS ENTREVISTAS PERSONALES

RESULTADOS ENTREVISTAS AGENTES DE ADUANAS

NOMBRE	FECHA ENTREVISTA	INSTALACIONES	TRATO AL USUARIO	GRADO DE PROFESIONALISMO	HONESTIDAD/ CORRUPCIÓN	TIEMPOS DE RESPUESTA	AGILIDAD / RAPIDEZ	Eficiencia CAE	TECNOLOGIA INFORMACIÓN	IMAGEN INSTITUCIONAL	CAPACITACIÓN	EFICIENCIA GERENCIA GENERAL	MEJORAS OTRAS ÁREAS	OBSERVACIONES VARIAS
AGENTE DE ADUANA 1	17-06-08				NO SE PRESTAN PARA ACTOS DE CORRUPCIÓN EN ADUANAS SE REMOVIÓ A PERÍODOS ANTERIORES A 1998		DEJORAS EN ENVÍOS DE PROVISIONES DOS SEMANAS AFOROS FÍSICOS QUE AFOROS MAS ENVIEMAS TEMPRANO	ERRORES AISLADOS. ALGUNOS FICIONARIOS NO A ESTAN ERRORES	ALABA SISTEMA NO ES CODIA DE PROGRAMAS PRESTABLECIDOS DE LAS MACINNES UNIDAS. A CORDE A NECESIDADES NUESTRAS	TRANSPARENCIA EN TODOS LOS ACTOS. SI SE RECUERDA LA PUBLICIDAD.	CAPACITACION A AGENTES DE ADUANAS EN SATISFEDOR EXPECTATIVAS EN CUANTO A INSTRUCTORES	ES UN EJEMPLO PARA LAS OTRAS INSTITUCIONES DEL ESTADO.	SOLICITA REPER DECCION DE PROVISION ACCESO USUARIOS A FERRIAS GERENCIA REPERACIONES SE PERDIDA EN TRAMITE DOCUMENTAL. SISTEMAS DE DEJORA 3. SEMANAS EN CORRUCIONES QUE FISCALIZACION ASLARE QUE TIPO DE INFORMACION NECESITA. A RESORBA JURIDICA SEA MAS FLUIDO.	FALTA INSTANTAS EN AREA PROPIEDAD INTELECTUAL
AGENTE DE ADUANA 2	10-06-08	LA GERENCIA DISTRITAL DE CUAYAQUIL FUNCIONA EN UN ESPACIO OPERATIVO Y MODERNO. BORGAS DE COBRAR EN ZONA. CARGA AREA NO TIENEN VENTILACION.	BUEN TRATO. BUENA RELACION.	SÍ HAY PERSONAL CON FALTA DE CONOCIMIENTOS Y PRECISO MAS BUENO SIN EXPERIENCIA.	SEGUIRE HA HABIDO INTERCAMBIO DE FAVORES ENTRE BENEFICIARIOS Y FERRIAS. TODO DEPENDE DEL AGENTE DE ADUANA Y DEL CLIENTE	BUENO PERO A VECES SE DEMORAN EN COSAS SENCILLAS. PLAZO RAZONABLE DE RESPUESTA.	RECLAMOS ADMINISTRATIVOS DEBEN SER RESPONDIDOS CON MAYOR RAPIDEZ. CUANDO HAY PROBLEMAS HERTOS NO SABER COMO RESPONDER.	COMPROBADOR NO CUIDO ACEPTAR ERROR GRAVE	LA ADUANA DEL ECUADOR LIDERA LA TECNOLOGIA DE LA TRANSMISION HA MEJORADO MUCHO	LA SALA DE ARIBRO HA MEJORADO ANTES ERA UNA PORRUBIA. ORGULIZADO COMO CUATROBANO PORQUE ME DOY CUENTA QUE ES UNA ADUANA DE PRIMER NIVEL.	NO HAY SUFICIENTE CAPACITACION. EN LA CAPACITACION A AGENTES DE ADUANAS FALTO PROFUNDIDAD EN LOS TEMAS Y MAS CATEGORIA EN LOS EXPONENTES.		A VECES LOS FUNCIONARIOS DE AFORO FÍSICO SE HACEN DE POGAR PARA QUE VAYAN A TRABAJAR. ASESORA JURIDICA UN POCO LENTO. EXAGE MEJORAS PRÁCTICAS EN AREA DE ATENCION AL CLIENTE.	LOS FUNCIONARIOS SE CUIDAN DE LA REVISION PASIVA DE CONTRALORIA Y ANTES CUANDO VEMEN LAS DEJORAS.
AGENTE DE ADUANA 3	05-06-08	LA GERENCIA DISTRITAL FUNCIONA EN UN ESPACIO QUE TIENE MAS DE CINCUENTA AÑOS. AMBIENTE DE TRABAJO DE LA ADUANA ES RESIVO.	SE ENCUENTRAN VARIOS ESCENARIOS DE COLABORACION A POCA COLABORACION	BUEN NIVEL DE CONOCIMIENTO PERO LE FALTA INDOCCION.		CIJULO DE SITUACIONES Y CARGA DE TRABAJO INCIDEN EN UN MUNDO DE RESPUESTA. 4-6 DIAS.	BUY BUENA GESTION.	DESARROLLO INSTITUCIONAL VIVE EN UNA BURBUJA DE CRISTAL EN UN MUNDO IRRREAL.	FABIAN RONDULLO DE GESTION ADUANERA TIENE UN CARGA ESPECTACULAR. FISCALIZACION. MALA REDUCCION DE PERSONAL MUCHAS DEMORAS Y NIVELES DE APROBACION EN JURIBICO.				LA ADUANA NO DEBE LAS CONSECUENCIAS DE LAS DECISIONES DE LOS FUNCIONARIOS EMITIDAS EN UN MAL MOMENTO. FALTA ANALISIS ESTRUCTURAL INTERNO. VER LA FUNCION QUE CUMPLE CADA FUNCIONARIO VERSUS LA CANTIDAD DE USUARIOS QUE ATIENDE.	
AGENTE DE ADUANA 4	04-06-08	EDIFICIO DE LA GERENCIA DISTRITAL DE CUAYAQUIL RESULTA INCOMODO	CORTES. AGRAADABLE	BASTANTE CAPACITADO. TEMOR SANCIONES A FUTURO	NO HA TENIDO CASOS ACTUALMENTE.	HORAS (AFORO DOCUMENTAL) MAXIMO 3 DIAS AFORO FISICO	AUTORIZACION IMPORT. TEMPORAL DEJORA 30. 45. 60 DIAS	BUENA. PODRIA LLEGAR A BUY BUENA.	CAMPAÑAS QUE ADVERTEN QUE YA NO ES TAN FÁCIL DEFRAUDAR AL FISCO				NO SE PUEDE INGRESAR A HABLAR CON FUNCIONARIOS DE LA GERENCIA DISTRITAL. GOUL DITO. JURIBICO QUE MEJORA ATENCION. MAS AGILIDAD Y MENOS BUROCRACIA. RECIBIMOS ESPECIALES. FALTA PERSONAL.	HERPESY MAY QUE CABLE UN APALADO PORQUE ES LA BAGEN DE LA INSTITUCION.
AGENTE DE ADUANA 5	08-06-08	EN ZONA DE CARGA AREA SOLO HAY DOS VENTANILLAS DE ATENCION AL CLIENTE.	DEL 1 AL 10. CALIFICA CON 7	BUENO	NO HA HECHO OPERACIONES. SI HA RECIBIDO PROPUUESTAS DE FUNCIONARIOS.	1 DA	POCA RAPREZ	ERRORES AISLADOS.	SIRVIERBA CAURANAS SI HAY UNA MADERA DE CAURO. INSTITUCION EN PROCESO DE CAMBIO Y DESARROLLO.				ATIENDE MEJOR AL USUARIO EN LA GERENCIA DISTRITAL GOUL. DESARROLLO INSTITUCIONAL Y ASESORIA JURIDICA DEBERIAN SER MENOS LENTOS.	UNA VEZ CUBRIDA LA OBSERVACION SEA LERDA Y QUE EL TRAMITE CONCLUYA.

RESULTADOS ENTREVISTAS IMPORTADORES - EXPORTADORES

NOMBRE	FECHA ENTREVISTA	INSTALACIONES	TRATO AL USUARIO	GRADO DE PROFESIONALISMO	HONESTIDAD/ CORRUPCIÓN	TIEMPOS DE RESPUESTA	AGILIDAD/ RAPIDEZ	EFICIENCIA CAE	TECNOLOGIA INFORMACION	IMAGEN INSTITUCIONAL	CAPACITACIÓN	EFICIENCIA GERENCIA GENERAL	MEJORAS REQUERIDAS EN OTRAS AREAS	OBSERVACIONES VARIAS
EXPORTADOR 1	08-06-08	EDIFICIO DE LA GERENCIA GENERAL ANTES ERA UNA CARCEL Y DORMITORIOS. SE DEBERIA MEJORAR EL AMBIENTE DE TRABAJO PARA QUE EL FUNCIONARIO RINDA MAS.	NO TIENE QUEJAS.	LE FALTA CAPACITACION	EL NO HA PARTICIPADO DE ESTAS SITUACIONES. HA TENIDO COMPROMENTO A TRAVES DE DENUNCIAS.	EN CUESTION DE HORAS EN REGIMEN 10.	PROVIDENCIAS DE GERENCIA DISTRITAL SE TOMAN 72 HO 345.	DEMOGRA PROVOCA POR USUARIO DE HELPEDESK CASI OCCASIONA PERDIDA.				BIEN. PUEDE MEJORAR CONFIERE EN EXCELLENTE SE HA CURRICO PARA LA CASA EN ORDEN TRABAJO INTENSO.	GERENCIA DISTRITAL DEBE MEJORAR ATENCION AL CLIENTE FISCALIZACION DEBE SER TOTAL DE INCLUIDOS CON TODOS DENUNCIAS EN AREA ASESORIA JURIDICA.	SUBGERENCIA REGIONAL COMO APARTADO BUDGETARIO NO CUMPLE MAYORES FUNCIONES Y DEBERIA SER MEJOR APROVECHADA.
IMPORTADOR 1	18-06-08	FALTA DE SILLAS Y ESPACIO EN HELPEDESK.	SE QUEJÓ DE FALTA DE ATENCION DE FUNCIONARIO DE HELPEDESK.	NO HAY QUEJAS CON OTRAS AREAS	NO HA TENIDO INCONVENIENTES.	SI HA MEJORADO 3 DIAS.	PESSIMA ATENCION DE FUNCIONARIO DE HELPEDESK CAJO RESUELTO POR LFE.	ERRORES EN LIQUIDACION.	MUY BUENO.	LA ADUANA ESTA MEJORADO.	SEGUN CAPACITACION EN TEMAS DE REGIMENES ESPECIALES.	SI HA MEJORADO Y GEREBAN AHORRO DE RECURSOS.	CAJIBA MUCHO EL PERSONAL.	JEFE DE HELPEDESK. EXCELENTE COLABORADOR.
IMPORTADOR 2	22-06-08	ESPACIO LIMITADO EN VENTANILLAS PARA DAR ATENCION A USUARIOS		SI HAY GENTE PREPARADA QUE SABE DAR SOLUCIONES	NO HA RECIBIDO PROPUUESTAS.	UN POCO DEMORADA LA ATENCION DEBERIA MEJORAR 3 DIAS.		ERRORES EN LIQUIDACION.	AHORA SE PUEDE VER EL ESTATUS DE PROVIDENCIAS	DAZ QUE LA PUBLICIDAD MENCIONA BASTANTE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION.	SI HAN ESTADO BEN PROGRAMADAS. PROPONE CURSOS SOBRE CLASIFICACION EN COORDINACION CON REN.	HA MEJORADO MUCHO EL SERVICIO.	REGIMENES ESPECIALES QUE MEJORE EN TIEMPOS DE AFEROS. TRÁMITE DE CAMV DEBE MEJORAR TIEMPOS.	
IMPORTADOR 3	11-06-08	FALTA DE ASESORIA. FALTA DE SILLAS. MEJORAR CONDICION. A VECES HAY QUE ESPERAR AFUERA Y CON SOL. FALTA DE PARQUEOS.	HAY PERSONAS QUE COLABORAN Y OTRAS CON MUY POCAS COLABORACION.	EL FUNCIONARIO DEBE MEJORAR SU CAPACIDAD PROPIA PARA RESOLVER UN PROBLEMA SIN ESPERAR QUE LE PRESENTEN DOCUMENTOS.	CORRUPCION TAMBIEN ES LA INDEFERENCIA DEL FUNCIONARIO ANTE LA PERDIDA DE TIEMPO	3 DIAS AFORO Y 1 DIA LIQUIDACION	DEMORAS EN PROVIDENCIAS DPTO. LEGAL	ERRORES DE TIPO FRECUENTES ERRORES EN GENERACION DE MANIFIESTO.	EL SISTEMA HA MEJORADO. SON LOS FUNCIONARIOS LOS QUE SE EQUIVOCAN.	RECUERDA PUBLICIDAD DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION INSTITUCION QUE ESTA LUCHANDO POR ORGANIZARSE	QUE PROHOCIONEN LAS CAPACITACIONES	LA ACTUAL GERENCIA HA HECHO UN MEJORAMIENTO NOTABLE DE LA INSTITUCION Y DICHA MEJORA AUN ESTA EN PROCESO	FALTA DE FUNCIONARIOS EN ZONA FRANCA Y AFORO NACIONALIZACION PROVIOCA DEMORAS. NO SE PUEDE TEMER UN BARCO PARADO. QUE LAS PROVIDENCIAS SEAN REALIZADAS EN SISTEMA ADUANA. MEJORA EN ATENCION AL CLIENTE MAS AGILIDAD EN PROVIDENCIAS Y GARANTIAS DE REGIMENES Y FALTA PERSONAL EN DPTO. JURIDICO.	FUNCIONARIOS NO MIREN LOS COSTOS QUE OCASIONAN LOS RETRASOS EN SUS DECISIONES.
EXPORTADOR 2	20-06-08	OFICINAS COMODAS. HA IDO POCAS VECES.	NO HAY QUEJAS	BUEH GRADO DE PROFESIONALISMO. HAY TAMBIEN PERSONAS CON UN POCO DE DESCONOCIMIENTO.	ESTO NO CABE PARA NOSOTROS	SI HA MEJORADO LA RESPUESTA. 3 DIAS	CONSULTA EN GESTION ADUANA ERA TODO 3 SEMANAS. REVISION INFORME AUDITADO. 1 SEMANA.	EL SISTEMA ESTA BIEN. YO CREO QUE DE TODAS LAS INSTITUCIONES ES EL MEJOR SISTEMA.	RECUERDA PUBLICIDAD QUE HABLE SOBRE EL TEMA DE DERIBUCAR LA CORRUPCION.	EN EL 2007 HUBO MUY BUENOS CURSOS. EN EL 2008 BAJO BASTANTE LA ADUANA SE LE DEBE TENER ACTUALIZADO AL IMPORTADOR	LA GESTION ESTA BUENA.	DEBE CAPACITAR MAS AL PERSONAL PARA QUE HAYAN MENOS ERRORES.	LA ADUANA EN FORIA GENERAL ESTA MUCHO MAS VELOZ.	

RESULTADOS ENTREVISTAS COMPAÑIAS TRANSPORTE INTERNACIONAL DE MERCANCÍAS

NOMBRE	FECHA ENTREVISTA	INSTALACIONES	TRATO AL USUARIO	GRADO DE PROFESIONALISMO	HONESTIDAD/ CORRUPCIÓN	TIEMPOS DE RESPUESTA	AGILIDAD / RAPIDEZ	EFICIENCIA CAE	TECNOLOGIA INFORMACION	IMAGEN INSTITUCIONAL	CAPACITACIÓN	EFICIENCIA GENERAL	MEJORAS OTRAS AREAS	OBSERVACIONES VARIAS
COMPAÑIA TRANSPORTE INTERNACIONAL 1	18-06-08	EL AREA DE ATENCION DE ZONA PRIMARIA DEL PUERTO ES UN PUCCO DONDE VA MUCHA GENTE A HACER TRAMITES	A VECES EL TRATO AL PUBLICO ES NEFASTO, NO LES IMPORTA LA URGENCIA	HA HABIDO EXCELENTES PROFESIONALES	DECIR QUE LA CAE ES UN FALSO, ENTE LIBRE DE CORRUPCIÓN, ES FALSO.	AHORA HAY MAS INTERES EN COGNOCER LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS		NO HA HABIDO MEJORA.	SE HA BOMBARDADO CON PUBLICIDAD SOBRE LUCHA CONTRA CORRUPCIÓN	PROMOVER MAS LOS SERVICIOS QUE REALIZAN	LO QUE NINGUN GERENTE HA HECHO. SANTIAGO LEON HA LOGRADO HACER	LA ROTACIÓN DE PERSONAL HA AFECTADO EL SERVICIO		
COMPAÑIA TRANSPORTE INTERNACIONAL 2	18-06-08	INFRAESTRUCTURA DE OFICINAS DE AEROPUERTO INADECUADA	EN LA ZONA DE CARGA AEREA LA ATENCION DEJA MUCHO QUE DESEAR		EN ESTA ADMINISTRACIÓN NO HA HABIDO, EN ANTERIORES, SI Y NO MAN DADO DINERO.	GRACIAS A LAS GESTIONES DE SURGENTES ZONA DE CARGA HA HABIDO FUERTE EMPUJE EN TIEMPOS		SE SIGUE ACUMULANDO MULTAS POR ERROR DE LA CAE	SISTEMA HA MEJORADO BASTANTE, PODRIA SER MEJOR	SI SE RECUERDA PUBLICIDAD, IMAGEN EN AEROPUERTO HA MEJORADO BASTANTE	FALTA CAPACITACIÓN OPORTUNA CUANDO HAY CAMBIOS EN SISTEMAS	SANTIAGO LEON ES UNA PERSONA BASTANTE DILIGENTE, PREDICADO DEL TEMA DEL CAMBIO DE LA ADUANA	ZONA PRIMARIA EN AEREO DEBE AUMENTAR PERSONAL, SVA AEREO DEBE MEJORAR NIVEL DE CONDICIONADO, PERSONAS DE ATENCION AL CLIENTE MAS CAPACITADAS, MENOR ROTACION DE PERSONAL	CASO DE ELIMINACIÓN DE MULTAS DATA DEL AÑO 2003 SIN RESOLUCIÓN, UN SVA DETUVO UN AVIÓN CARGADO, HIZO DESCARGAR E INSPECCIONAR CUANDO ESO SE PUDO HABER HECHO CON ANTEPACION.
COMPAÑIA TRANSPORTE INTERNACIONAL 3	18-06-08	OFICINAS DE ADUANAS FRONTERIZAS SON CÓMODAS, TIENEN VENTILACIÓN Y NO REQUIEREN MAYOR ESPACIO.	HAY CERTOS FUNCIONARIOS QUE NO COLABORAN		SI HAY CORRUPCIÓN	HAY FUNCIONARIOS RAPIDOS, HAY OTROS LENTOS QUE CUANDO SALEN A HACER TRAMITES AHÍ VEN LO MALOS QUE SON		SI HA MEJORADO, TIENEN UN BUEN SERVICIO TECNICO.	POCA CREDIBILIDAD EN MENSAJE DE HONESTIDAD Y TRANSPARENCIA			RESMA ATENCION A AGENTES DE ADUANAS DE PARTE DEL GERENTE GENERAL	CUANDO FALTA UN FUNCIONARIO, EL TRÁMITE NO ES ATENDIDO, REQUERIMOS ESPECIALES Y GARANTIAS DEBEN MEJORAR, FALTA PERSONAL EN HUAQUILAS, EL PEDIR DESORDEN QUE HAY ES EN EL DPTO. LEGAL DE HUAQUILAS.	HAY UN CLIENTE QUE NO LE DEVUELVEN UNA GARANTIA Y EL GERENTE GENERAL NO DA CITA PARA ATENDER ASUNTO.

ANEXO 11: FORMATO ENCUESTA TELEFÓNICA
ENCUESTA TELEFÓNICA PARA DETERMINAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN E
IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA CORPORACIÓN ADUANERA ECUATORIANA

TIPO DE OPERADOR:

	IMPORTADOR	EXPORTADOR	COMPañÍA DE TRANSPORTE INTERNACIONAL DE MERCANCÍAS	OTROS. ESPECIFIQUE.

1° TIEMPOS DE RESPUESTA

**¿HAN MEJORADO PARA USTED LOS TIEMPOS DE LA CAE CON
RESPECTO A ADMINISTRACIONES ANTERIORES?**

¹ SI ² NO

2° ¿CÓMO CALIFICA USTED LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA CAE?

- 1 EXCELENTE
- 2 MUY BUENA
- 3 BUENA
- 4 REGULAR
- 5 DEBERIA MEJORAR

3° EL SERVICIO DE LA ADUANA EN GENERAL ES

- 1 EXCELENTE
- 2 MUY BUENO
- 3 BUENO
- 4 REGULAR
- 5 DEBERIA MEJORAR

**4° ¿LAS INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA SON ADECUADAS PARA
LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS?**

¹ SI ² NO

5° CALIFIQUE EL DESEMPEÑO DEL FUNCIONARIO ADUANERO
DEL 1 AL 5, DONDE EL 1 ES LA NOTA MÁS BAJA Y 5 LA MÁS ALTA

ANEXO 12: FORMATO ENCUESTA PERSONAL

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS AGENTES DE ADUANAS PARA DETERMINAR GRADO DE SATISFACCIÓN
E IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA CORPORACION ADUANERA ECUATORIANA

PÁGINA 1 DE 2

1º ¿CÓMO CALIFICA USTED A LA CAE COMO INSTITUCIÓN?

CALIFICACIÓN

	CALIFICACIÓN
1 LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	
2 HA NOTADO CAMBIOS	
3 LA IMAGEN HA MEJORADO MUCHO	
4 INNOVADORA Y CON RESULTADOS VISIBLES	

Escala (1= Totalmente en desacuerdo, 2= Parcialmente en desacuerdo, 3= indiferente, 4= Parcialmente de acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo)

2º CALIFIQUE EN ORDEN DE IMPORTANCIA LOS ASPECTOS DEL SERVICIO DE LA CORPORACIÓN ADUANERA ECUATORIANA

CALIFICACIÓN

	CALIFICACIÓN
1 TIEMPO DE RESPUESTA	
2 TRATO AMABLE	
3 CONOCIMIENTO DEL PERSONAL	
4 COMUNICACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN	
5 TRÁMITES Y PROCESOS SIMPLES	

Escala: Califique del 1 al 5, donde el 1 es el menos importante y el 5 el más importante

3º AL RESPONDER ESCOJA UNA DE LAS OPCIONES:

LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE TRÁMITES EN GENERAL SE HAN REDUCIDO

1 NOTABLEMENTE	
2 BASTANTE	
3 NO MUCHO	
4 POCO	
5 CASI NADA	

4º CALIFIQUE LOS TIEMPOS DE NACIONALIZACIÓN

1

Escala: Califique del 1 al 5, donde el 1 es la nota más baja y 5 es la nota más alta

5º CALIFIQUE LOS ASPECTOS DEL SERVICIO DE LA CAE

CALIFICACIÓN

	CALIFICACIÓN
1 TIEMPO DE RESPUESTA	
2 TRATO AMABLE	
3 CONOCIMIENTO DEL PERSONAL	
4 COMUNICACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN	
5 TRÁMITES Y PROCESOS SIMPLES	

Escala: Califique del 1 al 5, donde el 1 es la nota más baja y 5 es la nota más alta

6º ¿EN QUÉ DEPARTAMENTO CONSIDERA USTED SE DEBEN MEJORAR LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

(Puede escoger algunos)

1 ASESORÍA JURÍDICA	<input type="text"/>	4 SISTEMAS	<input type="text"/>
2 AFORO FÍSICO	<input type="text"/>	5 REGÍMENES ESPECIALES	<input type="text"/>
3 ZONA PRIMARIA	<input type="text"/>	6 GARANTÍAS	<input type="text"/>

7º LA ATENCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DE LA ADUANA ES

1 EXCELENTE	<input type="text"/>	4 REGULAR	<input type="text"/>
2 MUY BUENA	<input type="text"/>	5 DEBERÍA MEJORAR	<input type="text"/>
3 BUENA	<input type="text"/>		

8° ¿CÓMO CALIFICA A LA ACTUAL ADMINISTRACIÓN ADUANERA?

- 1 EXCELENTE
2 MUY BUENA
3 BUENA

- 4 REGULAR
5 DEBERÍA MEJORAR

9° ¿CÓMO CALIFICA LA CAPACITACIÓN REALIZADA POR LA CAE A LOS USUARIOS?

- 1 MUY BUENA
2 REGULAR
3 INSUFICIENTE

10°	INFRAESTRUCTURA/INSTALACIONES	NOTA
1	OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO G. DISTRITAL GQUIL	
2	OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO ZONA CARGA AÉREA	
3	OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO G. GENERAL	

Escala: Califique del 1 al 5, donde el 1 es la nota más baja y 5 es la nota más alta

11°	QUE LE MOLESTA MÁS	NOTA
1	DEMORA EN ATENCIÓN DE TRÁMITES	
2	INDIFERENCIA DEL FUNCIONARIO	
3	ERRORES DEL FUNCIONARIO	
4	CAMBIOS Y ROTACIÓN EN EL PERSONAL	
5	FALTA DE PODER DE DECISIÓN DEL FUNCIONARIO PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS	

Escala: Califique del 1 al 5, donde el 1 es el menos importante y el 5 el más importante

12° ¿EN LA ACTUAL ADMINISTRACIÓN HAY CORRUPCIÓN?

SÍ ¹ NO ²

13° ¿CONSIDERA USTED QUE LA ACTUAL ADMINISTRACIÓN HA FRENADO LA CORRUPCIÓN?

- 1 COMPLETAMENTE
2 LE FALTA POCO
3 LE FALTA BASTANTE

14° ¿USTED CONOCE CUALES SON LOS VALORES INSTITUCIONALES DE LA CAE?

SI ¹ NO ²

15° FAVOR MENCIONAR TRES VALORES DE LA CAE

Nivel de conocimiento

1	BAJO
2	MEDIO
3	ALTO



¡LA ADUANA ERAS TÚ!

Para denunciar la corrupción llame al

1800-CAECAE



ADUANA
DEL
ECUADOR

Cumple con la Patria!

ADUANA

TRANSPARENCIA EN SUS IMPORTACIONES

www.aduana.gov.ec

Para denunciar la corrupción llame al

1800-CAECAE

CONTROLANDO CON TRANSPARENCIA



www.aduana.gov.ec

Para denunciar la corrupción llame al

2 2 3 2 2 3
1800-CAECAE