



Universidad de Guayaquil

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

INGENIERÍA EN COMERCIO EXTERIOR

TRABAJO DE TITULACIÓN PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE INGENIERÍA EN  
COMERCIO EXTERIOR

“FACTORES DE COMPETITIVIDAD EN LOS AGENTES ADUANEROS Y SU  
INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD EN EL COMERCIO EXTERIOR EN EL  
ECUADOR”

AUTORES:

LEMA FREIRE KATHERIN GABRIELA

PRECIADO RIVERA KATHERINE CAROLINA

TUTOR:

ING. RAFAEL APOLINARIO QUINTANA MSc. MNI.

GUAYAQUIL, ENERO 2018



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

Repositorio Nacional en Ciencia y Tecnología			
Ficha de Registro de Tesis/Trabajo de Graduación			
<b>Título y Subtítulo:</b>	"Factores de competitividad en los agentes aduaneros y su incidencia en la productividad en el Comercio Exterior en el Ecuador"		
<b>Autores</b>	Lema Freire Katherin Gabriela Preciado Rivera Katherine Carolina		
<b>Tutor</b>	Ing. Apolinario Quintana Rafael MSc.		
<b>Institución:</b>	Universidad Guayaquil		
<b>Unidad/Facultad:</b>	Ciencias Administrativas		
<b>Maestría</b>	Ingeniería en Comercio Exterior		
<b>Fecha de Publicación:</b>		<b>No. De Páginas:</b>	83
<b>Áreas Temáticas:</b>	Gestión de Conocimiento		
<b>Palabras Claves/ Keywords:</b>	Agentes de Aduana, Desaduanización de mercancías, Factores de Competitividad, Diseño, Optimizar tiempos.		
<b>Resumen:</b> El presente trabajo de investigación tiene como punto fundamental, mejorar la competitividad de los agentes de aduana, con la finalidad de que los agentes de aduana cuenten con mayores oportunidades de crecimiento y de mejorar los tiempos de desaduanización de mercancías, aumentando capacitaciones para obtener agentes aduaneros con mayor capacidad de conocimientos en las áreas de importaciones para lograr la desaduanización de las mercancías en el menor tiempo y sin emitir mayores costos de almacenaje a los clientes de los agentes de aduana. Contando con un objetivo que respondió a: Analizar los factores de competitividad de los agentes de aduanas y su productividad en el Comercio Exterior en el Ecuador para poder implementar un diseño de un plan de capacitaciones para la mejora de la competitividad de los agentes aduaneros en el Ecuador de acuerdo con las necesidades observadas mediante las entrevistas realizadas a expertos en el campo, se entrevistaron a cuatro expertos en el campo. En definitiva, a través de los resultados obtenidos en las entrevistas se puede observar que esta técnica que se empleo fue la correcta ya que mediante esta se diseñó como propuesta del presente trabajo, el Diseño de un Plan Capacitaciones para la Mejora de la Competitividad de los Agentes Aduaneros en el Ecuador que les permita ser más competitivos así optimizar tiempos que se realizan mediante la nacionalización de mercancías y costos y lograr que sus negocios sea más rentable y de esa manera se mejore el desempeño de los agentes de aduana.			
<b>Adjunto PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>Contacto con Autores:</b> Lema Freire Katherin Gabriela Preciado Rivera Katherine Carolina	<b>Teléfono:</b> 0993415490 0998034996	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:katherin.lema.freire@gmail.com">katherin.lema.freire@gmail.com</a> <a href="mailto:carolinapreciadoriv@gmail.com">carolinapreciadoriv@gmail.com</a>	
<b>Contacto con la Institución:</b>	<b>Nombre: Secretaría de la Facultad</b>		
	<b>Teléfono: (04) 2596830</b>		
	<b>E-mail: fca.infocomputo@ug.edu.ec</b>		

### **Declaración de Autoría de Trabajo de Titulación**

Nosotros, **Lema Freire Katherin Gabriela** con C.C.: 0604667063; y, **Preciado Rivera Katherine Carolina** con C.C.: **0925782260**; declaramos que el proyecto denominado:

**“Factores de competitividad en los agentes aduaneros y su incidencia en la productividad en el Comercio Exterior en el Ecuador”**

Se ha desarrollado de manera íntegra, respetando derechos intelectuales de las personas que han desarrollado conceptos mediante las citas en las cuales indican la autoría, y cuyos datos se detallan de manera más completa en la bibliografía.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, autenticidad y alcance del presente proyecto.

---

Lema Freire Katherin Gabriela

C.C.: 0604667063

---

Preciado Rivera Katherine Carolina

C.C.: 0925782260

**Licencia Gratuita Intransferible y No Exclusiva para el Uso no Comercial de la Obra  
con Fines no Académicos**

Yo, Lema Freire Katherin Gabriela con C.I. No. 0604667063 y Preciado Rivera Katherine Carolina con C.I. 0925782260, certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es “ Factores de competitividad en los agentes aduaneros y su incidencia en la productividad en el Comercio Exterior en el Ecuador” son de mi absoluta propiedad y responsabilidad y según el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación\*, autorizo el uso de una licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la presente obra con fines no académicos, en favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso del mismo, como fuera pertinente

---

Katherin Lema Freire

C.I. No. 0604667063

---

Katherine Preciado Rivera

C.I. No. 0925782260

\*CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN (Registro Oficial n. 899 - Dic./2016) Artículo 114.- De los titulares de derechos de obras creadas en las instituciones de educación superior y centros educativos.- En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos.

## Certificado Porcentaje de Similitud

Habiendo sido nombrado, tutor del trabajo de titulación certifico que el presente proyecto ha sido elaborado por: Lema Freire Katherin Gabriela con C.I. 0604667063 y Preciado Rivera Katherine Carolina con C.I. 0925782260 con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Ingeniería en Comercio Exterior.

Se informa que el proyecto: “Factores de Competitividad de los Agentes de Aduana y su Incidencia en la Productividad en el Comercio Exterior en Ecuador” ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa anti plagio URKUND quedando el 2% de coincidencia.

URKUND

Documento: Tesis Lema Katherin- Preciado Katherine.doc (D34633713)

Presentado: 2018-01-12 12:37 (-05:00)

Presentado por: carolinapreciado@iug@gmail.com

Recibido: julio.baquem.ug@analysis.urkund.com

Mensaje: Tesis Lema Freire Katherin- Preciado Rivera Katherine. [Mostrar el mensaje completo](#)

2% de estas 18 páginas, se componen de texto presente en 3 fuentes.

Lista de fuentes Bloques

- [URKUND-TESIS ESTUDIO DESCRIPTIVO DE LA INCIDENCIA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LOS D...](#)
- [https://es.wikipedia.org/wiki/Derechos\\_aduaneros](https://es.wikipedia.org/wiki/Derechos_aduaneros)
- [ANA CORREA TRABAJO TITULACION.doc](#)

Fuentes alternativas

- EXAMEN COMPLENVO - LORENA HERRERA (22 FEBRERO 2016).pdf
- EXAMEN COMPLENVO - LORENA HERRERA (3 marzo 2016).pdf

0 Advertencias. Reiniciar. Exportar. Compartir.

trámite logístico aduanero, causados por las nuevas actividades en los mercados mundiales y como resultado de los parámetros recomendados para efectuar el comercio difundido de una forma práctica.

Aunque los importadores no están obligados a contratar a un intermediario para ingresar sus productos, la mayoría de veces las pequeñas empresas importadoras carecen de experiencia y tienen un conocimiento muy limitado sobre las regulaciones de importación. Por lo tanto, deben emplear a un tercero como su representante cuando se trate de asuntos regulatorios.

Los agentes de aduana no solo conocen las reglamentaciones aduaneras, sino que también hay muchos intermediarios que tienen experiencia en el mercado tanto nacional como internacional. Si los agentes de aduanas del país tendrán capacitaciones o modernización de conocimiento más seguido serían más competitivos como en otros países. En el país el proceso administrativo por parte de la aduana para el consentimiento de licencias de Agente de Aduana Personas naturales según lo explica Armas (2015) se realiza una sola vez al año, por lo que esto trae inconsistencias al instante de realizar los respectivos documentos y procesos de manera correcta, tardando el proceso.

Por esta razón, una vez que obtenga la licencia los agentes de aduana debe mantenerse en constante capacitación y actualización de conocimientos, existiendo frecuentemente variación de información de tecnología y de los procesos aduaneros, estos deben estar capacitados para mantenerse en competitividad y proponer un servicio eficiente a sus clientes.

Con el fin de evitar costosas demoras, multas e incluso confiscación de bienes, el agente debe haber un conocimiento sólido de los procedimientos de aduana nacionales y extranjeros, las leyes de aduanas y las

CARTA OTTO VILL...PDF

Mostrar todo

16:26 16/01/2018

**Ing. Rafael Emiliano Apolinario Quintana MSc.**  
**Registro Senescyt: 1006-14-86045334**

### **Certificación del Tutor Revisor**

Habiendo sido nombrado Lcdo. Wilson Molina Chabergén MSc., tutor del trabajo de titulación “Factores de Competitividad en los Agentes Aduaneros y su Incidencia en la Productividad en el Comercio Exterior en el Ecuador” certifico que el presente proyecto, elaborado por Katherin Gabriela Lema Freire con C.I. No. 0604667063, Katherine Carolina Preciado Rivera con C.I. No. 0925782260, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Ingeniería en la Carrera de Comercio Exterior, Facultad de Ciencias Administrativas, ha sido **Revisado y Aprobado** en todas sus partes, encontrándose apto para su sustentación.

---

Lcdo. Wilson Molina Chabergén MSc.

Docente Tutor Revisor

C.I. No. 0912872496

Registro Senescyt 1006-15-86068998

### **Certificación del Tutor**

Habiendo sido nombrado, Ing. Apolinario Quintana MSc., como tutor de tesis de grado como requisito para optar por título de Ingenieros en Comercio Exterior presentado por los egresados

Lema Freire Katherin Gabriela con CI. # 0604667063

Preciado Rivera Katherine Carolina con CI. # 0925782260

Tema: “Factores de competitividad en los agentes aduaneros y su incidencia en la productividad en el Comercio Exterior en el Ecuador”

Certifico que: he revisado y aprobado en todas sus partes, encontrándose apto para su sustentación.

---

Ing. Rafael Apolinario Quintana MSc.

C.I. 0909712523

**Registro Senescyt # 1006-14-86045334**

Tutor de Tesis

### **Dedicatoria**

Este logro está dedicado a Dios principalmente por permitirnos llegar a este momento tan especial de nuestras vidas, por los triunfos y también por los momentos difíciles que nos han enseñado a valorar cada día más y por darnos salud para alcanzar nuestros objetivos, además de su infinita bondad y amor; a la ayuda y gratitud de nuestro tutor el Ing. Rafael Apolinario por su apoyo incondicional, quien se convirtió en un líder para avanzar representando gran esfuerzo y tenacidad.

A toda nuestra familia, especialmente a nuestros padres, que estuvieron siempre apoyándonos en todo el transcurso de nuestras carreras y por sabernos guiar por el camino del bien, porque ellos han sido nuestra fuente de motivación e inspiración para poder obtener un futuro mejor. Le agradecemos a la institución y maestros por sus esfuerzos en ayudarnos a formarnos como profesionales de éxito, es por eso que quiero que sepan y tengan siempre presente que no hay obstáculo capaz de imponerse; si queremos podemos llegar más lejos, si queremos podemos llegar más alto, si queremos podemos hacer lo que se; solo hay que proponérselo.

Katherin Lema Freire

Carolina Preciado Rivera



## **Agradecimiento**

Agradecemos primordialmente a nuestro padre celestial por su amor y bondad por su protección y brindarnos salud y darnos sabiduría e inteligencia a lo largo de nuestra carrera universitaria y de nuestras vidas.

A nuestros padres, porque estuvieron en cada uno de los momentos difíciles y buenos de nuestras vidas, siempre apoyándonos dándonos fuerzas para seguir, no decaer y a superar cada uno de los obstáculos que a lo largo de nuestras vidas se han presentado.

A mi amiga por estar juntas realizando este trabajo y haberlo terminado exitosamente y por siempre estar para apoyarnos mutuamente. Por último, pero no menos importante agradecer infinitamente al Ing. Rafael Apolinario Quintana, quien como tutor de tesis y director de carrera ha sido un pilar fundamental en nuestro crecimiento profesional, por ser nuestro guía y compartir sus conocimientos para el desarrollo de la presente tesis desde su inicio.

Katherin Lema Freire

Carolina Preciado Rivera

“FACTORES DE COMPETITIVIDAD EN LOS AGENTES ADUANEROS Y SU  
INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD EN EL COMERCIO EXTERIOR EN EL  
ECUADOR”

**Autor:** Katherin Lema Freire

Carolina Preciado Rivera

**Tutor:** Ing. Rafael Apolinario Quintana, MSc.

### **Resumen**

El presente trabajo de investigación tiene como punto fundamental, mejorar la competitividad de los agentes de aduana, con la finalidad de que los agentes de aduana cuenten con mayores oportunidades de crecimiento y de mejorar los tiempos de desaduanización de mercancías, aumentando capacitaciones para obtener agentes aduaneros con mayor capacidad de conocimientos en las áreas de importaciones para lograr la desaduanización de las mercancías en el menor tiempo y sin emitir mayores costos de almacenaje a los clientes de los agentes de aduana. Contando con un objetivo que respondió a: Analizar los factores de competitividad de los agentes de aduanas y su productividad en el Comercio Exterior en el Ecuador para poder implementar un diseño de un plan de capacitaciones para la mejora de la competitividad de los agentes aduaneros en el Ecuador de acuerdo con las necesidades observadas mediante las entrevistas realizadas a expertos en el campo, se entrevistaron a cuatro expertos en el campo. En definitiva, a través de los resultados obtenidos en las entrevistas se puede observar que esta técnica que se empleó fue la correcta ya que mediante esta se diseñó como propuesta del presente trabajo, el Diseño de un Plan de Capacitaciones para la Mejora de la Competitividad de los Agentes Aduaneros en el Ecuador que les permita ser más competitivos así optimizar tiempos que se realizan mediante la nacionalización de mercancías y costos y lograr que sus negocios sea más rentable y de esa manera se mejore el desempeño de los agentes de aduana.

Palabras claves: Agentes de Aduana, Desaduanización de mercancías, Factores de Competitividad, Diseño, Optimizar tiempos.

"COMPETITIVENESS FACTORS IN CUSTOMS AGENTS AND THEIR INCIDENCE IN  
PRODUCTIVITY IN FOREIGN TRADE IN ECUADOR"

**Author:** Katherin Lema Freire

Carolina Preciado Rivera

**Advisor:** Ing. Rafael Apolinario Quintana, MSc.

**Abstract**

In the present work of investigation has as a fundamental point, is to improve the competitiveness of customs agents, so that customs agents have greater opportunities for growth and to improve clearance times for merchandise, increasing training to obtain customs agents. With greater capacity of knowledge in the areas of imports to achieve the clearing of the goods in the shortest time and without issuing higher storage costs to the clients of the customs agents. Counting on an objective that responded to: Analyze the factors of competitiveness of the customs agents and their productivity in the Foreign Trade in Ecuador to be able to implement a design of capacitations plan for the improvement of the competitiveness of the customs agents in the Ecuador, according to the needs observed through interviews conducted with experts in the field, four experts in the field were interviewed. In short, through the results obtained in the interviews it can be seen that this technique was used correctly because it was designed as a proposal of the present work, the Design of Capacitations Plan for the Improvement of the Competitiveness of the Customs Agents in Ecuador that allows them to be more competitive thus optimize times that are made through the nationalization of goods and costs and make their business more profitable and thus improve the performance of customs agents.

**Keywords:** Customs Agents, Customs Clearance, Competitiveness Factors, Design, Optimize Times.

## Índice

Repositorio Nacional en Ciencia y Tecnología .....	II
Declaración de Autoría de Trabajo de Titulación .....	III
Licencia Gratuita Intransferible y No Exclusiva para el Uso no Comercial de la Obra con Fines no Académicos .....	IV
Certificado Porcentaje de Similitud .....	V
Certificación del Tutor Revisor .....	VI
Certificación del tutor .....	VII
Dedicatoria .....	VIII
Agradecimiento .....	IX
Resumen .....	X
Abstract .....	XI
Índice de tablas .....	XVI
Índice de Figuras .....	XVII
Introducción .....	1
Capítulo I : Generalidades .....	3
1.1 Planteamiento del Problema .....	3
1.2 Formulación del Problema .....	4
1.3 Sistematización del Problema .....	4
1.4 Objetivos de la Investigación .....	4
1.4.1 Objetivo General: .....	4
1.4.2 Objetivos Específicos: .....	5

1.5 Justificación del Proyecto .....	5
1.5.1 Justificación Teórica:.....	5
1.5.2 Justificación Metodológica:.....	5
1.5.3 Justificación Práctica: .....	6
1.6 Hipótesis General .....	6
1.6.1 Variable Independiente.....	6
1.6.2 Variable Dependiente .....	6
1.7 Operacionalización de las Variables .....	7
1.8 Aspectos Metodológicos .....	10
Capítulo II: Marco de Referencia .....	11
2.1 Instituciones que interactúan en el comercio exterior.....	11
2.2 Factores de Competitividad.....	12
2.2.1 Competitividad .....	12
2.2.2 Teorías de las cinco fuerzas competitivas .....	14
2.3 Importancia de los Auxiliares de la Administración Aduanera .....	19
2.4 Comercio Exterior.....	20
2.5 Organismos Nacionales.....	21
2.6 Entidades Financieras.....	22
2.7 Sujetos Contratantes.....	22
2.8 Documentos Comerciales.....	23
2.9 Aduana .....	23

2.9.1 Sujeto Activo .....	25
2.9.2 Sujeto Pasivo .....	26
2.10 OCE.....	26
2.11 OEA.....	26
2.12 Despacho Aduanero .....	26
2.13 Agente de Aduana .....	26
2.13.1 Persona Natural.....	30
2.13.2 Persona Jurídica.....	32
2.14 Autorización para ejercer la actividad de Agente de Aduana .....	33
2.14.1 Art. 7 Autorización .....	33
2.14.2 Art. 8.....	33
2.14.3 Art. 16 Descalificación .....	34
2.14.4 Art. 23 Código de Operación.....	34
2.14.5 Art. 24. Credencial.....	34
2.15 Obligaciones y Responsabilidades de los Agentes de Aduana .....	34
2.15.1 Art. 30. Control y Fiscalización.....	35
2.15.2 Art. 31. Obligaciones principales .....	35
2.15.3 Art. 32. Información del registro físico y electrónico .....	35
2.16 Constitución del Ecuador .....	35
2.17 El Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.....	36
Capítulo III: Análisis de los Resultados.....	39

3.1 Enfoque y tipo de investigación .....	39
3.2 Métodos de Investigación.....	39
3.2.1 Método Deductivo. ....	39
3.3 Técnicas.....	39
3.3.1 Entrevista. ....	40
3.4 Población y Muestra.....	40
3.5 Entrevista.....	40
3.6 Análisis de la Entrevista.....	47
3.7 Validación de la Hipótesis.....	48
Capítulo IV: Propuesta.....	52
4.1 Tema.....	52
4.2 Justificación.....	52
4.3 Objetivos .....	53
4.3.1 Objetivo general .....	53
4.3.2 Objetivos específicos .....	53
4.4 Fundamentación de la Propuesta.....	53
4.5 Actividades a Desarrollar .....	54
4.7 Presupuesto.....	58
Conclusión .....	60
Recomendación.....	61
Referencias.....	62

**Índice de tablas**

Tabla 1 Operacionalización de Variables .....	7
Tabla 2 Validación de Hipótesis .....	48
Tabla 3 Temas de capacitación a los Agentes Aduaneros .....	55
Tabla 4 Presupuesto del Plan Estratégico de Mejora de Competitividad de los Agentes de Aduana .....	59



### Índice de Figuras

Figura 1 Instituciones Relevantes en los Procesos Aduaneros .....	11
Figura 2 Etapas de la Competitividad.....	12
Figura 3 Las cinco Fuerzas Competitivas.....	14
Figura 4 Elementos claves del Mercado .....	15
Figura 5 Documentos Comerciales.....	23
Figura 6 Obligaciones y Responsabilidades de los Agentes de Aduana .....	34
Figura 7 Presupuesto del Plan Estratégico de Mejora de Competitividad de los Agentes de Aduana .....	54
Figura 8 Actividades de las Capacitaciones.....	56

## **Introducción**

En un mundo completamente globalizado ser competitivo es un hábito común en las actividades de una empresa hasta en las actividades diarias de las personas en general. La competencia es una de las fuerzas más poderosas en la sociedad, que permite avanzar en muchos ámbitos del esfuerzo humano. Es un fenómeno generalizado, tanto si se trata de empresas que luchan por el mercado, de países que se enfrentan a la globalización o de organizaciones sociales que responden a necesidades sociales. La competitividad de los agentes de aduana gira entorno al factor de tiempo debido a que, si el agente de aduana es más práctico y eficaz al momento de desaduanizar las mercancías, este agente de aduana llevara una ventaja sobre otros agentes. Mientras más preparado esté un agente de aduana en los diferentes campos de aduana mayor competencia será para los demás.

Por ello, la presente tesis, hace un análisis de la problemática, de manera que permita ser una fuente de análisis para la identificación, evaluación y mejora en las actividades de los agentes de aduana. Este trabajo tiene como objetivo analizar los factores de competitividad de los agentes de aduanas de y su productividad en el Comercio Exterior en el Ecuador, utilizando herramientas de gestión que permitan que los agentes de aduana estén mejor capacitados y así lograr la optimización de tiempo, reducir costos y mejorar la satisfacción del cliente. Para poder sustentar dicha idea se tomaron fuentes de profesionales en la materia de comercio exterior relacionadas al tema. Para concluir, teniendo el sustento teórico necesario y el análisis de las fuentes profesionales se establecerá la propuesta de solución a los problemas presentados.

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad desarrollar alternativas de mejora que permitan que los agentes de aduana sean más competitivos, con la disminución de tiempos en los trámites de desaduanización, logrando una mayor satisfacción del cliente y a la vez obtener muchos beneficios.

Las leyes como el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, es el encargado del control de estas operaciones y de las empresas relacionadas con el sector por medio de entes gubernamentales como el Ministerio de Comercio Exterior, Pro Ecuador, entre otros.

## Capítulo I: Generalidades

### 1.1 Planteamiento del Problema

En los últimos años los métodos de despacho aduanero han sido modernizados, siendo así que los operadores de comercio exterior se ven en la obligación de actualizar la tramitología aduanal, causados por las nuevas actividades en los mercados internacionales y como resultado de los parámetros recomendados para efectuar el comercio internacional de una forma práctica. Aunque los importadores no están obligados a contratar a un intermediario para ingresar sus productos, la mayoría de veces las pequeñas empresas importadoras carecen de experiencia y tienen un conocimiento muy limitado sobre las regulaciones de importación. Por lo tanto, deben emplear a un tercero como su representante cuando se trate de asuntos regulatorios. Los agentes de aduana no solo conocen las reglamentaciones aduaneras, sino que también hay muchos intermediarios que tienen experiencia en el mercado tanto nacional como internacional. Si los agentes de aduanas del país tendrán capacitaciones o actualización de conocimiento más seguido serían más competitivos como en otros países. En el país el proceso administrativo por parte de la aduana para el otorgamiento de licencias de Agente de Aduana Personas naturales según lo explica Armas( 2015) se realiza una sola vez al año, por lo que esto trae inconsistencias al momento de realizar los respectivos documentos y procesos de manera correcta, tardando el proceso. Por esta razón, una vez que obtenga la licencia los agentes de aduana debe mantenerse en constante capacitación y actualización de conocimientos, existiendo frecuentemente variación de información de tecnología y de los procesos aduaneros, estos deben estar capacitados para mantenerse en competitividad y brindar un servicio eficiente a sus clientes. Con el fin de evitar costosas demoras, multas e incluso confiscación de bienes, el agente debe tener un conocimiento sólido de los procedimientos de envío nacionales y extranjeros, las leyes de aduanas y las restricciones para ciertos productos.

Por ejemplo, en Estados Unidos los agentes de aduanas también pueden desempeñar el papel de consultores para ayudar a los importadores a llevar a cabo el análisis, en lugar de que los productos importados puedan ingresar bajo cualquier tratamiento arancelario preferencial. (Lee, 2013)

## **1.2 Formulación del Problema**

¿Cuáles son los factores de competitividad de los agentes de aduana que inciden en la productividad en el Comercio Exterior en Ecuador?

## **1.3 Sistematización del Problema**

- ¿Cuáles serían las principales falencias en los procesos aduaneros que se dan por los agentes de aduana cuando nacionalizan las mercancías?
- ¿Qué empresas de agentes de aduana en Ecuador en la ciudad de Guayaquil realizan actualización de conocimientos ya sea para sus trabajadores o para que agentes aduaneros externos?
- ¿Qué estrategias deberían utilizar los agentes de aduana para agilizar los trámites que realizan?
- ¿Cuáles son los factores para el éxito en los agentes de aduana?
- ¿Cómo se podría mejorar la competitividad de los agentes aduaneros del Ecuador?

## **1.4 Objetivos de la Investigación**

### **1.4.1 Objetivo General:**

Analizar los factores de competitividad de los agentes de aduanas de y su productividad en el Comercio Exterior en el Ecuador.

### **1.4.2 Objetivos Específicos:**

- Diferenciar las principales falencias en los procesos aduaneros gestionados por los agentes aduaneros al momento de nacionalizar las mercancías.
- Distinguir las empresas de Agentes de aduana que realizan actualización de conocimientos a sus trabajadores para mayor competitividad y productividad en el Comercio Exterior en Ecuador.
- Determinar la importancia de agilizar los procesos que realizan los agentes aduaneros en los factores de competitividad.
- Elaborar un plan de capacitación para la mejora de la competitividad de los agentes aduaneros en el Ecuador.

## **1.5 Justificación del Proyecto**

### **1.5.1 Justificación Teórica:**

En el presente análisis conoceremos la importancia de los Agentes de Aduana ya que son los responsables que exista un cumplimiento de las normas y leyes para el Fisco en Ecuador, que no exista evasión alguna o que ingrese una mercancía de forma ilegal.

El papel que desempeñan los agentes de aduanas en el comercio internacional es indudable, por cuanto son partícipes del intercambio de bienes entre dos o más regiones económicas. El dinamismo inherente a la actividad comercial demandó la incorporación de entes intermediarios entre Aduanas y las personas naturales y/o jurídicas. (Morán & Ferrer, 2015)

### **1.5.2 Justificación Metodológica:**

La metodología que se va aplicar en este proyecto es de tipo descriptiva, ya que nos permitirá recolectar información indispensable, conocer definiciones, funciones y obligaciones de los agentes aduaneros para el análisis de la competitividad, mediante

informes de la SENA, Pro Ecuador, publicaciones de entidades relacionadas al comercio exterior. El tema de investigación se trabajará bajo un enfoque cualitativo pues se utilizarán entrevistas usando formularios de preguntas como instrumentos.

### **1.5.3 Justificación Práctica:**

El comercio mundial es esencial para sostener el patrimonio de una nación, el enfocar un estudio a cómo realizar importaciones de una forma ágil y que permita aumentar la competitividad a los distintos actores dentro de la gestión aduanera, así es que el análisis de las gestiones en los trámites aduaneros, es de mucha importancia ya que mediante este medio se permite coordinar y ahorrar los tiempos en los servicios prestados, con los métodos de información o datos proporcionados se pretende que reforme los procesos en los despachos.

Los agentes aduaneros son los principales promovedores de que exista competitividad en el país, permitiendo la factibilidad en el comercio exterior, por medio de estrategias como puede ser actualización de conocimientos, capacitaciones y procesos de aprendizaje que mejoran la competitividad del país. La competitividad de un país se mide por medio de la cantidad de movimientos en su balanza comercial además de la rapidez en que efectúa los trámites de exportación y de importación, agregándole los sistemas de información que permitan una mayor fluidez de información.

## **1.6 Hipótesis General**

La aplicación de los factores de competitividad de los agentes de aduana ayudaría a la reducción de tiempos, procesos requeridos para agilizar la trazabilidad en aduana.

### **1.6.1 Variable Independiente**

Factores de Competitividad

### **1.6.2 Variable Dependiente**

Optimización de Procesos

Optimización de tiempo

### 1.7 Operacionalización de las Variables

*Tabla 1 Operacionalización de Variables*

<b>Variable</b>	<b>Tipo</b>	<b>Definición</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumentos</b>
Factores de Competitividad de los Agentes de Aduana	Independiente	Los Factores de Competitividad esta concerniente a la mejora en procesos y tiempos tales como el flujo de mercancías en velocidad, costos y seguridad, permitiendo a la vez, la existencia y aplicación de sistemas de control confiables que contribuyan con el cumplimiento de las regulaciones internacionales y	Proceso Tiempo Flujo Velocidad Seguridad Sistema Regular	¿Cuántas capacitaciones reciben los Agentes de Aduana? ¿Son suficientes? ¿Usted cree que el conocimiento de los agentes de aduana es suficiente sobre Comercio Exterior? ¿Podría establecer algún porcentaje de importadores o exportadores que participan activamente en el proceso de nacionalización?



---

<p>nacionales que rigen las importaciones y exportaciones de mercancías</p>	<p>¿Qué hace que un agente de aduana sea más competitivo que otro?</p>
<p>(Barahona J, 2003).</p>	<p>¿Qué factores inciden para que los agentes de aduana sean competitivos?</p>

---

<p>Optimización de Procesos</p>	<p>Dependiente</p>	<p>El propósito de la optimización de procesos es reducir o eliminar la pérdida de tiempo y recursos, gastos innecesarios, obstáculos y errores, llegando a la meta del</p>	<p>Reducir Recursos Gastos Procesos</p>	<p>¿De qué manera la competitividad de los agentes de aduana en los procesos aduaneros mejoran la actividad productiva de un país?  ¿Cree usted que el sistema</p>
---------------------------------	--------------------	---	---	--

---

---

proceso (SICE, 2017).	<p>ECUAPASS es fácil de usar?</p> <p>¿Considera que tanto en el área tecnológica, operacional y administrativa, el SENA se encuentra enfocada o centralizada en Guayaquil?</p>
-----------------------	--

---

Optimización de Tiempo	Dependiente	<p>Optimización de tiempos es la mejora de tiempos en las actividades de trabajo, este factor mejora la productividad y la competitividad de la empresa(SICE, 2017).</p>	<p>Tiempo</p> <p>Productividad</p> <p>Competitividad</p>	<p>¿Cree usted que la cantidad de agentes de aduana disponibles para la realización de los procesos de nacionalización o exportación son suficientes?</p> <p>¿Cuál es el tiempo estimado al momento de la</p>
------------------------	-------------	--	--	---

---

---

nacionalización de  
mercancías?

---

*Elaborado por: Los Autores*

## **1.8 Aspectos Metodológicos**

Se aplicará métodos de investigación de campo, exploratoria, descriptiva, cualitativa estableciendo como población a los Agentes de Aduana que operan en Guayaquil y posterior la comprobación de la hipótesis. Se recopilará información primaria para esto se elaborarán encuestas a empresas de Agentes de Aduana y demás que aporten al desarrollo de la investigación.

Este trabajo tiene como objetivo analizar los factores de competitividad de los agentes de aduanas de y su productividad en el Comercio Exterior en el Ecuador, utilizando herramientas de gestión que permitan que los agentes de aduana estén mejor capacitados y así lograr la optimización de tiempo, reducir costos y mejorar la satisfacción del cliente. Para poder sustentar dicha idea se tomaron fuentes de profesionales en la materia de comercio exterior relacionadas al tema. Para concluir, teniendo el sustento teórico necesario y el análisis de las fuentes profesionales se establecerá la propuesta de solución a los problemas presentados.

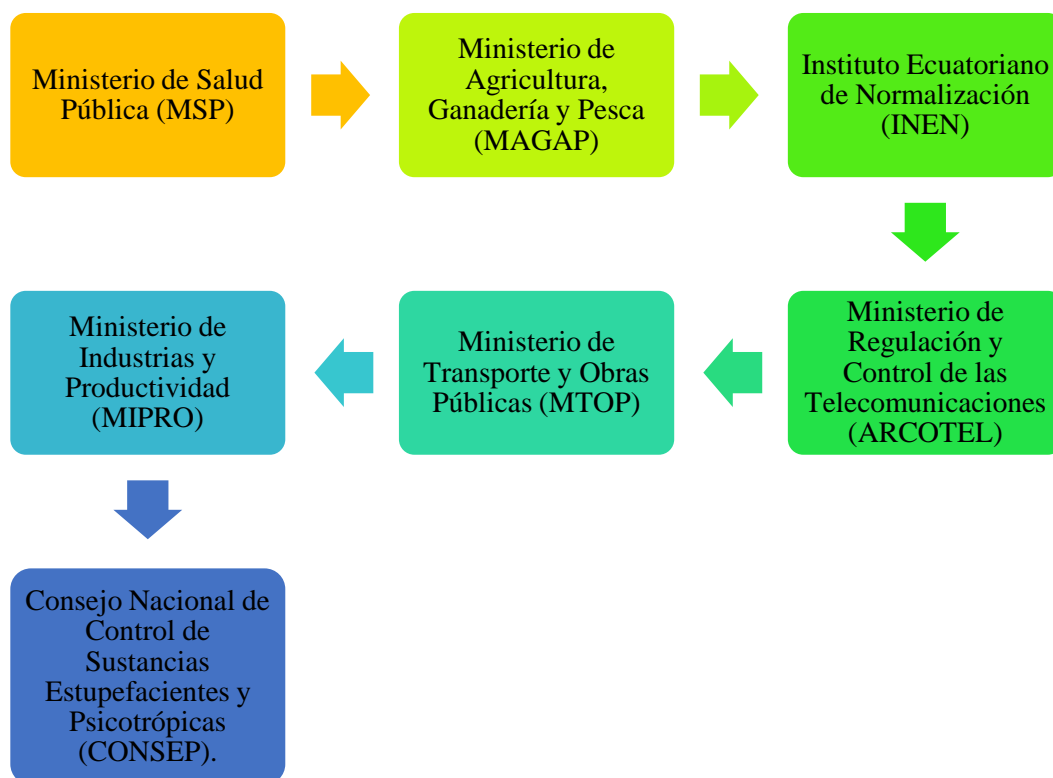
Se realizaron entrevistas a profesionales conocedores del tema, alrededor de 300 agentes de aduana ejercen en Ecuador con licencias. Se realizaron tres entrevistas a agentes afianzados de aduana para poder recopilar, analizar y así lograr realizar la propuesta.

## Capítulo II: Marco de Referencia

### 2.1 Instituciones que interactúan en el comercio exterior

En el ámbito del comercio exterior existe una serie de instituciones gubernamentales que mantienen el control de los productos y vigilan que sean fabricados respetando la vida, el medio ambiente y a la sociedad. Para llevar a cabo este control se sirven del Servicio Nacional de Aduana para que al momento de la presentación de sus Declaraciones de Importación y Exportación soliciten de documento, permisos y licencias que comprueben el cumplimiento de los procesos y requisitos exigidos a cada tipo de producto. (Carriel & Delgado, 2017)

Las instituciones más relevantes en los procesos aduaneros son:



*Figura 1 Instituciones Relevantes en los Procesos Aduaneros*

*Elaborado por: Los Autores*

## 2.2 Factores de Competitividad

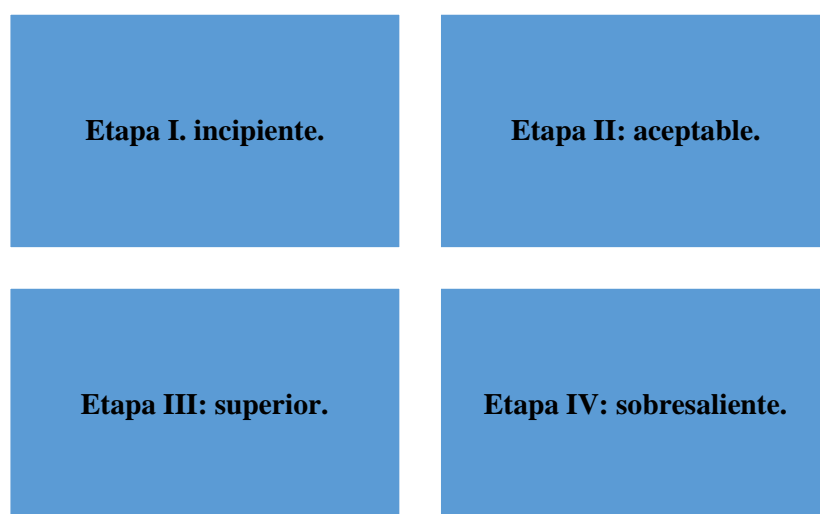
### 2.2.1 Competitividad

La competencia es una de las fuerzas más poderosas en la sociedad, que permite avanzar en muchos ámbitos del esfuerzo humano. Es un fenómeno generalizado, tanto si se trata de empresas que luchan por el mercado, de países que se enfrentan a la globalización o de organizaciones sociales que responden a necesidades sociales. Hoy en día las organizaciones de todo tipo se ven obligadas a competir para aportar valor, para satisfacer o rebasar las necesidades de los clientes de manera eficaz.

La competencia global ha alterado significativamente el campo de juego para las compañías, forzándolas a mejorar sus estrategias. Lo que implica que, una fuerza laboral bien capacitada y motivada, es la clave del éxito. (Harris, 2006, p. 7)

A la larga, el éxito o el fracaso de una organización dependerá de sus recursos humanos y no de las restricciones impuestas por los problemas económicos, políticos, sociales o tecnológicos. (Alpander, 2009, p. 32)

Esmeralda Nieto (2011) plantea cuatro etapas que marcan la competitividad las cuales tienen su nombre y características con acciones que diferencian las cuales son:



*Figura 2 Etapas de la Competitividad*

*Elaborado por: Los Autores*

***Etapa I. incipiente.***

En esta etapa la empresa es vulnerable a los cambios del ambiente y a las estrategias que tomen sus competidores para lograr ganar participación en el mercado. También se caracteriza por que la empresa ejecuta acciones en función de la presión del entorno o percepción de los directivos por lo que no tiene principios competitivos. La empresa es propensa a trabajar bajo intuición, lo que la deja a la deriva si se efectúan cambios que no son alineados a las predicciones tomadas.

***Etapa II: aceptable.***

Se ha logrado reducir las falencias de la etapa anterior y se han comenzado a formar bases que permitan la toma de decisiones más analíticas y con previa investigación, a fin de representar un mejor papel ante las empresas competidoras y el consumidor. A pesar de que aún no se aplican los principios competitivos en su totalidad se direccionan las acciones buscando lo mejor para la entidad.

***Etapa III: superior.***

En esta etapa la empresa comienza a marcar fuertes rasgos de liderazgo entre sus competidores mediante la innovación. Empieza a dominar los principios de liderazgo y reacciona de manera eficiente a los cambios que se presentan en el entorno.

***Etapa IV: sobresaliente.***

En esta etapa se encuentran las empresas visionarias que buscan nuevas tecnologías o métodos que permitan mejorar su productividad y generalmente sirven como pioneras para las demás empresas de su sector y similares, marcando tendencias que son adaptadas en otras empresas que se encuentran en las etapas inferiores, pues buscan encontrar defectos o desfases para tomar ventaja. En esta etapa, las empresas también son más propensas a compartir sus conocimientos.

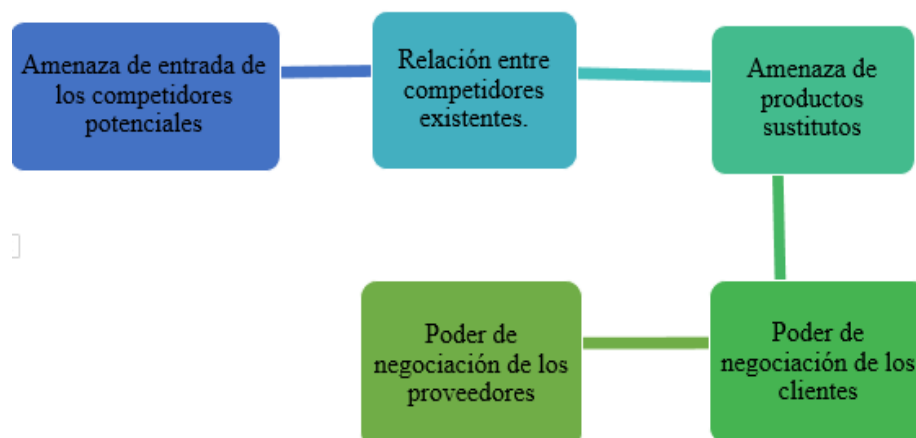
El término competitividad es muy utilizado en los medios empresariales. Políticos y socioeconómicos en general. A ellos se debe la ampliación del marco de referencia de nuestros agentes económicos que han pasado de una actitud auto protectora a un planteamiento más abierto, expansivo y proactivo.

La competitividad tiene incidencia en la formas de plantear y desarrollar cualquier iniciativa de negocios, lo que está provocando obviamente una evolución en el modelo de empresa y empresario. La ventaja comparativa de una empresa estaría en su habilidad, recursos, conocimientos y atributos, ect., de los que dispone dicha empresa, los mismos de los que carecen sus competidores o que estos tienen en menor medida que hace posible la obtención de unos rendimientos superiores a los de aquellos. (Carriel & Delgado, 2017).

### 2.2.2 Teorías de las cinco fuerzas competitivas

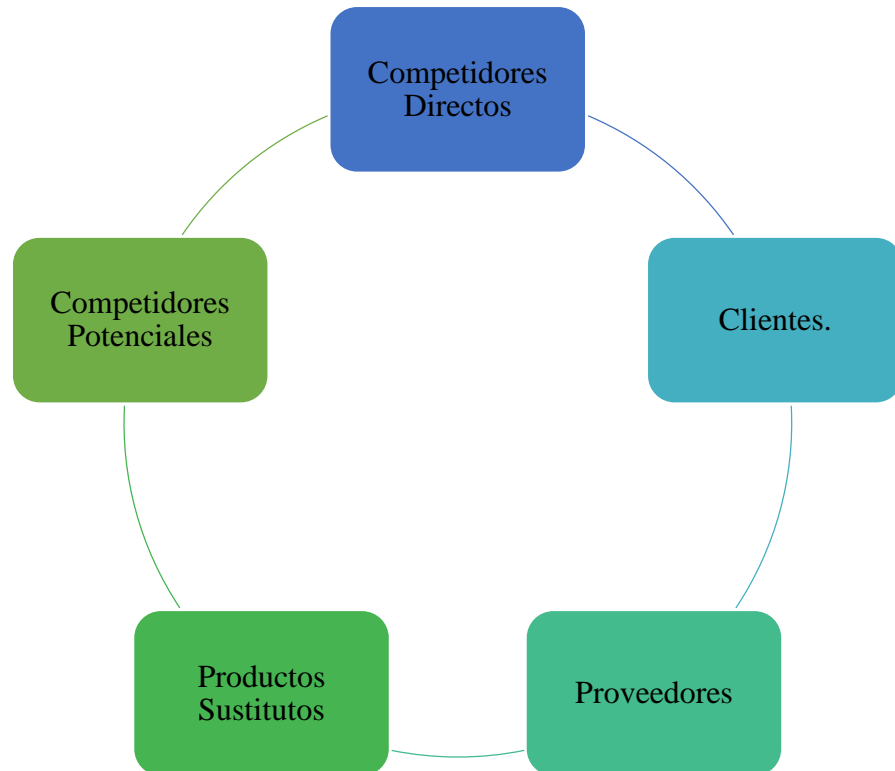
Según lo define Porter el ambiente más relevante es el sector, pues dentro de ella se analizan los aspectos más relevantes de la empresa y se determinan puntos clave que pueden contribuir al desarrollo de estrategias.

Las fuerzas competitivas, según esta teoría, son cinco, de acuerdo a los elementos claves del mercado: competidores directos, clientes, proveedores, productos sustitutos y competidores potenciales.



*Figura 3 Las cinco Fuerzas Competitivas*

*Elaborado por: Los Autores*



*Figura 4 Elementos claves del Mercado*

*Elaborado por: Los Autores*

De los cuales se analizan la siguientes fuerzas:

### ***2.2.2.1 Amenaza de entrada de los competidores potenciales***

Este aspecto está asociado a la parte política y económica del país donde se desarrolla, pues intervienen las barreras de entrada que existan en el sector. Cuando un sector genera muchos beneficios para quienes intervienen en el mismo, atrae la inversión, por lo que hace que la rentabilidad disminuya.

Según Barrera define como la manera o los mecanismos por los cuales, las empresas que logren ingresar a un sector reciben beneficios inferiores a los beneficios que las empresas que tienen mayor tiempo en él. Las barreras mas comunes que puede tener un sector son:

- **Economía de escala.**



Esto se presenta cuando, durante un tiempo determinado, el costo de producir un producto o servicio disminuye debido al aumento del volumen productivo.

- **Curva de experiencia.**

Esto se refiere al conocimiento que tiene una empresa sobre las actividades que se relacionan a proveer un servicio o un producto.

- **Requisitos de capital.**

Esta barrera se refiere a la necesidad de montos elevados de capital para poder desarrollar una actividad.

- **Costos al cambiar de proveedor.**

Esta barrera se presenta al momento en que una empresa cambia de proveedor debido a que le ofertan insumos más económicos.

- **Acceso a insumos.**

Se refiere a la facilidad o dificultad que se tenga para obtener los insumos o materia prima necesaria para el desarrollo del producto o servicio.

- **Acceso a canales de distribución.**

Se refiere a la facilidad que tenga la nueva empresa para ser aceptada en los puntos de venta tradicionales del producto o servicio.

- **Identificación de marca.**

Esta barrera se trata sobre la imagen que genera la empresa frente al consumidor, o a la imagen que tengan los competidores.

- **Diferenciación de producto.**

Se refiere a los puntos clave que hacen que el producto se diferencie de sus competidores, es decir, si se percibe al producto como único.

- **Barreras gubernamentales.**

Este tipo de barreras se refiere a la subvención a ciertos grupos, la existencia de monopolios estatales, restricción de registros sanitarios, etc. (Lombana & Rozas, 2013).

#### ***2.2.2.2 Relación entre competidores existentes.***

La relación entre competidores existentes es uno de los puntos clave de este análisis, pues es la competencia directa que la empresa posee y la que le lleva a tomar acciones concretas, mientras que las demás fuerzas, dependiendo su desarrollo, pueden tomar acciones preventivas o concretas. Los principales factores que influyen en esta fuerza son:

- **Concentración.**

Se debe determinar la cantidad de empresas competidoras en el mercado, si esta fuerza se centra entre dos empresas, un número limitado de empresas o existen múltiples empresas de todo tamaño.

- **Diversidad de competidores.**

Determinar los factores que diferencian a cada competidor, es decir, orígenes, objetivos, costos, tamaño, etc.

- **Costos fijos elevados.**

Conocer el costo productivo de la empresa, a fin de determinar si se deben manejar cifras altas de negocios.

- **Diferenciación entre los productos.**

Son las características que logran que el producto destaque entre sus competidores.

- **Costo de cambio.**

Este punto se refiere a la obtención de costos de cambio más económicos, lo cual genera la lucha interna del sector.

- **Grupos empresariales.**

Esto se presenta cuando las grandes corporaciones absorben a empresas pequeñas que estaban dentro del sector para relanzarlas y obtener mayor participación de mercado.

- **Crecimiento de la demanda.**

Este factor determina el nivel de fuerza de la competitividad entre empresas, si la demanda es alta, la competencia disminuye y viceversa.

- **Carreras de salida.**

La empresa puede tener mayores costos para liquidar la empresa que para mantenerla en el mercado o existe apego efectivo por parte del empresario para lograr su salida del mercado.

- **Equilibrio entre capacidad y producción.**

Este factor presenta cuando existe un desequilibrio entre la capacidad productiva y la producción real de un sector.

- **Efectos de demostración.**

Esta es la necesidad de invertir en mercados importantes como requerimiento para ingresar al resto de mercados.

#### ***2.2.2.3 Amenaza de productos sustitutos***

Se considera producto sustituto a aquellos productos que pueden realizar las mismas funciones que el producto estudiado, pero que no son similares y tiene funciones adicionales.

#### ***2.2.2.4 Poder de negociación de los clientes***

La competitividad de un sector también se ve afectada por la relación de negociación que exista entre el cliente y la empresa que desarrolla el producto estudiado.

#### ***2.2.2.5 Poder de negociación de los proveedores***

La negociación de los proveedores son factores importantes que determinan el posicionamiento de una empresa, pues influyen en factores como la calidad y los costos de producción dependiendo los acuerdos que se logren.

### **2.3 Importancia de los Auxiliares de la Administración Aduanera**

Desde los inicios del hombre, su consiguiente pluralidad, su organización en grupos sociales, hasta la conformación de lo que actualmente se conoce como Estados, sus relaciones comerciales y la rapidez con la que se extendían más allá de sus fronteras, desemboca en la necesidad de entidades cuya finalidad principal sea controlar el intercambio comercial, prohibiendo el paso de determinadas mercancías o cobrando tributos a importaciones o exportaciones. (Cosio, 2007)

Sin embargo, la necesidad propiamente expuesta de intercambiar bienes y servicios nace ante la desigualdad de recursos naturales, las diferencias humanas, principalmente en lo relativo a habilidades, la división y la especialización del trabajo. Es así que surge el comercio, ante el creciente intercambio en los excedentes de bienes básicos por otros que en dicho medio escaseaban.

Con el paso de los años, el perfeccionamiento de la técnica, los avances en los medios de comunicación y transporte beneficiaron en la antigüedad, hasta constituirse en el comercio como lo conocemos en la actualidad.

El intercambio comercial fue incrementándose conforme incrementaban las necesidades de los pueblos, mismos que buscaban mayores y mejores formas de desarrollo económico, tal como se da en nuestros días. De esta forma cuando la zona de intercambio sobrepasó las fronteras nacionales apareció como una necesidad natural el comercio exterior y la necesidad de su regulación a través de diferentes puntos de control ubicados en territorios estratégicos. (Trejo, 2012)

Conforme pasó el tiempo, dicha actividad fue monopolizada por el Estado y posteriormente, su administración fue delegada a un organismo específico. De tal forma, para extraer o introducir distintas mercancías se requería de la automatización de dicha entidad, misma a la que se comenzó a denominar como Aduana. (Cosio, 2007)

Así pues, como el Agente de Aduana surgió y fue adquiriendo gran relevancia como auxiliar del servicio aduanero, además de mantener una plaza de suma importancia dentro de los procesos comerciales, tanto de importación como exportación, sin embargo, conforme el paso de los años, los avances en tecnología y la modernización en los diferentes procesos aduaneros, se han planteado incógnitas tales como la importancia real del Agente de Aduana. Por lo que resulta elemental definir todas las variables de su entorno para poder entender los factores de conectividad y todos los aspectos que intervienen en el mismo.

El presente capítulo resulta relevante ya que en primer plano se debe comprender el marco entorno dentro del cual se da el intercambio comercial, los participantes del mismo y de esa manera determinar el rol que juega la figura del Agente Aduanero y su constante competitividad en el campo del comercio internacional.

## **2.4 Comercio Exterior**

Algunos autores definen al Comercio Exterior como: “La actividad económica que consiste en realizar habitualmente y con propósito de lucro el intercambio de bienes y servicios, poniendo en relación las ofertas de los productos con las necesidades (demanda) de los consumidores y facilitando así la circulación de la riqueza entre los países”

Como se lo pude definir el Comercio Exterior es aquella actividad económica basada en los intercambios de bienes, capitales y servicios que lleva a cabo un determinado país con el resto de países del mundo, regulado por normas nacionales o acuerdos bilaterales.

Según lo menciona Joan Chabert en su libro Manual de Comercio Exterior, “Básicamente, se entiende por comercio exterior, el libre intercambio de mercancías y la recepción – prestación de servicios, realizados entre personas físicas o jurídicas radicadas en países distintos.

Aunque la Convención de Viena, en su artículo primero, restringe la definición del comercio exterior al ámbito exclusivo del intercambio de bienes entre partes de distintos

países, y no a la recepción – prestación de servicios entre ella, en la práctica buena parte de dichos servicios complementan o forman parte del comercio de bienes, utilizándose los mismos medios para la financiación, el cobro y el pago para ambas operativas”. (Chabert, 2012)

En la actualidad, el Comercio Exterior como tal constituye el objetivo práctico de la política comercial, misma que puede orientarse a finalidades proteccionistas, liberales o neoliberales y estadísticas, según el sistema económico aplicable. Sin embargo, en un mundo globalizado, cada vez más competitivo y abierto, el comercio exterior constituye uno de los principales pilares para el desarrollo de un Estado como tal, y puede ser regulado a través de acuerdos o tratados internacionales mediante intercambios bilaterales, regionales o multinacionales.

Los objetivos primordiales son: participar en el nuevo orden mundial denominado “globalización”; garantizar al acceso preferencial y seguir de productos o insumos a los mercados aplicando un Trato Nacional; diversificar las relaciones económicas; armonización de procedimientos y solución pacífica de diferencias; conformación de alianzas estratégicas para promover la transferencia de tecnología; fortalecer la presencia en el exterior y la posición del mercado nacional como centro estratégico de negocios. (Trejo, 2012)

## **2.5 Organismos Nacionales**

Dentro de los Organismos Oficiales consta aquellos entes encargados de reglamentar la actividad comercial dentro de cada país, siempre en función de los regímenes comerciales, así como el grado de libertad tanto a nivel de las relaciones económicas internacionales, en el ámbito cambiario y transacciones exteriores. (Chabert, 2012)

## **2.6 Entidades Financieras**

Dentro de las entidades financieras se encuentran las entidades bancarias, cuyo negocio principal consiste en recibir dinero del público en depósito o bajo cualquier otra modalidad contractual, y en utilizar ese dinero, su propio capital y el que obtenga de otras fuentes de financiamiento en conceder créditos en las diversas modalidades, o aplicarlos a operaciones sujetas a riesgos de mercado.

Dentro del intercambio comercial, y con relevancia vinculada directamente el área aduanera, la importancia de las entidades financieras reside en la función de recaudo del tributo aduanero con la obligación de derivarla a cuentas del Tesoro Público.

Entre las razones principales por las cuales se delegó dicha actividad a las entidades bancarias consta el cuestionamiento a la integridad administrativa aduanera en cuanto al manejo de las cajas fiscales, además de la mejor infraestructura de recaudación con relación a las aduanas, ya que los bancos cuentan con redes de sucursales interconectadas a nivel nacional de esta manera los bancos brindan el servicio de cobranza de los tributos. (Cosío, 2007)

## **2.7 Sujetos Contratantes**

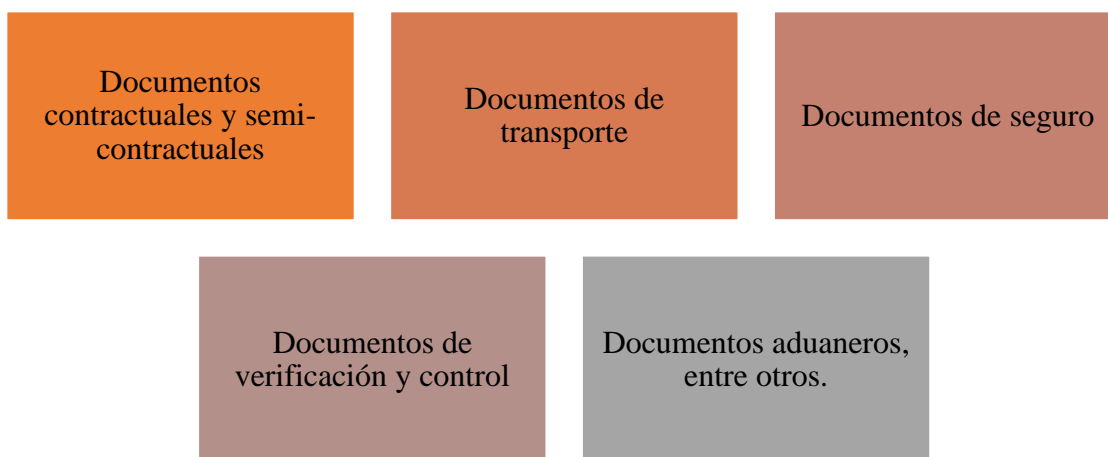
En todo tipo de comercio existen siempre dos partes, un comprador y un vendedor. Sin embargo, en el Comercio Exterior, estas partes son mejor conocidas como importador y exportador.

Al nombre de importador corresponde aquella persona que introduce la mercancía al país donde planea nacionalizarla, transformarla o comercializarla, es decir, cuando dicha mercancía tenga como destino una tercera persona. Por otro lado, el nombre de exportador le corresponde a la persona que lleva a cabo la exportación o la persona por cuenta de quien ésta se hace.

## 2.8 Documentos Comerciales

Como en toda transacción comercial, los documentos requeridos para llevar a cabo dicha transacción juegan un papel de suma relevancia, en este caso, mejor conocidos como documentos comerciales. Los documentos comerciales son de vital importancia para una correcta y justa transacción.

Entre los más importantes se encuentran:



*Figura 5 Documentos Comerciales*

*Elaborado por: Los Autores*

## 2.9 Aduana

Por el término aduana se entiende como la entidad estatal encargada de controlar el tráfico internacional de mercancías, término que involucra todas las operaciones de ingreso y salida de mercancías del territorio de un Estado, generen o no el pago de derechos arancelarios. (Cosio, 2007)

Pedro Vargas Trejo menciona: “La Aduana, instrumento del comercio exterior debe estar regulada por un marco jurídico que la haga más competente, electrónicos y que se consolide su transformación en un ente de facilitación y fomento al comercio exterior, sin olvidar su labor de fiscalización y control de mercancías.” (Trejo, 2012)



El convenio de Kioto en su versión revisada también se manifiesta al respecto, define como aduana: el Servicio Estatal responsable de la aplicación de la legislación aduanera y de la recaudación de los derechos e impuestos y encargado, asimismo, de la aplicación de otras leyes y reglamentos relativos, entre otros, a la importación, exportación, al tránsito y al almacenaje de mercancías.

Por otra parte, Tossi, en su diccionario sobre el Derecho Aduanero dice: la Aduana se trata de la repartición, con la competencia asignada, para ejercer principalmente la función de percibir y fiscalizar la renta pública que emanare de los derechos y tributos que graves las operaciones de importación o exportación, y el control del tráfico internacional de mercancías. (Tossi, Diccionario de Derecho Aduanero, 2012)

Además de esto, en naciones vecinas como en el Estado peruano, cuyas leyes definen a la aduana de la siguiente manera: Es el organismo responsable de la aplicación de la Legislación Aduanera y del control de la recaudación de los derechos de aduana y demás tributos; (...) en lo que le concierne, la legislación sobre comercio exterior, generar la estadística que ese tráfico produce y ejerce las demás funciones que las leyes le encomienda.

El término también designa una parte cualquiera de la administración de aduana, un servicio o una oficina. La ley peruana considera dos definiciones de Aduanas, como organización y como recinto. (Cosio, 2007)

Sin embargo, el concepto de aduana moderna no solo se limita a los aspectos de mejoras informáticas, de automatización, actualización tecnológica o de infraestructura y equipamiento, sino que va más allá, pues debe incluir además elementos de facilitación, de competitividad, de capacitación, constante del personal, despacho inteligente, armonización y simplificación de procedimientos, respeto a los derechos humanos de los usuarios, buena relación con los sectores privados, concesión de ciertas funciones no optativa del agente

aduanal a fin de promover otro tipo de servicios aduaneros integrales, entre otros factores. (Trejo, 2012)

En cuanto a las normas reguladoras ecuatorianas, el Reglamento al Código Orgánico de la Producción e Inversiones, (...) Art. 2 a la Autoridad Aduanera como: el Órgano de la administración pública competente, facilitadora del comercio exterior, para aplicar la legislación aduanera y sus normas complementarias y supletorias, determinador y recaudador de los tributos al comercio exterior y cualquier otro recargo legítimamente establecido para las operaciones de comercio exterior, que ejerce el control y la potestad aduanera, y que presta por sí mismo o mediante concesión los servicios aduaneros contemplados en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. (COPCI, 2010)

De la misma forma, acerca de la Autoridad Aduanera, la legislación ecuatoriana la resalta como el órgano de la administración pública competente, facilitadora el comercio exterior, para aplicar la legislación aduanera y sus normas complementarias y supletorias, determinador y recaudador de los tributos al comercio exterior y cualquier otro recargo lógicamente establecido para las operaciones de comercio exterior, que ejerce el control y la potestad aduanera, y que presta por sí mismo o mediante concesión los servicios aduaneros contemplados en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.

Sin embargo, resulta de vital importancia el resaltar dos aspectos comprendidos dentro de las leyes ecuatorianas y es la participación tanto del Sujeto Activo, como del Sujeto Pasivo. El COPCI los define como:

### **2.9.1 Sujeto Activo**

Sujeto activo de la obligación aduanera es el Estado, por intermedio del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador según lo señala el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, en su capítulo número II, Artículo 111. (COPCI, 2010)

### **2.9.2 Sujeto Pasivo**

Sujeto pasivo de la obligación tributaria aduanera es quien debe satisfacer el respectivo tributo en calidad de contribuyente o responsable según lo señala el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, en su capítulo número II, Artículo 111. (COPCI, 2010)

### **2.10 OCE**

Todas las personas naturales y jurídicas que deseen dedicarse al Comercio Exterior, deberán cumplir con los requisitos exigidos por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) para poder realizar importaciones o exportaciones por primera vez, como Operador de Comercio Exterior. (Cruz, 2015)

### **2.11 OEA**

Es una calificación que se otorgará a los OCE tras un proceso de verificación del cumplimiento de condiciones y requisitos, lo que conllevará a acreditar que las empresas calificadas cuentan con estándares que garantizan la seguridad en sus procesos y operaciones comerciales. (SENAE, 2010)

### **2.12 Despacho Aduanero**

Es el conjunto de trámites a realizar con la finalidad de liberar mercancías de los controles de aduana hacia su destino final, el cual puede ser el extranjero o el mercado local dependiendo si se trata de una exportación o importación respectivamente. (Mondragón, 2015)

### **2.13 Agente de Aduana**

A cerca de los Operadores Económicos Autorizados, Fernando Cosío Jara indica: el Estado comenzó a ceder a los particulares para dotar la función pública de algunas virtudes de la empresa privada. Desde la antigüedad pues comenzaron cediendo el cobro de derechos

a determinados particulares, recién con la consolidación de los Estados Modernos, las aduanas retomaron la administración de dichos fondos.

Sin embargo, cuando en el mundo entra en cuestionamiento la eficiencia del funcionario público, se empieza a desarrollar nuevamente la necesidad de asignarle al sector privado aquellas funciones de la Administración Tributaria que pueden ser mejor desarrolladas por este sector.

Así, el Estado promueve la participación de los Agentes Económicos en la prestación de servicios aduaneros, mediante la delegación de procesos al sector privado, en esta repartición, no se delegan funciones propias de un organismo con poder, como son el ejercicio de la potestad aduanera y de las facultades sancionatorias o de cobranza coactiva, sino que se delegan actividades periféricas como la de receptor el pago de tributos o almacenar mercancías.

Los agentes aduaneros son los que actúen como consignatarios o mandatarios de un determinado importador o exportador, así como los apoderados aduanales, podrán llevar a cabo los trámites relacionados con el despacho de las mercancías de dicho importador o exportador.

Asimismo, los agentes y apoderados aduanales serán responsables legales de los importadores y exportadores, tratándose de las actuaciones que se celebren dentro del recinto fiscal y tratándose de las notificaciones, que en ambos casos deriven del despacho aduanero. (Roy, 2013)

Los agentes de aduana son civil y administrativamente responsables por toda acción u omisión dolosa o culposa que lesione o pueda lesionar los intereses del Fisco o que fuere contraria al mejor servicio del Estado o al que deben prestar a sus comitentes. Responden, asimismo, personalmente de dichas acciones u omisiones cuando ellas fueren imputables a sus socios, apoderados o auxiliares, sin perjuicio de la responsabilidad de éstos y del derecho

a repetir (...) se considerarán empleados públicos para todos los efectos del Código Penal y de las responsabilidades derivadas de las infracciones contempladas en la Ordenanza de Aduanas, o a otras leyes de orden tributario, cuyo cumplimiento y fiscalización corresponda al Servicio de Aduanas. (Aduana, 2010)

A cerca de los Operadores Económicos Autorizados, Fernando Cosío Jara indica: el Estado comenzó a ceder a los particulares para dotar la función pública de algunas virtudes de la empresa privada. Desde la antigüedad pues comenzaron cediendo el cobro de derechos a determinados particulares, recién con la consolidación de los Estados Modernos, las aduanas retomaron la administración de dichos fondos.

Sin embargo, cuando en el mundo entra en cuestionamiento la eficiencia del funcionario público, se empieza a desarrollar nuevamente la necesidad de asignarle al sector privado aquellas funciones de la Administración Tributaria que pueden ser mejor desarrolladas por este sector.

Así, el Estado promueve la participación de los Agentes Económicos en la prestación de servicios aduaneros, mediante la delegación de procesos al sector privado, en esta repartición, no se delegan funciones propias de un organismo con poder, como son el ejercicio de la potestad aduanera y de las facultades sancionatorias o de cobranza coactiva, sino que se delegan actividades periféricas como la de receptor el pago de tributos o almacenar mercancías.

Según lo explican Ferrer & Morán (2015), el papel que desempeñan los agentes de aduanas en el comercio internacional es indudable, por lo tanto son partícipes del intercambio de bienes entre dos o más países o regiones económicas. El dinamismo inherente a la actividad comercial demandó la incorporación de entes intermediarios entre las Aduanas y los particulares.

Ferrer & Morán (2015) afirman que en Venezuela la legislación cataloga a estos intermediarios como agentes de aduanas, entes que sirven de apoyo en todo lo relacionado en materia aduanera.

En el artículo 27 del COPCI (2010), establece que los agentes de aduana son considerados asesores de comercio exterior fedatario de la documentación que recibe y custodia, o auxiliar de la función pública; facilitador y gestor ante el sector público y privado, y cuenta con múltiples funciones como constatar la aplicación de las normas ecuatorianas.

El agente de aduana debe estar capacitado y conocer sobre las leyes y regulaciones que rigen las actividades de comercio exterior, así como tener comprensión y dominio de la técnica y nomenclatura debido a que debe representar a sus clientes, ya sean importadores o exportadores. Entre sus principales funciones se puede mencionar:

1. Revisar la veracidad de los documentos presentados por sus clientes y entidades relacionadas al proceso de comercio exterior
2. Estar presente y vigilar la documentación que se maneje en todo el proceso de comercio exterior conforme la ley Aduanera lo estipula.
3. Brindar asesoría legal aduanera, INCOTERMS, facilidades logísticas y de manera general cumple con los requerimientos de cada cliente.
4. Firmar la declaración aduanera en los casos que establezca el reglamento, estando obligado a facturar por sus servicios de acuerdo a la tabla de honorarios mínimos que serán fijados por la Directora o el Director General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

El agente aduanero tiene la potestad de contratar a cualquier operador logístico que crea conveniente, sin embargo, la responsabilidad de responder ante la SENA por cualquier irregularidad que haya cometido dicho operador recae sobre el agente. Esto puede generar

acciones penales en contra del agente com cómplice o encubridor de los delitos contra la fe pública respecto de los delitos de la falsificación de documentos en general, en cuyo caso no requerirá declaratoria judicial previa civil para el ejercicio de la acción penal, prevista en el artículo 180 del Código de Procedimiento Civil.

Sin embargo, los agentes de aduana tienen el derecho de ser reconocidos según su profesión a nivel nacional, teniendo como principal deber el cumplir con las disposiciones establecidas por el COPCI y salvaguardar el reglamento emitido por la SENA, ambas leyes deben estar siempre presentes al momento de brindar sus servicios a los clientes.

En el COPCI, en el libro V se establece “La Compatibilidad Sistémica y la de Facilitación Aduanera”, donde se promueven mejoras en los procesos aduaneros, capacitaciones a los responsables de cada actividad relacionada a esta actividad, donde los agentes aduaneros cumplen un papel muy importante, pues son facilitadores del Fisco y la empresa privada (importadores y exportadores) además de mantener una constante asesoría y mejoras continuas.

La documentación necesaria para ser agente de aduanas del Ecuador son las siguientes:

### **2.13.1 Persona Natural.**

- Ser ecuatoriano o extranjero residente.
- Cédula de ciudadanía y certificado de votación, según corresponda.
- Título Profesional Universitario o de nivel tecnológico conferido por una universidad o escuela superior politécnica u otras instituciones reconocidas legalmente, refrendado por el CONESUP.
- Acreditar como mínimo cinco años de experiencia en actividades de comercio exterior y operaciones aduaneras en el sector público o privado, mediante hoja de vida con respaldo documental y certificados originales extendidos por la respectiva entidad.

- Declaración Juramentada que certifique:
  - a) Estar en plena capacidad de contratar
  - b) No haber sido destituido de la función pública; y
  - c) No encontrarse incurso en ninguna de las causales de impedimento contempladas en el Reglamento General o la Ley Orgánica de Aduanas y este reglamento.
- Certificación de antecedentes penales expedida por autoridad competente de la Policía Nacional en original.
- Declaración juramentada otorgada ante notario público por la que se deje constancia de no haber sido sentenciado en materia penal aduanera. Esta declaración deberá actualizarse abualmente y será presentada al momento de la renovación de la garantía que afianza las actividades del agente de aduana, caso contrario la garantía no será aceptada por la administración aduanera.
- Certificación o reporte original emitido por un buró de crédito autorizado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, en el que conste el solicitante no es deudor en mora de entidades y organismos del sistema financiero público y, declaración juramentada elevada a escritura pública en la que declare no ser deudor en mora de ninguna institución financiera pública y de haber cumplido con todas sus obligaciones tributarias a la fecha de otorgamiento de la misma.
- Declaraciones de impuesto a la renta de los últimos ejercicios económico, de haber tenido actividad económica en el país; o en su caso, declaración juramentada acerca de ue no se ejerció actividad económica en ese periodo.
- Señalar domicilio tributario, telefono-fax de la oficina matriz.
- Cuenta de correo electrónico.
- Registro único de Contribuyentes RUC actualizado



- Todos los demás requisitos que estén contemplados en la Ley Orgánica de Aduanas, su Reglamento general, y el presente Reglamento.
- Adicional: Presentar el comprobante de pago de la tasa de postulación.

### **2.13.2 Persona Jurídica.**

- Escritura de Constitución de la compañía o empresa, así como sus estatutos sociales vigentes, debidamente inscritos en el Registro Mercantil respectivo. En el caso de compañías, deberán ser del tipo de las sujetas al control de la Superintendencia de Compañías y, contemplar en su objeto social la presentación de servicios de servicios como Agente de Aduanas. La compañía deberá acreditar un capital suscrito y pagado de acuerdo a lo que determine la Ley de Compañías del cual, por lo menos, el 51% deberá ser propiedad de uno o más Agentes de Aduana de manera permanente, mientras la persona jurídica ejerza dicha actividad.
- Nombramiento vigente de (los) representante(s) legales debidamente inscrito(s) en el Registro Mercantil.
- Cédula de ciudadanía y certificado de votación de los socios y representantes legales.
- Certificado de cumplimiento de obligaciones con la Superintendencia de Compañías.
- Certificado de socios emitido por la Superintendencia de compañías en original, si la persona jurídica está sujeta a control y vigilancia de esta entidad.
- Prueba documental de que el(los) representantes(s) legal(es) de la compañía tenga(n) la calidad de Agente de Aduana.
- Certificado o reporte original, emitido por un buró de crédito autorizado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, en el que conste que los representantes legales y socios no son seudores en mora de las entidades u organismos del sistema financiero público; y, declaración juramentada elevada a escritura pública de cada uno de los representantes legales y socios en la que declaren no ser deudores en mora de ninguna

institución financiera pública y de haber cumplido con todas sus obligaciones tributarias a la fecha de otorgamiento de la misma.

- Declaraciones de impuesto a la renta de los últimos ejercicios económico, de haber tenido actividad económica en el país, de la persona jurídica; o, en su caso, declaración juramentada acerca de que no se ejerció actividad económica en ese período.
- Registro Único de Contribuyentes RUC de la compañía actualizada de cada uno de los socios y representantes legales los documentos estipulados en los numerales 5,6 , 7, 8 y 11 de los requisitos para personas naturales.
- Lista del personal que labora en la compañía con número de cédula y número de afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en caso de haberlo.
- Todos los demás requisitos que estén contemplados en la Ley Orgánica de Aduanas, su Reglamento general, y el presente Reglamento.

## **2.14 Autorización para ejercer la actividad de Agente de Aduana**

### **2.14.1 Art. 7 Autorización**

Para obtener la licencia de agente de aduana se deberá cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica de Aduanas, su Reglamento General, así como aprobar los exámenes de suficiencia establecidos para el efecto.

### **2.14.2 Art. 8**

El proceso administrativo para otorgamiento de las licencias de agentes de aduana se iniciará por parte de la Gerencia General de la Corporación Aduanera Ecuatoriana en el mes de enero de cada año de manera obligatoria. Las personas naturales o jurídicas que aspiren a obtener la licencia de agente de aduana, deberán presentar su solicitud cumplimiento los requisitos establecidos, únicamente durante el mes de enero de cada año. No se receptorá ninguna solicitud presentada con posterioridad al mes de enero.

Una vez receptada la solicitud con todos sus documentos adjuntos, si no se encuentra la documentación completa de acuerdo a los requisitos establecidos en el reglamento, deberá considerarse un término de cinco días hábiles para completarla, caso contrario se devolverá y se entenderá como no presentada la petición.

#### **2.14.3 Art. 16 Descalificación**

Si se determina que alguno de los postulantes cometió actos prohibidos o fraudulentos al momento de la rendición del o de los exámenes, quedará descalificado, e impedido de participar en futuros procesos de calificación de agentes de aduana.

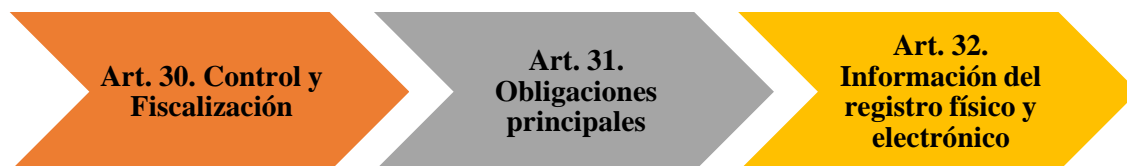
#### **2.14.4 Art. 23 Código de Operación**

La resolución del Gerente General de la Corporación Aduanera Ecuatoriana que conceda la licencia de autorización al Agente de Aduana, dispondrá en el comercio exterior al Agente de Aduana, el cual servirá para el ejercicio de su actividad ante la Corporación Aduanera Ecuatoriana.

#### **2.14.5 Art. 24. Credencial**

Para el ejercicio de la actividad de Agentes de Aduana, las personas naturales o jurídicas deberán obtener una credencial personal e intransferible, que los acredite a desempeñarse como tales.

### **2.15 Obligaciones y Responsabilidades de los Agentes de Aduana**



*Figura 6 Obligaciones y Responsabilidades de los Agentes de Aduana*

*Elaborado por: Los Autores*

### **2.15.1 Art. 30. Control y Fiscalización**

Los Agentes de Aduana, por tener el carácter de fedatarios aduaneros, estarán sujetos al control y vigilancia de la Gerencia de Fiscalización de la Corporación Aduanera Ecuatoriana, la misma que ejercerá la supervisión a sus instalaciones, sus archivos físicos e informáticos y contables de sus actividades aduaneras.

### **2.15.2 Art. 31. Obligaciones principales**

Los Agentes de Aduana deben cumplir las obligaciones que señala la Ley Orgánica de Aduanas, su Reglamento General y otras disposiciones legales vigentes, por lo que deberán:

- a) Realizar sus actividades en forma diligente y prudente.
- b) Presentar las declaraciones aduaneras en la forma y condiciones que establezcan las disposiciones legales nacionales y supranacionales aduaneras vigentes, así como las normas tributarias en materia aduanera.
- c) Llevar un Registro físico y electrónico en el que se detallan cronológicamente los despachos aduaneros efectuados, debiendo conservarlo por el término de 5 años contados a partir de la fecha de aceptación de la declaración aduanera.
- d) Constatar y dar fe de la existencia e identidad del importador o exportador.

### **2.15.3 Art. 32. Información del registro físico y electrónico**

Es obligación del Agente de Aduana conservar copias de las declaraciones aduaneras, sus documentos de acompañamiento, y demás documentación que se sustente el proceso de despacho. El agente de aduana que incumpliere esta disposición, será sancionado conforme señalado en la Codificación de la Ley Orgánica de Aduanas y el Reglamento General. (SENAE, 2010).

## **2.16 Constitución del Ecuador**

La presente investigación se justifica en la sección novena de la Constitución del Ecuador en los artículos 52, 53, y 54 en los cuales se especifica lo siguiente:

**Art. 52.-** Los ciudadanos del Ecuador tienen derecho a que se les brinden productos y/o servicios de calidad con una amplia gama que les permita elegir el que consideren más conveniente para satisfacer sus necesidades. También tienen derecho a recibir información verídica sobre dichos bienes o servicios que desean adquirir y que los mismos cumplan con los estándares de calidad manifestados por la ley. Los ciudadanos tienen derecho a recibir una indemnización o compensación en caso de que sus derechos como consumidores sean vulnerables.

**Art. 53.-** Las empresas, instituciones y organizaciones que brinden bienes o servicios a los ciudadanos ecuatorianos deben tener sistemas que garanticen la calidad de sus productos y la satisfacción de las necesidades del consumidor.

**Art. 54.-** Las personas o empresas que brinden bienes o servicios deberán responder civilmente a la deficiencia en sus bienes o servicios que causen daños o perjuicios a los consumidores, o que no cumplan con lo ofrecido en sus especificaciones o características.

## **2.17 El Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones**

El Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones es uno de las principales leyes de apoyo gubernamental, ya que tiene por objetivo “regular el proceso productivo en las etapas de producción, distribución, intercambio, comercio, consumo, manejo de externalidades e inversiones productivas, orientadas a la realización del buen vivir, por tanto, busca atraer la inversión, fomentar la producción y generar empleo, lo cual dinamizará la economía del país, con énfasis en las micro, pequeñas y medianas empresas” (Asamblea Nacional, 2010).

Es necesario mencionar que esta ley regula tanto a personas naturales como a personas jurídicas y demás asociaciones que realicen alguna actividad productiva, es decir, que transforme recursos en bienes o servicios. La norma considera como sus fines principales, los siguientes:

- Transformación de la Matriz Productivas Democratización de los factores de producción. Fomentar la producción nacional.
- Generación de trabajo de calidad y digno.
- Generar un sistema de innovación y emprendimiento destinado a la construcción de una sociedad de propietarios, productores y emprendedores. Utilizar y disfrutar de bienes y servicios en condiciones de equidad, calidad y armonía con la naturaleza.
- Incentivar y controlar toda forma de inversión privada.
- Regular la inversión productiva en sectores estratégicos de la economía, de acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo.
- Control estatal para evitar el abuso del mercado, existencia de monopolios y oligopolios.
- Mantener una competitividad sistemática que promueva el desarrollo productivo del país.
- Impulsar el desarrollo productivo en zonas de menor desarrollo económico.
- Potenciar la sustitución de importaciones.
- Fomentar y diversificar las exportaciones.
- Promover la economía popular, solidaria y comunitaria.
- Seguir un comercio justo y un mercado transparente.

Cuando se menciona al fomento, promoción y regulación de la inversión productiva, se establecen ciertos beneficios que involucran a las inversiones nuevas. Dichos beneficios no serán aplicables para la inversión de personas que se encuentren domiciliadas en paraísos fiscales (Art. 14). También establece la igualdad de condiciones respecto de la administración, operación, expansión y transferencia de sus inversiones como medida para atraer la inversión extranjera directa al país.

Solamente el Estado puede decidir dar un trato diferente a inversiones nuevas como parte de los incentivos para su fomento. Estas áreas de inversión que serán beneficiadas, deben determinarse en base al Plan Nacional de Inversión como lo estipula el artículo 17 del

COPCI. Está prohibido todo tipo de confiscación, sin embargo, el Estado puede establecer excepciones para expropiar bienes inmuebles en caso de ser necesarios para elaborar planes de desarrollo social, luego de una valoración y pagando una indemnización correspondiente al pago justo de dichos bienes a sus propietarios. Los derechos de los inversionistas son los siguientes:

- Libertad de producción.
- Libre fijación de precios a excepción de los bienes regulados por la Ley.
- Acceso a procedimientos administrativos para evitar la práctica especulativa, de monopolios, oligopolios y competencia desleal.
- Libre transferencia al exterior de ganancias de inversión extranjera registrada.
- Libre remisión de recursos por la liquidación de la empresa en los casos de inversión extranjera.
- Libre venta de acciones, participaciones y derechos de propiedad en inversiones.
- Libre acceso al sistema financiero nacional.

Para el beneficio de los incentivos antes mencionados se tomará en cuenta a los proyectos de inversión que cumplan con los requisitos establecidos por la Secretaría Técnica del Consejo Sectorial, la misma que se convierte en el órgano rector encargado de la aplicación y monitoreo de éstos. Art. 28 (Asamblea Nacional, 2010)

Para determinar el país de origen de los productos se seguirá las normas pertinentes reconocidas a nivel internacional. El Reglamento del Código designará la autoridad competente para la emisión y control de los certificados de origen de los productos nacionales. Esta entidad estará habilitada para certificar también el origen de las mercancías sujetas a operaciones de perfeccionamiento activo, que se produzcan en Zonas económicas de desarrollo especial (ZEDE). Art. 84 y 85 (Asamblea Nacional, 2010).

## **Capítulo III: Análisis de los Resultados**

### **3.1 Enfoque y tipo de investigación**

El trabajo de investigación es de enfoque cualitativo mediante el uso de las entrevistas semi-estructuradas a los Agentes de Aduana de empresas o expertos en comercio exterior, este análisis cualitativo referente a la problemática que se plantea con el propósito de establecer comparaciones y mejorar la calidad y la agilidad en los procesos que realizan los agentes de aduana.

El tipo de investigación que se utilizará para recolectar información será exploratorio, debido a que vamos a recurrir a revisión de bibliografías, así recolectar evidencias y obtener información totalmente actualizada, necesaria para establecer elementos importantes que deben de ser tratados a profundidad mediante la formulación de preguntas semi-estructuradas para la entrevista.

También se detallará el lugar donde se va a realizar la Investigación, se va a realizar una investigación descriptiva basándose en las entrevistas realizadas a los expertos en Comercio o Agentes de Aduana, así mismo describir cada actividad de los procesos que realizan en la nacionalización de las mercancías.

### **3.2 Métodos de Investigación**

#### **3.2.1 Método Deductivo.**

Para la presente investigación se utilizó el método deductivo, ya que se deduce que con el aprovechamiento de los factores de competitividad de los Agentes de Aduana se podrá lograr mejorar los tiempos y agilizar los procesos aduaneros.

### **3.3 Técnicas**

La técnica utilizada para la recopilación de la información está basada en el uso de instrumentos de medición a través de la entrevista con la ayuda de dispositivos móvil con grabadora de voz, cámaras fotográficas para realizar las capturas de fotografías dentro de las



oficinas de los Agentes Aduaneros y obtener respaldo y pruebas de las actividades que realizan los Agentes de aduana para optimizar los tiempos al momento de una importación, permitiendo conocer así los factores de competitividad que diferencian a cada agente aduanero.

### **3.3.1 Entrevista.**

Las entrevistas fueron semi-estructuras, la cual está enfocada en el método cualitativo y se realizaron a cuatro personas expertas en el tema de comercio exterior, con la finalidad de recolectar información directa de parte de los entrevistados que genere conocimiento y aun aporte significativo a esta investigación.

### **3.4 Población y Muestra**

Para el presente trabajo, la población tomada como referencia son los agentes de aduana existentes en Ecuador, actualmente se cuenta con alrededor de unos 300 Agentes Aduaneros, según datos tomados de la SENAE.

La muestra es no aleatoria y a conveniencia por lo que se realizan cuatro entrevistas a expertos del campo para poder recolectar información verídica sobre el tema.

### **3.5 Entrevista**

#### **Ing. Carlos Suarez Agente Afianzado de Aduana**

#### **1. ¿Cuántas capacitaciones al año reciben los Agentes de Aduana en el país? ¿Son suficientes?**

Las capacitaciones que los agentes de aduana recibimos son los que nosotros queramos capacitarnos que pueden ser 2 a 4 que son por iniciativa propia de los agentes de aduana dependiendo de cuanto quiera crecer cada agente de aduana como profesional como un valor agregado que ayuda a los agentes de aduana a dominar los casos de importaciones y mejora su competitividad al de otros agentes de aduana.

**2. ¿Podría establecer algún porcentaje de importadores o exportadores que participan activamente en los trámites aduaneros?**

Normalmente los importadores utilizan los servicios de los agentes de aduana, pero los exportadores no ellos mismo realizan sus exportaciones son poco los exportadores que utilizan los servicios de un agente de aduana.

**3. ¿Qué hace que un agente de aduana sea más competitivo que otro y cuáles son los factores inciden?**

En la actualidad dentro de que tiene que ver la globalización es estar bien preparado eso lo diferencia de otro, por ejemplo, un agente de aduana que domine las áreas de nacionalización que tenga que ver un régimen común o algún régimen especial eso la diferencia entre los agentes de aduana que puedan dominar todos los temas de o áreas de importaciones.

**4. ¿De qué manera la competitividad de los agentes de aduna en los procesos aduaneros mejoran la actividad productiva de un país?**

A mi conocimiento ningún agente de aduana ayuda en la productividad del país porque en las empresas no lo toman en cuenta como para que sea factor externo importante que ayude a la productividad, es más ningún agente de aduana es asesor de ninguna empresa referente a este tema, en nuestro país no se da estos casos las empresas por sus propios riesgos importan es decir que no utilizan a un agente de aduana para decidir que importar si no para realizar los documentos de nacionalización.

**5. ¿Considera que tanto en el área tecnológica, operacional y administrativa, la SENA E se encuentra enfocada o centralizada en Guayaquil?**

Como es de conocimiento general Guayaquil es el puerto principal de Ecuador es más aquí llega la gran mayoría de mercancías casi el 80% de las mercancías de importaciones llegan a este puerto.

**6. ¿Cree usted que la cantidad de agentes de aduana disponibles en el país para la realización de los procesos de importación o exportación son suficientes?**

Si son suficientes, es más, hay una gran cantidad de agentes de aduana, la cantidad apropiada de agentes de aduana debería de ser de unos 200 agentes de aduana. Ya que hay algunos agentes de aduana que obtienen la licencia solo por necesidad de una plaza de trabajo.

**7. ¿Cuál es el tiempo estimado al momento de la nacionalización de mercancías?**

Depende del aforo, primero se transmite por la página de SENAE los documentos para la nacionalización de las mercancías, el importador debe pagar la liquidación de aduana luego se Aduana les impone el tipo de aforo a realizar, y también depende de la disponibilidad y tiempo del almacén. Normalmente se demora de dos a tres días.

**Ing. Juan Sarango Agente Afianzado de Aduana**

**1. ¿Cuántas capacitaciones al año reciben los Agentes de Aduana en el país? ¿Son suficientes?**

Las capacitaciones la ley los obliga a los agentes de aduana que cumplan con las horas establecidas que son 48 horas anuales y es más el agente de aduana puede hacer más horas. Por ejemplo, nosotros hacemos unas 300 horas de capacitaciones al año, cada mes que se abre un curso nosotros lo tomamos.

**2. ¿Podría establecer algún porcentaje de importadores o exportadores que participan activamente en los trámites aduaneros?**

Importadores muy pocos en mi opinión puede ser un 2% o 3%, pero en cambio los exportadores si realizan sus propios tramites alrededor del 70% de los exportadores participan activamente en los trámites aduaneros.

**3. ¿Qué hace que un agente de aduana sea más competitivo que otro y cuáles son los factores inciden?**

El perfil del agente de aduana, por ejemplo, si el agente de aduana tiene un perfil bajo pues la aduana lo tendrá en cuenta al momento de designar el aforo normalmente a los agentes de aduna con perfil bajo se les asigna aforos físicos, pero no solo depende del perfil del agente de aduana también del importador. También de la eficacia del agente de aduana en de que su cliente quede satisfecho con su servicio.

**4. ¿De qué manera la competitividad de los agentes de aduna en los procesos aduaneros mejoran la actividad productiva de un país?**

La eficacia, la rapidez de que el agente de aduana tenga para realizar los trámites aduaneros.

**5. ¿Considera que tanto en el área tecnológica, operacional y administrativa, el SENA se encuentra enfocada o centralizada en Guayaquil?**

Bueno toda la vida ha sido así, en Guayaquil se encuentra la gerencia general, pero igual cada distrito utiliza los mismos sistemas. Cada uno tiene los mismos sistemas los mismos procesos.

**6. ¿Cree usted que la cantidad de agentes de aduana disponibles en el país para la realización de los procesos de nacionalización o exportación son suficientes?**

Antes había un exceso de agente de aduana. En la actualidad hay una cantidad de 200 a 300 agentes de aduana que es una cantidad apropiada de agentes de aduana. Algunos de los agentes de aduana de los años pasados fueron sancionados por no cumplir con los requisitos es ese el motivo de la actual cantidad de agentes de aduana. Pero anualmente salen más agentes de aduana y así mismo la ley pide más requisitos y más méritos a cumplir.

**7. ¿Cuál es el tiempo estimado al momento de la nacionalización de mercancías?**

Eso depende del canal de aforo si es automático pues en el mismo día puede salir, pero si es otro tipo de aforo pues demora de 3 a 4 días además depende también de los almacenes temporales de que si ellos tienen disponibilidad o tiempo en sus almacenes.

**Ing. Stefania Albarracín Agente Afianzado de Aduana****1. ¿Cuántas capacitaciones al año reciben los Agentes de Aduana en el país? ¿Son suficientes?**

La credencial de aduana dura cinco años durante los cinco años tiene que cumplir con 360 horas de capacitación que al año serían con 48 horas, pero normalmente ya depende de cada agente porque puede de ser que un agente quiera hacer las 360 en un solo año y cuando vaya a sacar su credencial solo tiene que presentar toda su documentación con todas las horas de capacitación cumplidas. Si el agente de aduna no cumple con estas capacitaciones tendrá que dar un examen de mérito en el cual le toman todo el COPCI. Considero que está muy bien que los agentes de aduana tengan estas capacitaciones y las horas que les imponen también son suficientes.

**2. ¿Podría establecer algún porcentaje de importadores o exportadores que participan activamente en los trámites aduaneros?**

La mayoría de nuestros clientes importan se podría decir que el 70% y el resto son exportaciones. Normalmente los agentes de aduana brindan sus servicios a importadores debido a que los exportadores realizan sus propios trámites.

**3. ¿Qué hace que un agente de aduana sea más competitivo que otro y cuáles son los factores inciden?**

La agilidad que cada agente tenga para sacar la mercancía de aduana con esto tiene que tener los conocimientos para poder tramitarlo tiene que darle toda la asesoría completa y necesaria al importador, depende de que, si la carga tenga alguna restricción, sea de permiso o licencia todo esto debe hacerse anticipado al trámite. Todo esto debe de conocer el agente de aduana para solucionarlo antes de que la mercancía llegue a destino.

**4. ¿De qué manera la competitividad de los agentes de aduna en los procesos aduaneros mejoran la actividad productiva de un país?**

El agente de aduana siempre de estar actualizado, tiene que tener todos los conocimientos necesarios para poderle informar al importador que problemas pueden surgir por los diferentes procesos de nacionalización.

**5. ¿Considera que tanto en el área tecnológica, operacional y administrativa, el SENA E se encuentra enfocada o centralizada en Guayaquil?**

No, pienso que no solo en Guayaquil porque en Ecuador tenemos varios distritos como en Esmeraldas, Manta, Machala. Cada uno tiene los mismos sistemas los mismos procesos, por ejemplo, todos estos distritos utilizan ECUAPASS.

**6. ¿Cree usted que la cantidad de agentes de aduana disponibles en el país para la realización de los procesos de nacionalización o exportación son suficientes?**

Si, son suficientes antes había una cantidad mayor de agentes de aduana sin embargo ha habido controles mejor de agentes de aduana, los cuales fueron medidos en conocimiento y otros requisitos que es lo que establece la aduana. En la actualidad hay una cantidad de alrededor de 300 agentes de aduana.

**7. ¿Cuál es el tiempo estimado al momento de la nacionalización de mercancías?**

El tiempo estimado es de acuerdo al canal de aforo que tenga la carga, tenemos automático, documental y físico. Automático: paga la liquidación y automáticamente se puede sacar la carga. Documental: es la revisión de los documentos que hemos subido al sistema que el aduanero tiene que revisar si no tiene observación se da el permiso para la salida de mercancía, pero si los documentos tienen algo que corregir se debe esperar hasta la aprobación de los documentos y estos lleva de dos a tres días.

**Ing. Comercio Exterior César Gonzabay**

**1. ¿Cuántas capacitaciones al año reciben los Agentes de Aduana en el país? ¿Son suficientes?**

La credencial de aduana dura cinco años la cual consiste 360 horas de capacitación al año, aunque depende de cada agente aduanero porque ellos pueden también tomar cursos adicionales por cuenta propia, cuando vaya a sacar su credencial solo tiene que presentar toda su documentación con todas las horas de capacitación cumplidas. Si el agente de aduana no cumple con estas capacitaciones tendrá que dar un examen de mérito.

**2. ¿Podría establecer algún porcentaje de importadores o exportadores que participan activamente en los trámites aduaneros?**

La mayoría de los Agentes de aduana sólo se dedican a los trámites de importación; los exportadores normalmente se ocupan de sus propios trámites se podría decir que el 70% de exportadores participan activamente en los trámites aduaneros. Mientras que los importadores sólo un 20% participa activamente en los trámites aduaneros.

**3. ¿Qué hace que un agente de aduana sea más competitivo que otro y cuáles son los factores inciden?**

Lo que hace que un agente de aduana sea más competitivo que otro es la agilidad con la que realizan los trámites aduaneros. Tener todos los papeles listos antes que una mercancía llegue a destino agiliza todos los trámites. Cuando un agente tiene todos los conocimientos necesarios ellos pueden desaduanizar las mercancías en menos tiempo.

**4. ¿De qué manera la competitividad de los agentes de aduana en los procesos aduaneros mejoran la actividad productiva de un país?**

El agente de aduana debe de estar constantemente en capacitación para actualizar sus conocimientos y estar al día con los nuevos boletines que genera la aduana. Un agente de aduana con gran conocimiento en el área de importaciones puede hacer que estos procesos mejoren o sean más eficaces.

**5. ¿Considera que tanto en el área tecnológica, operacional y administrativa, la SENAE se encuentra enfocada o centralizada en Guayaquil?**

Pues la mayor parte de importaciones llegan al puerto principal que en este caso es Guayaquil, por este motivo puede ser que la SENAE se enfoque en Guayaquil. Pero en mi opinión la SENAE brinda la misma atención para todos los puertos.

**6. ¿Cree usted que la cantidad de agentes de aduana disponibles en el país para la realización de los procesos de nacionalización o exportación son suficientes?**

Si, en la actualidad hay una cantidad de alrededor de 250 a 300 agentes de aduana. Que, por ahora es suficiente, pero al año más agentes de aduana sacan nuevas credenciales. Aunque este número actual de agente de aduana es prudencial aún se necesitara más agentes de aduana para que los trámites se agilicen.

**7. ¿Cuál es el tiempo estimado al momento de la nacionalización de mercancías?**

El tiempo de estos trámites lleva de dos a tres días normalmente. El tiempo siempre va depender del canal de aforo que se le designe a la mercancía; digamos si es aforo automático la mercancía podrá salir cuando el importador pague a aduana y todos los papeles hayan sido entregados, si el aforo es documental o físico esto dependerá de la disponibilidad de los operadores aduaneros para que la mercancía sea desaduanada.

### **3.6 Análisis de la Entrevista**

Se pudo adquirir una noción más amplia sobre los tiempos en los tramites de nacionalización de las mercancías que realizan los agentes aduaneros, es más se tuvo la oportunidad de estar con los agentes de aduana en su lugar de trabajo y así visualizar las diferentes problemáticas que se le presentan en cada uno de los procesos de nacionalización. En las entrevistas realizadas a los profesionales se pudo obtener información relevante en cuanto al tema, como el tiempo que se dura en sacar la mercancía de aduana un agente de aduana que todo depende del canal de aforo, pero si un agente de aduana tiene los conocimientos necesarios puede reducir tiempos hasta un máximo de dos días. También se pudo obtener conocimiento de cuáles son los factores que inciden de que un agente aduanero



sea más competitivo que otro, la mayoría de los entrevistados concuerdan de que ser rápidos, eficaces y tener conocimientos de todos los temas concernientes hacen que el cliente se sienta satisfecho del servicio que se les ha brindado y que ellos gracias a estos clientes que se han ido con un buen servicio los recomienden a otros clientes y así poder obtener prestigio y crecer profesionalmente

### 3.7 Validación de la Hipótesis

*Tabla 2 Validación de Hipótesis*

<b>Objetivos</b>	<b>Variables</b>	<b>Validación de Hipótesis</b>
<b>Analizar los factores de competitividad de los agentes de aduanas de y su productividad en el Comercio Exterior en el Ecuador</b>	Factores de competitividad Optimización de Procesos Optimización de tiempo	Como se puede observar en los resultados de las entrevistas, los expertos en el área concuerdan que uno de los factores de competitividad más importantes de los agentes de aduana es el tiempo.
<b>Diferenciar las principales falencias en los procesos aduaneros gestionados por los agentes aduaneros al momento de nacionalizar las mercancías.</b>		Es de mucha importancia que los agentes de aduana tengan un conocimiento extenso sobre el área de importaciones. Ya que con anterioridad existían agentes de aduana con

---

poco conocimiento que lo único que hacían era retrasar los procesos de desaduanización. Por la tardanza al momento de subir los papeles requeridos por el sistema.

**Distinguir las empresas de Agentes de aduana que realizan actualización de conocimientos a sus trabajadores para mayor competitividad y productividad en el Comercio Exterior en Ecuador.**

Para que los agentes obtengan su credencial ellos deben hacer un curso el cual lo da la SENAE, pero hay muchas empresas que prefieren que sus agentes de aduana puedan asistir a otras capacitaciones durante el año debido a que la aduana siempre está en constante actualización.

**Determinar la importancia de agilizar los procesos que realizan los agentes aduaneros en**

De acuerdo con la pregunta 4 de la entrevista la importancia de agilizar los procesos aduaneros o

---

---

**los factores de  
competitividad.**

de que los agentes de  
aduana sean más ágiles en  
sus procesos de  
desaduanización es  
importante ya que los  
clientes estarán satisfechos  
de un buen servicio y aún  
mejor si las mercancías  
son desaduanizadas con  
rapidez en los almacenes  
temporales habrá  
disponibilidad de espacio  
y los importadores no  
tendrán que pagar valores  
extras a los almacenes.

**Descubrir los factores de  
competitividad para el  
éxito en los agentes de  
aduana.**

Según la pregunta 3, los  
factores que inciden a que  
un agente de aduana sea  
más competitivo que otro  
son el tiempo en que  
tardan en hacer los  
trámites necesarios para  
sacar las mercancías de  
aduana, también los

---

---

conocimientos sobre el  
área dependiendo de todo  
lo sus experiencias ellos  
sabrán cómo manejar cada  
caso de importación como  
los papeles necesarios para  
los procesos de  
desaduanización hasta que  
saber en qué régimen llega  
la mercancía.

---

*Elaborado por: Los Autores*

## **Capítulo IV: Propuesta**

### **4.1 Tema**

Diseño de un Plan de Capacitación para la Mejora de la Competitividad de los Agentes  
Aduaneros en el Ecuador

### **4.2 Justificación**

El comercio exterior ecuatoriano ha sufrido cambios en los últimos años debido a los diversos enfoques que han presentado los planes gubernamentales como son las salvaguardias arancelarias, aumento de medidas de control para el ingreso de mercadería, incentivo a las exportaciones, incremento de la oferta exportable del país, aumento de mercados destino para productos ecuatorianos, tasa aduanera para las importaciones entre otros cambios, han logrado que la dinámica del país presenten constantes cambios.

Los agentes de aduana deben estar actualizados en todo momento ya que con los cambios que se presentan constantemente en el comercio exterior en el país al momento de realizar los trámites aduaneros correspondientes también van a tener modificaciones ya sea en los precios, restricciones, tasas, entre otros.

Es por esta razón que, la competitividad entre agentes aduaneros está en el punto más alto, pues empiezan aparecer clientes que necesitan de la ayuda de un experto ya que se encuentran desorientados en el sistema aduanero en el país, aquí es donde los agentes brindan asesorías o en otros casos que los agentes que les ayuden a obtener las mayores ventajas posibles.

## **4.3 Objetivos**

### **4.3.1 Objetivo general**

Diseñar un programa de capacitaciones de actualización de conocimientos con la finalidad de mejorar la competitividad de los agentes aduaneros aplicando el uso de herramientas tecnológicas de punta.

### **4.3.2 Objetivos específicos**

- Determinar los beneficios del programa de capacitaciones de actualización de conocimientos para mejorar la competitividad de los agentes aduaneros
- Analizar las causas de la tardanza en las actividades que realizan los agentes al momento de desaduanizar las mercancías.
- Identificar los puntos clave que inciden en la competitividad de los agentes de aduana.

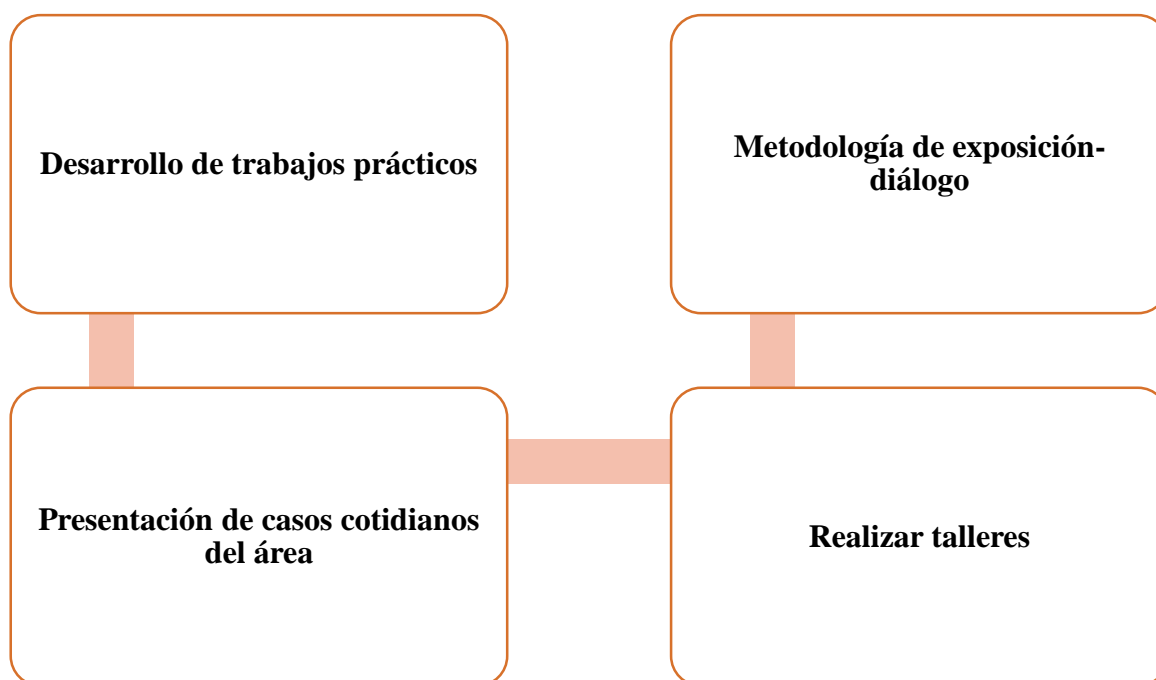
## **4.4 Fundamentación de la Propuesta**

De acuerdo a los datos arrojados por la investigación y los datos cualitativos en el análisis se evidencia la problemática que obtienen los agentes aduaneros al momento de desaduanizar la mercancía en algunos casos se da que no tienen listos los documentos al momento de la llegada de las mercancías, por otra parte así los agentes tengan todos los documentos previo a la llegada de la mercancía en el lugar de destino, el factor tiempo que existe en los almacenes temporales que produce tardanza para desaduanizar las mercancías debido a la disponibilidad de espacio y tiempo.

El diseño del plan estratégico consiste en realizar capacitaciones para los agentes aduaneros para contribuir en la actualización de conocimientos para optimizar costos y tiempo. Realizando una evaluación previa y determinando las falencias en los procesos actuales, así como, mejorar la interacción del personal con los clientes para brindar un servicio de atención personalizado que se adapte a las necesidades de cada cliente.

#### 4.5 Actividades a Desarrollar

Entre las actividades a desarrollar se encuentran las siguientes:



*Figura 7 Presupuesto del Plan Estratégico de Mejora de Competitividad de los Agentes de Aduana*

*Elaborado por: Los Autores*

Las actividades que se pueden observar en el gráfico anterior, son de importancia ya que con estas actividades se logrará llegar a cabo un excelente proceso en cada una de las etapas del plan de mejora para los agentes de aduana tales como: desarrollo de trabajos prácticos, presentación de casos cotidianos de área de importaciones, realizar talleres y la metodología de la exposición- diálogo sin estas etapas el Plan estratégico de mejora mediante capacitaciones a los agentes aduana no se podría obtener los cambios necesarios para la problemática, ya que por ende no se podrá optimizar los conocimientos de los agentes de aduana ni tampoco los tiempos y procesos. Cada etapa tiene diferentes funciones primordiales en donde los capacitadores deben estar pendientes de todas las actividades ya

actualizaciones de la aduana, para que los agentes de aduana puedan estar actualizados y puedan ser más competitivos así optimizando tiempos.

Las actividades que se presentan en la tabla a continuación, son los temas a tratar en las capacitaciones:

*Tabla 3 Temas de capacitación a los Agentes Aduaneros*

<b>Actividad</b>	<b>Desarrollo</b>
<b>Capacitaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer el conocimiento de los funcionarios en la aplicación efectiva de la normativa</li> <li>• Gestionar mejoras en la aplicación efectiva de la normativa</li> <li>• Retroalimentación interna sobre la aplicación efectiva de la normativa</li> <li>• Fortalecer el seguimiento de la ejecución presupuestaria, adquisición de bienes y pago a proveedores de manera eficiente</li> <li>• Fortalecer el seguimiento en la atención de sumarios y reclamos, resultados de patrocinos judicial</li> <li>• Revisar periódicamente los distintos procesos durante todas las etapas de nacionalización de mercancías, desde que arriba el medio de transporte hasta que la carga tiene salida autorizada del depósito temporal</li> </ul>

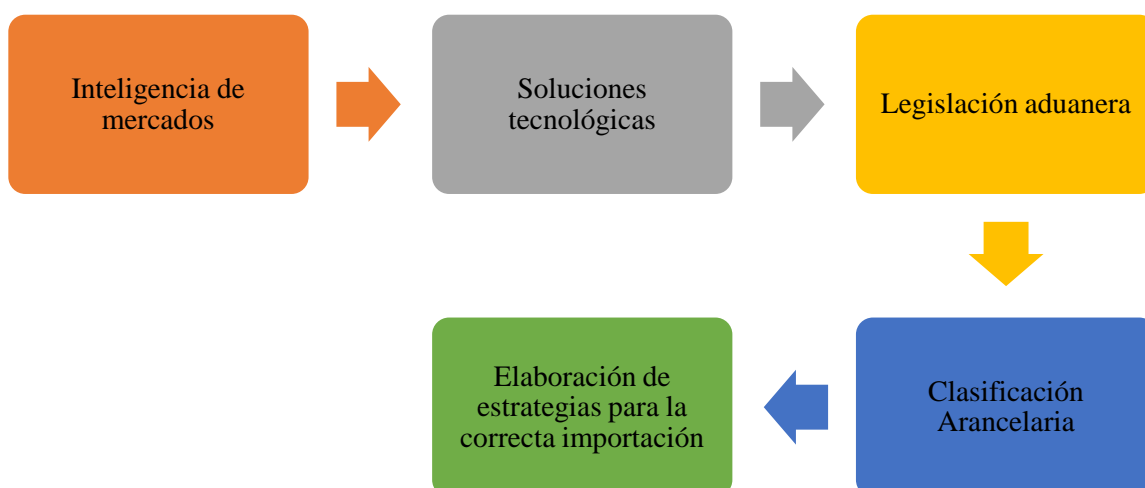


- 
- Identificar procesos que tengan retraso en el procesamiento de la carga
  - Medir y controlar los tiempos de gestión de aduana
  - Aplicar de manera efectiva de la normativa, identificando mejores prácticas y simplificación de procesos
  - Fortalecer criterio jurídico de acuerdo a los lineamientos de la Dirección Nacional Jurídica.
- 

*Elaborado por: Los Autores*

La capacitación continua de agentes es pilar fundamental para mejorar el sistema aduanero y agilizar el flujo comercial.

Por otra parte, en la siguiente capacitación se desarrollarán las siguientes actividades:



*Figura 8 Actividades de las Capacitaciones*

*Elaborado por: Los Autores*

**Inteligencia de Mercados**

En la actualidad del Comercio Exterior está muy tecnificado y es imprescindible contar con herramientas de gestión que nos permita mejorar nuestros niveles competitivos, por lo que es muy importante contar con información detallada de los mercados para tomar decisiones correctas en cuanto a los objetivos estratégicos, busca de proveedores, apertura de mercados, aprovechar las oportunidades que estos mercados ofrecen, conocer gustos de consumidores y lograr subir nuestros niveles competitivos en esta era de competencia mundial.

Para importaciones y exportaciones, existen muchas claves para ser exitoso en este mercado y una de ellas es contar con soluciones tecnológicas de información, donde se puede conocer las empresas que importan y exportan determinados productos, se puede conocer el volumen total del mercado, las actividades y precios de cada operación, entre otros datos sumamente importantes para la toma de decisiones.

### **Soluciones tecnológicas para importadores que cumplen estándares de ECUAPASS**

El uso de tecnologías es muy importante en las gestiones de Comercio Exterior, que permite optimizar costos, tiempos y mejorar la productividad, es por esta razón que es de vital importancia contar con herramientas tecnológicas que permiten fácilmente presupuestar, costear pagos aduaneros, clasificar mercancías y, sobre todo, contar con información actualizada y oportuna.

Mediante estas herramientas el agente aduanero puede proveer información rápidamente al importador que le permita saber exactamente cuánto debe pagar por impuestos aduaneros, de esta manera el importador está listo para pagar y al momento que la mercancía llegue tener todos los documentos listos.

### **Legislación aduanera**

La legislación aduanera resulta de vital importancia tanto en el comercio nacional como internacional, ya que constituye el conjunto de normas legales y reglamentos que

determinan el régimen fiscal al cual han de someterse los importadores, exportadores, quienes realizan operaciones con mercancías a través de las fronteras del país, por las vías marítimas, aéreas, terrestres o postales.

Es importante estudiar las últimas reformas legales, reglamentarias, y demás disposiciones administrativas relativas a los Agentes de Aduana. Así también, conocer los principios fundamentales del Derecho Tributario Aduanero para la correcta aplicación en la práctica relacionada con el comercio exterior y las operaciones aduaneras.

### **Clasificación arancelaria**

La clasificación arancelaria constituye el elemento primordial en el comercio internacional. Las fracciones arancelarias son las que definen las mercancías y el impuesto aplicable a la misma dentro de la Sub-partida correspondiente, y estará formada por un código de 8 dígitos. El sistema arancelario cambia constantemente por diversas decisiones nacionales e internacionales, y debe estar soportado por las Normas Explicativas, nacionales y toda la Base que conforma el Régimen Legal de las importaciones.

### **4.7 Presupuesto**

El presupuesto de la propuesta es importante para el desarrollo de las capacitaciones debido a que es el cálculo anticipado del coste ya sea de una obra o servicio para un determinado periodo de tiempo. El cual necesitamos para alcanzar una serie de objetos y contribuir con el cumplimiento de la propuesta.

Para el desarrollo de la propuesta se han desglosado varios valores monetarios en los cuales están desarrollados desde la obtención del espacio físico para las capacitaciones hasta contratación de los especialistas en la materia. Estos valores monetarios sirven para la futura implementación del diseño del plan de capacitación para la mejora de la competitividad de los Agentes de aduana, la cual se detalla a continuación:

*Tabla 4 Presupuesto del Plan Estratégico de Mejora de Competitividad de los Agentes de Aduana*

<b>Cantidad</b>	<b>Rubros</b>	<b>Cantidad Unitaria</b>	<b>Cantidad Total</b>
<b>3</b>	Expertos en el área (Capacitadores para Agentes de Aduana)	1,200.00	3,600.00
<b>1</b>	Adquisición de oficina para brindar las asesorías	5,000.00	5,000.00
<b>1</b>	Adquisición de un sistema informático	1,450.00	1,450.00
<b>1</b>	Capacitación al personal para el uso del sistema informático	800,00	800,00
	Varios en el desarrollo de la Propuesta	250,00	250,00
	<b>Gasto Total</b>		<b>11,100.00</b>

*Elaborado por: Los Autores*

## Conclusión

Una vez concluido el trabajo de investigación enfocado en los factores de competitividad de los agentes aduaneros se pudo determinar mediante los instrumentos utilizados, que los agentes aduaneros juegan un papel importante en el comercio internacional porque contribuyen como asesores técnicos en temas relacionados con la documentación previa, regímenes de importación, asesoría legal y demás aspectos que los empresarios suelen desconocer al momento de importar mercancías, en el país es importante implementar un plan de capacitaciones de actualización de conocimientos debido a que constantemente en el país y en el mundo se realiza cambios constantes ya sea tasas, aranceles, restricciones, entre otros, por lo que expertos en esta área deben tener total conocimiento de esto, para realizar correctamente su trabajo y sean competitivos, en el Ecuador la empresa que cuenta con mayor cantidad de trámites de agentes de aduana es Torres y Torres, es una empresa líder ya que constantemente realiza capacitaciones a sus trabajadores para así ser competitivos y brindar un servicio ágil que busca contribuir a la rentabilidad de sus clientes. De acuerdo a los resultados se concluye que los agentes de aduana deben buscar por sus medios ser competitivos ya sea que ellos se capaciten por cuenta propia y estén empapados de información actual de lo que sucede en el país y en el mundo ya que de esto también dependerá sus trámites aduaneros, por esta razón si se maneja un plan de capacitaciones dirigidos a los agentes aduaneros para que se mantengan actualizados en conocimientos y sean competitivos.

### **Recomendación**

Se recomienda analizar los procesos aduaneros actuales con respecto a los cambios que se dio hace poco en nuestro país, que fue la tasa de USD 0,10 que se fijó a todos los productos de importaciones, este es uno de los cambios que constantemente se da en el país y que afecta a los importadores, estos empresarios no tienen el suficiente al importar es por ellos que contratan a los expertos y es ahí donde ellos evalúan si los agentes aduaneros que contrataron son o no competitivos y si tienen el total conocimiento de los cambios que se da en el país. En cuanto a los agentes aduaneros se recomienda utilizar tecnología de punta al momento de realizar sus trámites y así optimizar tiempo, ya que no es necesario estar presente en un lugar y otro, sino enviar rápidamente la información que se necesita a través de medios digitales que hoy en día es de gran ayuda, claro que hasta donde ellos puedan debido a que así tengan todo listo al momento de desaduanizar las mercancías depende del canal de aforo que se proceda, por ejemplo en aforo automático no se tarda más de un día, en aforo documental el promedio es dos días y en aforo físico el tiempo estimado es de tres días, en cuanto a esto ya no depende de los expertos sino netamente de la Aduana.

## Referencias

- Alpander, G. G. (2009). *Planeación estratégica aplicada a los recursos humanos*. Bogotá: Editorial Norma.
- Carriel, J. N., & Delgado, M. E. (01 de 2017). La competitividad de los operadores logísticos y su incidencia en la productividad del comercio exterior. 16. Guayaquil, Ecuador.
- Chabert, J. (2012). *Manual de Comercio Exterior*. Barcelona, España: Editorial Gestión.
- COPCI. (2010). *Ministerio de Industrias y Productividad*. Corporación de Estudios y Publicaciones .
- Cosio, F. (2007). Manual de del Derecho Aduanero. En F. C. Jara, *Manual de Comercio Exterior*. Lima, Perú: Editorial Rodhas.
- Ferrer, A., & Morán, J. (2015). Control estratégico de los agentes de aduanas del estado Zulia (Venezuela). *Revista Venezolana de Gerencia*, 137.
- Harris, J. (1986). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial Limusa.
- Lombana, J., & Rozas, S. (2013). Marco analítico a la competitividad. En *Pensamiento y Gestión N° 26* (pág. 15).
- Nacional, A. (2010). Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. (R. O. 351., Recopilador) Quito.
- Nieto, E. (10 de 06 de 2011). *Gesteopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-competitividad-yestrategias-competitivas/>
- SENAE. (2010). *Servicio Nacional de la Aduana del Ecuador*. Obtenido de Servicio Nacional de la Aduana del Ecuador: Servicio Nacional de la Aduana del Ecuador

- Barahona J, G. R. (2003). *Aduanas competitividad y normativa centroamericana* (1 ed.). Sab José: EUNED. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl>
- Carriel, J. N., & Delgado, M. E. (01 de 2017). La competitividad de los operadores logísticos y su incidencia en la productividad del comercio exterior. 16. Guayaquil, Ecuador.
- Chabert, J. (2012). *Manual de Comercio Exterior*. Barcelona, España: Editorial Gestión.
- COPCI. (2010). *Ministerio de Industrias y Productividad*. Corporación de Estudios y Publicaciones .
- Cosio, F. (2007). Manual de del Derecho Aduanero. En F. C. Jara, *Manual de Comercio Exterior*. Lima, Perú: Editorial Rodhas.
- SENAE. (2010). *Servicio Nacional de la Aduana del Ecuador*. Obtenido de Servicio Nacional de la Aduana del Ecuador: Servicio Nacional de la Aduana del Ecuador
- SICE. (2017). Obtenido de Sistema de información sobre Comercio Exterior:  
[http://www.sice.oas.org/Dictionary/CSP\\_s.asp](http://www.sice.oas.org/Dictionary/CSP_s.asp)
- Tossi, J. (2012). *Diccionanrio de Derecho Aduanero*. Buenos Aires: Ediciones Depalma.
- Trejo, P. (23 de Septiembre de 2012). *Comercio Exterior*. Obtenido de  
<http://www.ccpm.org.mx>





**Apéndice A**  
**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**  
**Facultad de Ciencias Administrativas**



**Ingeniería en Comercio Exterior**

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS AGENTES DE ADUAN QUE OPERAN EN  
 GUAYAQUIL CON EL OBJETIVO DE ANALIZAR LOS FACTORES COMPETITIVOS  
 DE LOS AGENTES DE ADUANA

Objetivo: Adquirir información que sea verídica por parte de los entrevistados referente a los temas relacionados a los Factores de competitividad de los Agentes de Aduana, ya que mediante la información que proporcionen los expertos se determinara si es apropiado establecer un diseño de un plan estratégico para la mejora de la competitividad de los agentes aduaneros en el Ecuador.

1. ¿Cuántas capacitaciones al año reciben los Agentes de Aduana en el país? ¿Son suficientes?
2. ¿Podría establecer algún porcentaje de importadores o exportadores que participan activamente en los trámites aduaneros?
3. ¿Qué hace que un agente de aduana sea más competitivo que otro y cuáles son los factores inciden?
4. ¿De qué manera la competitividad de los agentes de aduna en los procesos aduaneros mejoran la actividad productiva de un país?
5. ¿Considera que tanto en el área tecnológica, operacional y administrativa, el SENA E se encuentra enfocada o centralizada en Guayaquil?
6. ¿Cree usted que la cantidad de agentes de aduana disponibles en el país para la realización de los procesos de nacionalización o exportación son suficientes?
7. ¿Cuál es el tiempo estimado al momento de la nacionalización de mercancías?



## Apéndice B

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

Facultad de Ciencias Administrativas

Ingeniería en Comercio Exterior



### Entrevistas y Visitas a los Agentes Afianzados de Aduana



