UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

"TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL"

PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

"ANÁLISIS DEL PROCESO DE IMPORTACIONES CON LA APLICACIÓN DEL SISTEMA ECUAPASS"

Autor: Fressia Elizabeth Espinoza Loayza

Tutor: CPA. Piedad Vera Franco, Mgs.

Guayaquil-Ecuador

Agosto -2016

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 CIENCIAS Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL		
TÍTULO "Análisis del proceso de importaciones con la aplicación del sistema ECUAPASS"		
AUTOR: Fressia Elizabeth Espinoza Loayza	**REVISORES:**	
INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil	**FACULTAD:** Ciencias Administrativas	
CARRERA: Maestría en Administración de empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN: agosto 18 de 2016	**N° DE PÁGS.:** 46	
ÁREA TEMÁTICA: Logística y Transporte		
PALABRAS CLAVES: Operador de comercio exterior, Sistema ECUAPASS, desaduanizar, mesa de servicio. Logística.		
RESUMEN: La presente investigación, ha permitido determinar las diferentes afectaciones a la gestión de los Operadores de Comercio Exterior (), producto de la implementación del sistema informático aduanero ECUAPASS, el mismo que fue implementado desde octubre del año 2012. Ha permitido conocer de primera fuente la evolución en cuanto a la capacitación, implementación y puesta en marcha del mencionado sistema informático. Conforme a la investigación realizada se ha podido determinar que existió una incidencia directa en los tiempos de respuesta al desaduanizar pedidos de mercadería importada, pues se redujeron los tiempos empleados, producto de la automatización del proceso y también el hecho de no depender de ningún funcionario para aprobaciones previa la cancelación de tributos.		
N° DE REGISTRO(en base de datos):	**N° DE CLASIFICACIÓN:** **Nº**	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF	X **SI**	**NO**
CONTACTO CON AUTOR: Fressia Elizabeth Espinoza Loayza	**Teléfono:** 0997002946	**E-mail:** fressia75@yahoo.com
CONTACTO DE LA INSTITUCIÓN	**Nombre:**	
	Teléfono:	

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del estudiante Fressia Elizabeth Espinoza Loayza, del Programa de Maestría/Especialidad Administración de Empresas, nombrado por el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas CERTIFICO: que el trabajo de titulación especial titulado ANÁLISIS DEL PROCESO DE IMPORTACIONES CON LA APLICACIÓN DEL SISTEMA ECUAPASS, en opción al grado académico de Magíster (Especialista) en Logística y Transporte, cumple con los requisitos académicos, científicos y formales que establece el Reglamento aprobado para tal efecto.

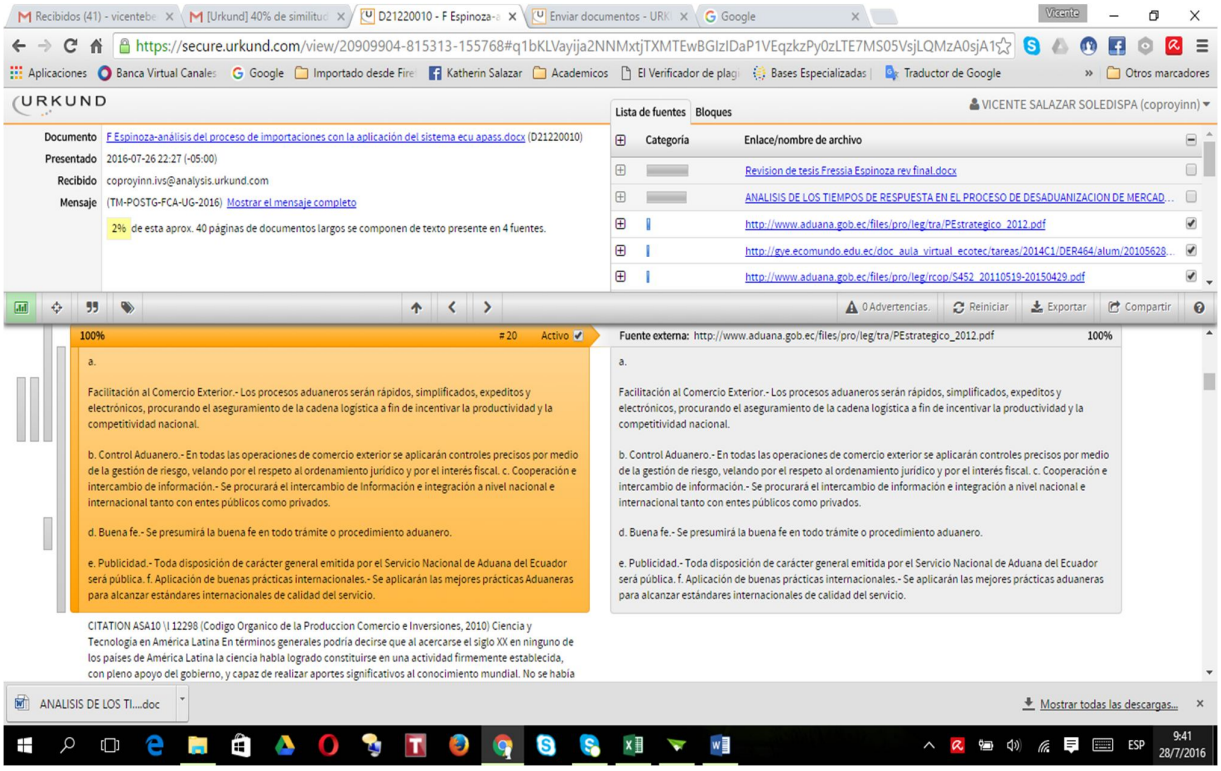
Atentamente

CPA. Piedad Vera Franco, Mgs.

TUTOR

Guayaquil, 18 de agosto de 2016

REPORTE ANTIPLAGIO



Para fines académicos, CERTIFICO que el trabajo de titulación "ANÁLISIS DEL PROCESO DE IMPORTACIONES CON LA APLICACIÓN DEL SISTEMA ECUAPASS" perteneciente a los estudiantes, FRESSIA ELIZABETH ESPINOZA LOAYZA tiene 2 % de similitud según el informe del SISTEMA DE COINCIDENCIAS URKUND.

CPA. PIEDAD VERA FRANCO, Mgs
TUTOR

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada como lo está cada minuto de mi vida a Dios quién es mi guía y mi luz, a mis padres promotores y forjadores de mi presente y futuro ellos que con su esfuerzo mantuvieron la imagen y buen ejemplo, sembrando fuerzas para no rendirme; para Ustedes y por Ustedes Papi / Mami.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por cada día, cada oportunidad de crecimiento, gracias a mis Padres por ese empuje y ejemplo; como dejar de agradecer a mí Tutora CPA. Piedad Vera Franco, Mgs. y Revisora CPA Erika Quiñonez, Mgs. por la paciencia, constancia y tiempo empleado en la guía de mi trabajo; gracias por su importante aporte. A la empresa donde laboro Grupo Logístico Torres y Torres, por permitirme enriquecer mis conocimientos y crecimiento profesional, por autorizar ausentarme en horarios de labor para trabajar en la presente meta.

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de este trabajo de titulación especial, me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL”

Fressia Elizabeth Espinoza Loayza

Abreviaturas

ECUAPASS	Sistema Ecuatoriano Aduanero Informático
OCE'S	Operadores de Comercio Exterior
COPCI	Código Orgánico de Comercio e Inversión

Tabla de contenido

Introducción 1
Delimitación del problema 1
Formulación del problema 1
Justificación 3
Objeto de estudio y campo de acción 3
Objetivo general y objetivos específicos 3
La novedad científica 4
Capítulo 1 5
Marco Teórico 5
1.1 Teorías Generales 5
1.1.1. Comercio Exterior 5
1.1.2. Orígenes de las aduanas. 5
1.1.3. Facilitación aduanera para el comercio. 6
1.1.4. Ciencia y Tecnología en América Latina. 6
1.1.5. Manuales para uso del sistema informático aduanero ECUAPASS. 7
1.1.6. El método Delphi. 7
1.2 Teorías Sustantivas 7
1.2.1. Sistema ECUAPASS 7
1.2.2. Operadores de comercio exterior. 8
1.2.3. Empresa de transporte. 8
1.2.4. Agente de aduana. 8
1.2.5. Importador. 9
1.2.6. Declaración aduanera de importación. 10
1.3. Referentes empíricos 10
Capítulo 2 12
Marco metodológico 12
2.1 Metodología 12
2.2 Métodos 12
2.3 Hipótesis 13

2.4 Universo y Muestra 13
2.5 Operacionalización de las variables 15
2.6 Gestión de datos 16
2.7 Criterios éticos de la investigación 16

Capítulo 3 17

Resultados 17
3.1 Antecedentes de la unidad de análisis o población 17
3.2 Diagnóstico o estudio de campo 17
3.2.1. ¿Considera usted que la capacitación recibida para el manejo del ECUAPASS abarcó todos los procesos que incluye mencionado programa? 18
3.2.2. El tiempo empleado para capacitación, ¿fue el adecuado? 19
3.2.3. De ser insuficiente, ¿Qué tiempo considera usted debió durar la capacitación? 20
3.2.4. ¿Considera usted funcional y práctico el ECUAPASS? 21
3.2.5. ¿En relación al tiempo empleado para transmitir una solicitud de desaduanizar mercadería ahora con el ECUAPASS se demora más o menos? 22
3.2.6. ¿La cantidad de pasos para el trámite de una solicitud de desaduanizar mercadería ha disminuido o ha aumentado? 23
3.2.7. ¿Es el ECUAPASS un sistema estructurado que permite la emisión de reportes y estadísticas de los movimientos efectuados? 24
3.2.8. ¿Considera oportuna la atención por parte de mesa de servicios, cuando ingresa una solicitud o ticket? 25
3.3. Análisis de estudio de campo 26
3.3.1. Análisis de la encuesta. 26
3.3.2. Análisis de la entrevista 26

Capítulo 4 28

Discusión 28
4.1 Contrastación Empírica 28
4.2 Limitaciones 29
4.3 Líneas de Investigación 30
4.4 Aspectos relevantes 30

Capítulo 5 31

Propuesta 31

Conclusiones y recomendaciones.....33

Referencias 38

Apéndices.....41

Apéndice A La encuesta 41

Apéndice B Las entrevistas.....42

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables 15
Tabla 2 Percepción de los encuestados en relación con el programa de capacitación EUAPASS18
Tabla 3 Conformidad sobre el tiempo empleado en la capacitación 19
Tabla 4 Tiempo considerado ideal para la capacitación 20
Tabla 5 Funcionalidad y practicidad del sistema.....21
Tabla 6 Percepción sobre la eficiencia en la transmisión de una solicitud 22
Tabla 7 Optimización de procesos con la aplicación del sistema ECUAPASS 23
Tabla 8 Efectividad en la emisión de reportes y estadísticas 24
Tabla 9 Apreciación del servicio brindado por parte de mesa de servicios 25

Índice de Figuras

Figura 1. Representación gráfica del árbol de problemas 2

Figura 2. Representación gráfica sobre la percepción de los encuestados en relación con el programa de capacitación ECUAPASS. 18

Figura 3. Representación gráfica sobre la conformidad en el tiempo empleado para la capacitación 19

Figura 4. Representación gráfica del tiempo considerado ideal para la capacitación.....20

Figura 5**.** Representación gráfica sobre la funcionalidad y practicidad del sistema. 21

Figura 6. Representación gráfica de la percepción sobre la eficiencia en transmisión de una solicitud. 22

Figura 7. Representación gráfica sobre la Optimización de procesos con la aplicación del sistema ECUAPASS 23

Figura 8. Representación gráfica de la efectividad en la emisión de reportes y estadísticas. 24

Figura 9. Representación gráfica de la apreciación del servicio brindado por parte de mesa de servicios.....25

Índice de Ecuaciones o formulas

Ecuación 1 Cálculo del tamaño de la muestra 14

Análisis del proceso de importaciones con la aplicación del sistema ECUAPASS

Resumen

La presente investigación, tuvo como objetivo determinar la incidencia en los diferentes procedimientos en la gestión de los Operadores de Comercio Exterior (OCE'S), producto de la implementación del sistema informático aduanero ECUAPASS, aplicado desde octubre del año 2012. Conociendo de primera fuente la evolución en cuanto a capacitación, implementación y puesta en marcha del mencionado sistema informático. Esta investigación fue descriptiva con enfoque cuantitativo; además documental cualitativa, se utilizó para la recolección de datos la entrevista y la encuesta, los datos obtenidos fueron analizados estadísticamente. Permitió determinar que la implementación del sistema incidió en los tiempos de respuesta al desaduanizar, estos redujeron mejorando la logística administrativa y operativa, producto de la automatización del proceso y también el hecho de no depender de ningún funcionario para aprobaciones previa la cancelación de tributos.

Se concluyó en base a la entrevista que es necesario manifestar el requerimiento general de los OCE, de que mesa de servicio mejore su tiempo de respuesta al ticket colocado con inquietudes por parte de los operadores de comercio exterior, además de acuerdo al punto de vista de la población estudiada se evidenció que para el correcto uso del ECUAPASS es necesario capacitaciones sobre las herramientas que lo conforman.

Palabras Clave: Operador de comercio exterior, Sistema ECUAPASS, desaduanizar, mesa de servicio, Logística.

Analysis import process with the application of the system ECUAPASS

Abstract

This research aimed to determine the impact on the different procedures in the management of Foreign Trade Operators (OCE's), resulting from the implementation of the customs system ECUAPASS applied since October 2012. Knowing firsthand the evolution in terms of training, implementation and commissioning of said computer system. This research was descriptive with quantitative approach; also qualitative documentary, was used for data collection and survey interview, the data obtained were analyzed statistically. It allowed us to determine that the system implementation had an impact on response times to clear customs, these reduced improving the administrative and operational logistics, product of process automation and the fact not rely on any official for approval prior cancellation of taxes.

It was concluded based on the interview that it is necessary to show the general requirement of the OCE, that service desk improve its response time to the ticket placed with concerns by foreign trade operators, also according to the view of the study population showed that for the correct use of ECUAPASS necessary training on the tools that comprise it.

Keywords: foreign trade operator, ECUAPASS system, clear customs, service desk, Logistics.

Introducción

Delimitación del problema

El problema de estudio se encuentra delimitado en la implementación del sistema aduanero ECUAPASS y su complejidad en el manejo de este, en los procesos de desaduanización de mercaderías, diseñado sin considerar la operatividad logística empleada por parte de los operadores de comercio exterior, lo que ocasiona que empleen deficientemente las herramientas en el manejo del nuevo sistema. Por lo que la presente investigación está delimitada a los Operadores de Comercio Exterior de la ciudad de Guayaquil, (Sabino, 1986) y la incidencia que la aplicación del sistema aduanero ECUAPASS ha tenido en su gestión para la desaduanización de mercaderías.

Formulación del problema

Para el desarrollo de las actividades de los Operadores de Comercio Exterior (OCE´S) en la ciudad de Guayaquil, uno de los principales inconvenientes que ha existido es la falta de comunicación directa con el ente regulador de comercio exterior y los Operadores de Comercio Exterior, repercutiendo en la calidad del servicio y generando sobrecostos. Por lo tanto en base a la problemática presentada se plantea la siguiente pregunta: ¿Cómo simplificar el manejo del sistema Aduanero ECUAPSS en el proceso de desaduanización para evitar pérdidas económicas y de tiempo a los Operadores?

El Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador en un esfuerzo por regular los procesos de comercio exterior, vio como herramienta de solución la aplicación del ECUAPASS, (Martinez, 2014) generando posteriormente sinergias para generar retroalimentación que se traduzcan en mejoras de tipo operativo y logístico, pues de ser efectivo el programa, se traducirá en una

reducción de los tiempos de respuesta empleados en la desaduanización de mercaderías y por ende una reducción a los costos implicados en este proceso.

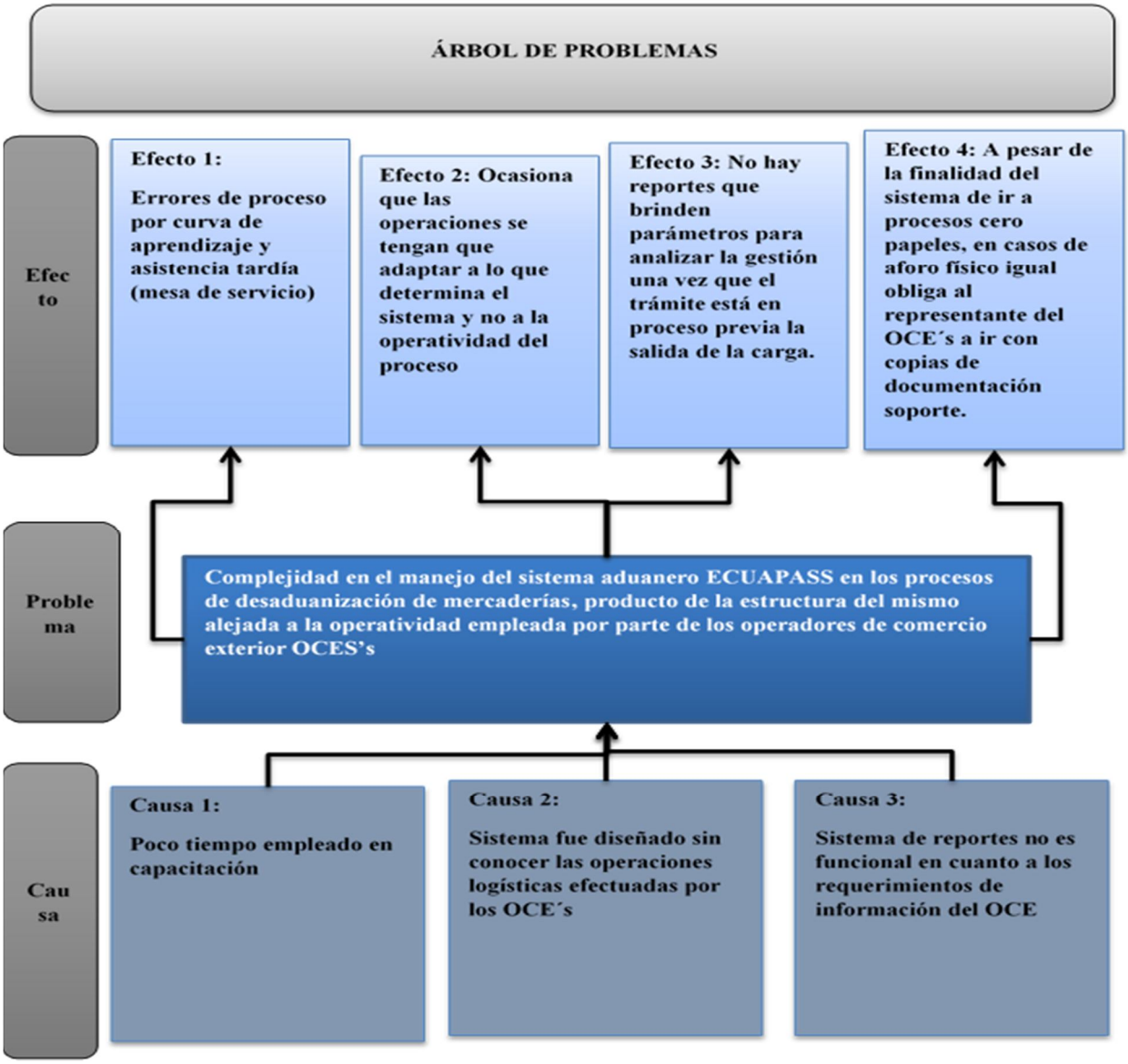


Figura 1. Representación gráfica del árbol de problemas

Justificación

En base al presente estudio se propone revisar y analizar la incidencia de la implementación del sistema informático aduanero ECUAPASS, en los procesos de desaduanizar mercaderías, con el fin de agilizar los procesos operativos y administrativos dando como resultado un mejor servicio a los Operadores de Comercio Exterior, pues para estos su principal eje de servicio es el tiempo de respuesta, pues depende de esto el costo final del proceso, el mismo que deberá cancelar el importador, que de no ser eficiente, traería sobrecostos al valor final de la importación como por ejemplo exceso de pago en bodegaje aduanal, ocasionado por una inoportuna atención al requerimiento de validación planteado a la autoridad.

Objeto de estudio y campo de acción

El objeto de estudio de la presente investigación es el Comercio Exterior, y el campo de acción en el cual se desarrollara la misma es el desempeño funcional del sistema aduanero ECUAPASS en la gestión de trámites de desaduanización de mercaderías.

Objetivo general y objetivos específicos

La presente investigación tiene como objetivo general: Determinar si la implementación del sistema ECUAPASS ha brindado los beneficios esperados como la mejora en los tiempos de respuesta y la simplificación de procedimientos en los procesos de desaduanización de mercaderías importadas; y como objetivos específicos se proponen; a-) Explicar los motivos que llevaron a que la SENAE implemente el sistema ECUAPASS: b-) Cuantificar las ventajas y desventajas de la implementación del sistema ECUAPASS como herramienta de trabajo por parte de los OCE’S; c-) Determinar los procesos a seguir para desaduanización de mercaderías importadas y proponer mejoras a los OCE’S con el fin de poder optimizar la herramienta ECUAPASS.

La novedad científica

La novedad científica de la presente investigación, es analizar la incidencia de la implementación del sistema informático aduanero ECUAPASS en la gestión logística de los operadores de comercio exterior, especialmente porque el servicio brindado por éstos, es medido y considerado por los clientes importadores e incluso por la misma autoridad aduanera que es el SENAE (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador), adicional a que el uso de este sistema informático no es opcional, es único y mandatorio para realizar todo tramite de comercio exterior en Ecuador.

Capítulo 1

Marco Teórico

1.1 Teorías Generales

1.1.1. Comercio Exterior.

El comercio exterior o internacional es tan antiguo como cualquier otra actividad económica, de acuerdo a (Roman, 2005) se puede constatar esto, en los intercambios internacionales con los fenicios, griegos y muy especialmente a partir de la época romana. Desde el inicio de la primera revolución industrial, a principios del siglo pasado, tiene una importancia especialmente destacada por su contribución decidida a la industrialización de muchos países, en virtud de la aplicación del principio de la división internacional del trabajo. Es difícil acertar con un concepto tan amplio de Comercio exterior, que permita abarcar todas las diferentes facetas del mismo, por tratarse de una actividad extraordinariamente amplia y dinámica, implicando una búsqueda constante en mejorar la logística del mismo.

1.1.2. Orígenes de las aduanas.

El origen de las aduanas resulta muy antiguo, ya que existen registros de su actividad en Egipto, India, China, Grecia, Roma y también en la América precolombina. De hecho, la actividad aduanera resulta anterior a estas civilizaciones, puesto que se encuentran elementos que permiten suponer, con antelación a esas culturas, la existencia del control y registro aduanero. La función que tuvo la aduana en la antigüedad giraba, esencialmente, en torno al control de la extracción de elementos de diversa índole desde el ámbito de soberanía del Estado, que operaban como los modernos regímenes de prohibiciones de exportación y, además, como fuentes de recaudación de tributos destinados a abastecer los tesoros estatales o personales de los monarcas. (Pons, 2008)

1.1.3. Facilitación aduanera para el comercio.

Según el Código Orgánico de Comercio e Inversión (COPCI), menciona en su Art. 104.- Principios Fundamentales.- A más de los establecidos en la Constitución de La República, serán principios fundamentales de esta normativa los siguientes:

a. Facilitación al Comercio Exterior.- Los procesos aduaneros serán rápidos, simplificados, expeditos y electrónicos, procurando el aseguramiento de la cadena logística a fin de incentivar la productividad y la competitividad nacional.
b. Control Aduanero.- En todas las operaciones de comercio exterior se aplicarán controles precisos por medio de la gestión de riesgo, velando por el respeto al ordenamiento jurídico y por el interés fiscal.
c. Cooperación e intercambio de información.- Se procurará el intercambio de información e integración a nivel nacional e internacional tanto con entes públicos como privados.
d. Buena fe.- Se presumirá la buena fe en todo trámite o procedimiento aduanero.
e. Publicidad.- Toda disposición de carácter general emitida por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador será pública.
f. Aplicación de buenas prácticas internacionales.- Se aplicarán las mejores prácticas aduaneras para alcanzar estándares internacionales de calidad del servicio. (Asamblea Nacional, 2010)

1.1.4. Ciencia y Tecnología en América Latina.

En términos generales podría decirse que al acercarse el siglo XX en ninguno de los países de América Latina la ciencia había logrado constituirse en una actividad firmemente establecida, con pleno apoyo del gobierno, y capaz de realizar aportes significativos al

conocimiento mundial. No se había llegado a desarrollar una tradición científica acumulativa, ni se había creado un ambiente favorable para el cultivo de las ciencias. Menos aún se podría hablar de transformaciones en las instituciones educativas y las empresas productivas similares a las que ocurrían en Estados Unidos y Europa en esa época. (Pavez, 1989)

1.1.5. Manuales para uso del sistema informático aduanero ECUAPASS.

La autoridad aduanera a través de la SENAE (Aduana del Ecuador, 2016), ha implementado y difundido diferentes manuales de uso, que sirven de soporte al usuario OCE´S para poder realizar un uso efectivo de esta herramienta, o como material de consulta, los mismos que deberían actualizarse en la plataforma de la SENAE, cada que se implementan cambios en la estructura del programa, o funcionalidad del mismo. Para esto el usuario debe ingresar a la página web: www.aduana.gob.ec y deberá escoger la opción de revisar los mismos.

1.1.6. El método Delphi.

El método Delphi, cuyo nombre se inspira en el antiguo oráculo de Delphos, consiste en la selección de un grupo de expertos a los que se les pregunta su opinión sobre cuestiones referidas acontecimientos del futuro. Las estimaciones de los expertos se realizan en sucesivas rondas anónimas, con el objeto de tratar de conseguir consenso, pero con la máxima autonomía por parte de los participantes. (Astigarraga, 1997)

1.2 Teorías Sustantivas

1.2.1. Sistema ECUAPASS.

Es el sistema informático aduanero ecuatoriano que permite a los Operadores de Comercio Exterior realizar todas sus operaciones aduaneras de importación y exportación de manera on line (ProEcuador, 2015) Procurando que cada uno de los ciclos o pasos de comercio exterior sea

registrado en el mismo, con la finalidad de dotar de información y procurar que la gestión del movimiento de comercio exterior sea realizada en base a las políticas y procedimientos emitidos por la autoridad aduanera, (Pila, 2012) otorgando beneficios de tipo logístico documental.

1.2.2. Operadores de comercio exterior.

Los operadores de comercio exterior autorizados o acreditados ante la SENAE son los siguientes: (Reglamento COPCI, 2010)

a) Transportistas o sus representantes en el país, que pueden ser marítimos, fluviales, lacustres, aéreos o terrestres. Las agencias marítimas, fluviales o lacustres son representantes en el país de los transportistas marítimos, fluviales o lacustres, respectivamente.
b) Agentes de carga internacional. Pueden ser marítimos o aéreos.
c) Almacenes, depósitos sean públicos o privados
d) Despachadores de aduana
e) Importadores – Exportadores.

1.2.3. Empresa de transporte.

Es toda persona natural o jurídica autorizada por la Aduana (Asamblea Nacional, 2010) para realizar operaciones comerciales regulares de transporte de mercancías (QualytiSoft, 2015) utilizando uno o más medios o unidades de transporte.

1.2.4. Agente de aduana.

Según el Reglamento de facilitación aduanera, indica lo siguiente sobre el agente de aduana:

Art. 256.- Agente de Aduana.- Es la persona natural o jurídica cuya licencia, le faculta a gestionar de manera habitual y por cuenta ajena, el despacho de las mercancías. El agente de aduana tendrá el carácter de fedatario y auxiliar de la función pública en cuanto que la Aduana tendrá por cierto que los datos que consignan en las declaraciones aduaneras que formulen, guardan conformidad con la información y documentos que legalmente le deben servir de base para la Declaración Aduanera. (Asamblea Nacional, 2016)

Los agentes de aduana, por tener el carácter de fedatarios de la función pública, y sus auxiliares, estarán sujetos al control de la Autoridad Aduanera. (Aduana del Ecuador, 2008)

1.2.5. Importador.

Es la persona natural o jurídica que acredita su condición realizando compras de bienes al exterior a través de diferentes acuerdos de pago, mediante la presentación de la factura comercial y/o el conocimiento de embarque marítimo, la carta de porte o la guía aérea en su caso cumpliendo con las exigencias establecidas por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador y demás disposiciones legales, reglamentarias y administrativas que regulan el comercio exterior. (ARQHYS, 2015) Las importaciones permiten a los agentes económicos adquirir productos que en su país no se producen, con precios más económicos de mejor calidad, beneficiándolos así a los consumidores. (VLEX, 2015) El importador busca optimizar la logística, en tiempo y procesos de tal manera que la inversión no se convierta en una perdida, producto de un mal manejo en los procesos que conllevan la operación, desde la compra en el exterior hasta la entrega de mercadería en el lugar de destino.

1.2.6. Declaración aduanera de importación.

La Declaración de Importación incluye un conjunto de información general relativa a un particular, la información de transacciones de importación y conjuntos de determinados bienes a ser importados. (Sanchez, 2013) El usuario, es decir el operador de comercio exterior toma la información necesaria para realizar sus declaraciones en registro electrónico. (Aduana del Ecuador, 2015), información que previamente ha sido registrado y validado en el referido sistema informático, lo que permite al SENAE (previo a aceptar una declaración aduanera), realizar procesos de validación y verificación de todo el contenido enviado.

Una vez aceptada la transmisión electrónica de la Declaración Aduanera de Importación (DAI) en el ECUAPASS, esta dará un numero de asignación denominado refrendo, el cual consta de número de distrito en el cual se transmitió la declaración, año, régimen y secuencial de ingreso (019-2016-10-000001) el cual acompañara el tipo de canal de aforo mediante la aplicación de criterios de análisis de riesgo; pudiendo ser este: físico no intrusivo, físico intrusivo, documental, o automático. (Aduana del Ecuador, 2012) Una vez que se obtiene el tipo de refrendo el sistema ECUAPASS me dará a conocer la liquidación con valores a cancelar por tributos, los cuales una vez cancelados determinará el funcionario a cargo de la revisión de la declaración en caso de ser aforo físico o documental.

1.3. Referentes empíricos

Sobre el tema de la incidencia del ECUAPASS se han realizado varios trabajos de investigación entre los cuales podemos citar:

Según (Recalde, 2015), en su tesis denominada “Estudio de caso para análisis de factibilidad de la aplicación del modelo ECUAPASS en las pymes, caso Imafex y Gex Import Express” indica que la necesidad del cambio del Sistema Interactivo de Comercio Exterior –

SICE, nace a partir de un estudio realizado por el Estado ecuatoriano, en el cual se determina la falta de modernización de las operaciones de comercio exterior frente al mundo. Por la alta rivalidad de un mundo globalizado, Ecuador decidió establecer un nuevo sistema informático, ECUA-PASS. Un sistema prometedor para el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. En octubre del 2012, el nuevo sistema informático fue implantado y demostró que los beneficios son superiores a los problemas iníciales, expresados por parte de sus usuarios.

Otro trabajo que hace referencia a la presente investigación es la de (Morán, 2015) que en su tesis denominada "Análisis sobre el impacto del nuevo sistema ECUAPASS en los operadores de comercio exterior del Ecuador" indicaba que el ECUAPASS cumplía en forma parcial con los objetivos planteados, tales como minimizar el uso de papel y facilitar el comercio, de acuerdo a las encuestas desarrolladas se divisó un efecto provechoso para la mayoría de OCE'S dando resultados positivos para el comercio; sin embargo, los Operadores no tenían un total conocimiento del desarrollo del Sistema, ocasionando inconvenientes en las operaciones producto del manejo inadecuado del Sistema ECUAPASS. Este trabajo citaba recomendaciones que esencialmente se fundamentaban en información y capacitación eficaz a nivel nacional por parte del SENAE.

Recogiendo la información de los anteriormente nombrados, se menciona el impacto ocasionado en las PYMES una vez que se aplicó el Sistema ECUAPASS, así como también en el impacto en general en los Operadores del Comercio Exterior, sin embargo con la presente investigación se aporta al análisis de los contrastes ocurridos por el desconocimiento de la funcionalidad plena de las herramientas que forman el sistema automatizado ECUAPASS.

Capítulo 2

Marco metodológico

2.1 Metodología

La presente investigación es documental cualitativa, ya que se centrará en analizar las situaciones logísticas y operativas producto de la gestión de los Operadores de Comercio Exterior de la ciudad de Guayaquil con la utilización del programa informático aduanero ECUAPASS, estos cambios afectaron especialmente a la parte operativa, al decir no solo es el personal de campo, sino que también administrativa, involucrando a los operadores del sistema ECUAPASS. Y es ahí cuando surge la oportunidad de analizar las consecuencias de su implementación, en el proceso de desaduanización de mercaderías.

Además es descriptiva con un enfoque cuantitativo; puesto que se recopila, analiza y clasifica datos, con el objetivo de que los resultados tengan validez, pertinencia y permitan cumplir con los objetivos de este estudio. (Sampieri, 2006) En la investigación se recurrirá a técnicas como encuestas, entrevistas, para conocer las experiencias, graficarlas y analizarlas, permitiendo cuantificar las ventajas y desventajas de esta herramienta informática en el desempeño del trabajo por parte de los OCE'S.

2.2 Métodos

Los métodos utilizados en esta investigación fueron el analítico y el empírico. Para recopilar información se aplicó la técnica de la encuesta y la entrevista, las mismas que por medio de un listado de preguntas formuladas, permitieron conocer información relevante sobre la operatividad del sistema informático aduanero ECUAPASS. (Maldonado J. A., Tecnicas y metodos en la recoleccion, 2015) La encuesta fue dirigida a los auxiliares de agente de aduana.

En cuanto a las entrevistas formales, se las realizó a funcionarios de los OCE´S y de autoridades aduaneras.

2.3 Hipótesis

De acuerdo a (Maldonado, 2015) en un fragmento del libro sobre metodología de la investigación manifiesta que las hipótesis indican lo que estamos buscando o tratando de probar y pueden definirse como explicaciones tentativas del fenómeno investigado, formuladas a manera de proposiciones, acerca de las relaciones entre dos o más variables y se apoyan en conocimientos organizados y sistematizados. Para este estudio la hipótesis se plantea así:

Si se realiza un análisis a la implementación del sistema ECUAPASS se determinará como ha incidido en los procesos logísticos de desaduanización de mercaderías importadas.

- Se determina como variable independiente el análisis de la implementación del sistema ECUAPASS; y,
- Como variable dependiente la incidencia en los procesos logísticos en la nacionalización de mercaderías.

2.4 Universo y Muestra

La presente investigación, obtendrá información a través de la herramienta de la encuesta, está dirigida a los auxiliares de los agentes de aduana, los mismos que tienen como función dar soporte en el campo ya sea en los puertos, (Tapia, 2015) en las oficinas de las agencias reguladoras, en las navieras, entre otros sitios que involucran gestión personal presencial, el universo o totalidad de auxiliares de agentes de aduana es de 200 personas activas en el puerto y aeropuerto de Guayaquil (www.aduana.gob.ec, 2014), por lo que se aplicara una muestra

estadística con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, dando a lugar a una muestra estadística de 132 auxiliares de agentes de aduana.

Y para las entrevistas se utilizara una muestra intencional o de conveniencia, (explorable, 2009) entrevistando a funcionarios de los OCE´S y de la autoridad aduanera.

Ecuación 1

Cálculo del tamaño de la muestra

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE UNA MUESTRA	
ERROR	5.0%
TAMAÑO POBLACIÓN	200
NIVEL DE CONFIANZA	95%
TAMAÑO DE LA MUESTRA =	132

$$\frac{N*(\alpha_c*0{,}5)^2}{1+(e^2*(N-1))}$$

2.5 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definción operativa	Dimensiones	Indicadores	Items o preguntas	Instrumentos	Técnica
Independiente: El análisis de la implementación del sistema ECUAPASS	Es sistema ECUAPASS es un sistema informático que permite a los operadores OCES´s realizar tramites aduaneros en línea	Funcionalidad del sistema	Actualización constante del programa conforme a reglamentacion vigente, efectividad de mesa de servicios	Tiempo de respuesta de mesa de servicio , tiempo de respuesta en actualización del sistema ante cambios implementados por los organismos reguladores	¿Cómo el sistema informático aduanero ECUAPASS, permitirá mejorar y optimizar las operaciones de comercio exterior para la desaduanización de mercaderías?	Análisis de la operatividad del sistema	Revisión funcional con los actores operativos que manejan el sistema por parte de los OCES´s
Dependiente: La incidencia en los procesos logísticos en la nacionalización de mercaderías.	Optimización de los procesos administrativos se refiere a la busqueda y empleo de técnicas que permitan el uso pleno de la herramienta ECUAPASS y la propuesta de alternativas que permitan modificar la misma por parte de la autoridad, a fin de que se ajuste a los procesos logisticos de los OCE´s	Empleo pleno de la herramienta aprovechando al máximo todos los modulos disponibles	OCES´s y funcionarios capacitados, módulos de reportes que sean funcionales, tramites que efectivamente sean cero papeles	Operadores capacitados , seguir los procesos implementados para cada tramite, apegarse a las resoluciones de las autoridades de control para efectuar la salida de mercaderías	¿Que beneficios logísticos se obtendrian con el uso eficiente del sistema aduanero ECUAPASS?	Encuesta y entrevista	Cuestionario

Nota. Detalla las variables, dimensiones, indicadores, instrumentos y técnicas que tendrán que tendrán como eje la investigación propuesta encaminada a conocer el impacto de la implementación del sistema informático ECUAPASS.

2.6 Gestión de datos

La presente investigación se realizara mediante el análisis de la información obtenida de las encuestas realizadas a los auxiliares de comercio exterior, mismas que fueron analizadas mediante la tabulación de datos y análisis estadístico descriptivo de cada una de las respuestas las preguntas planteadas, esta información será contrastada con la hipótesis planteada. (Torrecilla, 2013) Se realizaran también entrevistas a funcionarios expertos en el tema quienes proveerán de información importante y relevante para la presente investigación.[1]

2.7 Criterios éticos de la investigación

En cualquier proceso investigativo, la ética debe ser la pauta principal para el desarrollo de la misma, ya que se trata de uno de los valores que debe ser característica principal de quien o quienes desarrollen la investigación, (Ávila, 2000) dentro de los criterios éticos que se emplearan en la investigación están los siguientes: realizar la encuesta a la muestra planteada, presentar los resultados de la encuesta e investigación de forma clara y concisa, informar a los encuestados y entrevistados la finalidad de la investigación.

[1] Ver apéndice A y B

Capítulo 3

Resultados

3.1 Antecedentes de la unidad de análisis o población

La población a ser analizada, serán los auxiliares de agentes de aduana de la ciudad de Guayaquil, estos se encuentran registrados ante la autoridad competente que es el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, los mismos que deben rendir exámenes de suficiencia para la obtención de la credencial autorizándolo como auxiliar de aduana para las operaciones pertinentes, de la población de 200 auxiliares, según datos proporcionados por la SENAE, quienes mantendrán vigente su autorización o credencial hasta la realización del nuevo examen que se lo realizara después de dos años calendario, se procederá a tomar como muestra a 132 personas, a las mismas que se aplicó la encuesta. Esta población es variable, debido a que en caso de no aprobar las pruebas para renovar las credenciales, pierde tal categoría, por lo que deja de ser auxiliar de agente de aduana. La selección de la muestra esta efectuada en base a la fórmula planteada para establecer el tamaño de la misma.

3.2 Diagnóstico o estudio de campo

En esta parte de la investigación, se expone la información obtenida a través de las encuestas, las mismas que fueron aplicadas a los auxiliares de agentes de aduana, pues es necesario conocer como parte operativa elemental del proceso de desaduanización de mercaderías, (Castillo, 2000) cuál es su opinión referente a la funcionalidad del sistema informático aduanero ECUAPASS y la incidencia que este ha tenido en sus labores, pues son las personas que al encargarse de concretar el proceso operativo, saben si les afecta o no la gestión realizada a través de esta herramienta informática.

A continuación se detallara los resultados obtenidos de cada una de las preguntas planteadas en la encuesta:

3.2.1. ¿Considera usted que la capacitación recibida para el manejo del ECUAPASS abarcó todos los procesos que incluye mencionado programa?

Tabla 2

Percepción de los encuestados en relación con el programa de capacitación ECUAPASS

OPINIÓN	VARIACIÓN
SI	85%
NO	15%
TOTAL	**100%**

Nota. : Resultado de la encuesta a 132 auxiliares de agentes de aduana

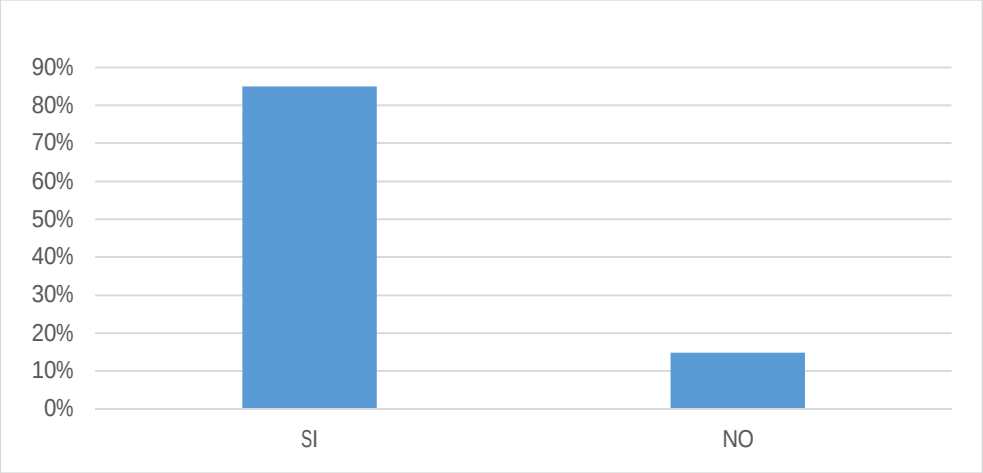


Figura 2. Representación gráfica sobre la percepción de los encuestados en relación con el programa de capacitación ECUAPASS.

De acuerdo a los resultados obtenidos, los encuestados indican en un 85% que la capacitación si abarcó todos los procesos con los que se inició el programa informático aduanero ECUAPASS, más el 15% indica que no fueron abarcados todos los procesos que incluye este sistema.

3.2.2. El tiempo empleado para capacitación, ¿fue el adecuado?

Tabla 3

Conformidad sobre el tiempo empleado en la capacitación

OPINIÓN	VARIACIÓN
SI	40%
NO	60%
TOTAL	**100%**

Nota. *: Resultado de la encuesta a 132 auxiliares de agentes de aduana*

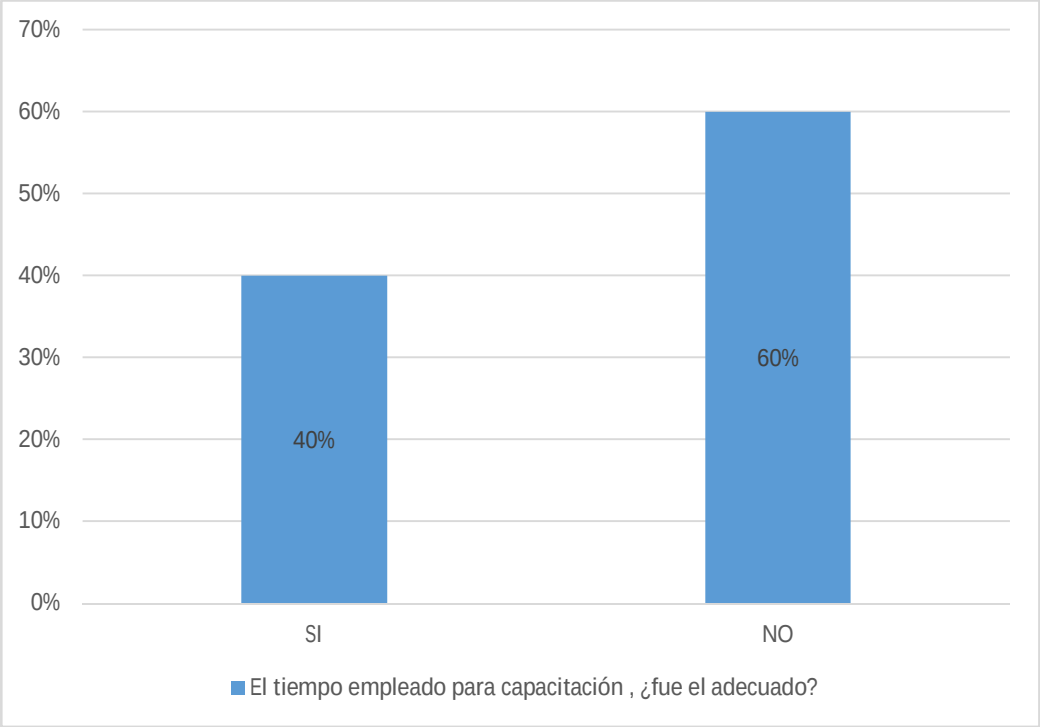


Figura 3. Representación gráfica sobre la conformidad en el tiempo empleado para la capacitación

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta pregunta, el 60% de los encuestados manifiesta que no fue suficiente el tiempo empleado para la capacitación, mientras el 40% manifiesta que si fue suficiente.

3.2.3. De ser insuficiente, ¿Qué tiempo considera usted debió durar la capacitación?

Tabla 4

Tiempo considerado ideal para la capacitación

OPINIÓN	VARIACION
MENOS DE UN MES	20%
DE UNO A TRES MESES	67%
DE SEIS MESES A UN AÑO	7%
MAS DE UN AÑO	7%
TOTAL	**100%**

Nota. : Resultado de la encuesta a 132 auxiliares de agentes de aduana

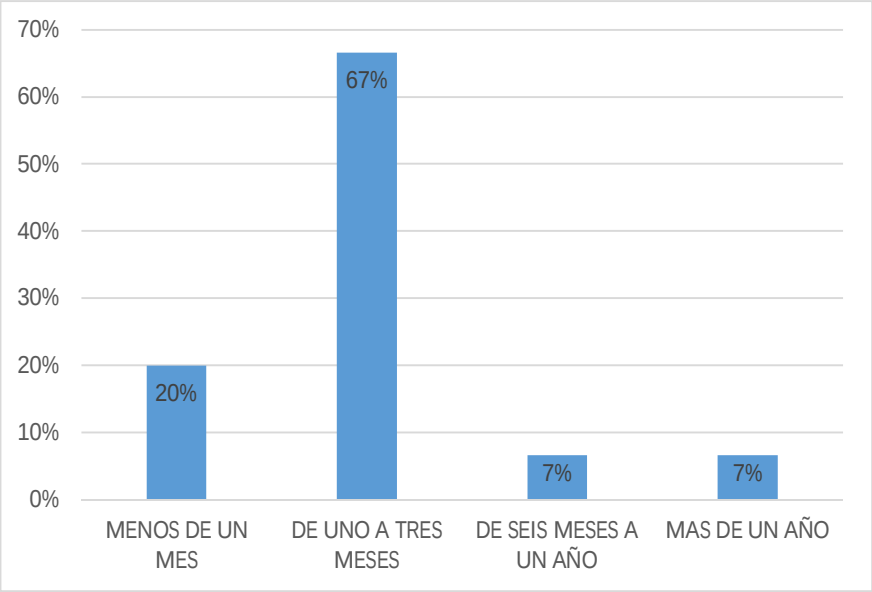


Figura 4. Representación gráfica del tiempo considerado ideal para la capacitación.

En esta pregunta el 67% de los encuestados manifiestan que la capacitación debió durar entre uno y tres meses, lo cual denota que hay un sentir de que la capacitación debió durar más para poder obtener conocimientos más profundos y detallados del programa.

3.2.4. ¿Considera usted funcional y práctico el ECUAPASS?

Tabla 5

Funcionalidad y practicidad del sistema

OPINIÓN	VARIACION
SI	40%
NO	60%
TOTAL	**100%**

Nota. : Resultado de la encuesta a 132 auxiliares de agentes de aduana

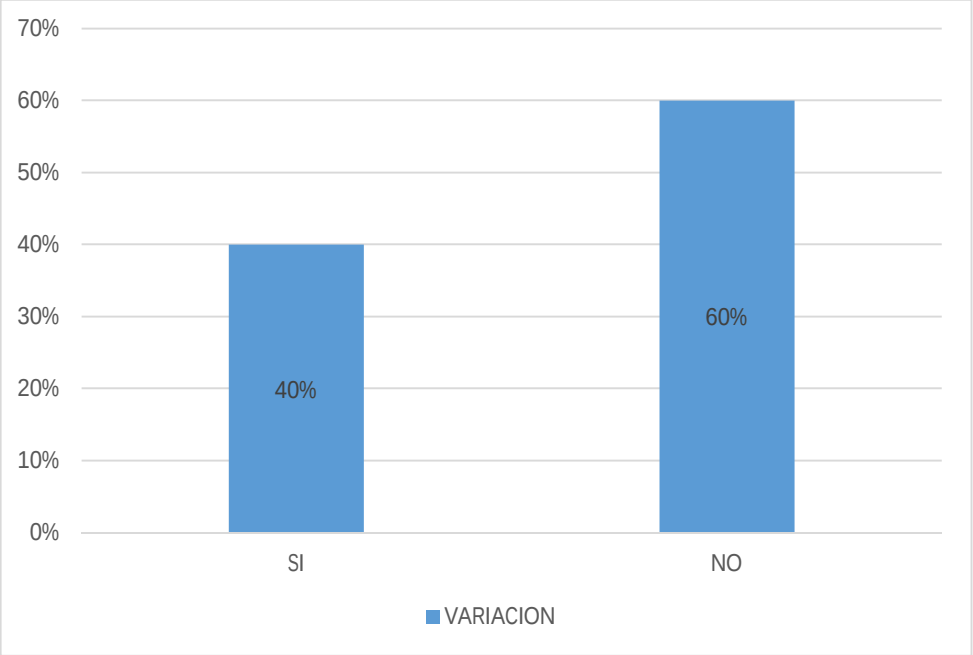


Figura 5**.** Representación gráfica sobre la funcionalidad y practicidad del sistema.

Se puede observar en esta pregunta que un 60% de los encuestados considera que el programa aduanero informático ECUAPASS no es funcional, más el 40% indica que no les representa inconvenientes en cuanto a su practicidad.

3.2.5. ¿En relación al tiempo empleado para transmitir una solicitud de desaduanizar mercadería ahora con el ECUAPASS se demora más o menos?

Tabla 6

Percepción sobre la eficiencia en la transmisión de una solicitud

OPINIÓN	VARIACION
MAS	20%
MENOS	80%
TOTAL	**100%**

Nota. : Resultado de la encuesta a 132 auxiliares de agentes de aduana

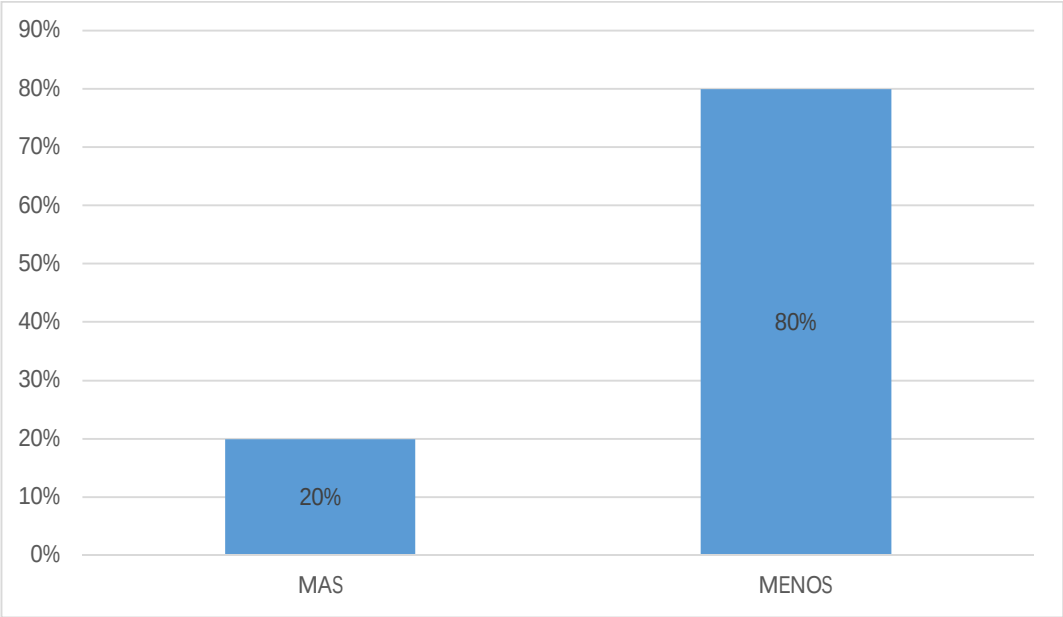


Figura 6. Representación gráfica de la percepción sobre la eficiencia en transmisión de una solicitud.

Se puede apreciar que el 80% de las personas encuestadas, manifiesta que el tiempo empleado en la transmisión de una solicitud, es mucho más rápido con el sistema ECUAPASS, pues como es vía sistema es mucho más rápido que cuando se lo hacía documental, en el que tenían que enviar la documentación a las oficinas de la SENAE para su revisión y aprobación.

3.2.6. ¿La cantidad de pasos para el trámite de una solicitud de desaduanizar mercadería ha disminuido o ha aumentado?

Tabla 7

Optimización de procesos con la aplicación del sistema ECUAPASS

OPINIÓN	VARIACION
DISMINUIDO	74%
AUMENTADO	26%
TOTAL	**100%**

Nota. : Resultado de la encuesta a 132 auxiliares de agentes de aduana

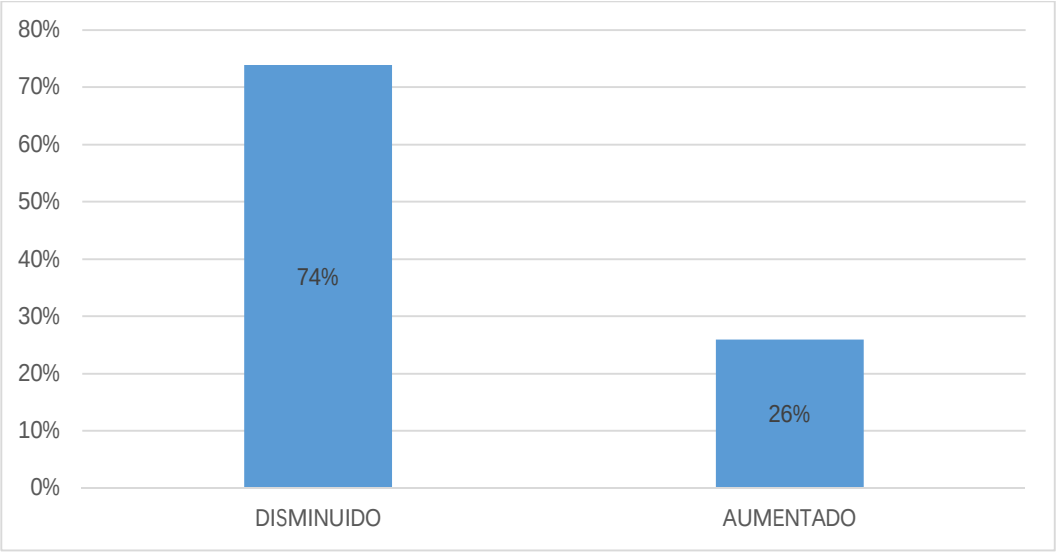


Figura 7. Representación gráfica sobre la Optimización de procesos con la aplicación del sistema ECUAPASS

Se puede apreciar que el 74% de los encuestados manifiesta que con el sistema informático aduanero ECUAPASS, los pasos para realizar la gestión de transmisión de una solicitud de desaduanizar ha disminuido, lo cual demuestra que en ese aspecto lo consideran eficiente.

3.2.7. ¿Es el ECUAPASS un sistema estructurado que permite la emisión de reportes y estadísticas de los movimientos efectuados?

Tabla 8

Efectividad en la emisión de reportes y estadísticas

OPINIÓN	VARIACION
SI	10%
NO	90%
TOTAL	**100%**

Nota. : Resultado de la encuesta a 132 auxiliares de agentes de aduana

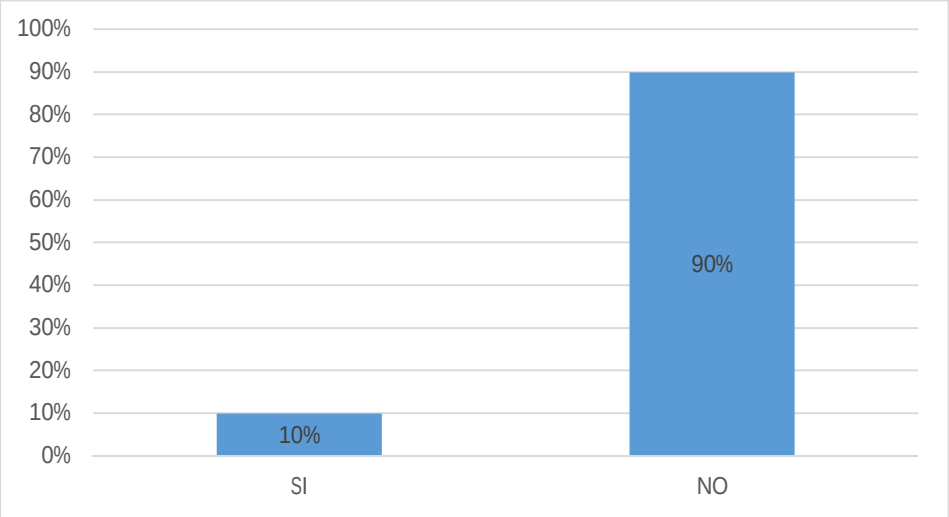


Figura 8. Representación gráfica de la efectividad en la emisión de reportes y estadísticas.

Los resultados de esta pregunta manifiestan que el 90% de los encuestados no está conforme o no ve utilidad al sistema de reportes del sistema ECUAPASS, pues manifiestan que los reportes que emite son solo para la autoridad, mas como operadores OCE´S no les es útil el modulo ya que no pueden acceder a información que consta en el sistema pero que el reporteador no les facilita ya que no cuentan con las opciones.

3.2.8. ¿Considera oportuna la atención por parte de mesa de servicios, cuando ingresa una solicitud o ticket?

Tabla 9

Apreciación del servicio brindado por parte de mesa de servicios

OPINIÓN	VARIACION
NO	80%
SI	20%
TOTAL	**100%**

Nota. : Resultado de la encuesta a 132 auxiliares de agentes de aduana

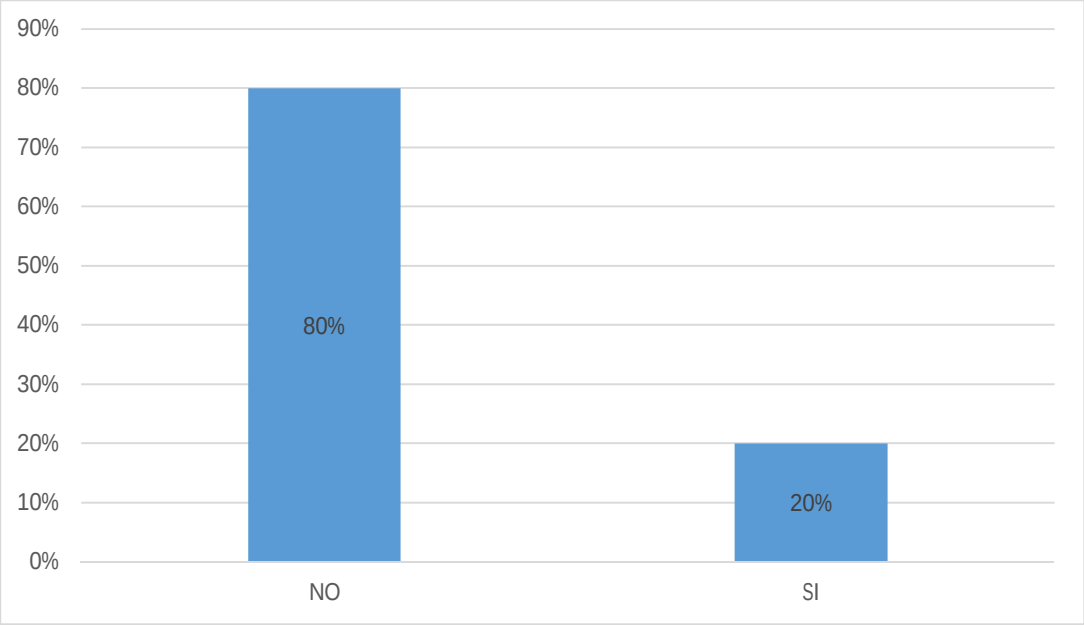


Figura 9. Representación gráfica de la apreciación del servicio brindado por parte de mesa de servicios

Los encuestados manifiestan en un 80% que la respuesta brindada por mesa de servicios para solucionar los problemas o inquietudes planteadas no es oportuna, lo cual representa problemas logísticos que redundan en la calidad de servicio hacia los importadores.

3.3. Análisis de estudio de campo

3.3.1. Análisis de la encuesta.

La información obtenida a través de la encuesta, y que fue aplicada a los auxiliares de comercio exterior de los agentes de aduana, dejan ver que la implementación del sistema informático ECUAPASS ha traído beneficios para todos quienes están inmersos en el proceso de importación de mercaderías, que se han visto afectados positivamente por la implementación del mismo en cuanto a la transmisión de la información y la no presentación de documentos. Entre las decisiones que han afectado a que el sistema informático ECUAPASS funcione, es la capacitación básica recibida antes de iniciar el uso del mismo para realizar transmisiones diarias, más sin embargo a pesar de haber recibido la capacitación, manifiestan que la misma fue efectuada en muy corto tiempo, y a vísperas de la implementación o lanzamiento del mismo para el uso por parte de los OCE´S.

Adicional a que no se facilitaron manuales para poder familiarizarse con los diferentes módulos y procesos, y la capacitación fue realizada tipo charla, lo llamado cero papeles solo se cumplen al momento de la transmisión, puesto que en el aforo físico el auxiliar del agente de aduana, debe presentarse con copia de los documentos.

3.3.2. Análisis de la entrevista.

Con la entrevista nos permitió obtener una visión real acerca del tema a ser investigado basándose en información real obtenida directamente de los actores del proceso, mediante datos fidedignos que ayudan a despejar las dudas enfocando objetivamente en base a esta observación a contar con elementos que permitirá rechazar o aceptar la hipótesis planteada al inicio de la presente investigación. Los entrevistados coinciden en que el haber implementado el sistema informático ECUAPASS ha sido de gran ayuda para los procesos administrativos, sin embargo

concuerdan que al momento de utilizar el sistema, hay desconocimiento en el uso pleno de las herramientas lo cual hacen engorroso el proceso. En cuanto a las capacitaciones recibidas, los encuestados indican que las mismas fueron de tipo informativo, más no elaboradas en base a la realidad del día a día en la operación logística por parte de los OCE's.

Capítulo 4

Discusión

4.1 Contrastación Empírica

La investigación realizada debe emplear una contrastación de los resultados obtenidos en la misma, frente a los referentes empíricos mencionados al inicio de esta investigación, es el caso que debe recalcarse el sentir de que la implementación del sistema informático aduanero ECUAPASS fue implementado por decisión del estado ecuatoriano a través del SENAE, el mismo que genera un sentir por parte de los operadores de comercio exterior OCE´S que si ha sido una ayuda en cuanto a la parte de flujo de información para el ingreso de las solicitudes, tal cual lo menciona (Morán, 2015) en su trabajo de investigación, pero a pesar de ser una ayuda administrativa, los operadores siguen manifestando que aún no conocen plenamente la herramienta y que las capacitaciones no están al nivel que se requiere, (Moreno-Galindo, 2013) de hecho en la encuesta aplicada a los auxiliares de agentes de aduana lo manifiestan.

Los operadores sienten que la capacitación no fue dada con suficiente antelación y que debió dedicársele más tiempo por parte de la autoridad para capacitar a los usuarios de los OCE´S. Por otro lado al ser un sistema único para el proceso de solicitudes de comercio exterior entre los OCE´S y la SENAE o la autoridad de control correspondiente, se pudo conocer a través de la encuesta empleada, que si bien es cierto el ECUAPASS es un sistema estructurado con muchas aplicaciones que mejoran la administración del comercio exterior, tal como lo menciona (Recalde, 2015), aún sigue manteniendo deficiencias como lo son la falta de reportes dinámicos que permitan obtener a cada OCE´S información útil que le permita medir su gestión, sacar indicadores, dotar de estadística que pueda compartir con sus clientes.

El ECUAPASS no permite reportes personalizados ya que no posee un módulo de información dinámico sino que solo hay reportes que están enfocados al control por parte de la autoridad y a pesar de que en las reuniones o mesas de trabajo, los OCE´S han manifestado esta necesidad, no se ha obtenido soluciones o alternativas a su requerimiento. Uno de los puntos que merecen recalcar es el sentir de los encuestados que en un 80% indican que mesa de servicios no atiende sus reclamos o requerimientos de manera oportuna, lo cual lo manifiestan también los estudios anteriores y se sigue repitiendo hasta la actualidad, generando esto mal servicio a los clientes.

4.2 Limitaciones

Entre los obstáculos que se han presentado para el desarrollo de la presente investigación está el no tener la facilidad de poder acceder a un número mayor de operadores de comercio exterior, como para que puedan facilitar información sobre su experiencia con el sistema informático aduanero ECUAPASS a partir de su implementación. (Smith, 2015) Pues por lo práctico del tema ya que tiene una incidencia logística y de servicio contundente frente al importador es importante saber si se cumplió las expectativas que se tenían antes de iniciar el uso del mismo y cuál fue la evolución de estas a lo largo de los cuatro años de uso que tienen del sistema ECUAPASS.

Otra limitación presentada, es que se pretendió conocer de primera fuente sobre el mecanismo o modalidad de atención por parte de mesa de servicio, y no fue atendido el requerimiento, nunca se obtuvo una respuesta concreta por parte de la autoridad competente que en este caso es el SENAE.

4.3 Líneas de Investigación

Dentro de las líneas de investigación propuestas para futuros trabajos de análisis e investigación, se propone que se indague sobre los cambios, modificaciones, y actualizaciones dadas con el sistema informático ECUAPASS. Observar el indicador del tiempo de respuesta, cuál ha sido su evolución y como este ha afectado al servicio y/o proceso, considerando que debe ser medida también la gestión de la autoridad aduanera, pues los tiempos de respuesta internos por parte de ellos representan costos adicionales ya que no son los óptimos, pero al carecer de un reporte que permita confrontar esta gestión, se seguirá dando, revisar si se dieron las mesas de trabajo propuestas a fin de plantear mejoras al sistema. Realizar un análisis detallado de la funcionalidad de mesa de servicios y plantear posibles soluciones para la mejora del servicio por parte de esta.

4.4 Aspectos relevantes

Dentro de los aspectos relevantes de la presente investigación, esta que el sistema informático aduanero ECUAPASS si ha funcionado como una herramienta para simplificar la administración de solicitudes de transmisión en cuanto a declaraciones de Importación ; sin embargo al momento de haber cambios en cuanto a regulaciones sobre impuestos o sobretasas mandatorias por los organismos regulatorios de nuestro país las cuales son muy variables, el sistema no es actualizado conforme lo reglamentado creando caos y demoras en las operaciones posteriores a la transmisión de información. Las capacitaciones brindadas son tipo informativas resultando insuficientes al momento de que se tienen cambios a aplicar en el sistema los cuales no siempre son difundidos a tiempo, que el sistema a pesar de tener una estructura de avanzada, no dota de la información que requiere o necesita el OCE´S para obtener historiales con indicadores y estadísticas que le permitan tomar decisiones y realizar correctivos.

Capítulo 5

Propuesta

Por medio de la presente investigación, y a través de herramientas estadísticas, se ha podido establecer que el sistema informático aduanero ECUAPASS, ha cumplido su objetivo en cuanto a la gestión de transmisiones de órdenes de comercio exterior, pero a pesar de haber transcurrido cuatro años desde su implementación, se siguen manteniendo deficiencias en cuanto a su funcionalidad, por lo que la propuesta planteada para esas áreas de oportunidad es la siguiente:

En cuanto a las capacitaciones recibidas, el sentir del 60% de los OCE´S encuestados es que no fueron realizadas con el suficiente tiempo como para acentuar adecuadamente el conocimiento transmitido, lo cual genero una serie de vacíos y errores en los procedimientos aplicados por los OCE´S, ante lo cual, la propuesta es que la SENAE como responsable principal de la herramienta, en las mesas de trabajo que se presenten, de paso a las necesidades de capacitación que son planteadas constantemente por parte de los OCE´S, que de darse, traerán beneficios de efectividad de uso de la herramienta, siendo estos reflejados en una mejora de los servicios hacia el cliente.

Otra de las situaciones presentadas en cuanto al uso de la herramienta, de acuerdo al 60% de la población estudiada, está la necesidad de mejora de la funcionalidad de la misma, en lo que tiene que ver con la obtención de datos a través de reportes, pues como esta no facilita data que ayude al OCE´S, es por esto, que se plantea mejorar las opciones de reportes, haciéndolo dinámico y facilitando al OCE’S acceso a toda la data disponible a través de cubos de información, los mismos que permitirán armar reportes a la medida que el usuario desee,

manteniendo el acceso de manera limitada a los clientes que este maneje y a data estadística general por rubro o partida, esto facilitara la toma de decisiones por parte de la dirección del OCE´S.

Uno de los puntos más relevantes, es que el 80% de los OCE´S coincide en que la atención recibida de parte de mesa de servicios, mecanismo habilitado para la solución de inquietudes o problemas sea funcional, pues la solución o respuesta especifica o concreta a la inquietud o problema planteado puede demorar días y no obtener una solución definitiva, lo cual general un mal servicio de cara al cliente del OCE´S, que incluso puede generar sobrecostos en la gestión de desaduanización de mercaderías, el planteamiento es que mesa de servicios sea empoderada o reforzada dándole el verdadero peso en el servicio al cliente por parte de la autoridad aduanera SENAE, adicional se sugiere que la SENAE a través de su página web habilite un chat en línea que permita despejar dudas al operador de manera inmediata. Lo cual daría un valor agregado a la gestión del ente regulador.

A través de las entrevistas realizadas a expertos funcionarios aduaneros y ejecutivos de los OCE´S, permitió obtener una visión real acerca del tema a ser investigado, la misma permite basarse en información obtenida directamente de los actores del proceso, obteniendo así datos fidedignos que ayudan a despejar las dudas enfocando objetivamente en base a esta observación al contar con elementos que permitirá contrastar con la hipótesis planteada al inicio de la presente investigación. Los entrevistados coinciden en que el haber implementado el sistema informático ECUAPASS ha sido de gran ayuda para los procesos administrativos, sin embargo concuerdan que al momento de la operatividad hay mucho desconocimiento del uso de las herramientas lo cual hace engorroso el proceso.

Así también indican que por parte del ente regulador o responsable del programa que es el SENAE debe mejorarse el aspecto del servicio al cliente, que por la cantidad de reclamos e inquietudes, no ha podido ser mejorado de manera significativa a fin de establecer un mejor nivel de servicio, ante lo cual plantean que debería solicitarse a la autoridad una mejora concreta en el mismo. Luego de la creación y puesta en marcha del sistema ECUAPASS se han dado cambios en las regulaciones en cuanto variaciones de restricciones, impuestos y sobretasas arancelarias dadas por las máxima autoridad, notando que el Sistema no contempla los cambios de manera inmediata, tardando días en efectivizarse creando caos en la logística, errores en cálculos pudiendo causar que ese no control ocasiones que el SENAE deje de percibir rubros que debiesen ser cobrados.

Conclusiones y recomendaciones

En el presente trabajo de investigación, se puede concluir que la hipótesis planteada al inicio de la presente investigación es válida, debido a que los cambios que se han dado en el sistema informático aduanero ECUAPASS y que han sido producto de las inquietudes planteadas por los OCE´S en las mesas de trabajo dadas, ha traído como resultado una mejora en la calidad del servicio, pero sin embargo por ser el comercio exterior una actividad dada con cara a un mundo cambiante, siempre existirán requerimientos de cambio en el mismo.

Adicional se han cumplido con los objetivos que fueron planteados en la investigación, como el objetivo general que indica: Determinar si la implementación del sistema ECUAPASS ha brindado los beneficios esperados como la mejora en los tiempos de respuesta y la simplificación de procedimientos en los procesos de desaduanización de mercaderías importadas, a lo cual se puede confirmar que en cuanto a la mejora de los tiempos de respuesta y la simplificación de procedimientos en los procesos de desaduanización de mercaderías, se puede

indicar que se cumplió, esto mediante información obtenida de las encuestas realizadas a los auxiliares de agentes de aduana.

En cuanto a los objetivos específicos podemos se plantearon los siguientes obteniendo los resultados a continuación detallados: a-) Explicar los motivos que llevaron a que la SENAE implemente el sistema ECUAPASS, pudiendo establecer que el principal motivo que llevo a la SENAE a implementar el programa informático aduanero, estuvo sustentado en la necesidad de llevar las gestiones de comercio exterior a un nivel mundial, en el que los procesos sean automatizados y que haya por parte de la autoridad herramientas para que este mida la gestión de los operadores de comercio exterior OCE´S; b-) Cuantificar las ventajas y desventajas de la implementación del sistema ECUAPASS como herramienta de trabajo por parte de los OCE'S, mediante la recolección de información por medio de las herramientas de las encuestas y las entrevistas se pudo cuantificar las ventajas y desventajas de la implementación del sistema aduanero informático ECUAPASS.

Entre las ventajas están la eliminación de papeles físicos a presentar por parte del operador de comercio exterior en las ventanillas del SENAE, todo el proceso es en línea y permite ver es status de cada una de las ordenes, si hay errores el sistema permite la corrección por parte del agente externo, el sistema es 24/7 lo cual ayuda en la gestión administrativa del operador de comercio exterior, ya que de esta manera puede ingresar las ordenes al sistema en el momento que lo requiera y de esta manera hacer fluir los requerimientos de sus clientes importadores, se han reducido los tiempos de transmisión para el trámite de desaduanización de mercaderías importadas, debido a la confiabilidad de la información ingresada los aforos automáticos se han incrementado lo cual ayuda a que el proceso de retiro de mercadería en este tipo de aforo fluya.

Como desventajas se puede indicar que si hay constantes intermitencias en el flujo de comunicación entre el operador de comercio exterior y el sistema informático, debido a que estas intermitencias ocasionan perdidas de datos de ordenes parcialmente ingresadas y que si se llega a inhibir el sistema se tiene que volver a ingresar la orden, la mayor complicación es cuando las ordenes tienen decenas de ítems y esto por cada uno de los campos a llenar complica la labor administrativa de los operadores, que la limitación de la data estadística que proporciona el sistema informático ECUAPASS al operador de comercio exterior, que no está dada por falta de la misma sino que su acceso es restringido inclusive a data del mismo operador.

Pues a pesar de contar el sistema con la información, solo se pueden obtener parámetros de información de manera limitada, y que uno de los principales inconvenientes que hoy se presentan con la VUE (Ventanilla única de comercio exterior) al momento de la obtención de las licencias electrónicas por las entidades gubernamentales es que el acceso a revisar información de una determinada licencia de importación está limitado al SENAE y al importador, lo cual deja en mala posición al operador de comercio exterior, ya que no puede revisar si la orden está correctamente ingresada o si la posición de la partida arancelaria a la que hace referencia su importación es correcta, lo cual ocasiona que los errores que se presenten, generen un re trabajo y por ende un retraso en la liberación de la mercadería importada luego de cumplir con todos los pasos o requisitos para esto

Se permite recomendar lo siguiente:

- La capacidad de recepción por parte del sistema informático ECUAPASS, no facilita el envío de información cuando se trata de importaciones de grandes volúmenes de ítems, pues hoy en día con las modificaciones y regulaciones a las importaciones, se debe adjuntar también información de INEN, MIPRO, MSP y otros, lo cual hace que por cada

ítem se tenga que ingresar la información respectiva y en el caso de que esa orden contenga decenas de ítem, el archivo a enviar puede inclusive sobrepasar los 8MB, lo cual hace imposible hoy en día enviarlo vía web, y obliga al operador de comercio exterior solicitar al departamento de soporte del SENAE que se permita el envío de un delegado o funcionario con una laptop a fin de que se a que desde el mismo SENAE se pueda transmitir la información, ocasionando ineficiencia en la gestión .

- Que se implemente una mesa de servicio personalizada, es decir que haya personas que puedan darte alguna explicación, sugerencia o guía, hoy lo que sucede es que la inquietud o novedad que se presente si no puede resolverla el operador de comercio exterior debe enviar mediante un casillero de servicio y esperar a que en algún momento le contesten y no hay manera de contactarlos personalmente.
- Que la SENAE organice mesas de trabajo a fin de que escuchen por parte de los operadores de comercio exterior las inquietudes que tienen y se puedan establecer proyectos conjuntos a fin de mejorar y optimizar la herramienta ECUAPASS.
- La implementación por parte del OCE´S de equipos tecnológicos plenamente provistos de programas actualizados, de manera que tengan la capacidad de no quedar obsoletos en corto tiempo; esto debido a que, el sistema requiere del programa Java con actualizaciones permanentes, adicional que los equipos de escáner deben ser sofisticados para que se pueda ajuntar la documentación como soporte a la DAI, debiendo cumplir cada documento con máximo de 1mega de tamaño, pero sin perder la resolución del contenido.

- El Agente Externo debe contar con la capacidad de contratar una persona que maneje el sistema electrónico para detectar los errores que se presenten en la transmisión y prever la detención del proceso.
- Que el SENAE mantenga conversatorios permanentes con los Agentes Externos que manejan altos volúmenes de transmisiones, para conocer cuáles son sus mayores inconvenientes, a fin de pulir el sistema.
- Que las Entidades Gubernamentales que trabajan con la VUE (Ventanilla Única de Comercio Exterior) por medio del ECUAPASS, se mantengan al tanto de las reglamentaciones vigentes, a fin de que las diferentes entidades de control tengan criterios legales unificados a fin de ayudar en el flujo de los procesos y de la información.
    - Que las áreas encargadas de la actualización o ajuste del sistema ante los cambios constantes en las normativas estén al tanto de estos y conozcan sobre la aplicación legal de los mismos de tal manera que no causen demoras, gastos o pérdidas tanto al SENAE como a los OCE´S.

Referencias

Aduana del Ecuador. (1 de Junio de 2008). *Aduana del Ecuador*. Obtenido de Aduana del Ecuador: http://www.aduana.gob.ec/archivos/Boletines/material_de_estudio_SICE.pdf

Aduana del Ecuador. (12 de Abril de 2012). Obtenido de Aduana del Ecuador: http://www.aduana.gob.ec/pro/to_import.action

Aduana del Ecuador. (21 de mayo de 2015). *www.aduana.gob.ec*. Obtenido de www.aduana.gob.ec: http://www.aduana.gob.ec/index.action

Aduana del Ecuador. (14 de Julio de 2016). Obtenido de Aduana del Ecuador: http://www.aduana.gob.ec/pro/for_oces.action

Angel, M. J. (2015). *La metodología de la investigación.* Universidad Autonoma de Honduras.

ARQHYS. (1 de Enero de 2015). *Arqhys*. Obtenido de Arqhys: http://www.arqhys.com/general/diccionario-aduanas-aduanero.html

Asamblea Nacional. (22 de Diciembre de 2010). Codigo Organico de la Produccion Comercio e Inversiones. Quito, Pichincha, Ecuador: Asamblea Nacional.

Asamblea Nacional. (29 de Diciembre de 2010). Reglamento COPCI. Quito, Pichincha, Ecuador: Asamblea Nacional.

Asamblea Nacional. (29 de Diciembre de 2010). Reglamento COPCI. Quito, Pichincha, Ecuador: Asamblea Nacional.

Asamblea Nacional. (15 de Junio de 2016). Aduana del Ecuador. *Reglamento del código orgánico de la producción*. Quito, Pichincha, Ecuador: Asamblea Nacional. Obtenido de Aduana del Ecuador: http://www.aduana.gob.ec/files/pro/leg/rcop/S452_20110519-20150429.pdf

Astigarraga, E. (1997). *El Metodo Delphi.* Mundaiz: Universidad de Deusto.

Ávila, M. G. (2000). *Organización de estados iberoamericanos*. Obtenido de Organización de estados iberoamericanos: http://www.oei.es/salactsi/mgonzalez5.htm

Castillo, I. B. (2000). El estudio de casos. Madrid, Madrid, España: Universidad Autonoma de Madrid.

explorable. (16 de Septiembre de 2009). Obtenido de explorable: https://explorable.com/es/muestreo-por-conveniencia

Maldonado. (2015). En Maldonado, *La metodología de la investigación* (pág. 98). Tegucigalpa: Universidad Nacional Autonoma de Honduras.

Maldonado, J. A. (2015). En J. A. Maldonado, *La metodología de la investigación* (pág. 98). Universidad Nacional Autonoma de Honduras.

Maldonado, J. A. (2015). En *Metodología de la Investigación* (pág. 98). Universidad Autonoma de Honduras.

Maldonado, J. A. (2015). Metodología de la investigación. Tegucigalpa: Universidad Autonoma de Honduras.

Maldonado, J. A. (2015). Tecnicas y metodos en la recoleccion. En J. A. Maldonado, *La metodologia de la investigación* (págs. 159-160). Honduras: Universidad de Honduras.

Maldonado, Jose Angel. (2015). Etapas del metodo cientifico. En *Metodologia de la investigación* (pág. 28). Honduras: Universidad de Honduras.

Martinez, K. (14 de Diciembre de 2014). *Comunidad todo comercio exterior*. Obtenido de Comunidad todo comercio exterior: http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/historia-de-la-implementaci-n-del-ecuapass

Morán, D. F. (6 de Marzo de 2015). ANÁLISIS SOBRE EL IMPACTO DEL NUEVO SISTEMA ECUAPASS EN LOS OPERADORES DE COMERCIO EXTERIOR DEL ECUADOR. Quito, Pichincha, Ecuador.

Moreno-Galindo, E. (09 de Agosto de 2013). *http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com*. Obtenido de http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com: http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/contrastacion-de-hipotesis-en-una.html

Pavez, F. R.-A. (1989). *Ciencia y Tecnologia en America Latina a Principios del Siglo XX.* Santiago de CHile: Banco Mundial.

Pila, E. (16 de Septiembre de 2012). *Todo comercio exterior*. Obtenido de Todo comercio exterior: http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/el-ecuapass

Pons, H. F. (2008). *Los Principios del Derecho Aduanero.* Madrid: Marcial Pons.

ProEcuador. (1 de Enero de 2015). *ProEcuador*. Obtenido de ProEcuador: http://www.proecuador.gob.ec/glossary/operadores-de-comercio-exterior/

QualytiSoft. (2 de Enero de 2015). *comercio exterior*. Obtenido de comercio exterior: http://www.comercioexterior.com.ec/es/sites/default/files/INSTRUCTIVO%20GENERAL%20DEL%20IMPORTADOR_0.pdf

Recalde, E. F. (10 de Enero de 2015). ESTUDIO DE CASO PARA ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD DE LA APLICACIÓN DEL MODELO ECUA-PASS EN LAS PYMES, CASO IMAFEX Y GEX IMPORT EXPRESS. Quito, Pichincha, Ecuador.

Reglamento COPCI. (29 de Diciembre de 2010). Quito, Pichincha, Ecuador: Asamblea Nacional.

Roman, A. B. (2005). *COMERCIO EXTERIOR TEORIA Y PRACTICA.* Murcia: Servicios y Publicaciones.

Sabino, C. A. (1986). El proceso de investigación. En C. A. Sabino, *El proceso de investigación* (pág. 53). Caracas: Panapo.

Sampieri, R. H. (2006). Recolección y analisis de datos cualitativos. En R. H. Sampieri, *Metodologia de la investigación* (págs. 582-585). Mexico: McGraw-Hil.

Sanchez, J. V. (13 de Enero de 2013). *Todo comercio exterior*. Obtenido de Todo comercio exterior: http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/declaraci-n-aduanera-de-importacion

Smith, T. (2015). *ehowenespañol.com*. Obtenido de ehowenespañol.com: http://www.ehowenespanol.com/limitaciones-investigacion-cualitativa-info_180715/

Tapia. (28 de Marzo de 2015). Obtenido de El Comercio: http://www.elcomercio.com/actualidad/tramite-aduanero-ecuador-senae-guayaquil.html

Tapia, E. (28 de Marzo de 2015). *El Comercio*. Obtenido de El Comercio: http://www.elcomercio.com/actualidad/tramite-aduanero-ecuador-senae-guayaquil.html

Torrecilla, A. V. (Septiembre de 2013). *Gestión de datos de la investigación*. Valencia, Valencia, España: Universidad de Valencia.

VLEX. (22 de Abril de 2015). *VLEX*. Obtenido de VLEX: http://vlex.ec/vid/operadores-aduaneras-courier-436406542

www.aduana.gob.ec. (13 de Enero de 2014). Obtenido de http://www.aduana.gob.ec/contents/nov/news_letters_view.jsp?anio=2013&codigo=109

Apéndices

Apéndice A La encuesta

¿Considera usted que la capacitación recibida para el manejo del ECUAPASS abarco todos los procesos que incluye el mencionado programa?

SI

NO

El tiempo empleado para capacitación, ¿fue el adecuado?

SI

NO

De ser insuficiente, ¿Qué tiempo considera usted debió durar la capacitación?

Menos de un mes

De uno a tres meses

De seis meses a un año

Más de un año

¿Considera usted funcional y practico el ECUAPASS?

SI

NO

En relación al tiempo empleado para transmitir una solicitud de desaduanizar mercadería ahora con el ECUAPASS se demora más o menos

Mas

Menos

La cantidad de pasos para el trámite de una solicitud de desaduanar mercadería ha disminuido o ha aumentado

Disminuido

Aumentado

Es el ECUAPASS un sistema robusto que permite la emisión de reportes y estadísticas de los movimientos efectuados

SI

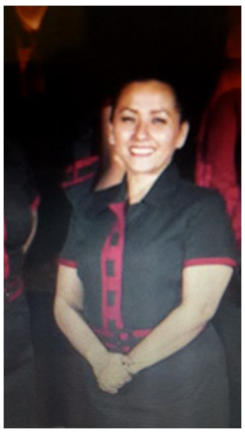
NO

Considera oportuna la atención por parte de mesa de servicios, cuando ingresa una solicitud o ticket.

NO

SI

Apéndice B Las entrevistas



Econ. Isabel Vera

JEFE DE OPERACIONES NACIONAL

(AGENTE DE ADUANA TORRES&TORRES)

¿Quién le facilito la capacitación y porque medio la recibió?

El SENAE y la compañía, a través de charlas informativas.

¿En relación a la cantidad de trámites para desaduanizar mercaderías, considera que con el ECUAPASS hay menos trámites que con el sistema anterior?

Sí, es un proceso más ágil.

¿Cuál ha sido la afectación en cuanto a los tiempos de respuesta para poder atender una orden o requerimiento de desaduanizar una mercadería?

Se han reducido en promedio de 3 a 4 días cuando antes eran de 7 a 10 días.

¿El cambio a ECUAPASS ha permitido reducir los costos en la parte operativa de campo como stand by, fletes falsos o incremento de personal?

Si

¿Qué dicen los clientes sobre el tiempo que se demora sacar una mercadería importada con el sistema ECUAPASS?

Están conformes aunque hay problemas a veces con la documentación necesaria para nacionalizar, cuando existen restricciones.

¿Cuáles han sido los principales inconvenientes de haber implementado el ECUAPASS?

El problema actual es que como todo está interconectado, a veces el interface de la información no se actualiza y genera re procesos.

¿Cuáles son los beneficios de haber implementado el ECUAPASS?

Menos papeles, atención 24/7, y mejora en los tiempos.

¿Considera usted que fue beneficiosa la implementación del ECUAPASS?

Si

Lcdo. Henry Mocha

SUPERVISOR OPERATIVO

(Agente de aduana TORRES&TORRES)

¿Recibió algún tipo de capacitación para poder operar el ECUAPASS?

Si

¿Quién le facilito la capacitación y porque medio la recibió?

La empresa a la cual trabajo

¿En relación a la cantidad de trámites para desaduanizar mercaderías, considera que con el ECUAPASS hay menos trámites que con el sistema anterior?

No hay más trámites

¿Cuál ha sido la afectación en cuanto a los tiempos de respuesta para poder atender una orden o requerimiento de desaduanizar una mercadería?

La afectación fue moderada

¿El cambio a ECUAPASS ha permitido reducir los costos en la parte operativa de campo como stand by, fletes falsos o incremento de personal?

Reducción moderada

¿Qué dicen los clientes sobre el tiempo que se demora sacar una mercadería importada con el sistema ECUAPASS?

Indican que está dentro de lo normal

¿Cuáles han sido los principales inconvenientes de haber implementado el ECUAPASS?

La digitalización de los documentos

¿Cuáles son los beneficios de haber implementado el ECUAPASS?

Respuesta en Línea

¿Considera usted que fue beneficiosa la implementación del ECUAPASS?

Si

Ing. Marcelo Rosales

Funcionario del SENAE, Supervisor Del Departamento de Garantías

(2013-2015) I DISTRITO – GUAYAQUIL

¿Recibió algún tipo de capacitación para poder operar el ECUAPASS?

SI

¿Quién le facilito la capacitación y porque medio la recibió?

Funcionarios de la dirección nacional de mejora continua y técnicas de la información del servicio nacional de aduana del ecuador

¿En relación a la cantidad de trámites para desaduanizar mercaderías, considera que con el ECUAPASS hay menos trámites que con el sistema anterior?

Considero, de forma particular, que ECUAPASS no aporta a la disminución o aumento de trámites aduaneros, sino que busca mejor la eficiencia en atención de los mismos brindando un mejor seguimiento a los mismos.

¿Cuál ha sido la afectación en cuanto a los tiempos de respuesta para poder atender una orden o requerimiento de desaduanizar una mercadería?

Sin mayor afectación

¿El cambio a ECUAPASS ha permitido reducir los costos en la parte operativa de campo como stand by, fletes falsos o incremento de personal?

Sin mayor afectación

¿Qué dicen los clientes sobre el tiempo que se demora sacar una mercadería importada con el sistema ECUAPASS?

En tiempos normales

¿Cuáles han sido los principales inconvenientes de haber implementado el ECUAPASS?

Inconvenientes presentados en la transición, al evidenciar una falta de conocimiento de los usuarios para el uso de la herramienta; además de inconsistencias informáticas mostradas por el mismo ECUAPASS.

¿Cuáles son los beneficios de haber implementado el ECUAPASS?

Aduana cuenta con una herramienta informática que permite habilitar mayor información para dar seguimiento a la operación; además de volver más eficiente el control de las mismas.

¿Considera usted que fue beneficiosa la implementación del ECUAPASS?

Sí, pero hay que mejorarlo.

Ing. Ricardo Dañin

DIRECTOR DE DESPACHO (2013-2015)

I DISTRITO GUAYAQUIL

¿Recibió algún tipo de capacitación para poder operar el ECUAPASS?

No

¿Quién le facilito la capacitación y porque medio la recibió?

No tuve

¿En relación a la cantidad de trámites para desaduanizar mercaderías, considera que con el ECUAPASS hay menos trámites que con el sistema anterior?

Estadísticamente año a año van aumentando los números. Si se refieren a cantidad de trámites que un funcionario atiende sería otra pregunta, a la cual respondería que el ECUAPASS ha ayudado tanto a aduana como a usuarios a mejorar tiempos y distribuir de mejor manera las declaraciones con su perfil de riesgo.

¿Cuál ha sido la afectación en cuanto a los tiempos de respuesta para poder atender una orden o requerimiento de desaduanizar una mercadería?

Afectaciones hay muchas, pero netamente administrativas como las medidas tomadas por el COMEX. Aun cuando los usuarios tienen conocimiento transmiten tratando de omitir las mismas.

¿El cambio a ECUAPASS ha permitido reducir los costos en la parte operativa de campo como stand by, fletes falsos o incremento de personal?

Sí

¿Qué dicen los clientes sobre el tiempo que se demora sacar una mercadería importada con el sistema ECUAPASS?

Los usuarios mediante ECUAPASS no requieren personalizarse para atender un trámite. Si hay demora es por razones administrativas (observaciones a las declaraciones).

¿Cuáles han sido los principales inconvenientes de haber implementado el ECUAPASS?

Al ser un sistema que abarca todas las operaciones, consideraría que un inconveniente podría ser la capacitación.

¿Cuáles son los beneficios de haber implementado el ECUAPASS?

Muchos, menor tiempo, menor personal, conectados todos los actores en línea, mayor facilitación, tipos de pago, garantizado, anticipado, facilidades, etc., lo conlleva a menores costos para los usuarios.

¿Considera usted que fue beneficiosa la implementación del ECUAPASS?

Definitivamente sí.