

Instituto Superior Tecnológico De Formación
Administrativa y Comercial

Carrera:

Tecnología en Comercio Exterior.

Tema:

Beneficio para la certificación como Operador Económico Autorizado en la empresa del Econ. Danton Acosta, Agente de Aduana.

Requisito previo para la obtención del título de Tecnólogo (a) en Comercio Exterior

Autora:

Marilyn Betzabeth Pacheco Carrera

Docente:

MSc. Rudy Rosalba Rodríguez Solís.

Magister en Negocios Internacionales

Guayaquil- Ecuador.

2020.

Declaración de responsabilidad del Egresado.

Yo, Marilyn Betzabeth Pacheco Carrera declaro bajo juramento que el presente Trabajo de titulación, valido para optar por el título de la Tecnóloga en Comercio Exterior, titulado. **“Beneficios para la Certificación como Operador Económico a la empresa del Econ. Danton Acosta Mendoza Agente de aduana”**; es de mi autoría; que no lo he presentado en ninguna otra institución educativa para obtener algún título, presentado en ninguna otra institución educativa para obtener algún título, grado o calificación profesional.

Reconozco que he consultado todas las fuentes bibliográficas que aquí detallo.

De la misma manera, según lo que establece la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y el Reglamento Interno del Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, cedo los derechos de propiedad intelectual de este trabajo de investigación, al Instituto ya mencionado.

Autorizo la reproducción parcial o total de este trabajo con fines académicos por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando se incluya la cita bibliográfica del documento.

.....

Srta.: Marilyn Betzabeth Pacheco Carrera

C.I.: # 0950577700

Reconocimiento de Firma, notariado.

Copia de Color: Cedula de Ciudadanía y Certificado de Votación.

Certificación del Tutor del Trabajo de Titulación.

MSc. Rudy Rosalba Rodríguez Solís, en calidad de Tutor del Trabajo de Titulación:

CERTIFICA

Que el trabajo de titulación, válido para optar el título de Tecnóloga en Comercio Exterior, cuyo tema es: “Beneficio de certificación como Operador Económico Autorizado a la empresa del Econ. Danton Acosta Agente de aduana”, fue elaborado por la Srta. Marilyn Betzabeth Pacheco Carrera, ha sido debidamente revisado y está en condiciones de ser entregado para que siga lo dispuesto por Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional, Administrativa y Comercial, correspondiente a la sustentación y defensa del mismo, previo a la obtención de su título.

.....

MSc. Rudy Rosalba Rodríguez Solís.

Magister en Negocios Internacionales

Tutor del Trabajo de Titulación

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación se lo dedico a Dios por haberme permitido cumplir terminar mi carrera y por darme las fuerzas necesarias para lograrlo.

A mis padres María Carrera y Carlos Pacheco por brindarme su amor, su apoyo incondicional, ya que son los principales en mi formación y vida profesional.

A mi hija Charlotte Barzola porque ha sido mi motor, mi fuerza para seguir luchando y sentirme tan orgullosa de culminar mi meta.

A mi tío Econ. Danton Acosta por su apoyo y motivación para cumplirla.

A toda mi familia por sus palabras de alientos, por confiar en mí, a mis abuelitos, mi hermana, mis tíos y primos, gracias porque son mi fortaleza y parte mi vida.

Agradecimiento

Agradezco a Dios para darme su amor, sabiduría y constancia;

A mis padres por su esfuerzo y su apoyo suficiente que me dieron para no decaer cuanto todo parecía imposible.

De manera especial a mi tutora Msc. Rudy Rosalba Rodríguez Solís por su conocimiento, paciencia y motivación para culminar con mi proyecto de investigación;

A los docentes del Instituto Superior Universitario de Formación por brindarme su sabiduría, conocimiento y experiencia, que me motivaron a desarrollarme como profesional.

Índice de Contenido

<i>Declaración de responsabilidad del Egresado.</i>	II
<i>Reconocimiento de Firma, notariado.</i>	III
<i>Copia de Color: Cedula de Ciudadanía y Certificado de Votación.</i>	IV
<i>Certificación del Tutor del Trabajo de Titulación</i>	V
<i>Dedicatoria</i>	VI
<i>Agradecimiento</i>	VII
<i>Informe del Urkund</i>	XI
<i>Resumen</i>	XII
<i>Abstract</i>	XIII
<i>1. Introducción</i>	1
<i>2. Formulación del Problema</i>	4
<i>3. Objetivo General</i>	7
<i>4. Capitulo I.</i>	10
<i>Fundamentación</i>	10
4.1. Marco Histórico	10
4.1.1. Operador Económico Autorizado	10
4.1.2. Programas de Operador Económica Autorizado de Comunidad Andina CAN	14
4.1.3. Programas de Operador Económica Autorizado del MERCOSUR.	15
4.1.4. Programa Operador Económico Autorizado Unión Europea.	16
4.2. Marco Teórico	17
Servicios:	19
Servicios Aduaneros:	19
Logística.	19
a. Marco Conceptual.	20
Normas BASC (Business Alliance for secure commerce-Alianza Empresarial para un comercio seguro).	20
4.3. Marco Jurídico	21
4.3.1. Constitución de la República del Ecuador	21
4.3.2. Plan Nacional De Desarrollo (2017-2021)	26
4.3.3. Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. COPCI.	27
4.3.4. Reglamento al título de facilitación aduanera para el comercio, del libro v del código orgánico de la producción, comercio e inversiones.	30
4.3.5. Resolución Nro. SENAE-SENAE-2019-0063-RE. Aduana del Ecuador SENAE	31

5. <i>Capítulo II</i>	38
<i>Metodología Empleada</i>	38
5.1. Tipos Estudios	38
5.1.1. Método Descriptivo	38
5.1.2. Método Explicativo	38
5.2. Métodos de Investigación	39
5.2.1. Método Empírico	40
5.2.2. Método Estadístico	41
5.2.3. Método Enfoque	41
5.3. Universo y Muestra	42
5.4. Análisis de los resultados	43
5.5. Herramientas de Análisis.	43
5.5.1. DAFO	43
5.5.2. CAPA	44
6. <i>Capítulo III.</i>	46
<i>Desarrollo de la Propuesta.</i>	46
6.1. Título de la Propuesta	46
6.2. Objetivo de la Propuesta	46
6.3. Descripción de la Propuesta	46
8. <i>Conclusiones</i>	53
9. <i>Recomendaciones</i>	56
10. <i>Bibliografía</i>	58
11. <i>ANEXOS</i>	61
Anexo No 1.	61
Formulario de preguntas para la Entrevista.	61
Anexo No 2.	64
Encuesta para el desarrollo de la tesis.	64
Anexo No 3.	76
Calculadora de Muestra	76

Índice de Figura

Figura No. 1 Servicios de la Empresa Econ. Danton Acosta. _____	66
Figura No. 2 Personal de la empresa del Econ. Danton Acosta. _____	67
Figura No. 3 Entorno de la empresa del Econ. Danton Acosta. _____	68
Figura No. 4 Puntos que deberían mejorar la empresa del Econ. Danton Acosta. _____	69
Figura No. 5 Inconvenientes en la empresa del Econ. Danton Acosta. _____	70
Figura No. 6 Empresa que cuente con Seguridad y Confiabilidad _____	71
Figura No. 7 Certificación como Operador Económico Autorizado. _____	72
Figura No. 8 Beneficios Operador Económico Autorizado. _____	73
Figura No. 9 Opinión Certificación Operador Económico Autorizado. _____	74
Figura No. 10 Importancia Certificación como Operador Económico Autorizado. _____	75

Informe del Urkund

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar la certificación a la empresa del Econ. Danton Acosta Mendoza Agente de Aduana como Operador Económico Autorizado, porque es de conocimiento que hay muchas situaciones ilegales, que sucede en el mundo del comercio exterior, por lo que la Organización Mundial de Aduana considero ofrecer un programa voluntario y gratuito para que los Operadores de Comercio Exterior (OCE) se beneficien con la certificación Operador Económico Autorizado (OEA). Por lo tanto, en el trabajo de investigación se aplicaron los métodos descriptivos, explicativos, métodos análisis, síntesis, inductivo, deductivo, histórico lógico, observación, entrevista, encuestas y método de cuantitativo y cualitativo por lo que cada método permitió el desarrollo del trabajo de investigación, se pudo analizar a la empresa hacia a dentro y conocer ver la falencias que existen, conocer las causas para que la empresa no tenga problema al momento del proceso en certificar, con las encuesta y entrevistas se obtuvo resultados positivos que ayudara en su proceso de certificación como Operador Económico Autorizado (OEA). Al resolver la propuesta del trabajo de investigación, se logró con los resultados positivos indicando de la metodología, la empresa del Econ. Danton Acosta Agente de Aduana puede direccionar esfuerzo y objetivo a la obtención de la certificación como Operador Económico Autorizado, le dará a la empresa un valor agregado en los servicios que ofrece, ya que contará con un programa seguridad y será una empresa de reconocimiento en nuestro país.

Abstract

The present research work aims to analyze the certification of the Econ. Company Danton Acosta Mendoza Customs Agent as Authorized Economic Operator, because it is known that there are many ilegal situations, which happen in the world of foreign trade, so the World Customs Organization considered offering avoluntary and free program for Operators of Foreign Trade (OCE), Benefit from the Authorized Economic Operator (AEO) certification. Therefore, in the research work, the descriptive, explanatory, analysis, synthesis, inductive, deductive, logical historical, observation, interview, survey and quantitative and qualitative methods were applied, so each method testing the development of the work research, it was possible to analyze the company inwardly and learn to see the shortcomings that exist, know the causes so that the company does not have a problem at the time of the certification process, with survey and interviews positive results were obtained that will help in its certification process as an Authorized Economic Operator (AEO). When solving the proposal of the research work, it was achieved with the positive results indicating the methodology, the Econ. Danton Acosta can direct effort and objective to obtaining certification as an Authorized Economic Operator, it will give the company added value in the services it offers, since it will have a security program and will be a company of recognition in our country.

1. Introducción

Mediante la historia tenemos conocimiento de la evaluación del comercio internacional que ha sido de mucha importancia para los países del mundo, ya que debido al comercio desde sus inicios colonialistas quienes utilizaban su poder para satisfacer las necesidades de los países, con el transcurso del tiempo en la actualidad el mundo sigue requiriendo mucho del comercio internacional mediante las exportaciones e importaciones, y es entonces donde surge el agente de aduana.

El Agente de Aduana es la persona que participa en las operaciones del comercio internacional en todas sus cadenas logística, que actúa en representación o cargo de un tercero, dando fe en nuestro país antes el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador de las operaciones aduanera, de propietarios y consignatarios de la mercadería. El Agente de Aduana tiene que ser un profesional actualizado en los concerniente al marco jurídico del país, a las normativas y a la legalidad aduanera.

La globalización da comienzo a nuevos mercados para aumentar las condiciones de competencia en las economías mundiales, cada empresa quiere lograr mejorar la forma de optimizar sus operaciones, a pesar de los problemas que se presentan en el mundo como las guerras ocasionadas por los terroristas que causan inseguridades a los clientes, retraso en los procesos de la cadena logística que trae como consecuencia los precios altos en los inventarios, contratiempo con los proveedores y clientes, por lo que la logística interviene en la competitividad y productividad de la comercialización.

La Organización Mundial de Aduanas (OMA), es el organismo que según su visión y misión sea ha destacado por transmitir en dar énfasis a la protección, honestidad, transparencia y bienestar de las administraciones aduaneras a sus países miembros para forma una aduana legal, en el año 2005 implementó el Marco de Estándares para Facilitar y Asegurar del Comercio SAFE, como primer paso para la certificación de Operador Económica Autorizado.

En nuestro país el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador SENA, desatancando y acogándose a la ordenanza de la Organización Mundial de Aduana (OMA) con el finalidad que existan Operadores Económicos Autorizados, que sea tan competitivo y cumplidores en el comercio internacional, ya que en el mundo existen muchas situaciones ilícitas, este programa cuenta con Marcos de Normativas para Asegurar y Facilitar el Comercio Global en la Organización Mundial de Aduana, relativo entre las aduanas, empresas y sector privado en búsqueda de conexión de confianza que dé como resultado el fortalecimiento en las administraciones aduaneras de una forma semejante de aduana a aduana. Para obtener la autorización o verificación como Operador Económico Autorizado que concede la aduana a una persona jurídica, tiene que estar comprometida en cumplir todas las normativas de seguridad en la cadena logística.

Al mismo tiempo en el país hay demasiada oferta que ofrece agenciamientos aduaneros pero son pocas las que cuenta con un programa de certificación en calidad y seguridad; Por lo tanto en estadístico de la página del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador SENA, en el año 2019 se ha comprobado que son sietes operadores de comercio exterior que cuentan con la certificación de Operador Económico Autorizado, por el momento sola hay un operador de comercio exterior de agencia aduanera que tiene la certificación de Operador Económico Autorizado, es la empresa Rocalvi S.A.; es así como se procederá a analizar para que la empresa del Econ. Danton Acosta Agente de aduana Danton Acosta pueda ofrecer los servicios como de Operador Económico Autorizado.

El presente proyecto de investigación servirá como una pauta para que la empresa Certifique como Operador Económico Autorizado, cabe indicar la empresa del Econ. Danton Acosta Mendoza, agente de aduana, fue creada en el año 2015 en el que ofrece servicios aduaneros como liberación/despachos aduaneros de las mercaderías importaciones y exportaciones, clasificación arancelaria, regímenes especiales, documento de control previo, obtención de firma electrónica, registro de importador y exportador. El Agente de Aduana Danton Acosta dispone con un aproximado de 30 clientes que dan lugar a 750 trámites anuales realizados.

Los beneficios que tendrá la empresa del Econ. Danton Acosta Agente de Aduana Certificando como Operador Económico Autorizado (OEA) son: Reconocimiento a nivel Nacional e Internacional, Reducción de los tiempos a través de inspección simultaneas entre las diferentes entidades del Estado, Beneficio a nivel internacional con los acuerdos de reconocimiento mutuo, Atención personalizada, Capacitación Institucionales de temas prioritarios, Capacitación en lugar designado por la OEA de temas conectado al comercio exterior en la cadena logística, Uso de sello distintivo para reconocimiento internacional.

Finalmente, la empresa del Econ. Danton Acosta agente de aduana se acogerá para obtener la certificación con la finalidad de entregar a sus clientes un servicio especial, seguro y de satisfacción.

2. Formulación del Problema

¿Cuáles son los beneficios para que la empresa del Econ. Danton Acosta, agente de Aduana, pueda certificar como Operador Económico Autorizado?

La logística en el comercio exterior ha sido de mucha importancia para los clientes, porque permite gestionar, planificar, controlar el almacenaje y transportar; de tal manera para poder reducir el tiempo del transcurso de un lugar a otro, teniendo en cuenta que el mundo se perfecciona en la demanda de los tiempos. La cadena de suministro genera ventaja competitiva por lo que se tienen que perfeccionar los tiempos y logran la perspectiva de los clientes para de esa manera competir en el mundo de la logística del comercio.

El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador es una institución de obligaciones fiscales, responsabilidad en enfrentar y controlar toda la situación que perjudica al comercio de nuestro país, por lo que su función es generar el cobro de los tributos llamados aranceles o derechos de importación. Se dedica de la seguridad y salud para evitar el contrabando de mercancía o situaciones ilícitas como armas, estafas, estupefaciente y también el ingreso de productos de consumo nocivo, así también la aduana cuenta con un método estadístico que donde les permite reflejar una información amplia de todas las exportaciones e importaciones que se realiza en el país, contando con el beneficio de dar facilidad y agilidad a los usuarios y operadores de comercio exterior.

Las Agencias Aduaneras, son personas naturales o jurídicas que tienen licencias otorgadas por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, donde permite gestionar de manera normal el despacho de las mercancías, por lo que es obligatorio firmar las declaraciones aduaneras y el servicio de aduana tiene cumplir con las normas y leyes. Es importante indicar que todos los agentes de aduanas que efectúa las operaciones del comercio internacional, son las personas que colaboran con los tramites de las empresas o personas naturales que importan y exportan ante la autoridad de SENA, garantizando la ejecución total de la ley, por lo que hay que tener en cuenta que los despachos aduaneros

se tratan de tramites cuidadosos por lo que, es de mucha importante que sean experto en el tema.

La seguridad en el comercio internacional se ha transformado en un tema elemental debido a los atentados que son ocasionados por terroristas como en las últimas décadas. Por lo tanto, los gobiernos y las administraciones de aduanas solicitaron impulsar herramientas para obtener un acceso de facilidad en el comercio y garantizar la seguridad en la cadena de logística. En Ecuador en los últimos años se ha excedido las situaciones ilícitas como estafas de las mercancías durante la transportación, incautación de droga en los contenedores entre otros. Esto obliga a buscar alternativas para que no se dificulte el proceso durante los despachos aduaneros, por efecto los perjudicado son los clientes en cuestión de tiempos y costos.

El problema de la presenta investigación es que en Ecuador hay mucha oferta de agencias aduanera y son pocas las empresas que cuentan con la certificación de Operadores Económicos Autorizados, por lo que en el país los operadores de comercio exterior que realizan esta actividad y que disponga de la certificación solo es un operador que es la empresa Rocalvi S.A., lo que esto causa pocas ventajas comparativas para ingresar en los mercados internacionales. Además, el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador brindan limitada información a los Operadores de Comercio Exterior, principal a los Agente de aduana para que participen dentro del Programa del Operador Económico Autorizado (OEA), siendo Ecuador un país con capacidad de fomentar en el comercio internacional y asegurando un desarrollo en la económico.

El presente trabajo de investigación, se procedió para verificar la importancia que tiene la certificación en la seguridad y facilitación en el comercio, por lo cual nos ha interesado que la empresa del Econ. Danton Acosta Agente de Aduana realice el proceso de la certificación como Operador Económico Autorizado, siendo una herramienta eficiente que lograra mejorar la competitividad para poder resolver los problemas señalados anteriormente.

La empresa del Econ. Danton Acosta, agente de aduana, tiene una estructura completa donde brinda servicios aduaneros tales como de Importación, Exportación, Regímenes especiales, Clasificación Arancelaria, Documentos de Inen y Documentos de control previo; en logística ofrece Transportes internos de cargas suelta y cargas contenerizadas. Por lo que es necesario que la empresa realice la Certificación de Operador Económico Autorizado donde obtendrá servicios de calidad, seguridad garantizada y confiabilidad a los clientes con sus mercancías, de esa manera la empresa va tener buena referencia y reconocimiento.

Para poder llegar con la situación requerida a la empresa del Econ. Danton Acosta, agente de aduana, pueda participar en el beneficio como Operador Económico Autorizado, tendrá que cumplir con los requisitos establecidos por la Administración Aduanera del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE). Necesita mostrar que la empresa esta acta y comprometida para el proceso de postulación, teniendo que estar al día con sus pagos del IESS, SRI, SENAE. Asimismo, con los recursos suficientes para posibilitar el cumplimiento tener un historial satisfactorio en sus trámites aduaneros, adecuada solvencias financieras y que conste en la Superintendencia de Compañía y cuenten con los estándares de seguridad.

Finalmente, con el programa de la certificación OEA, no solo se contará con un reconocimiento a nivel de empresas, sino que se estará realizando un servicio de aduana completo porque dispone de calidad, una imagen de seguridad y accesibilidad en las operaciones del comercio.

3. Objetivo General

Evaluar los beneficios de la certificación como Operador Económico Autorizado de la empresa del Econ. Danton Acosta como Agente de Aduana en la ciudad de Guayaquil para el año 2020.

En la presente investigación para calificar como Operador Económico Autorizado se buscarán los requisitos y verificando la documentación para cumplir con el proceso para la participación a la certificación, por lo que se ha analizado la información de los procedimientos actuales y los inconvenientes que tiene la empresa para empezar con la ejecución con lo que se requiere para la certificación.

Por lo tanto se ha efectuados las identificaciones de cuáles son los motivos y causas que inhabilitan a los Operadores de Comercio Exterior por falta de información, de tal manera proceder con los requisitos para el beneficio de la Operador Económico Autorizado (OEA) por otro lado, se deberá verificar y analizar si están cumpliendo con la documentación de acuerdo al requerimiento que necesita la empresa del Econ. Danton Acosta agente de aduana y sino cuenta con lo solicitado, proceder a gestionarla para que puedan cumplir con los requisitos indicado por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE). Los requerimientos que tiene que cumplir los operadores de comercio exterior de acuerdo al Servicios Nacional de Aduana del Ecuador son los siguientes:

- a) Evaluación de riesgos en la cadena logística.
- b) Seguridad de las mercancías, unidades de carga y medios de transportes.
- c) Seguridad de los socios comerciales dentro de la cadena logística.
- d) Seguridad en el acceso físico.
- e) Seguridad de las instalaciones.
- f) Seguridad de la contratación y administración del personal.
- g) Seguridad de la información. (Aduana Del Ecuador SENAE, 2019, párr. 4)

De acuerdo con el Servicio Nacional De Aduana Del Ecuador (2016) los beneficios que se concede al Operador de comercio exterior (OCE) como Operadores Económicos Autorizados son:

- Asignación a un funcionario del SENA E al Operador de Comercio Exterior calificado como Operador Económico Autorizado para que obtenga un soporte en sus operaciones de manera personalizada y continua.
- Reconocimiento como un operador seguro y confianza por parte del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE).
- Manifestación de información a todos los Operadores Económicos Autorizados en la página web institucional del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.
- Facilidad y preferencia en los tramites y operaciones aduaneras.
- Competitividad a nivel nacionalmente e internacionalmente.
- Mejor control y seguridad en la cadena de logística. (párr. 2)

Los beneficios Operador Económico Autorizado como Agente de Aduana son, de acuerdo con el Servicio Nacional Aduana del Ecuador:

- Reconocimiento como un Operador que constantemente implementa medidas de seguridad en sus procesos para minimizar sus riesgos inmersos en la cadena logística.
- Fortalecimiento y consolidación de su presencia en el mercado.
- Mayor competitividad y prestigio a nivel nacional e internacional.
- Asignación exclusiva de un especialista OEA del SENA E, para que brinde soporte en sus trámites concernientes a su licencia de Agente de Aduana.
- Prioridad en la atención de los tramites concernientes a su licencia de Agente de Aduana.
- Participación en capacitaciones programadas para las empresas Operador Económico Autorizado por parte del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.
- Publicación de las empresas calificadas como Operador Económico Autorizado en la página web institucional del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.
- Participación en el Comité Consultivo Público – Privado (se estará a lo dispuesto en la normativa interna)

- Acuerdos de Reconocimiento Mutuo (ARM). (Basantes & Romero, 2018, p. 6-7)

La empresa del Econ. Danton Acosta Agente de Aduana no cuenta con la certificación o programa de seguridad, el cual es principal proceso con la certificación del Operador Económico Autorizado. Por lo tanto, en el sector logístico de comercio exterior se destacarán con la certificación el ISO 9001, con la Normas de BASC (Business Alliance For Source Commerce), Certificación voluntaria de la Asociación Aduanera Comercial contra el Terrorismo (C-TPAT), por lo que la empresa pondrá en proceso la certificación con las Normas de BASC (Business Alliance For Source) para así continuar con los accesos de los sistemas avanzados. De igual manera, los transportes en la empresa cumplirán con los permisos de la Agencia de Nacional de Tránsito (ANT) y tendrá rastreo y candado satelital de seguridad. Por otro lado, se va a realizar mejoras para formar y mantener a empelados capacitados y preparados para un ámbito donde puedan desarrollar, el personal especializados, proactivos y con capacidad de seguir adquiriendo conocimiento cada día.

Se debe tener de sumamente la importancia del hecho de conseguir y sostener clientes, porque la fidelidad disminuye cada año debido a la ampliación del sector. La empresa ha puesto como misión la presentación de ser reconocida nacionalmente, lo que se conseguirá con el beneficio y con el Acuerdo de Reconocimiento Mutuo con la CAN; también se disminuirá el tiempo en la operación y se adquirirá la garantía de la seguridad y fidelidad a los clientes con sus mercancías. Dentro de todo lo mencionado el objetivo se proyecta de una manera descendiente a los cambios posibles, con el fin de sugerir información para posibilitar la mejora de presentación en los servicios que se brindan y con todo es conseguir el propósito empresarial en beneficio al gerente de la empresa, sus colaboradores y clientes.

4. Capítulo I.

Fundamentación

4.1. Marco Histórico

4.1.1. Operador Económico Autorizado

En el siglo XXI, existe una gran tensión debido a que, en el sector de las relaciones internacionales, todos los países del mundo han tenido que comprobar el peligro en distintas condiciones, porque los organismos internacionales aplicaron controles aduaneros con mayor rigor en las aduanas orientados en la seguridad de la cadena de logística internacional de una manera más tranquila y segura. Por lo que no es solamente enfrentar las amenazas de los terroristas sino en todos los países del mundo, de la misma manera la lucha contra la injusticia, porque es importante resguardar a la ciudadanía de los riesgos externos cada vez más es incuestionables.

La figura del Operador Económico Autorizado (OEA), relacionada con el comercio internacional pasa a edificarse una estructura técnica con incremento de importancia a la estrategia, para que a través de estos las aduanas admitan con responsabilidad el nuevo papel de los beneficios al comercio externo. Al Operador Económico Autorizado, se lo define como una persona natural o jurídica en relación a sus actividades profesionales, realiza de acuerdo al trabajo del comercio exterior, por lo que es correcto regular la normativa y legislativa aduanera de los países del mundo. Según el Código Orgánico de la Producción de Comercio e Inversión (COPCI) (2010), define al OEA como:

Art. 231.- (...) la persona natural o jurídica comprometida en el movimiento internacional de mercancías, de cualquier que sea la ocupación que haya asumido, que cumpla con las normas semejante de seguridad de la cadena logística es establecida por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, para alcanzar las facilidades en los trámites aduaneros. Los Operadores Económicos Autorizados incluyen, entre otros, a fabricantes, proveedores, importadores, exportadores, transportistas, navieras, consolidadores, desconsolidadores, agentes de carga internacional, puertos, aeropuertos, depósitos aduaneros, depósitos temporales,

courier, operadores de terminales, y se regularán conforme las disposiciones que para el efecto emita la Directora o el Director General. (p.77)

El COPCI menciona que para ser calificado como Operador Económico Autorizado (OEA) se habrá de cumplir con todas las exigencias a considerar en el Reglamento del respectivo código.

El comercio exterior de los países en grado mundial, no solo está se sosteniendo el presente cambio progresivo de las normas y leyes aduaneras en las naciones, mientras tiene una sucesión de acontecimientos de temor en alertas por los terroristas de los diferentes países tales como EE. UU, España, Francia Argentina, etc. Por lo que es necesario establecer medidas especiales de seguridad, por los atentados que ocasionan los terroristas para que así no se impida la transportación de las mercancías. En el año 2001, en el mes de septiembre, hubo un atentado de las Torres Gemelas en la ciudad de New York, desde ese entonces se llevó a cabo controles más estrictos en las empresas de transporte marítimo, terrestre y aéreo, que afectaron el comercio internacional del mundo y el retraso a la economía europea y la economía norteamericana. Los impactos negativos del 11 de septiembre, se consideraron limitantes de costos directos en el sector del comercio internacional como los procedimientos de trámites aduaneros, seguros y transportes de gastos de envíos. *Customs Trade Partnership Against Terrorism*; Asociación de Comercio Aduanero contra el Terrorismo (C-TPAT), fue creado por los Estados Unidos para fortalecer las cadenas de suministros internacionales y dar una mejor protección. A las fronteras, de tal manera prevenir que las mercaderías sean contaminadas con materiales ilícitos o con la transportación de mercancía ilegal como armas, drogas y explosivas.

Para finalizar con la otra parte del Siglo XXI, el desarrollo del Operador Económico Autorizado y sus evoluciones son prominente, por lo que los países de la comunidad europea y los países del mundo han decidido llevar a cabo los programas que implementaron el Operador Económico Autorizado (OEA).

El 16 de diciembre de 1997 Ecuador ingreso como miembro de la Organización Mundial de Aduana OMA, y el 18 de agosto de 2015 implementó el proyecto del programa de Operador Económico Autorizado por lo que el Servicio Nacional de Aduana del

Ecuador con el propósito de que aumenten las exportaciones y hacer que los agentes del comercio exterior participen y pertenezca al programa entre un plazo de tres años. En la ciudad de Guayaquil, el 4 de septiembre del 2015, el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador permitió a los operadores comercio exterior calificar, al comienzo lo propusieron como un plan piloto solo para los exportadores y luego continuaron con los agentes de aduanas y después con el resto de los operadores de comercio exterior que pertenecen a la cadena de logística.

El programa de Operador Económico Autorizado en Ecuador es gratuito y voluntario se lo realiza en la página de Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE, 2019), para todos los operadores de comercio exterior en el que les permitirá tener mejor control y con las “normas de seguridad en la cadena de la logística establecida por el Marco de Estándares para asegurar y facilitar el Comercio (SAFE) y obtener los beneficios con la Administración Aduanera y otras entidades el estado” (párr. 1). El proceso de la calificación de este programa que es de tres años, mientras cumplan con todos los estándares que se indican en los requisitos. El Ministerio de Comercio Exterior afirma que este programa va posibilitar la entrada de nuevos productos a otros países del mundo y un mejor desarrollo en el sistema aduanero.

Las ventajas del Operador Económico Autorizado es disminuir de una manera instantánea las cantidades de controles y dar facilidad a la circulación de la mercancía al comercio internacional. Hay muchas ventajas que le favorecerán a las empresas y operadores de comercio exterior que ofrecen los servicios de logística. Uno de estos es que habrá menos controles en aduana, tanto como físico o documental, donde existirán privilegio en los controles. También se reducirán los procedimientos aduaneros, se obtendrá una identificación mutua entre los diversos Operadores Económicos Autorizados y valor comercial en el certificado OEA.

Los Operadores Económicos Autorizados en Ecuador son muy pocos con relación a otros países del mundo, el 2018 en Brasil habían de 211 OEA, Colombia con 65, Perú con 49, Bolivia 30 y Ecuador solo se tenían 5. Sin embargo, para el 2019, Ecuador tenía 7 Operadores Económicos Autorizado de los cuales son 6 exportadores y 1 agente de aduana. Actualmente en el año 2020 el programa Operador Económico Autorizado es un

instrumento de prioridad por motivo de la pandemia del Virus del Covid-19 del asilamiento.

El Operador Económico Autorizado es conocido por la cooperación entre aduanas y empresas por su comercio seguro, transparente y planeado por generar un aumento en el bienestar de la económica. En estos momentos, con la pandemia del virus del Covid-19, es necesario que se lleve a cabo con el cumplimiento del distanciamiento social respectivo, para poder prevenir así las aglomeraciones de personas en las aduanas. De tal manera el programa Operador Económico Autorizado es la solución en el problema económico que enfrentan actualmente los países, por la crisis que ha generado la pandemia. Por lo que no ha conseguido resultados inmediatos en la cadena de suministro y sigue permaneciendo de advertencia los avances de peligros y el ciberataque que promueve el teletrabajo. Las medidas y controles que fueron tomadas por la Organización Mundial del Comercio OMC en Ecuador, entraron en vigencia el 5 de marzo de este año; de tal manera quedo la prohibición temporal de las exportaciones establecidos para los equipos de protección personal y componentes farmacéuticos por lo sucedido con la pandemia de Virus del COVID-19. El 22 de marzo se procedió con la eliminación provisional de los impuestos arancelarios de importación de acuerdo para equipos de protección personal y farmacéutico.

Debido a la Pandemia del Virus COVID-19 para el cuidado y prevención, la Organización Mundial de Salud, mencionó el teletrabajo o el trabajo flexible para poder desarrollar las actividades de las empresas o compañías teniendo en cuenta el distanciamiento social, que es un cuidado vital para poder detener el virus. Por lo que muchos gobiernos tuvieron que establecer cuarentena obligatoria y aplicar la modalidad de teletrabajo para evitar salir de casa. Mientras tanto, las oficinas se trasladaron a sus hogares, teniendo en cuenta que nadie estaba capacitado para el teletrabajo. En estas circunstancias, incrementó la ciberdelincuencia, en especial los ataques a las redes y dispositivos domésticos de los usuarios. Los expertos informan que el teletrabajo hace que las empresas estén más desprotegidas por consecuencia de los atentados.

El *hackeo* es una forma de ataque informáticos que provoca un rendimiento mucho más lento en el terminal, disminución o poca duración de la batería o un aumento

de consumo en los datos, el bloqueo de una gran cantidad de emails de spam, el incorrecto funcionamiento de las páginas web. Para evitar ser hackeado se debieron realizar cambios de contraseñas y la configuración del *router* y *endpoints*, prevenir conectarse a WIFI públicas, para llevar a cabo el teletrabajo de una manera segura, se recomienda usar una red privada virtual en el momento de conectarse con los servidores y páginas de las compañías.

4.1.2. Programas de Operador Económico Autorizado de Comunidad Andina CAN

En el año 2017 los países miembros de la Comunidad Andina CAN se suscribieron en el programa Operador Económico Autorizado para la habilitación del comercio en las fronteras, como en la Aduana Nacional de Estado Plurinacional de Bolivia (ANB), la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) de Colombia, el Servicio Nacional de la República del Ecuador (SENAE) y la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) del Perú (Comunidad Andina, 2019).

En la sede de la Secretaria General de la Comunidad Andina CAN, donde se llevó a cabo la reunión con las directoras y representantes de cada país que pertenece a los miembros, para firmar un plan de mejoras en el reforzamiento en las gestiones que facilitación el comercio en la Subregión Andina. Por lo cual se estuvo presente la suscripción de su representados, en Perú del Banco Interamericano de Desarrollo (BID)+, en Brasil el Gerente de Fiscalización y Control de la Coordinación General de la Administración Aduanera, la gerente de Administración General y el Gerente de Comercio Exterior, de tal manera funcionarios de la Dirección Nacional de Aduanas de Uruguay.

Lo que permitirá tener el Reconocimiento Mutuo Multilateral Andino con el permiso que nos permitirá conceder a una empresa como Operador Económico Autorizado (OEA) y con un país miembro, aprobación en distinto país, además estos ofrecen la simplicidad de las funciones en el comercio. En la acción de movimientos, nos brindaran los conocimientos y experiencias con los Países Miembros de la Comunidad Andina tendrá el sustento del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para el proceso de este plan. En el año 2019 en el mes de agosto la Comunidad Andina dio a conocer los

beneficios a los operadores de comercio exterior y exportadores del Ecuador para que tomen parte de la postulación en el programa Operador Económico Autorizado por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE).

La Secretaria General de la Comunidad Andina, les manifestó las utilidades del Acuerdo Reconocimiento Mutuo, este acuerdo favorece a promover la competencia en el procedimiento del comercio exterior, garantizando la seguridad en la distribución de la logística. Además, facilita la reducción de los precios de la distribución, logística por la tardanza innecesarias de los cambios mercantiles de grandes, medianas y pequeñas empresas andinas. Por esa razón el acuerdo de Reconocimiento mutuo para los países miembros les dará la seguridad y soporte de responsabilidad del intercambio de comunicación y asegurando la confianza.

Por último, promovieron la coordinación la Secretaria General de la Comunidad Andina con la Administración de Aduanas, los Ministerios de Comercio y Organismos Internacionales para encontrar con la participación el Acuerdo de Facilitación de la Organización Mundial del Comercio OMC y hacer saber las normas de facilitación del comercio dando conocer la responsabilidad internacional en los países andinos.

4.1.3. Programas de Operador Económica Autorizado del MERCOSUR.

El Mercado Común del Sur MERCOSUR para llevar acabo firman el Plan de Acción de Proyecto Acuerdo de Reconocimiento Mutuo de los Programas OEA en la Reunión Ordinaria Técnico 2 XCVII. Para todos los Estados Partes del Mercado Común del Sur MERCOSUR, Brasil, Argentina, Paraguay, y Uruguay, con el tema Aduaneros y Facilitación de Comercio por lo que fue realizada en la ciudad de Montevideo del 5 a 9 días del mes de noviembre año 2018. Asimismo, pusieron en marcha para brindar el cumplimiento del Plan de Acción para acceder con la inscripción de la homologación del Programa Operador Económico Autorizado, de ahí el Arreglo Reconocimiento mutuo (ARM). Los Estados de Partes del Mercado Común del Sur MERCOSUR comprendieron en acciones como la verificación del proyecto, negociación de los beneficios, reconocimiento mutuo, comparación de los grados de requisitos por cada programa,

inspecciones de juntas con los países para la comprobación de la verificación y grado de requisitos.

Para concluir con el Programa Operador Económico Autorizado aplicado en el MERCOSUR de acuerdo con el Marco Normativo para Asegurar y Facilitar el Comercio Mundial (SAFE) por la Organización Mundial de Aduanas, con las condiciones y principios de la seguridad por lo que es consiguientes los resultados semejantes con la negociación del beneficio por lo que procedieron con la firma. De tal manera firmaron el Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (ARM), con los Directores Nacionales de Aduanas MERCOSUR, realizado el 13 de noviembre del 2019, en la ciudad en Sao Paul, Brasil.

4.1.4. Programa Operador Económico Autorizado Unión Europea.

El programa Operador Económico Autorizado, a partir del año 2005 en la Unión Europea, según la emisión del Marco de Estándares para Asegurar y Facilitar el Comercio (SAFE), determina el reglamento jurídico poner en funcionamiento y mejoramiento de la seguridad del Código de Aduanas de la Comunidad (CCC). Este marco se orientó para la gestión global de las mercancías importadas y reconocer la importancia en las entidades de empresas y aduanas. La comunidad europea garantiza la protección en la cadena de suministro por el intercambio a los beneficios aduanero de la comunidad.

La Organización Mundial de Aduana (OMA), consta con 181 aduanas perteneciente a los miembros del comercio mundial, por el crecimiento del desarrollo medidas de estándares y métodos vinculados con la competitividad aduanera, perennemente se enfatiza en particularidad con lo relaciona a normas de origen, enfrentar contra el contrabando, lucha contra la corrupción, valoración aduanera, clasificación arancelaria, la seguridad y confianza en la cadena de suministro y la facilidad al comercio.

4.2. Marco Teórico

Operador Económico Autorizado. –

Es un programa voluntario y gratuito en el cual el Operador de Comercio Exterior (OCE) cumple con normas de seguridad en la cadena logística establecidas por el Marco de Estándares para asegurar y facilitar el Comercio (SAFE) de la Organización Mundial de Aduanas y que le permitirá obtener beneficios por parte de la administración Aduanera y otras entidades del estado. La vigencia de la calificación es de 3 años de acuerdo a lo establecido en el Art.268.- calificación y evaluación, del REGLAMENTO AL TÍTULO DE LA FACILITACIÓN ADUANERA PARA EL COMERCIO, DEL LIBRO V DEL CODIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES, pudiendo ser renovada por un periodo igual. (SENAE, 2019, párr. 1)

Otra definición la ofrece el sitio web OEA-Sunat (2017) como el operador de comercio exterior que cumple con el sistema de registros contables y logísticos y la normativa vigente, solvencia financiera y nivel de seguridad de adecuado, con el fin de transformarse “en un operador de confianza para la Administración Aduanera con la cual se simplifica a sus controles y trámites”; en Agencias de Aduana y Empresas del Servicio de Entrega Rápido. OEA, también se refiere a una acreditación internacional, que garantiza el cumplimiento de las medidas de seguridad, al momento de adquirir suministros y mercancías internacionales (VisualTrans, 2018).

Logística. -

García (2014) la define como “la gerencia de la cadena de abastecimiento, desde la materia prima hasta el punto donde el producto o servicio es finalmente consumido o utilizado. Con tres flujos importantes de materiales (inventarios), información (trazabilidad) y capital de trabajo (costos)” (p. 8). En términos generales, “la logística consiste en planificar y poner en marcha las actividades necesarias para llevar a cabo cualquier proyecto” (Aparicio, 2014, p.8). Es importante tomar en cuenta las variables y las relaciones que lo conforman. La logística es un área que tiene una incidencia importante en conseguir que las empresas lleguen al mercado en una posición que les permita satisfacer las necesidades de sus clientes,

de cara o conseguir que el ciclo de vida de estos en nuestra organización sea cada día más elevado (López, 2013).

Aduana. –

Banda (2016), define el término aduana como:

una oficina pública y/o fiscal dependiente del Estado, situado generalmente en las fronteras, los puertos y los aeropuertos, en la cual se registra, administra y regula el paso de personas y/o bienes que se importan o se exportan desde un país en concreto y se cobran los impuestos requeridos según el arancel correspondiente. (párr. 1)

Ceballos (2019) menciona que una aduana corresponde a “una circunscripción territorial para entrar o salir de un país. Usualmente dentro de un puerto, aeropuerto, o recinto de tránsito. La aduana se encarga de controlar las personas y mercancías que entran y salen de un país” (párr.3). Además, Las aduanas “son oficinas del Estado, establecidas en las fronteras nacionales, encargadas de percibir los derechos impuestos sobre la entrada y salida de las mercancías y velar para impedir las importaciones y exportaciones prohibidas” (Torres, 2017, párr. 3).

Certificación. -

Como definición es “un documento que garantiza la verdad de un acontecimiento o de un evento” (Pérez & Gardey, 2016, p.1). Puede ser considerado como el procedimiento donde un organismo autorizado valida aspectos como la calidad, fidelidad, entre otros, de una entidad, institución o persona (Méndez, 2018). La validez de una certificación se otorga una vez cumplidos todos los requisitos requeridos. Vega lo define como un “acto jurídico por medio del cual un funcionario público, (...) da fe de la existencia de u hecho, acto o calidad persona de alguien, que le consta de manera indubitable, por razón de su oficio” (Vega, 2017, párr. 3).

Empresa Econ. Danton Acosta Agente de Aduana

Es una empresa especializada en cumplir con la logística del comercio exterior, importación, exportación, transporte, carga aérea, marítima y terrestre. Se ha venido desarrollando trabajo de excelencia al cliente con un mejor servicio.

Brindar el asesoramiento de forma precisa mediante servicios que llenen sus expectativas y guiarlos a sus necesidades mediante la experiencia.

Todos informes incluyen observaciones recomendaciones oportunas y alternativas enfocadas en los asuntos claves y trascendentes del negocio. El equipo de trabajo tiene experiencia en el cumplimiento estricto de plazos y tareas, asegurando así que las mercancías lleguen a sus manos a tiempo.

De igual manera el personal tiene un trato cordial y preferencial para todos los clientes. Dando así un servicio de calidad, responsabilidad y eficacia para que los clientes se sientan satisfechos y complacidos.

La misión de la empresa es entregar un servicio de calidad, orientado a las necesidades de cada uno de los clientes y otorgando un alto grado de profesionalismo y eficiencia al trabajo, buscando siempre satisfacer sus necesidades una forma integral, rápida y segura.

La visión que tiene la empresa es posesionarse como líder en la logística de comercio exterior en las principales oficinas de aduanas del país y lograr que los clientes destaquen en la competencia global que actualmente rigen los mercados de un alto grado de satisfacción en el servicio.

Servicios:

Servicios Aduaneros:

- ✓ Despacho de aduana (Revisión de documentos, Elaboración de la declaración aduanera de importación, Revisión de los documentos finales físicos y electrónicos, Elaboración de DAI y DAE).
- ✓ Regímenes especiales.
- ✓ Clasificación arancelaria correcta a su mercadería.
- ✓ Documentos INEN, Documentos de Control Previo DCP.

Logística.

- ✓ Transporte interno, carga contenerizada, carga suelta, carga break bulk.
- ✓ Asesoría Transporte, aéreo, marítimo y terrestre.

a. Marco Conceptual.

Marco Norma SAFE. - Este marco fue la creación por la Organización Mundial de Aduana para asegurar y facilitar el comercio mundial, este marco realiza las normas modernas de seguridad en la cadena logística y brinda información avanzada de la perspectiva para la gestión integral de las mercancías que se transporta hacia las fronteras, asimismo tener reconocimiento de las autoridades para tener tiempo reducción entre Aduanas y persona natural y jurídicas.

C-TPAT (Certificación Voluntaria de la Asociación Aduanera Comercial contra el Terrorismo). - este programa es para prevenir y frenar el terrorismo en los Estados Unidos por lo que las empresas o persona natural tienen el permiso de que sus mercancías se dirija con facilidad y dando una seguridad tanto a las cargas y contenedores en contra posible operación de los terroristas.

Normas BASC (Business Alliance for secure commerce-Alianza Empresarial para un comercio seguro). - es conjunto de estándares constituido por las organizaciones, por lo que la función de las normas es la comprobación del desarrollo a las empresas y persona natural que pertenezcan a la cadena de suministro, con la certificación de esta norma tendrá una gestión de control y seguridad teniendo relaciones en el comercio internacional, por lo que brindaran las empresas y persona naturales con disminución del tiempo y mejoras de perfiles de peligro.

Servicio Nacional de Aduana SENA. - es una empresa o institución nacional, independiente y especializado en dirigir los servicios del comercio exterior de nuestro país, en calidad de mejoras para sus usuarios y preparado para enfrentar cualquier situación o problema que se les presente con responsabilidad.

Organización Mundial de Aduana OMA. - Organización Mundial de Aduana es una institución intergubernamental autónoma que la obligación de esta institución es aumentar la eficiencia en las administraciones de aduanas, de tal manera interviniendo en el bienestar económico y con la custodia social de los miembros, brindando el beneficio del entorno aduanero de una manera honesta, transparente y previsible.

COPCI. - Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones, tiene como propósito poner en orden el proceso productivo en los ciclos de producción, distribución, intercambio, comercio, consumo, manejo de externalidad e inversiones productivas dirigida a la práctica del buen vivir.

OCE. - Operador de comercio exterior, esto específica al agente que participa en actividades de comercio exterior como son los fabricantes, importadores, exportadores, transportistas, consolidadores, desconsolidadores, agente de carga internacional, puertos, aeropuertos, depósitos aduaneros, depósitos públicos, depósitos temporales, Courier, operadores terminales, que legalizan de acuerdo a la aptitud de la Directora o Directo General del SENAE.

SENAE. - Servicio Nacional de Aduana del Ecuador es un establecimiento que trabaja por cuenta propia y que esta direccionada en inspeccionar, controlar y facilitar el comercio exterior en el Ecuador de tal manera pueda ser documental, fisca y electrónica dentro del aérea nacional.

Comercio Exterior. - Es la interacción entre un país y otro que pueden ser bienes o servicios con el fin de que sus naciones participen para cubrir y satisfacer sus necesidades en el mercado externo como interno.

Cadena Logística. - La cadena logística está constituida por todos los medios para por llevar a cabo un organismo que puede ser una empresa o un servicio por lo tanto realiza la gestión, planificación en procesos de abastecimiento, producción y distribución en cada procedimiento que confirman para el almacenamiento, inventario, transporte, costo de transacción y el servicio al cliente.

4.3. Marco Jurídico

La presente investigación tendrá como base legal los siguientes documentos:

4.3.1. Constitución de la República del Ecuador

Título I Elementos Constitutivos Del Estado

Capítulo Primero

Principios Fundamentales

Art.1.- El Ecuador es un Estado constitucional de derecho y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada.

La soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es el fundamento de la autoridad, y se ejerce a través de los órganos del poder público y de las formas de participación directa previstas en la Constitución.

Los recursos naturales no renovables del territorio del Estado pertenecen a su patrimonio inalienable, irrenunciable e imprescriptible. (Constitución De La República De Ecuador, 2008, p.16)

Título II Derechos

Sección Octava

Trabajo y seguridad social.

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (Constitución De La República De Ecuador, 2008, p.16).

Título VI Régimen De Desarrollo

Capítulo Primero

Principios generales

Art. 275.- El régimen de desarrollo es el conjunto organizado, sostenible y dinámico de los sistemas económicos, políticos, socio-culturales y ambientales, que garantizan la realización del buen vivir, del *sumak kawsay*.

El Estado planificará el desarrollo del país garantizar el ejercicio de los derechos, la consecución de los objetivos del régimen de desarrollo y los principios consagrados en la Constitución. La planificación propiciará la equidad social y territorial, promoverá la concertación, y será participativa, descentralizada, desconcentrada y transparente.

El buen vivir requería que las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades gocen efectivamente de sus derechos, y ejerzan responsabilidades en el marco de la interculturalidad, del respeto a sus diversidades, y de la convivencia armónica con la naturaleza. (Constitución De La República De Ecuador, 2008, p.135)

Art. 276.- El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

1. Mejora la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.
2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.
3. Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de la diversas identidades y promoción de su representación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.
4. Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.
5. Garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana e impulsar una inserción estratégica en el contexto internacional, que contribuya a la paz y aun sistema democrático y equitativo mundial.
6. Promover un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que integre y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas y de gestión, y que coadyuve a la unidad del Estado.

7. Proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural. (Constitución De La República De Ecuador, 2008, p.135-136)

Capítulo Sexto

Trabajo y Producción

Sección primera

Formas de organización de la producción y su gestión.

Según el Art. 319.... “El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivara aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional. (Constitución De La República De Ecuador, 2008, p. 151)

Título VII Relaciones Internacionales

Capítulo primero

Principios de las relaciones internacionales.

Art. 416.- Las relaciones del Ecuador con la comunidad internacional responderán a los intereses del pueblo ecuatoriano, al que le rendirán cuenta sus responsables y ejecutores, y, en consecuencia:

1. Proclama la independencia e igualdad jurídica de los Estados, la convivencia pacífica y la autodeterminación de los pueblos, así como la cooperación, la integración y la solidaridad.
2. Propugna la solución pacífica de las controversias y los conflictos internacionales, y rechaza la amenaza o el uso de la fuerza para resolverlos.
3. Condena la injerencia de los Estados en los asuntos internos de otros Estados, y cualquier forma de intervención, sea incursión armada, agresión, ocupación o bloqueo económico o militar.

4. Promueve la paz, el desarme universal; condena el desarrollo y uso de armas de destrucción masiva y la imposición de bases o instalaciones con propósitos militares de unos Estados en el territorio de otros.
5. Reconoce los derechos de los distintos pueblos que coexisten dentro de los Estados, en especial el de promover mecanismos que exprese, preserven y protejan el carácter diverso de sus sociedades, y rechaza el racismo, la xenofobia y toda forma de discriminación.
6. Propugna el principio de ciudadanía universal, la libre movilidad de todos los habitantes del planeta y el progresivo fin de la condición de extranjero como elemento transformador de las relaciones desiguales entre los países, especialmente Norte-Sur.
7. Exige el respeto de los derechos humanos, en particular de los derechos de las personas migrante, y propicia su pleno ejercicio mediante el cumplimiento de las obligaciones asumidas con la suscripción de instrumentos internacionales de derechos humanos.
8. Condena toda forma de imperialismo, colonialismo, neocolonialismo, y reconoce el derecho de los pueblos a la resistencia y liberación de toda forma de opresión.
9. Reconoce al derecho internacional como norma de conducta, y demanda la democratización de los organismos internacionales y la equitativa participación de los Estados al interior de estos.
10. Promueve la conformación de un orden global multipolar con la participación activa de bloques económicos y políticos regionales, y el fortalecimiento de las relaciones horizontales para la construcción de un mundo justo, democrático, solidario, diverso e intercultural.
11. Impulsa prioritariamente la integración política, cultural y económica de la región andina, de América del Sur y de Latinoamericana.
12. Fomenta un nuevo sistema de comercio e inversión entre los Estados que se sustente en la justicia, la solidaridad, la complementariedad, la creación de mecanismos de control internacional a las corporaciones multinacionales y el establecimiento de un sistema financiero internacional, justo, transparente y

equitativo. Rechaza que controversias con empresas privadas extranjeras de conviertan en conflictos entre Estados.

13. Impulsa la creación, ratificación y vigencia de instrumentos internacionales para la conservación y regeneración de los ciclos vitales del planeta y la biosfera. (Constitución De La República De Ecuador, 2008, p.183)

4.3.2. Plan Nacional De Desarrollo (2017-2021)

Objetivo 8

Promover la transparencia y la Corresponsabilidad para Nueva Ética Social

Políticas

8.1. Impulsar una nueva ética social, basada en la solidaridad, la corresponsabilidad, el dialogo, la equidad y la justicia social, como principios y valores que guíen el comportamiento y accionar de la sociedad y sus diversos sectores.

8.2. Fortalecer la transparencia de las políticas públicas y la lucha contra la corrupción, con mejor acceso a información pública de calidad, optimizado las políticas de rendición de cuentas y promoviendo la participación y el control social.

8.5. Promover un pacto ético internacional para lograr justicia fiscal, la eliminación de paraísos fiscales, y el combate a la evasión y elusión fiscal.

8.6. Fortalecer la transparencia en el sector privado y popular y solidario, impulsando la adopción de herramientas de integridad que fortalezcan los principios del cooperativismo y del gobierno corporativo, que desincentiven el cometimiento de actos que atenten contra los objetivos nacionales de desarrollo. (Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida, 2017, p.103)

Estos puntos del objetivo ocho del Plan Nacional del Desarrollo nos ayudan en la investigación para la empresa del Econ. Danton Acosta, Agente de aduana, tanto para el gerente, empleado y clientes tenga una ética social que se encuentre con valores, diálogo, equidad y justicia justa en cualquier proceso de la logística o situación presentada y así poder ser una empresa reconocida por su ética al brindar los servicios. Este objetivo nos habla que integremos la claridad, eliminando la corrupción, denunciando todo acto ilícito

que se incurra en la cadena logística del comercio. El siguiente objetivo nos habla de la ética internacional en referencia este nos ayuda mucha en relaciones internacionales aplicando moral, valores, justicia y claridad en todo acto de comercio sea importación y exportaciones debido que cumpliendo estos objetivos seremos tantos seres humanos de calidad y empresa de excelencia.

4.3.3. Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. COPCI.

Capítulo II

Del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

Art. 212.- Del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. - El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador es una persona jurídica de derecho público, de duración indefinida, con autonomía técnica, administrativa, financiera y presupuestaria, domiciliada en la ciudad de Guayaquil y con competencia en todo el territorio nacional.

Es un organismo al que se le atribuye en virtud de este Código, la competencias técnico-administrativas, necesarias para llevar adelante la planificación y ejecución de la política aduanera del país y para ejercer, en forma reglada, las facultades tributarias de determinación, de resolución, de sanación y reglamentaria en materia aduanera, de conformidad con este Código y sus reglamentos. (Código Orgánico de La Producción Comercio e Inversiones, 2010, p.43)

Título V

Auxiliares de la Administración Aduanera

Capítulo I De los Agentes de Aduana

Art. 227.- Agente de Aduana. - Es la persona natural o jurídica cuya licencia, otorgada por la Directora o el Director General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, le faculta a gestionar de manera habitual y por cuenta ajena, el despacho de las mercancías, debiendo para el efecto 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. Dicha licencia tendrá un plazo de duración 5 años, la cual puede ser renovada por el mismo plazo.

El Agente de Aduana podrá contratar con cualquier operador que intervengan en el comercio internacional y quedará obligado a responder ante el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador por la información consignada de los documentos.

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 sin perjuicio de la verificación que puede practicar el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

Además, sus autores, los agentes de aduana, que, en el ejercicio de sus actividades, hubieren participado como autores, cómplices o encubridores, están sometidos a las responsabilidades penales establecidas por los delitos contra la fe pública respecto de los delitos de la falsificación de documentos en general, en cuyo no requerirá declaratoria judicial previa en materia civil para el ejercicio de la acción penal, prevista en el artículo 180 del Código de Procedimiento Civil. En todo caso, para efectos de responsabilidad los agentes de aduana serán considerados como notarios públicos.

En los despachos de mercancía en que intervenga el agente de aduana es responsable solidario de la obligación tributaria aduanera, sin perjuicio de la responsabilidad administrativa o penal que legalmente corresponda. Sin perjuicio de lo expuso, el agente de aduanas no será responsable por la valoración de las mercancías. (Código Orgánico de La Producción Comercio e Inversiones, 2010, p. 46-47)

Capítulo II

De los Operadores Económicos Autorizados.

Art. 231.- Operador Económico Autorizado. – Es la persona natural o jurídica involucrada en el movimiento internacional de mercancías, cualquier que sea la

función que haya asumido, que cumpla con las normas equivalentes de seguridad de la cadena logística establecidas por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, para acceder a facilidades en los trámites aduaneros. Los Operadores Económicos Autorizados incluyen, entre otros, a fabricantes, importadores, exportadores, transportistas, consolidadores, desconsolidadores, agente de carga internacional, puertos, aeropuertos, depósitos aduaneros, depósitos temporales, courier, operadores de terminales, y se regularán conforme las disposiciones que para el efecto emita la Directora o el Director General.

Para ser calificado como un Operador Económico Autorizado (OEA) deberá cumplir con los requisitos previstos en el reglamento a este Código.

No serán Operadores Económicos Autorizados quienes hayan sido sancionados por delito aduanero, ni las personas jurídicas cuyos representante, socio o accionistas estén incurso en dicha situación. Quien utilice cualquier tipo de simulación para ser un Operador económico Autorizado estando incurso en la prohibición prevista en este artículo, perderá dicha calidad, así como la persona natural o jurídica que haya coadyuvado para obtener una autorización en estas condiciones, quienes además no podrán ser autorizados nuevamente.

En caso de incumplimiento de las normas aduaneras y sin perjuicio de la sanción que corresponda, Directora o el Director General podrá suspender o revocar la autorización de los Operadores Económicos Autorizados conforme lo previsto en el reglamento al presente Código y el reglamento dictado por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador que regule la actividad de los Operadores Económicos Autorizados. (Código Orgánico de La Producción Comercio e Inversiones, 2010, p. 48)

4.3.4. Reglamento al título de facilitación aduanera para el comercio, del libro v del código orgánico de la producción, comercio e inversiones.

Capítulo XV

Operador Económico Autorizado.

Art. 267. - Requisitos. – Para la calificación de los Operadores Económicos Autorizados, se debe cumplir con los requisitos establecidos por la Administración Aduanera. El Operador deberá mantener el cumplimiento permanente de los requisitos establecidos para efectos de gozar de tal calidad.

Art.268. – Calificación y Evaluación. – Los usuarios interesados en acreditarse como Operadores Económicos Autorizados deberán solicitar a la Autoridad Aduanera la respectiva calificación. Asimismo, podrá obtener esta calificación individualmente para cada etapa de la cadena logística.

Las renovaciones de la autorización concedida se darán cada tres años, no obstante, los Operadores Económicos Autorizados podrán solicitar anticipadamente el retiro de su autorización.

La calificación de Operador Económico Autorizado se mantendrá mientras se cumpla con los requisitos establecidos para el efecto por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, en caso de que la persona autorizada no se enmarque en dicha normativa su calificación quedara sin efecto.

Art.- 269.- Revisión e Intervención. - Una vez calificados por la Administración Aduanera, los Operadores Económicos Autorizados podrán ser sujetos de revisión aleatorias, en función de los programas y planes de trabajo del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. Los procesos de intervención estarán enfocados al seguimiento del cumplimiento de los estándares de seguridad, recursos humanos y administrativos. (Reglamento al Título de la Facilitación Aduanera del Código Orgánico de la Producción, 2011, p. 84-85)

4.3.5. Resolución Nro. SENAE-SENAE-2019-0063-RE. Aduana del Ecuador SENAE

Capítulo II

Condiciones y Requisitos para obtener o renovar la calificación como OEA.

Artículo 5.- Proceso de validación. - El postulante que desee obtener o renovar la calificación como OEA, deberá cumplir con las condiciones y requisitos indicados en la presente resolución además de los criterios de aplicación determinados en el formulario que expide el SENAE.

Este proceso de postulación se divide en dos fases:

1. Fase de validación de documental de las condiciones, una vez verificado su cumplimiento, se continua con la siguiente fase. En caso que el postulante no cumpla con esta fase, se entenderá como no presentada su postulación; y.
2. Fase de validación documental y de campo de los requisitos (Aduana del Ecuador, 2019, p.4).

Artículo 6.- Condiciones. – Las condiciones serán generales para todos los postulantes y serna las siguientes:

A. Historial Satisfactorio.

A.1.- Los postulantes, personas naturales y los representantes legales, accionistas o socios mayoritarios de las personas jurídicas, no deberán tener en ningún momento sentencia ejecutoriada en su contra por delitos contra el régimen de desarrollo, delitos contra la administración aduanera, delitos contra la fe pública, delitos contra la seguridad pública, delitos económicos, y delitos por la producción o tráfico ilícito de sustancias catalogadas sujetadas a fiscalización, contemplados en la normativa penal vigente.

A.2.- Los valores que recibe y/o entrega por efecto de las transacciones comerciales deben tener origen lícito.

A.3.- Tener residencia fiscal o un establecimiento permanente en el Ecuador, de conformidad con lo estipulado en el artículo 9 del Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.

- A.4.-** Contar con el código de OCE en estado “Habilitado”.
- A.5.-** Contar con una trayectoria en la actividad que se está calificando de al menos tres (3) últimos años previos a la fecha de la postulación en el sistema informático aduanero, o durante la vigencia de su calificación como OEA, según corresponda.
- A.6.-** No haber sido suspendido por más de 2 ocasiones ni haber sido cancelado por la administración aduanera, mediante acto administrativo, en los tres (3) últimos años previos a la fecha de postulación en el sistema informático aduanero, o durante la vigencia de su calificación como OEA, según corresponda.
- A.7.-** No haber sido administrativamente por contravenciones aduanera establecidas en los literales n) y o) del artículo 190 del COPCI, en los tres (3) últimos años previos a la fecha de postulación del sistema informático aduanero, o durante la vigencia de su calificación como OEA, según corresponda.
- A.8.-** No tener deudas en firme con el SENAE y/o SRI.
- A.9.-** No tener declaraciones aduaneras pendientes de ser regularizadas para las exportaciones o compensadas para regímenes especiales.
- A.10.-** No haber sido declarado insolvente o en quiebra en los tres (3) últimos años previos, a la fecha de postulación en el sistema informático aduanero, o durante la vigencia de su calificación como OEA, según corresponda.
- A.11.-** No encontrarse en el listado de empresas consideradas para efectos tributarios como inexistentes o fantasmas definidas por el SRI.
- A.12.-** Contar con un comportamiento adecuado en el ámbito aduanero, ante el SENAE, en base al perfil de riesgo del postulante.
- A.13.-** En caso de contar con RUP, no estar calificado como contratista incumplido y/o adjudicación fallido con alguna institución del Estado. (Aduana del Ecuador, 2019, p.5)

Solvencia Financiera

B.1. Mantener actualizados sus estados financieros ante la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, y el SRI. En caso de no cumplir con dicho requerimiento a la fecha de postulación, se podrá solicitar el estado financiero del último año fiscal, conforme requerimiento que efectuó la administración aduanera.

B.2. Contar con el Informe de Auditoría Externa de acuerdo a la normativa expedida por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

B.3. Demostrar que cuenta con recursos suficiente a fin de cubrir con las obligaciones en el corto, mediano y largo plazo.

Si el postulante cumple con las condiciones generales antes mencionadas con sus respectivos criterios, de conformidad con el formulario establecido en el sistema informático de la aduana y se emite el informe de cumplimiento de condiciones generales favorable, en ese momento, el postulante deberá entregar el resto de la documentación requerida conforme el artículo a continuación.

Artículo 7.- Requisitos. – Una vez que se han cumplido las condiciones generales y se aprobó el informe de cumplimiento de condiciones generales por parte del SENA, el postulante presentara el formulario de los requisitos y sus criterios de aplicación en función al tipo de eslabón de la cadena logística, los cuales contiene los Estándares Mínimos de Seguridad establecidos en el Marco normativo SAFE.

Artículo 8.- Actualización de los Formularios. – En el caso de ser necesario la actualización de las condiciones, requisito y criterios de aplicación y/o sus formularios según el tipo de eslabón, estos deberán ser expedidos mediante resolución por parte de la máxima autoridad de la administración aduanera, la cual será puesta en conocimiento por los canales oficiales del SENA. (Aduana del Ecuador, 2019, p.5)

Capítulo III

Procedimiento para Obtener o Renovar la Calificación como OEA

Artículo 9.- Postulación. - El postulante que desee obtener o renovar la calificación como OEA deberá postularse en el sistema informático aduanero, en cualquier día

hábil del año a través del formulario general de condiciones que deberá ser firmado electrónicamente por el postulante o su apoderado, si fuere el caso.

Al enviar el formulario general de condiciones por parte del postulante o renovación del OEA, la administración aduanera tendrá que emitir el informe de cumplimiento de condiciones generales en un término no mayor a diez (10) días contados desde el día hábil siguiente a la recepción de la información completa.

Artículo 10.- Validación de requisitos. - Una vez que se emita el informe favorable del cumplimiento de condiciones generales y se notifique al postulante que desee obtener o renovar la calificación como OEA, este deberá presentar la documentación que valide el cumplimiento de los requisitos y criterios de aplicación en el término de quince (15) días, contados a partir de la notificación de la administración aduanera.

En caso que dicha documentación no sea presentada en el término establecido, la postulación se dejará sin efecto, y se entenderá como no presentada.

En esta fase se constará el cumplimiento de los requisitos y criterios de aplicación por parte del postulante, a través de la evaluación documental y de campo.

Si la administración aduanera determina que los documentos no validan el cumplimiento de los requisitos y criterios de aplicación, concederá al postulante el término de veinte (20) días, para que subsane o complete la información observada. En casos justificados, la administración aduanera podrá otorgar una prórroga del término de diez (10) días adicionales, a petición de parte.

De no presentar la documentación para la subsanación de las observaciones en el término otorgado o de no cumplir con las mismas, la postulación se dejará sin efecto y se entenderá como no presentada. En tal caso, el postulante podrá retirar su documentación prestada, dejando copias en el expediente de la aduana. (Aduana del Ecuador, 2019, p. 6)

Cualquier interesado puede postular nuevamente en cualquier momento.

En caso de cumplir con la entrega de toda la documentación por parte del postulante, la administración aduanera tendrá que emitir un informe de cumplimiento de

requisitos en el término de hasta sesenta (60) días desde que recibió toda la información requerida por parte del postulante.

Artículo 11.- Calificación. - Cuando el postulante cumpla con las condiciones, requisitos y sus criterios de aplicación, se emitirá la resolución de calificación como OEA, suscrita por la Directora o Director General del SENA E o su delegado, lo cual le permitirá tener acceso a los beneficios que otorga el Programa.

Artículo 12.- Vigencia de la Calificación como OEA. - La vigencia de la calificación como OEA será de tres (3) años a partir de la fecha de su emisión. El mantenimiento de la referida calificación dependerá del continuo cumplimiento por parte del OEA de las condiciones, requisitos y criterios de aplicación exigidos por la administración aduanera. (Aduana del Ecuador, 2019, p. 6-7)

Capítulo IV

Beneficios y Obligaciones de los OEA.

Artículo 15.- Beneficios. – El OEA, de acuerdo a su eslabón, tendrá acceso a los siguientes beneficios:

1. Reconocimiento nacional e internacional como un OCE que implementa medidas de seguridad para minimizar los riesgos en la cadena logística;
2. Controles no intrusivos coordinados entre las diferentes entidades públicas;
3. Reducción de verificación por medios de intrusivos o no intrusivos, de la carga y los medios de transporte, sujeta a los perfiles de riesgo;
4. Reducción de afores físicos y documentales de importación conforme a los criterios de perfiles de riesgos;
5. Atención prioritaria por parte de los funcionarios pertinentes a las entidades de control y apoyo;
6. Reducción de tiempos en la asignación de inspección y/o canales de afores.
7. Asignación de un oficial de operaciones por parte de las entidades de control y apoyo;
8. Prioridad en temas de capacitaciones que realicen las entidades de control y apoyo;

9. Capacitaciones en el lugar designado por el OEA sobre temas relacionados al comercio exterior, de acuerdo a la disponibilidad de la entidad competente;
10. Uso de sello distintivo OEA para efectos de la publicidad de su empresa;
11. Publicidad por parte de la administración aduanera en la página web institucional, eventos nacionales e internacionales, entre otros, previa autorización del OEA;
12. Beneficios derivados de los acuerdos de reconocimiento mutuo;
13. Otros beneficios que establezca la normativa aduanera y los que establezca el Servicio Nacional de Aduana de Ecuador, previa coordinación con las demás entidades públicas, de ser pertinente.

Los beneficios que se otorgan al OEA son intransferibles, por consiguiente, solo pueden acceder a los mismos quienes hubieren obtenido dicha calidad y de acuerdo al tipo de eslabón. (Aduana del Ecuador, 2019, p. 7-8)

Artículo 16.- Obligaciones. – Los OEA durante el periodo de su autorización deberán cumplir con lo siguiente:

1. Mantener las condiciones, requisitos y criterios de aplicación establecidos para obtener o renovar la calificación como OEA;
2. Implementar los cambios que se efectúen a las condiciones, los requisitos y criterios de aplicación, emitidos por la administración aduanera;
3. Designar a un contacto permanente para efectos de coordinación con la administración aduanera e informar tan pronto se produzca cualquier cambio en relación al mismo;
4. Responder oportuna y adecuadamente las notificaciones de observaciones recibidas por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, en relación a su participación en el Programa;
5. Permitir, facilitar y acompañar las inspecciones que la administración aduanera deba realizar a sus instalaciones, cargas, medios de transporte, entre otros, para verificar el cumplimiento de las condiciones, requisitos y criterios de aplicación.
6. Informar a la administración aduanera sobre los cambios que realice la empresa relacionados al control y aseguramiento de la cadena logística, así como aquellos

hechos circunstancias de cualquier índole que puedan afectar su condición de OEA;

7. Anunciar su calidad de OEA solo a partir de la fecha en que se le notifique su autorización y dejar de hacerlo, en forma transitoria o permanente según corresponda, apenas se le notifique que su calificación ha sido suspendida, revocada, cancelada o haya concluido;
8. Hacer uso de los beneficios exclusivamente para a las operaciones asociadas a su calificación OEA y sólo mientras se encuentra vigente;
9. Utilizar el logo OEA únicamente del modo y por el periodo autorizado por la administración aduanera. Este punto podrá ser objeto de control en las revalidaciones;
10. Preservar la integridad y confidencialidad de la información manejada en el mercado de Programa OEA; y,
11. Cumplir con la norma vigente. (Aduana del Ecuador, 2019, p. 8-9)

5. Capítulo II

Metodología Empleada

5.1. Tipos Estudios

5.1.1. Método Descriptivo

El método descriptivo permite en la presente investigación conocer y analizar las situaciones o necesidades de la empresa que le impidan continuar con el proceso de la Certificación como Operador Económico Autorizado. La necesidad es que en el país hay pocos Operadores de comercio exterior que estén certificados como Operadores Económicos Autorizados; existen muchas ofertas de demandas de agencias aduaneras que no brindan seguridad en las mercancías de sus clientes. La empresa del Econ. Danton Acosta Mendoza, Agente de Aduana, tiene una estructura completa, sin embargo, no cumple con todos los estándares de calidad y seguridad para que la certifiquen con los programas de Normas BASC, Certificación C-TPAT y Normas SAFE. Una vez cumplidos todos estos requisitos, se continuaría con el proceso de la Certificación como Operador Económico Autorizado, la empresa del Econ. Danton Acosta Mendoza, Agente de Aduana.

5.1.2. Método Explicativo

Este método facilita a la investigación a encontrar las causas y considerando todo lo positivo que se obtendría con la certificación como Operador Económico Autorizado. La necesidad de certificar es porque hay situaciones de irregularidades al momento del traspaso de fronteras en las mercancías, incautación de droga en los contenedores. Si se tiene en cuenta todas las estas situaciones mencionadas, la empresa del Econ. Danton Acosta con la Certificación de Operador Económico Autorizado dispondrá con seguridad que transmitirá confianza a sus clientes con respecto a sus trámites y mercancías. De tal manera sus beneficios como Operador Económico Autorizado para la empresa es que va obtener un reconocimiento a nivel nacional e internacional. El resultado será que se tendrá disminución en los tiempos de los tramites, contara con un reconocimiento mutuo y el SENAE brindarán la asignación de funcionarios solo para una atención a los operadores comercio exterior de manera personalizada.

5.2. Métodos de Investigación

Método Teórico

Análisis

El método teórico de análisis permite conocer la realidad cuales fueron los motivos y circunstancias de cómo se originó, la necesidad de la certificación de Operador Económico Autorizado en la presente investigación. Se indagó y empezó por los atentados terroristas que ocurrían en el mundo y esto afectaba a los países en sus fronteras que generaba inseguridad en el comercio internacional, por lo cual fue legalizado por la Organización Mundial de Aduana y nace con el objetivo de garantizar la seguridad que daría como resultado ser eficaces y dar la facilitación en las operaciones del comercio. Con el fin de generar utilidad de confiabilidad a las empresas, bienestar a los clientes y tranquilidad a los países.

Síntesis

El método teórico de síntesis facilitó en la investigación porque se pudo indagar y obtener toda la información necesaria; que reafirma la necesidad de la Certificación como Operador Económico Autorizado a la empresa del Econ. Danton Acosta, Agente de aduana, que permitirá obtener muchos beneficios y la empresa será reconocida por dar un servicio de calidad, seguridad y confiabilidad.

Inductivo

El método inductivo se lo aplicó porque ayudara con los requisitos que la empresa tiene que cumplir para la certificación como Operador Económico Autorizado, lo que permitirá verificar si la empresa está cumpliendo con los requisitos como indica el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. Así mismo como las obligaciones al día del SRI, IESS, SENAE, además de la información actualizada que debe entregar a la empresa a la Superintendencia de Compañía y demás pasos para cumplir con el proceso de certificación.

Deductivo

El método deductivo se empleó en la investigación para confirmar que la certificación de la empresa como Operador Económico Autorizado, se obtendrá como resultado que la empresa va tener, un mejor control en los procesos aduaneros, mejores tiempos, facilidad y

seguridad en el momento de trasladar las mercaderías lo que generara seguridad y confiabilidad a todo el engranaje interno y externo de los que forman parte de la empresa del Econ. Danton Acosta Mendoza Agente de Aduana.

Histórico Lógico

Este método histórico lógico corrobora en la investigación a estudiar y analizar los antecedentes de una manera cronológica mediante el cual se sabrá donde nació la necesidad de la certificación de Operador Económico Autorizado en el mundo y cuando llego al Ecuador para dar esta opción muy valedera y beneficiosa a todos los operadores del comercio exterior.

5.2.1. Método Empírico

Observación.

El método empírico de la observación permitió a la presente autora de la investigación poder reconocer, analizar y explorar la conducta de la empresa de una manera ordenada; por lo cual ella pudo detectar el día a día, ya que es una colaboradora de la empresa y conoce muy de cerca las deficiencias de la empresa por lo que sugiera una mejora que es aceptada por el dueño de la empresa y se pone en marcha el plan de la certificación del Operador Económico Autorizado.

Entrevista

En la investigación se empleó el método de la entrevista, el cual es una comunicación interpersonal entre el investigador y el sujeto con la finalidad de alcanzar respuestas verbales a las interrogantes formuladas en el problema. Se realizó una entrevista al Econ. Danton Acosta, Agente de Aduana, gerente de la empresa sobre el proyecto de la certificación como Operador Económico Autorizado para su empresa y preguntarle cuales son los motivos que no le han permitido participar en el proceso de certificación y enfatizarle los beneficios que obtendría la empresa, sus clientes y nuevos clientes al realizar a él, la mencionada certificación. (Anexo No 1)

Encuesta

La encuesta es el método que ayudara favorecerá en la investigación a recoger y analizar un conjunto de datos de muestra de los casos representativos, por lo cual se realizará una formulación de diez preguntas, estas preguntas se la realizaran de manera escrita con preguntas abiertas y cerradas. Esta encuesta se realizará a los clientes de la empresa del Econ. Danton Acosta, Agente de Aduana, para saber si conocen de la certificación de Operador Económico Autorizado y se aplicara en aproximadamente un mes. (Anexo No 2)

5.2.2. Método Estadístico

Tabulación

La tabulación me ayudara en la investigación con los datos recopilados a interpretar tablas simples de leer y observar de esa manera que puedan tener una acertada visión con el proceso de la certificación Operador Económico Autorizado a la empresa del Econ. Danton Acosta Mendoza, Agente de Aduana.

Representación

En la representación se podrá transmitir la información obtenida en forma de diagramas de barras y pasteles, de tal manera se puede conseguir una visión concreta.

Gráfico

Los gráficos facilitan a familiarizarse con los datos e información recopilada donde que permitirá una representación óptica; también se presentará un modelo para el comportamiento de los resultados, estos gráficos se podrán presentar en forma de diagrama circular que es más óptica para la representación.

5.2.3. Método Enfoque

Cuantitativo

El método de enfoque cuantitativo se utiliza en la investigación para representar el problema concreto de una manera específica, con datos basados en números e interpretar los resultados en forma de diagramas y barras que son obtenidos en las encuestas que se realizan

a los clientes, gerente, personal que opera en la empresa, los transportistas y que forman parte de la empresa del Econ. Danton Acosta, Agente de Aduana.

Cualitativo

El método de enfoque cualitativo nos permite conseguir un análisis de manera ordenada a los datos obtenidos, que será expresado de forma dinámica para la comparación de los resultados y la interpretación. Fue llevada a cabo mediante las encuestas y entrevista, que se realizará de manera verbal y se utilizará grabadora para tenerlas como constancia de la presente investigación.

5.3. Universo y Muestra

Universo

El universo en la presente investigación se realizará a todos los clientes, el personal que trabaja en la empresa encuesta para poder así conseguir un resultado.

Muestra

La muestra se la tiene con los resultados de las encuestas que se realizó al momento de calcular con la fórmula indicada y donde podremos obtener una repuesta y comprobar a cuantos clientes, personal de la empresa se tienen que realizar encuesta para que la empresa del Econ. Danton Acosta, Agente de Aduana Certifique como Operador Económico Autorizado con la fórmula. (Anexo No 3)

n = es el tamaño de la muestra.

R = 28 encuestas.

N = es el tamaño de la población = 30

z = vale 1,96 para una confiabilidad del 95%

p = es la proporción población que deseamos estimar. La muestra piloto aplica aquí también.

e = el error máximo = 5%

5.4. Análisis de los resultados

Los análisis de los resultados nos permitieron obtener todos los datos recopilados en las encuestas y presentarlo de manera estadístico para que sea fácil la apreciación y de tal manera poder sacar una deducción o conclusión para la certificación como Operador Económico Autorizado a la empresa del Econ. Danton Acosta Mendoza Agente de Aduana.

5.5. Herramientas de Análisis.

Las herramientas de análisis para la presente investigación se utilizarán el DAFO y modelo CAPA, en donde se dominará la debilidad, amenazas, fortaleza y oportunidades para la empresa Econ. Danton Acosta, Agente de Aduana, y lograr con el objetivo de certificar como Operador Económico Autorizado.

5.5.1. DAFO

Debilidades

- Falta de contratación de un supervisor para coordinar los procesos.
- Manejo de los tiempos en los trámites.
- Falta de certificación de estándares de calidad.
- Falta de capacitación a los empleados.

Amenazas

- Alta competencia en el mercado.
- Perdidas de clientes.
- Alto porcentaje de riesgo en el País.
- Inseguridad en las mercancías.

Fortaleza

- Diversificación de los servicios que cuenta la empresa.
- Buen perfil ante SENA con 80% de aforos automático.
- Experiencia en el campo del comercio exterior.
- Agilidad en el proceso y la entrega de mercancía.

Oportunidades

- Ser reconocida a nivel nacional.
- Incremento en la cartera de los clientes.
- Confianza de los clientes al trabajar con una empresa acreditada.
- Fidelidad en los clientes.

5.5.2. CAPA

Corregir Debilidades

- Se sugiere la contratación de un supervisor, debido a que la empresa no mantiene una coordinación en los cumplimientos de los procesos en los en las importaciones y exportación, para así conseguir que la empresa tenga una mejor coordinación y tener satisfacción a sus clientes.
- Realizar un control en los tiempos desde que las mercaderías llega al puerto hasta las bodegas de los clientes, verificando la duración que se toma para optimizar el proceso y poder hacer mejoras.
- La empresa gestionará en los procesos para la calificación de certificar sus estándares de calidad y seguridad lo cual permitirá tener comercio seguro.
- Se propondrá se realice a futuro un plan de capacitación a los empleados, lo cual ayudará para que la persona fortalezca la confianza y esté dispuesta a resolver los problemas.

Afrontar Amenazas

- Se realizará la certificación de la empresa Econ. Danton Acosta. Agente de Aduana, en el cual contará con estándares de calidad y seguridad, así sería imposible perder en el mercado del comercio.
- Los problemas que tiene la empresa actualmente hacen que los clientes se pierdan por no ofrecer un servicio que cumplan con los procesos de logística, por tal manera se está mejorando para evitar las perdidas.
- En el país hay situaciones ilícitas, robos, incautación de droga porque lo que provocan riesgo a las mercaderías de los clientes, lo cual con la certificación tendremos la ventaja porque seremos una empresa que cumplirán con los estándares de seguridad.

- Con la acreditación se va obtener un nivel de seguridad amplio; por lo que se gana confianza a los clientes quienes tienen como objetivo el resguardo de sus mercaderías.

Potenciar Fortaleza

- Brindar un servicio integral y contando con la certificación, la empresa va tener clientes que contrate los servicios sin riesgos.
- El perfil del agente de aduana es automático para la nacionalización de los trámites, pero con la certificación se reducirá el riesgo y se plantea que se aumente el porcentaje de los aforos automáticos.
- La empresa ofrecerá al mercado una consultoría profesional todo sobre el comercio exterior, permitir que conozcan sus oportunidades de mejora, de tal manera establecer planificación para ayudar que sus operaciones sean eficientes.
- Se ofrecerá los servicios de una manera ágil; perfeccionando los procesos con una constancia coordinación, de la documentación que se requiera para la desaduanización hasta para el retiro de la entrega.

Aprovechar Oportunidades

- La empresa Econ. Danton Acosta, Agente de Aduana, con la certificación tendrá; un reconocimiento a nivel nacional, en el cual nos brinda una gran ayuda, expansión y prestigio para la empresa.
- El incremento de la cartera de clientes para la empresa es beneficioso porque se estará cumpliendo con el propósito del objetivo y así continuar mejorando para el progreso de la empresa.
- La empresa con la acreditación como Operadores Económicos Autorizado a los clientes va a contar con seguridad y confianza, ellos se sentirán encantado y así se va obtener una gran cantidad de contratos.
- Dar la fidelidad a los clientes, cumpliendo con los procesos determinada a las operaciones; se va adquirir la publicidad porque será la empresa estará certificada como Operador Económico Autorizada.

6. Capítulo III.

Desarrollo de la Propuesta.

6.1. Título de la Propuesta

Proponer la Certificación como Operador Económico Autorizado en la empresa del Econ. Danton Acosta Agente de Aduana en la ciudad de Guayaquil para el año 2020.

6.2. Objetivo de la Propuesta

Certificar como Operador Económico Autorizado a la empresa del Econ. Danton Acosta M, Agente de aduana; para que la empresa cumpla con sus estándares de calidad, seguridad y dar un excelente servicio.

6.3. Descripción de la Propuesta

La Certificación OEA en la agencia de aduana del Econ. Danton Acosta Mendoza

Las encuestas realizadas como técnica de recopilación de datos aplicados a los clientes sobre la certificación OEA, permitió obtener las repuestas que describen el impacto que va tener la certificación como Operador Económico Autorizado en la agencia de Aduana Danton Acosta Mendoza.

Importancia de ser Operador Económico Autorizado

El 100% de los encuestados manifestaron que la Certificación como Operador Económico Autorizado permite ser una empresa calificada y confiable, este porcentaje es representativo, porque garantiza la calidad de los procesos en la agencia de aduana permitiendo la satisfacción de sus clientes y la disminución de los riesgos en la cadena logísticas. Así mismo coinciden que la Certificación Operador Económico Autorizado permite ser un operador de comercio exterior autorizado por la SENA E permite disfrutar de facilidades en cuanto a control y simplificación aduaneros. Por último, precisa que la importancia de la certificación está en brindar un servicio de comercio exterior seguro porque permite prevenir actividades ilícitas.

Formas para demostrar ser un Operador Económico Autorizado Confiable.

Los encuestados manifestaron que para demostrar ser un Operador Confiable se deben subsanar las observaciones efectuadas durante al término del proceso de auditoria como Operador Económico Autorizada, porque garantiza el cumplimiento de unos de los requisitos para la permanencia como OEA. Así mismo coinciden que deben presentar solidez financiera, es decir no registrar deudas en el sistema financiero, así como también antecedentes legales. Por lo que destacaría una mejor Operatividad de la empresa.

Ventajas de ser un Operador Económico Autorizado

El 96% de los encuestados expresaron que las ventajas más perceptibles en la agencia de aduana del Econ. Danton Acosta Mendoza al transformarse en un Operador Económico Autorizado, es una buena conexión entre SENAE – Empresa, porque ha cooperado el acercamiento entre ambas entidades para afrontar la aparición de riesgos en la cadena logística del comercio exterior. El 100% de los encuestados hace referencia que con esta Certificación se perfecciona la seguridad interna de la empresa protegiendo los temas de prevención antes las actividades ilícitas. Por último, la entrevista con el Econ. Danton Acosta, detallan que permitirá la captación de nuevos clientes debido a las ventajas obtenidas por la certificación.

Beneficios de la Certificación Operador Económico Autorizado

El 100% de los encuestados manifestaron que el beneficio más resaltante en la agencia de aduana Danton Acosta Mendoza al convertirse en un Operador Económico Autorizado es la simplificación en los tramites y procesos aduaneros permitiendo así a realizar los despachos de una manera más ágil, menor grado de control por parte de la vista de Aduana, atención preferencia en la presentación de documentos o consultas ante el Servicio Nacional de Aduana. Los encuestados manifestaron como último beneficio la atención preferente ante alguna eventualidad, garantizando la priorización en el envío y recepción de los despachos ante posible cierre de puertos y/o aeropuertos.

Calidad del Servicio

El 79% de los encuestados manifestaron que la calidad del servicio de la agencia de aduana del Econ. Danton Acosta Mendoza se debe a un servicio personalizado, debido a que se viene trabajando con los clientes de manera horizontal, es decir hay un contacto directo mediante un correo electrónico, una llamada telefónica, un *whatsapp*, para dar conocer el estatus de sus despachos y la resolución de imprevistos. Los encuestados manifestaron que la calidad del servicio está centrada en la seguridad de la cadena logística, permitiendo así minimizar los actos ilícitos, contaminación de la carga, contrabando, robo, mediante la aplicación de sus políticas de seguridad.

Inversiones que compromete con la certificación como Operador Económico Autorizado

El entrevistado Econ. Danton Acosta Mendoza manifestó que con la finalidad de cumplir con los requisitos para obtener la certificación como Operador Económico Autorizado realizo la compra de las cámaras de seguridad que ya cuenta la empresa, alarmas, contra incendios, etc.; facilitando en fortalecer la protección interna de la agencia para el salvaguardia de los documentos e información. Así mismo el 100% de los clientes encuestados manifestaron que los cambios reflejados deben seguir para mejorar la infraestructura de la agencia para la seguridad de los trabajadores, para mayor profesionalización a los trabajadores se les otorgara también en el rendimiento de los trabajadores dando capacitaciones y acudir reunirse con los representantes de los Operadores Económicos Autorizados; por última la compra que se realizó en la agencia del Econ. Danton Acosta es el sistema de seguridad y de informática.

Cumplimientos de Objetivos

En la entrevista del Econ. Danton Acosta expreso que cumplen con los objetivos, lo cual se procede a garantizar el perfeccionamiento en la continua de procesos y realizar mejoras en los temas de precaución antes las actividades ilegales.

Puntaje Otorgado a las Medidas de Seguridad

El 93% de los encuestados expresaron que es muy bueno, trabajar con una empresa que otorga seguridad y confiabilidad, así mismo el 8% expresaron que es bueno; por lo que certificar como Operadores Económico Autorizado el principal objetivo es la seguridad en la cadena logística de comercio exterior a nivel nacional, por lo cual es una medida para mejorar la competencia en el país.

Cumplimiento de la Trazabilidad

El 100% de los encuestados demostraron en que se lleve a cabo el seguimiento en la cadena logística permitiendo garantizar los tres elementos; seguimientos de la carga física, seguimientos en los sistemas y en el manejo de la documentación, porque estos son unos de los objetivos principal para la certificación como Operador Económico Autorizado dentro de la empresa.

Disputa de Resultado

En presente investigación la eficacia de la metodología utilizada, se debe a la tenacidad de las herramientas utilizadas, fue aplicada la observación directa en el establecimiento en la Agencia de Aduana del Econ. Danton Acosta Mendoza; así mismo se realizó el uso de las encuestas a los clientes y personal de la agencia, también entrevista al Econ. Danton Acosta involucrado directamente con el tema.

Además, se dio a conocer que existe una gran importancia por parte de las empresas importadoras, exportadoras, agencias de aduana, navieras y almacenes aduaneros para poder implementar la Certificación Operador Económico Autorizado, a inicio del 2020 solo se contaba con 7 empresas certificadas como se puede estimar en el portal del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador con la condición de Operador Económico Autorizado.

La investigación permitió a la agencia de aduana del Econ. Danton Acosta Mendoza conocer los factores que limitan la capacidad en materia de seguridad y facilitación en las operatividades del comercio exterior, por lo tanto, se pudieron descubrir los métodos de los procesos de las operaciones para mejoras de acuerdo a los requerimientos de estándares y normativas constituido por la certificadora conforme a las inseguridades que se encuentren

en ciertos tiempos. Para algunas situaciones, existen un plan de improvisación y un programa de seguridad adecuado para proceder de una forma rápida y que no sea perjudicial para el reconocimiento de la empresa ni carencia económicas para ambos clientes y agencia de aduana.

La Certificación como Operador Económico Autorizado en la Agencia de Aduana del Econ. Danton Acosta Mendoza ayuda a mejorar no solo los procedimientos sino a la calidad de imagen como Agencia de Aduana. La certificación OEA permitirá observar los puntos vulnerables existentes tanto en operaciones de exportación e importación y seguir dando una mejora continua.

La Certificación exige a la Agencia de Aduana a tener un mayor control, una mejor homologación y sensibilización en el tema de transporte, porque es un punto crítico para las operaciones de comercio exterior.

El tema de documentación, se deberá concientizar a todo el personal de ser más responsable en archivar y ordenar documentos relevantes para la agencia de aduana y clientes. Se deberá capacitar a todo el personal de manera continua y no solo al personal que estaría involucrado en la certificación sino a todo el personal.

La Agencia de Aduana del Econ. Danton Acosta Mendoza realizara un procedimiento en la importación porque así lo requiere la certificadora, tiene que conocer el seguimiento de esta operación, a partir de que se recoge la mercancía en el Terminal Portuario hasta el destino indicado por el cliente.

Teniendo en cuenta la contratación de un personal profesional y experiencia en comercio exterior para que guie paso a paso en el procedimiento de la transformación que lo reflejara la Certificadora de Seguridad.

En cuanto a la información o documentación guardadas en PC's, sería imposible que exista una filtración, porque en las instalaciones se cuenta con una máquina que protege el software de cada una de las computadoras existentes en la agencia.

Anteriormente lo mencionado los Operadores Económicos Autorizados deben demostrar anexando lo que han mejorado en la habilidad de la seguridad definidas del programa en sus

prácticas comerciales por lo que la administración de aduana trabaja en colaboración con los Operadores Económicos Autorizados para aumentar la seguridad y facilidad en la cadena de suministros del comercio internacional, tal cual lo indica las Normas del Marco SAFE para el programa de Operador Económico Autorizado.

En el caso de la incidencia de la aplicación en la certificación de la organización de agencia de aduana. Se puede afirmar que la implementación en un sistema integrado de gestión mediante a la implementación de la Certificación como Operador Económico Autorizado. El Sistema Integrado de Gestión deberá considerar los diversos procesos internos de la agencia de aduana, con el objetivo de gestionarlos de una manera más eficiente y dirigida a lograr el cumplimiento de los objetivos planteados.

La Agencia de Aduana del Econ. Danton Acosta Mendoza estará compuesto por cuatro sistemas de integración; Certificación BASC (Alianzas Estratégicas para un comercio seguro), Unidad de Inteligencia Financiera UIF, Seguridad y Salud en el trabajo y Operador Económico Autorizado, para finalmente posibilitar el crecimiento de una política integral de gestión facilitando la mejora continua de los procesos, para así prevenir cualquier situación ilícita y la ejecución de la trazabilidad. Comprobando que identificar, entender y gestionar los procedimientos de los interrelacionados como un sistema, que contribuye a la eficiencia y eficacia de una planificación.

La Certificación de Operador Económico Autorizado colaborara en el progreso de los nuevos procedimientos internos, por lo que la documentación se manifestó se le realizara el seguimiento y monitoreo que contribuyen en mejorar la gestión de los procesos como indican las normas de la Certificación BASC.

La Certificación Operador Económico Autorizada favorece con el cumplimiento del objetivo de la Agencia de Aduana del Econ. Danton Acosta Mendoza que se ejecutara la mejora continua interna y los procedimientos de operaciones de la empresa y perfeccionando el tema de la prevención antes las situaciones ilícitas.

La Agencia de Aduana del Econ. Danton Acosta estudió la gestión como Operador Económico Autorizado donde se tienen en cuentas que los clientes van a continuar trabajando

con la agencia por ser práctica, segura y responsable; lo cual mantendrá una relación comercial vigente y con regularidad.

La empresa del Econ. Danton Acosta Mendoza cuenta con un cartero de 30 clientes, lo cuales han continuado con un contacto recurrente con la Agencia de Aduana en las operaciones de importaciones y exportaciones durante los últimos años.

En la investigación se ha planteado y contrastado en la siguiente hipótesis; la mejora de la calidad de los servicios brindados por la Agencia de Aduana del Econ. Danton Acosta Mendoza se desarrollará con la aplicación de la certificación Operador Económico Autorizado, ya que permitirá el proceso del Sistema Integrado de Gestión.

La Certificación Operador Económico Autorizado implementó la ventaja de mejoras de la gestión comercial y de riesgos en una Agencia de Aduanas, mediante la seguridad de los despachos e intercambio de información, autorizando una mejor relación en el comercio internacional.

De acuerdo a los resultados encontrados en la presente investigación se analizó y se llevó a cabo que la Certificación Operador Económico Autorizado permitirá disminuir los riesgos en la cadena logística del comercio exterior y de carácter voluntario, teniendo en cuenta que es un tema para próxima investigación necesario ya que existe un insuficiente nivel de información que ha formado una limitante en el progreso de esta tesis.

Por lo cual se manifiesta una nueva interrogante para una futura investigaciones: ¿Será posible que el Servicio Nacional de Aduana disponga que la Certificación Operador Económico Autorizado sea de particularidad obligatoria para todos los Operadores de Comercio Exterior?

8. Conclusiones

- ❖ El modelo de Operador Económico Autorizado en el ámbito internacional aparece en el año 2005, cuando los países que componen la Organización Mundial de Aduana (OMA) deciden adoptar de manera unánime el Marco Normativos para asegurar y facilitar el comercio internacional, con la finalidad de crear y consolidar un programa en el comercio mundial con mayor seguridad, necesario al avance del terrorismo internacional que cada vez se va construyendo en una grave amenaza para muchos países del mundo.
- ❖ Los países de la Unión Europea han sido los que mayor interés han demostrado en la creación de la figura de Operador Económico Autorizado, toda vez, que los graves riesgo de diferente índole que existen en el comercio internacional los ha conducido a mejorar los controles aduaneros tradicionales, así como a triplicar los controles en asunto de seguridad y protección en cada eslabón de la cadena logística. Por lo tanto, no solamente han asumido combatir contra la amenaza terrorista internacional, sino también protegerse del crimen organizado, a nivel mundial.
- ❖ En el Ecuador, ejecuta el Proyecto Piloto, Operador Económico Autorizado que se inició el 16 septiembre del 2014 al favorecer al sector exportador consolida la aparición de este agente aduanero. Si bien la calidad de OEA puede ser solicitada por cualquier persona o entidad involucrada en el movimiento internacional de mercancías, el proyecto piloto fue creado exclusivamente en el sector empresarial exportador.
- ❖ Por consiguiente, la implementación de la Certificación presenta un desafío muy importante para cada organización por lo cual sea privada o pública, una apropiada certificación fomentara un mejor intercambio en los bienes entre los países y perfeccionar los perfiles de la aduana como clave principal un desarrollo en el bienestar económico y sociedad para las naciones a las que brinda los servicios.
- ❖ La agrupación de empresas que deben cumplir con la demostración de tres formularios de requisitos básicos, los cuales son:

- Formulario de autoevaluación de requisitos generales;
 - Formulario de autoevaluación de requisitos mínimo de seguridad; y
 - Formulario de solicitud.
- ❖ Una conclusión de análisis de fondo que conduce a la interpretación de los objetivos fundamentales del OEA, estos pueden reducirse en:
- Combatir de manera frontal contra las amenazas terroristas e ilegales.
 - Luchar en el crimen organizado (tráfico de armas, drogas, explosivos, etc.) de manera permanente.
 - Proteger el medio ambiente a nivel mundial.
- ❖ Como ciudadana de este país y por ser una persona inmersa en esta actividad me realizo la pregunta ¿qué beneficio recibe el país con la implementación del programa Operador Económico Autorizado?, y respondo, primero otorgar el reconocimiento para la administración aduanera como una aduana actualizada y con sistema operativos modernos y a su vez comprometida en cumplir y hacer cumplir el marco normativo para asegurar y facilitar el comercio global (SAFE) indicada por la Organización Mundial de Aduanas (OMA); segundo la optimización en la utilización de los sistemas de análisis de riesgo, que están orientados a eliminar los grandes riesgos que nos conducen en toda su trazabilidad a la actividad del comercio internacional.
- ❖ El programa piloto de Operador Económico Autorizado OEA en Ecuador no ha funcionado como se esperaba ya que a la fecha solo se han calificado cinco operadores de comercio exterior debido a que al momento de su lanzamiento no se contaba con ARM vigentes con los principales socios comerciales del Ecuador.
- ❖ El SENA no tomo en cuenta para calificar como OEA al sector más grande de los Operadores de comercio exterior, los importadores. Iniciar el plan piloto con el sector de exportador limito la oportunidad de retroalimentación del sector importador que genera recaudación tributaria impositiva y contribuye en la producción nacional y exportaciones.
- ❖ En el lanzamiento del programa OEA en Ecuador en el año 2015, no existió un plan de implementación para coordinación entre organismos tales relaciones al comercio exterior. El Decreto Ejecutivo 312 del 2 de febrero del 2018, determina

la interrelación entre organismos del estado como parte de Política de Facilitación del Comercio Exterior.

- ❖ La certificación de Operador Económico Autorizado contribuye optimizar tiempos en despacho de aduana, agilizando el comercio y proporcionando ventajas competitivas a empresas importadores y exportadoras que buscan generar calidad en sus procesos, Las empresas pueden utilizar la certificación OEA, para obtener éxito en los mercados internacionales.
- ❖ La aplicación de la certificación OEA en los diferentes actores de la cadena logística está contribuyendo a una mejor interacción entre asociados de negocios y operadores económicos autorizados. Permite que las agencias puedan insertarse en nuevos mercados y aumentan su cartera de clientes; presentando así una mayor ventaja competitiva.
- ❖ La certificación OEA crea una alianza entre las aduanas y sector privado, mediante la cual aquellas empresas que voluntariamente se acogen el programan y cumplan con una cantidad de requisitos.
- ❖ Finalmente, se destaca que en el Ecuador las personas naturales y/o jurídicas acreditadas como OEA, pueden renovar la licencia cada tres años; sin embargo, su calificación legal se mantendrá siempre y cuando se respeten y cumplan con las normas establecidas por el Servicio Nacional de Aduana, inclusive cuando el operador no se someta a las disposiciones de dichas normativas, su acreditación quedará anulada en el acto. Inclusive los OEA, están sujetos a revisiones constantes y periódicas, debido a los planes operativos de la SENAE.

9. Recomendaciones

Para concluir redacto las recomendaciones que respaldan la presente investigación, demostrando la viabilidad y beneficios que establece la implementación del programa Operador Económico Autorizado.

Destacan en cuatro principios básicos a mi consideración:

- ❖ El Marco Normativo SAFE, armoniza los requisitos relativos a la información electrónica previa a iniciar el proceso de importación, exportación o movilización de mercancías dentro del territorio nacional.
- ❖ El país que adopte las normas establecidas dentro del Marco Normativo SAFE, se compromete a utilizar una dinámica coherente de análisis de riesgo para temas relacionados con la seguridad en la cadena logística del comercio internacional.
- ❖ El Marco Normativo SAFE indica que, por petición del país de destino, se puede realizar una inspección basada en un método comparable de detección de riesgos en las mercancías, las Aduanas del país de origen deben llevar a cabo esta inspección en los contenedores y en la carga de alto riesgo destinados al país de destino, utilizando equipos de inspección de alta tecnología, como máquinas de rayos X de gran potencia y detectores de radiación.
- ❖ El Marco Normativo SAFE, establece también que las Administraciones de Aduana de cada país, deben indicar y conceder ventajas a los operadores económicos autorizados que cumplan los requerimientos mínimos relativos a la seguridad de la cadena logística y que apliquen las mejores prácticas en sus operaciones de comercio internacional.
- ❖ Estas recomendaciones indicadas, servirán de respaldo para una implementación segura y sin riesgos en nuestro país.
- ❖ Ecuador, en términos de comercio exterior, debe implementar innovaciones en los procesos de la cadena logística del comercio internacional y cabe indicar que la implementación del Programa Operador Económico Autorizado

aumentaría la competitividad a nivel internacional mejoran negociaciones, organismos internacionales y las relaciones comerciales entre Aduanas.

- ❖ Un elemento importante que contribuiría a la implementación del Programa Operador Económico Autorizado, es el incentivo creado hacia los OCE'S en el Ecuador, lo cual concede un mejor desarrollo a nivel comercial, generando mayores facilidades y ventajas a las personas y empresas que pertenezca al Programa OEA; este paso permitirá a las empresas acreditadas a ser reconocidas como socios comerciales y competidores a nivel internacional, creando nuevos vínculos económicos entre los diversos mercados.
- ❖ Se recomienda que la Administración Aduanera capaciten de manera constante a los OCE, lo cual permitirá mejorar los procesos de la cadena logística en el comercio internacional.
- ❖ Es muy importante en las empresas de agencias de aduana una cultura de prevención. Considerando que estos costos de prevención se pagan en el presente, pero tomando en cuenta que sus beneficios se recibirán en el futuro.
- ❖ En la actualidad es importante desarrollar un Sistema Integrado de gestión dentro de las empresas agencias de aduanas porque permite asegurar la calidad de los servicios y los procesos, permitiendo así mayores ventajas tanto para los OCE'S como para sus clientes.

10. Bibliografía

- Aduana del Ecuador. (06 de Agosto de 2019). Resolución Nro. SENAE-SENAE-2019-0063-RE. *Art. 6. (Capítulo II)*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: SENAE. Obtenido de <https://www.aduana.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/SENAE-SENAE-2019-0063-RE.pdf>
- Aparicio, J. M. (2014). *Gestión Logística y Comercial*. Real: Mc Graw Hill Education.
- Asamblea Del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). Constitución De La República De Ecuador. *Artículo 319. (Título VI)*. Alfaro, Ecuador: Ediciones Legales.
- Asamblea Nacional Del Ecuador. (29 de Diciembre de 2010). Código Orgánico De La Producción, Comercio e Inversión, (COPCI). *Art. 231 (Título II)*. Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial Suplemento 351. Obtenido de <https://www.aduana.gob.ec/wp-content/uploads/2018/01/COPCI.pdf>
- Banda, J. (9 de Agosto de 2016). *Economía Simple*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/aduana>
- Basantes, P., & Romero, G. (2018). Diagnóstico de los operadores económicos autorizados (OEA) en el Ecuador. *Economía y negocios UTE REVISTA*, 1-9.
- Ceballos, A. (6 de Agosto de 2019). *comercioyaduanas.com.mx*. Obtenido de <https://www.comercioyaduanas.com.mx/aduanas/aduana/que-es-una-aduana/>
- Comunidad Andina. (24 de 05 de 2019). *Comunidad Andina*. Obtenido de Países de la Comunidad Andina firman Acuerdo de Reconocimiento Mutuo del Operador Económico Autorizado: <http://www.comunidadandina.org/Prensa.aspx?id=11077&accion=detalle&cat=NP&title=países-de-la-comunidad-andina-firman-acuerdo-de-reconocimiento-mutuo-del-operador-economico-autorizado>
- Consejo Nacional de Planificación. (13 de Julio de 2017). Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida. *Objetivo 8*. Quito, Pichincha, Ecuador: CNP. Obtenido de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp->

content/uploads/downloads/2017/09/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2017-2021.pdf

García, L. A. (2014). *Gestion Logistica Integral*. ECOE.

López, A. I. (2013). *Distribucion y Logistica*. Madrid: ESIC EDITORIAL.

Méndez, D. (07 de Noviembre de 2018). *EconomíaSimple.net*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/certificacion>

OEA-Sunat. (07 de 12 de 2017). *Operador Económico Autorizado OEA SUNAT*. Obtenido de <http://oea.sunat.gob.pe/oea-definicion>

Pérez, J., & Gardey, A. (2016). *Defincion*. Obtenido de <https://definicion.de/certificacion/>

Reglamento al Título de la Facilitación Aduanera del Código Orgánico de la Producción. (19 de Mayo de 2011). *Reglamento General a la Ley Orgánica de Aduanas*. Quito, Pichincha, Ecuador: Suplemento del Registro Oficial No. 452. Obtenido de https://www.aduana.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/a2_RGLTO%20LIBRO%20V%20COPCI.pdf

SENAE. (2019). *aduana.gob.ec*. Obtenido de Operador Economico Autorizado: <https://www.aduana.gob.ec/oea/>

SENAE, A. D. (2019). *Aduana Del Ecuador SENAE*. Obtenido de Operador Economico Autorizado: <https://www.aduana.gob.ec/oea/informacion-oea/>

Servicio Nacional Aduana del Ecuador. (2017). *Aduana del Ecuador*. Obtenido de <https://www.aduana.gob.ec>

Servicio Nacional De Aduana Del Ecuador. (2 de Mayo de 2016). *Servicio Nacional De Aduana Del Ecuador*. Obtenido de Operador Economico Autorizado-Boletin 004-2016: <https://www.aduana.gob.ec/boletin-004-2016/>

Torres, G. C. (25 de octubre de 2017). *Diccionario Social Enciclopedia Juridac Online*. Obtenido de <https://diccionario.leyderecho.org/aduana/>

Vega, J. (06 de 2017). *Diccionario Social Enciclopedia Jridica Online*. Obtenido de <https://diccionario.leyderecho.org/certificacion/>

VisualTrans. (16 de Mayo de 2018). *VisualTrans*. Obtenido de

<https://visualtrans.es/noticias/certificacion-operador-economico-autorizado/>

11. ANEXOS

Anexo No 1.

Formulario de preguntas para la Entrevista.

La entrevista es dirigida al gerente de la empresa para poder analizar y continuar con el proceso de la certificación como Operador Económico Autorizado.

Nombre del entrevistado: Econ. Danton Acosta M.

1.- ¿Cómo agente de aduana, usted considera que hay riesgo en la cadena logística?

Si, por supuesto hay muchos riesgos desde el momento que sale la mercadería tanto en caso de importación y exportación, por los cuales es saber llevar acabo todos los procesos de una manera correcta para poder minimizar los riesgos.

2.- ¿Ha sufrido o experimentado algún riesgo en la cadena logística?

Durante estos tiempos no he sufrido ningún riesgo, pero los principios de los años 2000 era muy riesgoso llevar los contenedores por eso en estos momentos la mayoría de los contenedores de exportación por ejemplo lleva custodias armadas, candados satelitales y muchas situaciones de seguridad.

3.- ¿Cuáles son las aéreas de su empresa que cuenta con un sistema de seguridad?

En estos momentos para el servicio de importaciones si contamos con los candados satelitales, en cuales llevábamos la ruta desde los diversos puertos del país hasta la bodega de los importadores, en exportaciones no nos ha tacado hemos cotizado el servicio, pero importaciones si llevamos un registro perfecto en esta situación.

4.- ¿Cómo maneja el sistema seguridad en las áreas de la empresa?

La seguridad en estos se maneja como agentes de aduana y ser noveles en esta certificación para operador económico autorizada en las seguridades solo estamos con candados satélites en estos momentos, sé que tenemos que ampliarnos en más seguridad

y ampliar toda esta situación en el contexto del operador económico autorizado, lastimosamente estos cambios o esta OEA acá en Ecuador es desde muy pocos por eso solo cambios son bastante fuerte hay que hacerlo poco a poco.

5.- ¿Cuáles son los factores que le impiden certificar como Operador Económico Autorizado?

El principal factor que impiden certificar, es la certificación BASC o el ISO 2800 en el cual ya comencé hacer los tratos sobre todo con BASC para poder certificar con ellos, esto es un proceso extenso me indicaron que es durante de 9 meses a 1 años a 3 meses, me van a dar esa certificación como indique anteriormente es el factor principal que me impide certificar, porque el certificado BASC es el principal objetivo para comenzar con el trámite como operador económico autorizado, además ese certificado nos va a costar a la oficina porque aparte de capacitaciones aparte de llevar un orden de acuerdo a los alineamientos de BASC y llevar un orden a la oficina le va costar a parte dentro de esa certificación va incluido un funcionario o especialista que lo he contratado para que nos guie a certificar de una forma correcta y ágil para seguir con los tramites de Operador Económico Autorizado.

6.- ¿Cuenta la empresa con un programa de seguridad?

No, como te explico solamente son principios de seguridad tales como los candados satelitales, etc.; pero como programa de seguridad como tal no, insisto con la contratación de este profesional de certificación BASC en el cual lógicamente él nos va asesorar en cuestiones de la cadena logística y sus seguridades, ese va ser el punto de inicio de un sistema o programa de seguridad a nuestra empresa dentro de la cadena logística entonces en este momento como tal no, es simplemente pequeños resquicio de seguridad pero no un programa total.

7.- ¿Cómo hace para confrontar situaciones de emergencia que genera peligro a la seguridad?

Hasta estos momentos no hemos tenido este tipo de peligro, realmente para mi esta cuestión de los candados satélites es muy importante, porque uno lo puede monitorear

desde el teléfono, desde la computadora a las unidades, entonces una carga muy cara tiene todos los cuidados del mundo y hasta en este momento no habido ningún riesgo.

8.- ¿Conoce usted los beneficios del Operador Económico Autorizado?

Claro, por supuesto es el objetivo de mi oficina, tenía que ser el objetivo este año 2020 lastimosamente debido a la pandemia se traslada todo al año 2021, ya en otras épocas porque yo decía o pensaba y mi proyección era en septiembre o en octubre en el año 2020 deberíamos haber certificado BASC y haber comenzado con los tramites de la certificación del Operador Económico Autorizado, pero por esta pandemia se cambió espero en fin de año comenzar a certificar como BASC y a mediados del próximo año empezar mi titulación como Operador Económico Autorizado.

9.- ¿Qué le parece que la empresa Certifique como Operador Económico Autorizado?

Me parece una ventaja muy grande, con respecto a muchos agentes de aduana que pienso que no van a querer irse por esta opción, para mí es un camino acertado que vamos hacerlo es el plan inmediato de nuestra oficina.

10.- ¿Por qué cree que en Ecuador hay mínimas empresas que cuentan con la Certificación de Operador Económico Autorizado?

Porque la Servicio Nacional de Aduna del Ecuador SENAE, inicialmente comenzó a certificar de una manera equivocada, el año pasado estuvo haciéndose certificación con Operador Económico Autorizado de Perú y de ahí ellos recién comenzaron a decir bueno tenemos listo la certificación Operador económico autorizado, entonces ese es el motivo conozco que hay muchos operadores que han presentado documentación y se le han sacado porque simplemente estaban paralizado y además los documentos que estaban presentando no eran, pero a partir del año pasado ya se comenzó a estabilizarse la situación y bueno espero que el año 2021 seamos nosotros certificado como operador económico autorizado.

Anexo No 2.

Encuesta para el desarrollo de la tesis.

La presente encuesta tiene como propósito alcanzar información del tema de la tesis, Certificar como Operador Económico Autorizado a la empresa del Econ. Danton Acosta Mendoza Agente de Aduana. Esta encuesta esta formulada por una serie de preguntas, por favor leer cada una de ellas y proceda a responder con una (X) según la repuesta que usted considere.

Agradecemos de antemano por su colaboración y garantizamos la confidencialidad de los datos.

1.- ¿Qué le parece los servicios que ofrece la empresa del Econ. Danton Acosta Agente de Aduana?

- MUY BUENO BUENO REGULAR MALO

2.- ¿Cómo evalúa el proceso del personal de la empresa del Econ. Danton Acosta Agente de Aduana en las actividades diarias?

- MUY BUENO BUENO REGULAR MALO

3.- ¿Cómo es el entorno del trabajo de la empresa del Econ. Danton Acosta Agente de aduana en el desarrollo de las actividades?

- MUY BUENO BUENO REGULAR MALO

4.- ¿Cómo cliente y parte de la empresa del Econ. Danton Acosta Agente de aduana que puntos cree que debería mejorar?

5.- ¿En la empresa del Econ. Danton Acosta Agente de aduana si ha tenido algún inconveniente explique cómo lo solucionaron?

6.- ¿Le gustaría trabajar con una empresa como la del Econ. Danton Acosta de Agente de Aduana que cuente con seguridad y confiabilidad?

- SI TAL VEZ NO NUNCA

7.- ¿Conoce usted acerca de la Certificación como Operador Económico Autorizado?

- SI TAL VEZ NO NUNCA

8.- ¿Conoce usted sobre los beneficios de la Certificación como Operador Económico Autorizado?

- SI TAL VEZ NO NUNCA

9.- ¿Qué opina usted acerca de la empresa del Econ. Danton Acosta Agente de Aduana Certifique como Operador Económico Autorizado?

10.- ¿Qué tan importante es para usted que la empresa del Econ. Danton Acosta Agente de Aduana cuente con un programa de seguridad y Certificación como Operador económico Autorizado?

- MUY BUENO BUENO REGULAR MALO

1.- ¿Qué le parece los servicios que ofrece la empresa del Econ. Danton Acosta Agente de Aduana?

Tabla No. 1

Repuesta	Cantidad	Porcentaje
Muy Bueno	22	79%
Bueno	6	21%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	28	100%

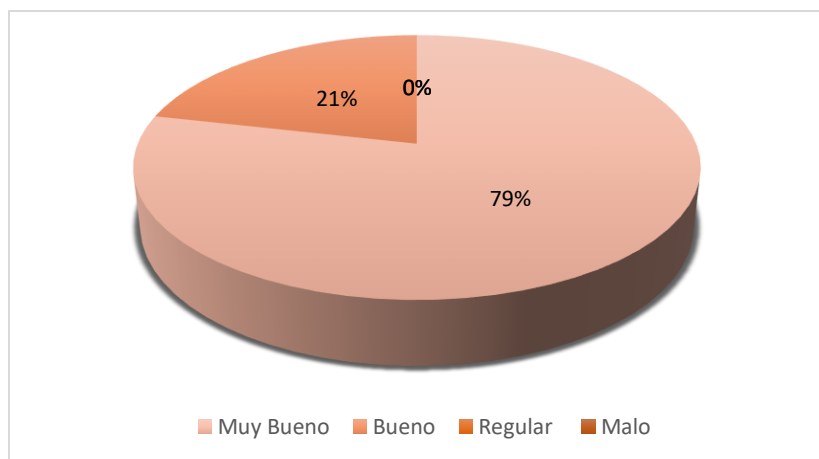


Figura No. 1 Servicios de la Empresa Econ. Danton Acosta.

Fuente: Encuesta 2020.

Elaboración: Marilyn Pacheco Carrera.

Análisis

Se observa en la Figura 1 que el 79% de los clientes encuestados dicen que los servicios que ofrecen la empresa son muy buenos; el 21% de los clientes encuestados dicen que son bueno; el 0% de los clientes encuestados de la empresa nos dicen que son regular; el 0% de los clientes encuestados de la empresa dice que son malos. De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas, la empresa del Econ. Danton Acosta con la certificación como Operador Económico Autorizado, contara con un servicio de calidad y excelencia para sus clientes.

2.- ¿Cómo evalúa el proceso del personal de la empresa del Econ. Danton Acosta Agente de Aduana en las actividades diarias?

Tabla No. 2

Repuesta	Cantidad	Porcentaje
Muy Bueno	17	61%
Bueno	11	39%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	28	100%

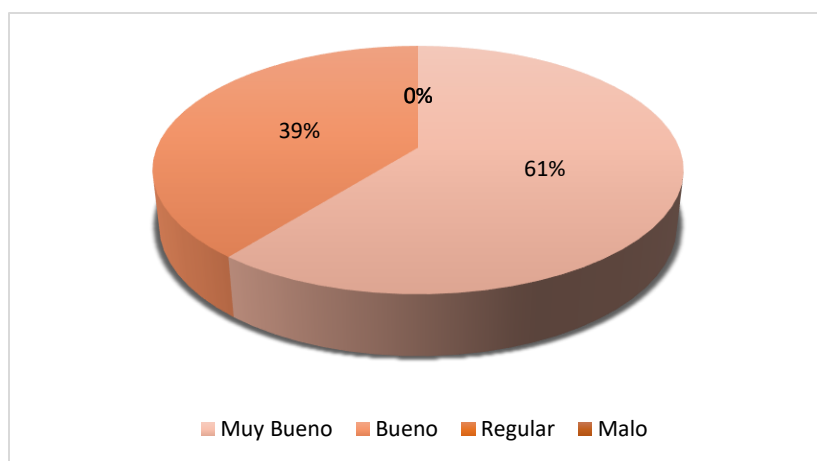


Figura No. 2 Personal de la empresa del Econ. Danton Acosta.

Fuente: Encuesta 2020.

Elaboración: Marilyn Pacheco Carrera.

Análisis

Se observa en la Figura 2 el 61% de los clientes encuestados evalúan que el proceso del personal de la empresa son muy bueno; el 39% de los clientes encuestados de la empresa dicen que son bueno; el 0% de los clientes encuestados de la empresa nos dicen que son regular y el 0% de los clientes encuestados de la empresa nos dicen que son malo; Con los resultados obtenidos en las encuestas la empresa del Econ. Danton Acosta con la certificación como Operador Económico Autorizado contara con un personal sumamente capacitado.

3.- ¿Cómo es el entorno del trabajo de la empresa del Econ. Danton Acosta Agente de Aduana en el desarrollo de las actividades?

Tabla No. 3

Repuesta	Cantidad	Porcentaje
Muy Bueno	17	61%
Bueno	10	36%
Regular	1	3%
Malo	0	0%
Total	28	100%

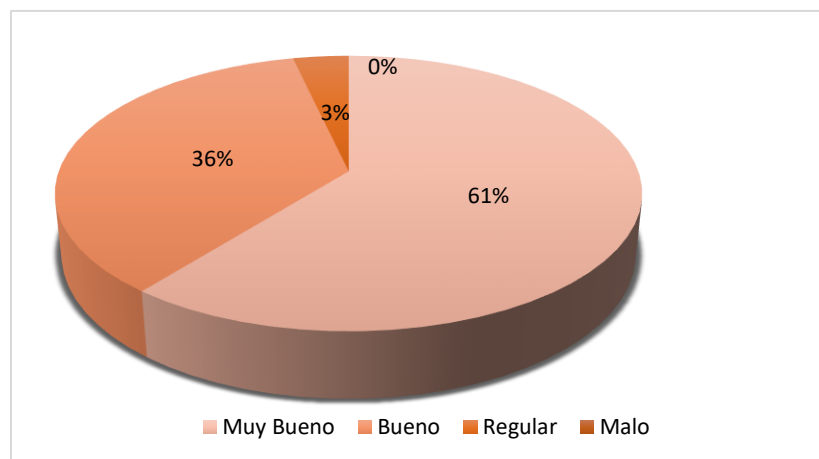


Figura No. 3 Entorno de la empresa del Econ. Danton Acosta.

Fuente: Encuesta 2020.

Elaboración: Marilyn Pacheco Carrera.

Análisis

Se visualiza en la Figura 3 que el 61% de los clientes encuestados dicen que el desarrollo de las actividades del entorno de trabajo de la empresa es muy bueno; el 36% de los clientes encuestados dicen que el desarrollo de las actividades del entorno de la empresa que son bueno; el 3% de los clientes encuestados dicen que el desarrollo de las actividades del entorno de la empresa son regular y 0% de los clientes encuestados dicen que el desarrollo de las actividades del entorno de la empresa son malo. De acuerdo los resultados obtenidos de las encuestas la empresa del Econ. Danton Acosta con la certificación tendrá un máximo ambiente laboral porque todo estarán en respecto orden.

4.- ¿Cómo cliente y parte de la empresa del Econ. Danton Acosta Agente de Aduana que puntos cree que debería mejorar?

Tabla No. 4

Resultados	Cantidad	Porcentajes
Debe Mejorar	15	54%
No Debe Mejorar	13	46%
Total	28	100%

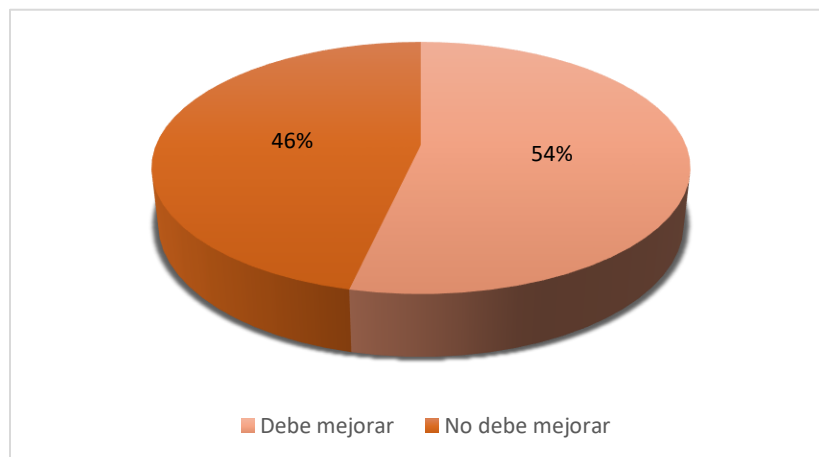


Figura No. 4 Puntos que deberían mejorar la empresa del Econ. Danton

Fuente: Encuesta 2020.

Elaboración: Marilyn Pacheco Carrera.

Análisis

Se observa en la Figura 4 que el 54% de los clientes encuestados nos informan que la empresa debe mejorar algunos puntos como, en coordinación, puntualidad, atención al cliente, Software, y el 46% de los clientes encuestados nos informan que no debe mejorar que está bien con los servicios de la empresa. Con los datos obtenidos de las encuestas tenemos que perfeccionar los expuestos por los clientes para poder así tener un servicio de superioridad con la certificación Operador Económico Autorizado.

5.- ¿En la empresa del Econ. Danton Acosta Agente de Aduana ha tenido algún inconveniente explique cómo se solucionó?

Tabla No. 5

Resultados	Cantidad	Porcentajes
Si	7	25%
No	21	75%
Total	28	100%

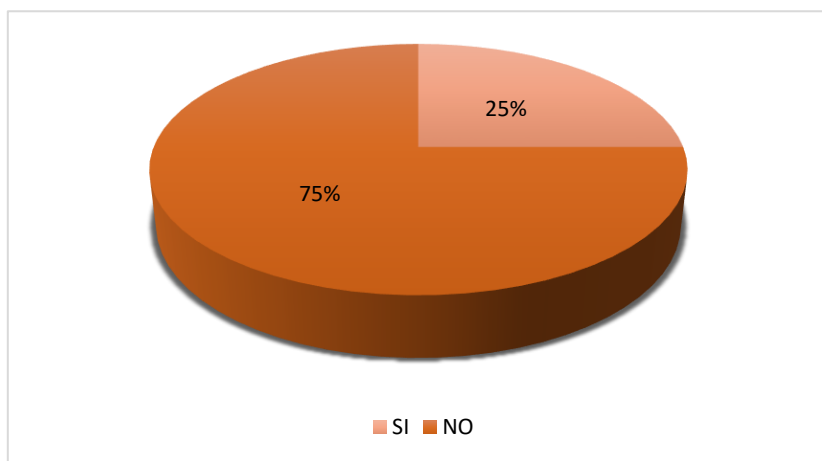


Figura No. 5 Inconvenientes en la empresa del Econ. Danton Acosta.

Fuente: Encuesta 2020.

Elaboración: Marilyn Pacheco Carrera.

Análisis.

Se visualiza en la Figura 5 que el 75% de los clientes encuestados nos dicen que no ha tenido ningún inconveniente con la empresa y el 25% de los clientes encuestados nos dicen que, si ha tenido inconveniente con la empresa, pero nos informaron que fue solucionado de una manera rápida y ágil. Con los datos obtenidos en las encuestas se tiene que prevenir que ocurra inconveniente, con un programa de seguridad y coordinación.

6.- ¿Le gustaría trabajar como la empresa del Econ. Danton Acosta de Agente de Aduana que cuenten con seguridad y confiabilidad?

Tabla No. 6

Repuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	26	93%
Tal Vez	2	7%
No	0	0%
Nunca	0	0%
Total	28	100%

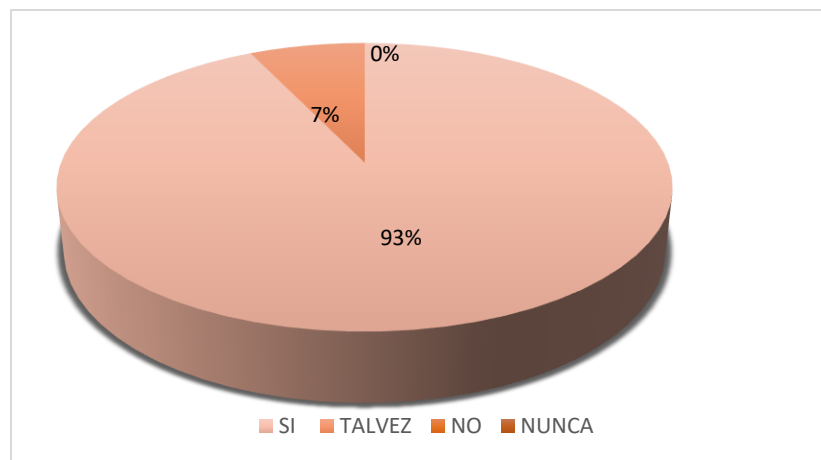


Figura No. 6 Empresa que cuente con Seguridad y Confiabilidad

Fuente: Encuesta 2020.

Elaboración. Marilyn Pacheco Carrera.

Análisis

Se observa en la Figura 6 el 93% de los clientes encuestados Si prefiere trabajar con una empresa que cuenten con seguridad y confiabilidad; el 7% de los clientes, Tal vez prefiere trabajar con una empresa que cuenten con seguridad y confiabilidad; el 0% los clientes, No prefiere trabajar con una empresa que cuenten con seguridad y confiabilidad; el 0% los clientes, Nunca prefiere trabajar con una empresa que cuenten con seguridad y confiabilidad. De acuerdo los resultados obtenidos de las encuestas son positivos para la empresa del Econ. Danton Acosta es pertinente que certifique como Operador Económico Autorizado.

7.- ¿Conoce usted acerca de la certificación como Operador Económico Autorizado?

Tabla No. 7

Repuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	17	61%
Tal vez	6	21%
No	5	18%
Nunca	0	0%
Total	28	100%

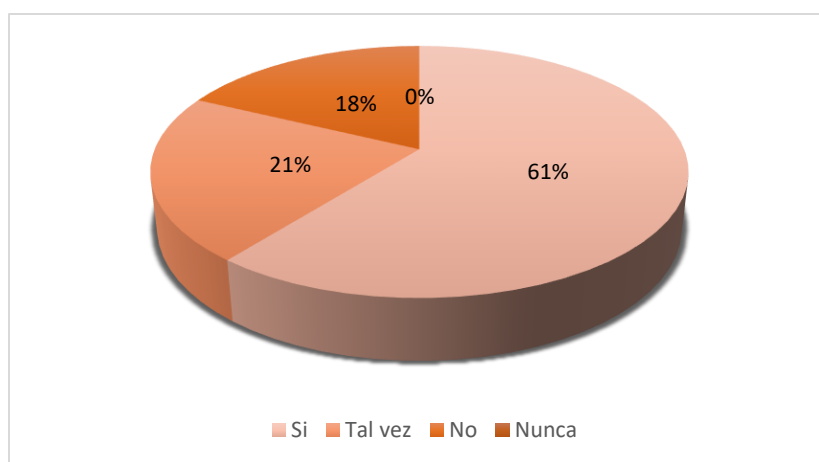


Figura No. 7 Certificación como Operador Económico Autorizado.

Fuente: Encuesta 2020.

Elaboración: Marilyn Pacheco Carrera.

Análisis

Se observa en la Figura 7 el 61% de los clientes encuestados dicen que Si conocen el programa de la certificación Operador Económico Autorizado; el 21% de los clientes encuestados dicen que Tal vez conoce el programa de la certificación Operador Económico Autorizado; el 18% de los clientes encuestados nos dicen que No conocen el programa de la certificación Operador Económico Autorizado; el 0% de los clientes encuestados dicen que Nunca conocen el programa de la certificación Operador Económico Autorizado.

8.- ¿Conoce usted sobre los beneficios de la Certificación como Operador Económico Autorizado?

Tabla No. 8

Repuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	14	50%
Tal vez	9	32%
No	5	18%
Nunca	0	0%
Total	28	100%

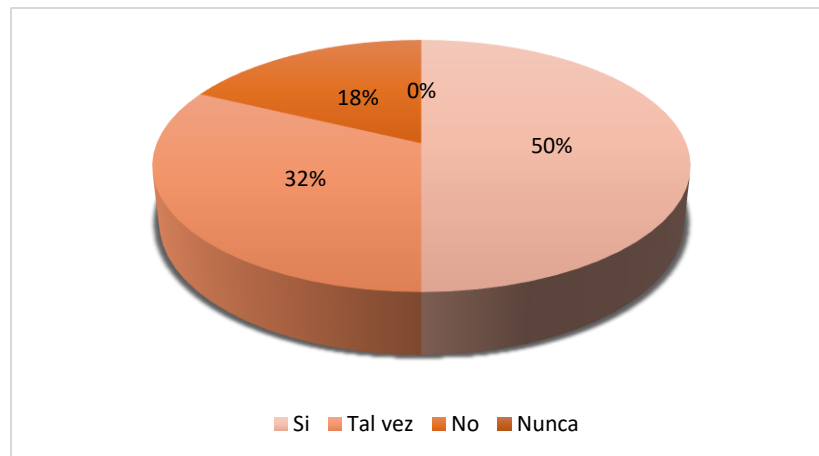


Figura No. 8 Beneficios Operador Económico Autorizado.
Fuente: Encuesta 2020.
Elaboración: Marilyn Pacheco Carrera.

Análisis

Se visualiza en la Figura 8 el 50% de los clientes encuestados nos dicen que Si conoce los beneficios de la certificación Operador Económico Autorizado; el 32% de los clientes nos dice que Tal vez conoce los beneficios de la certificación Operador Económico Autorizado; el 18% de los clientes nos dicen que No conoce los beneficios de la certificación Operador Económico Autorizado; el 0% los clientes nos dicen que Nunca conoce los beneficios que de la certificación Operador Económico Autorizado.

9.- ¿Qué opina usted acerca de que la empresa del Econ. Danton Acosta Agente de Aduana certifique como Operador Económico Autorizado?

Tabla No. 9

Resultados	Cantidad	Porcentaje
Positivo	28	100%
Negativo	0	0%
Total	28	100%

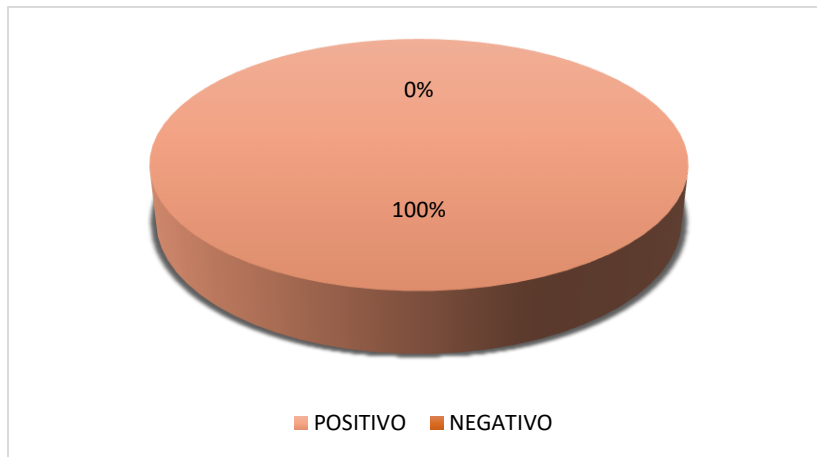


Figura No. 9 Opinión Certificación Operador Económico Autorizado.

Fuente: Encuesta 2020.

Elaboración: Marilyn Pacheco Carrera.

Análisis.

Se observa en la Figura 9 el 100% de los clientes encuestados son opiniones positivas que la empresa del Econ. Danton Acosta, certifique como Operador Económico Autorizado y el 0% de los clientes encuestados son opiniones negativas.

10.- ¿Qué tan importante es para usted que la empresa del Econ. Danton Acosta Agente de Aduana cuente con un programa de seguridad y Certificación como Operador económico Autorizado?

Tabla No. 10

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Muy Bueno	27	96%
Bueno	1	4%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	28	100%

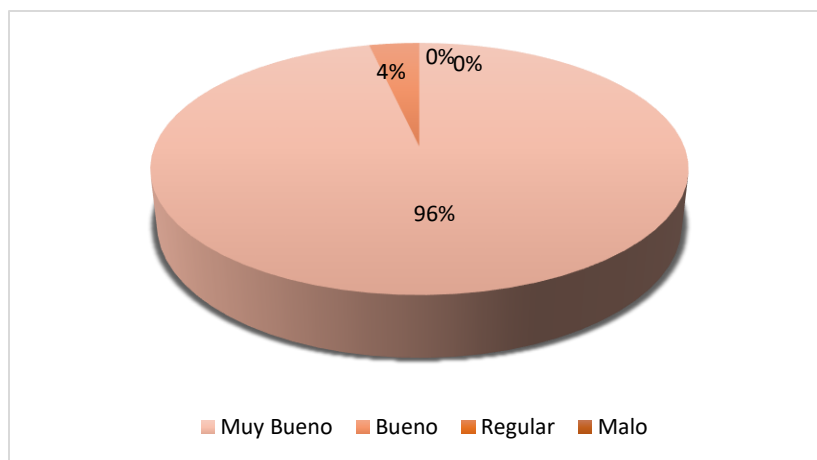


Figura No. 10 Importancia Certificación como Operador Económico Autorizado.

Fuente: Encuesta 2020.

Elaboración: Marilyn Pacheco Carrera.

Análisis

Se Observa en la Figura 10 el 96% de los clientes encuestados nos dicen que son Muy bueno que la empresa del Econ. Danton Acosta Mendoza Agente de aduana cuenten con la certificación como Operador Económico Autorizado; el 4% de los clientes encuestados nos dicen que son Bueno que la empresa del Econ. Danton Acosta Mendoza Agente de aduana cuente con la certificación como Operador Económico Autorizado; De acuerdo los resultados obtenidos de las encuesta la empresa del Econ. Danton Acosta procederá con la Certificación como Operador Económico Autorizado.

Anexo No 3.

Calculadora de Muestra



Asesoría Económica & Marketing
Copyright 2009

Calculadora de Muestras

Margen de error:

10% ▼

Nivel de confianza:

99% ▼

Tamaño de Poblacion:

30

Calcular

Margen: **5%**

Nivel de confianza: **95%**

Poblacion: **30**

Tamaño de muestra: **28**

Ecuacion Estadística para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$