



Universidad del Azuay

Facultad de Ciencias Jurídicas

Carrera de Estudios Internacionales

**LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS TIC EN EL
MANEJO DEL COMERCIO EXTERIOR EN
EL ECUADOR (2010 – 2020)**

Autor

Mateo Sebastián Franco Hernández

Directora

María Inés Acosta Urigüen

Cuenca – Ecuador

2022

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a los futuros internacionalistas que estén dispuestos a generar un cambio en la investigación que se realiza actualmente en el Ecuador, generando así un verdadero apoyo que sea usado en bien de nuestro futuro.

A mis padres, que han sido el soporte fundamental para apoyarme en mi formación académica durante toda mi vida.

A mi tío Miguel, quien me ha apreciado como un hijo y me acogió en su hogar durante toda mi carrera universitaria.

A las personas que me han apoyado sin pedir nada a cambio y me han motivado, dándome fuerza para continuar siendo una mejor persona.

AGRADECIMIENTOS

Ante todo, agradezco a las personas que directa e indirectamente participaron en la elaboración de este trabajo, su apoyo fue fundamental para que este proyecto pueda ser realizado; como no agradecer a mi directora de tesis que por su paciencia, tiempo y dedicación ha sido la guía para realizar este importante aporte.

Agradezco también a mi familia por creer en mí, por creer en las capacidades que puedo tener y ser mi soporte para las decisiones que he tomado, porque la vida es un aprendizaje que de ves en cuando cualquiera puede perder el rumbo, pero de todo lo aprendido he sabido reconocer mis errores y seguir adelante.

Gracias a todos los que decidieron formar parte de mi vida.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
Resumen	v
Abstract	vi
1. Introducción	1
1.1 Objetivos	2
1.1.1 Objetivo general	2
1.1.2 Objetivos específicos	2
1.2 Marco teórico	2
2. Revisión de literatura	4
3. Métodos	6
4. Resultados	8
5. Discusión	10
6. Conclusión	11
7. Referencias	12
8. Anexos	14
8.1 Anexo 1	14
8.2 Anexo 2.....	16
8.3 Anexo 3.....	18

La implementación de las TIC en el manejo del comercio exterior en el Ecuador (2010 – 2020)

Resumen

El conocimiento y manejo de las tecnologías de la información y comunicación resulta fundamental hoy en día para los procesos y trámites logísticos que deben realizar los operadores de comercio exterior. En Ecuador, la utilización de las TIC resulta fundamental para conocer cómo desde la actualización desde el año 2010 al sistema Ecuapass, los trámites logísticos y aduaneros han sufrido un cambio fundamental. Es por lo que, además de la herramienta mencionada anteriormente, resulta fundamental indagar sobre el uso de otras que también estén relacionadas al mundo del comercio exterior, la cual estará contrastada por la herramienta SeaLand – Maerks. La metodología aplicada fue la Goal – question – metric, que mediante dos entrevistas semiestructuradas a operadores de comercio exterior se recopiló la información necesaria para determinar la utilidad de dichas herramientas, tanto pública como privada, en el contexto del comercio exterior en el Ecuador y su uso en el día a día. Este análisis destaca como resultados la utilización de software obligatorio para realizar las operaciones de comercio exterior en el país, siendo Ecuapass la herramienta predilecta. No obstante, el uso de software adicional, sumado al interés por la capacitación en integración de otras herramientas son necesarios para estandarizar los procesos logísticos.

Palabras clave

- Comercio exterior, logística, aduana, operadores de comercio exterior

The implementation of ICTs in the management of foreign trade in Ecuador (2010 – 2020)

Abstract

The knowledge and management of information and communication technologies are essential today for the logistical processes and procedures that foreign trade operators must carry out. In Ecuador, the use of ICTs is essential to understand how, since the Ecuapass system was updated in 2010, logistics and customs procedures have undergone a fundamental change. Therefore, in addition to this tool, it is essential to investigate the use of others that are also related to the world of foreign trade, which will be contrasted by the SeaLand - Maerks tool. The methodology applied was Goal - question - metric, which involved two semi-structured interviews with foreign trade operators, to gather the necessary information to determine the usefulness of these tools, both in the private and public sectors, in foreign trade contexts in Ecuador and their daily use. The results of this analysis highlight the use of mandatory software to carry out foreign trade operations in the country, with Ecuapass as the tool of choice. However, the use of additional software, together with the interest in training in the integration of other tools, is necessary to standardize logistics processes.

Key words

- Foreign trade, logistics, customs, foreign trade operators

Reviewed by



Melita Vega

Translated by:



Mateo Sebastián Franco Hernández

La implementación de las TIC en el manejo del comercio exterior en el Ecuador (2010 – 2020)

1. Introducción

Durante muchos años, el comercio exterior del Ecuador ha evolucionado mediante la adopción de estándares tecnológicos que permiten traspasar las barreras de comunicación para acercar a compradores y vendedores a través de medios digitales y electrónicos que facilitan las gestiones y trámites (Luna, 2016). Si bien el gobierno ecuatoriano ha implementado algunas herramientas digitales para crear formas más sencillas de operación y conexión con operadores de comercio exterior a nivel mundial (Ordoñez, 2012), éstas no siempre están disponibles para quienes quieren hacer uso de los servicios globales.

Al momento existen herramientas específicas para la gestión del comercio exterior tanto a nivel mundial como local. Se puede mencionar el acceso a repositorios de datos de comercio exterior como TRADEMAP, Banco Central del Ecuador o Banco Mundial; así como programas o aplicaciones específicas como Ecuapass, Sealand - Maersk, etc. Estas aplicaciones están enfocadas en crear un mecanismo de complementariedad a los Operadores de Comercio Exterior (OCE), así como facilitar la obtención de datos y gestión aduanera.

Al hablar de TRADEMAP, es necesario entender que es una herramienta creada para analizar los flujos comerciales en la web, partiendo de bases de datos de autoridades nacionales de más de 225 países y utilizando el sistema armonizado de comercio internacional regulado por la Organización Mundial de Comercio (OMC) hasta el nivel de 6 dígitos para partidas arancelarias (Pizzini, F. 2017). En Ecuador, la herramienta oficial que provee los datos macroeconómicos son los indicadores de la balanza comercial proporcionados por el Banco Central de Ecuador. Esta institución, a través de su sitio web publica mensualmente tanto los índices de exportaciones como importaciones que TradeMap toma como referencia para su base de datos (TradeMap, 2022). Se puede señalar que los distintos medios de conexión de información de datos económicos de los países son muchas veces llevados a cabo por organizaciones internacionales como las Naciones Unidas en su página de UN Comtrade Database donde se puede acceder libremente a obtener estadísticas de comercio mundial y desde donde TradeMap toma como referencia de datos (TradeMap, 2022).

Los procesos de modernización aduanera también se están dando en demás países de la región, un ejemplo es la Ventanilla Única de Comercio Exterior en México (VUCEM), la cual fue desarrollada para facilitar los trámites de comercio exterior, creando así mecanismos de breve tramitación de documentos mediante un único punto de entrada. El planteamiento de esta herramienta fue para permitir que la información estandarizada de procesos aduaneros entrara a la única entidad mediante medios digitales (Vásquez, 2022).

El Ecuador en específico adoptó el uso de Ecuapass como software oficial para la gestión gubernamental del comercio exterior, en el año 2010, con el propósito de ofrecer una mejor eficacia y transparencia en las operaciones aduaneras, de esta forma facilitando el comercio y control aduanero (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2022).

Entre las aplicaciones comerciales más importantes se encuentran el ya mencionado Ecuapass, como sistema de uso obligatorio para las operaciones aduaneras, los sistemas de Logística y Gestión de Transporte (TMS) de uso privado, que son contratados por los Operadores de Comercio Exterior y los sistemas de los transportes de las navieras para emisión de B/L y seguimiento de la mercadería (Páliz, 2017).

Si bien el Ecuapass es el software obligatorio para hacer transacciones, surge la necesidad de indagar sobre el uso de software adicional que facilita la gestión administrativa, logística y operativa de procesos en el comercio exterior. Es por lo que, se busca levantar un marco tecnológico que evidencie las aplicaciones digitales y electrónicos que han sido utilizadas para la gestión del comercio exterior desde el año 2010 hasta la fecha, así como realizar un estudio de casos aplicado a operadores de comercio exterior con el fin de generar indicadores que permitan reflejar la necesidad, eficiencia y el impacto de utilizar diversos recursos de software para la gestión del comercio exterior.

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo general

Describir la manera en qué Ecuador viene adoptando herramientas tecnológicas para lograr un comercio exterior eficiente en un mundo cada vez más tecnológico desde el año 2010

1.1.2 Objetivos específicos

1. Explicar históricamente, desde 2010, el acercamiento del país a dichos medios tecnológicos y su desarrollo a través de los años.
2. Describir cómo el Estado ecuatoriano a través de los años ha venido ofreciendo a la población el acceso a estas herramientas.
3. Examinar cómo estas herramientas específicas han sido utilizadas durante el proceso de comercio exterior por parte de los OCE.
4. Evaluar las herramientas más importantes y populares utilizadas por las empresas comerciales en el Ecuador, destacando sus beneficios y mejoras.

1.2 Marco teórico

Las empresas y usuarios deben hacer uso de las Tecnologías de la información y Comunicación (TIC) para lograr tener conexiones con el resto del mundo; y en caso de que, deseen llegar a la internacionalización deben hacer uso de estas tecnologías que están ligadas al comercio electrónico y que incluye a los derivados de dichas herramientas, donde el estudio de caso será determinante para afianzar su factibilidad en el día a día. Dicho de otro modo, su importancia ofrece un aumento de la eficiencia de los Operadores de Comercio Exterior que usan software especializado para mejorar los procesos de negociación internacional (Rodríguez Cabrera N, 2019).

Antes de la llegada de los medios digitales al Ecuador como estándar en el comercio exterior, el país ya contaba con una infraestructura de puertos y aeropuertos habilitados para cumplir con los requisitos exigidos por la Organización Mundial del Comercio. La ciudad de Guayaquil y Quito se convirtieron en los principales centros de comercio con el mundo. Sin embargo, la matriz productiva del país no pudo seguir siendo viable para los años venideros porque Ecuador no diversificó las exportaciones primarias que siempre han caracterizado al país en productos como banano, cacao, aceite, atún, etc. Así, Ecuador tuvo que aprender a utilizar los medios digitales para aprovechar sus bondades y así no solo diversificar su propuesta sino también estar a la altura de los servicios que ofrecía la nueva era. En el año 2002, el Congreso Nacional del Ecuador aprobó la Ley de Comercio Electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos, que establece las normas por las que se rigen las operaciones comerciales en Internet y consta de un total de 64 artículos (Velín & Medina, 2011).

Por eso, la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), se han convertido en parte fundamental del funcionamiento de empresas públicas y privadas para la realización de trámites de toda índole. Gracias a las cuales los procesos de tramitación y gestión han sido de fácil y ágil tramitación para las negociaciones.

Hay un cambio en las políticas aplicadas al comercio exterior que tratan de promover el crecimiento a través de la diversificación de la matriz productiva del Ecuador. Asimismo, se ha evidenciado una alta aplicación de medidas proteccionistas para contrarrestar las políticas cambiarias aplicadas por los países vecinos (Alvarado, 2019). Debido a esto es que un nuevo modelo de sustitución de importaciones y la implementación del argumento de la naciente industrialización e industria en un marco legal normativo de la producción, inversión y comercialización que pretende consolidar bases sólidas para un comercio justo,

equitativo, incluyente y enmarcado en políticas estratégicas de largo plazo. El desarrollo económico y tecnológico en las importaciones está realizando en la actualidad transacciones comerciales y de negocios con los lugares más distantes del planeta(Cano & Baena Rojas, 2015).

Por recomendaciones del BID y en base a la necesidad de modernizar el sistema de información aduanero en el Ecuador, el 22 de febrero de 2010, el actual SENA E y el Servicio de Aduanas de Corea, con la aprobación del presidente de la República del Ecuador, Economista Rafael Correa, firmaron el convenio marco de cooperación para el establecimiento del Sistema de Despacho Aduanero Electrónico en la República del Ecuador (Velín & Medina, 2011).

De esta manera, el sistema integrado Ecuapass entra como una herramienta de ayuda para facilitar la identificación de estos acuerdos comerciales; ya que esta función se realiza empleando códigos liberatorios y/o códigos numéricos asignados por el Sistema Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE), los cuales están destinados a ser aplicados en la Declaración Aduanera de Importación (DAI) y de esta forma poder beneficiarse de franquicias o exoneraciones de manera total de impuestos correlacionados con las partidas de subpartida del bloque económico de la Comunidad Andina de Naciones. Entender la aplicación de estos códigos numéricos le permitirá tener una mayor agilidad en el despacho aduanero y su correcto uso evitaría realizar futuras reclamaciones administrativas. El sector privado destaca que si bien la apertura de la política comercial de Ecuador se viene gestando desde el año 2017, los efectos de este cambio aún no se perciben a gran escala, ya que el proceso de diseño, implementación de la política y evaluación lleva tiempo; sin embargo, afirman que la competitividad y superior internacionalización que mantienen los competidores a nivel internacional se debe a la primera apertura comercial que presentaron otros países, donde los acuerdos comerciales con socios estratégicos han sido clave para llevar sus productos a los mercados internacionales. y la atracción de inversión extranjera directa, mucho antes que Ecuador (Mtsweni et al., 2020).

Cabe recalcar que la evolución histórica del comercio exterior en el Ecuador ha sido lenta pero alentadora en cuanto al uso de los medios digitales, tanto bajo un riguroso control estatal, como de la empresa privada que tiene la herramienta Ecuapass y software propio para las operaciones aduaneras y logísticas; esto ha sido un éxito, pero muchas de las medidas proteccionistas los disuaden de seguir expandiendo sus canales de medios digitales a un mundo cada vez más interconectado. Incluso los acuerdos comerciales de Ecuador son importantes para que la conectividad a través de las TIC con demás países de la región sea beneficioso es necesario que se tome en cuenta acuerdos como la Comunidad Andina de Naciones (CAN) que son importantes para que los OCE sean capaces de agilizar trámites aduaneros intrarregionales(Loayza, 2016). En términos aduaneros, se debe mejorar la flexibilización de las importaciones a las exportaciones, ya que, si bien el sistema Ecuapass ofrece un mejor tiempo de agilización en este tipo de trámites, aún se debe implementar mejoras en la nacionalización de mercancías para incrementar el uso de este canal electrónico.

De acuerdo con Cano y Baena (2015) existen herramientas TIC para diferentes propósitos en el mundo empresarial, las cuales se dividen en dos enfoques, tanto el enfoque comunicacional que son los usados para comunicaciones a través de correos electrónicos, redes sociales, telefonía móvil y por internet, etc. Pero también está el enfoque de la gestión de la información, la cual en cambio abarca lo de que son sistemas de planeación de recursos, software especializado para procesar textos, hojas de cálculo, digitalización y edición de imágenes, planeación de recursos empresariales, etc.(Cano & Baena, 2015). Los dos enfoques, que son útiles para el comercio exterior serán tomados en cuenta para analizar las herramientas de uso para los OCE.

Gracias a utilización de estas herramientas la estructura de sistemas informáticos que están presentes para la empresa tanto pública como privada es de suma importancia ya que la percepción de mejoras de relaciones, sumado con la necesidad de capacitar al personal a su uso y las desventajas y ventajas que el uso de estas tecnologías traen a los procesos de comercio exterior crean la necesidad de identificar los

múltiples canales en la experiencia del personal y la infraestructura de las empresas, así llegando a determinar su correcto uso(Cano & Baena, 2016).

En términos de logística, es fundamental entender que el uso de las TIC para procesos de mejoramiento en la cadena de suministros ha tenido su importancia por el constante proceso evolutivo que abarca el mejoramiento en los sistema de información y comunicación, así como la diversificación de la oferta de servicios logísticos y de transporte a través de canales digitales y haciendo uso de plataformas logísticas privadas(Paola & Pablo, 2009). Los servicios logísticos que juegan un papel fundamental en el comercio internacional serán tomados en cuenta para su uso como herramienta de facilitación al comercio.

De la misma forma, el cambio estructural que supone la implementación de las TIC es creado en base a las diferentes soluciones empresariales que existen, ya que los factores para competir con éxito en tareas logísticas son basados en la eficiencia del uso de la TIC en técnicas y métodos de operación de estas(Fonseca Pinto, 2013). No es lo mismo que una empresa de logística haga uso de un software que hace diez años era revolucionario pero que con el tiempo este haya perdido competitividad con otros softwares que sean más recientes, y no sea actualizado.

Para el Ecuador, SENA E es el organismo oficial encargado de controlar todas las operaciones aduaneras y logísticas que se desarrollen en el territorio nacional, siendo así la empresa pública que debe estar a la vanguardia en cuestión de tramitación de esta índole. Por eso es por lo que, a partir de las regulaciones expresadas por el Comité de Comercio Exterior (COMEX), la normativa vigente debe ser siempre actualizada con respecto a los desafíos de la globalización (Arévalo et al., 2016).

Otro de los puntos clave a ser descritos es el rápido aumento de las exportaciones e importaciones que se han realizado a nivel país durante los últimos años. De acuerdo con Velín & Medina (2018), las importaciones de bienes han incrementado drásticamente desde el año 2010, lo cual demuestra que el país tiene que seguir implementado nuevos mecanismo que ayuden agilizar los procesos de consolidación de la mercadería que entra y sale del Ecuador (Velín & Medina, 2011).

Refiriéndose de la diversificación de las exportaciones e importaciones de los bienes y servicio de Ecuador, se debe entender que los procesos de modernización, tanto en reformas a las leyes vigentes como en procesos de reestructuración de las instituciones públicas como el SENA E, ayudaron a que los OCE se preparen para valorizar el manejo de las herramientas específicas que necesitan para entender las competencias tanto de herramientas de ayuda al comercio electrónico como la viabilidad del uso de estas para desempeñar sus funciones de manera correcta (Luna Alvarez, 2016).

A la par las tecnologías implementadas por el sector público y de uso obligatorio para los OCE en trámites de exportación e importación, también es necesario analizar las otras herramientas que ayudan a que las empresas puedan llegar a usar en los otros aspectos. Por ejemplo, los canales digitales se usan actualmente para promoción y venta de los bienes y servicios que las empresas ecuatorianas usan en el denominado comercio electrónico. El cual posee las ventajas necesarias para ser incluso más eficiente que el comercio tradicional al representar transacciones menos costosas y la eliminación de la barrera de la distancia entre usuarios del mundo (Uclés et al., 2016). Por eso, es importante conocer la diversificación que las TIC han creado en cuanto a herramientas de facilitación al comercio exterior.

Es así como bajo esta lógica, la importación de las TIC para las empresas y OCE son ya fundamentales para entender la modernización del comercio exterior a nivel global y por ende los OCE consideran a las mismas herramientas imprescindibles que ya son parte de las estrategias corporativas de empresas orientadas a la logística internacional de bienes y servicios. El conocimiento de estas herramientas es fundamental para entender que la necesidad de la investigación y desarrollo de estas ayudará a crear un vínculo de evolución que se estandarice y de credibilidad en el mercado de la empresa como tal (Cano & Baena Rojas, 2015).

2. Revisión de literatura

Las TIC como herramientas para la tramitación y gestión de procesos logísticos y aduaneros son necesarios para responder a la necesidad de estar actualizados a los desafíos que un mundo globalizado e interconectado supone. Es indispensable saber que la incorporación de estas herramientas para la innovación, investigación y desarrollo en los procesos se logística sean llevados a cabo a través de medios

tecnológicos, aislando a que la productividad y la competitividad deben ser en base a estos estándares modernos para que la satisfacción de usuarios y clientes este a la altura de sus competidores (Ballesteros, 2009).

El dinamismo que hoy en día se vive por la utilización de las herramientas electrónicas en sus distintos canales es aplicado a la relevancia que los gobiernos y sus instituciones le den para su facilitación. Para Muñoz (2019), significa que los cambios socio técnicos relacionados al desarrollo del comercio exterior son primordiales para que las empresas tengan un impacto de reconocimiento y participación en la implementación de nuevas tecnologías y que distingue distintos elementos que incluyen su adopción e implementación desde niveles micro, meso y macro (Muñoz, 2019).

Sumado a esto los esfuerzos políticos y empresariales para estar a la par de las exigencias de la globalización han impuesto un nuevo estándar de crecimiento a corto, mediano y largo plazo para surtir un efecto de desarrollo en las exportaciones e importaciones utilizando tecnologías que den a conocer la modernidad con la que se lleva el posicionamiento de un país en logística internacional. Además, las alianzas público-privadas juegan un papel fundamental en la adopción de sistemas que faciliten al usuario conocer los beneficios de la implementación de dichas tecnologías en operaciones de Comercio Exterior (María et al., n.d.).

Las tendencias en el uso de las TIC han sido crecientes durante los últimos años en la que tanto pymes como empresas han ido sumando el número de programas para aumentar la eficiencia de trabajo y generar mejores resultados en torno a los procesos de negociación internacional y tramitación aduanera o logística. De igual forma, estudios empresariales han comprobado que validar las relaciones entre tecnología y trabajo ayudan a reducir los tiempos y costos y manejar una mayor cantidad de volumen de importaciones y exportaciones para cumplir con el objetivo principal de estas herramientas en los distintos ámbitos de uso (Cano & Baena Rojas, 2015).

Para Batalla (2015), parte del proceso de internacionalización de una empresa debe ser la adopción de las tecnologías en modelos básicos como adopción de páginas web o sistemas de contabilidad, pero también considera que la estrategia relevante para que el dinamismo fuera del país tenga éxito debe ser centrado en los procesos de internalización que ya incluyan herramientas de facilitación al comercio exterior que sean actualizadas en modelos tecnológicos de software especializado en procesos aduanero y logísticos (Batalla, 2015).

Como ya se mencionó anteriormente la competitividad es parte fundamental de la globalización, y en los procesos de Comercio Exterior las tendencias en el uso de las TIC son descritas en cuanto a un escenario tecnológico basado en la movilidad, el internet de todas las cosas, la estandarización de conexiones, la reducción de costos de impresión 3 D, el desarrollo de máquinas inteligentes, la reducción de los costos de ancho de banda y la aplicación de voz y vídeo en tiempo real. Basado en estas herramientas se recomienda poseer al menos cuatro de las siete desarrolladas e integradas al plan laboral de la empresa con profesionales capacitados que estén atentos a los cambios generados en el entorno para que así, las empresas que inviertan en tecnología tengan más probabilidad de éxito (Barragán Codina & Vela, 2015). Esto es principalmente necesario aplicarlo en países de economías emergentes donde la competitividad es codependiente del desarrollo del país como tal.

Conociendo también que aspectos importantes como impulsar la salida al exterior de las empresas es necesario aprovechar aspectos como la importancia del capital humano, ya que es necesario contar con personal formado y actualizado a dichas herramientas que son imprescindibles para aprovechar las oportunidades del comercio exterior. Además, el acceso a nuevos mercados internacionales debe ser llevado a cabo por los sistemas de gestión y comercialización de las empresas y sociedades cooperativas utilizando dichas tecnologías como papel fundamental de una expansión internacional (Jesús Medina Viruel et al., 2016).

No obstante, la brecha digital que existe en Latinoamérica es un problema que necesita ser solucionado para que las personas comunes y corrientes puedan conocer las herramientas tecnológicas que están a disposición de todos, ya que, los procesos de crecimiento social y cultural enfrascados en ofrecer las TIC a un selecto grupo de personas educadas no es lo mismo que ofrecer a la sociedad en general y crear así participación ciudadana. Por otro lado garantizar el acceso y el uso adecuado de las TIC brindará ese

conocimiento que se necesita para que las personas que deseen hacer comercio exterior puedan usar dichas herramientas que conlleva pertenecer a un mundo globalizado (Grajales & Osorno, 2019).

Cabe destacar también que el manejo de las TIC varía dependiendo de las capacidades de los gobiernos de mantener las tecnologías lo más actualizadas posible. Por ende, el contacto y la cooperación público – privado debe ser fundamental para que las limitaciones de las empresas sean cada vez menores y las brechas de comunicación entre cliente y proveedores sea cada vez más corta. Por ejemplo, la utilización de la tecnología para un mayor aprovechamiento de sistemas dedicados a comercio exterior que les permita detectar problemas, fomentar las relaciones con entidades del exterior y apoyar decisiones de análisis de información requiere plantear desafíos para usar la tecnología en bien de todos. En base a la implementación de las TIC en el Ecuador se observará la implementación de sistemas dedicados al comercio exterior (Montegut Salla et al., 2013).

También es importante recalcar que son distintos los niveles de los procesos en los cuales las TIC forman parte para crear un comercio exterior electrónico, ya que los procesos de tramitación y logística aduanera son mixtos, es decir, tanto públicos como privados. Al hablar del primero, se tiene en cuenta que la utilización de herramientas obligatorias de tramitación como el Ecuapass son utilizadas para mimetizar lo que otros países más desarrollados han creado y que con el paso del tiempo se convierten en nuevos estándares para la participación de actividades de exportación e importación. El vínculo que se crea con el uso de estas herramientas también forma una conexión más estrecha con los ciudadanos del país, las empresas y organizaciones afines al tema (Pérez, 2021). El constante dinamismo de la globalización y el uso de las TIC ha permitido que el Ecuapass se convierta en una herramienta de necesario uso para los OCES, ya que los trámites operativos son realizados a través de un modelo de despacho con base electrónica en labores de importación y exportación (Vélez, 2014).

La cooperación interinstitucional de los medios electrónicos en Ecuador permite que los procesos operativos sean realizados por la Ventanilla Única Ecuatoriana, herramienta que es necesaria para realizar operaciones de carácter productivo en el Ecuador, la cual está vigente a partir del 25 de marzo de 2013. Juntamente con el sistema Ecuapass, el control y gestión de procesos son descritos mediante los servicios de adquisición y tramitación de licencias INEN, certificados de origen, tramitación de permisos fitosanitarios, entre otros; lo cual anteriormente llevaba tiempo de papeleo y tramitación físicos que demoraba los procesos de despacho de mercadería.

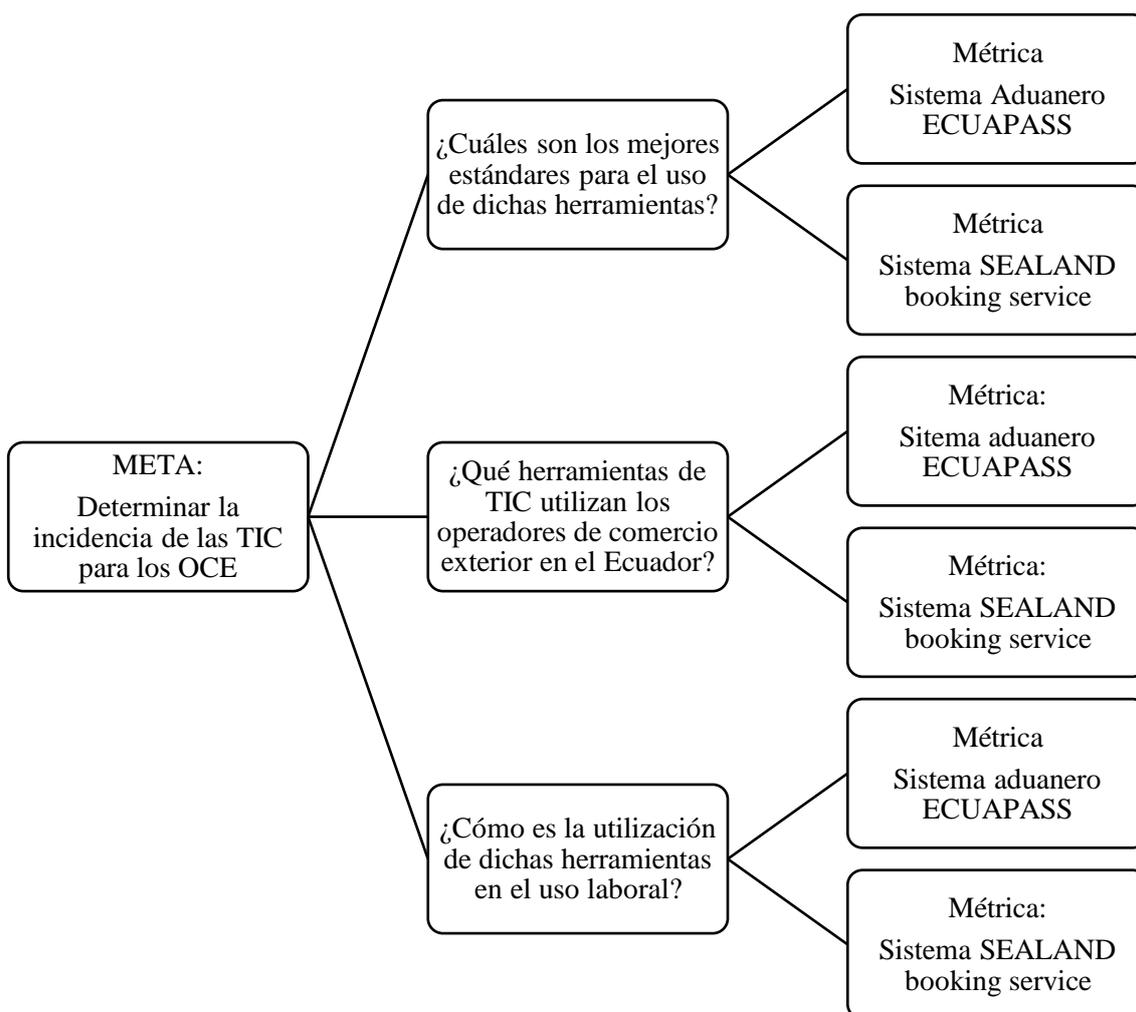
3. Métodos

El problema de la investigación será determinado a través de la búsqueda de información académica consultada en bases de datos de repositorios especializados en artículos científicos y tesis de universidades y casas editoras, así como documentos oficiales sobre la ley ecuatoriana que regulen las tecnologías para el comercio exterior. Al utilizar los campos de búsqueda y las definiciones de las TIC se tomará en cuenta todas las opciones de documentos tanto inglés como en español. Sumado a esto, se determinó mediante la revisión de dichos documentos que la utilización de las TIC sean el eje central de la propuesta de investigación, así entendiendo que la profundidad de los artículos sea la correcta para utilizar en el presente artículo científico. Por ende, se elaboró una serie de esquemas basados en un análisis histórico que sea necesario para interpretar los estudios ya corroborados, partiendo de una propuesta que esté basada en la revisión de la literatura de trabajos especializados ya en el tema.

Determinado por el alcance de la investigación y por indagar con mayor profundidad, se considera un método de investigación cualitativo, pues al indagar sobre temas donde los antecedentes de los procesos de integración del comercio tanto regional como global y su desarrollo han sido de suma utilidad para la creación de nuevos mercados comerciales. Las alianzas, y los frutos de adquirir nuevas tecnologías que faciliten el comercio tanto para el Estado como para los operadores de comercio exterior. El uso de documentos cualitativos, por lo tanto, interpretativos y críticos, ayuda al reconocimiento y transcripción de los datos recopilados. Estos trabajos de investigación anteriores se basan no solo en el marco ecuatoriano sino también en los mecanismos que se utilizan para comerciar a nivel mundial tomando ejemplos de otros países y herramientas de gestión logística.

La metodología servirá para entender cómo las herramientas son necesarias y se determinará su utilidad para los OCE, a través del método Meta-Pregunta-Métrica, el cual fue desarrollado por Basili y

Weiss en los años 1980, pero que luego fue extendido por Rombach. Este método consta de cuatro fases que son la planificación, definición, recolección de datos y la interpretación (Basili et al., 1994). La planificación, será tomada en base al protocolo de proyecto del artículo científico, donde se explica que las fases de estudio se darán en base a la influencia de las TIC en el comercio exterior del Ecuador y sus sujetos de estudio que son los Operadores de Comercio Exterior serán tomados para la recolección de datos. En cuanto a la definición, se determinará las metas tomadas tanto de los estudios de los autores previos en el tema del manejo de las TIC y también las experiencias de uso de software especializado por los OCE, seguido a esto las preguntas serán formuladas a partir de los usos de las herramientas de comercio exterior tomando aspectos completos sobre su experiencia de uso, manipulación y clasificación; las métricas crearán un análisis más específico de los estudios de caso basados en Operadores de Comercio Exterior. Lo siguiente es la recolección de datos, que será a través de entrevistas cualitativas a los OCE, mediante preguntas estructuradas basadas en la revisión de literatura previa. Por último, la fase de interpretación será explicada en los resultados que se obtengan de la entrevista.



Fuente: Elaboración propia (2022)

Las cuatro fases que determinaron los resultados de las preguntas que se plantearon y analizaron a través de estudios de caso mediante entrevistas, esto complementado con la información presentada en el marco teórico que abarcó conceptos relaciones a los sistemas Ecuapass y SEALAND; esto comprendió su

uso, influencia, y utilidad para un comercio exterior enfocado en el uso de estas como mecanismos fundamentales en el día a día de los OCE. En cuanto al estado del arte se explicó mediante la comparación con otros autores cómo las TIC han ido tomando su rol de importancia en las transacciones comerciales y procesos aduaneros en los diferentes ámbitos de utilización bajo el marco legal.

Posteriormente investigó en profundidad las herramientas seleccionadas dentro del comercio electrónico en Ecuador de los cuales forman parte tanto herramientas públicas como privadas y que son necesarias para el proceso de negociación internacional, tomando en cuenta que desde la implementación del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI) en el año 2010 las herramientas han sido reguladas bajo los dictámenes que el dicho código implemente (Palma, 2015). Por ende, es necesario dar a conocer dichas herramientas son utilizadas por los operadores de Comercio Exterior (OCE). No obstante, trabajos posteriores han tomado como referencia a sectores específicos ligados a la producción de bienes y servicios, que no profundizan lo suficiente en el uso de las TIC y más bien abarcan el estudio de caso en dicha área como eje central. Por ende, el presente artículo pretende complementar los estudios previamente realizados con una investigación llevada a cabo con una revisión sistemática de la literatura, a través de la recopilación de información para dar a conocer un nuevo punto de vista de las operaciones que se hacen con estas herramientas en Ecuador.

Por otro lado, el resultado de los análisis determinará la utilidad de las herramientas que los OCE utilizan, resaltando sus aspectos más importantes, la funcionalidad de estas, sus complementos y aspectos a mejorar, así como la complejidad que los OCE encuentren. Una vez obtenidos los resultados, se dará a conocer la información recopilada de forma clara y concisa sobre la importancia y resultados de la implementación de herramientas electrónicas en el comercio exterior del Ecuador, y como su uso será determinante para que el país siga implementando dichas tecnologías en procesos simplificados.

4. Resultados

El primer OCE afirma que actualmente es necesario que debido a la competencia que existe en el ambiente laboral, los trabajadores de la empresa se capaciten para estar a la vanguardia y ofrecer el mejor servicio, debido a que otras herramientas, además de la mencionada Ecuapass, existen otras herramientas que han nacido para complementar el uso de esta. Pudeleco, es una herramienta privada que brinda herramientas de cálculo sobre todo a los cambios en la legislación aduanera nacional; un ejemplo es el menaje de casa. El OCE afirma que el programa es solamente referencial ya que muchas veces la información suele estar desactualizada. Por otra parte, el OCE 2, afirma que una capacitación constante es necesaria para ser competitivo, ya que todos los meses las navieras implementan nuevos procesos dentro de sus plataformas, los cuales el OCE debe conocer su manejo, ya que el desconocimiento lo hará más susceptible a cometer errores que en el mundo del comercio exterior implican cuantiosas pérdidas de dinero.

El OCE afirma que las capacitaciones para el personal de la empresa son importantes, aunque afirma que personal de su empresa no asisten a las mismas. El OCE explica que las capacitaciones son concesionadas por empresas privadas y que los agentes de aduana deben asistir regularmente a dichas capacitaciones. También afirma que la aduana como ente regulatorio avala las capacitaciones realizadas por empresas privadas a los OCE, y con ese aval los agentes de aduana pueden cumplir sus horas de capacitación. El OCE conoce que estas capacitaciones son para el uso de las TIC en funciones como despacho de mercadería, traslados, corroboración de carga, etc. En cuanto a gestión administrativa, el agente de aduana declara que los trabajadores de la empresa tienen que estar capacitados en el uso del Ecuapass, específicamente en el apartado que le corresponde al agente de aduana, ya que argumenta que el programa posee una categoría para el agente de aduana, uno para la naviera, uno para el importador, y otro para la aduana como tal; por lo anterior, en la empresa se capacitan únicamente en el área que les corresponde. De igual forma, reconoce que debido a la ocupación del trabajo y la carga laboral no ha existido la importancia necesaria a las capacitaciones sobre las TIC, puntualizando que en la ciudad de Cuenca no suelen darse con regularidad dichas capacitaciones. El OCE 2, opina que es necesario que las empresas se capaciten en servicio al cliente para que estos también adquieran el conocimiento fundamental sobre el manejo de dichas plataformas, como es el caso de Sealand – Maersk, para obtener tarifas, fletes e itinerarios, que son las operaciones más básicas que el cliente debe conocer sobre su mercadería. Argumenta que el riesgo es mínimo ya que simplemente se obtiene información más no se hace cargo de los procesos de tramitación aduanera. Además, esta información es obligatoria para que el cliente pueda obtener algunas ofertas y así elegir la mejor opción en base al presupuesto manejado, tanto en Less Than Container Load (LCL) o Full Container Load (FCL).

De acuerdo con el OCE, él considera que Fedexport es una institución que ha estado interesada en realizar ferias para conseguir realizar conexiones con las empresas que exportan en un ambiente de negociación. Él conoce que los gremios de exportadores han sido acreedores a capacitaciones por parte de Fedexport para que ellos puedan hacer sus negociaciones en el ámbito internacional y sobre todo conseguir vínculos de negociación que individualmente serían imposibles. También argumenta que las Cámaras de Comercio organizan capacitaciones, donde traen gente que a nivel internacional son reconocidas por su trabajo en creación de sistemas de logística aduanera, por último, el OCE no conoce de otras capacitaciones o interés de organizaciones internacionales en dicho aspecto. El OCE 2 argumenta que la cooperación público – privada es mínima debido al factor que el Estado ecuatoriano, como recaudador de impuestos, limita a los operarios de comercio exterior simplemente para que sigan los pasos ya establecidos y no dan apertura a que exista una integración por parte del sector privado.

Con respecto al uso de las herramientas el OCE 1 enuncia que el Ecuapass limita a los agentes aduaneros en ciertas funciones tales como manifiestos de carga, manifiestos y control de las declaraciones de importación y exportación. Él argumenta cómo los procesos de declaraciones antes de la implementación del Ecuapass solían ser en papel y firmadas a mano por el agente aduanero, procesos que hoy en día se hace con firma electrónica, y que él considera como un gran avance que se puedan controlar las declaraciones aduaneras desde cualquier parte a través de un dispositivo móvil. Dicho esto, el OCE 1 opina que el Ecuapass ha facilitado este tipo de gestiones para que sean más ágiles. Incluso sostiene que debido a los trámites físicos antes de la implementación del sistema Ecuapass, la oficina tenía que estar cerca de la SENAE para ahorrar tiempo en la entrega de trámites físicos. Por otro lado, el OCE 2 argumenta que, el enfoque de la herramienta Sealand – Maersk es parte operativo y parte administrativo, juntamente con el servicio al cliente, ya que una vez que tanto el OCE como el cliente conozca la cartera de servicios que la plataforma puede ofrecer, estos tienen la potestad de elegir si usarla o no. Sumado a esto, en el apartado operativo, se puede conocer el estado de los B/L y puede combinar los servicios de gestión de operaciones y comunicacional, convirtiéndola así en una herramienta mixta.

El OCE manifiesta que en los inicios fue complicado adaptarse a la plataforma Ecuapass por el tema de capacitación, ya que la implementación fue en una mala época, debido a que los cambios de un sistema físico a uno digital conllevaron muchas pérdidas en las importaciones y exportaciones que los agentes de aduana llevaban a cabo. Él considera que el Ecuapass tenía fallas que tomaron cerca de un año en ser corregidos; lo que ya después de su momento de transición se percibió una mejora en la agilización de tramitación y logística de mercadería y declaraciones al ente regulador SENAE. También afirma que la intermitencia que existe en el sistema imposibilita la agilización de trámites que ellos llevan a cabo en el día a día. Él considera que el amarre de precedentes, proceso que debe constar de régimen, distrito de destino, código secuencial y año de tramitación, no funciona de la forma en la que debería hacerlo para agilizar los procesos logísticos. Él usa como ejemplo el régimen de importación 70, el cual es un régimen temporal de importación donde se puede dejar la carga en bodega durante un año con la debida suspensión de tributos, y este régimen beneficia a los importadores ya que al momento de retirar la mercadería solamente tienen que pagar el 50% de impuestos. No obstante, al momento de pasarle de régimen 70 al régimen 10 que es el régimen comercial, es necesario hacer un amarre de precedentes en el Ecuapass de cada uno de los ítems, lo cual para el OCE es un trámite engorroso que se debería mejorar para que el sistema lo haga de forma automática y no manual como actualmente se hace ya que si se comete un error en un despacho de 1000 ítems este debe ser buscado manualmente, llevando a que el tiempo invertido en la tramitación se alargue incluso hasta por días. Además, el OCE sostiene que la bodega anteriormente podía acceder por su cuenta al trámite de liberación de mercadería una vez que un funcionario de aduana diera el visto bueno en el proceso de aforo realizado. Sin embargo, la SENAE ha quitado el acceso a la bodega para que ellos puedan ver el mensaje de salida autorizada de mercadería, recurriendo así al agente de aduana para que les faciliten el proceso que la bodega anteriormente podía hacerlo por su cuenta. Finalmente acota que el problema pasa solamente en la ciudad de Cuenca, ya que él también opera en la ciudad de Guayaquil y ahí no ocurre este tipo de problemas con el despacho de bodega. En cuanto a Sealand – Maersk, el OCE 2 considera que la plataforma es sumamente amigable y fácil de operar, ya que todos los procesos de embarque se muestran de forma clara y concisa, también argumenta que el mejoramiento de la plataforma sería en base al manejo de emisión del tipo de B/L que necesita el cliente en una nueva tarifa. Ejemplificando, en trayectos cortos de movilización de la mercadería comprendido en un rango de dos a cuatro días, es posible realizar un Sea Waybill para nacionalizar la mercadería, pero el problema se da cuando la mayoría de OCE realizan un B/L original que se demora más de seis días en ser emitido y ocasiona que la mercadería se quede varada en puerto hasta que el B/L original sea emitido y la falta de conocimiento que un Sea Waybill puede facilitar ese tipo de procesos debería ser más claro para que todos puedan realizar la tramitación de la mercadería en mucho menos tiempo.

El OCE señala que las tecnologías que actualmente se usan en el comercio exterior son favorables en los procesos de entrega de mercadería y logística aduanera. Él considera que el token fue fundamental para agilizar los procesos de despacho de mercadería que no se tengan que realizar en aforo físico y además estos pueden ser cedidos a los demás operarios de la empresa si el agente aduanero no se encuentra en el lugar para el despacho de mercadería. El OCE 2 estipula que la herramienta Sealand es necesaria para que los procesos logísticos referentes a la información del despacho y envío de contenedores pueda ser procesada y entregada al cliente, por esto es por lo que su empresa usa esta herramienta para este tipo de trámites logísticos. (Aduana del Ecuador, 2022)

El OCE menciona que una tecnología que conoce, pero no usa es el candado satelital, el cual se encarga de rastrear la unidad de carga, observando todo el proceso de localización de la mercadería actuando como un GPS. Él considera que como antiguamente existía pérdida de mercadería en la ruta, el candado funciona como una herramienta de control bastante efectiva para el rastreo de la mercadería. Otra herramienta que conoce es Pudeleco, el cual programa que facilita el uso del manejo de impuestos de forma referencial, él afirma que puede ser usado como una guía hasta cierto punto. También se conoce que TradeMap es de un uso importante para obtener estadísticas de importaciones y exportaciones sobre los diferentes países del mundo. La aplicación de SENAE móvil también considera que es útil para revisar declaraciones cuando sean casos fortuitos donde el agente aduanero se encuentre fuera de lugar de trabajo. También la herramienta “Verifícame” es usada por la SENAE para controlar la correcta importación de las mercaderías y así evitar el contrabando. El OCE 2 afirma que conoce de otras herramientas que no usa, como es el caso del Quipux, el cual es un buzón de correo electrónico intergubernamental que puede ser enlazado a correos de terceros para recibir notificaciones. Otra herramienta es la mesa de servicios, que cumple con la misma función del Quipux pero que alarga los procesos de comunicación que se agilizarían si fueran hechos mediante un correo electrónico estandarizado o corporativo.

El OCE afirma que no conoce sobre ningún sistema que incentive la integración público-privada para agilizar los procesos logísticos. No obstante, el OCE conoce sobre otros sistemas por su funcionamiento que agiliza los procesos de declaraciones aduaneras, aunque no es algo estandarizado. Por ejemplo, él considera que una concesión privada ayudaría a mejorar esta estandarización de los sistemas a todos los agentes de aduana. El OCE 2, considera que debería existir en la plataforma pública una opción de ayuda inmediata cuando existan problemas con la tramitación de la mercadería, algo que en la plataforma Sealand – Maersk existe y es inmediata. El OCE afirma que esa integración público – privada no existe y debería ser implementada para obtener procesos como el que tiene la plataforma Sealand – Maersk. La percepción que el OCE tiene sobre el uso de Sealand – Maersk con respecto a Ecuapass es mucho mejor en cuanto al manejo, mientras que en el primero para su uso no es necesario una capacitación avalada por la SENAE, en el segundo es fundamental acceder a un curso autorizado que especialice al OCE en el manejo de este.

Él conoce que la herramienta Ecuapass ha brindado una agilización de los trámites, un mayor control por parte de los agentes de aduana, digitalización de la documentación que antes se realizaba en papel, apertura del comercio exterior a personas que antes no lo podían realizar por no poseer un capital grande que les permitiera acceder a ferias internacionales para realizar negocios. Hoy en día existen plataformas que conectan a vendedores y compradores alrededor del mundo reduciendo así los costos de inversión para hacer negocios internacionales, aunque él considera que hacer este tipo de negocios también puedes llegar a ser peligroso ya que el riesgo que se corre de entregar tanto datos como la inversión de la importación a personas desconocidas es bastante alto. Por último, a pesar de las fallas que el sistema Ecuapass posee, las ventajas que hoy en día se encuentran en la agilización y simplificación de los procesos de tramitación logística y aduanera es bastante favorable en cuanto a los procesos que se solía nacer con anterioridad catalogando así a la herramienta como útil. Por otro lado, la herramienta Sealand – Maersk ha sabido ser innovadora en cuanto al rastreo de la carga en línea, ya que anteriormente se necesitaba de una hoja de Excel con los datos del trámite de importación o exportación de la mercadería que se enviaba por correo a una persona real, pero que hoy en día el sistema Sealand – Maersk lo realiza de forma automática en un tiempo casi instantáneo. Por ende, la percepción del OCE del sistema es que la plataforma es práctica, concisa y precisa para el uso de cualquier persona que necesite del uso de esta.

5. Discusión

La influencia de las TIC ha sido importante para la implementación de mecanismos tanto de negociación como de logística aduanera, ya que la adopción de dichas herramientas ha ayudado a que los actores que forman parte del mundo del comercio exterior vayan adaptándose a la tecnología que siempre está en constante evolución. En los procesos de adaptación tecnológica, no solo está la obtención o acceso

a la información clara y concisa, sino que se centra en la utilización de estas herramientas para obtener ventajas competitivas y simplificar los procesos tanto a nivel nacional como internacional.

Al conducir el estudio se determinó como el dinamismo de las herramientas electrónicas han sido bastante significativas para los cambios relacionados al desarrollo del comercio exterior y que de acuerdo con (Muñoz, 2019), estos cambios han sido útiles para la agilización de trámites logísticos que los OCE llevan a cabo día a día, por ende, la implementación de estas herramientas es indispensable para que las empresas formen parte de este mundo.

Por otro lado, los procesos de tramitación aduanera y logística han sido beneficiados por la reducción de tiempos y costos que los trámites físicos anteriormente representaban; por ser una carga bastante pesada y que actualmente facilitan los procesos, disminuyendo el uso de recursos físicos como el papel y recurrir a las agencias aduaneras, de acuerdo con (Montegut Salla et al., 2013) estos sistemas han sido implementados de manera correcta y fomentar la utilización de los mismos requiere que las tecnologías serán los más actualizados posibles. De acuerdo con lo anterior se agrega que los procesos de adopción de estas herramientas en Ecuador han sido exitosos.

Asimismo, la internalización de las empresas debe ser utilizando la adopción de distintos mecanismos de TIC para que los procesos de adopción de estas herramientas facilitan el comercio exterior en distintos niveles, lo cual ha sido utilizado por empresas ecuatorianas para obtener los mejores resultados en especialización de software aduanero y logístico (Batalla, 2015), lo que resulta fundamental para gestionar de forma efectiva los procesos de comercio exterior.

En cuanto a la capacitación del personal de las empresas que se dedican a la logística, se tiene en cuenta que el desarrollo e integración al plan laboral de la empresa para conocer cómo los cambios generados en el entorno son importantes para la inversión en nuevos mecanismos de aprendizaje para obtener una capacitación del personal en las herramientas TIC, para (Barragán Codina & Vela, 2015) esto debe ser fundamental para que la competitividad de cada país esta es la altura de los constantes cambios tecnológicos. Lo encontrado en el estudio sugiere que también es fundamental la capacitación constantemente en dichas herramientas, esto con el objetivo de que los OCE integren las TICS como proceso de modernización.

Consiguientemente, según (Montegut, 2018) la cooperación público – privada es una de las cartas clave que ayudarán a que las capacidades de las empresas de los países latinoamericanos y de Ecuador logren su máximo potencial al utilizar las herramientas TIC en una coordinación que sea fundamental para vencer las limitaciones que existen en la región. No obstante, en el estudio se ha encontrado que en el Ecuador existe una cooperación público – privada mínima. Según los OCE las capacitaciones simplemente se basan en un únicamente en el Ecuapass, mientras que las herramientas de terceros no tienen la relevancia que deberían por ser obsoletas y no significan una ayuda fundamental que requiera una capacitación.

6. Conclusión

En base a la implementación de las nuevas tecnologías que se adaptan a los procesos logísticos de comercio exterior y negociación internacional que las empresas ecuatorianas adoptan, es necesario entender que estos procesos han creado nuevos estándares de modernización que impulsan a la competitividad y capacitación de dichas empresas para cumplir con los estándares de hoy en día.

En Ecuador, estas herramientas han sido adoptadas en los procesos logísticos, operativos, administrativos y de control tanto por los OCE, como por las entidades controladoras como la SENA. Aunque su implementación ha sido la adecuada en cuanto a modernización basada en los estándares que el comercio exterior exige, a través de los años estas herramientas han ido obteniendo un mayor impacto que el país no ha sabido seguir mejorando a la par de otros países de la región. Por ende, es necesario entender que los procesos logísticos seguirán ligados a la utilización de las TIC que se encuentran en constante evolución.

Otro aspecto fundamental, es la formación de técnicos y profesionales en el área de comercio exterior, que está relacionada con la formación y capacitación en el uso de estas herramientas TIC para la gestión del comercio exterior en sí. La adopción de las tecnologías por los diversos actores es primordial, ya que sin estos conocimientos se verían limitados los distintos procesos y Ecuador no estaría alienado con

la logística internacional que se fundamente en el uso de herramientas TIC. Debido a esto se considera que el acercamiento de las entidades públicas debe ser mayor hacia las privadas para fortalecer así el entendimiento y adopción de las herramientas TIC en distintos niveles de su uso; hay que considerar que el Ecuapass debe ser una herramienta de fácil entendimiento y uso para los OCE. En contraparte la herramienta privada SeaLand – Maerks es el ejemplo perfecto para replicar su manejo en cuanto a automatización y compresión del software debido a que posee un uso sencillo y ágil.

Para finalizar, mediante esta investigación se ha determinado que el uso de las herramientas TIC en el mundo del comercio exterior está prácticamente estandarizado, y que dichas herramientas seguirán evolucionando y adaptándose. Esto en base a los nuevos estándares que el mundo globalizado constantemente exige acorde a la demanda de los procesos logísticos que necesitan ser modernizados en un mundo cada vez más creciente. Por consiguiente, se determinó que en Ecuador el uso de las TIC ha sido fundamental para cumplir dichos estándares para la tramitación de procesos logísticos que los OCE utilizan día a día, y el conocimiento de estas herramientas es fundamental tanto para las empresas como para las instituciones del gobierno que están encargadas de controlar actividades de exportación e importación.

7. Referencias

- Alvarado, A. (2019). Análisis exploratorio de la apertura comercial del Ecuador frente a Perú y Colombia. *Revista Economía y Política*, XV(29), 9–24. <https://doi.org/10.25097/rep.n29.2019.01>
- Arévalo, K., Pastrano, E., & González, C. (2016). Análisis económico-financiero ante las reformas arancelarias. Caso de estudio: empresas importadoras de Ecuador. *Revista Publicando*, 3(7), 476–491. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/277>
- Barragán Codina, J., & Vela, J. (2015). Impacto de las TICs en la Gestión de Negocios Internacionales. In *Daena: International Journal of Good Conscience* (Vol. 10, Issue 3).
- Basili, V. R., Caldiera, G., & Rombach, H. D. (1994). The goal question metric approach. *Encyclopedia of Software Engineering*, 2, 528–532. <https://doi.org/10.1.1.104.8626>
- Batalla, D. (2015). *Impacto de las TIC en la forma de hacer negocios internacionales. Una revisión del paradigma ecléctico*. 27. <http://cuadernosdeadministracion.univalle.edu.co/index.php/cuadernosadmin/article/view/2568>
- Cano, J. A., & Baena, J. J. (2016). Apropiación y uso de tic para la negociación internacional: Comparación entre la ciudad de medellín y Colombia. *Espacios*, 37(35), 2016.
- Cano, J. A., & Baena Rojas, J. J. (2015). Impacto de las tecnologías de información y comunicación en el desempeño de la negociación internacional. *Revista Brasileira de Gestao de Negocios*, 17(54), 751–768. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v17i54.1901>
- Estrada López, J. L. (2009). Crisis económica, cambio tecnológico y comercio exterior de México. *Economía Teoría y Práctica*, 2. <https://doi.org/10.24275/etypuam/ne/e022009/estrada>
- Fonseca Pinto, D. E. (2013). Desarrollo e implementación de las TICS en las PYMES de Boyacá - Colombia. *Faedpyme International Review*, 2(4), 49–59. <https://doi.org/10.15558/fir.v2i4.46>
- Grajales, J., & Osorno, Y. (2019). La globalización y la importancia de las TIC en el desarrollo social. *Revista Reflexiones y Saberes*, 11(1), 2–9. <https://bit.ly/3G09iF7>

- Jesús Medina Viruel, M., Mozas Moral, A., Bernal Jurado, E., Moral Pajares, E., & Fernández Uclés, D. (2016). Importancia del capital humano y las TIC sobre la exportación: el caso del sector oleícola ecológico español (1). *Revista de Estudios Agrosociales y Pesqueros*, 243(1), 95–114.
- Kersten, G. E., & Lai, H. (2007). Negotiation support and e-negotiation systems: An overview. *Group Decision and Negotiation*, 16(6), 553–586. <https://doi.org/10.1007/s10726-007-9095-5>
- Loayza, E. E. (2016). “ *Análisis Del Proceso De Importaciones Con La Aplicación Del Sistema Ecuapass* ” [UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL FACULTAD]. [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/43183/1/Tesis Fressia Elizabeth Espinoza Loayza.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/43183/1/Tesis%20Fressia%20Elizabeth%20Espinoza%20Loayza.pdf)
- Luna Alvarez, W. F. (2016). El ingeniero en comercio exterior: audiencias y compromisos de formación frente al cambio de la matriz productiva en Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(1), 75–80.
- María, A., Rodríguez, H., & David González Ramírez, C. (n.d.). *Funcionalidad de los cuadernos ATA dentro de las perspectivas del comercio exterior en Colombia* * *Functionality the ATA notebooks within prospects of foreign trade in Colombia*.
- Montegut Salla, Y., Cristóbal Fransi, E., & Gómez Adillón, M. J. (2013). La implementación de las tic en la gestión de las cooperativas agroalimentarias: El caso de la provincia de Lleida. *REVESCO Revista de Estudios Cooperativos*, 110, 223–253. https://doi.org/10.5209/rev_REVE.2013.v110.41442
- Montegut, Y. (2018). Cooperativismo 2.0 presencia en internet y grado de madurez del comercio electrónico en las cooperativas de fruta catalanas. *SCIPEDIA*.
- Mtsweni, E. S., Hörne, T., Poll, J. A. van der, Rosli, M., Tempero, E., Luxton-reilly, A., Sukhoo, A., Barnard, A., M. Eloff, M., A. Van Der Poll, J., Motah, M., Boyatzis, R. E., Kusumasari, T. F., Trilaksono, B. R., Nur Aisha, A., Fitria, -, Moustroufas, E., Stamelos, I., Angelis, L., ... Khan, A. I. (2020). Análisis comparativo de los sistemas informáticos ECUAPASS (SENAE) y el MUISCA (DIAN) y su incidencia en la facilitación al Comercio Exterior en la frontera Tulcán- Ipiales. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 25(1), 1–9. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jss.2014.12.010><http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.03.034><https://www.iiste.org/Journals/index.php/JPID/article/viewFile/19288/19711><http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.678.6911&rep=rep1&type=pdf>
- Muñoz, M. A. (2019). Establecimiento de un Régimen de Facilitación del Comercio en Chile: Estudio del Comercio Internacional desde la Perspectiva de las Transiciones Socio-técnicas. *Información Tecnológica*, 30(6), 233–242. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642019000600233>
- Páliz, T. (2017). *ANÁLISIS EN EL SISTEMA ADUANERO ECUAPASS EN LOS CAMPOS DE APLICACIÓN DE CÓDIGOS LIBERATORIOS EN IMPORTACIONES A CONSUMO Y SU IMPACTO A LOS OPERADORES DE COMERCIO EXTERIOR* (Vol. 110265).
- Palma, C. A. (2015). EL CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION, COMERCIO E INVERSIONES (COPCI), IMPACTO EN EL SECTOR DE AGROQUIMICOS EN EL ECUADOR PERIODO 2011 - 2013. In *Universidad del Especialidades Espíritu Santo* (Vol. 151, Issue 2). Universidad de Especialidades Espíritu Santo.
- Paola, D., & Pablo, P. (2009). Contribuciones de la logística al desarrollo sostenible. *Scientia et Technica*, 41, 171–176.
- Pérez, U. (2021). Ventanilla Única de Comercio Exterior Mexicano: Una Practica entre el

Gobierno Electrónico y la Brecha Digital. *Reserach Gate*, September.

- Rodríguez Cabrera N. (2019). *Tecnología de la información y comunicación TIC Como herramienta para la innovación en procesos de Pequeñas y Medianas empresas PYMES*. [https://repositoriocrai.ucompensar.edu.co/bitstream/handle/compensar/2161/Libro Tecnología de la Información y Comunicación TIC PYMES.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://issuu.com/investigacioniutag/docs/libro_tic_pymes_web%0Ahttps://alinin.org/wp-content](https://repositoriocrai.ucompensar.edu.co/bitstream/handle/compensar/2161/Libro_Tecnología_de_la_Información_y_Comunicación_TIC_PYMES.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://issuu.com/investigacioniutag/docs/libro_tic_pymes_web%0Ahttps://alinin.org/wp-content)
- Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. (2022). *Preguntas Frecuentes*. https://www.aduana.gob.ec/archivos/Ecuapass/faqs_ECUAPASS.pdf
- Sharma, A., Sharma, R., & Panda, S. (2022). The role of technological capabilities and gap in the cross-country patenting: an empirical investigation. *International Economics and Economic Policy*, 19(1). <https://doi.org/10.1007/s10368-021-00506-5>
- Thorrens, J. D. (2020). La ventanilla única de comercio exterior. *Publicaciones de Las Naciones Unidas*, 110, 1–35.
- Uclés, D. F., Bernal, E. J., Mozas, A. M., Medina, M. J. V., & Moral, E. P. (2016). El sector cooperativo oleícola y el uso de las TIC: Un estudio comparativo respecto a otras formas jurídicas. *REVESCO Revista de Estudios Cooperativos*, 120, 53–75. https://doi.org/10.5209/rev_REVE.2016.v120.49700
- Velín, M., & Medina, P. (2011). Cálculo y análisis de indicadores sectoriales de comercio exterior para el caso ecuatoriano. *Analítika*, 2(1), 3–29. http://www.analitika.ec/pdf/vol2/Calculo_y_analisis_de_indicadores_sectoriales_de_comericio_exterior.pdf

8. Anexos

8.1 Anexo 1

Pregunta	Métrica	Autor
¿Cuáles son los mejores estándares para el uso de dichas herramientas?		
¿La competitividad es necesaria para capacitarse en el uso de las TIC?	Pregunta abierta	(Estrada López, 2009)
Conociendo los procesos de modernización de las empresas globalizadas, ¿es considerable adoptar estrategias que ya especialicen al personal en el uso de las TIC?	Pregunta basada en: Gestión administrativa, gestión técnica, intervención en I+Q	(Barragán Codina & Vela, 2015)
¿Considera que la cooperación público – privada ha fomentado la relación con entidades exteriores que sean centradas en usar las herramientas TIC para la gestión del comercio exterior?	Pregunta abierta	(Montegut Salla et al., 2013)
¿Qué herramientas de las TIC usan los operadores de comercio exterior en el Ecuador?		
¿Cuál es el enfoque que se pretende usar con la herramienta?	Comunicacional De gestión de información	(Cano & Baena, 2015)
¿Cuál es la percepción de uso con respecto al servicio que brinda la herramienta TIC?	Pregunta abierta	(Pérez, 2021)
¿Su empresa considera que la implementación de la herramienta es favorable para la gestión aduanera y logística centrada en el comercio exterior?	Explicación concisa del uso de estas.	(Fonseca, 2013)
¿Cuáles son las herramientas TIC que conoce, pero no usa?	Pregunta abierta y exploratoria	(Kersten & Lai, 2007)
¿Cómo es la utilización de dichas herramientas en el uso laboral?		
¿La conexión entre plataformas públicas y privadas ayudan a aumentar la integración de los procesos logísticos?	Pregunta abierta	(Thorrens, 2020)
¿Cuáles son las ventajas y desventajas que la herramienta ofrece con	Pregunta abierta	(Sharma et al., 2022)

respecto a los trámites
tradicionales que se
realizaban con
anterioridad?

8.2 Anexo 2

Cuestionario de entrevista no estructurada 1

Pregunta 1: ¿La competitividad es necesaria para capacitarse en el uso de las TIC?

Respuesta: Yo diría que sí ya que actualmente quién quiere estar a la vanguardia y dar el mejor servicio, al menos en el campo de agentes de aduanas. Debido a la competencia es que se han ido implementando ciertas herramientas de TIC, como el Ecuapass y otros sistemas aparte que ayudan al uso del Ecuapass. Por mencionar algunas, Pudeleco la cual Ayuda a clasificar productos por codificación, pero Pudeleco le ayuda con herramientas de cálculos vinculados a todas las legislaciones existentes e intenta estar al día con todos los cambios que existen en el comercio exterior.

Pregunta 2: Conociendo los procesos de modernización de las empresas globalizadas, ¿es considerable adoptar estrategias que ya especialicen al personal en el uso de las TIC?

Respuesta: Sí totalmente, y que debería existir capacitaciones más profundas en dichos aspectos, ya que existen capacitaciones que las realizan para el manejo del Ecuapass pero no de otras herramientas. También considero que la cooperación público – privada es fundamental para capacitar a los agentes de aduana, ya que estos deben obligatoriamente asistir a capacitaciones sobre el Ecuapass a lo largo del año y cumplir con horas que los faculten para seguir usando la herramienta. Es más, la aduana avala a empresas privadas para que realicen este tipo de capacitaciones a los agentes de aduana.

Pregunta 3: ¿Considera que la cooperación público – privada ha fomentado la relación con entidades exteriores que sean centradas en usar las herramientas TIC para la gestión del comercio exterior?

Respuesta: Lo más cercano que podría considerar para que exista una cooperación público-privada en el aspecto del comercio exterior en el Ecuador, son los cursos que mencioné anteriormente impartidos por entidades privadas ya que muchas veces estas eran llevadas a cabo por organizaciones internacionales. Aunque yo creo que no existe mucho interés, las realizadas a los gremios que deseaban exportar sus productos al exterior y que realizaban contactos con gente en otros países para que ellos puedan hacer su negocio y mandar su carga. En sí, capacitarles cómo hacer ese procedimiento, ellos les guiaban cómo hacer ese proceso ya que cada país posee sus normas de ingresos para los distintos tipos de productos, estándares de calidad y normas de origen. De lo último que he escuchado, las cámaras de comercio han sido partícipes en la capacitación de agentes de aduana a través de personas que han metido mano en la creación del Ecuapass, pero en la capacitación sobre el uso de herramientas informáticas centradas en el comercio exterior, no he escuchado la verdad que exista algún tipo de cooperación.

Pregunta 4: ¿Cuál es el enfoque que se pretende usar con la herramienta?

Respuesta: Como agentes de aduana nosotros tenemos acceso a cierta parte del Ecuapass, nosotros podemos entrar a manifiestos de carga, declaraciones de importación, tenemos control de todas las declaraciones que enviamos; porque antes de enviarlas tiene que pasar por la aprobación del agente de aduana. Lo cual es bueno porque antes era básico el manejo de las declaraciones debido a que eran hechas a mano y esto generaba bastantes problemas cuando antes se usaba el SISE.

Antiguamente nosotros teníamos una oficina frente a la SENAE, porque necesitábamos estar ahí, y en ese sentido el Ecuapass sí ha facilitado los trámites para que sean más rápidos.

Pregunta 5: ¿Cuál es la percepción de uso con respecto al servicio que brinda la herramienta TIC?

Respuesta: En unos inicios fue complicado por el tema de falta de capacitación, sí nos dieron una capacitación en el 2012 cuando cambiaron todo el sistema, pero fue mal implementado. La época a mi parecer fue la peor. Cuando las importaciones estaban con una demanda muy alta, y cuando cambiaron el sistema las cargas se quedaron en el puerto abandonadas, incluso abandonadas por meses enteros y esto fue un caos. Además, al inicio un programa no funciona perfectamente, tiene falencias que se fueron solucionando en el transcurso de un año. Una vez pasado el proceso de transición del SISE al Ecuapass las cosas sí mejoraron. También tengo que agregar que el hecho de que hoy en día se haga todo con firma electrónica es una evolución que ha ayudado a que el país se modernice. El sistema tiene fallas, es decir intermitente, no es perfecto, pero es funcional. Por otra parte, el amarre de precedentes, que es fundamental cuando nosotros metemos una declaración aduanera en un régimen especial como es el setenta, el cual es un régimen temporal de importación el cual usted puede dejar la carga en bodega con suspensión de tributos. Este régimen lo usan muchos importadores cuando todavía no tienen el dinero para sacar su mercadería de forma inmediata, entonces lo que hacen ellos es usar el régimen 70, y ellos en primera instancia hacen un retiro parcial del 50% de la carga y así ellos pagan solamente el 50% de impuestos. Ya cuando venden la primera parte de la carga, hacen el mismo procedimiento con el otro 50%, pero para pasar la carga del régimen 70 al régimen 10, que es el régimen comercial o régimen de consumo se debe hacer un amarre en el Ecuapass, pero de cada producto. Por ejemplo, si es una factura de 1000 ítems y se desea hacer un amarre de precedentes, se debe enlazar los ítems con el régimen al cual pertenecen uno por uno, y si el agente de aduanas se equivoca, el sistema reconocerá como un error en el procesamiento de los productos haciendo que el agente de aduana tenga que buscar en qué parte cometió el error de forma manualmente. En el amarre de precedentes el agente de aduana tiene que poner a dónde van los productos, a qué distrito se dirigen, el código secuencial y el año. Yo considero que la modernización de esta herramienta debe ser continua, porque se debe seguir hacia adelante.

Pregunta 6: ¿Su empresa considera que la implementación de la herramienta es favorable para la gestión aduanera y logística centrada en el comercio exterior?

Respuesta: Sí, es una ventaja. Por mencionar un cambio favorable que sea estandarizado con el uso de Ecuapass es la ya mencionada firma electrónica.

Pregunta 7: ¿Cuáles son las herramientas TIC que conoce, pero no usa?

Respuesta: No uso el candado satelital, pero conozco que es un dispositivo GPS que se usa para el traslado de las cargas. Este dispositivo rastrea la unidad de carga en todo el transcurso del recorrido, con el fin de controlar el posicionamiento exacto de la carga y a que antiguamente solían robarse la misma. Los importadores son las personas aptas para contratar este tipo de herramientas para proteger su inversión. Otra que conozco es la ya mencionada Pudeleco, ya que ayuda a simplificar el tema de los impuestos para que el importador conozca los mismos de manera referencial. También la aplicación SENAE móvil es bastante útil para el importador, porque puede revisar declaraciones en su teléfono. Otra es la aplicación móvil "verifícame" de las etiquetas fiscales, utilizada por la aduana para controlar los procedimientos de importación, evitar el contrabando y validar los productos que se comercializan en el mercado interno.

Pregunta 8: ¿La conexión entre plataformas públicas y privadas ayudan a aumentar la integración de los procesos logísticos?

Respuesta: A mi criterio no ha existido esta conexión entre plataformas públicas y privadas, pero sé que existen sistemas privados de otros agentes de aduana que les ayudan a realizar sus declaraciones aduaneras para posteriormente subirlas al Ecuapass, que yo sé que les ayuda, pero que no es algo que está estandarizado de forma general y que de alguna forma debería ser implementado por la SENAE con cooperación privada a través de una concesión; además yo considero que cuando alguna institución privada asume responsabilidades públicas las cosas se hacen mejor.

Pregunta 9: ¿Cuáles son las ventajas y desventajas que la herramienta ofrece con respecto a los trámites tradicionales que se realizaban con anterioridad?

Respuesta: La agilidad en los procesos, tiempos más cortos, el control por parte del agente de aduana es mucho mejor hoy en día. Por ejemplo, yo puedo estar en Quito y puedo tener 20 declaraciones para despachar en Cuenca, con la firma electrónica a través del celular y puedo autorizar el despacho de forma remota. A mi parecer el comercio se ha abierto para más personas, porque antes para estar en este mundo del comercio exterior las personas necesitaban tener un capital considerable para ir a las ferias internacionales físicamente y hacer los negocios en distintas partes del mundo. hoy en día se puede conseguir proveedores mediante internet, donde existen plataformas que conectan proveedores con importadores, exportadores con gente de otros países y la brecha se ha abierto bastante en ese sentido. También anteriormente teníamos talonarios de hojas que hoy en día utilizan un formato digital y esto considero que ha ayudado al medio ambiente. Por otro lado, también sé de clientes que han conseguido proveedores en internet, pero que yo considero que todavía sigue siendo algo peligroso porque nunca se sabe quién está detrás de la pantalla y el riesgo de entregar dinero a alguien que no se conoce es bastante alta. El Ecuapass es una herramienta útil que a pesar de sus fallas ha ayudado a facilitar los procesos de tramitación de la carga.

8.3 Anexo 3

Cuestionario de entrevista no estructurada 2

Pregunta 1: ¿La competitividad es necesaria para capacitarse en el uso de las TIC?

Respuesta: efectivamente tú necesitas una capacitación constante para ser competitivo. todos los meses las navieras tienen la potestad y ellos implementan nuevos procesos dentro de sus plataformas, los cuales tú debes saber cómo manejar, ya que de lo contrario estás muy propenso a cometer errores que en este mundo del comercio exterior implican mucho dinero. efectivamente es necesario que la empresa tenga una capacitación constante todo el tiempo para mejorar tu proceso interno, para conjuntamente conversar con las navieras o las otras entidades con las que utilizas plataformas, que tengas una excelente comunicación y no seas propenso a cometer errores.

Pregunta 2: Conociendo los procesos de modernización de las empresas globalizadas, ¿es considerable adoptar estrategias que ya especialicen al personal en el uso de las TIC?

Respuesta: Es obvio tener una capacitación constante, pero también es necesario que esto vaya de la mano con servicio al cliente para que ellos tengan todo el conocimiento necesario para manejar estas plataformas, y en el caso que sea necesario para obtener tarifas, fletes, itinerarios; ya que es lo más básico que deben saber sobre el contenido de cada plataforma y cómo debes manejarlas dentro de ellas. Obviamente en Sealand – Maersk el riesgo es mínimo, ya que simplemente lo que se hace aquí es obtener información, ya que esa información es precisamente fundamental para poder hacerle una oferta al cliente y para que él pueda analizar algunas ofertas y pueda decidir sobre la mejor opción en base a su presupuesto para hacer tanto importaciones como exportaciones en distintos tipos de contenedores.

Pregunta 3: ¿Considera que la cooperación público – privada a fomentado la relación con entidades exteriores que sean centradas en usar las herramientas TIC para la gestión del comercio exterior?

Respuesta: La cooperación es muy mínima, ya que la misma es netamente basado en el estado como recaudador de impuestos y el exportador o importador son los que pagan, realmente la colaboración que existe es nula. Pienso que es mejor dejar las cosas tal como están ya que el estado es una entidad reguladora y que evidentemente debe dar las facilidades, pero conjuntamente para hacer algo yo diría que no, ya que la entidad privada te cobra un valor por darte un excelente servicio, pero en el público no.

Pregunta 4: ¿Cuál es el enfoque que se pretende usar con la herramienta?

Respuesta: El enfoque que le damos a Sealand es netamente operativo y también en parte administrativo, ya que dentro de esta parte administrativa está la parte del servicio al cliente, donde ellos son los encargados de proveer a nuestro cliente toda la información necesaria sobre fletes, tarifas, almacenaje en destino, valores, origen; para ofrecer una cartera de servicios a los clientes. En la parte operativa se utiliza para la elaboración de los B/L, de los conocimientos de embarques. yo considero que esta plataforma es muy amigable y en lo personal para mí es la mejor porque es muy fácil de usar y te brinda todas las opciones necesarias para que tu puedas hacer un conocimiento de embarque preciso con la información precisa y concisa.

Pregunta 5: ¿Cuál es la percepción de uso con respecto al servicio que brinda la herramienta TIC?

Respuesta: La plataforma es sumamente amigable ya que tienes a disposición toda la información concerniente a los procesos de embarque y desembarque de tu mercadería, y las cosas a mejorar yo diría que son muy pocas, digamos del hecho de un poco más de información al momento de emitir el tipo de B/L qué necesita el cliente, ya sea Seaway Bill u otro. Digamos que cuando son trayectos cortos, la manera de emitir un B/L para nacionalizarlo enseguida sería como un Seaway Bill, pero la mayoría de las personas solicitan la emisión de B/L originales en destino, entonces eso implica imprimir el documento y este procedimiento se demora de dos a tres días más de lo que se lograría con un Seaway Bill. Ya que esta opción, una vez que llegue el contenedor, copias del documento, lo imprimes y la carga sale de aduana en un tiempo menor. entonces ese tipo de cosas son las que no todo mundo conoce, a menos que ya seas un profesional y lleves años usando esta plataforma; y yo considero que esto sería un punto que mejorar ya que se podría colocar un pequeño banner cuando seleccionas esa opción y que explique en cuánto tiempo se nacionaliza tu contenedor y que ya no sea necesario que se solicite la emisión de B/L originales.

Pregunta 6: ¿Su empresa considera que la implementación de la herramienta es favorable para la gestión aduanera y logística centrada en el comercio exterior?

Respuesta: Obviamente la herramienta Sealand es fundamental para la gestión logística de contenedores que la empresa tiene que manejar acorde lo que el cliente requiera y que a nosotros como empresa nos permita tener un control sobre la información de la carga tanto en puerto de arribo como en puerto de origen.

Pregunta 7: ¿Cuáles son las herramientas TIC que conoce, pero no usa?

Respuesta: Yo conozco el Quipux, el cual es un correo electrónico que enlaza la parte pública con la privada. usualmente se usa cuando estás interactuando con funcionarios de la aduana, o tramitando algún permiso especial o quieres calificarte como agente de aduana, toda la información o cualquier requerimiento que un funcionario público te pida lo hacen a través del Quipux. Yo considero que esto está mal implementado ya que hoy en día todos nosotros usamos un correo electrónico corporativo y entrar al sistema del Quipux para usar la misma función que se usaría con un correo electrónico normal es una pérdida de tiempo ya que la eficiencia de este

deja mucho que desear por los tiempos que los funcionarios públicos se toman para responder los correos electrónicos.

Pregunta 8: ¿La conexión entre plataformas públicas y privadas ayudan a aumentar la integración de los procesos logísticos?

Respuesta: Pienso que no existe una integración como tal ya que no se replican mecanismos que existen en las plataformas privadas y que deberían hacerlo en las plataformas públicas, por ejemplo, en Sealand existe un apartado que se llama “chatea con nosotros”, donde si tú tienes algún requerimiento o problema empiezas a chatear con alguien de la empresa y te atienden enseguida, muchas veces solucionando tú problema en ese momento. Por otro lado, en el Ecuapass podría funcionar de igual forma un apartado que sea parecido al de Sealand pero que no existe.

Pregunta 9: ¿Cuáles son las ventajas y desventajas que la herramienta ofrece con respecto a los trámites tradicionales que se realizaban con anterioridad?

Respuesta: Sealand siempre se manejó de una manera un poco más práctica, antes ellos te enviaban una hoja de Excel, dónde te notificaban sobre los campos que requerían información de tu carga que tú tenías que llenarlos, te enviaban una copia escaneada de cómo iba a ser el B/L; una vez que tú los revisabas, reenviabas la información por correo electrónico y ellos inmediatamente respondían enseguida. La diferencia hoy en día radica en que todo está en la plataforma Sealand, y si te equivocaste en algo lo vuelves a hacer enseguida e inmediatamente el sistema automatizado acepta tu pedido de embarque o desembarque de la carga. Anteriormente una persona te respondía virtualmente, y hoy en día lo hace el propio sistema.