



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada, Toluca, Estado de México. 7223898475*

RFC: ATI120618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>

Año: VI Número: Edición Especial. Artículo no.: 59 Período: Noviembre, 2018.

TÍTULO: Modelo conceptual para la gestión aduanera desde la perspectiva ecuatoriana.

AUTORES:

1. Dra. Mónica Patricia Mayorga Díaz.
2. Ing. Verónica Gabriela Llagua Tubón.
3. Dr. Raúl Comas Rodríguez.
4. Dr. Lenin Alberto Mayorga Díaz.

RESUMEN: La presente investigación radica en el desarrollo de un modelo conceptual, que permitirá que los procedimientos en una gestión aduanera sean realizados con transparencia, al mismo tiempo permitiéndole al usuario un servicio de calidad a través del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. La mencionada entidad se encuentra en constante innovación y perfeccionamiento, colaborando con el desarrollo del país en observancia del plan nacional de desarrollo. Para la presente investigación se utiliza revisión documental, lo que han sido de gran beneficio para obtener información trascendental; en tal sentido, la presente investigación plantea como objetivo el desarrollo de procedimientos para una gestión aduanera eficiente para que los usuarios obtengan negociaciones beneficiosas con resultados representativos para sus empresas comercializadores de insumos agrícolas.

PALABRAS CLAVES: Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, gestión aduanera, importaciones, eficiencia.

TITLE: Conceptual Model for Customs Management from the Ecuadorian perspective.

AUTHORS:

1. Dra. Mónica Patricia Mayorga Díaz.
2. Ing. Verónica Gabriela Llagua Tubón.
3. Dr. Raúl Comas Rodríguez.
4. Dr. Lenin Alberto Mayorga Díaz.

ABSTRACT: The present research is based on the development of a conceptual model, which will allow customs procedures to be carried out with transparency, at the same time allowing the user a quality service through the National Customs Service of Ecuador. The mentioned entity is in constant innovation and improvement, collaborating with the development of the country in observance of the national development plan. For the present research, documentary review is used, which has been of great benefit to obtain transcendental information; in this sense, the present research proposes the development of procedures for efficient customs management, so that users obtain beneficial negotiations with representative results for their commercializing companies of agricultural inputs.

KEY WORDS: National Customs Service of Ecuador, customs management, imports, efficiency.

INTRODUCCIÓN.

El comercio exterior y la labor aduanera existen desde tiempos inmemoriales, y su posibilidad se dio a partir del descubrimiento de América el 12 de octubre de 1492. Hoy en día, es una realidad mundial, y por consecuente, se exige que existan instituciones competentes para este sector; el Tratado de Libre Comercio busca el desarrollo económico de los países latinoamericanos.

En el Ecuador, el que hacer aduanero data desde tiempos inmemoriales y a partir de los últimos años ha estado a cargo del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador (SENAE), cuya entidad ha impulsado el buen vivir de la sociedad a través de una herramienta que promueva una competencia justa. En el sentido de un control transparente, dentro de las empresas importadoras, se señala ser necesaria para hacer frente a la creciente globalización de los mercados, mejorando su complejidad y amplitud (González, 2014), (Reyes, 2016).

El comercio internacional o exterior consiste en el intercambio de bienes, servicios y capitales entre los diferentes países y permite que cada país obtenga promedio de su posición, favoreciéndole en la producción de estos bienes (Cornejo, 2014); por consecuente, permite a los países el intercambio de bienes o servicios para coadyuvar al crecimiento de la economía y puedan cubrir sus necesidades en el mercado, y de esta manera, satisfacer la demanda de los consumidores, de igual manera suele estar sujeto a varios controles.

Marco Regulatorio.

A partir del año 2010, en lo referente al marco regulatorio, se encuentra a cargo del SENAE, entidad estatal autónoma encargada de las regulaciones orientadas al beneficio alusivo de importaciones y exportaciones mediante la planificación y ejecución de la política aduanera, la cual se encuentra en constante innovación, brindando mejor calidad en el servicio al usuario con la finalidad de aportar en el crecimiento económico del país (COPCI, 2016), (Iturralde, 2012).

Los principios fundamentales normados mediante el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, se muestran en la tabla 1.

Tabla 1. Principios fundamentales COPCI.

Normativa Jurídica	Publicación	Extracto
Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI).	Ley s/n (Sexto Suplemento del Registro Oficial 913, 30-XII-2016).	Art.104: “Facilitación al Comercio Exterior. - Los procesos aduaneros serán rápidos, simplificados, expeditos y electrónicos, procurando el aseguramiento de la cadena logística a fin de incentivar la productividad y la competitividad nacional.” pg. 24
		Art.104: “Control Aduanero. - En todas las operaciones dentro del respectivo proceso se aplicarán controles precisos por medio de la gestión de riesgo, velando por el respeto al ordenamiento jurídico y por el interés fiscal. “pg. 24
		Art.104: “Cooperación e intercambio de información. - Se procurará el intercambio de información e integración a nivel nacional e internacional tanto con entes públicos como privados” pg. 24
		Art.104: “Buena fe. - Se presumirá la buena fe en todo trámite o procedimiento aduanero. “pg. 24
		Art.104: “Publicidad. - Toda disposición de carácter general emitida por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador será pública” pg. 25
		Art.104: “Aplicación de buenas prácticas internacionales. - Se aplicarán las mejores prácticas aduaneras para alcanzar estándares internacionales de calidad del servicio.” pg. 25

De cara a la necesidad empresarial, se reconoce a la responsabilidad social como un conjunto de premisas y siete principios, que aportan no solamente a la comprobación del cumplimiento de la normativa vigente, sino que se trata de la medición del comportamiento de la organización frente a sus internalidades y externalidades resumidas en tres dimensiones denominadas: social, ambiental y económica. Se deriva, entonces, la inclusión urgente de la responsabilidad social dentro de la gestión de las organizaciones (Mayorga Lemus & Herrera, 2016), y en este caso específico, en los procedimientos inherentes a la gestión aduanera.

DESARROLLO.

El sistema de importación en el Ecuador.

Una importación es la entrada de un bien o servicio extranjero a un mercado nacional, los mismos que serán sometidos a inspecciones y tributos, y representa el valor de las mercancías que se adquieren de otros países.

Su principal ventaja está representada por la introducción al comercio internacional con un costo relativamente bajo; la importancia que tienen las relaciones internacionales en el campo comercial existe en un beneficio cuando las mercancías son comercializadas (Mendoza, Hernández, & Pérez, 2015), (Samuelson & Nordhaus, 2014).

La importación es la acción de traer determinados productos que se fabrican en otros países para ser comercializados en el mercado local, y de igual manera, se deben seguir los tramites respectivos para que la mercadería pueda ingresar al Ecuador sin ningún inconveniente (figura 1).

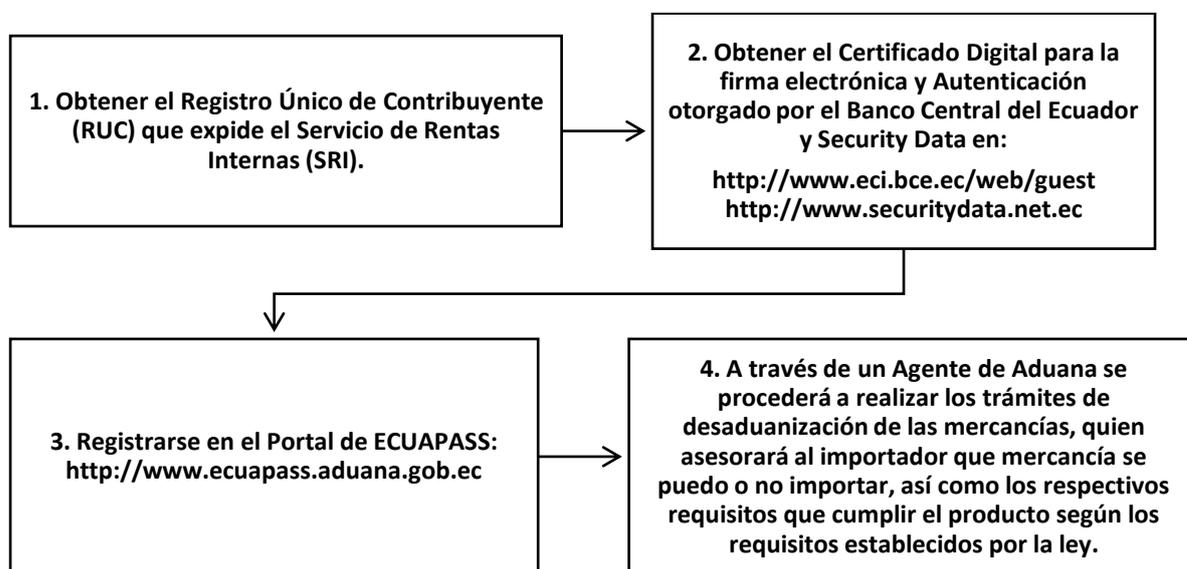


Figura 1. Requisitos para ser importador en la Aduana.

La Declaración Aduanera de Importación (DAI) es transmitida por un proveedor de software o en el sistema informático del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador en un período no superior a quince días calendario previo a la llegada del medio de transporte y hasta treinta días calendarios siguientes a la fecha de su arribo; de no cumplirse en ese plazo, las mercancías estarán inmersas en

una de las causales del abandono tácito, según lo estipula el literal a) del artículo 142 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (SENAE, 2017).

Incoterms.

Los incoterms son cláusulas internacionales, las cuales estipulan las obligaciones del vendedor y comprador en el comercio exterior, (Eisemann, 2014) menciona que determina el lugar de entrega de la mercadería, quién contrata y paga el transporte, quién contrata y paga el seguro, qué documentos tramita cada parte y su costo, lo que se muestra en la tabla 2: la clasificación de los Incoterms.

Tabla 2. Clasificación de los Incoterms.

Grupo y ubicación de la mercancía	Siglas	Significado en inglés	Significado en español	Tipo de transporte
E Bodega del exportador	EXW	Ex Works	En la fábrica	Todos
F En el país del exportador	FCA FAS FOB	Free Carrier At Free Alongside Ship Free On Board	Transporte libre Libre junto al barco Libre a bordo	Todos Marítimo Marítimo
C En el país de destino	CFR CIF CPT CIP	Cost and Freight Cost Insurance and Freight Carriage Paid To Carriage and Insurance Paid To	Costo y flete Costo, seguro y flete Transporte pagado hasta Transporte y seguro pagados hasta	Marítimo Marítimo Carretera, ferrocarril, aire Carretera, ferrocarril, aire
D En el país de destino	DAF DES DEQ DDU DDP	Delivered At Terminal Delivered Ex Ship Delivered Ex Quay Duty Paid Delivered Duty Unpaid Delivered Duty Paid	Entregado en la frontera. Entregado en el barco. Entregado en el muelle. Derechos de aduana sin pagar Derechos de aduana pagados	Carretera y ferrocarril Marítimo Marítimo Todos Todos

Los incoterms son muy importantes, debido a que estipulan todas las obligaciones y responsabilidades que tiene el comprador y el vendedor al momento de realizar la importación o exportación de los productos, y pueden llegar a un acuerdo entre las dos partes, ya que ayudan a regular los gastos, entregar la mercadería en el lugar acordado, transferencia de riesgos y trámites de aduana.

En el Ecuador, la principal herramienta para fomentar el desarrollo del comercio exterior es el COPCI, en el cual se determinan los parámetros para una adecuada gestión aduanera; en el ámbito de la aplicación del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión se hace énfasis al principio de buena fe asociándolo estrictamente con apoyar a los diferentes procesos de importación y exportación, al mismo tiempo acortando las transacciones y reduciendo costos y tiempos de desaduanización que rige el mismo; por consiguiente, esta investigación determinará los elementos del sistema de gestión aduanera. En tal sentido, es necesario determinar los componentes principales a partir de una revisión documental y análisis categorial de los referentes teóricos principales (Chávez, 2015).

De cara a la realidad empresarial y al contexto en donde se desarrollan las actividades cotidianas de las organizaciones dedicadas a la comercialización de insumos agrícolas en donde requieren delinear procedimientos para el establecimiento de un sistema de gestión aduanera eficiente, la presente investigación plantea un modelo conceptual en donde se definen sus procesos.

El modelo conceptual para el sistema de gestión aduanera (SGA) comprende premisas definidas como diagnóstico y estrategias, y está basado en principios para canalizar un comercio transparente eficaz y eficiente (Figura 2.).

- a) Facilitación al Comercio Exterior: los procesos aduaneros serán transparentes y rápidos con una gestión eficaz.
- b) Control Aduanero: dentro de las operaciones se aplicarán controles para evitar inconvenientes aduaneros, velando por el respeto al ordenamiento jurídico.
- c) Cooperación e intercambio de información: el intercambio de información entre empresas nacionales e internacionales es muy importante al momento de la elección del proveedor.
- d) Buena fe: uno de los objetivos del buen vivir es la buena fe, para lo cual todo trámite o proceso aduanero se presumirá buena fe para evitar inconvenientes con el contribuyente, fomentando así una excelente cultura tributaria.

- e) Publicidad: Toda disposición de carácter general emitida por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador será pública para conocimiento de los usuarios.
- f) Aplicación de buenas prácticas internacionales: Se aplicarán las mejores prácticas aduaneras para alcanzar estándares internacionales de calidad del servicio.

Como parámetros de medición de impacto se determinan: dimensión social, dimensión económica y dimensión ambiental, que se verán reflejados en el último paso denominado: Liberación.

Las “fronteras” que establecen los términos y límites en que actúa la organización estudiada, los mismos que se consideran como apoyo para el desarrollo de la concepción de integración planteada:

- a) SENA: institución pública encargada de impulsar el buen vivir de la sociedad ecuatoriana a través de un control eficiente, impulsando el desarrollo de la economía del país.
- b) Marco regulador: su marco regulador esta dado por el SENA, el mismo que se encargará de los principios del comercio exterior con la ayuda del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPECI).
- c) SRI: organismo rector encargado de gestionar la política tributaria, asegurando la suficiencia recaudatoria destinada al fomento de la cohesión social.

Procedimientos para la gestión aduanera.

Para la operacionalización del modelo conceptual, se define el procedimiento para la implementación del sistema a de gestión aduanera en las organizaciones estudiadas, se basará mediante los diferentes procedimientos a seguir para obtener una importación eficiente, mediante su implementación la empresa obtendrá una facilidad al desarrollar los procedimientos de gestión aduanera, comenzado con la obtención de la calificación como importador denominado OCE hasta que el producto se encuentre liberado, al mismo tiempo optimizando recursos y evitando demoras e inconvenientes aduaneros (Figura 3).

Figura 2. Modelo conceptual SGA.

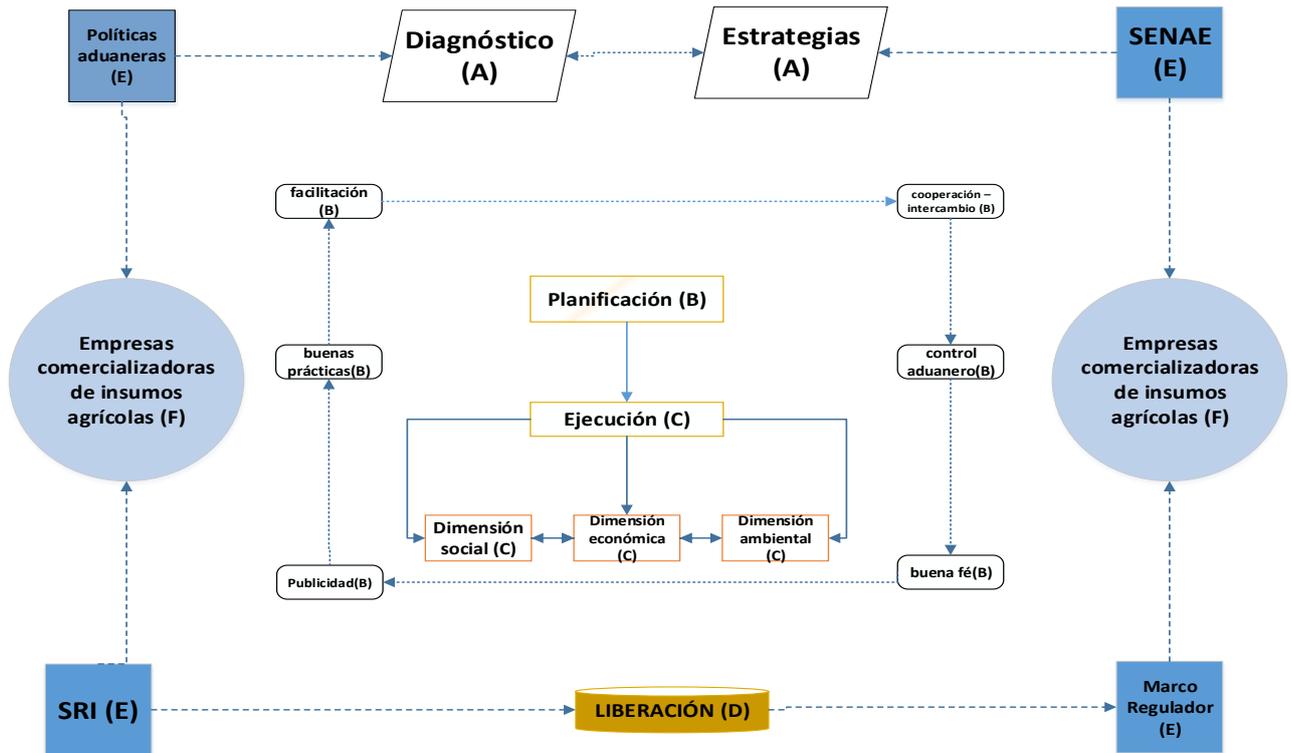
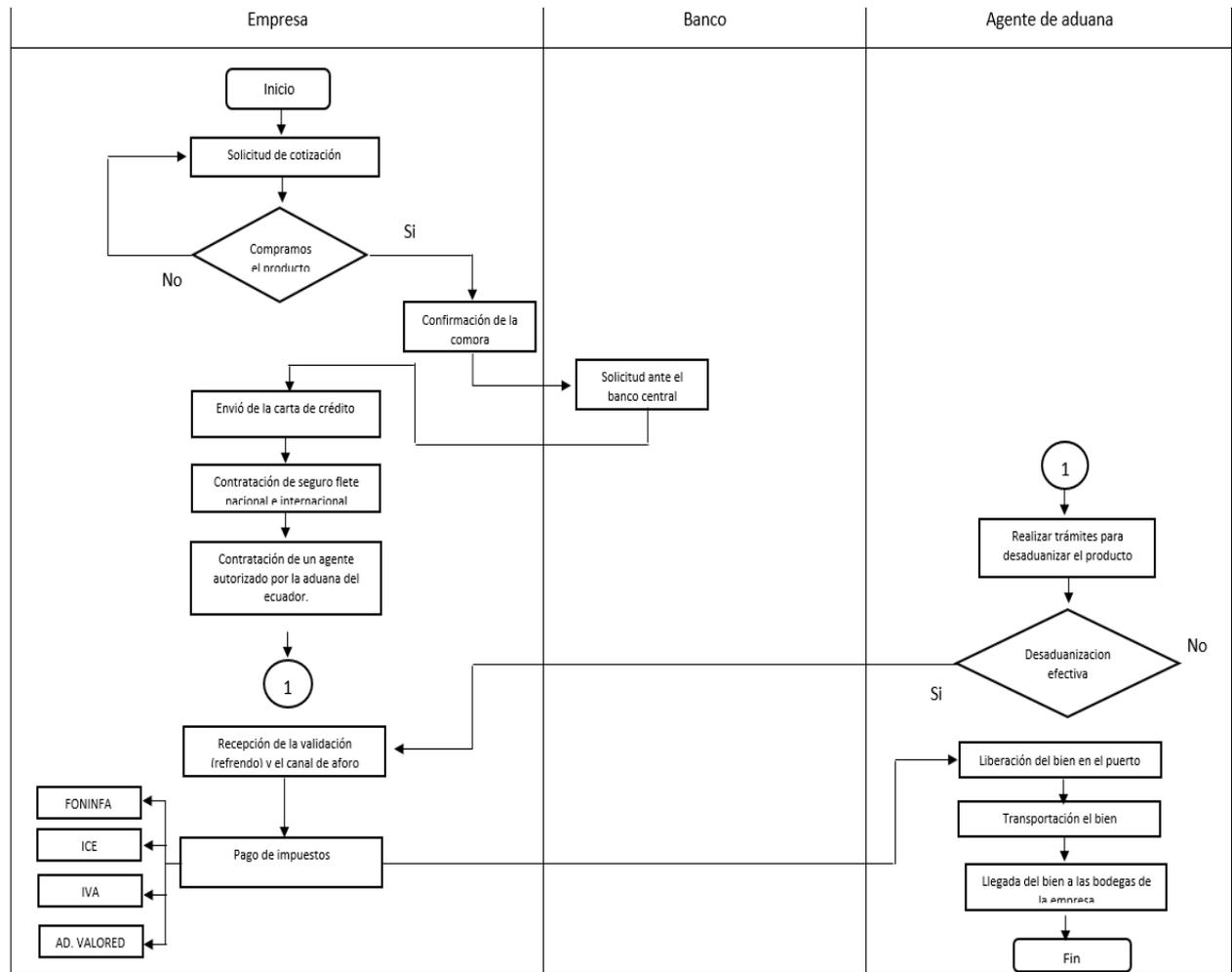


Figura 3. Proceso de Importación para las empresas comercializadoras de insumos agrícolas.



Registro como Importador.

El registro como importador representa: (i). Obtener el RUC en el SRI, (ii). Adquirir el Certificado Digital para la firma electrónica, (iii). Registrarse como importador en el portal de Ecuapas, ingresando a la página: www.aduana.gob.ec, (iv). Registro de firma para Declaración Andina de Valor (DAV) dentro del Sistema Interactivo de Comercio Exterior (SICE) en la opción: administración, modificación de datos generales.

Elección del producto a importar.

Esta elección incluye: (i). Especificación del producto, (ii). Presentación del producto, (iii) Verificación del producto partida arancelaria, (iv). Aranceles nacionales que deberá cancelar.

Elección del Proveedor.

Esta elección incluye: (i). En función del producto a importar se procederá a analizar y evaluar la importancia del producto a importar en el negocio, (ii). Analizar el perfil general del proveedor haciendo énfasis en las referencias de sus clientes potenciales, (iii). Tecnología, infraestructura y logística; por consiguiente, es importante debido a que son procesos fundamentales que pueden afectar los costos del producto a importar, su gestión y la calidad final del mismo, (iv). Filosofía y forma de trabajo, aspectos muy importantes dentro de la elección de un proveedor debido a que la calidad del producto es muy importante, así como conocer las garantías extendidas al cliente por cambio o devolución de la mercadería.

Enfoque Logístico Internacional.

Este enfoque concibe, que para una importación eficiente, la logística es un área clave; por ende, es necesario tomar decisiones de logística haciendo referencia a la responsabilidad vs. costo, debido a que de ella depende el abastecimiento y una adecuada distribución de la mercadería, haciendo énfasis en la elección del Incoterms más adecuado.

Análisis del Incoterms.

Este análisis determina que: (i) Los incoterms son muy importantes para obtener negociaciones beneficiosas debido a que ellos estipulan las obligaciones tanto del comprador y vendedor, haciendo énfasis en la logística; es decir, la entrega y transporte de la mercadería; por ende, se encuentran validadas por el CCI. (ii) Establecer términos de negociación para una exitosa negociación internacional debe analizar cada uno de los diferentes Incoterms, y una vez analizados los diferentes Incoterms se llega a la conclusión de los más aptos para importaciones agrícolas con el Incoterms FOB y CIF. Incoterms FOB hace referencia al embarque libre a bordo; es decir, el vendedor debe poner la mercadería a disposición del comprador en el puerto de embarque convenido. Incoterms CIF hace referencia al puerto de destino convenido; por ende, el vendedor debe hacerse responsable de que la mercadería llegue al puerto convenido (ver tabla 3 y 4).

Tabla 1. Análisis del Incoterms.

Obligaciones Incoterms FOB.	
Vendedor	Comprador
Entrega de documentos necesarios para la respectiva nacionalización de la mercadería.	Pago de la mercadería.
Entrega la mercadería a bordo del buque elegido por el comprador en el puerto de embarque convenido.	Gastos de nacionalización de la mercadería.
Efectuar el despacho de exportación de la mercadería	Correr con los gastos y riesgos inherentes de la mercadería desde que traspasa la borda del buque.
Empaquetado y embalaje.	

Fuente: Incoterms.

Tabla 4. Análisis del Incoterms.

Obligaciones Incoterms CIF	
Vendedor	Comprador
Entrega de documentos necesarios para la respectiva nacionalización de la mercadería.	Pago de la mercadería.
Contratación de buque y cancelación de flete y carga hasta el puerto de destino.	Gastos de nacionalización de la mercadería.
Despacho de aduanas en el país de origen.	Transporte interno en el país de destino.
Suscribir una póliza de seguro de protección de la mercadería en el transporte.	Cancelación de aranceles.

Fuente: Incoterms.

Elección Método de transporte.

Esta elección concibe que: (i) El sistema del transporte en una importación debe estar acompañado del peso de la mercadería a importar, ya que será un factor decisivo en la elección del transporte con el objetivo de reducir costos y evitar demoras que generen más gastos obsoletos para la empresa. (ii) Los medios de transporte, para llevar a cabo una excelente organización interna de la empresa, deben estar acorde con la mercadería a importar, tomando en cuenta desde que país se va importar.

Proceso de Negociación.

Este proceso incluye: (i). Cotización del producto. Una negociación internacional, en la actualidad, es similar a una negociación nacional; por ende, se procede a la cotización del producto, en donde se detallarán todos los productos requeridos con sus respectivos costos, (ii). Nota de pedido. Al momento de realizar la nota de pedido, la empresa ya analizó los diferentes parámetros que se deberá desarrollar en una compra internacional, así como la utilización de los diferentes Incoterms CIF, (iii). Confirmación de la compra. Una vez analizado los diferentes puntos dentro de la negociación, procederemos a la confirmación de la compra.

Contrato.

Se determinan como requisitos: (i).Nacimiento del contrato. Una vez realizada la aceptación de compra se procederá a realizar el contrato entre el vendedor y el comprador, y cabe recalcar que debe ser un documento impreso, en el cual se constaran las condiciones generales de la compra estipulando también que Incoterms se ejecutara, (ii). Ejecución del contrato. Una vez emitido el contrato, se dará la ejecución del mismo, debido a que toda negociación comercial internacional se formalizará mediante el mismo, y cabe mencionar, que el contrato entrará en vigor una vez firmado, con salvedad y conocimiento de las disposiciones estipuladas en el mismo; la mayoría de las precauciones deben ser tomadas principalmente por el exportador en lo referente a disposiciones vigentes en el país.

Formas de pago.

En lo que se refiere a las formas de pago, en una negociación internacional existen diferentes formas de pago y según la ley orgánica de Aduanas, tenemos las siguientes:

- ✓ Transferencias Bancarias.
- ✓ Tarjetas de crédito.
- ✓ Notas de crédito de administraciones tributarias.
- ✓ Cheques Certificados.
- ✓ Cheque del Banco Central del Ecuador.
- ✓ Pagos anticipados.
- ✓ Cartas de crédito.
- ✓ Garantías bancarias.

Trámites Aduaneros de nacionalización.

Para los trámites se destaca que: (i). La nacionalización de la mercadería importada. Esta se producirá una vez presentado todos los respectivos documentos ante Aduanas del Ecuador y una vez efectuado el pago de todos los derechos de importación, (ii). Tipos de documentos dentro del ámbito de importaciones. Cabe manifestar que dentro del COPCI se manifiestan los documentos de acompañamiento y documentos de soporte, (iii). Documentos de Acompañamiento. Son aquellos que constituyen el control previo de la mercadería; por consiguiente, son la licencia de importador y el DCP, (iv). Documentos de Soporte. Son aquellos que constituyen la base de la información de la Declaración Aduanera de Importación (DAI), y pueden ser presentados físicamente o electrónicamente y son: factura comercial, certificado de origen y documentos que el SENAEC considere necesarios, (v). Contratación de un agente afianzado. Una vez que la mercadería se encuentre en el recinto aduanero ecuatoriano, procedemos a contratar un Agente afianzado, solicitándole que se nos realice los trámites respectivos para la nacionalización de la carga, para lo cual el agente deberá acudir a la naviera para retirar los documentos que se presentaron en aduanas

del país de origen, los mismos que será presentados como documentos de soporte y documentos de acompañamiento, (vi). Declaración Aduanera de Importación. Toda mercadería que sea importada debe ser declarada ante la Aduana del Ecuador, para lo cual se utiliza el DAI, que es un documento realizado a través de un servicio informático del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, y en un periodo no superior a quince días, el mismo puede realizarse previo a la llegada del medio de transporte y hasta treinta días siguientes a la fecha de arribo de la mercadería, (iv). Canal de Aforo. Una vez presentada la declaración aduanera se le asigna aforo físico o documental de acuerdo al número de validación, el cual se deberá realizar el mismo día de la declaración aduanera. El Aforo Físico se presenta cuando Adunas solicita que el contenedor sea abierto para supervisión mediante la lista de empaque. El Aforo Documental se basa en la revisión de los documentos presentados, y en algunos casos, se puede solicitar los registros contables.

Liquidación de tributos aduaneros.

La liquidación de tributos aduaneros se refiere a la cancelación de los diferentes aranceles que graba una importación, el cual está conformado por el sistema de arancel integrado del Ecuador, en el cual constan las tarifas, notas y observaciones a ser tomadas previo a las importaciones; cabe mencionar, que las empresas importadoras de insumos agrícolas se encuentran en la facultad de no realizar la cancelación del IVA, debido a que se importan productos con tarifa 0%.

Tabla 5. Liquidación de tributos aduaneros.

ARANCEL	CONCEPTO	EMPRESA	
		SI	NO
Ad- Valoren	5% sobre el valor CIF	✓	
FODINFA	0,5% del valor del CIF	✓	
IVA	Corresponde al 12% del total de la mercadería (CIF+ADVAREN- FODINFA)		✓
ISD	5% Del valor total	✓	

Liberación de la mercadería.

Una vez realizado todo el proceso de nacionalización y la respectiva cancelación de los diferentes tributos aduaneros, el importador se deberá acercar a la Aduana para proceder a retirar su mercadería.

Enfoque logístico interno.

En este enfoque se entiende que: (i) Como se había manifestado, la logística juega un papel muy importante dentro de una empresa, debido al impacto que presenta en la rentabilidad y competitividad en una importación, y se maneja la logística internacional y la logística nacional. Las empresas importadoras se deberán enfocar en la logística interna, debido a que las negociaciones se realizan en con el Incoterms CIF. En lo referente a la logística interna, que deben manejar las empresas dedicadas a la importación de insumos agrícolas, se debe enfocar en los inventarios, debido a que son empresas comercializadoras y distribuidoras; es decir, que se debe manejar un excelente stock de los productos a importar; de esta manera, se podrá contar con disponibilidad para satisfacer las necesidades del cliente para lo cual se deben considerar los factores ajenos que puedan presentarse, evitando la paralización de su distribución y gastos innecesarios que afectan a la rentabilidad (Porter, 2004) (García, 2016). (ii) En el Modelo logístico interno, para que las empresas eviten demoras e inconvenientes de logística, se ha optado por clasificar las actividades de la misma, para lo cual se ha tomado de referencia un modelo de logística del año 1985 dado por Michael Porter en su libro “Ventaja Competitiva”, el mismo que será adaptado para la empresa, debido a que el mencionado modelo abarca las diferentes actividades en lo referente al transporte y distribución de la mercadería (Colectivo de Autores, 2010). (iii) La logística agrupa diversos procesos, por lo cual, la cadena de valor los divide en dos grandes macroprocesos, los cuales se citan a continuación:

1. Macroproceso principal. Corresponde a las actividades primarias, las cuales son la que añaden valor a la cadena de logística, interrelacionando desde la logística de entrada hasta el servicio de cliente.

- a) Logística de entrada. El ámbito de logística de entrada hace referencia a la contratación de transporte y seguro, y se deberán realizar contratos con una empresa de transporte de carga privada, las cuales prestarán su servicio; por otro lado, la empresa de seguros deberá responder ante cualquier situación que se exponga la mercadería.
- b) Operaciones. Estará a cargo del departamento de importaciones y bodega, para lo cual el personal encargado de coordinar las importaciones dentro de la empresa debe preparar la recepción de la mercadería; es necesario comunicar con anticipación al personal de bodega sobre la llegada de la mercadería y se realizará un informe, el cual contará las cantidades y número de bultos que deberán llegar a las bodegas de la empresa.
- c) Logística de salida. Hace referencia a que una vez que la mercadería se encuentre en las bodegas, esta traspasa por los debidos controles de calidad y el visto bueno a cargo del gerente, posteriormente se coordinará con el jefe de ventas para su inmediata distribución hacia los diferentes puntos de venta.
- d) Servicio al cliente. Es de gran importancia dentro de la empresa, por lo que se pretende generar confianza y satisfacción del mismo, debido a que en la actualidad la competencia cada vez es más fuerte y una empresa que no cuide a sus clientes está destinada a fracasar.

2. Macro proceso de apoyo. Se concentra en los resultados del macroproceso principal, y cada macroproceso de apoyo contribuye al resultado final, lo cual se traduce en una responsabilidad con la cadena de valor finalizada, que concibe:

- a) Gestión de supervisión general. El gerente es el encargado de la supervisión y control de los procesos; es decir, es el responsable del correcto funcionamiento en cada área predeterminada de la empresa.

- b) Gestión de administración del personal. El área de talento humano, conjuntamente con el gerente, realizará capacitaciones a todo el personal de la empresa, especialmente al área de atención al público, ya que es fundamental para fortalecer la imagen de calidad y servicio que presta la empresa.
- c) Gestión comercial. La gestión comercial va de la mano con el gerente encargado de la empresa, debido a que se buscarán nuevos puntos de venta, sin generar competencia con nuestros clientes potenciales.
- d) Gestión de marketing. El ámbito de gestión de marketing juega un papel muy importante en el desarrollo de la empresa, por lo que si se obtiene una excelente publicidad, lograremos posesionarla como una empresa innovadora, ágil, eficiente y de calidad.
- e) Gestión de abastecimiento. La gestión de abastecimiento dentro de la empresa es muy importante, y se deberán realizar inventarios mensuales para verificar el stock de los productos, evitando así demoras en su respectiva distribución hacia los puntos de venta.
- f) Gestión de la calidad. La gestión de la calidad del producto está a cargo del gerente, ya que es él mismo, el que dará el visto bueno de la mercadería importada. Se deberá tener en cuenta que si se importa desde largas distancias, en el transcurso de la llegada del producto, puede que éste llegue con alguna imperfección.

CONCLUSIONES.

Las empresas encargadas de la comercialización de insumos agrícolas, al efectuar la importación basados en el sistema de gestión aduanera propuesto, contarán con una ventaja competitiva, generando confianza y lealtad de sus clientes.

En cada procedimiento se presentan las herramientas básicas a utilizarse dentro de una importación, y de esta manera, facilitar su gestión; por consiguiente, se tendrá el conocimiento exacto a partir de la elección del proveedor hasta su respectiva distribución en el Ecuador.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Chávez, M. J. (2015). La nueva legislación aduanera. *Revista Jurídica* .
2. Colectivo de Autores. (2010). *Estrategia Organizacional*. La Habana: Félix Varela.
3. COPCI. (2016). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. Quito.
4. Cornejo, E. R. (2014). *Comercio internacional hacia una gestión competitiva*. Lima.
5. Eisemann, F. (2014). Incoterms . En: F. Eisemann, *Incoterms* (págs. 20-21). España: Editorial ESIC.
6. García, L. A. (2016). *Gestion Logistica Integral: las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. ECOE Ediciones.
7. González, I. G. (2014). *Gestión del comercio exterior de la empresa*. Madrid: ESIC.
8. Iturralde, D. O. (2012). *El comercio exterior del Ecuador: análisis del intercambio de bienes desde la colonia hasta la actualidad*. Observatorio de la Economía Latinoamericana.
9. Mayorga, M.; Lemus,F.; & Herrera, K. (2016). La auditoría como soporte estratégico en la gestión del sistema financiero cooperativo de la provincia de Tungurahua. *Revista Cubana de Contabilidad y Finanzas*.
10. Mendoza, S.; Hernández, J.; & Pérez, J. (2015). La importancia del comercio interncaional en latinoamerica. En: S. Mendoza, J. Hernández, & J. Pérez, *La importancia del comercio interncaional en latinoamerica* (pág. 2). México: Editorial MacMillan de México.
11. Porter, M. (2004). *Cadena de valor*. Mexico: CECSA.
12. Reyes, D. P. (2016). Cambio de la matriz productiva del Ecuador y su efecto en el comercio exterior. *Dialnet*.
13. Samuelson, P. A.; & Nordhaus, W. D. (2014). *Macroeconomía con aplicaciones a Latinoamerica*. En: P. A. Samuelson, & W. D. Nordhaus, *Macroeconomía con aplicaciones a Latinoamerica* (pág. 8). México: McGraw-Hill.
14. SENA. (07 de 04 de 2017). Servicio Nacional de Aduanas Ecuador. Obtenido de Servicio Nacional de Aduanas Ecuador. <https://www.aduana.gob.ec/para-importar/>

DATOS DE LOS AUTORES.

1. **Mónica Patricia Mayorga Díaz.** Doctora en Ciencias Económicas, Máster en Gerencia Financiera Empresarial, Doctora en Contabilidad y Auditoría, y Licenciada en Contabilidad y Auditoría. Docente de la Universidad Regional Autónoma de los Andes. Correo electrónico: ua.monicamayorga@uniandes.edu.ec
2. **Verónica Gabriela Llagua Tubón.** Ingeniera en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas. Administradora de Agroquímicos “El Agricultor”. Correo electrónico: gabilu1996llagua@gmail.com
3. **Raúl Comas Rodríguez.** Doctor en Ciencias Técnicas, Máster en Dirección y Licenciado en Ciencias de la Computación. Centro de trabajo: Universidad Regional Autónoma de los Andes. Analista de investigación. Correo electrónico: raulcr.ainv@uniandes.edu.ec
4. **Lenin Alberto Mayorga Díaz.** Máster en Derecho Constitucional, Máster en Derecho Económico, Financiero y Bursátil, y Doctor en Jurisprudencia. Docente de la Universidad Regional Autónoma de los Andes. Correo electrónico: dr.leninmayorgadiaz@hotmail.com

RECIBIDO: 18 de septiembre del 2018.

APROBADO: 15 de octubre del 2018.