



**Pontificia Universidad
Católica del Ecuador**
Seréis mis testigos

ESMERALDAS

Área de Ciencias Administrativas y Contables

Carrera de Negocios Internacionales

Tema:

Sistemas de información para la gestión de importaciones en las Mipymes de la provincia de
Esmeraldas – Ecuador

Previo a la obtención del título de:

Licenciado en Negocios Internacionales

Autor:

Joel Andrés Tonato Chiluisa

Asesora:

Mgt. Mónica Vergara

Esmeraldas, 2023

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber cumplido con todos los requisitos exigidos por el tribunal en el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES.

PRESIDENTE DE TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

LECTOR 1

Mgt. Francisco Mila

LECTOR 2

Mgt. Andrea Dueñas

COORDINADORA DE AREA

Mgt. Andrea Dueñas

DIRECTORA DE TESIS

Mgt. Mónica Vergara

Esmeraldas, 2023

Autoría

Yo, Joel Andrés Tonato Chiluisa, portador de la cedula de ciudadanía N.º 0804440071, declaro ser autor del presente trabajo de investigación titulado “Sistemas de información para la gestión de importaciones en las Mipymes de la provincia de Esmeraldas – Ecuador”, mismo que es original, autentico y personal.

El contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor y de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas.

Joel Andrés Tonato Chiluisa

C.I.: 0804440071

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por sobre todas las cosas, por haber guiado mi camino en cada una de sus etapas, por haberme dotado de sabiduría, paciencia y el don de la resiliencia para avanzar y no decaer aun cuando sentía que no podía continuar.

A mi familia, quienes nunca me soltaron y mostraron su apoyo constante en la parte material y emocional, impulsándome a alcanzar cada logro y reconcomiendo académico. Pero en especial a Stefania Chiluisa, tía materna y una segunda madre para mí, quien nunca descanso hasta verme culminar este camino de manera exitosa y con las mejores calificaciones, este logro no es personal, sino colectivo.

Agradezco a mis compañeros de clases, con quienes llegué hasta el final del camino, pero también a quienes no pudieron continuar con este objetivo, pero lograron dejar una huella en mí. Con ellos compartí momentos inolvidables y trascendentales,

gracias por nunca dejarme solo y por el cariño brindado.

Este logro no sería lo mismo sin el equipo de docentes altamente calificados que me acompañaron desde mis inicios, especialmente a Andrea Dueñas, Mario Armas, Mónica Vergara, Francisco Mila, Maria Isabel Chila y Ana Intriago. Gracias por convertirse en mis mentores y por su apoyo incondicional, alcanzar el éxito sin ustedes no hubiera sido posible.

A la Mgt. Mónica Vergara por guiarme de manera acertada en este proceso de titulación, por su estima y dedicación. Gracias por confiar en mis capacidades y exigirme dar más.

Finalmente, agradezco a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas por brindar sus espacios para formarme profesionalmente, por permitirme relacionarme con el personal docente y administrativo a través de sus programas de ayudas académicas.

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo de investigación, mismo que fue realizado con esfuerzo, dedicación y cariño, a mi familia entera, quienes siempre estuvieron conmigo. Les dedico este trabajo por nunca dejarme solo y poner su granito de arena para que este humilde servidor pudiera salir adelante.

Se lo dedico a mi ángel, Stefanía Chiluisa, a quien admiro y respeto por su amabilidad y el don que posee para solucionar todo a su alrededor y apoyar a quien más lo necesite. A mis hermanas que amo con mi vida y me ven como un ejemplo a seguir.

Dedico este trabajo a los docentes que me formaron a lo largo de mi carrera

universitaria, por el cariño brindado y la guía necesaria para cosechar éxitos. A mis amigos de clase con quienes conseguí una hermosa amistad.

Finalmente, dedico este trabajo a aquella persona llena de miedos e incertidumbre que alguna vez se preguntó si los momentos difíciles durarían para siempre, quien anheló tener estabilidad y calma y nunca dejó, ni dejará de trabajar duro para forjarse un excelente futuro. Se la dedico a Joel Tonato, por su extrema dedicación, disciplina y constancia puesta en cada cosa que hace.

CONTENIDO

Planteamiento del Estudio.....	3
Descripción del Problema a Estudiar	3
Justificación del Estudio.....	5
Delimitación de Objetivos.....	7
<i>Objetivo General</i>	7
<i>Objetivos Específicos</i>	7
Capítulo 1. Marco Teórico.....	8
1.1. Estructura de las Bases Conceptuales	8
1.2. Antecedentes	15
1.3. Bases Legales	18
Capítulo 2. Metodología	20
2.1. Método de la investigación	20
2.3. Alcance de la investigación.....	20
2.4. Tipo de investigación	21
2.5. Población y muestra	21
Capítulo 3. Resultados y Discusión	22
3.1. Resultados	22
3.2. Discusión.....	36
Capítulo 4: Conclusiones y Recomendaciones	39
4.1. Conclusiones	39
4.2. Recomendaciones.....	41

Referencias Bibliográficas	43
Anexos	47

Resumen

El desenvolvimiento de las micro, pequeñas o medianas empresas a lo largo del complejo y dinámico espectro del comercio exterior, depende del grado de adaptación y hasta cierto punto de innovación que posean sus operaciones de recolección, procesamiento, almacenamiento y distribución de datos. Por ello, el presente estudio tiene como objetivo analizar los sistemas de información que responden a la gestión de importaciones de las MiPymes importadoras de la provincia de Esmeraldas, fundamentalmente en áreas relacionadas con la gestión de mercados y proveedores internacionales, logística nacional e internacional y preceptos aduaneros.

La metodología de estudio comprende el uso del método inductivo, con enfoque cualitativo y alcance descriptivo, puesto que se busca analizar y comprender aspectos particulares de los casos de estudio, mismos que fueron seleccionados a través de un muestreo no probabilístico, para llegar a conclusiones generales que den explicación a la problemática planteada. Es preciso decir que, la interacción con los importadores se desarrolló a través de una entrevista semiestructurada enfocada en las dimensiones antes mencionadas, ambientadas en materia de comercio exterior.

Aquello que permitió descubrir que los sistemas de información de las MiPymes esmeraldeñas responden a mecanismos tradicionales, manuales y rudimentarios de gestión en el desarrollo de los procesos de importación. Dejando en evidencia el alto grado de relegación de mecanismos tecnológicos, reconociendo que, el grado de participación de las Tecnologías de información y comunicación no son relevantes en las tareas de análisis, comparación y/o evaluación de resultados y procesos.

Palabras Claves: Sistemas de información, importación, MiPymes, Logística Internacional y Preceptos Aduaneros.

Abstract

The performance of micro, small and medium-sized companies in the complex and dynamic spectrum of foreign trade depends on the degree of adaptation and, to a certain extent, innovation of their data collection, processing, storage, and distribution operations. Therefore, the objective of this study is to analyze the information systems that respond to the import management of importing MSMEs in the province of Esmeraldas, mainly in areas related to the management of international markets and suppliers, national and international logistics, and customs precepts.

The study methodology includes the use of the inductive method, with a qualitative approach and descriptive scope, since it seeks to analyze and understand particular aspects of the case studies, which were selected through a non-probabilistic sampling, in order to reach general conclusions that give an explanation to the problems raised. It should be noted that the interaction with the importers was developed through a semi-structured interview focused on the aforementioned dimensions of the foreign trade environment.

This made it possible to discover that the information systems of the Esmeraldas MSMEs respond to traditional, manual, and rudimentary management mechanisms in the development of import processes. This shows the high degree of relegation of technological mechanisms, recognizing that the degree of participation of information and communication technologies are not relevant in the tasks of analysis, comparison and/or evaluation of results and processes.

Key words: Information systems, import, MSMEs, International Logistics and Customs Precepts.

Planteamiento del Estudio

Descripción del Problema a Estudiar

El proceso de globalización, como un elemento que resulta en la interacción de los mercados internacionales desde aspectos culturales hasta los económicos, ha incidido directamente en los conceptos de innovación y tecnología que los actores industriales, artesanales y de comercio han reconocido para implementar y obedecer a las tendencias adoptadas por los grupos sociales para la creación de mercancías con nivel creativo e innovador, pero también haciendo énfasis en la necesidad de adoptar nuevos procesos administrativos que fomenten el óptimo aprovechamiento de recursos y que sobre todo mejore su posición competitiva en el mercado.

Ahora bien, de la relación directa entre los conceptos de innovación y tecnología respecto a los procesos administrativos y de gestión empresarial, dimanarían los sistemas de información empleados y que al ser sustentados por las tecnologías de la información podrían incidir en la rentabilidad de las organizaciones, brindar una estructura funcional y sistematizada, que imperen en la gestión de datos e información para converger en la toma de decisiones estratégicas en beneficio no solo de las grandes y reconocidas empresas, sino también de las pequeñas pero sustanciales MiPymes, aquellas que impulsan el dinamismo comercial de los países, generan más de la mitad del empleo que ofrece la actividad empresarial y representan más del 90% de la economía mundial (Díaz de Villegas et al., 2012).

Según lo anterior, los sistemas de información serían fundamentales para dilucidar las estrategias de gestión de mercados, proveedores, logística y transporte y aduanas, que las empresas inmersas en el comercio internacional, pero también en el nacional, tendrán que considerar para calcular sus costos de importación y exportación, obtener un almacenamiento

de datos respecto a cada operación comercial, eficientar la cadena de suministro, disminuir los costos de oportunidad y volverse más competitiva.

No obstante, en la actualidad gran cantidad de MiPymes enfrentan muchas dificultades en términos de producción, comercialización, marketing, gestión por procesos y más (Muzaber, 2013). Por lo cual no se hace extraño mencionar en ellas, la utilización de un sistema de información ineficiente, mal implementado y/o gestionado, que resulte en la pérdida del valor, competitividad, decisiones desacertadas que vayan en detrimento con las metas y objetivos para los cuales fue creado el modelo de negocio en un principio.

De hecho, según un estudio desarrollado en la provincia de Esmeraldas por Mila et al. (2019), sugiere que el tejido empresarial durante ese periodo estuvo compuesto por el 98% de micro y pequeñas empresas, de las cuales el 97.8%, dejaban en evidencia la carencia de gestión por procesos en sus actividades cotidianas. Aludiendo a la deficiencia en la administración de las pequeñas empresas debido a la carencia de conocimientos técnicos sobre gestión en las áreas: financiera, atención al cliente, procesos internos y talento humano; estandarización de procesos, escasa o nula planificación documentada, recursos económicos y tecnológicos limitados. Factores que inciden directamente en los sistemas de información de las MiPymes esmeraldeñas, mismos que son un referente para la toma de decisiones en materia de operaciones de comercio exterior y que podrían caracterizar la actuación en el ejercicio de las importaciones de mercancías.

En base a los argumentos expuestos, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué sistemas de información responden a la gestión de importaciones en las MiPymes de la provincia de Esmeraldas?

Justificación del Estudio

Analizar los sistemas de información acaecidos en las micro, pequeñas y medianas empresas de la provincia de Esmeraldas en función de la gestión de importaciones, se vuelve una necesidad debido al nivel representativo de MiPymes que arraigan el funcionamiento de sus modelos de negocio a procesos administrativos rudimentarios, no estandarizados, documentados y/o comunicados a la plantilla de la empresa, con los cuales se pauta la toma de decisiones vigentes en la cotidianidad empresarial y que resulta en detrimento de su rentabilidad y posicionamiento en el mercado (Mila et al., 2019).

Ahora bien, el estudio de los sistemas de información no solo toma impulso por el propósito de definir una sistematización de procesos en la estructura organizacional o cómo es que la gestión por procesos determina el desenvolvimiento de las MiPymes en el mercado esmeraldeño, sino que también aborda una esfera mucho más amplia dentro del comercio, el ámbito internacional, a través del cual la operación de importaciones se convierte en una actividad que debe ser concebida con la definición de procesos mucho más estructurados y estrategias mejor planteadas, puesto que las micro, pequeñas y medianas empresas se estarían adentrando a un entorno más competitivo, complejo y dinámico.

Para esto, las MiPymes deben examinar rigurosamente su gestión de mercados y proveedores internacionales, de tal manera que logren identificar aquel mercado estratégico en términos de cercanía, cultura y costos de los cuales obtendrá el suministro de las mercancías objeto de importación. Además, identificar los procesos de gestión logística nacional e internacional, que son una pieza clave para el traslado de la mercancía desde el país de origen o procedencia hasta el país de importación. Pero también, aprender sobre los procedimientos aduaneros y su gestión, de tal manera que, entiendan y colaboren con las regularizaciones aduaneras por las que deban ser sometidas las mercancías para su nacionalización.

En base a los argumentos expuestos, la siguiente investigación se centrará en el análisis de los sistemas de información empleados para la toma de decisiones de las MiPymes justamente en materia de importación de mercancías, de tal manera que se logre especificar las falencias que poseen o los errores que cometen las micro, pequeñas y medianas empresas al insertarse en las operaciones del comercio exterior por primera vez, e incluso cuando estas ya han adquirido cierta experticia.

Delimitación de Objetivos

Objetivo General

Analizar los sistemas de información que responden a la gestión de importaciones en las MiPymes esmeraldeñas.

Objetivos Específicos

- Examinar la gestión de mercados y proveedores internacionales desarrollada por las MiPymes de Esmeraldas.
- Identificar el proceso de gestión logística nacional e internacional recurrente en la importación de mercancías.
- Determinar el nivel de conocimiento y la capacidad de gestión que poseen los administradores de las MiPymes sobre los preceptos aduaneros.

Capítulo 1. Marco Teórico

1.1. Estructura de las Bases Conceptuales

1.1.1. *MiPymes: Conceptualización, Características y Clasificación*

Haciendo referencia al argumento de globalización empleado para sustentar las nuevas corrientes de gestión, innovación y tecnología; se menciona que gracias a este fenómeno existe un alto grado de complejidad al momento de conceptualizar a las micro, pequeñas y medianas empresas, MiPymes, alrededor del mundo. Así, por ejemplo, según Stumpo y Ferraro (2010) existen criterios que varían en cada región al momento de otorgarle cierta clasificación a los modelos de negocios que integran cada una de las economías.

Criterios como el nivel de ventas, número de trabajadores y el total de activos que cada negocio posee, son comúnmente algunos de los más empleados por los institutos estadísticos nacionales que proveen información disponible internamente en los países, mientras que, las instituciones gubernamentales únicamente consideran al índice de ventas para establecer el tamaño de las empresas, el impacto tributario en las finanzas y la generación de empleos (Chávez et al., 2018).

Por otra parte, pese a la dificultad para conceptualizar a las MiPymes, la Unión Europea en su Bolton Report (1971) describe que las pequeñas empresas son un negocio independiente, administrado por su propietario o copropietario, con una pequeña participación en el mercado. No obstante, ese mismo reporte pone en perspectiva al tamaño de las empresas en países de desarrollo diferente, en adelante países en vías de desarrollo y desarrollados, explicando así que en algunos países una empresa con 20 trabajadores podría ser catalogada como pequeña, mientras que, en otros países una plantilla de 200 trabajadores podría asumir dicha clasificación.

Bajo el marco de los países del Norte y del Sur, Saavedra, et al. (2008) y Duarte (2007) concuerdan en que América Latina no goza de una homogeneidad regional que permita clasificar de manera óptima a las micro, pequeñas y medianas empresas, puesto que en ciertos países las instituciones públicas emplean más de un criterio para encasillar a las MiPymes.

Ahora bien, de la conceptualización de las MiPymes en el Ecuador, el Servicio de Rentas Internas (SRI, 2015) las reconoce como el conjunto de micro, pequeñas y medianas empresas que entran en esta categoría según su volumen de ventas, capital social, niveles de producción, mano de obra y la cantidad de activos que estas poseen. Así mismo, menciona a las actividades económicas con las cuales surgieron los negocios, fueron entre ellas: comercio, agricultura y servicios.

Tabla 1

Clasificación de las MIPYMES - MIPRO

Tipo de Empresa	Trabajadores	Ventas (USD)	Activos Totales (USD)
Microempresa	Menor a 10	Menores a \$100.000	Menores a \$100.000
Pequeña empresa	Entre 11 y 49	Entre \$100.001 a \$1,000.000	Entre \$100.000 y \$700.000
Mediana empresa	Entre 50 y 199	Entre \$1,000.001 a \$5,000.000	Entre \$700.001 a \$4,000.000

Fuente: Ministerio de Industrias y Productividad de Ecuador (2011)

Como se puede apreciar en la tabla 1, el Ministerio de Industrias y Productividad del Ecuador clasifica efectivamente a las empresas como micro, pequeñas y medianas empresas, con la diferencia de que únicamente toma criterios como la cantidad de trabajadores, ventas anuales y el total de activos para efectuar esta clasificación, de tal manera que coincide con

algunos de los criterios establecidos por el Servicio de Rentas Internas, pero no todos, por lo que se rigen al ideal de heterogeneidad regional planteado en apartados anteriores.

1.1.2. Sistemas de Información Empresariales

Partiendo desde el supuesto de que las organizaciones independientemente de su tamaño, capital social o sector al que pertenecen, utilizan sistemas de información que en ciertas ocasiones no saben de su existencia, ni de su vital importancia y que son utilizadas para la buena marcha empresarial en materia de una mejor gestión y toma de decisiones (De Pablos et al., 2019). Se vuelve necesario identificar y definir cada uno de los componentes inherentes en la constitución de los sistemas de información en sí mismos.

Por esta razón, empezando con el vocablo “sistemas” en su forma independiente, la Real Academia Española (RAE, 2022) lo define como un conjunto de cosas ordenadas y que se encuentran relacionadas entre sí para contribuir a un objetivo específico. De manera equivalente la Teoría General de Sistemas (TGS) también lo plantea como un conjunto de elementos relacionados entre sí que persiguen la consecución de un determinado objetivo.

Ahora bien, para establecer la definición de “información” en su forma independiente, es imprescindible aclarar en primera instancia la diferencia que existe entre esta y el concepto “datos” puesto que hoy en día existen determinados individuos que los catalogan como si fueran sinónimo cuando en realidad no lo son.

Bajo esta aclaración, un dato es aquel elemento que carece de significado por sí solo o que se encuentra fuera de contexto, tratándose así de algo incompleto que requiere de un complemento que le otorgue sentido (De Pablo, 2019). Como contraparte, este mismo autor define a la información como un conjunto de datos, ciertamente estructurados, procesados y situados en un contexto que le otorga significado en un momento y lugar determinado.

Acorde a las definiciones anteriores, entiéndase por Sistemas de Información al conjunto de recursos técnicos, humanos y económicos interrelacionados y correctamente organizados que convergen en la recolección, procesamiento, almacenamiento y distribución de información para satisfacer las necesidades de información en las organizaciones empresariales, y que influyen en la adopción de decisiones y eficiente gestión empresarial (Fernández, 2006).

No obstante, es preciso mencionar la diferencia que resulta entre los sistemas de información y los sistemas informáticos. Este último según De Pablo (2019) se concibe como un subsistema dentro del sistema de información, viendo como un todo a los SI empresariales, que está formado por todos los recursos, hardware y software, necesarios para llevar a cabo un tratamiento automático de entrada de datos (inputs), procesamiento (processing) y salida (outputs) de la información.

1.1.3. Gestión de Importaciones

Las operaciones del comercio exterior fueron pensadas para establecer una relación, en términos comerciales, entre los mercados internacionales a través de la compra y venta de mercancías y servicios entre residentes y no residentes de un país. Una de estas operaciones son las conocidas “Importaciones” aquellas que según el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador (SENAE, 2021) representan la acción de ingreso de mercancías extranjeras al país cumpliendo con las formalidades y obligaciones aduaneras, según el régimen de importación que se haya declarado.

Aquellos que según el SENA (2021) son los siguientes:

- a) Importación al consumo
- b) Admisión Temporal para Reexportación en el mismo estado
- c) Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo

- d) Reposición de Mercancías con Franquicia Arancelaria
- e) Transformación bajo Control Aduanero
- f) Depósito Aduanero
- g) Reimportación en el mismo estado

En principio, la importación al consumo.- es definida por el Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones (2018) como el régimen aduanero por el cual las mercancías que provienen desde el extranjero o desde una ZEDE (Zona Especial de Desarrollo Economico) puede circular libremente por el territorio aduanero, con la finalidad de permanecer en él definitivamente.

Así mismo, la admisión temporal para reexportación en el mismo estado.- se trata del ingreso al territorio aduanero ecuatoriano de ciertas mercancías importadas para ser utilizadas en un fin determinado, siendo objeto de suspensión total o parcial del pago de tributos, con excepción de la depreciación normal originada por su uso, para ser reexportada en un plazo determinado sin haber experimentado modificación alguna en sí misma (COPCI, 2018).

Por su parte, el régimen de admisión temporal para perfeccionamiento activo.- según el COPCI (2018) lo define como el ingreso al territorio aduanero, con suspensión del pago de los derechos e impuestos a la importación, de mercancías que luego deberán ser exportadas una vez se haya alzado de las operaciones de perfeccionamiento.

Respecto a la reposición de mercancías con franquicia arancelaria.- el COPCI (2018) menciona que se trata de la importación de mercancías idénticas por especie, calidad y características técnicas, a las que estando en libre circulación, hayan sido utilizadas para obtener mercancías exportadas previamente con carácter definitivo, siendo susceptibles de exoneración sobre los derechos e impuestos a la importación y recargos con excepción de tasas aplicables.

De la misma manera, el régimen de transformación bajo control aduanero.- permite el ingreso en territorio aduanero de mercancías para someterlas a modificaciones en su estado, siendo suspendidas del pago de los derechos e impuestos a la importación, para la posterior importación al consumo de los productos resultantes obtenidos de esas operaciones y que estos si respondan al cumplimiento de los derechos e impuestos a la importación según su naturaleza arancelaria (COPCI, 2018).

Depósito aduanero, es catalogado como el régimen aduanero en cual las mercancías importadas son objeto de almacenamiento por un periodo de tiempo determinado bajo el control de la aduana en un lugar habilitado, estando exentas del pago de los derechos e impuestos y recargos aplicables (COPCI, 2018).

La reimportación en el mismo estado.- según el COPCI (2018) se trata del régimen aduanero que permite la importación para consumo con exoneración del pago de tributos, de las mercancías que hayan sido exportadas y que en territorio extranjero no hayan sufrido transformación, modificación o reparación y bajo condición que, todas las sumas exigibles en razón de un reembolso o devolución, de una exoneración condicional de derechos o de toda subvención u otro monto concedido en el momento de la exportación, se hayan pagado.

Por otra parte, existen otros factores a considerar cuando se trata de la gestión de importaciones, y la gestión logística internacional es uno de ellos, pues definir el proceso que se efectuará para obtener el aprovisionamiento de las mercancías desde el mercado internacional al nacional es primordial cuando las MiPymes se encuentran inmersas en las operaciones de comercio exterior.

A breves rasgos, Escudero (2013) define a la gestión logística empresarial como “una parte de la cadena de suministros encargada de planificar, gestionar y controlar el flujo de mercancías, servicios e información desde un punto de origen hasta el de consumo”, con la

finalidad de satisfacer las necesidades de los consumidores. Esta actividad a menudo es concebida bajo indicios de costos mínimos, eficiencia, competitividad, pero también con aras hacia la preservación del medio ambiente.

Ahora bien, encaminando a la gestión logística en la esfera del comercio internacional Antún (2004) define a la logística internacional como “una serie de operaciones necesarias para lograr el traslado físico de cierto producto desde el local del exportador hasta el local del importador”. Según lo cual, ya es necesario pensar en cuestión directamente relacionadas con el flujo internacional de mercancías, tales como los términos internacionales de negociación, aquellos que la Cámara Internacional de Comercio (CCI, 2022) define como un conjunto de términos de tres letras que reflejan las normas de aceptación voluntaria tanto de importador como de exportador evidenciados en el contrato de compraventa internacional.

1.2. Antecedentes

En la provincia de El Oro, el artículo científico de Zambrano y Castellanos (2018) tuvo como propósito diagnosticar y realizar propuestas al manejo de los sistemas de información de las micro, pequeñas y medianas empresas de la provincia. Esto a través de un “Cuestionario de medición de competitividad de la pequeña empresa” elaborado por la Universidad Metropolitana y considerado como un instrumento resultante de la adaptación de la metodología Mapa de Competitividad implementada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Obteniendo como diagnóstico que, las MiPymes de la provincia dan prioridad a un sistema de información manual, mientras relegan a los sistemas de información actualizados sustentados en programas y equipo de computación que incidan en la automatización de procesos para la toma de decisiones.

Diagnóstico que, en 2019 es complementado a través de un estudio realizado por Mila et al. sobre la gestión por procesos en las micro, pequeñas y medianas empresas comerciales de Esmeraldas; al obtener como resultados que, las MiPymes de la provincia carecen de una estandarización de procesos en cuatro dimensiones estratégicas entre ellas: financiera, de procesos internos, clientes y talento humano; además, se encontró que sus actividades cotidianas son realizadas mentalmente, que no cuentan con procesos documentados y/o socializados a la plantilla empresarial, dejando por sentado una ineficiente influencia significativa en las prácticas de retención y satisfacción al cliente.

Contrario a lo anterior, un estudio realizado en Santiago de Cali por Ibáñez (2019) menciona que la implementación de un sistema de gestión de información en el área de comercio exterior para la empresa “Farmalatina” ha significado una optimización de actividades en la gestión de importaciones. Esto al resolver reemplazar las actividades manuales por estadísticas en línea que, le permitan evaluar y plantear negociaciones estratégicas en relación con los costos de la transacción.

Según dicho estudio, la implementación del sistema de gestión de información ha generado efectos positivos para cada una de las áreas representativas de la organización, entre ellas el área de bodega, ventas y de contabilidad, efectuándose en esta última una optimización al proceso de validación de facturas para el pago a proveedores y carga de los costos al producto, puesto que pasó de ser realizado de forma mensual a llevarse a cabo dos veces por semana (Ibáñez, 2019).

Cabe destacar que, en un estudio efectuado por Punguil (2021) sobre la incidencia de los sistemas de información “Customer Relationship Management” en la gestión de ventas del sector automotriz en las Pymes del Ecuador, se reconoce que la utilización ineficiente de los sistemas de información en los modelos de negocios resultan en la pérdida de competitividad en el mercado local, con toma de decisiones débiles orientadas en las áreas de ventas y marketing, que van en detrimento de la imagen corporativa y que provocan la insatisfacción del público. Por lo cual, se recomienda que para mejorar la gestión de las actividades empresariales las Pymes no deben prescindir de aquellos sistemas CRM que, por lo general, no demandan de fuertes inversiones más que las capacitaciones necesarias para entender la funcionalidad de este que es un software libre.

Ahora bien, en cuanto al aspecto de la gestión logística, un estudio realizado en el estado de Tlaxcala, México por Cano et al. (2015) y que se encuentra centrado en el diseño de un modelo conceptual logístico que podría dar solución integral a través del control de las variables involucradas en los procesos logísticos, sustentado en un análisis factorial para comprobar que las variables consideradas en cada dimensión son las correctas; concluyó en que las Pymes también pueden formar parte de la red de clientes y proveedores vinculados a grandes empresas tan pronto como entiendan el funcionamiento de la dinámica a trabajar en el esquema de “cadena global de insumos”. Así mismo, sugirió tomar como referencia el modelo

conceptual de gestión logística para que las Pymes mejoren su desempeño logístico, su competitividad y enfrente retos de mercados nacionales e internacionales.

Finalmente, en Perú aseveraciones similares surgieron del estudio desarrollado por Adrianzen et al. (2020) sobre la gestión logística y su influencia en la competitividad de las Pymes del sector de construcción importadoras de maquinarias, equipo y herramientas del distrito de Callería. Un trabajo de tesis con enfoque cuantitativo, con una muestra de 60 empresas, aplicación de 2 instrumentos de cuestiones cerradas y análisis de datos mediante la prueba estadística de coeficiente de correlación de la prueba Rho de Spearman, que dejó como conclusión la existencia de una relación significativa directa entre la gestión logística, el abastecimiento y los costos de los procesos con la competitividad de las Pymes del sector.

1.3. Bases Legales

Como cualquier otra acción que se desarrolle de manera internacional, las importaciones gestionadas desde instituciones públicas o privadas del territorio ecuatoriano deben ser reguladas conforme a las leyes o decretos emitidos por los organismos correspondientes inmiscuidos, en este caso, en área del comercio internacional. Es así como se contempla desarrollar el presente estudio en el marco del Código Orgánico de Producción Comercio e Inversiones (COPCI), pero también, conforme al marco de una norma suprema en la que se encuentra supeditada la legislación nacional, en este caso la Constitución de la República del Ecuador.

En esta última, en el Art. 423, numeral 1 se reconoce que el Estado se comprometerá a “impulsar la integración económica, equitativa, solidaria y complementaria; la adopción de política económica internacional común; el fomento de una política de compensación para superar las asimetrías regionales; y el comercio regional, con énfasis en bienes de alto valor agregado” (Constitución de la República del Ecuador , 2008).

No obstante, se prohíbe, entre muchas cosas, “la importación de armas químicas, biológicas y nucleares, de contaminantes orgánicos, tecnologías y agentes biológicos experimentales nocivos que sean perjudiciales para la salud humana o que atenten contra la soberanía alimentaria o los ecosistemas” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, Artículo 15).

Argumento que es reforzado luego por el Art. 306, mismo que reconoce al Estado como principal desacelerador de las importaciones que afecten negativamente a la producción nacional, población y naturaleza, pero también, que será el principal auspiciante de importaciones necesarias para el cumplimiento de objetivos de desarrollo (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Por otro lado, en el artículo 147 del Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones (2010) se identifica a variable central de este estudio, importación a consumo, como el régimen aduanero según el cual las mercancías importadas desde el extranjero o una Zona Especial de Desarrollo Económico, ZEDE, pueden circular libremente por el territorio aduanero de forma definitiva luego del pago de los derechos a la importación.

Así mismo, el estudio de la actividad de importación desarrollada por las MiPymes esmeraldeñas se respaldada por el contenido del Art. 205, en donde se define que, la Aduana tiene por objeto “facilitar el comercio exterior y ejercer el control de la entrada y salida de mercancías, determinar y recaudar las obligaciones aduaneras causadas por efecto de la importación y exportación de mercancías; resolver reclamos, recursos, peticiones y consultas de los interesados” (COPCI, 2010)

Definiendo así que, las obligaciones aduaneras se podrán expresar en “términos porcentuales del valor en aduana de la mercancía (ad-valórem), en términos monetarios por unidad de medida (específicos), o como una combinación de ambos (mixtos)” (COPCI, 2010, Artículo 76).

Finalmente, reconociendo la dignidad que posee el “Comité de Comercio Exterior” en materia de regulaciones no arancelarias aplicables a las importaciones y exportaciones, pudiendo establecer medidas relacionadas con la protección de la vida, salud, seguridad de personas y seguridad nacional. Siendo estas medidas “los contingentes no arancelarios, las licencias de importación, las medidas sanitarias y fitosanitarias, las reglamentaciones técnicas; y cualquier otro mecanismo que se reconozca en los tratados internacionales debidamente ratificados por Ecuador” (COPCI, 2010, Artículo 82).

Capítulo 2. Metodología

2.1. Método de la investigación

La presente investigación tuvo como objetivo el análisis de los sistemas de información para la gestión de importaciones en las MiPymes de la provincia de Esmeraldas, para lo cual se empleó el método inductivo, mismo que partió desde los aspectos particulares sobre la gestión de dicha operación de comercio exterior, pero cimentada en las características de los sistemas de información que las micro, pequeñas y medianas empresas poseen como parte de sus estrategias de administración empresarial, para luego, desarrollar conclusiones generales consensuadas a partir de los datos obtenidos de la muestra investigada.

2.2. Enfoque de la investigación

Considerando a la necesidad de observar y comprender el contexto sobre la incidencia de los sistemas de información en la gestión de importaciones de las MiPymes de Esmeraldas; el estudio contempló la utilización de un enfoque Cualitativo, con el que se buscó entender la realidad desde los supuestos de los participantes de la investigación.

2.3. Alcance de la investigación

La investigación presentó un alcance descriptivo, puesto que se buscó caracterizar de manera exhaustiva a los sistemas de información empleados por las MiPymes Esmeraldeñas para la gestión de sus importaciones; dicha descripción se efectuó al detalle sobre la relación lógica y correcta organización entre los procesos que convergen en la recolección, procesamiento, almacenamiento y distribución de información que los modelos de negocios emplean para tomar decisiones y que para efectos del presente trabajo de investigación, se encuentran relacionados con la gestión de mercado y proveedores internacionales, logística y aduana.

2.4. Tipo de investigación

Para contextualizar y describir a los sistemas de información aplicados en la gestión de importaciones se hizo uso de la investigación de carácter no experimental, puesto que tal y como lo menciona Agudelo y Aigner (2008) “es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables”, según lo cual, la investigación recogió evidencias sobre la naturaleza de la información construida y los procesos que conforman los modelos de negocios para la toma de decisiones en materia de comercio exterior.

2.5. Población y muestra

La población objeto de estudio se encuentra constituida por las micro, pequeñas y medianas empresas importadoras de Esmeraldas, de las cuales se tomó cinco empresas representativas, escogidas por efectos de un muestreo no probabilístico.

2.6. Técnica

En vista que la investigación busca entender el contexto de la problemática planteada desde un enfoque cualitativo, las técnicas de recolección de datos que se emplearon fueron las siguientes: entrevista semiestructurada y revisión documental, esta última como estrategia de recurrir a la literatura para complementar aspectos de la problemática investigada.

Capítulo 3. Resultados y Discusión

3.1. Resultados

Los resultados que se detallarán a continuación surgen a partir de la investigación realizada a un grupo de cinco micro, pequeñas y medianas empresas, dedicadas a la importación de mercancías originarias de la provincia de Esmeraldas. Estas empresas fueron seleccionadas bajo un muestreo por conveniencia debido a que cumplen con la característica principal requerida por el presente estudio, es decir, se dedican a la comercialización de insumos importados característicos de sus líneas de negocios.

La colaboración de las empresas a través de entrevistas semiestructuradas dejó en evidencia la gestión realizada en el marco de las operaciones de comercio exterior y las dimensiones que estas engloban, entre ellas la gestión de los mercados y proveedores internacionales, el análisis de los procesos logísticos en materia nacional e internacional y el manejo de los preceptos aduaneros.

A continuación, se detallarán datos específicos de las 5 Mipymes participantes de la investigación:

Tabla 2

Empresas Importadoras de Esmeraldas

N.º	RAZÓN SOCIAL	GIRO DE NEGOCIO	MANEJO DE LA INFORMACION EN LA TOMA DE DECISIONES
1	CastroCell Fusion Importador directo	Reparación de celulares y venta de accesorios electrónicos	Eficiente
2	Boutique “Harmony Shop”	Venta al por menor de ropa y calzado	Eficiente
3	Motos y Motos Repuestos y accesorios	Venta de repuestos y accesorios de motocicletas	Eficiente
4	Paraiso kids Moda infantil	Venta de ropa y calzado infantil	Eficiente
5	Serving	Venta de productos ferreteros industriales	Eficiente

De manera general, el detalle de las empresas deja en evidencia la percepción que poseen respecto a la obtención y distribución de información que guía su toma de decisiones empresariales, llegando a considerar dicha gestión como “eficiente”. Hasta este punto es preciso destacar que, todavía no se habían abordado las dimensiones estipuladas para la investigación en materia de comercio exterior, por lo cual es susceptible de interpretar que dicho criterio describe única y aisladamente a las actividades administrativas internas.

Ahora bien, sabiendo que el núcleo de la investigación se encuentra posicionada en el análisis de los sistemas de información que cada empresa maneja para desarrollar las actividades de importación, es preciso mencionar que, incluso la filosofía empresarial de cada una deja ver cuan relacionados se encuentran los recursos para la obtención y manejo de información con la gestión de la operación de comercio exterior estudiada.

Según el argumento anterior, únicamente dos de las empresas que forman parte de esta investigación manifestaron poseer una filosofía empresarial vinculada y/o arraigada con la operación de importación, planteando convertirse en importadores directos y líderes en importación de las mercancías comercializadas en sus giros de negocios. Algunas precisaron poseer metas a corto y mediano plazo enfocadas en el desarrollo que puedan conseguir en el mercado nacional, mientras que, otras afirmaron no poseer una filosofía sólida que guíe sus actividades empresariales.

3.1.1. Gestión de Mercados y Proveedores Internacionales

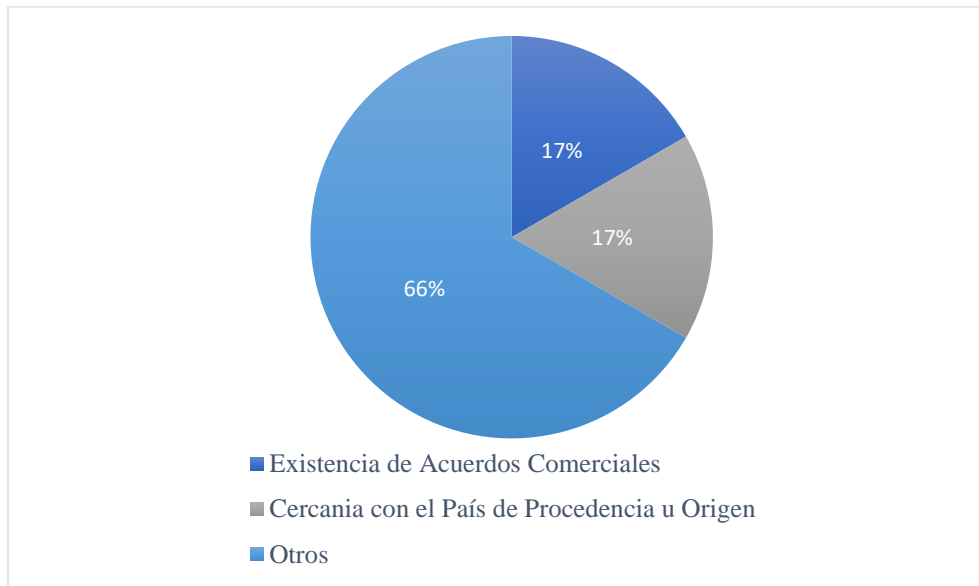
La rentabilidad de las importaciones es un indicador que depende en gran medida de la calidad de información que se maneje internamente en las organizaciones, incluso desde las etapas más tempranas.

3.1.1.1. Selección de los Mercados de Origen o Procedencia de las Mercancías

En el siguiente diagrama de pastel se detallan los criterios considerados por las empresas cuando de seleccionar un mercado para importar se trata.

Figura 1

Selección de Mercados y Proveedores



El 66% de los entrevistados manifestó que la selección del mercado de procedencia u origen de las mercancías se encuentra arraigado a criterios como la calidad de los insumos objeto de importación y el precio cotizado a los proveedores, incluidos en la categoría “otros”, mientras que, un minúsculo porcentaje (17%) demostró fundamentar su selección en el marco de los acuerdos comerciales firmados entre países y la cercanía que existe entre uno y otro.

Respecto al criterio de cercanía con el país de origen o procedencia, uno de los importadores puntualizó el beneficio de acceder a mercados cercanos como el mercado colombiano, defendiendo que “la participación en ferias internacionales siempre resultará más económica visitando un país vecino, en lugar de desplazarse a mercados lejanos como China”. De la misma forma, el encargado de la gestión de importaciones en “Paraíso Kids” resaltó la ventaja de realizar negociaciones entre países miembros de bloques comerciales, puesto que

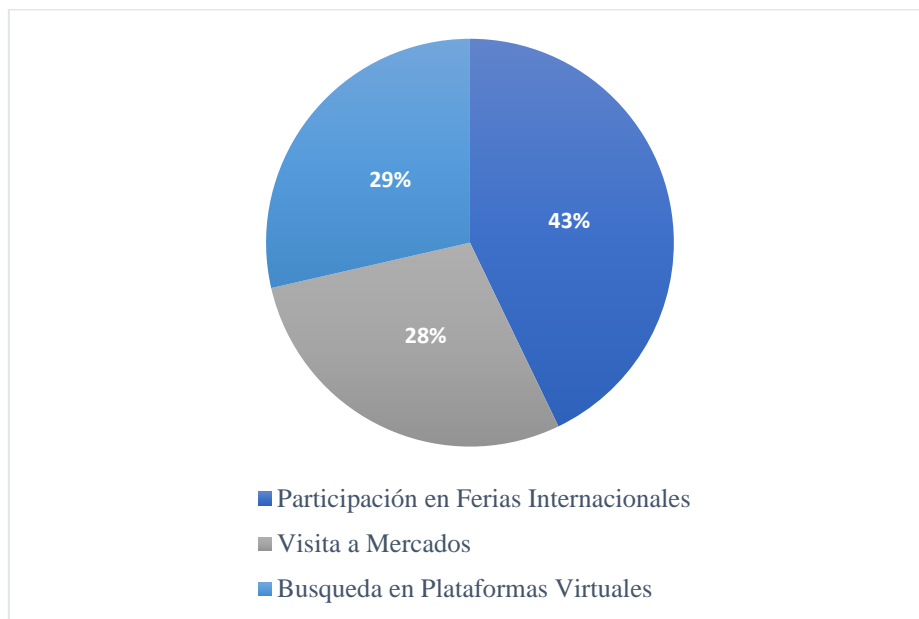
estos últimos promueven la integración económica entre mercados, reduciendo o eliminando las barreras que van en detrimento con las operaciones de comercio exterior.

3.1.1.2 Formas de Acceso a Proveedores Internacionales

En el ámbito del comercio internacional las formas más conocidas para acceder al abanico de proveedores internacionales son: participación en ferias internacionales, visita a mercados y uso de plataformas virtuales. Los factores que determinan su empleabilidad se especifican a continuación en la figura 2:

Figura 2

Tipos de acceso a proveedores



Según los testimonios de los informantes, el 43% considera que las ferias internacionales son uno de los eventos más valiosos que, debido a su magnitud y siendo desarrollados en mercados extranjeros, favorece a los emprendedores que van motivados por el objetivo de generar contactos, ampliar sus líneas comerciales y desarrollar transacciones de carácter internacional de manera segura y constante.

Por otra parte, el estudio demuestra que las ferias internacionales se encuentran sucedidas por la búsqueda de proveedores en plataformas virtuales aquellas que, si bien no sostienen la dinámica de relacionar personalmente al oferente y comprador, brinda la oportunidad de acceder a un contacto directo con las empresas y los productos que poseen.

Bajo este contexto, el 29% de los importadores manifestó utilizar plataformas virtuales, en gran medida debido al ahorro significativo de recursos económicos que este tipo de acceso implica, pues tal y como lo expone la persona entrevistada de “CatroCell Fusion” utilizar plataformas comerciales permite conocer hasta las especificaciones técnicas de los productos, las certificaciones conseguidas por las empresas, intercambiar la documentación necesaria y gestionar el cierre de negociaciones sin tener la necesidad de invertir en la participación de ferias internacionales o en la visita de otros mercados.

En contraste, este criterio discrepa de lo expresado por los informantes de las importadoras “Harmony Shop” y “Serving”, pues la primera destacó la necesidad de visitar personalmente las tiendas de ropa en el país de procedencia para cerciorarse de los diseños y el material de confección de las prendas. Mientras que, la segunda remarcó la necesidad de asistir a las ferias internacionales de manera presencial, destacando su participación en “La Feria de Cantón” en China, y de visitar las instalaciones de las fábricas proveedoras de los insumos industriales.

En este apartado, el operador de “Serving” destaca que esta visita fue realizada para constatar la calidad de los procesos de producción, conocer las certificaciones que avalan las operaciones industriales y analizar la trazabilidad de los insumos dispuestos a ser adquiridos. No obstante, esto no siempre fue así, pues en los inicios de la empresa, a mediados del año 2006 y debido a los reducidos recursos económicos y tecnológicos que poseía la empresa, “Serving” afrontó el riesgo de realizar su primera importación de espárragos industriales

valorados en un rubro de \$5000.00 dólares americanos, únicamente con el contacto de un proveedor conseguido a través del navegador, en otras palabras, sin pleno conocimiento del proveedor o del mercado del que provenía la mercancía.

3.1.1.3 Perfil Empresarial, Producto y Experiencia laboral

En esta sección se logró evidenciar una diferencia significativa entre dos de las empresas entrevistadas respecto al análisis de perfiles empresariales y gama de productos.

Pues, por un lado “CastroCell Fusion” puntualizó confiarle la gestión de esta importante operación trasfronteriza a terceras empresas especializadas en ofrecer servicios de asesorías para diagnosticar el porvenir de una inversión en temas de comercio exterior. Justamente este tipo de asesores comerciales, también conocidos como “intermediarios”, en términos del infórmate de la empresa se encargan de preparar la importación de mercancías desde los cimientos, ofreciendo la garantía de movilizar los insumos importados hacia las instalaciones de la empresa contratante en los plazos y bajo las condiciones pautadas, únicamente habiendo liquidado la tarifa pertinente.

Por otro lado, el propietario de “Serving” manifestó encargarse personalmente del estudio de proveedores y productos por medio de plataformas comerciales, debido a la precisión de las especificaciones técnicas con la que se deben realizar las cotizaciones de los insumos industriales.

Y es que la experiencia es tal que la empresa poco a poco se ha ido formando de un criterio respecto a los mercados internacionales. Uno de ellos y el más significativo, es sobre la rigurosidad con la que se debe realizar un pedido a los proveedores chinos, pues el propietario de la empresa trajo a colación una de las veces en que la mercancía careció de ciertas características debido a falta de especificaciones puntuales en la orden de compra.

Ahora bien, entre las características más destacadas que a criterio de los importadores deberían tener los proveedores, se encuentran la calidad y el precio de los productos seguidos por la confiabilidad, en términos de certificaciones, que estos les deben otorgar a los consumidores.

No obstante, la opinión del colaborador de “Paraiso Kids” dista en cierta medida del resto de la muestra, ya que, aparte de sugerir desarrollar negociaciones con proveedores que posean las tres cualidades antes mencionadas, menciona la necesidad de negociar con quienes manejen terminología de negocios internacionales y comercio exterior, además, se encuentren en la libertad de ofrecer créditos comerciales, esta última siendo un beneficio que todavía no ha logrado conseguir.

3.1.1.4 Concesión de Contratos de Compraventa Internacional

Sorpresivamente 4 de las 5 microempresas entrevistadas aseguraron legalizar la operación de comercio exterior a través de un medio diferente a la firma de un contrato de compraventa internacional. Incluso uno de ellos, “Paraiso Kids”, afirmó que este tipo de contrato es firmado para especificar los detalles de una operación a gran escala, en otras palabras, cuando se toma la decisión de dejar de vender al por menor para convertirse en distribuidores autorizados de cierta marca internacional.

El colaborador de la empresa antes mencionada afirmó haber empezado los trámites correspondientes para perfilarse como un distribuidor de las marcas de ropa colombiana que oferta al mercado esmeraldeño, no obstante, este objetivo no pudo llegar a materializarse debido al fenómeno de la covid-19 que perjudicó al mundo entero en todos los ámbitos existentes.

Es preciso mencionar que, esta al igual que otras 3 microempresas aseguraron manejarse a través de órdenes de compra con especificaciones bien claras respecto a los

insumos objeto de importación. En este sentido, el gerente de “CastroCell” expresó que el proceso de pedido para los accesorios y repuestos telefónicos estaba organizado por una cotización inicial y la firma de una orden de compra indicando que, respecto a las formas de pago, el 50% del valor sería cancelado como un pago inicial, mientras que, el valor restante sería liquidado contra envío de las mercancías y los documentos habilitantes.

Por otro lado, el gerente de la empresa “Motos y motos” a diferencia del resto de la muestra analizada, aseguró establecer las responsabilidades entre importador y exportador a través de contratos de compraventa internacional. El entrevistado detalló que, la redacción del contrato es responsabilidad de la parte exportadora una vez se concluyen las negociaciones, posterior a esto el importador recibe, traduce y verifica las cláusulas del contrato, con el objetivo de asegurarse que no se vulneren las condiciones y acuerdos pautados durante la negociación.

3.1.2. Gestión Logística Nacional e Internacional

La gestión logística internacional juega un rol importante en las operaciones de comercio exterior, sean estas de importación o exportación. Movilizar una mercancía y brindarle las condiciones adecuadas para no influir negativamente en su integridad, son aspectos fundamentales que los importadores cuidan más, después de definir un mercado, seleccionar un proveedor y escoger un producto.

3.1.2.1 Términos Internacionales de Negociación

Para el encargado de la gestión de importaciones en “Paraiso Kids” los términos internacionales de negociación forman parte de los preceptos aduaneros que la contraparte debería manejar al encontrarse en este medio dinámico de operación comerciales internacionales. No obstante, él individuo asegura que, a menudo negocia con empresas

pequeñas de carácter familiar que no manejan trámites aduaneros, por lo cual no venden en otro termino que no sea “Ex Fabrica” o “EXW”.

Por su parte, el operador de “Serving” manifestó haber utilizado más de un término internacional de negociación, entre los que se destacan EXW, FOB y CFR. Estos términos, a criterio del encargado de la empresa, denotan una evolución conseguida a lo largo de las múltiples importaciones realizadas. Pues en sus inicios finiquitaban las operaciones en base a las condiciones contempladas por los incoterms “Exw o Fob”, aquello que implica mayor gestión logística de su parte. En la actualidad, las importaciones se manejan bajo los lineamientos del CFR o cost and freight, por sus siglas en inglés, debido a que el importador pasa a tomar la responsabilidad de la carga una vez se encuentre en territorio aduanero.

Ahora bien, en esta sección dedicada a estudiar las razones e intereses de los importadores por los cuales determinan un término internacional de negociación con el que le gustar trabajar, se pudo rescatar el desconocimiento que poseen algunos importadores en este aspecto.

Y es que los encargados de los giros de negocios “Motos y Motos” y “CastroCeel” aseguraron no saber con exactitud el término de negociación con el que frecuentan importar. En este sentido, “Motos y Motos” a pesar de no manejar al dedillo la parte conceptual de los términos tal como las otras dos empresas, manifestó asegurarse de cubrir los costos de la mercancía, flete y seguro. Mientras que, la última como ya se indicó en apartados anteriores, únicamente se encarga de pagar las tarifas que el intermediario le provee y esperar a que los insumos sean dispuestos en las instalaciones de la empresa.

3.1.2.2 Embalajes y Etiquetado

En este apartado las empresas manifestaron que las condiciones del empaque y etiquetado son factores de los cuales no pueden prescindir, más aún cuando se manipulan materias sensibles al tacto, en el caso de los empaques, o se trabaja con insumos que deben cumplir requerimientos puntuales en términos de etiquetado para poder nacionalizarse.

Empresas como “Boutique Harmony Shop” y “Paraiso Kids” que comercializan prendas de vestir en sus negocios, confirmaron no ser demasiado rigurosos en temas de empaquetado, considerando que basta con el primer y segundo embalaje para proteger la mercadería objeto de importación. Sin embargo, ambos aseguraron que las exigencias tienden a focalizarse en las condiciones con las que se presenta la parte del etiquetado, puesto que se deben cumplir con las especificaciones del Reglamento Técnico Ecuatoriano (RTE INEN) que tiene como finalidad prevenir las prácticas que puedan inducir al error o engaño de los consumidores.

Por el contrario, el gerente de “CastroCell” manifestó el grado de complejidad con el que se debe manejar las características del empaquetado durante la preparación para la importación de los accesorios y repuestos de celulares. Bajo este argumento, mencionó la necesidad de que estos insumos vengan resguardados por un primer, segundo y hasta tercer embalaje desde fábrica. Determinando así que, los productos deben ser cubiertos por un film alveolar o mejor conocido como plástico de burbujas, seguido por una funda antiestática que limite el movimiento del producto, para luego ser protegido por un tercer embalaje que en la mayoría de los casos se trata de una envoltura de cartón.

Siguiendo esta misma línea, el administrador de la empresa “Motos y Motos” afirma que es muy importante el empaque que recubre y resguarda a los productos, no solo porque cuida la integridad de los accesorios y repuestos, sino también porque a raíz de la excelente

presentación de las envolturas, de tal manera que realce las características del producto que lleva dentro, el nivel de ventas es susceptible de ir al alza.

De hecho, el entrevistado trajo a colación la solicitud que realizó para uno de sus pedidos en cuanto al color del embalaje. Las llantas que iba a importar tuvieron que ser removidas de su empaquetado únicamente por cuestiones de marketing, pues según la percepción del importador, para el mercado esmeraldeño es más llamativo adquirir llantas cubiertas por una envoltura roja, en lugar de comprar aquellas con envoltura amarilla.

3.1.2.3 Modalidad del Transporte Internacional

Los criterios para definir la modalidad del transporte internacional varían entre importadores, existen algunos que, guiados por la necesidad de abaratar costos y debido a la cantidad de mercancía que ingresan al país, prefieren contractar los servicios de una naviera, mientras que, otros presionados por la responsabilidad de cumplir con los plazos establecidos para sus entregas en el territorio nacional optan por el transporte aéreo considerado como el más veloz.

En este punto, es válido destacar que ninguno de los importadores utiliza los servicios del transporte terrestre incluso cuando existen quienes importan desde países vecinos.

Harmony shop, Paraiso Kids y Serving, son tres de las cinco empresas que afirmaron importar sus mercancías utilizando el transporte aéreo, cada uno influenciado por razones distintas. Pues “Harmony Shop” comentó emplear este medio de transporte debido a la seguridad y rapidez que lo caracteriza, atestiguando que los puertos comerciales del país no son seguros y manejan precios altos. Mientras que, “Serving” tiende a utilizarlo cuando trata de completar alguna orden de compra y el tiempo pasa a ser un recurso que no puede mal gastar.

Distinto es el caso de “Motos y Motos” y “CastroCell” aquellos que utilizan el transporte marítimo porque, a criterio del primero es más seguro y barato, mientras que, para el segundo es un medio que viene recomendado por el intermediario.

Ahora bien, la logística nacional de las mercancías empieza a estructurarse desde almacenes temporales en Quito y Guayaquil, en este apartado todos los importadores comentaron llevar a cabo la contratación de empresas de logística como: “Grupo al Aire”, “Grupo Tramaco”, “Comtranses S.A”, entre otros., aclararon que este servicio debía ser subcontratado debido a los requisitos que el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) solicita para todos aquellos transportistas que ingresan a efectuar el retiro de las mercancías.

3.1.3. Nivel de Conocimiento y Capacidad de Gestión sobre Preceptos Aduaneros

3.1.3.1. Clasificación Arancelaria

Las declaraciones de los importadores coincidieron totalmente en la decisión de contratar a un agente de aduana no solo para gestionar el despacho de las mercancías, sino incluso para confiarle pasos elementales relacionados con la identificación de la nomenclatura pertinente a los productos susceptibles de importación o también como conocido como clasificación arancelaria, el análisis de los tributos y barreras al comercio exterior.

Habiendo mencionado lo anterior, los encargados de las operaciones de comercio exterior tanto de “Paraiso Kids” como de “Serving”, expusieron contar con los conocimientos de clasificación arancelaria y demás, no obstante, prefieren encomendar dicho proceso a terceros debido a las demás responsabilidades que deben gestionar en la empresa. Aun así, estos manifestaron verificar los informes que el agente de aduana les provee con la finalidad de constatar las partidas arancelarias, el porcentaje de impuestos por pagar, entre otras cuestiones.

Por el contrario, las demás empresas indicaron dejárselo todo al agente de aduana quienes a la vez tratan de inducirlos en el amplio mundo de las operaciones de comercio exterior y les ayudan a estructurar una base o historial documental sobre las importaciones realizadas.

3.1.3.2. Softwares o Recursos Afines al Comercio Exterior

Únicamente el operador de “Paraiso Kids” manifestó emplear un software y recursos que le ayudan a desarrollar cuidadosamente la actividad de importación. En el caso del software, puntualizado hacer uso de “Arancel Pudeleco” programa a través del cual puede clasificar los productos, analizar el porcentaje de tributos a pagar, estudiar notas explicativas y realizar otras actividades afines a esta operación. De la misma manera, expresó hacer uso de una matriz de datos relacionada con el costo de los productos que importa con frecuencia, comentando que esta le permite analizar el comportamiento de los costos de las mercancías con proveedores con los cuales ya ha venido trabajando.

En el caso de “Serving”, la misma plataforma que utiliza la empresa anterior es empleada, pero por parte de su cónyuge, ya que siendo operadora del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador su trabajo lo amerita. En palabras del entrevistado, su rol radica en la revisión de especificaciones técnicas de los productos industriales que importa, puesto que, esta actividad se encuentra a fin a la ingeniería que estudio.

Contrario a esto, los demás importadores mencionaron no utilizar ningún tipo de software como el detallado anteriormente, ellos únicamente conocen a breves rasgos la herramienta impulsada por el “Servicio Nacional de Aduanas”, misma que no utilizan y no saben cómo hacerlo debido a la ayuda que reciben por parte de los agentes aduaneros.

3.1.3.3. Actualización en Materia Aduanera

Cuatro de las empresas entrevistadas afirmaron mantenerse constantes con las actualizaciones de la normativa en materia aduanera emitidas por el SENA, sin embargo, estas MiPymes detallaron percibir información relacionada únicamente con la línea de productos que manejan, asegurando que no puedan estar al pendiente de todas las actualizaciones puesto que ese no es su trabajo y prefieren encomendárselo a los agentes de aduana.

Incluso el colaborador de “Paraiso Kids” aclaró que la necesidad de revisar constantemente los boletines y demás información emitida por la Aduana no está íntimamente ligada con la actividad de importación que realiza en la empresa, más bien, relaciona esta necesidad con la docencia que imparte en la academia.

Por otro lado, aunque el gerente de “Motos y Motos” en principio afirmó permanecer constante con la normativa a fin a su línea de importación, sobre todo ahora que se encuentra preparando una importación desde Tailandia. Este también declaró haber relegado esta actividad en su totalidad debido al cese en las importaciones durante la época de pandemia y postpandemia.

Finalmente, en el caso de “CastroCell”, las actualizaciones de normativa en materia aduanera no son una necesidad prioritaria de la que deba preocuparse, incluso el dueño de la marca afirmó no llevar a cabo este proceso debido a que no realiza importaciones desde que mundo se vio afectado por la emergencia sanitaria, además comenta que nunca le hizo falta hacerlo pues dicha operación era efectuada por el intermediario que contrataba.

3.2. Discusión

Según lo expuesto por Fernández (2006) los Sistemas de Información se encuentran constituidos por un conjunto de recursos técnicos, humanos y económicos interrelacionados y correctamente organizados que influyen en la recolección, procesamiento, almacenamiento y distribución de información que guían la toma de decisiones de las organizaciones. A partir de esta premisa, se reconoce que efectivamente las Mipymes esmeraldeñas que forman parte de este estudio gestionan sus operaciones de importación a través de la asociación de insumos tecnológicos, capital humano y bases teóricas suscitadas, ya sea, a partir del historial recabado por operaciones comerciales internacionales previas o por el estudio de factibilidad desarrollado respecto a los países, proveedores internacionales y demás actores que forman parte del espectro del comercio internacional.

Y es que los sistemas de información de las Mipymes se caracterizan por los matices que se presentan en los componentes que defiende la teoría. Si bien, en cada empresa las decisiones inherentes al proceso de importación tienen que ver con los recursos técnicos y tecnológicos, capital humano y económico, los resultados dejaron en evidencia el grado de participación de cada uno e incluso el origen de estos. Manifestando así que, relacionado al componente tecnológico son mínimas las empresas que hacen pleno uso de softwares relacionados con la gestión de datos en materia de comercio exterior, así mismo, que incluso aquellas que ya poseen trayectoria ingresando mercancías al país contratan los servicios de intermediarios, aquello que tiende a exteriorizar y volver dependiente a los sistemas de información.

En este contexto, los resultados obtenidos se disocian parcialmente de lo manifestado por Ibañez (2019), el cual reconoce a la implementación de un sistema de gestión de información en el área de comercio exterior como un catalizador para la optimización en las actividades de importación en las empresas al reemplazar las actividades manuales por

procesos automatizados. Pues parte de la muestra estudiada separa el análisis de proveedores y mercados internacionales de aquellos recursos tecnológicos que pueden contribuir al desarrollo de un criterio fehaciente respecto a estos factores y en su lugar recurren a información archivada de operaciones anteriores que, incluso los mismos importadores, reconocen que puede volverse obsoleta debido al dinamismo característico del comercio internacional. La parte crítica sale a colación cuando estas empresas reconocen que sus procesos manuales no son estandarizados, son realizadas mentalmente y carecen de una correcta documentación (Mila et al. 2019).

Por otro lado, aunque la teoría de Antun (2004) defiende que la logística internacional no solo se relaciona con el traslado de mercancías y/o servicios desde un punto de origen o procedencia hasta otro de destino, sino que también engloba aspectos mucho más estructurales que dan forma a este proceso; los resultados demuestran que las micro, pequeñas y medianas empresas de Esmeraldas conocen a breves rasgos la extenuante gestión y factores inherentes a esta actividad de aprovisionamiento. Algunos de ellos mencionaron desconocer los términos internacionales de negociación, aspectos básicos, pero de vital importancia, que marcan la pautan entre las responsabilidades de importador y exportador.

Para otros, aspectos como el etiquetado y embalaje, así como la evaluación de tarifas relacionadas con el transporte internacional contratado para movilizar las mercancías, son considerados bajo un nivel leve de rigurosidad y en ciertos casos hasta encomendados a terceros que se encargan de la gestión de esta etapa de la importación, aquello que según lo demostrado en el trabajo de investigación realizado por Adrianzen et al. (2020) incide significativamente en el desempeño logístico, en la competitividad y hasta en la correcta gestión de las importaciones. No obstante, no siempre se avizora este panorama, pues dentro de la muestra existen empresas que cuidan rigurosamente de la logística tanto internacional como nacional, estructurando y documentando sus procesos y en especial empleando

herramientas digitales que facilitan la evaluación de las condiciones de envío, los medios de transporte y sus tarifas, en general, del desarrollo de la operación logística como tal; a través de un análisis comparativo con los resultados de operaciones previas documentadas en el historial de la organización.

Por último, el nivel de conocimientos y la capacidad de gestionar los preceptos aduaneros en materia de importaciones, no nace únicamente del manejo de bases teóricas aprendidas durante la formación académica o por la experiencia obtenida a través de la participación en el espectro del comercio exterior, sino que también viene dada por la implementación y el manejo de herramientas o recursos tecnológicos afines a la parte técnica de las importaciones, ya sean estas plataformas virtuales o softwares dedicados a la actualización en materia aduanera. En este punto, claramente se puede fraguar la posibilidad de un trabajo en conjunto, como si de un híbrido entre gestión manual y tecnológica dentro del concepto de sistemas de información se tratase, no obstante, en los resultados de la investigación realizada por Zambrano y Castellanos (2018) se reconoce que, las MiPymes dan prioridad a un sistema de información manual, mientras relegan a los sistemas de información actualizados sustentados en programas y equipo de computación que inciden en la automatización de procesos para la toma de decisiones.

Sorpresivamente, las micro, pequeñas y medianas empresas reconocieron no necesitar este tipo de recursos debido a la naturaleza del trabajo que realizan, mencionando que, no requieren de permanecer constantes en las actualizaciones de la extensa nomenclatura aduanera, pues esta no es su competencia, sino el de un agente de aduana u otro individuo inmiscuido enteramente en el ámbito del comercio exterior.

Capítulo 4: Conclusiones y Recomendaciones

4.1. Conclusiones

- Los sistemas de información de las micro, pequeñas y medianas empresas responden a mecanismos tradicionales, manuales y rudimentarios de gestión para el desarrollo de los procesos de importación. Pese a que la teoría defiende que los sistemas de información se encuentran constituidos por este componente más un subpartado de sistemas informáticos, las MiPymes esmeraldeñas dejaron en evidencia el alto grado de relegación para los mecanismo tecnológicos en la administración de esta operación de comercio exterior, reconociendo que, el grado de participación de las Tecnologías de información y comunicaciones no son tan relevantes en las tareas de análisis, comparación y/o evaluación de resultados y procesos.
- Por otro lado, la gestión de mercados y proveedores internacionales es un aspecto constituido por diferentes matices en base a la realidad de cada empresa, y es que, existen varios criterios que caracterizan o influyen en el proceso de examinación de estos dos factores, mercados y proveedores. No obstante, entre ellos sí que despunta uno cuando se trata de la elección de un proveedor y el tipo de acceso utilizado, siendo precio y calidad, además de la visita de ferias internacionales, aquellos indicadores que determinan la selección de un mercado u oferente extranjero específico.
- Pocas empresas de la muestra estudiada conocen a cabalidad los procesos o etapas de la logística nacional o internacional, este pequeño grupo de MiPymes destacó la necesidad de contratar los servicios de agentes externos para desarrollar de manera cautelosa y acertada la gestión de los procesos logísticos de inicio a fin. Aun así, en medio de todo este panorama, el resto de la muestra aclaro formar parte de la movilización de las mercancías que suelen importar, acotando que incluso incluyen a

las tecnologías de la información y comunicaciones en los procesos de determinación de empaquetado y embalajes, selección de medios de transporte y análisis de costos.

- Finalmente, el nivel de conocimiento y la capacidad de gestión de los preceptos aduaneros se encuentra íntimamente ligada con la línea comercial de las mercancías importadas por las MiPymes, en este apartado las importadoras esmeraldeñas sugirieron que las actualizaciones en materia aduanera no tienen por qué ser extenuantes y paulatinas sino se trata de los productos que comercializan. Es preciso destacar que, el papel de la empleabilidad de los recursos concernientes a las TIC no ocupa mayor relevancia aún en esta sección del estudio, pues en la actualidad las empresas no cuentan con plataformas especializadas en normativa aduanera y en su lugar recurren a la documentación recabada de importaciones previas.

4.2. Recomendaciones

- Es indispensable que, el híbrido resultante de la fusión entre los sistemas de información manuales y las tecnologías de la información y comunicación, sea un recurso del cual las micro, pequeñas y medianas empresas esmeraldeñas no deban prescindir, pues la correcta recolección, procesamiento y análisis de datos en cuanto a operaciones de comercio exterior tienden a ser procesos muy rigurosos que, según la teoría no podrían ser correctamente gestionados conforme a mecanismos tradicionales, rudimentarios o manuales netamente.
- Se recomienda que las empresas realicen un análisis holístico de factores técnicos concernientes a la gestión de mercados y proveedores internacionales, involucrando a las tecnologías de la información y comunicación dentro del análisis de selección y acceso a proveedores. Puesto que el estudio reconoce que factores como precio y calidad, a pesar de actuar como indicadores que miden la solvencia económica del importador, no involucran el análisis de barreras arancelarias y no arancelarias, la existencia de acuerdos comerciales, régimen arancelario, distancia entre los mercados internacionales, entre otros, aspectos relevantes y de gran peso que determinan el porvenir de una operación de importación.
- Sabiendo que, a través del estudio de la gestión logística nacional e internacional, los resultados revelan que las MiPymes contratan los servicios de intermediarios para su estructuración y manejo de inicio a fin. Se sugiere que las empresas obtengan participación y protagonismo en la toma de decisiones de cada etapa del proceso logístico, de tal manera que se involucren en la planificación de las operaciones y sean jueces a través de la aplicación de indicadores claves que midan cada avance, favoreciendo así a la mejora continua de los procesos que se realicen de manera progresiva durante el traslado de mercancías.

- Si bien, las responsabilidades de actualización en materia aduanera de un agente de aduana no son iguales a las que deben priorizar las micro, pequeñas y medianas empresas, estas sí que deben manejar a cabalidad información respecto a productos de las líneas comerciales que suelen importar. Por tal razón, contar con herramientas afines al estudio de la normativa debería ser un factor del cual las MiPymes no deberían prescindir, más aún cuando instituciones públicas como el mismo SENA les facilita a los usuarios para que puedan conocer a detalle la información y los lineamientos que rigen a las operaciones de comercio exterior en general.

Referencias Bibliográficas

- Adrianzen Delgado , A., Flores Blasco , J., & Donayre Ríos , P. (2020). *Gestión Logística y su Influencia en la Competitividad en Llas Pymes del Sector Construcción Importadoras de Maquinarias, Equipos y Herramientas del Distrito de Callería*. Obtenido de http://www.repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4516/UNU_ADMINISTRACION_2020_T_ALBERTO-ADRIANZEN%20DELGADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Agudelo Viana, L., & Aignerren Aburto, J. (2008). *Diseños de investigación experimental y no-experimental*. Obtenido de https://www.intep.edu.co/Es/Usuarios/Institucional/CIPS/2018_1/Documentos/INVESTIGACION_NO_EXPERIMENTAL.pdf
- Antún Callaba, J. (2004). *Logística Internacional*. Santo Domingo: UNAM.
- Camara de Comercio Internacional. (9 de Enero de 2022). *Incoterms 2020*. Obtenido de <https://www.importacionesecuador.com.ec/incoterms/reglas-incoterms-icc-2020/>
- Cano Olivos, P., Orue Carrasco Fernando, Martinez Flores, J., Mayett Moreno, Y., & López Nava, G. (2015). Modelo de gestión logística para pequeñas . *Contaduría y Administración* 60, 181-203.
- Chávez Cruz, G., Campuzano Vásquez, J., & Betancourt Gonzaga, V. (03 de Dic de 2018). Las micro, pequeñas y medianas empresas. Clasificación para su estudio en la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Machala. *CONRADO*, 247-255.
- Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones (COPCI). Artículo 147. 2010 (Ecuador).

Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones (COPCI). Artículo 205. 2010 (Ecuador).

Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones (COPCI). Artículo 76. 2010 (Ecuador).

Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones (COPCI). Artículo 82. 2010 (Ecuador).

Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. (21 de Agosto de 2018). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. Obtenido de <https://www.correosdelecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/11/COPCI.pdf>

Constitución de la República del Ecuador. Artículo 423. 2008 (Ecuador).

Constitución de la República del Ecuador. Artículo 15. 2008 (Ecuador).

Constitución de la República del Ecuador. Artículo 306. 2008 (Ecuador).

De Pablos Heredero, C., López Hermoso Agius, J., Romo Romero, S., & Medina Salgado, S. (2019). *Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa*. Madrid: ESIC EDITORIAL.

Díaz de Villegas, V., Amador, J., Sánchez, S., & Gil, A. (2012). Las MIPYMES en el contextomundial: sus particularidades en México. *Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana*, 181-203.

Ekos. (10 de 08 de 2019). *Mipymes representan el 99% de negocios en Ecuador*. Obtenido de <https://www.ekosnegocios.com/articulo/mipymes-representan-el-99-de-negocios-en-ecuador>

Escudero Serrano, M. (2013). *Gestión Logística y Comercial*. Valencia: Paraninfo.

Fernández, V. (2006). *Desarrollo de sistemas de información Una metodología basada en el modelado*. Barcelona: EDICIONS UPC.

Ibañez Rozo, S. (27 de mayo de 2019).
<https://www.importacionesecuador.com.ec/incoterms/reglas-incoterms-icc-2020/>.

Obtenido de
<https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/11250/T08640.pdf?sequence=11&isAllowed=y>

Mila Carvajal, F., Reyes Ordoñez, B., Dueñas Mendoza, A., & Armas Arias, M. (2019).
Gestión por Procesos en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas comerciales de la ciudad Esmeraldas, Ecuador. *Veritas & Research*, 1 (2) 140-149.

Muzaber, R. (2013). *Dificultades en la implementación de un Sistema de Información Contable en Pymes del gran Mendoza*. Obtenido de
https://cvl.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5607/muzaber-dificultadesimplementacionsistemadeinformacionenpymes.pdf

Punguil Bravo, G. (Agosto de 2021). *Modelos de los Sistemas de Información CRM para la Gestión de Ventas en el sector automotriz en PYMES del Ecuador*. Obtenido de
<http://181.39.139.68:8080/bitstream/handle/123456789/1531/Modelos%20de%20los%20Sistemas%20de%20Informaci%3bn%20CRM%20para%20la%20Gesti%3bn%20de%20Ventas%20en%20el%20sector%20automotriz%20en%20PYMES%20del%20Ecuador.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Real Academia Española. (2022). *Sistemas*. Obtenido de <https://dle.rae.es/sistema>

SENAE. (Noviembre de 2021). *Para Importar*. Obtenido de <https://www.aduana.gob.ec/para-importar/>

Servicio de Rentas Internas . (2015). *Régimen Impositivo para Microempresas Preguntas frecuentes*. Obtenido de <file:///C:/Users/User/Downloads/Enlace%208.pdf>

Stumpo, G., & Ferraro , C. (Julio de 2010). *Políticas de apoyo a las PYME en América Latina entre avances innovadores y desafíos institucionales*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/2552-politicas-apoyo-pyme-america-latina-avances-innovadores-desafios-institucionales>

Zambrano, Á., & Castellanos, H. (2018). Sistemas de información de las MIPYMEs en la provincia de El Oro, Ecuador: diagnóstico y propuestas. *Economía, XLIV, 47*, 131-148.

Anexos

Tesis final

por Joel Andrés Tonato

Tesis final

INFORME DE ORIGINALIDAD

3 %	4 %	3 %	1 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	docplayer.es Fuente de Internet	1 %
2	repositorio.ulvr.edu.ec Fuente de Internet	1 %
3	iies.faces.ula.ve Fuente de Internet	1 %
4	conrado.ucf.edu.cu Fuente de Internet	1 %



Entrevista

Saludos cordiales, la presente entrevista tiene como objetivo recolectar datos sobre los sistemas de información empleados por las Mipymes de la provincia de Esmeraldas inmersas en las operaciones de comercio exterior con enfoque en las importaciones. La información obtenida por parte de los administradores será de carácter confidencial, utilizada netamente para fines académicos.

INTRODUCCIÓN

- 1. Coménteme un poco sobre su modelo de negocio, ¿a qué se dedica y cuál es su filosofía empresarial?**

- 2. ¿Cómo cree que maneja la obtención y distribución de la información que guía su toma de decisiones?**

- Muy eficiente
- Eficiente
- Aceptable
- Deficiente
- Muy deficiente

OBJETIVO 1: GESTIÓN DE MERCADOS Y PROVEEDORES INTERNACIONALES.

3. ¿Cuáles son los criterios que la empresa considera a la hora de escoger un mercado para la importación de mercancías?

- a) Cercanía con el país de origen o procedencia
- b) Facilidad para hacer negocios
- c) Existencia de acuerdos comerciales
- d) Barreras arancelarias y no arancelarias
- e) Tipo de cambio
- f) Otros: _____

4. ¿Cuál de los siguientes tipos de acceso al abanico de proveedores internacionales utiliza la empresa?

- a) Participación en ferias internacionales
- b) Visita a mercados
- c) Búsqueda en plataformas virtuales

5. Previo al contacto con los proveedores, ¿cómo estudia su perfil empresarial, producto y experiencia laboral?

6. ¿Cuál debería ser el perfil del proveedor internacional para motivarlo a concretar la negociación?

7. Sabiendo que hay responsabilidades por definir, ¿la empresa gestiona la concesión de contratos de compraventa internacional?

a) Si

b) No

8. Si su respuesta a la interrogante anterior fue afirmativa, ¿cómo desarrolla dicha concesión?

OBJETIVO 2: GESTIÓN LOGÍSTICA NACIONAL E INTERNACIONAL

9. En el marco de los términos de negociación utilizados para definir las responsabilidades entre importador y exportador ¿cuál es el incoterm que utiliza con frecuencia y por qué?

10. ¿Cuáles son los aspectos fundamentales que usted considera en términos de empaques y embalajes?

11. ¿Cuáles son los criterios para definir la modalidad del transporte internacional de las mercancías? Argumente su respuesta

12. ¿Cómo evalúa las tarifas relacionadas con el transporte internacional de las mercancías?

13. Detalle el proceso logístico empleado para el traslado de las mercancías a las instalaciones de la empresa una vez se encuentran en Aduana.

OBJETIVO 3: NIVEL DE CONOCIMIENTO Y CAPACIDAD DE GESTIÓN SOBRE PRECEPTOS ADUANEROS.

14. ¿Qué metodología emplea para desarrollar la clasificación arancelaria del producto dispuesto a ser importado?

15. ¿Qué tipo de programas o recursos utiliza para llevar a cabo el análisis de barreras al comercio exterior y beneficios aplicables a esta actividad?

16. ¿Prefiere adquirir un servicio de asesorías por parte de un agente aduanero para el despacho de las mercancías o se considera apto para dicha gestión?

17. ¿La empresa se mantiene constante en las actualizaciones de normativas en materia aduanera? ¿Por qué?

a) Si


b) No

18. Si su respuesta a la interrogante anterior fue afirmativa, ¿de qué manera estudia dichas actualizaciones?


PREGUNTA DE CIERRE

19. Me podría comentar según su percepción ¿cuál es la importancia implementar un sistema de información para la gestión de importaciones en las MiPymes de Esmeraldas?



ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES	
	Claridad en la redacción		Coherenci a interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Medio lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	X		X			X	X		X			
2	X		X			X	X		X			
3	X		X			X	X		X			
4	X		X			X	X		X			
5	X		X			X	X		X			
6	X		X			X	X		X			
7	X		X			X	X		X			
8	X		X			X	X		X			
9	X		X			X	X		X			
10	X		X			X	X		X			
11	X		X			X	X		X			
12	X		X			X	X		X			
13	X		X			X	X		X			
14	X		X			X	X		X			
15	X		X			X	X		X			
16	X		X			X	X		X			
17	X		X			X	X		X			
18	X		X			X	X		X			
19	X		X			X	X		X			
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia										X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										X		
VALIDEZ												
APLICABLE:						X		NO APLICABLE:				
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:												
Validado por:			Mario Amas Arias									
C.I:			0503270506									
Firma:												
Fecha:			06-06-2023									



ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES		
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Medio que pretende				
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	x		x				x	x		x			
2	x		x				x	x		x			
3	x		x				x	x		x			
4	x		x				x	x		x			
6	x		x				x	x		x			
6	x		x				x	x		x			
7	x		x				x	x		x			
8	x		x				x	x		x			
9	x		x				x	x		x			
10	x		x				x	x		x			
11	x		x				x	x		x			
12	x		x				x	x		x			
13	x		x				x	x		x			
14	x		x				x	x		x			
16	x		x				x	x		x			
18	x		x				x	x		x			
17	x		x				x	x		x			
18	x		x				x	x		x			
18	x		x				x	x		x			
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES	
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:										x			
Validado por:			Francisco Mila										
C.I.			0803472969										
Firma:													
Fecha:			19-06-2023										
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										x			
VALIDEZ													
APLICABLE:								NO APLICABLE:					

Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Tácticas	Fuentes de Información
Sistemas de información	Conjunto de recursos técnicos, humanos y económicos interrelacionados y correctamente organizados que convergen en la recolección, procesamiento, almacenamiento y distribución de información (Fernández, 2006).	<ul style="list-style-type: none"> -Estrategias de gestión empresarial. -Gestión por procesos. -Recursos complementarios de la gestión empresarial. 	<ul style="list-style-type: none"> -Gestión de mercados y proveedores internacionales. -Gestión logística nacional e internacional. -Nivel de conocimiento y capacidad de gestión sobre preceptos aduaneros. 	<ul style="list-style-type: none"> -Cantidad de contratos de compraventa internacional. -Clientes potenciales registrados -Modalidad de transporte internacional -Calidad del suministro -Costos operativos -Know-How de los emprendedores sobre importación 	<ul style="list-style-type: none"> -Revisión documental -Entrevistas 	MiPymes importadoras de Esmeraldas