

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DISEÑO DE UN PROGRAMA DE FORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE  
CONOCIMIENTOS PARA EL CUERPO DE VIGILANCIA ADUANERA

SIXTO WLADMIR LÓPEZ GALLEGOS

DIRECTOR: MGTR. PABLO ALBERTO HERNÁNDEZ TINOCO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE  
LAS ORGANIZACIONES PARA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y  
GLOBAL

QUITO, OCTUBRE, 2022

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, a Dios por permitirme culminar una meta más en mi vida y estar siempre en mi corazón.

A mis padres, porque con su inmenso amor han sido un modelo de esfuerzo y sacrificio, y su ejemplo estará siempre en mí.

SIXTO WLADIMIR LÓPEZ GALLEGOS

## **AGRADECIMIENTOS**

A mis papás y hermanos, por ser un apoyo moral en momentos en que sentía que mi esfuerzo no llegaba a ningún lado y sentís derrumbarme.

Al Cuerpo de Vigilancia Aduanera, por confiar y brindarme esta oportunidad de contribución en pro de mejoras institucionales. Por su colaboración, brindándome en todo momento información valiosa que permitirá poner en marcha el presente proyecto.

A mi director de proyecto, MBA. Pablo Alberto Hernández Tinoco, por su paciencia y calidad humana, por ser un excelente profesional que me guio para realizar el presente proyecto. Siempre estaré agradecido.

SIXTO WLADIMIR LÓPEZ GALLEGOS

# ÍNDICE

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	3
2.1 Antecedentes de la institución.....	3
2.2 Administración del Talento Humano .....	6
2.3 Funciones del talento humano.....	7
2.4 Objetivos del departamento de talento humano .....	8
2.5 Necesidades de capacitación .....	9
2.6 Definición y clasificación de la capacitación.....	11
2.7 Diagnóstico de la necesidad de capacitación .....	11
2.8 Tipos de capacitación .....	12
2.9 Técnicas de capacitación.....	12
2.9.1 <i>Técnicas contemporáneas de capacitación.</i> .....	13
2.9.2 <i>Sistemas tradicionales de capacitación.</i> .....	13
2.10 Fases del proceso de capacitación.....	15
2.10.1 <i>Diagnóstico de necesidades de capacitación.</i> .....	15
2.10.2 <i>Planeación de la capacitación.</i> .....	16
2.10.3 <i>Programación de la capacitación.</i> .....	16
2.10.4 <i>Ejecución de la capacitación.</i> .....	16
2.10.5 <i>Evaluación de la capacitación.</i> .....	17
2.11 Fundamentos legales .....	17
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....	18
3.1 Objetivos de la investigación .....	18
3.2 Campo o universo de la investigación .....	18
3.3 Metodología de la investigación .....	19
3.4 Tipo de estudio.....	20
3.5 Población y muestra .....	21
3.6 Instrumentos de la investigación.....	23
3.7 Interpretación de los resultados.....	24
3.8 Análisis e interpretación de los resultados .....	26
CAPÍTULO IV: DISEÑOS DE CONTENIDOS DE CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.....	28
CAPÍTULO V: RECURSOS Y PLANIFICACIÓN .....	58

5.1	Cronograma.....	58
5.1.1	<i>Políticas de horario.</i> .....	58
5.1.2	<i>Número mínimo y máximo de participantes por aula</i> .....	59
5.1.3	<i>Matriz general</i> .....	60
5.2	Presupuesto .....	66
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		71
6.1	Conclusiones .....	71
6.2	Recomendaciones.....	72

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Funciones del talento humano .....	7
Tabla 2.	Objetivos del departamento de talento humano.....	9
Tabla 3.	Beneficios de la capacitación.....	10
Tabla 4.	Definición y clasificación de la capacitación .....	11
Tabla 5.	Tipos de capacitación .....	12
Tabla 6.	Factores a considerar para una técnica de capacitación.....	13
Tabla 7.	Etapas de capacitación de instrucción sobre el puesto .....	14
Tabla 8.	Parámetros a considerar para la programación de capacitación .....	16
Tabla 9.	Parámetros a considerar para la evaluación de capacitación .....	17
Tabla 10.	Funcionarios del Cuerpo de Vigilancia Aduanera (CVA.).....	18
Tabla 11.	Metodología de la investigación .....	19
Tabla 12.	Tipos o enfoques de la investigación.....	20
Tabla 13.	Descriptor por unidad operativa .....	21
Tabla 14.	Tabulación de datos .....	24
Tabla 15.	Temas de estudio .....	28
Tabla 16.	Planificación por unidad de estudio, COESCOP.....	34
Tabla 17.	Planificación por unidad de estudio, COIP.....	35
Tabla 18.	Planificación por unidad de estudio, COPCI.....	36
Tabla 19.	Planificación por unidad de estudio, DHPF .....	38
Tabla 20.	Planificación por unidad de estudio, MAAS .....	40
Tabla 21.	Planificación por unidad de estudio, ARCSA .....	42
Tabla 22.	Planificación por unidad de estudio, CANES.....	43
Tabla 23.	Planificación por unidad de estudio, MAVP .....	45

Tabla 24. Planificación por unidad de estudio, FOTE.....	47
Tabla 25. Planificación por unidad de estudio, MAPE.....	49
Tabla 26. Planificación por unidad de estudio, TEPC .....	50
Tabla 27. Planificación por unidad de estudio, MECI.....	52
Tabla 28. Planificación por unidad de estudio, TEIN.....	54
Tabla 29. Planificación por unidad de estudio, LAAT .....	56
Tabla 30. Número de funcionarios a capacitar .....	59
Tabla 31. Matriz general .....	60
Tabla 32. Cronograma, GTE.....	62
Tabla 33. Cronograma, GELA.....	63
Tabla 34. Cronograma, CINT .....	64
Tabla 35. Cronograma, UDIFA .....	65
Tabla 36. Cronograma UCCC .....	66
Tabla 37. Costo fijo .....	67
Tabla 38. Costos variables, GTE .....	68
Tabla 39. Costos variables, GELA .....	68
Tabla 40. Costos variables, CINT.....	69
Tabla 41. Costos variables, UDIFA.....	69
Tabla 42. Costos variables, UCCC .....	69
Tabla 43. Presupuesto general .....	70

## **FIGURAS**

Figuras 1. Presupuesto general .....	70
--------------------------------------	----

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

El Cuerpo de Vigilancia Aduanera (CVA), es una institución relativamente joven que al pasar del tiempo ha sufrido permanente inestabilidad, causada por acontecimientos ajenos a la misma y que obedecen a intereses políticos, económicos y de grupos sociales, que con su afán de beneficiarse involucraron a todo el sistema aduanero con su actual representante el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador y su unidad operativa el Cuerpo de Vigilancia Aduanera.

Una vez expedida la ley Orgánica de Aduanas, por el Congreso Nacional en el año de 1998, se propone emprender el proceso de modernización en el área aduanera que permita ser parte de la dinámica del comercio exterior, mediante la utilización electrónica que optimice la administración de servicios aduaneros, los mismos que por su naturaleza deben ser ágiles y transparentes, permitiendo a su vez, mejorar los procesos de importación y exportación de mercancías.

El CVA, es una unidad operativa del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, cuyos integrantes están organizados por personal directivo y técnicos operativos, conformado sus jurisdicciones a nivel nacional. Su función es la planificación y ejecución de operaciones concernientes a la prevención del delito en contra de la administración aduanera y su investigación, como apoyo a la Fiscalía General del Estado.

El principal problema que se presenta por la falta de capacitación al personal del Cuerpo de Vigilancia Aduanera de acuerdo a sus aspiraciones de modernización y agilización en los procesos aduaneros, es no contar con proyectos de desarrollo institucional aplicables y encaminados a cubrir necesidades como cuerpo colegiado articulado bajo el Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público COESCOP, que dicta sus responsabilidades y atribuciones como unidad uniformada.

Otro problema que surge dentro de las filas de la institución es la falta de capacitación del personal por la transición entre la ley Orgánica de Servicio Público al COESCOP, provocando que los miembros del Cuerpo de Vigilancia Aduanera no tengan requisitos

académicos de selección para aspirar a un grado inmediato superior, provocando que se cree una distribución organizacional horizontal.

EL CVA como institución uniformada mantiene la necesidad de crear un plan de capacitación y fortalecimiento de conocimientos operativos y académicos, por lo cual es necesario mantener una coalición con jefes superiores, mandos medios y personal operativo para su puesta en marcha, siendo ellos los principales beneficiarios con la actualización y adquisición de nuevos conocimientos. Permitirá crear proyectos en el mediano y largo plazo que fortalezcan a la institución e individualmente sean entes de desempeño eficiente.

La importancia de la educación es entregar a los miembros del Cuerpo de Vigilancia Aduanera capacidades y destrezas para desarrollar pensamientos críticos que les permita enfrentar oportunidades de mejora en el tiempo, garantizando un futuro mejor para los colaboradores y la institución.

Implementar el proyecto exigirá mayor aportación de tiempo de los capacitadores, capacitados y esfuerzo intelectual, pero culminado estos retos, ellos lograrán mantener conocimientos académicos y operativos que les permitirá poner en práctica dentro de su institución y una vez terminado su tiempo, colaborar a la institución como agentes certificados de fiscalía.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la institución**

Según la página oficial del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) (s.f), el Cuerpo de Vigilancia Aduanera, tiene como inicio en el año de 1837, el 10 de junio, con el Presidente de la República Dr. Vicente Rocafuerte, mediante decreto, organiza los resguardos de la administración de rentas internas y de la aduana, mediante decreto s/n y el 1 de abril, instituye el Resguardo de Aduana de Guayaquil. El 7 de febrero 1846, Vicente Ramón Roca, Presidente del Ecuador, difunde la ley de aduanas que reguló los Resguardos de Aduana como parte de las administraciones pública y el 02 de diciembre de 1932, el Dr. Federico Páez, encargado del mando supremo de la República del Ecuador, firma en la ciudad de Buenos Aires, el convenio sobre la represión del contrabando, el cual sigue vigente.

Según la página web de la (SENAE) (s.f), el 20 de septiembre de 1947, se encarga el Resguardo de Aduana en el ejercicio de las funciones policiales, mismas que eran parte de la administración aduanera, mediante decreto No. 164 y registro oficial No. 4 de 20, con la promulgación de la Ley Orgánica de Aduanas.

Según la página web de la (SENAE) (s.f), el 1 de agosto de 1953, bajo la Ley Orgánica de Aduanas, artículo 493; decreto Ley de Emergencia No.22 publicado en el Registro Oficial No.279, firmado por el Presidente de la República Dr. Carlos Julio Arosemena, se ratifica al personal uniformado como Cuerpo de Resguardo, el mismo que debía patrullar la frontera y formar su policía aduanera, organizada bajo doctrina militar y sujeta a su reglamento especial, disponiendo al Ministerio del Tesoro, coordinar con el estado mayor de las Fuerzas Armadas (FFMM) su organización.

En julio de 1963, según la página web de la (SENAE) (s.f), el Dr. Carlos Julio Arosemena Monroy, presidente constitucional de la República del Ecuador, crea la Policía Militar Aduanera (PMA) comandada por un oficial de las fuerzas armadas, llegando a crear el primer curso para policías aduaneros en las instalaciones del cuartel Eplicachima en la ciudad de Quito, graduando a los primeros policías aduaneros entre marzo y julio de ese año, entregándoles funciones, armamento, equipo y bienes para

cuidar los intereses fiscales de la nación. El 16 de marzo de 1966, bajo decreto No.360 y registro oficial No.712, se inicia la primera ley orgánica de la (PMA) del Ecuador, con este instrumento legal se entrega la organización profesional y paramilitar, despolitizando y entregándole independencia para el cumplimiento de sus misiones. En 1971, el 30 agosto, se delega a las Fuerzas Armadas, la permanente instrucción y reclutamiento de los miembros de la (PMA), bajo Decreto 1284 publicado en el registro oficial No.298.

Según la página web de la (SENAE) (s.f), el 28 de julio de 1972, en la presidencia de Guillermo Rodríguez Lara se dispone, mediante decreto No. 652, la promulgación de la Ley Orgánica de la Policía Aduanera, decreto No. 653, de Ley de Personal de la Policía de Aduanas y crea la ley de la conscripción fiscal, con el decreto No. 651, con el afán de entregar herramientas que permita a la policía aduanera generar una organización profesional con funciones operativas y auto administrativas que permita centralizar y unificar el mando, la estabilidad y profesionalización y de sus miembros, proporcionando al personal la posición permanente y el cumplimiento de sus misiones en la represión del contrabando. Las tareas asignadas bajo estas normas jurídicas consistirían en la represión del contrabando, conservación de los intereses económicos del estado, subordinación al ejército nacional en caso de guerra internacional o subversiva y mantenimiento de la seguridad nacional, interior y exterior en coordinación con las Fuerzas Armadas y Policía Nacional.

Según la página web de la (SENAE) (s.f), en el año de 1978 se origina la Ley Orgánica de Aduana y, por tanto, la naturaleza de la Policía Militar Aduanera, mediante Decreto No. 2401 y registro Oficial No. 601, como un organismo del estado especializado de la fuerza pública, siendo que en el año de 1981, en las instalaciones entregadas a esta institución en la ciudad de Ibarra, junto a la laguna de Yahuarcocha, abre sus puertas para asumir la responsabilidad junto con la fuerza terrestre en captar, reclutar, instruir, formar y capacitar a jóvenes ecuatorianos como parte de la (PMA), con un curso de formación para policías y en 1982 siguió con un curso para oficiales. En 1985 se abre la escuela de perfeccionamiento de Tropa en el cantón Cayambe, Ishigto y se reglamenta el tiempo de permanencia en sus cursos, siendo un año para personal de tropa y tres para inspectores. Las asignaturas dictadas en los cursos de formación estaban a cargo de docentes universitarios, instructores de las fuerzas armadas, policía nacional e

inspectores de la policía militar aduanera, en cátedras que cubrían áreas policiales, militares, aduana, comercio exterior, legal y asignaturas afines a las carreras de ingeniería. Mantiene una periodicidad hasta el año de 1995.

Según la página web de la (SENAE) (s.f), en el año de 1994, en la presidencia del Arq. Sixto Duran Ballén se crea la Ley Orgánica de Aduanas bajo registro Oficial No. 396 del 10 de marzo de ese año, en la cual se ordena la desmilitarización y desintegración de la (PMA) y se crea el Servicio de Vigilancia Aduanera (SVA), basándose en la transitoria 10ma, de esta ley. Su organización y personal pasa a ser una unidad departamental del Servicio de Aduana, como un órgano especial, conformado por los miembros de la Ex - Policía Aduanera, que fueron reubicados en esta institución, mientras que los restantes quedaron cesantes.

Según la página web de la (SENAE) (s.f), en la presidencia del señor Abg. Jamil Mahuad, el 13 de julio de 1998 se publica en el Registro Oficial No. 359 mediante la creación de la ley No. 099, la ley orgánica de aduanas, expedida por el Congreso Nacional, documento oficial que inicia con el proceso de modernización en área aduanera y ser parte del proceso. El 26 de noviembre del 2003, en el suplemento al registro oficial No. 219 se oficializa la creación de Corporación Aduanera Ecuatoriana (CAE), en el cual se mantiene la naturaleza, funciones y estructura del Servicio de Vigilancia Aduanera (SVA).

Según la página web de la (SENAE) (s.f), después de 18 años, en la presidencia del señor Eco. Rafael Correa Delgado, la Corporación Aduanera Ecuatoriana ve la necesidad de incorporar personal capacitado y fortalecer al Servicio de Vigilancia Aduanera, organizando un nuevo proceso de reclutamiento y formación para aspirantes a vigilantes aduaneros, quienes se integraron a sus filas en el año 2009.

Según la página web de la (SENAE) (s.f), el 29 de diciembre del 2010, cambia el nombre de Servicio de Vigilancia Aduanera a Unidad de Vigilancia Aduanera (UVA) al igual que su estructura, atribuciones y responsabilidades las mismas que ahora son establecidas por el director/a general del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, mediante la creación Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI), publicado en el suplemento del registro oficial 351, aprobado por la

Asamblea Nacional, el cual mantiene como misión de la Unidad de Vigilancia Aduanera, prevenir e investigar los delitos aduaneros; además examina la tenencia y porte de armas, reconociendo a sus funcionarios su condición de agentes encargados para hacer cumplir la ley, misión que es ratificada como una unidad administrativa, operativa y armada del Servicio Nacional Aduana del Ecuador, en el suplemento al registro oficial 452 de 19 de mayo de 2011, reglamento al título de la facilitación aduanera para el comercio, del Libro V del COPCI.

Según la página web de la (SENAE) (s.f), 21 de junio del 2017, la Asamblea Nacional, en relación a las atribuciones que le concede la constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de la Función Legislativa, en uso de su potestad en el artículo 120 numeral 6 de la Constitución de la República, crea el Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público (COESCOP) y, por tanto, pasa de llamarse Unidad de Vigilancia Aduanera a Cuerpo de Vigilancia Aduanera (CVA), el cual en su artículo 258 establece su naturaleza como un órgano de ejecución operativa del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, que de conformidad al ámbito de la ley, se forma como una entidad complementaria de seguridad, de carácter civil, armada, técnica, jerarquizada, disciplinada, profesional y altamente especializada.

Ya para el año 2021 en la administración de la Ing. Carola Ríos Michaud, Directora General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE), el CVA, empezó su proceso de formalización de sus reglamentos internos especiales que permita crear las bases de su naturaleza institucional, como entidad complementaria de seguridad, de carácter civil, armada, técnica, jerarquizada, disciplinada, profesional y altamente especializada.

## **2.2 Administración del talento humano**

Según Vallejo (2016), la administración del talento humano busca el bienestar de la organización a través de la satisfacción de sus objetivos, para lo cual es necesaria la coordinación entre el esfuerzo humano y su estructura empresarial. Los objetivos de una organización como crecimiento, competitividad, productividad entre otros y los objetivos individuales de los colaboradores como buen salario, mejorar su calidad de vida y demás, deben estar bien coordinados a través de una planificación de selección

de personal nuevo, candidatos que cumplan los requisitos y al mismo tiempo sus expectativas personas al ingresar a la organización, complementados con Rondón (2017), quien manifiesta que el objetivo del proceso de la administración de talento humano es garantizar las competencias de los empleados de la organización, debe también servir al objetivo de contribuir al desarrollo integral de los empleados, tanto en el ámbito profesional (técnico-cognitivo) como el personal (socio-afectivo), y generar consciencia de la importancia de su trabajo dentro de la misma organización.

Según Werther y Davis (2018), el propósito de la administración de los recursos humanos es el desarrollo de la productividad del personal a la organización desde un punto de vista estratégico, ético y social. Es la relación que existe entre el esfuerzo de los gerentes y directivos que atañe en todos los aspectos del personal y se refleja en las contribuciones que hacen para la organización. El valor del capital humano de la organización determina el grado de éxito de esta.

### 2.3 Funciones del talento humano

Según Werther y Davis (2018), las principales las funciones que realiza el departamento de talento humano, son las que se indican en la tabla número 1.

**Tabla 1.** Funciones del talento humano

<b>Fusiones</b>	<b>Concepto</b>
Planeación de los recursos humanos.	Consiste en determinar las necesidades futuras de la organización en el cual se procede a buscar solicitantes de empleo.
Reclutamiento.	Contar con un grupo de candidatos que se someten a un proceso de reclutamiento de personal que contribuyan a resolver las necesidades establecidas por la organización.
Selección de personal.	Seleccionar a los nuevos colaboradores que se ajusten a los requisitos y competencias de la organización. Hay que considerando que las personas en ocasiones no se acoplaron inicialmente a la organización en sus primeros días de ingreso.
Orientación y capacitación.	Para que los nuevos candidatos puedan desempeñarse con efectividad enmarcada a los objetivos institucionales, es necesario proceder a su inducción básica, orientación y capacitación, que le permite conocer los procesos a ejecutarse en la organización.

**Tabla 1.** (Continuación)

Ubicación.	A medida que continúan las funciones de recursos humanos surgen nuevas necesidades y con ellas, la posibilidad de transferencia, promoción, reducción de nivel e incluso de terminación o separación de los colaboradores. Estas necesidades se logran atender mediante el reclutamiento de potenciales colaboradores, así como por medio del desarrollo de los actuales.
Desarrollo.	Garantizar que los colaboradores de la organización continúen siendo útiles mediante la adquisición de conocimientos y habilidad que les permita alcanzar sus propias metas a través del progreso individual.
Evaluación.	Permite estimar si las actividades de recursos humanos se han llevado a cabo de manera adecuada y si los colaboradores están cumpliendo con sus responsabilidades. Si el desempeño no cumple con esperado, puede ser el momento de revisar la selección, la capacitación o las actividades de desarrollo, o que tal vez existan problemas en las relaciones del personal con la organización.
Compensaciones.	Comprende las prestaciones obligatorias dispuestas por cada país y aquellas prestaciones que no son de carácter obligatorio, pero que motivan a los colaboradores a que comprometan con la organización y que son una forma de incrementar los índices de retención de personal.
Cultura organizacional.	Va más allá de los valores, es la manera la cual los colaboradores hacen sus tareas y toman decisiones. La clave para una organización exitosa es tener una cultura basada en un conjunto de creencias fuertemente, arraigadas y ampliamente competitivas. La cultura organizacional se manifiesta a través del comportamiento del liderazgo hacia los colaboradores, guiándoles al desarrollo de competencias y comportamientos acordes a la cultura, el estilo de comunicación.
Retroalimentación.	Para mantener su eficiencia, los departamentos de capital humano llevan a cabo una evaluación de sus actividades, lo cual les permite obtener realimentación sobre las acciones que realizan. Un modo puede ser llevar a cabo una evaluación del grado de éxito y efectividad de cada una de sus actividades en la tarea de lograr los objetivos de la compañía.

**Fuente:** Werther (2018). El Capital Humano en las Empresas. Administración de Recursos Humanos.

## 2.4 Objetivos del departamento de talento humano

Las actividades de la administración del capital humano consisten en proporcionar una fuerza de trabajo adecuada, mantenerla y hacer que sea efectiva y eficiente.

Según Werther y Davis (2018), los principales objetivos que tiene el departamento de talento humano se mencionan en la tabla número 2.

**Tabla 2.** Objetivos del departamento de talento humano.

<b>Objetivos</b>	<b>Concepto</b>
Objetivos funcionales	Mantener la contribución del departamento de capital humano en un nivel apropiado a las necesidades de la organización para evitar incensarios, despidos de todo tipo de recursos.
Objetivos corporativos	Contribuir al éxito de la empresa o corporación, impulsando el uso óptimo del talento y contribuir a los resultados financieros, los valores organizacionales y la cultura de la empresa.
Objetivos sociales.	Ser responsable, a nivel ético y social, de los desafíos que presenta la sociedad en general, y reducir al máximo las tensiones o demandas negativas que la sociedad pueda ejercer sobre la organización.
Objetivos personales.	Tener presente que cada uno de los integrantes de la organización aspira a lograr ciertas metas personales legítimas, en la medida en que ese logro contribuya al objetivo común de alcanzar las metas de la organización, evitando de este modo la baja productividad o aumente tasa de rotación.

**Fuente:** Werther (2018). El Capital Humano en las Empresas. Administración de Recursos Humanos.

## 2.5 Necesidades de capacitación

Según Allen (2019), muchas organizaciones ponen en marcha programas de formación sobre temas que pueden ser atractivos en ese momento, pero no constituyen una prioridad, considerando que tal vez esa organización necesita otro tipo de formación en relación con sus objetivos futuros, por un lado, el asistente está preocupado por la obtención de resultados y por otro los instructores en actualizar conocimientos y/o desarrollar competencias para mejorar resultados e impulsar el cambio. Complementándose con Santana (2017), quien manifiesta que capacitación es una actividad que permite el desarrollo de las capacidades humanas, es un proceso que se utiliza como un medio para entregar conocimiento, que puede tornarse complejo cuando es parte de un sistema integral de formación para generar cambios en las personas.

Según Barrietos (2018), la idea de capacitación es brindar al personal información útil y necesaria, para que sean ellos quienes detecten necesidades de mejora, corrijan errores o propicien a partir de su creatividad e iniciativa de cambios a nivel institucional, en este sentido Jamaica (2016), dice que si no se cuenta con formación adecuada en una

organización, existirá fallas o gastos superiores de tiempo en sus operaciones, por tanto, el empleo de recursos en capacitación es una de las inversiones más rentables que se puede hacer.

Según Werther y Davis (2018), la capacitación es la actividad sistemática y programada que busca preparar a los colaboradores para que desempeñen sus funciones asignadas. Principalmente, está enfocado hacia los trabajadores en general durante un plazo corto de tiempo para llegar a un perfeccionamiento técnico. Desarrollo es la educación que busca el crecimiento profesional durante un umbral de tiempo a largo plazo cuyo objetivo es incrementar actitudes en relación con una filosofía organizacional y está dirigida a mandos medios y altos con miras a un desempeño futuro.

Es importante mencionar que las metas y objetivos de una institución se logran teniendo colaboradores capacitados y actualizados con relación a sus competencias, siendo un beneficio a corto y largo tiempo tanto personal como organizacional.

Según Werther y Davis (2018), existen beneficios que se encuentran al realizar un proceso de capacitación en la organización, estos se pueden apreciar en la tabla número 3.

**Tabla 3.** Beneficios de la capacitación

<b>No.</b>	<b>Beneficios</b>
1.	Mejora el conocimiento del puesto trabajo y de la organización a todos los niveles.
2.	Mejora la moral organizacional.
3.	Los colaboradores se identifican con los objetivos de la organización.
4.	Crea mejor imagen como institución.
5.	Se obtiene puntos de partida para futuras necesidades.
6.	Mejora la toma de decisiones de un problema.
7.	Promueve el desarrollo del personal.
8.	Permite formación de líderes.
9.	Construye cultura de aprendizaje.

**Fuente:** Werther (2018). El Capital Humano en las Empresas. Administración de Recursos Humanos.

## 2.6 Definición y clasificación de la capacitación

Según Werther y Davis (2018), las condiciones del mercado de trabajo y sus necesidades de conocimientos, que buscan los colaboradores de una organización, no coinciden en todos los casos, por lo cual, se las ha clasificado, según se muestra en la tabla número 4.

**Tabla 4.** Definición y clasificación de la capacitación

<b>Clasificación</b>	<b>Definición</b>
Capacitación para la educación laboral.	Es aquella capacitación que prepara a las personas para ingresar al mercado laboral, abarcando una lista de conceptos globales. Tal es el caso como la educación profesional a través de los centros universitarios y sus diferentes carreras, con sus programas de estudios aplicables en diversos contextos.
Capacitación general.	Es una capacitación menos abierta que la educación laboral y no está del todo ajustada a las necesidades inmediatas de la organización. Es aquella que permite a los colaboradores de una organización transferir conocimiento a otra organización o contextos. Tal es el caso de las capacitaciones sobre paquetes informáticos que se encuentran disponibles en el mercado, cuyos conocimientos pueden ser transferibles a otras organizaciones que usen los mismos.
Capacitación especializada.	Es aquella capacitación que limita la posibilidad de transferir conocimientos, la cual está estrechamente relacionada con las necesidades específicas o inmediatas de la organización. Aunque es indudable que la mayor parte de las técnicas y destrezas que adquiere un individuo le pueden ser de utilidad en cualquier punto de su carrera. Tal es el caso de software diseñado exclusivamente para determinada organización.

**Fuente:** Werther (2018). El Capital Humano en las Empresas. Administración de Recursos Humanos.

## 2.7 Diagnóstico de la necesidad de capacitación

Según Herrero (2015), el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) es el proceso de investigación sistemático, dinámico, flexible y participativo que guía a la estructuración y desarrollo de planes para el fortalecimiento de conocimientos, habilidades o actitudes en los colaboradores de una organización hacia el cumplimiento de los objetivos. Es un proceso para determinar carencias en cuanto a conocimientos,

habilidades y actitudes que el personal requiere cumplir para desempeñarse efectivamente en su puesto de trabajo.

## 2.8 Tipos de capacitación

Según la Revista de Estudios e Investigación en Psicología y educación (EISSN) (2017), las necesidades de capacitación se pueden clasificar por tres momentos o situaciones distintas en los que se encuentra el colaborador, como se indica en la tabla número 5.

**Tabla 5.** Tipos de capacitación

No.	Tipo de necesidades	Definición
1	Discrepancia	Necesidad de discrepancia existe cuando los resultados del desempeño de los colaboradores no cumple los estándares establecidos (no son satisfactorios), por falta de conocimientos, habilidades o actitudes necesarias.
2	Modificación	Necesidades modificadas existe por el cambio en la forma como se realiza una actividad, ya sea por modificación en los procesos, tecnología, normas u otros factores que aportaron al cambio.
3	Ingreso o salida	Necesidades de ingreso o salida existe cuando en una organización se realiza funciones que son desconocidas para el colaborador, dando como resultado la necesidad de salir de la institución.

**Fuente:** Revista de Estudios e Investigación en Psicología y Educación (EISSN) (2017). Necesidades formativas. *Modelos para su análisis y evaluación. Revista de estudios e investigación en psicología y educación.*

## 2.9 Técnicas de capacitación

Es muy importante considerar que cualquier técnica de capacitación puede ser útil para el desarrollo del personal. Según Werther y Davis (2018), al escoger una técnica para el sistema de capacitación y desarrollo se debe considerar factores, según se muestra en la tabla número 6.

**Tabla 6.** Factores a considerar para una técnica de capacitación

No.	Factores
1	La efectividad respecto al costo.
2	El contenido del programa.
3	La idoneidad de las instalaciones con que se cuenta.
4	Las preferencias y capacidad de las personas que recibirán el curso.
5	Las preferencias y capacidad de la persona que dará el curso.
6	Los principios de aprendizaje que se vayan a emplear.

**Fuente:** Werther (2018). El Capital Humano en las Empresas. Administración de Recursos Humanos.

Según Werther y Davis (2018), las técnicas de capacitación y desarrollo se las puede dividir en dos: técnicas contemporáneas, que son aquellas que tienen como base el internet, y técnicas tradicionales, aquellas técnicas que se han empleado durante años. En algunos casos, las técnicas tradicionales se utilizan para reforzar o ilustrar lo aprendido con ayuda del internet, dando como resultado una técnica de capacitación mixta.

#### *2.9.1 Técnicas contemporáneas de capacitación.*

Las organizaciones han visto el potencial que existe en el uso del internet y la gama de posibilidades que nacen en su desarrollo, una de estas es la educación a distancia cuya característica técnica consiste que cada persona dirija y regule sus procesos de capacitación y desarrollo desde su hogar o lugar de trabajo. La implementación de universidades virtuales ha contribuido al desarrollo de las personas debido a su peculiaridad y métodos de enseñanza con la utilización de la tecnología de la comunicación que permite crear profesionales que cumplen con estándares académicos oficiales de las diversas áreas.

#### *2.9.2 Sistemas tradicionales de capacitación.*

**Capacitación de instrucción sobre el puesto:** Es aquella instrucción repartida o realizada por un supervisor o un compañero de trabajo cuyo interés se centra en la producción y en la especialización. Se emplea para enseñar al personal operativo o de primera línea a desempeñar su puesto actual. Según, Werther y Davis (2018), se distinguen varias etapas, que se indican en la tabla número 7.

**Tabla 7.** Etapas de capacitación de instrucción sobre el puesto

No.	Factores
1	Descripción general del puesto, su objetivo y los resultados que se esperan, destacando la importancia de la capacitación.
2	Demostrar la forma de realizar el trabajo a cargo de los facilitadores.
3	Permitir al capacitado que realice la tarea asignada.
4	Repetir y retroalimentar hasta que el capacitado domine la técnica.
5	Dejar que el capacitado realice la labora sin supervisión.

**Fuente:** Werther (2018). El Capital Humano en las Empresas. Administración de Recursos Humanos.

**Rotación de puestos:** Según Werther y Davis (2018), es la instrucción directa que se proporciona a los colaboradores de una organización, que se encuentran sujetos a rotación de puestos a fin de proporcionar experiencia en uno u otra función, las mismas que deben estar acompañadas de un tutor que entregará instrucción directa.

**Conferencias y videoconferencias:** Según Werther y Davis (2018), es aquella capacitación que utiliza herramientas audiovisuales, dependiendo menos de la participación y la imitación activa, de tal forma que, se logra economizar tiempo y recursos. Esta técnica percibe bajos niveles de participación, realimentación, transferencia y repetición, la cual puede mejorar mucho cuando se crea mesas redondas y sesiones de discusión. Otro método que da la posibilidad de capacitación instantánea y de repetición indefinida es la simulación por computadora, donde los participantes toman una decisión y la computadora determina el resultado dependiendo de su programación. Es un campo en donde los procesos de aprendizaje por acierto y error resultan muy costosos.

**Capacitación basada en la simulación en instalaciones especiales:** Según Werther y Davis (2018), esta técnica permite la transferencia, repetición, participación y realimentación de información, mediante la utilización de instalaciones que simulan las condiciones de trabajo.

**Actuación o sociodrama:** Según Werther y Davis (2018), es la técnica que consiste en el intercambio de papeles o puestos de trabajo, de tal modo que, cada participante consigue verse en la forma como lo perciben sus compañeros de trabajo, provocando el cambio de actitud y el desarrollo de mejores relaciones humanas.

**Estudio de casos:** Según Werther y Davis (2018), consiste en la capacitación mediante la utilización de casos de estudio y el aprendizaje sobre las acciones tomadas en circunstancias análogas, el empleo de sugerencias de terceros y las propias. No es frecuente encontrar elementos de realimentación y repetición.

**Autoaprendizaje programado:** Según Werther y Davis (2018), consiste en la capacitación mediante el empleo de material escrito o digital con varias preguntas y respuestas. Después de leer la teoría y responder las preguntas, el participante podrá revisar las respuestas, en el caso de ser correctas podrá seguir y en caso contrario tendrá la opción de volver a revisar y descubrir la causa de su error y avanzar al ritmo que el usuario lo desea. En la actualidad muchas aplicaciones de computadora han logrado sustituir al material escrito. Los materiales programados proporcionan elementos de participación, repetición, relevancia y retroalimentación, pero la transferencia de información tiende a ser baja.

**Capacitación en laboratorios:** Según Werther y Davis (2018), es una modalidad de capacitación grupal utilizada para fomentar habilidades interpersonales mediante la comprensión de sí mismo y de las otras personas. La capacitación en laboratorio expone experiencias y analiza sentimientos, conductas, percepciones y reacciones de esas experiencias. El proceso se basa en la participación, la realimentación y la repetición.

**Aprendizaje mediante la práctica:** Según Werther y Davis (2018), es la capacitación que requiere la exposición directa del capacitado en el trabajo real.

## **2.10 Fases del proceso de capacitación**

### *2.10.1 Diagnóstico de necesidades de capacitación.*

Según Villanueva (1996) es la primera etapa en el proceso de capacitación, en la cual se explora las necesidades de la empresa a través del análisis de las actividades y la planificación que se realiza en la organización, con el fin de establecer las

características actuales de la organización y el desarrollo que demuestra el personal al momento de trabajar.

### *2.10.2 Planeación de la capacitación.*

Consiste en determinar los parámetros a seguir para lograr los objetivos de capacitación o actualización de conocimientos de los colaboradores capacitados, según Villanueva (1996), en esta fase se determina el propósito del proceso de capacitación, los motivos y beneficios que traerá consigo la formación, el personal de apoyo, las herramientas físicas y los recursos económicos que serán imprescindibles en el transcurso de la capacitación, para lograr fines establecidos.

### *2.10.3 Programación de la capacitación.*

Según, Pinto (2011), en esta etapa se orienta a satisfacer las motivaciones organizacionales e individuales de los colaboradores y la búsqueda de los conocimientos, competencias necesarias y el compromiso para el logro de las metas institucionales. Dentro de la programación de capacitación se encuentran parámetros a considerar como se muestra en la tabla 8.

**Tabla 8.** Parámetros a considerar para la programación de capacitación

<b>No.</b>	<b>Parámetros</b>
1	Lo que debe ser enseñado.
2	A quien debe estar dirigido.
3	Los tiempos establecidos para enseñar.
4	El lugar en donde se llevará la capacitación.
5	Cómo debe ser el proceso de capacitación.
6	Los profesionales aptos para instruir.

**Fuente:** Pinto, R. (2011). Planeación Estratégica de Capacitación. Bogotá, Colombia.

### *2.10.4 Ejecución de la capacitación.*

Según Pinto (2011), en esta fase se determina los medios que logren motivar a los colaboradores, quienes recibirán las capacitaciones mediante la coordinación de tiempos de enseñanza y contenidos, sin dejar de lado aspectos posteriores como el refuerzo, retroalimentación y constante evaluación.

### 2.10.5 Evaluación de la capacitación.

Según Pinto (2011), la etapa de evaluación del proceso de capacitación permitirá comprobar si los planes de capacitación cumplieron los objetivos establecidos. La evaluación permitirá la eficiencia de los planes. En esta etapa se debe considerar los siguientes puntos, como se indica en la tabla 9.

**Tabla 9.** Parámetros a considerar para la evaluación de capacitación

No.	Parámetros
1	La reacción del grupo
2	El conocimiento adquirido.
3	La conducta modificada o desarrollada
4	Los resultados en los puestos de trabajo.
5	Las instalaciones donde se llevó a cabo la capacitación.
6	La logística y coordinación para la impartición.
7	El material didáctico y equipo de apoyo
8	Contenido y suficiencia del programa
9	Técnicas didácticas utilizadas por el instructor
10	Nivel de conocimientos y habilidades del instructor
11	Costo-beneficio.

**Fuete:** Pinto (2011). Planeación Estratégica de Capacitación.

## 2.11 Fundamentos legales

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008), en su Art. 234 manifiesta “El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado”. (p. 120).

Según el Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público (COESCOP) (2017), en su sección tercera, artículo 25, manifiesta “Las y los servidores de las entidades previstas en este Código participarán en programas de capacitación y entrenamiento continuo, a través de actividades planificadas por cada entidad dentro y fuera del país. Las y los servidores deberán cumplir con todos los programas de actualización y entrenamiento. Sistema de Competencias, Evaluación, Capacitación, Formación, Especialización y Plan de Carrera”. (p. 7).

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1 Objetivos de la investigación

- Identificar el número de funcionarios a quienes se dirige el plan de formación y capacitación para el 2022.
- Determinar las unidades de estudio necesarias para la implementación del plan de formación y capacitación para el 2022.

### 3.2 Campo o universo de la investigación

Según Carrasco (2009), manifiesta que universo es el conjunto de personas, cosas o fenómenos sujetos a investigación con características definitivas, de las cuales se dividirá en subconjuntos para su delimitación de acuerdo a las variables a investigar, y sostiene que, población es el conjunto de todos los elementos (unidad de análisis) que pertenecen al ámbito espacial en donde se desarrolla el trabajo de la investigación, complementándose con Fernández (2014), quien indica que, población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones para la investigación.

Por tal motiva, el universo de investigación del proyecto, serán los funcionarios del Cuerpo de Vigilancia Aduanera quienes mantienen necesidades de capacitación y formación en sus unidades administrativas/operativas tendientes a cumplir los objetivos institucionales, como se aprecia en la tabla 10.

**Tabla 10.** Funcionarios del Cuerpo de Vigilancia Aduanera (CVA.)

<b>Personal Activo CVA.</b>	<b>Efectivos</b>
Vigilantes	639 Efectivos
Inspectores	135 Efectivos
<b>Total</b>	<b>774 Efectivos</b>

**Fuente:** Registros del comando de talento humano del CVA.

### 3.3 Metodología de la investigación

Según Hernández (2014), la metodología de la investigación es un grupo de procesos, sistemáticos, críticos y empíricos, de un fenómeno o problema de estudio. Existen dos tipos de métodos de investigación, como se detalla en la tabla número 11.

**Tabla 11.** Metodología de la investigación

<b>Enfoque cuantitativo</b>	
<b>Definición</b>	<b>Características</b>
Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.	La recolección de los datos se fundamenta en la medición a través de procedimientos estandarizados para medir los fenómenos estudiados y llevarlos al mundo real.
	Los datos obtenidos por mediciones deberán ser analizados con métodos estadísticos
	En una investigación cuantitativa se intenta generalizar los resultados encontrados en un grupo o segmento (muestra) a una colectividad mayor (universo o población). También se busca que los estudios efectuados puedan replicarse.
<b>Enfoque cualitativo</b>	
Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.	La investigación se realiza de manera no estandarizada, su secuencia no siempre es la misma, varía dependiendo del estudio.
	La muestra, la recolección y el análisis, son fases que se realizan prácticamente de manera simultánea. Se basan más en una lógica y proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas).
	Consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (aspectos subjetivos). También resultan de interés las interacciones entre individuos, grupos y colectividades.
	Utiliza técnicas para recolectar datos, como la interacción e introspección con grupos o comunidades e interpretar lo que va captando activamente.
<b>Enfoque mixto</b>	
Utiliza la recolección y análisis de los datos, utilizando los recursos de los enfoques cualitativo y cuantitativo.	

**Fuente:** Hernández (2014), *Metodología de la Investigación*. (6ta. Edición). McGraw-Hill.

La metodología de la investigación para el proyecto, utilizará un enfoque cualitativo, porque pretende, mediante la utilización de instrumentos de investigación, explorar y describir aspectos subjetivos obtenidos a través de los puntos de vista de los participantes en cuanto a conocimientos académicos, técnicos u operativos que tienen necesidad de obtener, al igual que, buscar posibles alianzas estratégicas para la formación y actualización de conocimientos para el Cuerpo de Vigilancia Aduanera.

### 3.4 Tipo de estudio

Según Hernández (2014), no se deben considerar como “tipos” de la investigación, sino, como “enfoques”, porque a más de ser una clasificación, constituyen un continuo de “causalidad” que puede tener un estudio y dependerán de la estrategia que se tome para la investigación, por tanto, cualquier investigación puede tener más de uno de los enfoques que se indican en la tabla número 12.

**Tabla 12.** Tipos o enfoques de la investigación

Exploratorio	Es aquella investigación enfocada en temas novedosos o poco estudiados. Es de gran utilidad porque ayudará a profundizar la explicación sobre fenómenos poco conocidos. Se deberá considerar que, no existe tema u objeto sin investigar, siempre habrá información sobre lo que queremos estudiar, la diferencia radica en que esta es escasa. Generalmente sigue un enfoque Cualitativo
Descriptivo	Su prioridad es describir cualidades, características de un fenómeno o grupo de personas. Su función principal es profundizar, describir o medir conceptos o situaciones. No hay que olvidar que la intención de esta investigación no es analizar, sino detallar un fenómeno.
Correlacionar	Es aquella que sirve para determinar la relación positiva o negativa entre dos o más conceptos. Esta se realizará sobre la base de un mismo patrón para el mismo grupo de estudio. La investigación correlacionar no solo describe, sino también analiza y relaciona.
Explicativo	Proceso que consiste en someter a un objeto o grupo de individuos a determinadas condiciones o estímulos (variable independiente) para observar los efectos que se producen (variable dependiente). Se diferencia de la investigación de campo por la manipulación y control de variables.

**Fuente:** Hernández (2014), *Metodología de la Investigación*. (6ta. Edición). McGraw-Hill.

El alcance de estudio que se aplicará al proyecto de investigación, será un enfoque descriptivo, porque se pretende mediante la necesidad de crear un programa de

desarrollo de capacitación y actualización de conocimiento, enfocado al Cuerpo de Vigilancia Aduanera, identificar qué tipo de preparación académica, técnica u operativa necesitan, al igual que, buscar posibles alianzas estratégicas. Considerando que el nivel de estudio será descriptivo, se aplicará un análisis de modelo de necesidad de capacitación, basado en necesidades de discrepancia y de esta manera, se pretende proponer un plan o propuesta de gestión aplicada.

En la investigación también será de gran utilidad considerará un enfoque de investigación exploratorio, porque ayudará a profundizar la explicación sobre un fenómeno poco conocido o realizado en la institución. La investigación para el presente proyecto se la realizará a través de una investigación no experimental transaccional o transversal, debida a que se pretende recolectar información en un momento del tiempo.

### 3.5 Población y muestra

De acuerdo a los descriptores de cargo que se encuentran publicados en la página web del (SENAE) (s.f), y de la información propiciada por el comando de talento humano del CVA, se determinó las funciones de cada unidad operativa, insumo necesario para entrevistar a los jefes de grupos y determinar el numérico de personal, problemas con los que se enfrentan diariamente en los operativos de control y posibles temas de necesidades de capacitación en cada unidad, pretendiendo de esta forma, aumentar la eficiencia en cada área. Información que a continuación se presenta en la tabla número 13.

**Tabla 13.** Descriptores por unidad operativa

Unidad	Funciones de la unidad	Cargos
Grupo de Tareas Específicas. (GTE.)	Acciones de patrullaje en zonas secundarias y operativas de control, para la prevención de las infracciones aduaneras.	<b>Inspector de aduana 1 y 2.</b> Actúan en las patrullas y operativos que se realiza en el territorio aduanero para la prevención y control de la infracción aduanera. <b>Vigilante 1 y 2.</b> Apoyan en la ejecución de operativos de patrullaje y acciones de control en el territorio aduanero, relativo al ingreso y salida de mercancías.

**Tabla 13.** (Continuación)

<p>Grupo Especial Contra el Lavado de Activos. (GELA.)</p>	<p>Ejecutar actividades de prevención y control de ingreso y salida de divisas en puertos, aeropuertos y fronteras del país.</p>	<p><b>Inspector de aduana 2.</b> Implementa la planificación de las actividades de control de ingreso y salida de divisas en zonas primarias – Aeropuertos. <b>Inspector 1.</b> Apoya en la ejecución de actividades de control de ingreso y salida de divisas en aeropuertos. <b>Vigilancia 1 y 2.</b> Apoyan en la ejecución de actividades de control de ingreso y salida de divisas en aeropuertos.</p>
<p>Comando de Inteligencia del CVA.</p>	<p>Asesorar a los distintos niveles administrativos de las direcciones distritales, sobre la implementación de operativos de control para prevención de los delitos contra la administración aduanera.</p>	<p><b>Inspector de aduana 2.</b> Dirige equipos de trabajo para la realización de tareas de inteligencia, con el objeto de determinar la comisión de infracciones aduaneras. <b>Inspector de aduana 1.</b> Ejecuta actividades de inteligencia, con el objetivo de determinar la comisión de infracciones aduaneras. <b>Vigilante 1 y 2.</b> Ejecutan actividades de seguimiento y recolección de información</p>
<p>Unidad de Investigaciones Fiscalía. (UDIFA.)</p>	<p>Realiza actividades de investigación preliminar, seguimiento y recolección de información, con el objetivo de determinar la comisión de infracción aduanera.</p>	<p><b>Inspector de aduana 2.</b> Asesora a los distintos niveles administrativos de la Dirección Distrital, sobre la implementación de operativos de control para la prevención de infracciones aduaneras. <b>Inspector de aduana 1.</b> Verificar los resultados de las actividades de investigación y recolección de información relacionadas con los procesos aduaneros <b>Vigilante 1 y 2.</b> Ejecutan actividades de investigación, con el objetivo de determinar la comisión de la infracción aduanera</p>

**Tabla 13.** (Continuación)

Unidad de Control Conjunto de Contenedores. (UCCC.)	Ejercer control en zonas primarias – puertos marítimos, con el fin de realizar aprehensiones de mercancías, así como capturar a los presuntos responsables por delitos contra la administración aduanera y ponerlos a órdenes de la autoridad competente.	<b>Inspector de aduana 1.</b> Implementa la planificación de las actividades de control de ingreso y salida de mercancías en puertos marítimos. <b>Inspector de aduana 2.</b> Organiza los equipos de trabajo destinados al control de ingreso y salida de mercancías, dentro del área de su jurisdicción. <b>Vigilante 1 y 2.</b> Apoyan en el control de ingreso y salida de mercancías en puertos marítimos.
--	---	---

**Fuente:** Información proporcionada por el comando de talento humano. CVA.

### 3.6 Instrumentos de la investigación

A continuación se indica las preguntas filtro que se aplicará en las entrevistas a cada uno de los jefes de los grupos operativos del CVA. La entrevista se lo realizará en un tiempo máximo de 5 minutos y se utilizará como medio de apoyo, la siguiente propuesta que deberá ser llenada por quien proporciona la información.

<b>Cuerpo de Vigilancia Aduanera</b> <b>Grupos Operativos especiales.</b>
Nombre del entrevistado _____
Cargo _____
¿Considera que su personal a cargo se encuentra suficientemente capacitado para ejercer sus actividades de control? _____ _____

¿Cuáles son las situaciones que se enfrentan a diario los funcionarios de control en su unidad operativa?

---



---

¿Qué temas de capacitación, considera se debería impartir a su personal a cargo para mejor la eficiencia operativa?

---



---

¿De todo el personal a su carga, indique cuantos deben entrar a un proceso de actualización y capacitación durante el periodo 2022?

---



---

¿Con qué frecuencia se realiza capacitaciones especializadas en lo que se refiere a su unidad operativa a cargo?

---



---

### 3.7 Interpretación de los resultados

De acuerdo a la información propiciada por cada jefe de grupo operativo y realizando la tabulación de los resultados obtenidos, se puede evidenciar la siguiente información que será de importancia para el diseño del plan de formación y capacitación de conocimientos para el Cuerpo de Vigilancia Aduanera. Información que se muestra en la tabla número 14.

**Tabla 14.** Tabulación de datos

Unidad	Cargos	Número de Funcionarios	Áreas de estudio
Grupo de Tareas Específicas. (GTE)	Inspector de aduana 2.	17 Inspectores. 61 Vigilantes	• COPCI.
	Inspector de aduana 1		• COESCOP.
	Vigilante de aduana 2		• COIP.
	Vigilante de aduana 1		• ARCSA.

Tabla 14. (Continuación)

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos humanos y uso progresivo de la fuerza.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de armas.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de vehículos pesados.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de herramientas de prevención disuasiva (Canes).</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediadores de conflicto.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo sustancias psicotrópicas y estupefacientes.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• COPCI.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• COESCOP.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• COIP.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• ARCSA.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos humanos y uso progresivo de la fuerza.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de armas.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley contra el lavado de activos.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de herramientas de detección de dinero (Canes).</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediadores de conflicto.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de psicotrópicos y los estupefacientes.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• COPCI.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• COESCOP.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• COIP.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• ARCSA.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos humanos y uso progresivo de la fuerza.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediadores de conflicto.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de armas.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnica de inteligencia.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fijación ocular técnica.</li> </ul>
Grupo Especial Contra el Lavado de Activos (GELA).	Inspector de aduana 2. Inspector de aduana 1. Vigilante de aduana 2. Vigilante de aduana 1.	6 Inspectores. 22 Vigilantes.	
Comando de Inteligencia del CVA.	Inspector de aduana 2. Inspector de aduana 1. Vigilante de aduana 2. Vigilante de aduana 1.	24 Inspectores. 94 Vigilantes.	

Tabla 14. (Continuación)

Unidad de Investigaciones de Fiscalía. (UDIFA.)	Inspector de aduana 2.	10 Inspectores.	• COPCI.
	Inspector de aduana 1.		• COESCOP.
Unidad de Investigaciones de Fiscalía. (UDIFA.)	Vigilante de aduana 2.	26 Vigilantes.	• COIP.
	Vigilante de aduana 1.		• ARCSA.
Unidad de Control Conjunto de Contenedores (UCCC.)	Inspector de aduana 2.	6 Inspectores.	• Manejo de armas.
	Inspector de aduana 1.		• Derechos humanos y uso progresivo de la fuerza.
Unidad de Control Conjunto de Contenedores (UCCC.)	Vigilante de aduana 2.	22 Vigilantes.	• Mediadores de conflicto.
	Vigilante de aduana 1.		• Fijación ocular técnica.
Unidad de Control Conjunto de Contenedores (UCCC.)	Inspector de aduana 2.	6 Inspectores.	• COPCI.
	Inspector de aduana 1.		• COESCOP.
Unidad de Control Conjunto de Contenedores (UCCC.)	Vigilante de aduana 2.	22 Vigilantes.	• COIP.
	Vigilante de aduana 1.		• ARCSA.
Unidad de Control Conjunto de Contenedores (UCCC.)	Inspector de aduana 2.	6 Inspectores.	• Derechos humanos y uso progresivo de la fuerza.
	Inspector de aduana 1.		• Manejo de armas.
Unidad de Control Conjunto de Contenedores (UCCC.)	Vigilante de aduana 2.	22 Vigilantes.	• Fijación ocular técnica.
	Vigilante de aduana 1.		• Manejo de sustancias psicotrópicas y estupefacientes.
Unidad de Control Conjunto de Contenedores (UCCC.)	Inspector de aduana 2.	6 Inspectores.	• Técnica de perfilamiento de contenedores.
	Inspector de aduana 1.		

**Fuente:** Investigación exploratoria. Entrevista realizada a líderes de las unidades operativas CVA.

### 3.8 Análisis e interpretación de los resultados

- Se puede evidenciar que existen áreas de estudio en común, entre todos los grupos operativos, con temas (áreas) de conocimiento que se encuentran en el ámbito legal, como son: Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI), Código Orgánico Integral Penal (COIP), Código de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público (COESCOP); y otras áreas más específicas, para cada grupo operativo en relación con sus actividades.
- Considerando que, existen áreas de estudio en común entre todos los grupos operativos y otras específicas para cada grupo, la distribución para las capacitaciones se deberán realizar por temas (áreas) de estudio, sin considerar a que grupo operativo pertenece cada colaborador.

- Existen áreas de estudio que son de carácter teórico y otras de acciones prácticas, consideración que, hay que tomar muy en cuenta al momento de diseñar la distribución de los tiempos y espacios físicos para efectuar las capacitaciones.
- Existe un numérico de 288 colaboradores del Cuerpo de Vigilancia Aduanera que conforman los grupos operativos y que tendrían la necesidad de ser capacitados de acuerdo a las áreas de estudio plantadas.

## CAPÍTULO IV: DISEÑOS DE CONTENIDOS DE CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

De acuerdo a la información recopilada en cada unidad operativa, con la utilización de herramientas de investigación como la entrevista, se determinó que, existen áreas de estudio que se han convertido en una necesidad de capacitación en cada grupo operativo debido a que, son conocimientos necesarios que deben tener para operar en el campo que se desempeñan. A continuación se presenta las áreas de estudio y sus temas de conocimiento, según se indica en la tabla número 15.

Cabe destacar que, tanto los temas como los resultados obtenidos se obtuvieron de fuentes secundarias como de la información primaria, recogidas de las entrevistas realizadas a experto en relación a los temas de estudio.

**Tabla 15.** Temas de estudio

Unidad de estudio	Temas de estudio	
COESCOP.	• Objeto de Código.	
	• Régimen Jurídico.	
	• Naturaleza del CVA.	
	• Principios.	
	• Funciones CVA.	
	• Responsabilidad administrativa disciplinaria.	Faltas y sanciones. Procedimiento sancionatorio.
COIP.	• Naturaleza del Código.	
	• Delitos contra la Administración Aduanera.	Defraudación Aduanera. Receptación. Contrabando.
	• Mal uso de exenciones o suspensiones tributarias aduaneras.	Agravantes.
	• Registros.	Registro vehicular.
	• Allanamientos.	Orden de allanamiento. Procedimientos de allanamientos.

**Tabla 15.** (Continuación)

COPCI.	• Naturaleza del Código.	
	• Potestad aduanera.	
	• Principios.	
	• Operaciones aduaneras.	
	• Control aduanero.	Anterior
		Concurrente
		Posterior
	• Medidas preventivas.	Inmovilización
		Retención
		Aprehensión
• Regímenes aduaneros		
• Contravenciones. Reformas		
ARCSA.	• Funciones del ARCSA.	
	• Productos de control.	
	• Normativas.	
	• Registros sanitarios para medicinas.	
	• Notificaciones sanitarias.	
	• Información obligatoria en los productos de control (empaques y sub empaques).	
	• Forma de distribución de los productos de control.	
	• Medios digitales de comprobación de productos registrados.	
	• Instrumentos internacionales que protegen los derechos humanos.	
	• Constitución del estado.	Garantías del estado.
Derecho al debido proceso.		
• Diferencias entre delito y violaciones de derechos humanos.		
Derechos humanos y uso progresivo de la fuerza.	• Código integral penal.	Legítima defensa.
		Delitos contra la integridad personal.
		Lesiones.
		Tráfico ilícito de migrantes.
		Extralimitación y abusos de facultades.
		Aprehensión y flagrancia.
		Información sobre derechos.
	• Código de entidades de seguridad y orden público respecto al uso progresivo de la fuerza.	Principios y características generales a los derechos humanos.
	• Legislación ecuatoriana respecto al uso progresivo de la fuerza.	

**Tabla 15.** (Continuación)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdo ministerial N.-1699. Uso progresivo de la fuerza.</li> </ul>	Legalidad. Proporcionalidad. Necesidad.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Infracciones penales respecto al uso progresivo de la fuerza.</li> </ul>	Dolo. Culpa. Omisión dolosa. Legítima defensa.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Escala del uso progresivo y diferenciado de la fuerza.</li> </ul>	Presencia del servidor frente al agresor. Verbalización. Control de contacto. Control físico antidisturbios. Fuerza no letal antidisturbios. Fuerza Potencial letal en el contexto de una multitud.
Manejo de armas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propiedad responsable de armas de fuego y aplicaciones de la pistola.</li> <li>Uso y manejo seguro de armas de fuego.</li> <li>Dispositivos de bloqueo y técnicas para armas de fuego para evitar el acceso no autorizado a las armas.</li> <li>Posibles peligros (penetración, rebote, identificación errónea, descargas accidentales, etc).</li> <li>Posiciones con el arma.</li> <li>Componentes y operación de pistolas modernas.</li> <li>Tipos, componentes y propósitos de municiones modernas.</li> <li>Leyes aplicables relacionadas con la posesión, transporte y almacenamiento de armas de fuego.</li> <li>Carga y descarga administrativa de pistolas.</li> <li>Fundamentos de las técnicas básicas de tiro.</li> <li>Mantenimiento preventivo (limpieza, mantenimiento, inspección y almacenamiento seguro).</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Funcionamiento y mantenimiento básico de la unidad.</li> <li>Funcionamiento del sistema eléctrico.</li> </ul>	Circuitos de arranque.
Manejo de vehículos pesados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conducción y circulación del vehículo.</li> </ul>	Uso del cambio de marchas y su influencia sobre el consumo. Cobertura de las relaciones de la caja de cambios. Selección de la mejor combinación de marcha entre la velocidad y la relación de transmisión.

**Tabla 15.** (Continuación)

		Uso de las relaciones de la caja de velocidades en función de la carga del vehículo y del perfil de la carretera.
		Utilización combinada de frenos y ralentizadores.
		Límites de utilización de los frenos y ralentizadores.
		Uso de los medios de ralentización y frenado en las bajadas.
		Acciones que deben adoptarse en caso de fallo.
Uso de herramientas de prevención disuasiva (Canes).	•	Admiración de la unidad canina.
	•	Estructura básica de una unidad canina.
	•	Psicología canina.
	•	Elementos del comportamiento.
	•	Impulso e instintos.
	•	Formación antimotines.
	•	Entrenamiento práctico.
Mediadores de conflicto.		Clasificación, tipos y manejo de conflictos.
		Controversias mediables y no mediables.
		Criterios de transigibilidad.
		Necesidades subyacentes, posición vs interés.
	•	Análisis de conflicto.
		Conflictos de intereses.
		Introducción a los MASC (Negociación; Mediación, Conciliación, Arbitraje, etc).
		Métodos Autocompositivos, heterocompositivos, adversariales y no adversariales.
		Diferentes modelos de negociación.
	•	Negociación.
	Negociación colaborativa vs competitiva.	
	La negociación colaborativa y la mediación.	
•	Comunicación.	
	Técnicas de comunicación (comunicación asertiva; tipos de preguntas, parafraseo, etc.).	

**Tabla 15.** (Continuación)

		Técnicas de la comunicación como herramientas de la mediación. Estrategias.
	• Mediación.	Principios jurídicos de la Mediación (Ecuador). El Mediador: Características, responsabilidades, rol y nivel de intervención. Ética del Mediador. Principales tácticas, estrategias y ventajas; Rol del mediador.
	• Casos de simulación.	Desarrollo de actividades específicas para conocer los asuntos transigibles en mediación por materias de acuerdo a la ley. Simulación de Audiencias de Mediación (Juego de Roles).
Manejo sustancias psicotrópicas y estupefacientes.	• Definiciones.	
	• Marco regulatorio nacional.	
	• Clasificación de sustancias psicotrópicas y estupefacientes.	
	• Detección de sustancias psicotrópicas y estupefacientes.	
	• Herramientas para fijación ocular.	
	• Levantamiento inicios.	
Lavado de activos	• Cadena de custodia.	
	• Ley orgánica de prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos.	Habito de aplicación. Unidades complementarias. Faltas administrativas y sus sanciones. Procedimiento administrativo sancionador.
	• Ley Reformativa para la equidad tributaria en el Ecuador y el reglamento para la aplicación del ISD.	Habito de aplicación. Exenciones de pago. Hecho generador a la salida de divisas. Base imponible. Impuestas a la salida de divisas.
	• Marco legal.	
	• Vigilancia previa.	
	• Manejo de fuentes.	
Técnica de inteligencia	• Búsqueda de información.	
	• Operaciones encubiertas.	
	• Fijación y levantamiento de evidencias.	

**Tabla 15.** (Continuación)

Fijación ocular técnica	• Legislación.
	• Fijación de indicios.
	• Descripción de indicios.
	• Fotografía técnica.
	• Herramientas para fijación ocular.
	• Levantamiento indicios.
	• Cadena de custodia.
Técnica de perfilamiento de contenedores	• Manejo de plataformas navieras.
	• Manejo de plataformas institucionales Ecuapass.
	• Manejo de herramientas de rayos – X.
	• Inducción. Estructuras de contenedores.

**Fuente:** Investigación exploratoria en las instituciones encargadas.

**Tabla 16.** Planificación por unidad de estudio, COESCOP

Unidad de estudio: Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público. COESCOP			
Perfil del estudiante: Técnicos directivos y operativos de los grupos especiales del CVA.			
Número de participantes: 60 personas - 30 de cada guardia.			
Número de horas propuestas: 8 horas.			
<b>Contenidos de aprendizaje.</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objeto de Código.</li> <li>• Régimen Jurídico.</li> <li>• Naturaleza del CVA.</li> <li>• Principios.</li> <li>• Funciones CVA</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad administrativa disciplinaria.</li> </ul>	<table border="1"> <tr> <td>Faltas y sanciones.</td> </tr> <tr> <td>Procedimiento sancionatorio.</td> </tr> </table>	Faltas y sanciones.	Procedimiento sancionatorio.
Faltas y sanciones.			
Procedimiento sancionatorio.			
<b>Que se espera.</b>			
<b>Objetivos de aprendizaje</b>	Conocer el marco legal que regula las funciones del Cuerpo de Vigilancia Aduanera.		
	Cumplir con las funciones institucionales en la reprobación del contrabando y salvaguardar la integridad nacional.		
<b>Resultados esperados</b>	Mediante el aprendizaje del COESCOP el estudiante tendrá conocimiento del marco legal que regula sus funciones y responsabilidad, al igual que, tendrá plena conciencia de las faltas y sanciones que podría incurrir por mal procedimiento.		
<b>Metodología</b>	La capacitación se llevará a cabo, utilizando herramientas tecnológicas de aprendizaje (aula virtual) y de esta forma facilitar la docencia y el desarrollo del curso, proporcionado a los alumnos materiales de apoyo, casos prácticos y la aplicación de tareas.		

**Tabla 17.** Planificación por unidad de estudio, COIP

Unidad de estudio: Código Orgánico Integral Penal. COIP
Perfil del estudiante: Técnicos directivos y operativos de los grupos especiales del CVA.
Número de participantes: 60 personas - 30 de cada guardia.
Número de horas propuestas: 8 horas.

**Contenidos de aprendizaje.**

• Naturaleza del código.	
• Delitos contra la administración aduanera.	Defraudación Aduanera. Receptación. Contrabando.
• Mal uso de exenciones o suspensiones tributarias aduaneras.	Agravantes.
• Registros.	Registro vehicular. Orden de allanamiento.
• Allanamientos.	Procedimientos de allanamientos.

**Que se espera.**

<b>Objetivos de aprendizaje</b>	Conocer el marco legal que regula los delitos contra la administración aduanera.
---------------------------------	--

	Cumplir con las funciones institucionales en la reprehensión del contrabando y salvaguardar la integridad nacional.
--	---

<b>Resultados esperados</b>	Mediante el aprendizaje del COIP el estudiante tendrá conocimiento del marco legal que regula los delitos contra la administración aduanera, al igual que, los procedimientos operativos que pueden realizar enmarcados en la ley.
-----------------------------	--

<b>Metodología</b>	La capacitación se llevará a cabo, utilizando herramientas tecnológicas de aprendizaje (aula virtual) y de esta forma facilitar la docencia y el desarrollo del curso, proporcionado a los alumnos materiales de apoyo, casos prácticos y la aplicación de tareas.
--------------------	--

**Tabla 18.** Planificación por unidad de estudio, COPCI

Unidad de estudio: Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. COPCI
Perfil del estudiante: Técnicos directivos y operativos de los grupos especiales del CVA.
Número de participantes: 60 personas - 30 de cada guardia.
Número de horas propuestas: 8 horas.

**Contenidos de aprendizaje.**

• Naturaleza del Código.	
• Potestad aduanera.	
• Principios.	
• Operaciones aduaneras.	
• Control aduanero.	Anterior. Concurrente. Posterior.
• Medidas preventivas.	Inmovilización. Retención. Aprehensión.
• Regímenes aduaneros.	
• Contravenciones. Reformas.	

**Que se espera.**

<b>Objetivos de aprendizaje</b>	Conocer el marco legal que regula las operaciones Aduaneras.
---------------------------------	--

	Cumplir con las funciones institucionales en la reprehensiveión del contrabando y salvaguardar la integridad nacional.
--	--

<b>Resultados esperados</b>	Mediante el aprendizaje del COPCI el estudiante tendrá conocimiento del marco legal que regula la potestad aduanera, tratamientos de exportación aplicables a las mercancías que se trasladan desde y hasta el territorio nacional y los controles que se ejercen sobre estas.
-----------------------------	--

**Tabla 18.** (Continuación)

---

<b>Metodología</b>	La capacitación se llevará a cabo, utilizando herramientas tecnológicas de aprendizaje (aula virtual) y de esta forma facilitar la docencia y el desarrollo del curso, proporcionado a los alumnos materiales de apoyo, casos prácticos y la aplicación de tareas.
--------------------	--

---

**Tabla 19.** Planificación por unidad de estudio, DHPF

Unidad de estudio: Derechos humanos y uso progresivo de la fuerza. DHPF
Perfil del estudiante: Técnicos directivos y operativos de los grupos especiales del CVA.
Número de participantes: 60 personas - 30 de cada guardia.
Número de horas propuestas: 8 horas.

**Contenidos de aprendizaje.**

<ul style="list-style-type: none"> <li>Instrumentos internacionales que protegen los derechos humanos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantías del estado.</li> <li>Derecho al debido proceso.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Constitución del estado.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Diferencias entre delito y violaciones de derechos humanos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Legítima defensa.</li> <li>Delitos contra la integridad personal.</li> <li>Lesiones.</li> <li>Tráfico ilícito de migrantes.</li> <li>Extralimitación y abusos de facultades.</li> <li>Aprehensión y flagrancia.</li> <li>Información sobre derechos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Código integral penal.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de entidades de seguridad y orden público respecto al uso progresivo de la fuerza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principios y características generales a los derechos humanos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Legislación ecuatoriana respecto al uso progresivo de la fuerza.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdo ministerial N.- 1699. Uso progresivo de la fuerza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Legalidad.</li> <li>Proporcionalidad.</li> <li>Necesidad.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Infracciones penales respecto al uso progresivo de la fuerza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dolo.</li> <li>Culpa.</li> <li>Omisión dolosa.</li> <li>Legítima defensa.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Escala del uso progresivo y diferenciado de la fuerza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presencia del servidor frente al agresor.</li> <li>Verbalización.</li> <li>Control de contacto.</li> <li>Control físico antidisturbios.</li> <li>Fuerza no letal antidisturbios.</li> <li>Fuerza Potencial letal en el contexto de una multitud.</li> </ul>

**Tabla 19.** (Continuación)

**Que se espera.**

<b>Objetivos de aprendizaje</b>	Conocer el marco legal que regula el actuar de los funcionarios que se encuentran inmersos en el código de Seguridad Ciudadana y Orden Público en relación en al uso progresivo de la fuerza.
<b>Resultados esperados</b>	Cumplir con las funciones institucionales en la reprehensión del contrabando y salvaguardar la integridad nacional.  Mediante el aprendizaje de los instrumentos internacionales y nacionales que regula el actuar de los funcionarios del estado frente a actividades de conmoción u actividades que comprometan su seguridad, los estudiantes podrán aplicar medidas que no comprometan su integridad física y legal.
<b>Metodología</b>	La capacitación se llevará a cabo, utilizando herramientas tecnológicas de aprendizaje (aula virtual) y de esta forma facilitar la docencia y el desarrollo del curso, proporcionado a los alumnos materiales de apoyo, casos prácticos y la aplicación de tareas.

**Tabla 20.** Planificación por unidad de estudio, MAAS

Unidad de estudio: Manejo de armas. MAAS
Perfil del estudiante: Técnicos directivos y operativos de los grupos especiales del CVA.
Número de participantes: 30 personas - 60 de cada guardia.
Número de horas propuestas: 24 horas.

**Contenidos de aprendizaje.**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propiedad responsable de armas de fuego y aplicaciones de la pistola.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso y manejo seguro de armas de fuego.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositivos de bloqueo y técnicas para armas de fuego para evitar el acceso no autorizado a las armas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibles peligros (penetración, rebote, identificación errónea, descargas accidentales, etc.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posiciones con el arma.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Componentes y operación de pistolas modernas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos, componentes y propósitos de municiones modernas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leyes aplicables relacionadas con la posesión, transporte y almacenamiento de armas de fuego.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carga y descarga administrativa de pistolas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentos de las técnicas básicas de tiro.</li> </ul>

**Que se espera.**

<b>Objetivos de aprendizaje</b>	Conocer el marco legal que regula el uso de armas de fuego, su uso y manejo responsable.
	Cumplir con las funciones institucionales en la reprehensión del contrabando y salvaguardar la integridad nacional.
<b>Resultados esperados</b>	Mediante las enseñanzas impartidas, el estudiante tendrá la pericia suficiente para el uso de armas de fuego y posibles peligros que pueda existir. Conocer el marco legal que regula la posesión, transporte y almacenamiento.

**Tabla 20.** (Continuación)

---

<b>Metodología</b>	La capacitación se llevará a cabo, utilizando las instalaciones de la policía nacional (GOE) – sede Guayaquil, en la cual se impartirá clases presenciales, teóricas y prácticas, por la complejidad de la unidad de estudio y de esta forma facilitar la docencia y el desarrollo del curso, proporcionado a los alumnos materiales de apoyo y casos prácticos.
--------------------	--

---

**Tabla 21.** Planificación por unidad de estudio, ARCSA

Unidad de estudio: Agencio de Regulación y Control Sanitario. ARCSA	
Perfil del estudiante: Técnicos directivos y operativos de los grupos especiales del CVA.	
Número de participantes: 60 personas – 30 de cada guardia.	
Número de horas propuestas: 6 horas.	
<b>Contenidos de aprendizaje.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones del ARCSA.</li> <li>• Productos de control.</li> <li>• Normativas.</li> <li>• Registros sanitarios para medicinas.</li> <li>• Notificaciones sanitarias.</li> <li>• Información obligatoria en los productos de control (empaques y sub empaques).</li> <li>• Forma de distribución de los productos de control.</li> <li>• Medios digitales de comprobación de productos registrados.</li> </ul>	
<b>Que se espera.</b>	
<b>Objetivos de aprendizaje</b>	Obtener conocimiento que permita determinar mercancías que no cumplan con las normas vigentes de control sanitario y, por tanto, su legal ingreso al territorio nacional por puertos, aeropuertos y fronteras.
	Cumplir con las funciones institucionales en la reprehensión del contrabando y salvaguardar la integridad nacional.
<b>Resultados esperados</b>	Aplicar los conocimientos obtenidos en procedimientos de control de mercancías en cuanto a productos que atenten contra la salud de las personas y poner en conocimiento de las autoridades competentes.
<b>Metodología</b>	La capacitación se llevará a cabo, utilizando herramientas tecnológicas de aprendizaje (aula virtual) y de esta forma facilitar la docencia y el desarrollo del curso, proporcionado a los alumnos materiales de apoyo, casos prácticos y la aplicación de tareas.

**Tabla 22.** Planificación por unidad de estudio, CANES

Unidad de estudio: Uso de herramientas de prevención disuasiva canes. CANES	
Perfil del estudiante: Técnicos directivos y operativos en patrullajes y grupos de lavado de activos.	
Número de participantes: 22 personas – 11 de cada guardia.	
Número de horas propuestas: 24 horas.	
<b>Contenidos de aprendizaje</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Admiración de la unidad canina.</li> <li>• Estructura básica de una unidad canina.</li> <li>• Psicología canina.</li> <li>• Elementos del comportamiento.</li> <li>• Impulso e instintos.</li> <li>• Formación antimotines.</li> <li>• Entrenamiento práctico.</li> </ul>	
<b>Que se espera.</b>	
<b>Objetivos de aprendizaje</b>	Obtener herramientas disuasivas en operativos de carretera y control de divisas con la utilización de canes que permitan salvaguardar la integridad física de los funcionarios y lograr aprehensiones de mercancías, personas y medios de transporte.
<b>Resultados esperados</b>	<p>Crear perfiles de control en los aeropuertos internacionales del Ecuador con la utilización de canes detectores de dinero, en cumplimiento a la ley de lavados de activos y las normas reformativas del Servicio Rentas Internas.</p> <p>Salvaguarda la integridad física de los funcionarios en actos de conmovión operativa a través de la utilización de canes de ataque.</p>

**Tabla 22.** (Continuación)

---

<b>Metodología</b>	<p>Se realizará la capacitación en las instalaciones del Cuerpo de Vigilancia Aduanera, aeropuertos internacionales de país, campos abiertos y en sectores urbanos de la ciudad de Quito con la utilización de canes de la institución.</p> <p>Se pondrá en práctica los conocimientos obtenidos mediante simulacros de operativos en carretera y aeropuertos internacionales.</p>
--------------------	--

---

**Tabla 23.** Planificación por unidad de estudio, MAVP

Unidad de estudio: Manejo de vehículos pesados. MAVP	
Perfil del estudiante: Técnicos directivos y operativos conductores, en patrullas CVA.	
Número de participantes: 16 personas – 8 de cada guardia.	
Número de horas propuestas: 24 horas.	
<b>Contenidos de aprendizaje.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionamiento y mantenimiento básico de la unidad.</li> <li>• Funcionamiento del sistema eléctrico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Circuitos de arranque.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conducción y circulación del vehículo.</li> </ul>
<b>Que se espera.</b>	
<b>Objetivos de aprendizaje</b>	Obtener conocimientos prácticos que se aplicarán en el manejo de vehículos de transporte de carga pesada en operativos de control.
	Cumplir con las funciones institucionales en la reprehensión del contrabando y salvaguardar la integridad nacional.
<b>Resultados esperados</b>	Con los conocimientos aprendidos, los estudiantes serán capaces de encender y conducir un vehículo cargado con mercancías que fue previamente abandonado por su ocupante hacía las instalaciones del CVA.

**Tabla 23.** (Continuación)

---

<b>Metodología</b>	Se realizará la capacitación práctica en las instalaciones del Cuerpo de Vigilancia Aduanera – Yahuarcocha y en carreteras de segundo orden con la utilización de los vehículos de la institución. Se pondrá en práctica los conocimientos obtenidos mediante simulacros de operativos en carretera.
--------------------	---

---

**Tabla 24.** Planificación por unidad de estudio, FOTE

---

Unidad de estudio: Fijación ocular técnica. FOTE
Perfil del estudiante: Técnicos directivos y operativos de los grupos especiales, CINT y UDIFA.
Número de participantes: 30 personas - 15 de cada guardia.
Número de horas propuestas: 6 horas.

---

**Contenidos de aprendizaje.**

---

<ul style="list-style-type: none"><li>• Legislación.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Fijación de indicios.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Descripción de indicios.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Fotografía técnica.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Herramientas para fijación ocular.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Levantamiento indicios.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Cadena de custodia.</li></ul>

---

**Que se espera.**

---

<b>Objetivos de aprendizaje</b>	Conocer el marco regulatorio y procedimiento a seguir al momento de realizar capturas de mercancías consideradas de contrabando.
---------------------------------	--

---

---

<b>Resultados esperados</b>	Cumplir con las funciones institucionales en la reprehensión del contrabando y salvaguardar la integridad nacional.  Con los conocimientos aprendidos, los estudiantes serán capaces de aplicar herramientas que permitan establecer los pasos a seguir al momento de realizar aprehensiones de mercancías consideradas de contrabando desde su etapa inicial, como es las evidencias fotográficas hasta la realización de la respectiva cadena de custodia.
-----------------------------	--

---

**Tabla 24.** (Continuación)

---

<b>Metodología</b>	La capacitación se llevará a cabo, utilizando herramientas tecnológicas de aprendizaje (aula virtual) y de esta forma facilitar la docencia y el desarrollo del curso, proporcionado a los alumnos materiales de apoyo, casos prácticos y la aplicación de tareas.
--------------------	--

---

**Tabla 25.** Planificación por unidad de estudio, MAPE

Unidad de estudio: Manejo sustancias psicotrópicas y estupefacientes. MAPE
Perfil del estudiante: Técnicos directivos y operativos de los grupos especiales, GTE y GELA.
Número de participantes: 22 personas - 11 de cada guardia.
Número de horas propuestas: 6 horas.

**Contenidos de aprendizaje.**

<ul style="list-style-type: none"><li>• Definiciones.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Marco regulatorio nacional.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Clasificación de sustancias psicotrópicas y estupefacientes.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Detección de sustancias psicotrópicas y estupefacientes. Herramientas.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Herramientas para fijación ocular.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Levantamiento inicios.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Cadena de custodia.</li></ul>

**Que se espera.**

<b>Objetivos de aprendizaje</b>	Obtener conocimientos que nos permita determinar el marco regulatorio, clasificación y procedimiento a seguir al momento de realizar capturas con mercancías relacionadas con sustancias estupefacientes y psicotrópicas.
---------------------------------	---

	Cumplir con las funciones institucionales en la reprehensión del contrabando y salvaguardar la integridad nacional.
--	---

<b>Resultados esperados</b>	Con los conocimientos aprendidos, los estudiantes serán capaces de aplicar herramientas que permitan determinar con que sustancias de control se encuentran, fijar las evidencias, crear una cadena de custodia y poner a disposición de la policía nacional.
-----------------------------	---

<b>Metodología</b>	La capacitación se llevará a cabo, utilizando herramientas tecnológicas de aprendizaje (aula virtual) y de esta forma facilitar la docencia y el desarrollo del curso, proporcionado a los alumnos materiales de apoyo, casos prácticos y la aplicación de tareas.
--------------------	--

**Tabla 26.** Planificación por unidad de estudio, TEPC

Unidad de estudio: Técnica de perfilamiento de contenedores. TEPC
Perfil del estudiante: Técnicos directivos y operativos de los grupos especiales UCCC.
Número de participantes: 6 personas - 3 de cada guardia.
Número de horas propuestas: 6 horas.

**Contenidos de aprendizaje.**

<ul style="list-style-type: none"><li>• Manejo de plataformas navieras.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Manejo de plataformas institucionales Ecuapass.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Manejo de herramientas de rayos – X.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Inducción. Estructuras de contenedores.</li></ul>

**Que se espera.**

<b>Objetivos de aprendizaje</b>	Obtener conocimiento práctico que permitan establecer perfiles de riesgo en estructuras de carga de mercancías, importadores y exportadores.
---------------------------------	--

	Con los conocimientos aprendidos, los estudiantes serán capaces de aplicar perfiles de riesgo mediante la utilización de plataformas navieras (software) y plataformas institucionales (Ecuapass).
--	--

**Resultados esperados**

	El estudiante será capaz de realizar inspecciones físicas no intrusivas con la utilización de escáner de rayos x y determinar si la carga corresponde a la declaración del importador. Podrán ejecutar inspecciones físicas en cuanto a compartimentos de contenedores y verificar que no exista alguna otra carga adicional a la declarada.
--	--

**Tabla 26.** (Continuación)

---

<b>Metodología</b>	<p>La capacitación se llevará a cabo, utilizando herramientas tecnológicas de aprendizaje (aula virtual) y de esta forma facilitar la docencia y el desarrollo del curso, proporcionado a los alumnos materiales de apoyo, casos prácticos y la aplicación de tareas.</p> <p>También se realizarán capacitaciones prácticas en las instalaciones del Cuerpo de Vigilancia Aduanera en los distritos de Guayaquil y Puerto Bolívar, en sus correspondiente puertos.</p>
--------------------	--

---

**Tabla 27.** Planificación por unidad de estudio, MECI

Unidad de estudio: Mediadores de conflicto. MECI
Perfil del estudiante: Técnicos directivos y operativos de los grupos especiales, GTE, GELA, CINT y UDIFA
Número de participantes: 60 personas - 30 de cada guardia.
Número de horas propuestas: 24 horas.

**Contenidos de aprendizaje.**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de conflicto</li> </ul>	Clasificación, tipos y manejo de conflictos.
	Controversias mediables y no mediables.
	Criterios de transigibilidad.
	Necesidades subyacentes, posición vs. interés.
	Conflictos de intereses.
	Introducción a los MASC (Negociación; Mediación, Conciliación, Arbitraje, etc).
	Métodos Autocompositivos, heterocompositivos, adversariales y no adversariales.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negociación</li> </ul>	Diferentes modelos de negociación.
	Negociación colaborativa vs. competitiva.
	La negociación colaborativa y la mediación.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> </ul>	Técnicas de comunicación (comunicación asertiva; tipos de preguntas, parafraseo, etc.).
	Técnicas de la comunicación como herramientas de la mediación.
	Estrategias.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediación</li> </ul>	Principios jurídicos de la Mediación (Ecuador).
	El Mediador: Características, responsabilidades, rol y nivel de intervención.
	Ética del Mediador.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Casos de simulación</li> </ul>	Principales tácticas, estrategias y ventajas; Rol del mediador.
	Desarrollo de actividades específicas para conocer los asuntos transigibles en mediación por materias de acuerdo a la ley.
	Simulación de Audiencias de Mediación (Juego de Roles).

**Que se espera.**

<b>Objetivos de aprendizaje</b>	Conocer herramientas teóricas y prácticas para la solución adecuada de la controversia que implique la integridad física de los funcionarios y las personas que atentan contra los intereses del estado (mercancías susceptibles a pago de impuestos aduaneros).
---------------------------------	--

**Tabla 27.** (Continuación)

<b>Resultados esperados</b>	<p>Cumplir con las funciones institucionales en la reprehensión del contrabando y salvaguardar la integridad nacional.</p> <p>Mediante el aprendizaje, los mediadores de conflicto tendrán la capacidad de facilitar el diálogo entre las personas que tienen un conflicto de forma neutra e imparcial, encargándose de ayudar a las partes implicadas en una disputa a resolverla de la mejor forma posible frente a situaciones que comprometan la seguridad personal y los intereses del estado.</p>
<b>Metodología</b>	<p>La capacitación se llevará a cabo, utilizando herramientas tecnológicas de aprendizaje (aula virtual) y de esta forma facilitar la docencia y el desarrollo del curso, proporcionado a los alumnos materiales de apoyo, casos prácticos y la aplicación de tareas.</p>

**Tabla 28.** Planificación por unidad de estudio, TEIN

---

Unidad de estudio: Técnicas de inteligencia. TEIN
Perfil del estudiante: Técnicos directivos y operativos de los grupos especiales CINT.
Número de participantes: 24 personas - 12 de cada guardia.
Número de horas propuestas: 6 horas.

---

**Contenidos de aprendizaje.**

---

<ul style="list-style-type: none"><li>• Marco legal.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Vigilancia previa.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Manejo de fuentes.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Búsqueda de información.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Operaciones encubiertas.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Fijación y levantamiento de evidencias.</li></ul>

---

**Que se espera.**

---

<b>Objetivos de aprendizaje</b>	Permitirá contribuir con capacitación técnica relacionada con el conocimiento y estrategias en Operaciones Básicas de Inteligencia (OBI), mediante la búsqueda, análisis, procesamiento y difusión de la información.
---------------------------------	---

---

---

<b>Resultados esperados</b>	Cumplir con las funciones institucionales en la reprehensiveión del contrabando y salvaguardar la integridad nacional.  Con los conocimientos aprendidos, los estudiantes serán capaces de Desarrollar estrategias y mecanismos de inteligencia para asegurar labores de vigilancia previa, manejo de fuentes, búsqueda de información, operaciones encubiertas, fijación y levantamiento de evidencias, entre otros; que permita garantizar un eficiente y oportuno cumplimiento de procedimientos dentro del marco legal establecido.
-----------------------------	---

---

**Tabla 28.** (Continuación)

---

<b>Metodología</b>	La capacitación se llevará a cabo, utilizando herramientas tecnológicas de aprendizaje (aula virtual) y de esta forma facilitar la docencia y el desarrollo del curso, proporcionado a los alumnos materiales de apoyo, casos prácticos y la aplicación de tareas.
--------------------	--

---

**Tabla 29.** Planificación por unidad de estudio, LAAT

Unidad de estudio: Lavado de activos. LAAT.
Perfil del estudiante: Técnicos directivos y operativos de los grupos especiales GELA.
Número de participantes: 6 personas - 3 de cada guardia.
Número de horas propuestas: 6 horas.

**Contenidos de aprendizaje.**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley orgánica de prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos.</li> </ul>	Habito de aplicación.
	Unidades complementarias.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Reformatoria para la equidad tributaria en el Ecuador y el reglamento para la aplicación del ISD.</li> </ul>	Faltas administrativas y sus sanciones.
	Procedimiento administrativo sancionador.
	Habito de aplicación.
	Exenciones de pago.
	Hecho generador a la salida de divisas.
	Base imponible.
	Impuestas a la salida de divisas.

**Que se espera.**

<b>Objetivos de aprendizaje</b>	Conocer el marco legal que regula la prevención contra el lavado de activos y las reformas tributarias en el Ecuador aplicadas a los controles aduaneros.
<b>Resultados esperados</b>	Cumplir con las funciones institucionales en la reprehensión del contrabando y salvaguardar la integridad nacional.
	Con los conocimientos aprendidos, los estudiantes serán capaces de desarrollar estrategias y mecanismos de control en fronteras, puerto y aeropuertos del país en relación con la entrada y salida de dinero que no hayan realizado las formalidades tributarias dispuestas en las normas legales.

**Tabla 29.** (Continuación)

---

<b>Metodología</b>	La capacitación se llevará a cabo, utilizando herramientas tecnológicas de aprendizaje (aula virtual) y de esta forma facilitar la docencia y el desarrollo del curso, proporcionado a los alumnos materiales de apoyo, casos prácticos y la aplicación de tareas.
--------------------	--

---

## **CAPÍTULO V: RECURSOS Y PLANIFICACIÓN**

### **5.1 Cronograma**

#### *5.1.1 Políticas de horario.*

Para el tiempo de estudio se considera la jornada especial o de guardia, que según el Reglamento de jornadas laborales del CVA (2022), manifiesta, *“es la jornada que cumple el personal del Cuerpo de Vigilancia Aduanera (CVA) denominada “24/7”, en un horario especial de trabajo compuesto por ocho “08” días laborables consecutivos y seis (06) y el descanso, sin sobrepasar las 80 horas laborables en las ocho (08) días consecutivos de trabajo, ejerciendo funciones del turno de guardia rotativos diurnos y nocturnos o en labores de inteligencia e investigación asignadas por la unidad de competente de acuerdo a las necesidades institucionales, debiendo el servidor permanecer en instalaciones destinadas por el Servicio Nacional del Ecuador, como personal de apoyo aún fuera de su turno de servicio”*. Por la cual se considera días de jornada especial, comprendida a los días miércoles de relevos de guardia.

Considerando las labores diarias que los funcionarios del CVA debe cumplir durante su jornada especial de trabajo o guardia, se emitirá mediante sistema de documentación digital (Quipux), un memorando dirigido a sus jefes superiores para que se permita a los alumnos acudir a las capacitaciones según el horario establecido.

Las unidades de estudio que comprenden materias teóricas, serán impartidas mediante plataformas digitales (aulas virtuales), en las cuales se colocarán todos los materiales de apoyo necesarios para que los alumnos puedan revisar durante sus tiempos libres y se logre realizar clases más dinámicas durante las jornadas de capacitación establecidas.

Las unidades de estudio que comprenden materias teóricas se encuentran divididas en dos fechas debida a que, los funcionarios del CVA tienen jornadas especiales de trabajo y por tal motivo, aquellos que se encuentren libres no podrán acudir a las capacitaciones, por lo cual se estableció dos jornadas.

Se considera que una vez finaliza las capacitaciones, los partícipes tendrán la obligación de capacitar a los funcionarios que no fueron escogidos para ser parte del programa en cada uno de sus unidades.

### 5.1.2 Número mínimo y máximo de participantes por aula

Para determinar el número mínimo de funcionarios que serán asignados a ser capacitados, se tomará como referencia el 20% del numérico total de cada grupo especial y de esta forma, no descuidar sus funciones específicas. Información que se presenta la tabla número 30.

**Tabla 30.** Número de funcionarios a capacitar

Unidad	Núm. de función.	Núm. Total función.	Núm. Funcio. Capacitar
Grupo de Tareas Específicas. (GTE.)	17 Inspectores. 61 Vigilantes	78	16
Grupo Especial Contra el Lavado de Activos. (GELA.)	4 Inspectores. 16 Vigilantes.	28	6
Comando de Inteligencia del CVA.	14 Inspectores. 83 Vigilantes.	118	24
Unidad de Investigaciones de Fiscalía. (UDIFA.)	10 Inspectores. 24 Vigilantes.	36	8
Unida de Control Conjunto de Contenedores. (UCCC.)	6 Inspectores. 22 Vigilantes.	28	6
Total			60

**Fuente:** Investigación exploratoria en las instituciones encargadas.

Según la tabla número 16, el número de participantes para las capacitaciones programadas, será de 60 personas en total, distribuidos de acuerdo a cada unidad operativa, de los cuales, deberá existir por lo menos un funcionario de grado técnico directivo (Inspector) por cada grupo.

Dentro del grupo de funcionarios escogidos para las capacitaciones que pertenezcan al grupo de tareas específicas (GTE), por lo menos deberán existir, cuatro técnicos operativos (Vigilantes) que realicen funciones de conductores de patrulla.

### 5.1.3 Matriz general

Considerando las políticas de horarios y el numérico de participantes por grupo operativo, se ha procedido a realizar la siguiente tabla matriz, donde se encuentran los componentes para cada uno.

**Tabla 31.** Matriz general

Unidad de estudio	Hr.	Nro. Capacita	Grupos Operativos				
			GTE	GELA	CINT	UDIFA	UCCC
COESCOPE	8	60	X	X	X	X	X
COIP.	8	60	X	X	X	X	X
COPCI.	8	60	X	X	X	X	X
ARCSA.	6	60	X	X	X	X	X
DHPF.	8	60	X	X	X	X	X
MECI.	24	54	X	X	X	X	
TEPC (1).	6	3					X
TEPC (2).	6	3					X
MAPE.	6	22	X	X			
FOTE.	6	32			X	X	
LAAT.	6	6		X			
TEIN.	6	24			X		
MAAS. (1).	24	30	X	X	X	X	X
MAAS. (2).	24	30	X	X	X	X	X
CANES (1).	24	11	X	X			
CANES (2).	24	11	X	X			
MAVP (1).	24	8	X				
MAVP (2).	24	8	X				

**Tabla 31.** Matriz general

<b>Unidad de estudio</b>	<b>Inicio Capa.</b>	<b>Fin Capa.</b>	<b>Lun.</b>	<b>Mar.</b>	<b>Mié.</b>	<b>Jue.</b>	<b>Vie.</b>	<b>Sáb.</b>	<b>Dom.</b>
COESCOP	29-09-2022	07-10-2022				18:01 20:00	10:01 12:00		
COIP.	01-10-2022	09-10-2022						10:01 12:00	10:01 12:00
COPCI.	03-10-2022	11-10-2022	10:01 12:00	10:01 12:00					
ARCSA.	13-10-2022	15-10-2022				18:01 20:00	10:01 12:00	10:01 12:00	
DHPF.	17-10-2022	25-10-2022	10:01 12:00	10:01 12:00					
MECI.	27-10-2022	09-11-2022	10:01 12:00	10:01 12:00		18:01 20:00	10:01 12:00	10:01 12:00	
TEPC (1).	27-10-2022	29-11-2022				18:01 20:00	10:01 12:00	10:01 12:00	
TEPC (2).	03-11-2022	05-11-2022				18:01 20:00	10:01 12:00	10:01 12:00	
MAPE.	10-11-2022	12-11-2022				18:01 20:00	10:01 12:00	10:01 12:00	
FOTE.	10-11-2022	12-11-2022				18:01 20:00	10:01 12:00	10:01 12:00	
LAAT.	14-11-2022	17-11-2022	10:01 12:00	10:01 12:00		18:01 20:00			
TEIN.	14-11-2022	17-11-2022	10:01 12:00	10:01 12:00		18:01 20:00			
MAAS. (1).	18-11-2022	03-12-2022					08:01 14:00	08:01 14:00	
MAAS. (2).	25-11-2022	10-12-2022					08:01 14:00	08:01 14:00	
CANES (1).	16-12-2022	31-01-2023					08:01 12:00	08:01 12:00	
CANES (2).	23-01-2023	07-01-2023					08:01 12:00	08:01 12:00	
MAVP (1).	13-01-2023	28-01-2023					08:01 12:00	08:01 12:00	
MAVP (2).	20-01-2023	04-02-2023					08:01 14:00	08:01 14:00	

El grupo de tareas específicas tendrá a su cargo 10 unidades de estudio, las mismas que, se encuentran distribuidas en 140 horas en total, como se indica en la tabla número 32.

**Tabla 32.** Cronograma, GTE

<b>Unidad de estudio</b>	<b>Hr.</b>	<b>Nr. Alm.</b>	<b>Inicio Capa.</b>	<b>Fin Capa.</b>	<b>Lun.</b>	<b>Mar.</b>	<b>Mi.</b>	<b>Jue.</b>	<b>Vie.</b>	<b>Sáb.</b>	<b>Dom.</b>
COESCOP.	8	60	29-09-2022	07-10-2022				18:01 20:00	10:01 12:00		
COIP.	8	60	01-10-2022	09-10-2022						10:01 12:00	10:01 12:00
COPCI.	8	60	03-10-2022	11-10-2022	10:01 12:00	10:01 12:00					
ARCSA.	6	60	13-10-2022	15-10-2022				18:01 20:00	10:01 12:00	10:01 12:00	
DHPF.	8	60	17-10-2022	25-10-2022	10:01 12:00	10:01 12:00					
MECI.	24	54	27-10-2022	09-11-2022	10:01 12:00	10:01 12:00		18:01 20:00	10:01 12:00	10:01 12:00	
MAPE.	6	22	10-11-2022	12-11-2022				18:01 20:00	10:01 12:00	10:01 12:00	
MAAS. (1).	24	30	18-11-2022	03-12-2022					08:01 14:00	08:01 14:00	
MAAS. (2).	24	30	25-11-2022	10-12-2022					08:01 14:00	08:01 14:00	
CANES (1).	24	11	16-12-2022	31-01-2023					08:01 12:00	08:01 12:00	
CANES (2).	24	11	23-01-2023	07-01-2023					08:01 12:00	08:01 12:00	
MAVP (1).	24	8	13-01-2023	28-01-2023					08:01 12:00	08:01 12:00	
MAVP (2).	24	8	20-01-2023	04-02-2023					08:01 14:00	08:01 14:00	

El grupo especial contra el lavado de activos tendrá a su cargo 10 unidades de estudio, las mismas que, se encuentran distribuidas en 122 horas en total, como se indica en la tabla número 33.

**Tabla 33.** Cronograma, GELA

<b>Unidad de estudio</b>	<b>Hr.</b>	<b>Nr. Alm.</b>	<b>Inicio Capa.</b>	<b>Fin Capa.</b>	<b>Lun.</b>	<b>Mar.</b>	<b>Mi.</b>	<b>Jue.</b>	<b>Vie.</b>	<b>Sáb.</b>	<b>Dom.</b>
COESOP.	8	60	29-09-2022	07-10-2022				18:01 20:00	10:01 12:00		
COIP.	8	60	01-10-2022	09-10-02						10:01 12:00	10:01 12:00
COPCI.	8	60	03-10-2022	11-10-2022	10:01 12:00	10:01 12:00					
ARCASA.	6	60	13-10-2022	15-10-2022				18:01 20:00	10:01 12:00	10:01 12:00	
DHPF.	8	60	17-10-2022	25-10-2022	10:01 12:00	10:01 12:00					
MECI.	24	54	27-10-2022	09-11-2022	10:01 12:00	10:01 12:00		18:01 20:00	10:01 12:00	10:01 12:00	
MAPE.	6	22	10-11-2022	12-11-2022				18:01 20:00	10:01 12:00	10:01 12:00	
LAAT.	6	6	14-11-2022	17-11-2022	10:01 12:00	10:01 12:00		18:01 20:00			
MAAS. (1).	24	30	18-11-2022	03-12-2022					08:01 14:00	08:01 14:00	
MAAS. (2).	24	30	25-11-2022	10-12-2022					08:01 14:00	08:01 14:00	
CANES (1).	24	11	16-12-2022	31-01-2023					08:01 12:00	08:01 12:00	
CANES (2).	24	11	23-01-2023	07-01-2023					08:01 12:00	08:01 12:00	

El comando de inteligencia tendrá a su cargo 09 unidades de estudio, las mismas que, se encuentran distribuidas en 98 horas en total, como se indica en la tabla número 34.

**Tabla 34.** Cronograma, CINT

Unidad de estudio	Hr.	Nr. Alm.	Inicio Capa.	Fin Capa.	Lun.	Mar.	Mi.	Jue.	Vie.	Sáb.	Dom.
COESCOPE.	8	60	29-09-2022	07-10-2022				18:01 20:00	10:01 12:00		
COIP.	8	60	01-10-2022	09-10-2022						10:01 12:00	10:01 12:00
COPCI.	8	60	03-10-2022	11-10-2022	10:01 12:00	10:01 12:00					
ARCSA.	6	60	13-10-2022	15-10-2022				18:01 20:00	10:01 12:00	10:01 12:00	
DHPF.	8	60	17-10-2022	25-10-2022	10:01 12:00	10:01 12:00					
MECI.	24	54	27-10-2022	09-11-2022	10:01 12:00	10:01 12:00		18:01 20:00	10:01 12:00	10:01 12:00	
FOTE.	6	32	10-11-2022	12-11-2022				18:01 20:00	10:01 12:00	10:01 12:00	
TEIN.	6	24	14-11-2022	17-11-2022	10:01 12:00	10:01 12:00		18:01 20:00			
MAAS. (1).	24	30	18-11-2022	03-12-2022					08:01 14:00	08:01 14:00	
MAAS. (2).	24	30	25-11-2022	10-12-2022					08:01 14:00	08:01 14:00	

La unidad de investigación de la Fiscalía tendrá a su cargo 08 unidades de estudio, las mismas que se encuentran distribuidas en 92 horas en total, como se indica en la tabla número 35.

**Tabla 35.** Cronograma, UDIFA

<b>Unidad de estudio</b>	<b>Hr.</b>	<b>Nr. Alm.</b>	<b>Inicio Capa.</b>	<b>Fin Capa.</b>	<b>Lun.</b>	<b>Mar.</b>	<b>Mi.</b>	<b>Jue.</b>	<b>Vie.</b>	<b>Sáb.</b>	<b>Dom.</b>
COESCOP.	8	60	29-09-2022	07-10-2022				18:01 20:00	10:01 12:00		
COIP.	8	60	01-10-2022	09-10-2022						10:01 12:00	10:01 12:00
COPCI.	8	60	03-10-2022	11-10-2022	10:01 12:00	10:01 12:00					
ARCSA.	6	60	13-10-2022	15-10-2022				18:01 20:00	10:01 12:00	10:01 12:00	
DHPF.	8	60	17-10-2022	25-10-2022	10:01 12:00	10:01 12:00					
MECI.	24	54	27-10-2022	09-11-2022	10:01 12:00	10:01 12:00		18:01 20:00	10:01 12:00	10:01 12:00	
FOTE.	6	32	10-11-2022	12-11-2022				18:01 20:00	10:01 12:00	10:01 12:00	
MAAS. (1).	24	30	18-11-2022	03-12-2022					08:01 14:00	08:01 14:00	
MAAS. (2).	24	30	25-11-2022	10-12-2022					08:01 14:00	08:01 14:00	

La unidad de control conjunto de contenedores tendrá a su cargo 07 unidades de estudio, las mismas que, se encuentran distribuidas en 68 horas en total, como se indica en la tabla número 36.

**Tabla 36.** Cronograma UCCC

Unidad de estudio	Hr.	Nr. Alm.	Inicio Capa.	Fin Capa.	Lun.	Mar.	Mi.	Jue.	Vie.	Sáb.	Dom.
COESCOP.	8	60	29-09-2022	07-10-2022				18:01 20:00	10:01 12:00		
COIP.	8	60	01-10-2022	09-10-2022						10:01 12:00	10:01 12:00
COPCI.	8	60	03-10-2022	11-10-2022	10:01 12:00	10:01 12:00					
ARCSA.	6	60	13-10-2022	15-10-2022				18:01 20:00	10:01 12:00	10:01 12:00	
DHPF.	8	6	17-10-2022	25-10-2022	10:01 12:00	10:01 12:00					
TEPC (1).	6	3	27-10-2022	29-11-2022				18:01 20:00	10:01 12:00	10:01 12:00	
TEPC (2).	6	3	03-11-2022	05-11-2022				18:01 20:00	10:01 12:00	10:01 12:00	
MAAS. (1).	24	30	18-11-2022	03-12-2022					08:01 14:00	08:01 14:00	
MAAS. (2).	24	30	25-11-2022	10-12-2022					08:01 14:00	08:01 14:00	

## 5.2 Presupuesto

Para la elaboración del presupuesto para el plan de formación y capacitación del Cuerpo de Vigilancia Aduanera, se consideró los siguientes puntos:

- Los capacitadores de cada unidad de estudio serán los propios funcionarios del Cuerpo de Vigilancia Aduanera previamente escogidos según sus perfiles académicos y experiencia como instructores.
- Para las unidades de estudio en mediadores de conflicto y manejo de vehículos pesados, se tomará en cuenta la contratación de catedráticos quienes dictaran las materias de acuerdo a las horas programadas.
- Para las materias dictadas por la Agencia de Regulación y Control Sanitaria y manejo de armas, se obtendrá catedráticos de acuerdo a convenios interinstitucionales del estado.

**Tabla 37. Costo fijo**

<b>Unidad de estudio</b>	<b>Servicios Básicos</b>	<b>Servicios internet</b>	<b>Aplicación internet</b>	<b>Suministros oficina.</b>	<b>Moviliza.</b>	<b>Capacita.</b>	<b>Otros</b>
COESCOPI.							
COIP.							
COPCI.							
ARCSA.							
DHPF.							
MECI.						\$ 1.920,00	
MAPE.							
MAAS.							
CANES.							
MAVP.						\$ 1.920,00	
LAAT.							
FOTE.							
TEIN.							
TEPC.							
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 180,00</b>	<b>\$ 150,00</b>	<b>\$ 200,00</b>	<b>\$ 60,00</b>	<b>\$ 80,00</b>	<b>\$ 3.840,00</b>	<b>\$ 140,00</b>

Se considera como costos fijos un desembolso de 4710 dólares, rubro que corresponde para todo el periodo de capacitación para las unidades de operativas del CVA, como se indica en la tabla número 37.

Como costos variables para el Grupo de Tareas Específicas, se considera un desembolso de 928 dólares, correspondiente a gastos de alimentación y adquisición de suministros

para las materias de manejo de armas y manejo de herramientas de prevención disuasiva, dirigido a 16 alumnos escogidos, como se indica en la tabla número 38.

**Tabla 38.** Costos variables, GTE

<b>Unidad de estudio</b>	<b>Alimentación</b>	<b>Otros suministros</b>
COESCOPE.		
COIP.		
COPCI.		
ARCSA.		
DHPF.		
MECI.		
MAPE.		
MAAS.	\$ 448,00	\$ 400,00
CANES.		\$ 80,00
MAVP.		
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 448,00</b>	<b>\$ 480,00</b>

Como gastos variables para el Grupo Especial contra el lavado de Activos, se considera un desembolso de 348 dólares, correspondiente a gastos de alimentación y adquisición de suministros para las materias de manejo de armas y manejo de herramientas de prevención disuasiva, dirigido a 6 alumnos escogidos, como se indica en la tabla número 39.

**Tabla 39.** Costos variables, GELA

<b>Unidad de estudio</b>	<b>Alimentación</b>	<b>Otros suministros</b>
COESCOPE.		
COIP.		
COPCI.		
ARCSA.		
DHPF.		
MECI.		
MAPE.		
LAAT.		
MAAS.	\$ 168,00	\$ 150,00
CANES.		\$ 30,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 168,00</b>	<b>\$ 180,00</b>

Como gastos variables para el Comando de Inteligencia, se considera un desembolso de 1272 dólares, correspondiente a gastos de alimentación y adquisición de suministros para la materia de manejo de armas, dirigido a 24 alumnos escogidos, como se indica en la tabla número 40.

**Tabla 40.** Costos variables, CINT

<b>Unidad de estudio</b>	<b>Alimentación</b>	<b>Otros suministros</b>
COESCOP.		
COIP.		
COPCI.		
ARCSA.		
DHPF.		
MECI.		
FOTE.		
TEIN.		
MAAS.	\$ 672,00	\$ 600,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 672,00</b>	<b>\$ 600,00</b>

Como gastos variables para la Unidad de Investigaciones de Fiscalía, se considera un desembolso de 424 dólares, correspondiente a gastos de alimentación y adquisición de suministros para la materia de manejo de armas, dirigido a 8 alumnos escogidos, como se indica en la tabla número 41.

**Tabla 41.** Costos variables, UDIFA

<b>Unidad de estudio</b>	<b>Alimentación</b>	<b>Otros suministros</b>
COESCOP.		
COIP.		
COPCI.		
ARCSA.		
DHPF.		
MECI.		
FOTE.		
MAAS.	\$ 224,00	\$ 200,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 224,00</b>	<b>\$ 200,00</b>

Como gastos variables para la Unidad de Control Conjunto de Contenedores, se considera un desembolso de 318 dólares, correspondiente a gastos de alimentación y adquisición de suministros para la materia de manejo de armas, dirigido a 8 alumnos escogido, como se indica en la tabla número 42.

**Tabla 42.** Costos variables, UCCC

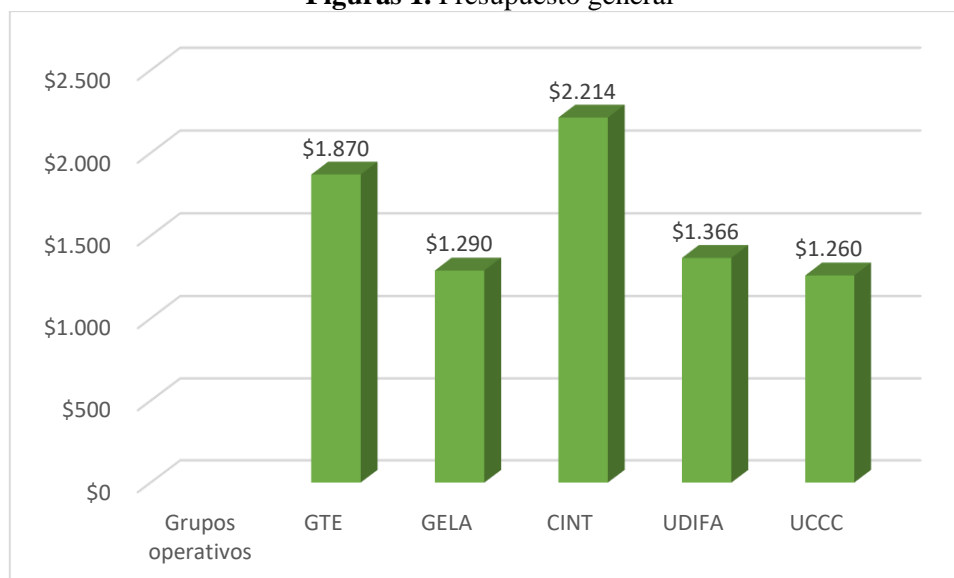
<b>Unidad de estudio</b>	<b>Alimentación</b>	<b>Otros suministros</b>
COESCOP.		
COIP.		
COPCI.		
ARCSA.		
DHPF.		
TEPC (1).		
MAAS. (1).	\$ 168,00	\$ 150,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 168,00</b>	<b>\$ 150,00</b>

De acuerdo a lo planteado anteriormente, se presenta el presupuesto general para el plan de formación y capacitación para el Cuerpo de Vigilancia Aduanera, según la tabla número 43.

**Tabla 43. Presupuesto general**

<b>Grupos operativos</b>	<b>Presupuesto estimado</b>
GTE	\$ 928
GELA	\$ 348
CINT	\$ 1272
UDIFA	\$ 424
UCCC	\$ 318
<b>Costos variables</b>	<b>\$ 3290</b>
Costos fijos	\$ 4710
<b>Total Presupuesto</b>	<b>\$ 8000</b>

**Figuras 1. Presupuesto general**



El presupuesto establecido para las jornadas de captación será de \$ 8000, de los cuales está distribuido como se indica en la figura número 01, siendo el Comando de Inteligencia y Grupo de Tareas Específicas, quienes tienen mayor presupuesto con \$ 2214 y \$ 1870 respectivamente y el grupo contra el Lavado de Activos y la Unidad de Control Conjunto de Contenedores con \$ 1290 y \$ 1260 respectivamente, quienes poseen el menor presupuesto.

## **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 Conclusiones**

- El Cuerpo de Vigilancia Aduanera, ha sufrido, desde su creación como institución uniformada al servicio del estado ecuatoriano, varios de cambios reglamentarios que ha provocado que existan necesidades internas que demandan que sean escuchadas y satisfechas para permitir seguir siendo un cuerpo colegiado a cargo de la ejecución de operaciones relacionadas con la prevención del delito aduanero y sus investigaciones en territorio nacional como una institución complementaria de seguridad, de carácter civil, armada, técnica, jerarquizada, disciplinada, profesional y altamente especializada.
- Dentro de las principales funciones de la administración del talento humano, en caso del Cuerpo de Vigilancia Aduanera es, garantizar que los funcionarios de la institución continúen siendo útiles mediante la adquisición de conocimientos y habilidad que les permita alcanzar los objetivos organizacionales y cumplir con los objetivos encomendados por el estado como es la prevención del delito aduanero.
- Para determinar cuál es el numérico de personal y las necesidades de capacitación, se utilizó un enfoque cualitativo – exploratorio, con la utilización de instrumentos de investigación como la entrevista y la encuesta, llegando a determinar que existen 288 colaboradores del Cuerpo de Vigilancia Aduanera que conforman los grupos operativos a quienes se les considera de alta prioridad para capacitar debido a las funciones que desempeñan cada uno.
- De acuerdo a la planificación y diseño del plan de capacitación, se estableció que existen 14 áreas de estudios que se enmarcan en lo práctico y teórico, de las cuales, existen temas de estudio en común entre todos los grupos operativos y otras específicas para cada grupo. La distribución para las capacitaciones se las realizó de acuerdo a los 5 grupos operativos de CVA., de los cuales, el 10% de los funcionarios que pertenecen a cada unidad operativa tendrán acceso a las

jornadas de capacitación, porque se considera un porcentaje válido de ausentismo durante las horas establecidas de preparación.

- El presupuesto establecido para las jornadas de captaciones será de \$ 8000, siendo el Comando de Inteligencia y Grupo de Tareas Específicas quienes tienen el mayor presupuesto con \$ 2214 y \$ 1870 respectivamente y el Grupo Contra el Lavado de Activos y la Unidad de Control Conjunto de Contenedores con \$ 1290 y \$ 1260 respectivamente, quienes poseen el menor presupuesto.
- Por estas conclusiones expuestas se considera que el proyecto de capacitación se deberá poner en prácticas de acuerdo a los tiempos establecidos y de esta forma mantener una efectiva gestión de talento humano y un clima laboral positivo encamina al cumplimiento de los objetivos institucionales.

## **6.2 Recomendaciones**

- Se recomienda que todos los funcionarios escogidos para el programa de capacitación, una vez finalizada, realicen retroalimentación a los colaboradores no escogidos en sus grupos operativos respectivos.
- Debe existir constante revisión de nuevas áreas o unidades de estudios que permitan tecnificar en cada una de las funciones que realizan los servidores públicos pertenecientes al Cuerpo de Vigilancia Aduanera como una entidad complementaria de seguridad, de carácter civil, armada, técnica, jerarquizada, disciplinada, profesional y altamente especializada.

## BIBLIOGRAFÍA

- Allen, M. (2019). *Formación. Capacitación. Desarrollo. Diseñar, planificar e implementar actividades informativas efectivas y eficientes mirando al 2030/2040*. Ed Granica.
- Barrietos, V. (2018). *Capacitación de personal: Gestión de atención en Call Center de EsSalud*. Revista Venezolana de Gerencia, vol. 23, núm. 84, 2018.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Ed. San Marcos.
- COESOP. (2017). *Registro Oficial. Código Orgánico De Las Entidades De Seguridad Ciudadana Y Orden Público*. Asamblea Nacional del Ecuador.
- Constitución de la república del Ecuador (2008). *Registro Oficial. Código Orgánico De Las Entidades De Seguridad Ciudadana Y Orden Público*. Asamblea Nacional del Ecuador.
- Hernández, R. (2004). *Metodología de la investigación*. (6ta Edición). McGraw-Hill
- Herrero, C. (2015). *Ejecución de proyectos de implantación de infraestructuras de redes*. ISBN. 978-84-16424-15-3. Ed. Elearning S.L.
- Jamaica, F. (2016). *Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas*. Repositorio de la Universidad Militar Nueva Granada. Código: d0103364.
- Pinto, R. (2011). *Planeación Estratégica de Capacitación*. Bogotá, Colombia.
- Reglamento de jornadas laborales del CVA (2022). *Registro oficial No. 099. SENAE-SENAE-2022-0054-RE*. Pag. 42.
- Revista de estudios e investigación en psicología y educación (EISSN) (2017). Necesidades formativas. Modelos para su análisis y evaluación. Revista de estudios e investigación en psicología y educación: 2386-7418, 2017, vol. Extr., no. 06 DOI: <https://doi.org/10.17979/reipe.2017.0.06.2132>
- Santana, E (2017). *Impacto de la capacitación*. Ed. Unid
- SENAE. (S.f). *Cuerpo de Vigilancia Aduana. Historia*. <https://www.aduana.gob.ec/historia-cva/>
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano*. Escuela Politécnica del Chimborazo. Instituto de investigación. Ed. La Caracola.
- Villanueva, L. (1996). *Utilización de medios audiovisuales en la capacitación*. (Tesis de Licenciatura). Sonora: Universidad de Sonora. <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/8421/Capítulo2.pdf>
- Werther. W. (2018). *El capital humano de las empresas*. Administración de recursos humanos. México: McGrawHill.