



República del Ecuador

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil

Trabajo de Titulación

Para la Obtención del Título de:

Ingeniera en Comercio Exterior Mención Negocios Internacionales

Tema:

Plan de Capacitación para Obtención de Código Operador de Comercio Exterior para PYMES del Ecuador

Autora:

Angélica Leonor Mora Ocaña

Directora de Trabajo de Titulación:

Ing. Marjorie Sofía San Andrés Samaniego, MSc.

Octubre 2019

Guayaquil – Ecuador

La responsabilidad de este trabajo de investigación con sus resultados y conclusiones pertenece exclusivamente a la autora.

Angelica Leonor Mora Ocaña

Dedicatoria

A mis padres por el empeño que siempre pusieron en mis estudios, especialmente a la eterna luz de mis días mi mamá **JUANA LEONOR OCAÑA TORRES.**

Agradecimiento

A Dios y a la Santa Madre María por todo lo que tengo por haberme puesto en el vientre exacto y por poner en mi camino personas especiales que me han ayudado a crecer personal y profesionalmente.

PLAN DE CAPACITACION PARA OBTENCIÓN DE CÓDIGO OPERADOR DE COMERCIO EXTERIOR PARA PYMES DEL ECUADOR.

Angélica Leonor Mora Ocaña

angelimorao@hotmail.com

RESUMEN

La presente investigación trata la problemática que atraviesan pequeñas y medianas empresas-PYMES por el desconocimiento de procesos para obtención del código OCE que lo identifique como Operador de Comercio Exterior. Se plantea la interrogante ¿De qué manera el plan de capacitación facilita la obtención del código de Operador de Comercio Exterior para Pymes del Ecuador? Se propone el objetivo de elaborar un plan de capacitación por parte de los administradores de estas empresas a fin que los empleados y a su vez los dueños conozcan los mecanismos que facilitan este proceso, posibilitando así el cumplimiento de una disposición que les permite expandir su mercado a nivel internacional, persiguiendo el crecimiento de la productividad empresarial. Se aplicó metodología descriptiva, cuantitativa, con encuesta a representantes de PYMES, cuyos resultados evidenciaron la escasa información que tienen del proceso para obtención de este código establecido por el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador SENA. E.

Palabras claves: plan, capacitación, código OCE, importador, exportador.

INTRODUCCION

La presente investigación trata la problemática de las dificultades que atraviesan las pequeñas y medianas empresas PYMES para la obtención del código OCE que lo identifique como un Operador de Comercio Exterior, generando como consecuencia la prolongación de los trámites de compras-ventas internacionales. Se plasma como interrogante ¿De qué manera el plan de capacitación facilita la obtención del código de Operador de Comercio Exterior para Pymes del Ecuador? La principal justificación de la investigación radica en la importancia que tiene el código OCE para dinamizar y garantizar la seguridad en las operaciones de las PYMES que le permitan realizar importaciones y exportaciones en el Ecuador, lo que impactaría en la

productividad y competitividad de todos los sectores del comercio exterior, planteando así capacitar al personal de las PYMES sobre el proceso que se ejecuta para obtención del código OCE importador-exportador, para reducir tiempo en trámites y beneficiar matriz productiva nacional.

El objetivo general del artículo consiste en elaborar un plan de capacitación para la obtención del código OCE importador-exportador para PYMES en el Ecuador.

Los objetivos específicos son los siguientes:

- Analizar bajo un enfoque teórico los elementos relevantes del comercio exterior para PYMES del Ecuador que reúnan requisitos para convertirse en Operadores de Comercio Exterior.
- Identificar las dificultades que atraviesan las PYMES del comercio exterior en el proceso de obtención del código Operador de Comercio Exterior.
- Definir un plan de capacitación para posibilitar la obtención del código Operador de Comercio Exterior como importador-exportador para las PYMES del Ecuador.

Las variables del artículo son las siguientes:

- Variable Independiente: Plan de Capacitación.
- Variable dependiente: Obtención de Código OCE importador-exportador para PYMES del Ecuador.

El contenido del artículo, incluye la elaboración del marco teórico, la metodología fue de tipo descriptiva, con base en métodos cuantitativos, cuyos hallazgos respondieron a la interrogante de la investigación.

MARCO TEÓRICO

Plan de Capacitación

A lo largo de las historia han existido múltiples autores y líderes que aplicaron soluciones de capacitación que pueden ser adaptadas perfectamente a las PYMES, a pesar de ello en la actualidad es posible contar con teorías, métodos, técnicas que puedan llevar al éxito de la gestión empresarial y al aumento progresivo de la producción, la optimización de los recursos, el cumplimiento de normas de calidad cada vez más altas las cuales permitan a las empresas obtener una mayor rentabilidad sobre todo si se encuentra dentro del ámbito del mercado internacional.

La media de los microempresarios suponen a las capacitaciones como algo efectivo y que les traerá ventajas tanto en lo personal como en lo empresarial. Sin embargo, lo que dificulta adquirir es la cultura que de ellas tiene el empresario. Muchos de ellos tienen la idea de que el Estado debe darles las condiciones que requieren. Si bien es cierto hay descuido por parte del Gobierno en lo relativo a soporte a las pymes, estas deben tomar la iniciativa y buscar alternativas para mejorar su condición como empresas, con sus colaboradores y en el aspecto personal de quienes las dirigen (Carrillo, 2015).

Tomando lo escrito por Chiavenato un reconocido escritor del libros de recursos humanos citamos “la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (Chiavenato, 2015).

La propuesta de un plan de capacitación como estrategia debe estar amparada en las necesidades analizadas en los resultados de investigación.

Partiendo del preámbulo y citando a (Sánchez, 2015), puede conceptualizarse también al plan de capacitación como “un proceso que va desde la detección de las necesidades de capacitación hasta la evaluación de los resultados”, por lo que podemos definir los siguientes

El plan de capacitación es un conjunto de contenidos temáticos que se planifican con recursos y técnicas de aprendizaje apropiadas, para fortalecer los conocimientos de profesionales o aprendices determinados, pero que es más común en aquellas personas que tienen una formación específica (Parra & Rodríguez, 2016).

Ejes temáticos de propuesta de capacitación: (Sánchez, 2015).

- ✚ Detección de las necesidades.
- ✚ Clasificación y jerarquización de las necesidades de capacitación.
- ✚ Definición de los objetivos.
- ✚ Elaboración del programa de la capacitación.
- ✚ Evaluación de los resultados.

El resultado de aplicar procesos de capacitación basado en los conocimientos adquiridos por el personal capacitado será obtener un producto o servicio mejorado, más competitivo y que responda mucho mejor a las exigencias, por tal razón la aplicación de un plan de capacitación dentro de las organizaciones constituye una importante herramienta para

maximizar la calidad, de modo que se puedan obtener nuevos reconocimientos de calidad como el caso de la presente expresa dedicada al comercio exterior la obtención del código OCE importador-exportador, el cual será descrito a continuación.

Objetivos de la capacitación

Los objetivos de la capacitación se asocian a las concepciones de los diferentes autores, pero los más relevantes que han sido recogidos de la literatura teórica, son los siguientes:

1. Conducir a que los empleados tengan una actitud de superación que los lleve a obtener una rentabilidad aceptable.
2. Fortalecer el conocimiento del capital humano de la empresa.
3. Elevar la autoestima del personal.
4. Contribuir a que el personal tome conciencia de la importancia de alcanzar objetivos organizacionales.
5. Fomentar confianza en las relaciones laborales.
6. Potenciar la eficiencia en la toma de decisiones para asegurar la solución de los conflictos.
7. Formar hábitos de liderazgo en el personal.
8. Ayudar al crecimiento de la productividad.
9. Propiciar la comunicación eficiente y eficaz (Parra & Rodríguez, 2016).

La capacitación sirve para que los trabajadores fortalezcan sus conocimientos y puedan alcanzar los objetivos organizacionales con el máximo desempeño posible, tomando conciencia de la importancia que tiene la resolución de problemas, lo que además puede contribuir directamente al crecimiento de la eficiencia y la productividad empresarial, para beneficio de la competitividad de las entidades económicas.

Estructura del plan de capacitación

Los siguientes son los componentes del plan de capacitación:

- ✚ **Fecha:** es donde se coloca el día de la capacitación.
- ✚ **Tema:** son los asuntos que se abordarán en la capacitación.
- ✚ **Contenido:** es la descripción de la temática que se derivan del tema.
- ✚ **Instrumento de evaluación:** son las herramientas que se utilizan para verificar el cumplimiento de los objetivos de la capacitación.

- ✚ **Técnica de aprendizaje:** son las herramientas que utiliza el docente y que contribuyen a mejorar la recepción del aprendizaje por parte del aprendiz.
- ✚ **Recursos:** representan el conjunto de elementos humanos, dispositivos y materiales que sirven de soporte para la ejecución del plan de capacitación.
- ✚ **Logros de aprendizaje:** se refiere al nivel de recepción del aprendizaje, por parte del aprendiz o participante.
- ✚ **Participantes:** representado por los aprendices que participan en el curso.

Contenidos temáticos

Todo plan de capacitación debe contar con ciertos contenidos que la identifiquen y que se encuentren acordes a las necesidades identificadas como limitaciones en el personal objetivo que debe recibir la capacitación y participar activamente en la misma. A continuación, se cita el concepto de este elemento.

Según la Delegación Federal del Trabajo del Estado de Guanajuato (2016), el contenido de un plan de capacitación se refiere a “la materia o temas que deben enseñarse para lograr los objetivos”.

En efecto, la determinación de tal contenido, requiere que se considere la información básica de la institución responsable por este proceso, en donde según el mismo autor de la cita anterior, se necesitan los siguientes elementos: “los requerimientos ocupacionales, procedimientos operativos de trabajo, maquinaria, herramienta y tecnología”, cuyo propósito es que esos contenidos puedan contribuir al “aprendizaje de conocimientos especializados que faciliten el desarrollo de habilidades en los empleados” (Delegación Federal del Trabajo del Estado de Guanajuato, 2016).

Instrumentos de evaluación

Los instrumentos de evaluación también forman parte de los elementos de mayor relevancia dentro de un plan de capacitación, debido a que permitirá conocer si los propósitos de la capacitación se cumplieron o no.

En efecto, según García (2015) la evaluación consiste en “la comparación de los indicadores pronosticados de un plan con los resultados reales que se obtengan posterior a la ejecución del mismo, para medir la efectividad del proceso capacitador”.

De esta manera, todo plan de capacitación, deberá conocer si el aprendizaje receptado por los aprendices y las estrategias de enseñanza empleado por los instructores, rindieron los frutos

esperados, a través de la evaluación del logro de los objetivos de la capacitación, de modo que si existen desviaciones, se puedan aplicar las acciones correctivas y/o preventivas, por lo que según la Delegación Federal del Trabajo del Estado de Guanajuato (2016), la evaluación puede facilitar lo siguiente:

- ✚ Establecer el nivel de avance de las acciones de capacitación.
- ✚ Verificar el perfeccionamiento de las actividades laborales.
- ✚ Establecer criterios para identificar errores y elaborar/ejecutar propuestas de solución.
- ✚ Contribuir al logro de objetivos y metas organizacionales.
- ✚ Reconocer la efectividad de la capacitación.
- ✚ Proponer estrategias de mejora.

En cuanto a los instrumentos de evaluación, según García (2015), los más relevantes en el plan de capacitación, son los siguientes:

- ✚ Evaluación diagnóstica, inicial en el proceso capacitador.
- ✚ Evaluación intermedia, durante el desarrollo de proceso capacitador.
- ✚ Evaluación sumaria, al culminar el proceso de capacitación.

Recursos humanos, materiales y económicos

Es importante destacar a los recursos que se requieren para la puesta en marcha del proceso capacitador, inclusive, no solo durante el desarrollo del plan de capacitación, sino también antes y posterior al mismo.

Según Gambetta (2015), los recursos son “aquellos elementos que deben encontrarse disponibles en las cantidades suficientes, para llevar a cabo el proceso de capacitación”, los cuales se clasifican de la siguiente manera:

- ✚ Recursos humanos. Compuestos por la dirección y el capital humano de la organización que será capacitado, los instructores y el personal que oficiará de administrador y/o evaluador del plan de capacitación.
- ✚ Recursos didácticos (materiales). Instrumentos o medios materiales que auxiliarán al instructor para comunicar el conocimiento a los capacitados.
- ✚ Recursos económicos. Están representados por el monto de dinero de cada recurso material o didáctico y de los demás elementos (infraestructura, equipos) que se requieran para llevar a cabo el proceso de capacitación (Gambetta, 2015).

En otras palabras, para desarrollar el plan de capacitación se requiere contar con los participantes que oficiarán de aprendices, mientras que el departamento respectivo realizará las funciones de planificación y evaluación, porque quienes ejecutarán el plan serán los instructores que pueden pertenecer a la compañía o ser contratados por la alta dirección. Mientras que los recursos físicos y materiales (didácticos), requieren costos y un presupuesto para solventarlos.

Técnicas de aprendizaje

De acuerdo al criterio de Nassif (2015), las técnicas de aprendizaje son “elementos pertenecientes al plan de capacitación y de formación, las cuales sirven a los instructores para guiar la enseñanza y conseguir el desarrollo anhelado de las habilidades de los aprendices, dentro del ámbito educativo”.

Se distinguen las siguientes técnicas de aprendizaje:

1. Técnicas de Instrucción. Procedimientos utilizados por el instructor para organizar y realizar las actividades del proceso de enseñanza-aprendizaje.
2. Técnicas Grupales. Desarrollo de las actividades de instrucción a través de una labor de equipo en la que se involucran los participantes, quienes comparten sus conocimientos y experiencias (Delegación Federal del Trabajo del Estado de Guanajuato, 2016).

Los instructores deben decidir si trabajan con técnicas individuales o grupales, aunque en proceso de capacitación, es aconsejable que se trabaje mejor con las segundas en mención, debido a que se necesita fomentar el trabajo en equipo entre los empleados de las empresas en estudio.

Logros del aprendizaje

El último elemento del plan de capacitación que será abordado se refiere a los logros de aprendizaje, es decir, según Gambetta (2015) significan “los objetivos que se consiguieron con la ejecución de la capacitación y que pueden ser medidos a través del proceso evaluativo durante el desarrollo y culminación del mismo”.

En efecto, es necesario que después de la ejecución del plan de capacitación y con el plan de evaluación que utilice los instrumentos adecuados, se puedan destacar los logros de aprendizaje, no solo para medir estos logros, sino para implementar las acciones de mejora, en caso de ser necesarias.

Mejora

Al referirse de capacitación se toma en consideración mantener el esquema con un plan de mejora continua que se trata de elaborar y establecer normas de actuación de las organizaciones y sus individuos inmersos, el cual se aplican con la proyección de mejorar sus sistemas. El proceso de mejora continua a más de un enfoque constituye una estrategia de donde se despliegan programas de acción y despliegue de recursos para el logro de los objetivos, el cual se obtiene de forma progresiva, La base de la mejora continua es la autoevaluación.

Describe Zambrano “el objetivo de las acciones de la mejora continua es que los administradores (dueños), a través de su propio aprendizaje, sean capaces de hacer comprender a todo el personal que la importancia de la orientación hacia la calidad es una opción estratégica, motivada e impulsada por la dirección y que será establecida como política permanente” (Zambrano, 2018).

Elementos más destacados del Comercio Exterior Ecuatoriano

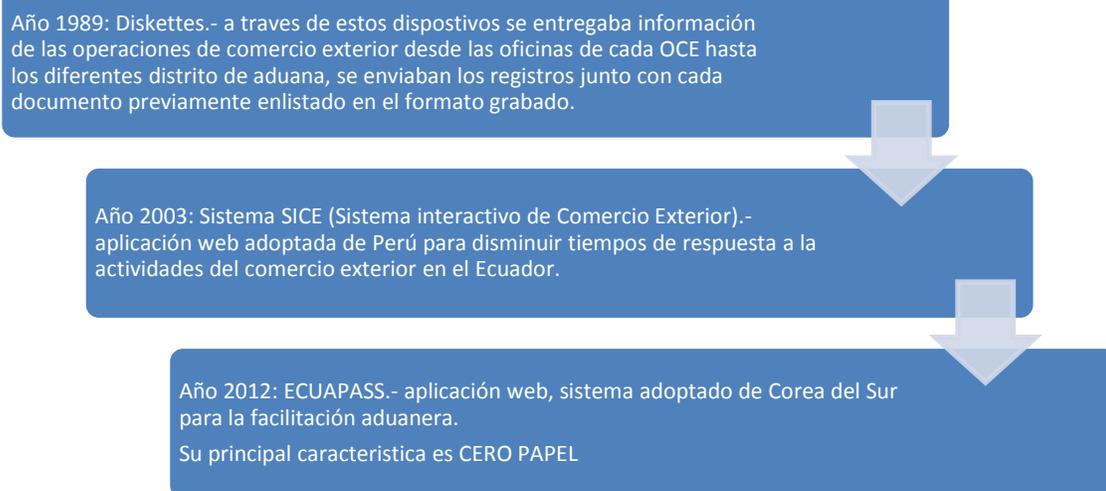
(SENAE) Servicio Nacional de Aduana del Ecuador

El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) es una institución pública responsable del control eficiente del comercio exterior, es decir, las exportaciones e importaciones y su facilitación, promoviendo un comercio justo entre los comerciantes que cumplen con las formalidades aduaneras y con los productos locales que producen bienes con el sello ecuatoriano (El Telégrafo, 2014).

La SENAE al igual que otras instituciones del gobierno está regida por la normativa descrita en el COPCI Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones, cuyo fin se describe en su Art. 3.- Objeto.- “El presente Código tiene por objeto regular el proceso productivo en las etapas de producción, distribución, intercambio, comercio, consumo, manejo de externalidades e inversiones productivas orientadas a la realización del Buen Vivir” (Asamblea Nacional, 2015) describiendo en su Libro V de la Competitividad Sistémica y de la Facilitación Aduanera las normas que rige el comercio exterior del Ecuador.

La Aduana del Ecuador ha tenido a lo largo de su existencia mecanismos y sistemas para registrar las operaciones realizada por los distintos OCE Operadores de Comercio Exterior.

Tabla. 1 Reseña historia de los Sistemas de registro de Operaciones de los OCE.



Fuente: (Ordoñez, Maldonado, & Jiménez, 2017)

ECUAPASS

Ecuapass es la automatización de procesos de comercio exterior impulsado por el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador SENAЕ, bajo una plataforma tecnológica que integra todas las operaciones de comercio exterior, cumpliendo con las mejores prácticas de la Organización Mundial de Aduanas. (Ordoñez, Maldonado, & Jiménez, 2017)

El sistema ECUAPASS tiene como propósito la transparencia y eficiencia de las operaciones aduaneras; minimizar uso del papel; asegurar el control aduanero y facilitar el comercio.

Este sistema se implementó el 15 de octubre del 2012, denominándose ECUAPASS, el mismo que tiene como finalidad mejoras en todos los procesos de Comercio Exterior implicando así una disminución significativa en los tiempos de nacionalización de las mercancías; es por ello que el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAЕ), puso a disposición varias herramientas que ayudaron a preparar a los Operadores de Comercio Exterior al gran cambio (Loayza, 2015).

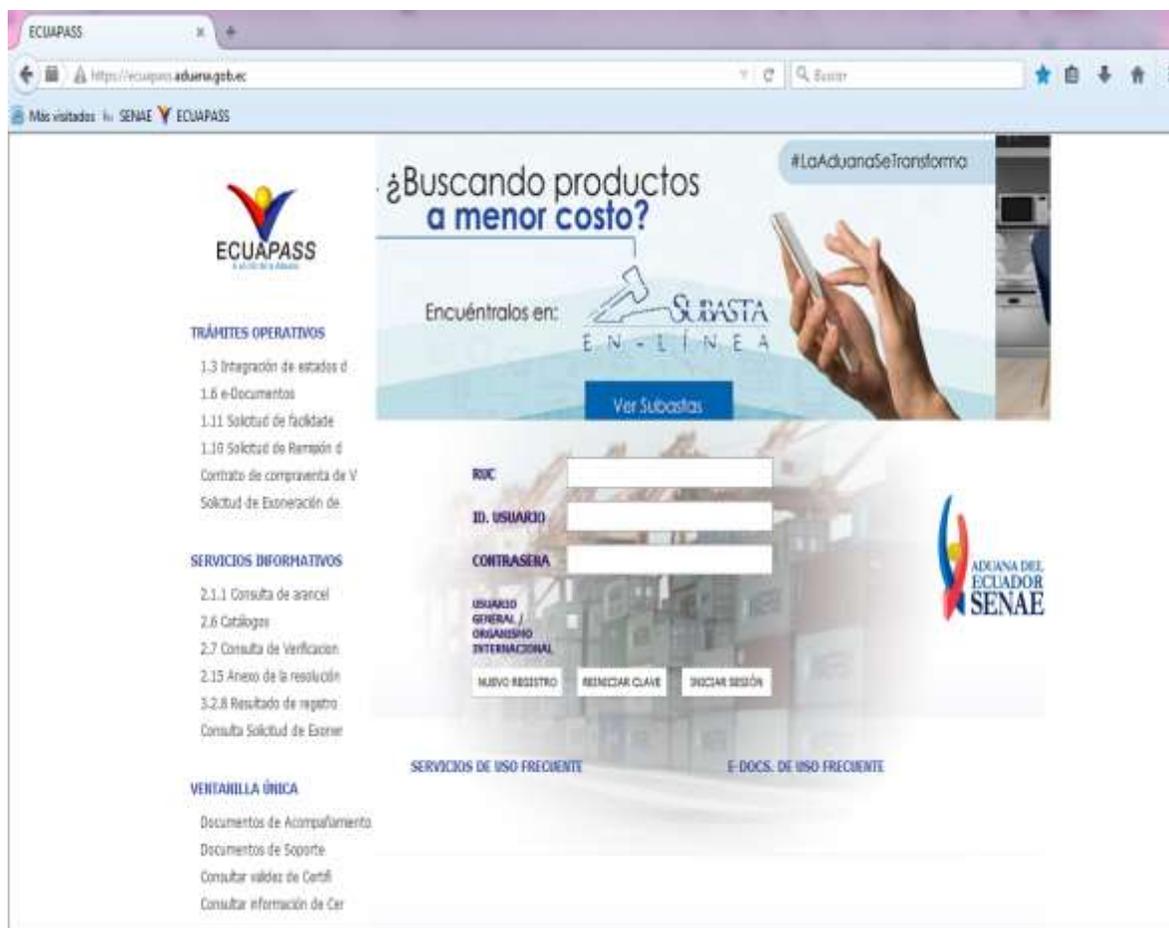


Figura 1. pantalla ECUAPASS
Fuente: (SENAE, www.ecuapass.aduana.gob.ec)

El Ecuapass como sistema informático se convirtió en un alusivo tecnológico reconocido en el 2013 por la Organización Mundial de Aduanas (OMA) otorgándole el Premio al Primer Lugar en Innovación Aduanera (El Telégrafo, 2014).

Código OCE

El código OCE es un número que otorga la SENAE para identificar a los Operadores de Comercio Exterior (OCE), el cual tiene un rol relevante dentro del Sistema Nacional ECUAPASS, el cual interviene en gran manera en el tráfico de mercancías, medios de comunicación y personas involucradas y sometidas al control aduanero, para la cual el conocimiento de su registro es fundamental, como si fuera la cedula o Ruc de la organización.

El código de OCE (Operador de Comercio Exterior) permite identificar específicamente el tipo de operador, facilitando el intercambio de información entre la aduana y el usuario, optimizando los tiempos de tramitar las declaraciones aduaneras, cuyos códigos

contienen 8 dígitos (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2016), los primeros dos dígitos corresponden al tipo de operador, los seis siguientes representan el código aplicado por la entidad, el código OCE pueden ser de diferentes tipos como agente, exportador o transportista, según sea el caso.

Los OCE son el recurso fundamental para la existencia del comercio exterior, donde Ecuapass se ha procedido a aplicar el procedimiento de registro del usuario que rige para todos los Tipos de Operadores de Comercio Exterior que permitirá proteger y acceder a toda la información para los trámites de importación o exportación.

Para la aplicación de solicitud del código OCE el paso inicial es la obtención de la Firma Electrónica cuyo concepto nos dice que “es el documento virtual que certifica la vinculación de la firma electrónica con una persona determinada; es la equivalencia de la firma manuscrita ya que tiene la misma validez legal y está amparada en la Ley de Comercio Electrónico” (Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación).

A continuación se detalla los pasos del proceso para la obtención del código OCE importador-exportador para las Pyme del Ecuador:

- 1) Obtención de la firma electrónica por parte del representante legal.
- 2) Ingresar al Ecuapass a través de la aplicación electrónica SENAEBROWSER
- 3) Presionar “Nuevo Registro” y “Solicitud de Registro de Usuario de Representante Legal de Comercio Exterior” (ECUAPASS, 2015)
- 4) Llenar el formulario que se presenta a continuación en los campos mandatorios donde escogerá el tipo de OCE al que desea pertenecer que en este estudio es Importador/Exportador (ECUAPASS, 2015)
- 5) Presionar botón “Registrar” (ECUAPASS, 2015)
- 6) Activar a través del firmado electrónico (ECUAPASS, 2015).

Posterior se espera la aprobación por parte de la SENAEBROWSER donde aparecerá el número código de OCE asignado a su registro determinado según el tipo de operador que escogió de los 28 tipos que cuenta el sistema ECUAPASS de los cuales los más relevantes son:

COD. 01 Agente de aduana

COD. 02 Línea naviera

COD. 03 Línea aérea

COD. 09 Consolidador o desconsolidador de carga

COD. 10 Operador portuario

COD. 16 Importador/ Exportador (Aduana del Ecuador SANA E, 2015)

PYMES del Ecuador

Las PYMES tienen una gran participación dentro de transformación política y económica en los países, como parte de la transición del sector privado la cual representa una de las principales fuerzas del desarrollo económico sobre todo en los países en vías de desarrollo como lo es el Ecuador, de modo que hablar de las mismas es de gran importancia. Para el autor Nordás (2015) las PYMES traen beneficios importantes dentro de la actividad económica, dentro de sus beneficios se encuentra el estímulo a la actividad privada, desarrollo de habilidades de emprendimiento, flexibilidad que permite una mayor adaptación a los cambios de la demanda y oferta, es una gran fuente de empleos, permite la diversificación de actividades económicas aportando al comercio tanto nacional como internacional mediante sus productos y servicios.

A nivel nacional la actividad de exportación resulta positiva dentro de la balanza comercial. Las PYMES son un espacio primordial del espacio productivo ecuatoriano con un potencial importante para llegar a los mercados internacionales con bienes producidos con mano de obra nacional. Aproximadamente, nueve de cada diez Pymes que exportan productos están localizadas en seis provincias ecuatorianas:

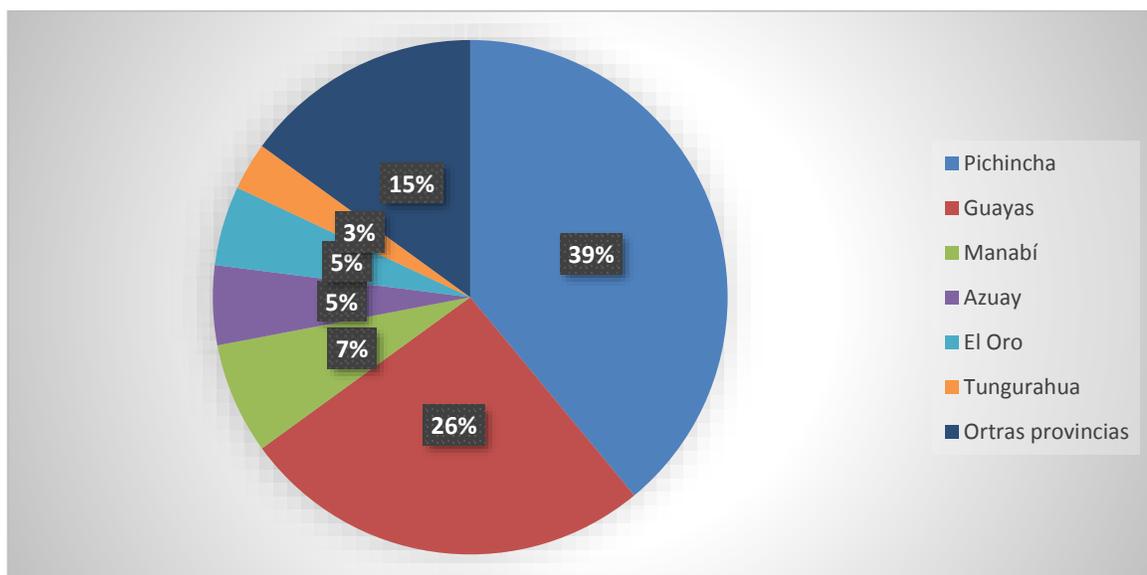


Figura 2. Participación de las PYMES exportadoras.

Fuente: (Zúñiga, Espinoza, Campos, Tapia, & Muñoz, 2016, p. 14).

Dentro de las cuales, Pichincha aparece en el primer lugar de la concentración geográfica de PYMES exportadoras (39%), seguida de Guayas (26%), Manabí (7%), Azuay

(5%), El Oro (5%) y Tungurahua (3%) (Zúñiga, Espinoza, Campos, Tapia, & Muñoz, 2016, p. 14).

En el 2014, la Superintendencia de Compañías registró un total de 45.800 empresas, de las cuales el 5% son grandes y el 95% son micro, pequeñas y medianas empresas. “Del total de MIPYMES registradas, solo el 7,01% realizó alguna exportación”. Mientras tanto, las empresas que se encargan de la exportación de los productos, se evidencian limitaciones que tiene este sector es la falta de asistencia técnica, crédito y modernización de los organismos oficiales, no ha podido expandir sus productos para el mercado internacional (Barrera, 2016).

Es de gran relevancia para el presente estudio conocer las falencias que tiene las Pymes para obtención del código OCE Importador-Exportador que le permitirá extender sus productos a nivel internacional, así como importar los insumos necesarios para la elaboración de sus producto dentro dela cadena de la valor de las pequeñas y medianas empresas dentro del ámbito del comercio exterior.

Con las ventajas actuales de los acuerdos comerciales suscritos con los diferentes organismos de países asociados, las PYME's pueden evolucionar en un entorno cada vez más internacional como ejemplo la Unión Europea ofrece a todo tipo de empresas a través de la libre circulación de factores de producción, una puerta abierta hacia los mercados europeos del norte. Esta creciente internalización de las actividades, obliga a las Pymes a tener que desenvolverse en unos mercados cada vez más grandes (Mendoza Juárez, 2014).

Ferraro y Stumpo en su libro menciona “La debilidad de las instituciones encargadas de las políticas hacia las pymes, en términos de baja disponibilidad de recursos humanos y financieros, inestabilidad y falta de capacitación del personal, cambios frecuentes en la dirección y —a veces—, en la orientación de las políticas, explica, en buena parte, la mala calidad de la información disponible en los países. Esta realidad institucional ha hecho que las políticas vigentes sean diseñadas sobre la base de información parcial, esporádica y que, incluso, no tiene en cuenta las propias definiciones que los organismos a cargo del fomento a las PYMES han adoptado para guiar sus acciones” (Carlo Ferraro, 2010).

METODOLOGIA

La metodología empleada hace referencia a diferentes tipos y métodos de investigación, los mismos que se utilizan para conseguir los propósitos establecidos dentro del

estudio, por lo tanto para conseguir los fines de determinar un plan de capacitación para el capital humano de las PYMES para la obtención de Código OCE Importador/Exportador. Considerando la investigación descriptiva es posible que se identifiquen aspectos de relevancia “consiste en la manera para llegar a conocer situaciones, costumbres y actitudes a través de la descripción de acontecimientos, procesos y hechos específicos”. (Fernández, 2015), por lo expuesto se ha considerado la investigación descriptiva para determinar los hechos que han generado la problemática inherente a las fallas existentes en la gestión de la administración de las PYMES, debido a que no se ha capacitado al personal sobre los procesos para la obtención del código OCE, tomando en cuenta la experiencia del autor para la descripción de las variables.

El enfoque empleado es cuantitativo, porque se considera la descripción de los procesos para la obtención del código OCE para PYMES del comercio exterior, empleando el instrumento que se adapte a las necesidades de la recolección de información (Arias, 2014).

La investigación es de tipo bibliográfica porque el estudio se basó en la revisión de fuentes secundarias, como fue el caso de revistas, tesis, libros, artículos y páginas web de entidades que tienen renombre, veracidad y constituyen una fuente fidedigna. La técnica aplicada en el artículo científico es la encuesta la misma que se define como “la técnica que se utiliza como un conjunto de procedimientos estandarizados para la recolección de datos y analizar la información de acuerdo al caso que se explore” (Valles, 2016). Para llevar a cabo la encuesta se requiere la elaboración de un instrumento de preguntas cerradas que será aplicado a la población seleccionada en el estudio.

Referente a la población, se considera el criterio de Leiva (2014), quien añade que es “el conjunto de hechos que hacen referencia a características similares, estas pueden ser medibles, porcentuales y numéricas”, para cumplir con el objetivo del estudio se ha considerado como población a un conjunto de nombres de los Administradores o dueños de las empresas PYMES importadoras y exportadoras del Ecuador, de un listado de 9.000 contactos de empresas importadoras de empresa de manifiestos, identificándolos por la naturaleza de la razón social como empresas de personas naturales, que suman 110 (Manifiestos, 2018).

Tabla. 2 Población

Involucrados	Cantidad
PYMES personas naturales	110

Fuente: Listado de 9.000 contactos de empresas importadoras de empresa de manifiestos.

Con relación a la muestra Martínez (2014), señala que “se considera una reducida parte de la población, cuando el número de elementos supera los 100 elementos se aplica la fórmula de la muestra”. Por lo expuesto se requiere aplicar la fórmula de la muestra, debido a que la población involucrada supera los 100 elementos:

$$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{((e^2(N - 1)) + (Z^2 * P * Q))}$$

Z= Nivel de confianza (1.96)

e= Margen de error (0.05)

p= Probabilidad de éxito (0.5)

q= Probabilidad de fracaso (0.5)

N= Tamaño de la población.

$$n = \frac{1.96^2 * 110 * 0.5 * 0.5}{((0.05^2(110 - 1)) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5))}$$

$$n = 86$$

Mediante la fórmula aplicada se obtuvo como resultado aplicar la encuesta a 86 propietarios o administradores de las PYMES del Ecuador.

Para el procesamiento de la información fue necesario aplicar el instrumento a los involucrados, mediante correos electrónicos y llamadas. Luego se procedió a tabular los resultados obtenidos e ingresarlos al Programa de Microsoft Excel para obtener las tablas y figuras estadísticas que se presentan en los resultados para su respectivo análisis e interpretación.

RESULTADOS

Presentación de los resultados de la encuesta aplicada a administradores o dueños de las PYMES del Ecuador.

1) ¿Conoce Ud. los beneficios que tendría su empresa al ser un Operador de Comercio Exterior?

Tabla. 3 Identificación de procesos para obtener código OCE

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente	10	12%

Parcialmente	24	28%
No	52	60%
Total	86	100%

Información tomada de encuesta aplicada a los administradores de las PYMES del Ecuador. Elaborado por el autor.

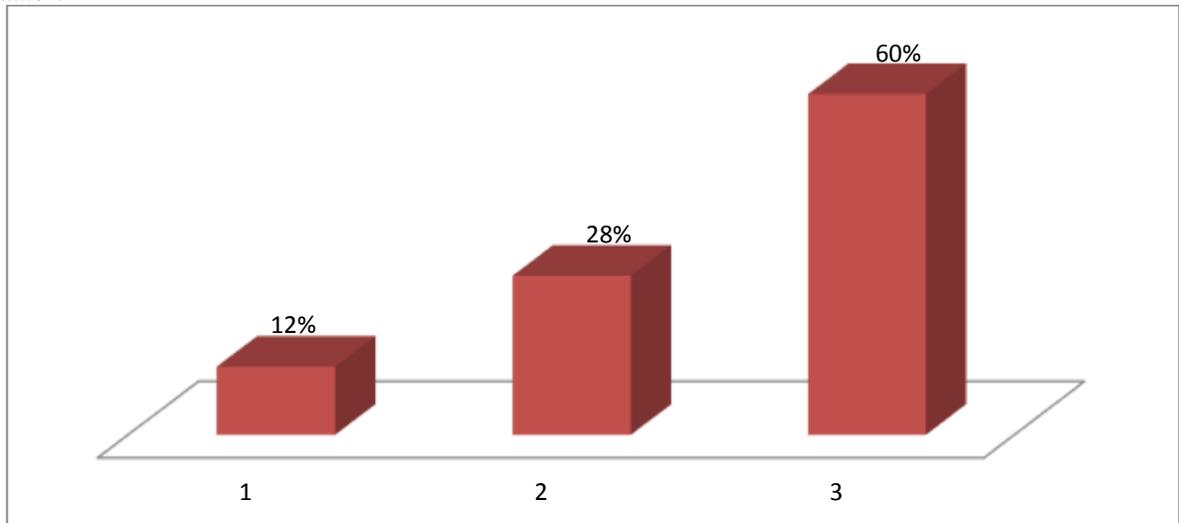


Figura 3. Conocimiento de los beneficios que tendría su empresa al ser un operador de comercio exterior.

Respecto al resultado obtenido sobre los conocimientos de los beneficios que tienen las empresas registradas como operadoras de comercio exterior se obtuvo que el 12% está totalmente informado de los beneficios que se tienen al obtener el código como operador de comercio exterior, mientras que 28% indicó tener un conocimiento parcial de estos beneficios, sin embargo, la población mayoritaria de encuestados (60%) indicó que desconoce sobre los beneficios y ventajas que tendría su empresa al obtener este código. El hallazgo es evidente, porque pone de manifiesto el desconocimiento generalizado de los beneficios que tendrían las empresas al obtener el código OCE.

2) ¿Ha identificado adecuadamente los procesos para la obtención del código OCE en el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador (SENAE)?

Tabla. 4 Dificultad para identificación de procesos para obtener código OCE

Descripción	Frecuencia	%
Con frecuencia	12	14%
Algunas veces	12	14%
Rara vez	8	9%
Nunca	54	63%
Total	86	100%

Información tomada de encuesta aplicada a los administradores de las PYMES Del Ecuador. Elaborado por el autor.

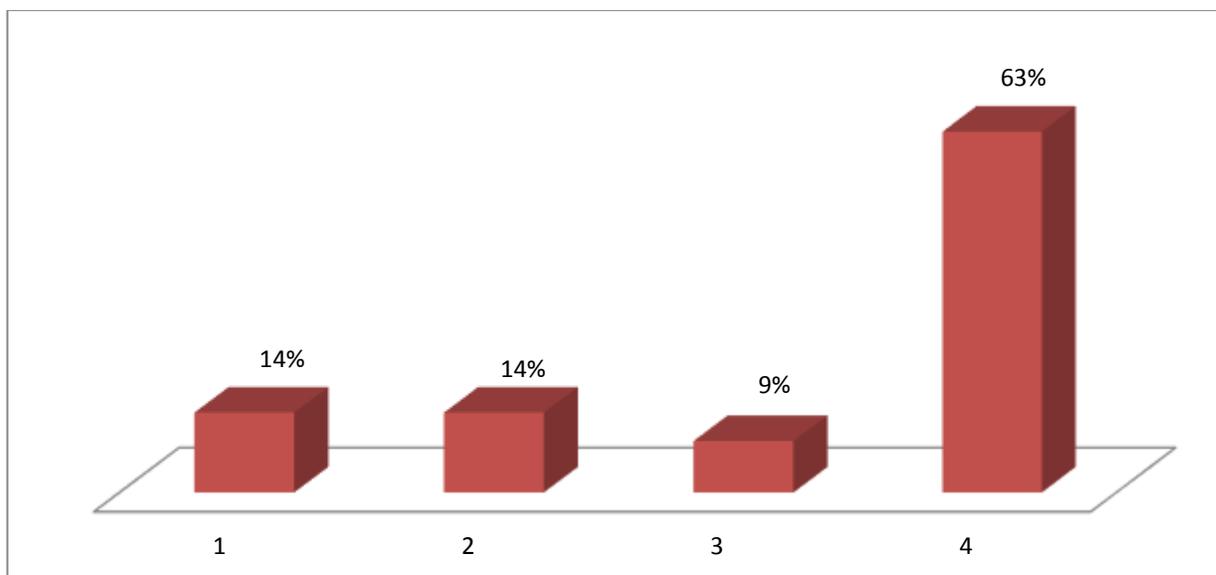


Figura 4. . Identificación de procesos para obtener código OCE. Información adaptada de encuesta aplicada de las PYMES de la ciudad de Guayaquil. Elaborado por el autor

Acerca de la dificultad para la identificación del proceso para obtener el código OCE Importador-Exportador en la SENAE, el 14% de los representantes de las PYMES del Ecuador calificó que con frecuencia fue dificultoso este trámite, mientras que otro 14% indicó que algunas veces encontraron que los procesos inmersos en esta actividad, son dificultoso, en cambio, el 9% manifestó que rara vez tuvo complicaciones para obtener el código OCE, sin embargo la mayoría de los encuestados el 63% indicó simplemente que desconocen el proceso y por ello nunca han intentado realizarlo. Los hallazgos identificaron las dificultades existentes en el proceso para obtención del código OCE, situación que explica porque algunos usuarios pertenecientes a las PYMES no han decidido obtenerlo todavía.

3) ¿Ha capacitado al personal que realiza actividades administrativas y de compra-venta, sobre los procesos para la obtención del código OCE Importador-Exportador en la SENAE?

Tabla. 5 Capacitación al personal que realiza actividades

Descripción	Frecuencia	%
Con frecuencia	12	14%
Algunas veces	16	18%

Rara vez	4	5%
Nunca	54	63%
Total	86	100%

Información tomada de encuesta aplicada a los administradores de las PYMES del Ecuador. Elaborado por el autor.

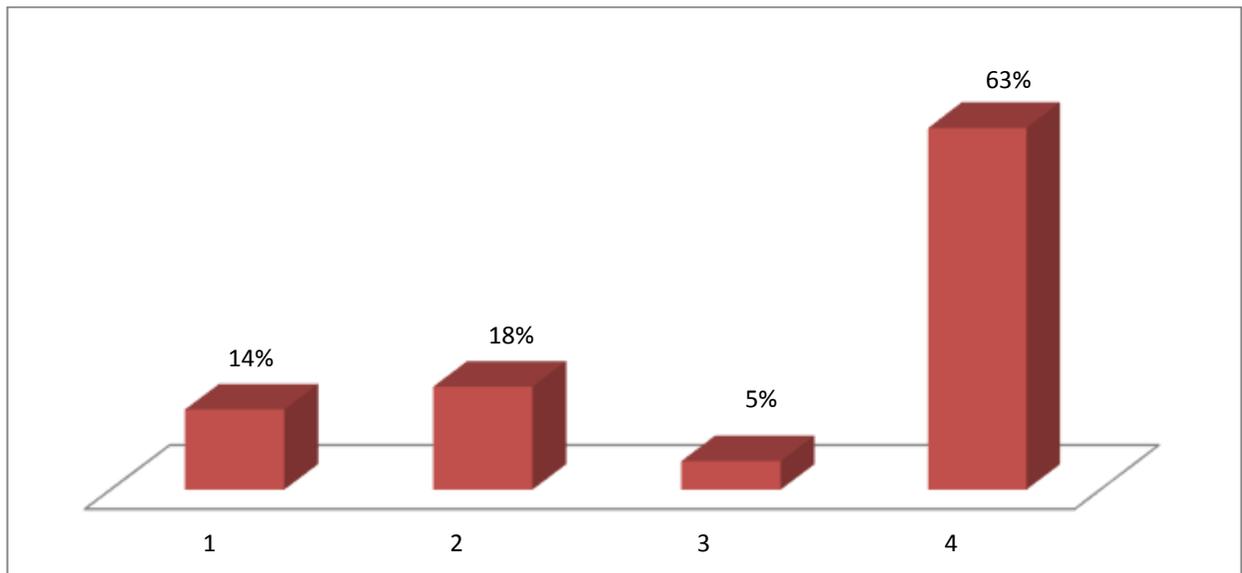


Figura 5. Capacitación al personal que realiza actividades. Información adaptada de encuesta aplicada de las PYMES del Ecuador. Elaborado por el autor.

Referente a la capacitación del personal de las PYMES del Ecuador, que realiza actividades relacionadas con el comercio exterior, específicamente en los procesos de obtención del código OCE Importador-Exportador en la PYMES del Ecuador, se obtuvo que el 14% imparte con frecuencia capacitaciones sobre el tema, mientras que el 18% indicó que ha sido capacitado algunas veces en ciertos procesos, además el 5% mencionó que rara vez se realizan capacitaciones sobre dicho proceso de obtención código OCE Importador-Exportador, mientras que el 63% indicó que nunca ha capacitado a su personal sobre dichos temas. Al respecto, cabe destacar que, la mayoría de las PYMES no cuenta con personal capacitado en lo inherente a los trámites que se deben realizar para la obtención del código OCE, lo que es otra de las razones por las cuales no han obtenido el mismo.

4) ¿Considera necesario el diseño de un plan de capacitación para su personal con el fin de facilitar el proceso para la obtención del código OCE?

Tabla. 6 Necesidad de un plan de capacitación

Descripción	Frecuencia	%
-------------	------------	---

Totalmente	71	82%
Parcialmente	11	13%
No	4	5%
Total	86	100%

Información tomada de encuesta aplicada a los administradores de las PYMES del Ecuador. Elaborado por el autor.

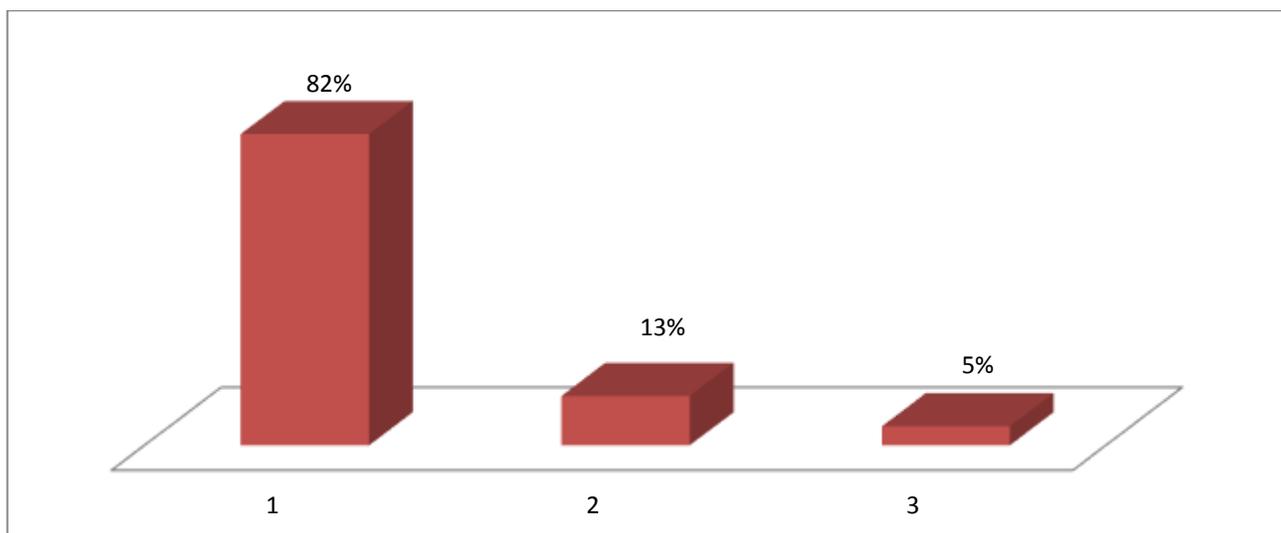


Figura 6. Necesidad de un plan de capacitación. Información adaptada de encuesta aplicada de las PYMES del Ecuador. Elaborado por el autor.

Sobre la necesidad de implementar un plan de capacitación para posibilitar el proceso de obtención del código OCE *Importador-Exportador* en las PYMES del Ecuador, se obtuvo que el 82% está totalmente de acuerdo con la idea de la aplicación de la herramienta de la capacitación para fortalecer el conocimiento sobre este proceso, mientras que el 13% indicó estar parcialmente de acuerdo con este particular, además el 5% mencionó que no considera como necesidad la aplicación del plan de capacitación. Los resultados obtenidos indicaron que casi por unanimidad, las empresas PYMES consideraron necesaria la aplicación de un plan de capacitación para la obtención del Código OCE *Importador-Exportador*, evento que representa una oportunidad para dichas empresas puedan participar en el tráfico de mercancías en el control aduanero, para la cual el conocimiento de este registro es fundamental, como una identificación para la organización.

DISCUSIÓN

Los hallazgos de la investigación fueron muy evidentes, porque manifestaron la desinformación sobre el proceso para la obtención del código OCE *Importador-Exportador* en la población mayoritaria de las PYMES del Ecuador, lo que dificulta su visión de crecimiento como la internacionalización o mejora de sus productos.

Esto significa que, la carente información sobre los trámites para la obtención del código OCE *Importador-Exportador*, fue la principal dificultad que atravesaron las PYMES del Ecuador, para realizar sus operaciones de comercio exterior, situación que generó desconocimiento y cierto temor en los usuarios, reconociéndose además que no existe personal capacitado en las pequeñas y medianas empresas, para efectuar estos procesos que pueden beneficiar directamente a los operadores de comercio exterior.

La población mayoritaria de PYMES del Ecuador, consideraron que es imperioso la implementación de un plan de capacitación para posibilitar el proceso de obtención del código OCE *Importador-Exportador* en este sector productivo, que contribuya al desarrollo de este ramo económico de gran relevancia en las actividades del comercio exterior.

PROPUESTA

Tema: Plan de Capacitación para Obtención de Código Operador de Comercio Exterior Importador-Exportador para PYMES del Ecuador

Introducción

Definidos los hallazgos concernientes a la problemática sobre las dificultades que atraviesan las PYMES del Ecuador para la obtención del código OCE *Importador-Exportador*, que les permita ejercer sus funciones como una operadora de comercio exterior, se formuló la propuesta de elaborar un plan de capacitación que facilite al personal de estas empresas la realización de este trámite para beneficio de las compañías.

La propuesta tiene el objetivo de definir un plan de capacitación para el fortalecimiento de los conocimientos del personal pertenecientes a las PYMES importadoras/exportadoras del Ecuador, de modo que se pueda incrementar las compañías que se encuentren identificadas con el código OCE, que a su vez pueda potenciar su competitividad en las actividades comerciales correspondientes.

Objetivos del plan de capacitación

- Fortalecer los conocimientos del talento humano de las PYMES exportadoras e importadoras, para que puedan realizar con facilidad el trámite para la obtención del código OCE importador – exportador.
- Modificar las actitudes del talento humano de las PYMES exportadoras e importadoras, para la potenciación de su desempeño y obtener el código OCE.

Política del plan de capacitación

La capacitación del talento humano responsable por la realización del trámite para la obtención del código OCE importador – exportador, es indispensable para el logro de los objetivos organizacionales y para el crecimiento de la productividad y competitividad empresarial.

Misión del plan de capacitación

La misión de capacitación del talento humano es contribuir al desarrollo de habilidades para que el personal pueda posibilitar el trámite para la obtención del código OCE importador – exportador, para beneficio de la empresa, de los propios empleados y de los grupos de interés.

Visión del plan de capacitación

Proyectar la competitividad de las PYMES a fin que utilicen los beneficios que ofrece la obtención del código OCE importador – exportador para las Pymes del Ecuador, de modo que se fortalezca el desarrollo económico del país.

Base legal del plan de capacitación

El presente plan de capacitación tiene como argumento normativo legal los siguientes puntos:

- Constitución de la República; Art. 275 al 288 pertenecientes al régimen de desarrollo económico.
- Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI): artículo 4 sobre los fines del COPCI y el fortalecimiento de la matriz productiva nacional.
- Plan Nacional de Desarrollo Toda Una Vida: segundo eje, cuarto y quinto objetivos referentes al desarrollo económico y el fortalecimiento de la matriz productiva nacional.
- **Actividades del plan de capacitación**

Para indicar las actividades del plan de capacitación, se realizó una matriz como se presenta seguido:

Tabla 7 Plan de Capacitación

Módulo	Fecha / hora	Temas	Contenido temático	Instrumento de Evaluación
Conceptual	13/10/19 08h00 – 16h00	Tema: Generalidades del Sistema Informático ECUAPASS. Propósito: Dar información detallada sobre el ECUAPAS.	1)Conceptos de ECUAPASS 2)Objetivos de ECUAPASS 3)Funciones de ECUAPASS 4)Características de ECUAPASS	Evaluación diagnóstica con instrumento de preguntas y respuestas orales Evaluación Intermedia con Test de diagnóstico: 1)¿Cuál es el objetivo del ECUAPASS? 2)¿Cuáles son las funciones del ECUAPASS?
Práctico	14/10/19 08h00 – 16h00	Tema: Proceso para la obtención del código OCE. Propósito: Dar información detallada sobre el proceso para la obtención del código OCE.	1)Conceptos del código OCE 2)Finalidad del código OCE 3)Requisitos que se deben cumplir para la obtención del código OCE 4)Pasos para la obtención del código OCE	Evaluación diagnóstica con instrumento de preguntas y respuestas orales o con diapositiva Evaluación Intermedia con Test de diagnóstico: 1)¿Qué es el código OCE? 2)¿Cuáles son los pasos para la obtención del código OCE? Evaluación sumaria: Test
Técnicas de aprendizaje		1)Dinámica grupal 2)Philips 6.6 (preguntas a los aprendices, donde participa un empleado por minuto, en un tiempo de 6 minutos, para exponer lo aprendido) 3)Exposición con diapositivas al finalizar la capacitación		
Recursos		1)Materiales: didácticos y suministros (carpetas, plumas, lápices, hojas, otros) y TIC (computadora, proyector de diapositivas), diapositivas 2)Humanos: Trabajadores participantes, instructores y personal que organizó el curso 3)Económicos: Ver presupuesto		
Logros de aprendizaje		1)Despertar el interés de los aprendices para que mejoren su desempeño en el proceso para la obtención del código OCE importador – exportador 2)Evaluar el grado de conocimiento obtenido acerca del proceso para la obtención del código OCE importador – exportador 3)Asimilar la importancia de la obtención del código OCE importador – exportador 4)Posibilitar el trámite para la obtención del código OCE por parte de las empresas importadoras y exportadoras		
Participante		1) Persona de PYMES del Ecuador que requieran obtener el Código como Operadores de Comercio Exterior .- importadoras y exportadoras		

Fuente: (García J. , 2015).

El plan de capacitación debe ser ejecutado por personal especializado en la rama del Comercio Exterior, proponiendo como iniciativa la experiencia teórica-práctica con la que cuentan los estudiantes de la Universidad Tecnológica de Guayaquil UTEG con lo cual a través del establecimiento de un convenio institucional para que la UTEG proporcione los mecanismos para el establecimiento de este plan de capacitación, el cual debe ser evaluado de manera temporal, para lograr el objetivo de obtener los conocimientos del personal de las empresas PYMES referente a la obtención del código OCE *Importador-Exportador*, para beneficio de la matriz productiva.

Se espera alcanzar los siguientes resultados (logros de aprendizaje):

- Despertar el interés en el funcionamiento del sistema Ecuapass de los aprendices, sistema que les permite la obtención del código OCE importador – exportador
- Evaluar el grado de conocimiento obtenido acerca del proceso para la obtención del código OCE importador – exportador
- Asimilar la importancia de la obtención del código OCE importador – exportador
- Obtener código Operador de Comercio Exterior por parte de las empresas importadoras y exportadoras

Presupuesto

El presupuesto del plan de capacitación para el fortalecimiento de los conocimientos del personal pertenecientes a las PYMES importadoras/exportadoras, acerca del proceso para la obtención del código OCE, se presenta a continuación:

Tabla 8 Presupuesto del plan de capacitación

Descripción	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Computadora	1	\$700,00	\$700,00
Proyector de diapositivas	1	\$1.200,00	\$1.200,00
Suministros de oficina (hojas, carpetas, lápices, plumas)	1	\$60,00	\$60,00
Suministros didácticos: pen drive, marcadores de tiza líquida, otros	1	\$40,00	\$40,00
Instructor (pertenece a la PYME o Convenio con la UTEG)	1	\$100,00	\$100,00
Instalaciones (pertenecen a la PYME)	-	-	-
Acceso a Servicio Internet	-	-	-
		Total	\$2.100,00

Fuente: (García J. , 2015).

Nota: Costos referenciales fueron consultados vía telefónica y a través de sitio de proveedores.

En total, el presupuesto plan de capacitación para el fortalecimiento de los conocimientos del personal pertenecientes a las PYMES importadoras/exportadoras, acerca del proceso para la obtención del código OCE, suma \$2.100,00, lo que significa que el costo de la capacitación es absolutamente viable para los representantes legales de las PYMES de exportación e importación.

Cronograma

El cronograma del plan de capacitación para el fortalecimiento de los conocimientos del personal pertenecientes a las PYMES importadoras/exportadoras, acerca del proceso para la obtención del código OCE, se presenta a continuación:

Tabla 9 Cronograma del plan de capacitación.

Descripción de actividades	Noviembre 2019							
	5	6	7	8	9	12	13	14
Planeación de la capacitación	█							
- Definición de objetivos de la capacitación	█							
- Selección de fechas y horarios		█						
- Selección del lugar de la capacitación			█					
- Difusión de la capacitación a los participantes				█				
- Designación del instructor					█			
Ejecución de la capacitación						█		
- Tema 1: ECUAPASS						█		
- Conceptos de ECUAPASS						█		
- Objetivos de ECUAPASS						█		
- Funciones de ECUAPASS						█		
- Características de ECUAPASS						█		
- Tema 2: Proceso para la obtención del código OCE						█		
- Conceptos del código OCE						█		
- Finalidad del código OCE						█		
- Requisitos que se deben cumplir para la obtención del código OCE						█		
- Pasos para la obtención del código OCE						█		
Evaluación de la capacitación						█		
- Evaluación diagnóstica						█		
- Evaluación intermedia						█		

Fuente: (García J. , 2015).

En total, el cronograma se propone iniciar el 5 de noviembre del presente año, la ejecución del plan de capacitación para el fortalecimiento de los conocimientos del personal pertenecientes a las PYMES importadoras/exportadoras, acerca del proceso para la obtención del código OCE, el cual debe culminar el 16 del mismo mes.

Se establecerá un acuerdo de confidencialidad entre el empleador y administrador de las PYMES, con el fin de que haya retribución de los conocimientos a la empresa.

CONCLUSIONES

En respuesta al primer objetivo indicó que los elementos más relevantes del comercio exterior para PYMES del Ecuador que desean obtener el código OCE Importador-Exportador, son el COPCI como la normativa legal que regula el SENA E, el ECUAPASS como sistema operativo electrónico que registra todas las operaciones de comercio exterior ecuatoriano y el cual extiende el código OCE entre los más importantes. Se describió la gestión del proceso para la obtención del código OCE Importador-Exportador para PYMES del Ecuador.

En respuesta al segundo objetivo específico se corroboró las dificultades que atraviesan las PYMES del Ecuador en el proceso de obtención del código OCE importador-exportador, entre los cuales se citaron la desinformación sobre el proceso para la tramitación de esta codificación y la limitada capacitación del personal que forma parte de las PYMES acerca de este trámite en particular. La experiencia obtenida a lo largo de la vida profesional de la autora dentro del mercado del comercio exterior me permite demostrar que los conocimientos adquiridos en gran parte de los PYMES ya registrados como operadores de comercio exterior han sido empíricos y escasos lo que revela la falta de información manifestada en la investigación de campo realizada, que identificaron las dificultades que atravesaron las PYMES del Ecuador en el proceso de obtención del código OCE como Importador-Exportador, ante la autoridad reguladora (SENAE).

En respuesta al tercer objetivo específico, se definió un plan de capacitación para el fortalecimiento de los conocimientos del personal de las PYMES del Ecuador, para la facilitación del proceso para la obtención del código OCE como *Importador-Exportador* por parte de las referidas organizaciones dedicadas al comercio exterior, de modo que se fortalezca la matriz productiva nacional.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que el Servicio Nacional de Aduanas (SENAE) elabore un manual de gestión para guiar a los usuarios en el proceso para la obtención del código OCE Importador-Exportador para PYMES del Ecuador.

Se sugiere que las PYMES del Ecuador realicen un plan de capacitación acerca de los procesos para la obtención del código OCE Importador-Exportador, para fortalecer el conocimiento del personal de estas organizaciones.

Es recomendable que las autoridades del Servicio Nacional de Aduanas (SENAE) elaboren un plan que incluya la capacitación sobre el proceso para la obtención del código OCE Importador-Exportador para beneficio de las PYMES del Ecuador en el área del comercio exterior.

BIBLIOGRAFÍA

- Aduana del Ecuador SANA. (2015). *Procesos aduaneros*. Quito, Ecuador: <https://portal.aduana.gob.ec/>.
- Arias, F. (2014). *Metodología de la investigación*. Buenos Aires: Cuarta Edición, Editorial Depalma.
- Asamblea Nacional. (2015). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. Quito: Registro Oficial Suplemento 056.
- Barrera, M. (2016). *Situación y Desempeño de las PYMES de Ecuador en el Mercado Internacional*. Montevideo Uruguay: CAPEIPI.
- Carlo Ferraro, G. S. (2010). *Políticas de apoyo a las pyme en America Latina*. CEPAL.
- Carrillo, L. A. (2015). Capacitación una herramienta de fortalecimiento de las PYMES. *INTERSEDES*, 18-19.
- Chiavenato, I. (2007). Capacitación. En I. Chiavenato, *Administración de Recursos Humanos El capital humano de las organizaciones* (pág. 386). Mexico: Mac Graw Hill.
- Delegación Federal del Trabajo del Estado de Guanajuato. (2016). *Implementación del proceso capacitador*. Guanajuato: Delegación Federal del Trabajo del Estado de Guanajuato.
- Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación. (s.f.). *Firma Electrónica*. Recuperado el 13 de Septiembre de 2019, de <https://www.registrocivil.gob.ec/certificado-de-firma-electronica/>

- ECUAPASS. (2015). *ecuapass aduana*. Obtenido de <https://ecuapass.aduana.gob.ec/>
- El Telégrafo. (02 de 02 de 2014). www.eltelegrafo.com.ec. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/cartas/1/carta-del-servicio-nacional-de-aduana-del-ecuador-sena#targetText=El%20Servicio%20Nacional%20de%20Aduana,bienes%20con%20el%20sello%20ecuatoriano>.
- Fernández, C. (2015). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Gambetta, M. (2015). Estrategias de capacitación desarrolladas en un entorno corporativo estatal en Uruguay. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 6(2), 19.
- García, J. (2015). *Bases pedagógicas de la evaluación*. Madrid: Síntesis.
- Leiva, F. (2014). *Metodología de la Investigación*. Barcelona – España: Quinta Edición. Editorial Norma:.
- Loayza, F. E. (16 de 07 de 2015). Análisis de los tiempos de respuesta en el proceso de desaduanización de mercaderías importadas producto de la implementación del Sistema Aduanero Ecuatoriano ECUAPASS. Guayaquil.
- Manifiestos. (2018). *Estadísticas de PUMES importadoras y exportadoras*. Quito: Manifiestos.
- Martínez, M. (2014). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. . México: Editorial Trillas.
- Mendoza Juárez, S. H. (2014). La importancia del comercio internacional en Latinoamérica. *Revista académica de economía*, 11.
- Nassif, R. (2015). *Pedagogía*. Bogotá: Cultural.
- Nordas, H. (2015). *Services SMEs in International Trade: Opportunities and Constraints*. Geneva, Switzerland: ICTSD & WEF.
- Ordoñez, J., Maldonado, D., & Jiménez, K. (2017). *ECUAPASS: Automatización de los procesos de comercio exterior*.
- Parra, C., & Rodríguez, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Revista de Investigación y Desarrollo Innovador*, 6(2), 13.
- Sánchez, L. (6 de ABRIL de 2010). www.emprendepyme.net/los-pasos-del-proceso-de-capacitacion.html. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/los-pasos-del-proceso-de-capacitacion.html>

- SENAE. (s.f.). *www.ecuapass.aduana.gob.ec*. Obtenido de <https://ecuapass.aduana.gob.ec/>
Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. (2016). *Resolución Nro. SENAE-DGN-2016-0412-RE*. Guayaquil, Ecuador: Dirección General .
- Valles, M. (2016). *Cuadernos Metodológicos*. Madrid: CIS. Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Zambrano, L. G. (2018). Validación de la propuesta de mejora continua para la competitividad interna de las Pequeñas y Medianas Empresas Ecuatorianas. *Coperativismo y Desarrollo*, 119.
- Zúñiga, X., Espinoza, R., Campos, H., Tapia, D., & Muñoz, M. (2016). Una mirada a la Globalización: PYMES ecuatorianas. (<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/pymes.html>, Ed.) *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-17.

ANEXOS

Cuestionario de la encuesta aplicada a los administradores de las PYMES importadoras/exportadoras del Ecuador.

Objetivo: Determinar el impacto de un plan de mejora continua para aumentar la eficiencia de este proceso, describiendo la gestión para la obtención del código OCE.

Instrucciones: La encuesta es anónima. Subraye la opción de su elección.

Cuestionario:

- 1) **¿Conoce Ud. los beneficios que tendría su empresa al ser un Operador de Comercio Exterior?**

Totalmente

Parcialmente

No

- 2) **¿Ha identificado adecuadamente los procesos para la obtención del código OCE en el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador (SENAE)?**

Con frecuencia

Algunas veces

Rara vez

Nunca

3) ¿Ha capacitado al personal que realiza actividades administrativas y de compra-venta, sobre los procesos para la obtención del código OCE Importador-Exportador en la SENAE?

Con frecuencia

Algunas veces

Rara vez

Nunca

4) ¿Considera necesario el diseño de un plan de capacitación para su personal con el fin de facilitar el proceso para la obtención del código OCE?

Totalmente

Parcialmente

No