

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Carrera de Comercio Exterior y Negociación Comercial Internacional

Tema: “Análisis comparativo de los sistemas informáticos ECUAPASS (SENAE) y el MUISCA (DIAN) y su incidencia en la facilitación al Comercio Exterior en la frontera Tulcán-Ipiales”

Trabajo de titulación previa la obtención del
Título de Ingenieras en Comercio Exterior y Negociación Comercial Internacional

AUTORES: Burbano Arévalo Jessica Estefanía
Patiño Guerrón Johana Maribel

TUTOR: Mera Rodríguez Willington Gerardo MSc.


TULCÁN - ECUADOR

2020

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certificamos que la estudiante Jessica Estefanía Burbano Arévalo con el número de cédula 0401645163 respectivamente han elaborado el trabajo de titulación: “Análisis comparativo de los sistemas informáticos ECUAPASS (SENAE) y el MUISCA (DIAN) y su incidencia en la facilitación al Comercio Exterior en la frontera Tulcán- Ipiales”

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de Titulación, Sustentación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizamos la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

 WILLINGTON
GERARDO MERA
RODRIGUEZ
f.....
Firmado digitalmente
por WILLINGTON
GERARDO MERA
RODRIGUEZ
Fecha: 2020.10.01
14:32:49 -05'00'

Mera Rodríguez Willington Gerardo MSc.
MSc.

TUTOR

 0501921324
MANUEL ALFREDO
MONTUFAR
FLORES
f.....
Firmado digitalmente por
0501921324 MANUEL
ALFREDO MONTUFAR
FLORES
Fecha: 2020.10.01
11:48:02 -05'00'

Montúfar Flores Manuel Alfredo

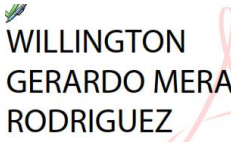
LECTOR

Tulcán, agosto de 2020

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certificamos que la estudiante Johana Maribel Patiño Guerrón con el número de cédula 0450211776 respectivamente han elaborado el trabajo de titulación: “Análisis comparativo de los sistemas informáticos ECUAPASS (SENAE) y el MUISCA (DIAN) y su incidencia en la facilitación al Comercio Exterior en la frontera Tulcán- Ipiales”

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de Titulación, Sustentación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizamos la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.


WILLINGTON
GERARDO MERA
RODRIGUEZ
f.....
Firmado digitalmente
por WILLINGTON
GERARDO MERA
RODRIGUEZ
Fecha: 2020.10.01
14:32:49 -05'00'

Mera Rodríguez Gerardo Willington MSc.
MSc.

TUTOR


0501921324
MANUEL ALFREDO
MONTUFAR
FLORES
f.....
Firmado digitalmente por
0501921324 MANUEL
ALFREDO MONTUFAR
FLORES
Fecha: 2020.10.01
11:48:02 -05'00'

Montúfar Flores Manuel Alfredo

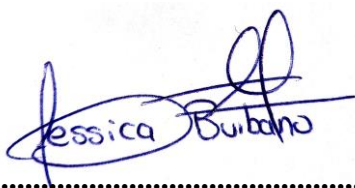
LECTOR

Tulcán, agosto de 2020

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de Ingeniero de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial.

Yo, Jessica Estefanía Burbano Arévalo con cédula de identidad número 040164156-3 declaro: que la investigación es absolutamente original, autentica, personal. Los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jessica Burbano', is written over a dotted line. The signature is stylized with loops and a horizontal line crossing through the middle.

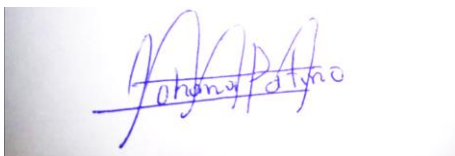
Burbano Arévalo Jessica Estefanía

Tulcán, agosto de 2020

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de Ingeniero de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial.

Yo, Johana Maribel Patiño Guerrón con cédula de identidad número 045021771-6 declaro: que la investigación es absolutamente original, autentica, personal. Los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

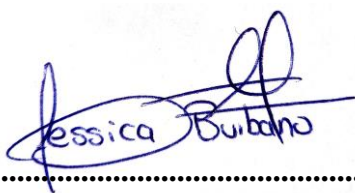


Patiño Guerrón Johana Maribel

Tulcán, agosto de 2020

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Jessica Estefanía Burbano Arévalo declaro ser autora de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Análisis comparativo de los sistemas informáticos ECUAPASS (SENAE) y el MUISCA (DIAN) y su incidencia en la facilitación al Comercio Exterior en la frontera Tulcán- Ipiales” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jessica Burbano', is written over a light blue rectangular stamp. The signature is stylized and cursive.

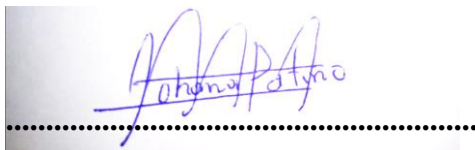
.....

Burbano Arévalo Jessica Estefanía

Tulcán, agosto de 2020

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Johana Maribel Patiño Guerrón declaro ser autora de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Análisis comparativo de los sistemas informáticos ECUAPASS (SENAE) y el MUISCA (DIAN) y su incidencia en la facilitación al Comercio Exterior en la frontera Tulcán-Ipiales” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



Patiño Guerrón Johana Maribel

Tulcán, agosto de 2020

AGRADECIMIENTO

Gracias a mis padres Vinicio y Carmen por ser los principales promotores de mis sueños, gracias a ellos por cada día confiar y creer en mí y en mis expectativas, gracias a mi madre por estar dispuesta a acompañarme cada larga y agotadora noche de estudio; gracias a mi padre por siempre desear y anhelar siempre lo mejor para mi vida, gracias por cada consejo y por cada una de sus palabras que me guiaron durante mi vida.

A mi pilar importante por quien todos los días despierto con ganas de salir adelante y soñar con un futuro mejor mi hija BRIANNA, gracias por motivarme y hacerme sentir capaz de superar todos los límites.

A mis hermanos con quienes he compartido cada momento de alegría y tristeza, quienes han estado conmigo siempre con una palabra de apoyo o un consejo que me ha permitido seguir pesar de las adversidades que se presentan cada día

Gracias a todos por complementar mi formación no solo personal sino también humanística.

Jessica Estefanía Burbano Arévalo

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad. Le doy gracias a mi padre Alirio que me cuidas desde el cielo, te amo y te llevo en el corazón, que siempre me dio las fuerzas y esperanzas para terminar con mi carrera universitaria y ser así una buena profesional, mi madre, Julia por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación.

A mis hermanos por ser parte importante de mi vida y estar apoyándome en todo momento.

A mi familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

A Jessica por haber sido un excelente compañero de tesis y amiga, incondicionalmente, por motivarme a seguir adelante en los momentos de desesperación.

Johana Maribel Patiño Guerrón

DEDICATORIA

A Dios quien me ha permitido recorrer un sinnúmero de laberintos de oportunidades, de felicidad, pero también de obstáculos que he superado gracias a la fortaleza infinita que él ha depositado en mí.

A mi preciosa hija Brianna quien es la motivación de mis despertares, quien me ha dado la fuerza para sobrellevar las tempestades y a quien quiero dar el mejor ejemplo de superación, entrega y perseverancia.

A mis padres Vinicio y Carmen quienes han depositado en mí todo su amor para forjar a la mujer que soy hoy... a ustedes prometo colorear sus sueños y devolver con amor lo que a pesar de su necesidad me han entregado.

Familia este esfuerzo, entrega, noches de insomnio se las dedico a ustedes que son y serán el pilar fundamental de mi vida personal y profesional.

Jessica Estefanía Burbano Arévalo

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la salud y bendición y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, al hombre que me dio la vida mi padre, el cual a pesar de haberlo perdido fue mi mayor motivación para culminar mi proceso académico ha estado siempre cuidándome y guiándome desde el cielo, A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional a mis hermanos, por brindarme su apoyo emocional y económico incondicional a lo largo de mi trayectoria porque han sido un sustento para poder culminar mi carrera.

Johana Maribel Patiño Guerrón

ÍNDICE

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR.....	2
CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR.....	3
AUTORÍA DE TRABAJO.....	4
AUTORÍA DE TRABAJO.....	5
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	6
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	7
AGRADECIMIENTO.....	8
DEDICATORIA.....	10
DEDICATORIA.....	11
ÍNDICE	12
RESUMEN.....	17
ABSTRACT.....	18
INTRODUCCIÓN	19
I. PROBLEMA.....	20
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	23
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	25
2.2.5. SISTEMAS DE ADUANA EN COLOMBIA	34
2.2.5.1. MUISCA	35
2.2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	36
II. METODOLOGÍA	41
3.2. IDEA A DEFENDER.....	43
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	43
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS.....	46
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	60
4.2. DISCUSIÓN.....	110
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	116
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	119
VII. ANEXOS	122

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Importaciones de naranja de la subpartida 0805.10.00.00	54
<i>Figura 2.</i> Importación de Granadilla en el periodo (2014-2018)	55
<i>Figura 3.</i> Importación de Almidón de maíz en el periodo (2014-2018)	56
<i>Figura 4.</i> Importación de Jarabe Glucosa en el periodo (2014-2018).....	57
<i>Figura 5.</i> Importación de Bombones en el periodo (2014-2018).....	58
<i>Figura 6.</i> Exportaciones de Pasta de papel de la subpartida 9619.00.90.10	59
<i>Figura 7.</i> Satisfacción de los clientes de Ecuapass.	60
<i>Figura 8.</i> Efectos que se generaron con la aplicación del sistema Informático Ecuapass.	61
<i>Figura 9.</i> El personal del SENA E está completo.	62
<i>Figura 10.</i> El sistema de Ecuapass disminuye recursos.	63
<i>Figura 11.</i> Ecuapass ha permitido reducir tiempo.	64
<i>Figura 12.</i> Ecuapass ha permitido reducir costos de operación.	65
<i>Figura 13.</i> Sistema de Ecuapass es amigable.....	66
<i>Figura 14.</i> Ventanilla Única Ecuatoriana.....	67
<i>Figura 15.</i> Firma electrónica de Ecuapass.	68
<i>Figura 16.</i> El SENA E ha pedido sugerencias.	69
<i>Figura 17.</i> SENA E mejorar el sistema Ecuapass.	70
<i>Figura 18.</i> Satisfacción del sistema MUISCA	71
<i>Figura 19.</i> Efectos con la aplicación de MUISCA.....	72
<i>Figura 20.</i> El personal del DIAN está capacitado.....	73
<i>Figura 21.</i> El sistema MUISCA disminuye el uso de recursos.....	74
<i>Figura 22.</i> MUISCA ha permitido reducir los tiempos.....	75
<i>Figura 23.</i> MUISCA ha reducido costos de operación.	76
<i>Figura 24.</i> Sistema de Ecuapass es amigable.....	77
<i>Figura 25.</i> Ventanilla Única de Comercio Exterior	78
<i>Figura 26.</i> Implementación de firma electrónica.	79
<i>Figura 27.</i> DIAN ha solicitado sugerencias.	80
<i>Figura 28.</i> Acción DIAN.....	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Línea de tiempo de Procesos Importantes en la Implementación de ECUAPASS ...	40
Tabla 2. Línea de tiempo de Procesos Importantes en la Implementación de MUISCA	40
Tabla 3. Operacionalización de variables.....	45
Tabla 4. Población de los funcionarios del SENA E y DIAN	48
Tabla 5. Agentes Afianzados de Aduana Tulcán	48
Tabla 6. Agentes Afianzados de Aduana Ipiales.....	49
Tabla 7. Empresas de Transporte Tulcán Tabla	49
Tabla 8. Empresas de Transporte Ipiales.....	50
Tabla 9. Depósitos Temporales Tulcán	50
Tabla 10. Depósitos Temporales Ipiales.....	51
Tabla 11. Identificación de la Población (OCES)	51
Tabla 12. Significado de cada incógnita para la muestra	52
Tabla 13. Muestra estratificada	52
Tabla 14. Importaciones	54
Tabla 15. Importación de naranja en el periodo (2014-2018) de la partida arancelaria 0805.10.00.00.	54
Tabla 16. Importación de Granadilla en el periodo (2014-2018).....	55
Tabla 17. Importación de Almidón de maíz en el periodo (2014-2018).....	56
Tabla 18. Importación de Jarabe Glucosa en el periodo (2014-2018).....	57
Tabla 19. Importación de Bombones en el periodo (2014-2018).....	58
Tabla 20. Exportaciones	59
Tabla 21. Exportaciones de pasta de papel.....	59
Tabla 22. Satisfacción de los Clientes de Ecuapass	60
Tabla 23. Efectos que se generaron con la aplicación del sistema Informático Ecuapass	61
Tabla 24 . El personal del SENA E está completo	62
Tabla 25. El sistema de Ecuapass disminuye recursos	63
Tabla 26. Ecuapass ha permitido reducir tiempo.	64
Tabla 27. Ecuapass ha permitido reducir costos de operación.	65
Tabla 28. Sistema de Ecuapass es amigable.....	66
Tabla 29. Ventanilla Única Ecuatoriana.....	67
Tabla 30. Firma electrónica de Ecuapass.	68
Tabla 31. El SENA E ha pedido sugerencias	69

Tabla 32. SENAE mejorar el sistema Ecuapass	70
Tabla 33. Satisfacción del sistema MUISCA	71
Tabla 34. Efectos con la aplicación de MUISCA.....	72
Tabla 35. El personal del DIAN está capacitado.....	73
Tabla 36. El sistema MUISCA disminuye el uso de recursos.....	74
Tabla 37. MUISCA ha permitido reducir los tiempos.....	75
Tabla 38. MUISCA ha reducido costos de operación	76
Tabla 39. Menú de opciones de MUISCA.	77
Tabla 40. Ventanilla Única de Comercio Exterior	78
Tabla 41. Implementación de firma electrónica	79
Tabla 42. DIAN ha solicitado sugerencias	80
Tabla 43. Acciones DIAN	81
Tabla 44. Tabla de contingencia entre Satisfacción de los Clientes y la accesibilidad de sistema Ecuapass	82
Tabla 45. De cálculo del chi cuadrado	82
Tabla 46. Tabla de toma de decisiones.....	83
Tabla 47. Tabla de contingencia entre el personal capacitado del SENAE y la solicitud de sugerencias para mejorar del sistema Ecuapass	83
Tabla 48. Tabla de cálculo del chi cuadrado	84
Tabla 49. Tabla de toma de decisiones.....	84
Tabla 50. Tabla de contingencia entre reducir costos de operación con el sistema Ecuapass.	85
Tabla 51. Tabla de cálculo del chi cuadrado	85
Tabla 52. Tabla de toma de decisiones.....	86
Tabla 53. Tabla de contingencia entre Satisfacción de los Clientes y la accesibilidad de sistema MUISCA.....	86
Tabla 54. Tabla de toma de decisiones.....	87
Tabla 55. Tabla de toma de decisiones.....	87
Tabla 56. Tabla de cálculo del chi cuadrado	88
Tabla 57. Tabla de toma de decisiones.....	88
Tabla 58. Correlación de criterios	89
Tabla 59. Tabla de correspondencia simple	92
Tabla 60. Sistemas Informáticos	101
Tabla 61. Requerimientos Técnicos Portal.....	101
Tabla 62. Herramientas para facilitar el Comercio Exterior	102

Tabla 63. Equipamiento estructural.....	102
Tabla 64. Beneficios.....	103
Tabla 65. Dificultades.....	104
Tabla 66. Cambios positivos.....	105
Tabla 67. Cambios negativos.....	106
Tabla 68. Resultados de los sistemas informáticos.....	106
Tabla 69. Módulos de los sistemas informáticos.....	107
Tabla 70. Submenús principales.....	108
Tabla 71. Método de trabajo.....	108
Tabla 72. Tiempo desaduanización.....	108
Tabla 73. Distritos.....	109

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Certificado o Acta del Perfil de Investigación.....	122
Anexo 2: Certificado del abstract por parte de idiomas.....	124
Anexo 3: Evidencia de encuestas.....	125
Anexo 4: Encuesta aplicada a los operadores de comercio exterior de la ciudad de Tulcán .	129
Anexo 5: Encuesta aplicada a los operadores de comercio exterior de la ciudad de Ipiales..	131
Anexo 6: Entrevista aplicada al Director del SENA.....	133
Anexo 7: Entrevista aplicada al Director del DIAN.....	134
Anexo 8: Evidencia de la entrevista aplicada al Director del DIAN.....	135
Anexo 9: Evidencia de la entrevista aplicada al Director del SENA.....	136

RESUMEN

La evolución de la tecnología es acelerada y requiere de constantes cambios dentro de los sistemas informáticos que manejan las instituciones para brindar un servicio de calidad e impulsar la competitividad. A partir de esta premisa, surge el presente trabajo de investigación que comprende un análisis comparativo entre los sistemas informáticos ECUAPASS Y MUISCA, a fin de determinar su incidencia en la facilitación al Comercio Exterior en la frontera Tulcán- Ipiales; por ello, se fundamentó la variable dependiente e independiente, analizando los sistemas informáticos, teorías que sustentan la investigación y sistemas aduaneros que permitieron conceptualizarlos. Se efectuó un diagnóstico de la situación del objeto de estudio con la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos que ayudaron a examinar dichos sistemas. La encuesta permitió recabar datos de los agentes afianzados de Aduana, empresas de transporte y depósitos temporales con base en indicadores de satisfacción, agilidad, disminución de recursos y capacitación; por otro lado, la entrevista hecha al personal operativo de los sistemas Ecuapass y Muisca, permitió conocer de primera mano su funcionalidad. Finalmente, se generó una tabla de correlación de criterios cualitativos respecto de aquellos sistemas informáticos, observándose características, principios y beneficios que ayudaron a determinar cuál es el sistema más efectivo y que esté acorde a las necesidades actuales del comercio exterior.

Palabras clave: MUISCA, ECUAPASS, SENA, DIAN, incidencia, facilitación en el comercio exterior.

ABSTRACT

Technological evolution is accelerated and requires constant changes in the computer systems of the institutions to provide quality service that generates and promotes competitiveness. This research is a comparison between the computer systems ECUAPASS and MUISCA in order to determine their incidence on Foreign Trade facilitation in the Tulcán-Ipiales border. For this, the necessary theoretical foundation on the dependent and independent variables was investigated. Terms such as: computer systems, theories that support the research and customs systems allowed to conceptualize and analyze each term used. First, a diagnosis of the current situation of the said systems was carried out through techniques, methods and instruments such as the survey to the Customs agents, transport companies and temporary warehouses, which covered indicators satisfaction, agility, decrease in resources and training. Then, an interview was conducted with the operating personnel of the MUISCA system to learn more about their functionality. Finally, a comparative table was established between the two computer systems in which the characteristics, principles and benefits were evidenced, determining which is more effective and in line to the current needs.

Keywords: MUISCA, ECUAPASS, SENA, DIAN, incidence, foreign trade facilitation.

INTRODUCCIÓN

Los trámites en la Aduana del Ecuador hasta hace más de 20 años se realizaban de manera tradicional, era común que se pierda mercadería, que ingresen productos de contrabando, la revisión de la mercadería que ingresaba no se realizaba o era realizada a medias, los agentes aduaneros carecían de certificaciones, entre otras irregularidades. Con el pasar de los años la necesidad de modernizar los procesos en la Aduana se volvió de una idea a una necesidad urgente; esto sucede a partir del año 2002 con el cambio al Sistema SICE el cual de cierto modo ayuda a poner control al contexto de Aduana en general y se convierte en una necesidad imperante el control de los procesos que en ella se realiza.

El presente Trabajo de investigación permite comparar el Sistema ECUAPASS y el Sistema MUISCA tomando aspectos como agilidad, satisfacción al cliente, capacitación, disminución de recursos. En la actualidad, los sistemas informáticos utilizados por el SENA y el DIAN son importantes ya que a través de la agilidad de estos sistemas se benefician varias personas entre ellas los agentes afianzados de la Aduana, empresas de transporte y depósitos temporales.

El análisis de sistemas informáticos es un elemento fundamental en cuanto a las Aduanas de los dos países, para facilitar el cruce fronterizo de las operaciones de Tránsito Internacional de Mercancías. El Capítulo I: identifica la problemática del estudio desde una perspectiva sistemática y tecnológica, determinando las variables: La incidencia de los procesos informáticos en el comercio internacional y la Comparación entre los sistemas informáticos. Su Capítulo II: establece la revisión bibliográfica que permita entender la terminología del objeto a investigarse y orienta el proceso de investigación en particular el análisis e interpretación de lo investigado. Capítulo III: se enfoca al marco metodológico, que permitirá cumplir con los objetivos propuestos, mediante el tipo de investigación métodos y técnica e instrumentos. Capítulo IV: realiza la comparación y análisis de los resultados obtenidos el diagnóstico situacional realizado en la entrevista y en la encuesta. Capítulo V: conclusiones a las que se ha llegado con el presente estudio en base de las cuales se plantean algunas recomendaciones para los involucrados.

I. PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Durante los últimos años tanto Ecuador como Colombia han entrado en la modernización; por tanto, se considera que el avance en la mejora de procesos en cuanto a importación y exportación es vital para que se puedan facilitar los procesos inherentes al comercio internacional. Es imprescindible la optimización de tiempos al momento de recaudar tributos, así como también tener sistemas informáticos eficientes que no permitan fallas que afecten al Estado o al contribuyente.

En Ecuador, manifiesta SENA, (2012) La Aduana se ha direccionado a facilitar el comercio de productos ecuatorianos, así como hacer importaciones para el país mediante la implementación del sistema ECUAPASS, que facilita el proceso de desaduanización de mercancías; Existían varios estancamientos y acogiendo el funcionamiento del Sistema Aduanero Unipass, que cuenta con la ayuda de técnicos de la República de Corea del Sur, se encuentra en plena operación desde el año 2012 con una inversión de 21 millones de dólares”(p.25).

El Ecuapass funciona desde el año 2012, actualmente está generando resultados que ayudan al cumplimiento de los objetivos planteados, como es minimizar el uso de papel, reducción de trámites en las entregas de mercancía de 15 a 5.5 días, mejor desarrollo de competitividad en el comercio internacional y mayor control y recaudación de tributos, facilitando de cierta manera el comercio en relación al antiguo sistema, sin embargo el escaso conocimiento de aplicación del sistema por parte de algunos usuarios ha provocado que se generen multas por errores de correlación de información que podría ser advertido por el mismo sistema, agregando a esta problemática retraso en los procesos causando respuestas tardías a los operadores de comercio exterior en todos sus procedimientos aduaneros. (Bulla, 2014)

Según diario El Telégrafo, (2012) “Para la empresa coreana “Kcingle Cupia del sur” el sistema ECUAPASS brinda mayores comodidades y facilidades a los operadores de Comercio Exterior (OCE), con una inversión de al menos 36 millones de dólares, los que fueron destinados al incremento de los beneficios del comercio internacional entre países, destacándose el fluido comercio que se tiene con Colombia, lo que favorece particularmente a

los usuarios en donde se disminuyen las barreras por desconocimiento tecnológico, las que se presentaban muy frecuentemente con el sistema anterior”(párr.3).

El funcionamiento del sistema ECUAPASS conlleva la integración de más de 27 instituciones del Estado ecuatoriano que cuentan en los controles migratorios con una Ventanilla Única Ecuatoriana (VUE), creando un ambiente amigable con el ecosistema debido a la eliminación de papeles y trámites, generando un comercio internacional competitivo y ahorrativo

Para Sepúlveda Gómez (2013) “el Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado (MUISCA) efectivamente ha ayudado en la optimización de las operaciones de control aduanero y administración de la red de recaudación y en la captación de nuevas Pymes, que por sus características son obligados a contribuir” (p.17).

Para 1993 en Colombia la DIAN y la DIN fueron agrupadas como una sola entidad recaudadora de impuestos, tributos y gerenciamiento de las aduanas nacionales, teniendo autonomía administrativa y presupuestaria gracias a la gestión del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, cuyo cambio se debió a un proceso de modernización y cambio de estructura, ocupándose de los impuestos y los aranceles aduaneros, además de otros fondos estatales como el control de cambios.

El Estado colombiano frente a la necesidad de financiar y enfocarse en la administración fiscal, ha creado un sistema que aumentó el número de contribuyentes dentro del país, impulsando el pago voluntario de impuestos por parte de los ciudadanos, a través de reformas internas que llevaron a la DIAN a pasar de ser una entidad de persecución tributaria a una de servicio al cliente. (García & Lobatón, 2013)

Según la DIAN (2008) “Bajo el MUISCA, la DIAN en 2008 implementó la creación de un Nuevo Registro Tributario (Artículo 19, Ley 863 de 2003), el cual ha sido llamado el nuevo RUT. Aunque el nuevo RUT se llame de la misma forma que el antiguo, para el Gobierno Nacional es un registro totalmente nuevo y mucho más amplio en cuanto a la información contenida” (p.13).

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influyen los sistemas informáticos ECUAPASS Y MUISCA en la facilitación de las operaciones de comercio exterior en Ecuador y Colombia?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Según el Comercio, (2012) Desde la perspectiva académica, esta tesis ayudó a conocer las características, principios, herramientas de los sistemas informáticos utilizados en el ECUAPASS Y MUISCA; determinando así, cuál será el más eficiente de los sistemas informáticos que facilitan los trámites aduaneros, esto dio una mejor perspectiva a las personas que hacen del comercio exterior su forma de vida, y aportó con las directrices necesarias para el buen manejo de cualquiera de los dos sistemas de tributación.(párr.1).

Se debe tomar en cuenta que la investigación ayudó a aplicar o desarrollar un mejor sistema con nuevas herramientas más ágiles para los diferentes trámites aduaneros, en un futuro implementará estrategias necesarias con soluciones precisas y no tratar de cometer errores. Así este trabajo se constituyó en un espacio para aplicar los conocimientos adquiridos en situación real.

Manifiesta Fierro (2015) nos ayudara a profundizar el conocimiento de la realidad de los sistemas informáticos para poder identificar los aspectos positivos y negativos de este proceso con el fin de ayudar al servicio aduanero tanto de Colombia y Ecuador. La investigación pretende ser referente de ayuda en cuanto a la investigación de sistemas aduaneros para que el usuario no pierda tiempo con dudas o posibles falencias presentadas por parte de las organizaciones aduaneras de los países anteriormente mencionados. (p.1)

El presente estudio de investigación ayudó a que la contribución de los impuestos sea justa, rápida y eficaz para así poder tener mayor cumplimiento a las Aduanas; donde se analice los sistemas y su efectividad en las operaciones de control aduanero fronterizo, ya sea en las importaciones como exportaciones, además a través del estudio comparativo de los dos sistemas donde se estableció diferentes parámetros que permitieron determinar beneficios y desventajas a nivel de sistemas informáticos internacionales, demostrando así cuál de los sistemas en estudio facilita las operaciones a los operadores de comercio exterior en trámites, registro de datos y demás formalidades aduaneras.

Según DIAN, (2008) “El MUISCA es el Modelo Único de Ingresos y Servicios de Control Automatizado, el cual representa la nueva manera de gestionar e integrar áreas, conceptos y datos; por esta razón, facilita el cumplimiento de los deberes y el ejercicio de los derechos. El MUISCA es un modelo de gestión integral que establece aspectos organizacionales, de procesos y tecnología como ejes fundamentales del mismo. (p.8)

Es importante también acotar que la concientización del pago adecuado de impuestos y tributos por exportación o importación de mercancías, es parte vital de esta investigación, puesto que los gobiernos se mantienen y generan obras de los tributos que presentan los contribuyentes, de mejor forma si es de manera voluntaria y sin generar multas por mora.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Realizar un estudio comparativo de los sistemas informáticos Ecuapass (SENAE) y el MUISCA (DIAN), y su incidencia en la facilitación al Comercio Exterior en la frontera Tulcán-Ipiales.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente el funcionamiento de los sistemas informáticos Ecuapass (SENAE) Y el MUISCA (DIAN)
- Diagnosticar las diferencias entre los dos sistemas informáticos utilizados en las Aduanas de Ecuador y Colombia.
- Determinar qué sistema informático, entre el Ecuapass (SENAE) Y el MUISCA (DIAN), es más eficiente al realizar los diferentes procesos aduaneros.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son los factores que miden la eficiencia en los sistemas informáticos ECUAPASS Y el MUISCA?
- ¿Cómo afecta la demora de procesos aduaneros por parte de los sistemas informáticos en el SENA?
- ¿Cuáles son las ventajas de aplicar los sistemas informáticos dentro de las Aduanas?
- ¿Obtiene la información que necesita a tiempo en ventanas únicas de servicio al cliente por parte de los sistemas informáticos Ecuapass - MUISCA?
- ¿Existe flexibilidad en los sistemas Ecuapass y MUISCA para cambios de datos, cuando éstos han sido erróneos?
- ¿Considera que existe mejora en los procesos con los nuevos sistemas implementados por parte del SENA Y DIAN?
- ¿De qué manera funcionaría mejor el ECUAPASS- MUISCA, qué les hace falta, ¿cuáles serían sus recomendaciones?
- ¿Cuáles considera que son las principales fortalezas del Sistema ECUAPASS y MUISCA?
- ¿Cuáles han sido las causas que han generado que el sistema ECUAPASS tenga ciertas complicaciones en la desaduanización de mercancías?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Antecedentes investigativos

En el presente capítulo se muestra las investigaciones relacionadas al tema de estudio tanto en Ecuador como en Colombia.

En su artículo Paliz & Asanza, (2017) *Análisis en el sistema aduanero Ecuapass en los campos de aplicación de códigos liberatorios en importaciones a consumo y su impacto a los operadores de comercio exterior*; en el cual analiza el impacto que tiene las mercancías que ingresan al país desde el bloque económico de la Comunidad Andina de Naciones, a fin de que los potenciales importadores logren empaparse de todos los aspectos que van a permitir comercializar productos con libre arancel aplicando los diferentes códigos liberatorios.

El antecedente aporta en la presente investigación, dispuesto a que contiene información donde se identifica acuerdos comerciales por medio del sistema ECUAPASS, a través de la aplicación de códigos liberatorios que son expuestos en la declaración aduanera de importación, para acogerse a la exoneración de aranceles, dicho estudio permite analizar la facilitación en el comercio entre países andinos (CAN) y su eficiencia en el cumplimiento de la legislación de cada país.

El artículo Tacuri (2017) *Análisis del impacto generado en Ecuador por la implementación del sistema Ecuapass frente al sistema interactivo de comercio exterior (SICE)* en el cual se realiza una investigación bibliográfica de datos secundarios, que se la realiza en las principales páginas de el SENAE y demás relacionadas con el tema de investigación, para de esta manera poder realizar la respectiva confrontación entre los sistemas informáticos aduaneros y por ende poder conocer los beneficios que conlleva la implementación de los mismos, siendo estos un gran acierto que ha beneficiado a la Aduana ecuatoriana haciendo que esta opere de manera más ágil y sobre todo a logrado minimizar tiempos y costos siendo este su mayor objetivo, es por tal razón que la implementación tanto del SICE como del ECUAPASS fue una opción acertada para el país ya que ha mejorado en gran medida los trámites aduaneros; aunque el SICE tuvo sus desaciertos.

En referencia al antecedente, se define como aporte a la investigación ya que posee información con un análisis crítico que establece comparaciones entre el sistema antiguo SICE

y la aplicación del sistema ECUAPASS, determinando los más reales beneficios y desventajas tanto en exportaciones como importaciones, donde la directriz principal para medir efectividad en el nuevo sistema es en la disminución de tiempo en los trámites y reducción en el uso de papel, lo que permite al estudio destacar características importantes para evaluarlas a través de fuentes primarias con el sistema informático MUISCA por parte de los operadores de comercio exterior de Tulcán e Ipiales.

Según Gaitán, (2017) *Normatividad aduanera en el proceso de importación en Colombia*, manifiesta que las importaciones son parte fundamental en el comercio exterior y en la balanza de pagos de cada país. Así que es muy importante comprender el proceso que lleva hacer este tipo de operaciones, desde ingreso de la mercancía al territorio aduanero nacional, desaduanamiento, el pago de los derechos e impuestos de importación, las sanciones que pueden acarrear y el cumplimiento de las obligaciones aduaneras establecidas en los estatutos vigentes y demás resoluciones, emitidas por los entes especializados para este tipo de operaciones. (p.1)

Ante lo planteado, el antecedente ayuda en la investigación ya que describe como la Aduana colombiana a través de los años ha intentado mejorar la competitividad en las importaciones por medio de la adecuación de mejores prácticas internacionales sustentadas en decretos con fines a facilitar el comercio internacional, imponiendo controles para combatir el contrabando, a esto le agrega el apoyo de conocimiento y manejo del sistema informático precedente, que ha permitido una clasificación y designación de mercancías correcta en la estructuración y cobro de tributos.

En su artículo de Vera, (2017) *Análisis de la gestión de notificación del servicio nacional de aduana (SENAE) distrito esmeraldas*, en donde exterioriza que en la actualidad la Gestión de Notificación del Distrito del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador- Distrito Esmeraldas, se está llevado a cabo conforme la normativa vigente, sin embargo, al realizar controles internos y seguimientos de que acto administrativo ha sido notificado, en que forma y en qué estado se encuentra, es muy difícil determinarlo.

El presente antecedente ayuda en la investigación ya que posee información donde se detalla que en el sistema ECUAPASS, existe la aplicación de notificaciones de multas por faltas reglamentarias a través de la generación de respuestas automáticas para cada tipo de procedimientos aduaneros de importación y exportación. Sin embargo, en la gestión de actos

administrativos del SENA E no se dan las notificaciones de manera automática sino manualmente, lo que hace que algunos documentos dentro de los procesos sean informales y por ende no exista registro de las notificaciones, lo que lo convierte en una debilidad administrativa y legal, donde no se hace uso eficiente del sistema lo que dificulta la facilitación del comercio entre fronteras.

Según Carrascal, (2016) *Análisis del sistema Ecuapass en el periodo 2013-2014 y su incidencia económica operativa con las consolidadoras*, que tiene por finalidad es dar a conocer la opinión de empresas que se desenvuelven en el medio y corroborar la afectación económica, debido a los altos valores que se tienen que pagar a la Aduana al momento de incurrir en una multa por falta reglamentaria.

El antecedente servirá en la investigación ya que hace un estudio comparativo entre el sistema SICE y ECUAPASS evidenciando el comportamiento de la plataforma informática en relación a las normativas que rigen la facilitación del comercio entre países y el criterio de los operadores de comercio exterior que utilizan diariamente, los cuales han determinado los principales problemas que ha causado su aplicación y plantea propuestas de mejora para que se generen mejores relaciones comerciales a fin de que como aduana brinde un servicio más eficiente con la contribución en la reducción de tiempos en todas las formalidades aduaneras y mejor desempeño en la recaudación de tributos.

Según Vanegas, Restrepo y Gonzales, (2015) *Competitividad de la administración de las aduanas en el marco del comercio internacional*. En el que se identifica los campos actuales de investigación con respecto al comercio internacional y el objetivo es que estudiantes, docentes, investigadores y empresarios de las áreas de comercio internacional y negocios internacionales se adentren en la comprensión de las tendencias globales y enmarquen los procesos de investigación.

La información que precede es de relevancia dispuesto que se hace el estudio de distintas variables que permiten evaluar la competitividad internacional y con ello analizar como las aduanas influyen en la facilitación del comercio entre países, donde la eficiencia de los sistemas aduaneros adoptados por cada país, deberán implicar primordialmente en la reducción de costos de todas las formalidades aduaneras, además la descripción de un óptimo desempeño de la

administración aduanera, permite a la presente investigación reconocer procedimientos aduaneros modernos y eficientes por medio del cumplimiento del Marco Normativo SAFE que asegura y facilita el comercio internacional.

Según Perez, (2015) *Estudio de caso para análisis de factibilidad de la aplicación de la modelo ecua-pass en las pymes, caso imafex y gex import express*, en el cual menciona que la necesidad al cambio del Sistema Interactivo de Comercio Exterior –SICE-, nace a partir de un estudio realizado por el Estado ecuatoriano, en el cual se determina la falta de modernización de las operaciones de comercio exterior frente al mundo. La alta rivalidad de un mundo globalizado, establecer al sistema ECUA-PASS. Este sistema informático fue implantado y demostró que los beneficios a los problemas iniciales, expresados por parte de sus usuarios.

La investigación aporta al proyecto, ya que analiza la capacidad que tienen las pymes en la aplicación del sistema ECUAPASS en todos los procesos de intercambio comercial con otros países, ayudando a determinar estrategias para tener una buena administración del sistema a través de la identificación de aspectos positivos y negativos, que permiten al presente estudio observar con mayor claridad las ventajas y desventajas en la aplicación del sistema por parte de este tipo de empresas que buscan facilitar el tráfico de mercancías.

En su trabajo de tesis García, (2014) *Diagnóstico de la efectividad del sistema MUISCA en Colombia*. En este trabajo presenta los aspectos de relevancia del Modelo Único de Ingresos Servicios y control automatizado (MUISCA) que actualmente se implementa en la dirección de impuestos y Aduanas nacionales en lo relacionado con el cumplimiento de compromisos con tratar problemáticas del manejo de los impuestos en Colombia.

El antecedente sirve de base, ya que contiene información relevante que describe como el sistema MUISCA ha permitido simplificar algunos de los procedimientos aduaneros empleados en la DIAN, además de facilitar el cobro de tributos identificando y reduciendo el número de casos de fraude que hacía que los contribuyentes no cumplan con sus obligaciones tributarias, sin embargo aún siguen existiendo falencias a pesar de la implementación del sistema, dispuesto a que la DIAN no maneja la información de los usuarios de manera oportuna, haciendo que la administración de impuestos por parte de la entidad pierda credibilidad, generando en gran parte insatisfacción en los usuarios.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Teoría general de sistemas

Teoría concebida por Lodwing Von Bertalanffy entre los años 1950 6 1968, la cual es utilizada y aplicada en diversas investigaciones, dando una profundización y revelación de características estructurales y funcionales de diferentes componentes, elementos, subsistemas que intervienen al momento de realizar una indagación, para así poder expresar de mejor forma las esencias cualitativas hacia lo interno del sistema objeto de investigación. Uno de los principales objetivos es el impulsar el desarrollo de una tecnología general la cual permita describir las características, funciones y comportamientos sistemáticos.

Estos sistemas son abiertos, de procesadores de insumos de entrada que dan origen a resultados y que en dichos procesos se experimentan y generan cambios que se auto transforman. Lodwing menciona los tipos de sistemas que se pueden aplicar los cuales son sistemas físicos y concretos, en donde loa físicos están compuestos de equipos, maquinarias, objetos y elementos reales es decir estos compuestos de hardware, los cuales se pueden describir en términos cuantitativos de desempeño, y en lo referente a sistemas abstractos se compone de conceptos, planes, hipótesis, estos se componen de software, estos dos tipos se complementan entre sí.

La teoría es aplicada al tema de investigación, ya que se analiza y compara elementos y componentes relacionados que interactúan dentro de los sistemas en este caso las aduanas de Ecuador (SENAE) Y Colombia (DIAN) y en si sus sistemas informáticos Ecuapass-Muisca.

Además habla sobre la retroalimentación donde dice que los sistemas mantiene un constante intercambio de información , en nuestro caso tanto el sistema Ecuapass-Muisca realizan intercambio continuo de información acerca de diversos procesos aduaneros , se menciona sobre los sistemas abiertos que de igual manera mantiene fronteras abiertas con el mundo es decir con el resto de sistemas ,aduanas de diferente países del mundo tienen intercambio de información ya que tienen que estar en contacto a los diferentes lineamientos requeridos por la Organización Mundial de Aduanas con los cuales se tiene intercambio de energía e información .

2.2.1.1. Teoría de Integración Económica de Bela. - Según Orozco (2017) afirma que,

Es el proceso o estado de cosas por las cuales diferentes naciones deciden formar un grupo regional, entendiendo como proceso al movimiento hacia un estado distinto y un estado de cosas que significa algo más estático que dinámico, refiriéndose al estado en el que los países están al momento de formar un grupo integrado económicamente. (p.3)

Servirá para respaldar la investigación, en la cual permite tener un acuerdo entre dos o más países donde facilita que Ecuador y Colombia formen una integración económica en donde las dos buscan el fortalecimiento del comercio exterior, es por esto que tanto es sistema Ecuapass (SENAE) y Muisca (DIAN) buscan facilitar los trámites tanto de importaciones como exportaciones, y así cooperar las aduanas de los dos países por medio de los sistemas informáticos, este es el pilar fundamental para el bienestar económico de una nación con el propósito de facilitar los procesos aduaneros entre las dos instituciones públicas, sea el caso del SENAE y la DIAN.

2.2.2. Teoría fundamentada

Es uno de los enfoques de la metodología cualitativa que permite crear propuestas teóricas basándose exclusivamente en los datos. Esta teoría se construye sobre la información, especialmente a partir de las acciones, interacciones y procesos sociales que acontecen entre las personas”. Esta teoría fue desarrollada por Glaser y Strauss en 1967 y es una de las principales tradiciones de la investigación cualitativa cuyo paradigma se fundamenta en la sociología y el interaccionismo simbólico. Este modelo de análisis, posee una serie de estrategias metodológicas para realizar el estudio de la información.

Aplicada a la presente investigación, esta teoría permite identificar cualidades teóricas que son derivadas de los datos obtenidos mediante la utilización de un análisis comparativo. Ello exige comparar los diversos contenidos de los sistemas informáticos Ecuapass, Muisca a través de las entrevistas realizadas a las Aduanas de cada país. Se distingue así las diferencias y las similitudes de los datos proporcionados, lo que conduce a la derivación de categorías teóricas que pueden ayudar a comprender de mejor manera el fenómeno en estudio.

2.2.3. Modernización de Aduanas

Con la evolución del comercio internacional y la reducción a las barreras para el intercambio de bienes y servicios, las Aduanas de todo el mundo juegan un papel primordial en el desarrollo económico de las naciones, buscando los mecanismos más viables para reducir costos y tiempos en traslados de bienes, agilización del transporte internacional, fomentar el crecimiento de las exportaciones / importaciones. (Carrascal, 2016, p. 12)

En la actualidad, en un mundo globalizado existen escenarios que están ligados a la mejora de la inserción internacional entre países con la busca de competitividad y crecimiento de los mismos, es por eso que cada país con su sistema aduanero establecido, al igual que sus sistemas informáticos con los cuales se busca mejoras en sus procesos para lograr efectividad y buenos resultados en el desarrollo económico a través del intercambio comercial de bienes y servicios.

Las Aduanas han tenido la necesidad de implementar plataformas informáticas modernas, interactuando con sus usuarios de una forma ágil y segura, alcanzando con ello ser eficientes y eficaces para lograr:

1. Agilización del comercio internacional a través de plataformas informáticas que ayudan a simplificar y agilizar las operaciones aduaneras.
2. Reforzar la gestión, control y obtención de datos estadísticos para la toma de decisiones de la parte gubernamental.
3. Tener el control total de la trayectoria de la logística del transporte de las mercancías.

(OMA, 2018, párr. 5)

2.2.4. Sistema de Aduana a nivel global

La Organización Mundial de Aduanas es la organización mundial que está encargado en proveer ayuda a los países asociados representados por sus respectivas Aduanas en cuanto a materia aduanera, tampoco actúa en litigios comerciales o de tarifas, aquí interviene la OMC donde existe un sistema establecido por esta organización que estandariza la clasificación de productos a nivel mundial denominado Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías o Sistema Armonizado. (Andrea & Mario, 2015, p.29)

Es de gran importancia esta organización porque ayuda a las naciones a poder tener un desarrollo comercial en las Aduanas con la finalidad de combatir con el comercio ilícito donde

mejore la efectividad de las direcciones aduaneras, para la facilitación de comercio sin ninguna restricción.

Según la Organización Mundial de Aduanas, la Aduana hace referencia a “los servicios administrativos responsables de la aplicación de la legislación aduanera y de la recaudación de derechos e impuestos a la importación, a la exportación, al movimiento o almacenaje de mercancías, y encargados, asimismo, de la aplicación de otras leyes y reglamentos relativos a la importación, exportación, movimiento, o al almacenaje de mercancías” (ALADI, 2017).

Su principal objetivo es cuidar el comercio lícito incentivando la actividad de intercambio de mercancías construyendo un bienestar económico para el territorio y estableciendo procedimientos que permitan simplificar los sistemas aduaneros con el propósito de cumplir con todos los requerimientos.

La Comunidad Andina de Naciones (CAN) en su Definición 671 de 2007 sobre Armonización de Régimen Aduaneros indica que la “Administración Aduanera es el órgano de la Administración Pública competente en cada país miembro para aplicar la legislación aduanera, recaudar los derechos e impuestos, tasas y cualquier otro recargo percibido por la Aduana, aplicar otras leyes y reglamentos relativos a los destinos y operaciones aduaneras, y ejercer el control y la potestad aduanera” (Sergio, 2016).

2.2.5. Sistema Nacional de Aduana de Ecuador.

El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) es una empresa estatal autónoma cuyo principal objetivo es el servicio al usuario y, considerando el campo en el que se desarrolla esta institución del Estado, busca la excelencia en el servicio brindado hace que se mire a la modernización como una herramienta primordial para la obtención de esta meta, sin dejar a un lado el talento humano, que es la fuerza motriz que permite que el SENAE haya mejorado con el pasar de los años. (Isizan & Minchala, 2018, p. 14)

Este servicio definido como un canal de atención ecuatoriano, enfocado a todos los usuarios, provee información acerca de exportaciones, importaciones y sus facilitaciones, promoviendo así el control eficiente del comercio exterior, mediante una gestión transparente y efectiva.

ECUAPASS:

Es la nueva plataforma informática implementada el 22 de octubre de 2012 por el SENA E, desarrollado por la empresa Kcingle-Cupia y avalado por el Servicio Aduanero Surcoreano. El Ecuapass fue diseñado con la finalidad de integrar todos los procesos aduaneros en un solo portal, brindando a los operadores de comercio exterior facilidades, agilidad y reducción en los costos en sus procesos. (Carrascal & Zamora, 2016, p. 19)

La tecnología es una herramienta indispensable que debe permanecer en los diferentes procesos aduaneros donde el comercio de cada país tiende a impulsar las operaciones, donde los exportadores e importadores son los beneficiarios, y de tal forma nuestro país con la recaudación de tributos que genera una mejor economía al país. Este sistema informático implementado por la Aduana del Ecuador (SENAE), como un buzón de transacciones, se desarrolló con el fin de reducir papel, brindar eficiencia en todas las operaciones, facilitando a todos los operadores de comercio exterior en todos sus procesos aduaneros brindando seguridad en sus transacciones, tanto de exportación como de importación y así, garantizar el control del comercio ilícito.

La plataforma informática para su desarrollo contó con más de noventa especialistas extranjeros, avalados por la empresa diseñadora del programa y más de cincuenta funcionarios ecuatorianos que proporcionaron la ayuda técnica en cuanto al levantamiento de información y capacitación. El Ecuapass opera de modo 24/7 teniendo alta seguridad digital, para cada uno de los procesos que realicen los usuarios con el uso de un dispositivo USB llamado Token para la firma electrónica, dicho dispositivo es emitido por dos entes certificados como lo son, el Banco central del Ecuador y Security data. (Carrascal & Zamora, 2016, p. 20)

Objetivos del sistema ECUA-PASS

Los objetivos del nuevo sistema son:

- Transparencia y eficacia de las operaciones aduaneras
- Minimizar el uso del papel.
- Simultáneamente, asegurar el control aduanero y facilitar el comercio.

- Establecer el sistema de operaciones aduaneras basado en el modelo del sistema de despacho electrónico coreano (UNI-PASS)
- Establecer la Ventanilla Única de Comercio Exterior.

Ventanilla Única Ecuatoriana (VUE):

Es una herramienta electrónica por medio de la cual todo usuario de los servicios aduaneros y, en general, todos los operadores de comercio exterior, presentarán los requisitos, trámites y documentos necesarios para la realización de operaciones de comercio exterior. (SENAE, 2019, p. 2)

La implementación de la Ventanilla Única Ecuatoriana ha sido de mucha ayuda para todos los operadores de comercio exterior donde se realizan los diferentes trámites que los mismos requieren, y al ser el único punto de acceso virtual donde todos estos pueden acceder, ayudará a optimizar el tiempo y los costos de todas las operaciones de comercio exterior y aduaneras que sean requeridas. La VUE 3C: cualquier momento, cualquier lugar y cualquier dispositivo.

En la plataforma de VUE están integradas por 30 instituciones donde los servicios de estas diferentes instituciones se encuentran integrados en la plataforma ECUAPASS, facilitando de esta manera la realización de documentos, ahorrando a la misma vez tiempos y costos.

2.2.5. Sistemas de Aduana en Colombia

La DIAN es la dependencia del Gobierno que se encarga de recaudar impuestos, tiene la sigla de Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, y tal como su nombre lo indica, su existencia radica en la necesidad de todo Estado de recaudar Impuestos dentro de su territorio. (Rankia , 2019)

Todas las aduanas tienen un objetivo en cual es garantizar la seguridad fiscal en donde se debe hacer un control respectivo para tener un completo cumplimiento en todas las obligaciones tributarias y así poder facilitar el comercio de forma lícita y transparente.

2.2.5.1. MUISCA

El Modelo Único de Ingresos Servicio y Control Automatizado (MUISCA) es un modelo de gestión integral que tiene como propósito integrar, agilizar, facilitar y simplificar los procedimientos utilizados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. La implantación de esta aplicación tiene como objetivo hacer más fáciles los procesos de la administración tributaria, aduanera y cambiaria en la cual está encaminado hacia el cumplimiento de la misión de DIAN la gestión de los aspectos de la organización, con énfasis en la gestión de los procesos. (Dirección de impuestos y aduanas nacionales, 2020)

Este modelo implementado por la Aduana de Colombia (DIAN) se desarrolló con la finalidad de facilitar el comercio y poder aportar con la economía del país cumpliendo a cabalidad todos los procesos que generan recaudaciones tributarias con el propósito de facilitar los procesos.

El objetivo del MUISCA es cambiar la forma de gestionar los impuestos y aduanas en Colombia, por medio de la unión de importantes factores como: la relación entre ciudadanos el gobierno y la comunidad internacional, con el ánimo de controlar y facilitar el comercio y la tributación. (UNIVERSIDAD ICESI, 2013)

La Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), es un instrumento informático que permite la ejecución de trámites a través de la WEB para las autorizaciones, permisos, certificaciones o vistos buenos previos exigidos por las entidades del Estado para la realización de los procesos de importación y exportación. Los trámites realizados a través de la VUCE garantizan la seguridad tecnológica y jurídica, al integrar la firma digital y el pago electrónico en línea. (DIAN, 2020)

La implementación de la ventanilla Única de comercio ayuda a todos los operadores de comercio a realizar los diferentes trámites que se requieren, con la finalidad de optimizar el tiempo y costos de todas las operaciones de comercio exterior en cuanto las Aduanas lo requieran de igual forma esta garantiza todo trámite ya sea de importación como de exportación y poder garantizar la seguridad de la firma electrónica.

2.2.3. Fundamentación legal

En el mundo se han creado sistemas informáticos para facilitar los procedimientos de esta manera la Organización Mundial de Aduanas (OMA) forma parte de la actualización de la tecnología incrementando la eficiencia de las administraciones de las Aduanas de todos los países del mundo fomentando la honestidad, transparencia y previsibilidad. Esto ha permitido que el comercio internacional no sea ilegal y evitando anomalías en los mismos.

El acuerdo sobre facilitación del comercio con arreglo a los procedimientos en frontera actuales, una transacción ordinaria puede constar de numerosas etapas. El Acuerdo sobre Facilitación del Comercio establece una serie de medidas para la rápida circulación de las mercancías a través de las fronteras, que se basan en las mejores prácticas de todo el mundo.

El Acuerdo es innovador en cuanto a que, por primera vez en la historia de la OMC, los compromisos de los países en desarrollo y menos adelantados están vinculados a la capacidad de los países para aplicar el Acuerdo. Además, el Acuerdo establece que debe prestarse asistencia y apoyo para ayudar a los países a lograr la capacidad necesaria. (Organización Mundial del Comercio, 2015)

El acuerdo sobre la facilitación del comercio con arreglo fue creado con la finalidad de agilizar los procedimientos y de esta manera facilitar procesos de cumplimiento entre las Aduanas y otras autoridades competentes; de tal manera este acuerdo beneficiará a la credibilidad y transparencia aumentando las posibilidades de poder ser parte de cadenas de valor a nivel mundial y reduciendo las posibilidades de que exista cualquier tipo de corrupción o anomalías.

En el Ecuador

Dentro de la constitución del Ecuador (2008) en el Art. 261.- El Estado central tendrá competencias exclusivas sobre: 1. La defensa nacional, protección interna y orden público. 2. Las relaciones internacionales. 3. El registro de personas, nacionalización de extranjeros y control migratorio. 4. La planificación nacional. 5. Las políticas económica, tributaria, aduanera, arancelaria; fiscal y monetaria; comercio exterior y endeudamiento. 6. Las políticas de educación, salud, seguridad social, vivienda. 7. Las áreas naturales protegidas y los recursos naturales. 8. El manejo de desastres naturales. 9. Las que le corresponda aplicar como resultado

de tratados internacionales. 10. El espectro radioeléctrico y el régimen general de comunicaciones y telecomunicaciones; puertos y aeropuertos. 11. Los recursos energéticos; minerales, hidrocarburos, hídricos, biodiversidad y recursos forestales. 12. El control y administración de las empresas públicas nacionales.

Dentro de la Constitución del Ecuador en el artículo 261 numeral 5, señala que El estado central tendrá competencias sobre las políticas económicas tributaria aduanera, por ende, todo el sistema aduanero estará sometido a las acciones y decisiones del estado central

En Colombia

Constitución Política de 1991 en los artículos 209 y 269 se fundamenta el sistema de control interno en el Estado Colombiano, el primero establece: “La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley” y en el 269, se soporta el diseño del sistema: “En las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley, la cual podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas privadas colombianas” (Constitución Política de Colombia, 1991).

Dentro del capítulo 3 en el artículo 150. referente a las funciones que realiza el congreso se manifiesta en su literal b “Regular el comercio exterior y señalar el régimen de cambio internacional, en concordancia con las funciones que la Constitución consagra para la Junta Directiva del Banco de la República” (Constitución Política de Colombia, 1991).

Ley de Orgánica de Aduanas

Dentro de la ley orgánica de Aduanas de Colombia en el Art. 72 Manifiesta los Requisitos.

- En el régimen de tránsito aduanero se deberán cumplir con los requisitos siguientes: a) Que las mercancías se encuentren manifestadas al régimen de tránsito, señalando el consignatario o consignante, y la Aduana de destino; b) Que el tránsito nacional de las mercancías se realice por medio de las empresas de transporte autorizadas, por la Corporación Aduanera Ecuatoriana;
- c) Que se realice dentro del plazo autorizado, que no será mayor de tres días, de acuerdo a lo establecido en el Manual de Procedimientos, considerando la distancia y el medio de transporte;
- y, d) Que el tránsito se efectúe por la ruta determinada para el efecto. Previo al despacho las mercancías autorizadas deberán ser sometidas a inspección física. En el tránsito aduanero

internacional se aplicarán, además, las normas derivadas de los convenios internacionales sobre la materia. (Aduanas, 2008)

Los regímenes de importación están ligados a La Ley Orgánica de Aduanas los mismos que deben cumplir con todos los requisitos y ser transportados por los lugares establecidos por la DIAN, para que de esta manera no existan multas ni otros recargos al retirar las importaciones en el tiempo establecido }

Entre los regímenes de exportación se tiene la exportación definitiva que es la que aprueba la salida definitiva de mercaderías en libre circulación fuera del territorio aduanero comunitario o a una Zona Especial de Desarrollo Económico, situada en la región aduanera ecuatoriana y sujeta a los preceptos constantes en el presente código y otras normas vigentes. (Pacheco Villamar, 2015)

Se tiene también la admisión temporal para perfeccionamiento activo que consiste en el ingreso de un bien al territorio aduanero, con suspensión de pago de derechos e impuestos, para ser sometidos a algún perfeccionamiento, bajo la forma de productos compensadores. La reposición de mercancías con franquicia arancelaria por su parte es la importación con excepción de tasas arancelarias . (Aduanas, 2008)

Plan Binacional de Integración Fronteriza Ecuador Colombia }

Plan Ambos países confluyen en un esfuerzo conjunto para diseñar el presente que tiene como objetivo plantear las principales directrices para la generación de políticas que permitan alcanzar el Buen Vivir y la Prosperidad de la población que se encuentra en la Zona de Integración Fronteriza Ecuador-Colombia (ZIFEC), dando además así cumplimiento a la disposición conjunta que los presidentes dejaron plasmada en la histórica Declaración de Tulcán de 2012, mediante la cual se instruye a la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (Ecuador) y al Plan Fronteras para la Prosperidad (Colombia) la elaboración de este Plan. (Senplades - DNP - PFP, 2015)

Una vez citada la finalidad del Plan Binacional De Integración Fronteriza Ecuador Colombia que rige hasta el 2022, en donde se detallan una serie de directrices con la con el propósito de desarrollar económicamente a las poblaciones integradas, el presente estudio está ligado, ya que

de igual forma busca ver el sistema más efectivo, observar falacias de cada uno y proponer posibles alternativas que ayuden a mejorar la productividad en los procesos de comercio.

Tabla 1. Línea de tiempo de Procesos Importantes en la Implementación de ECUAPASS

Febrero 2010	Septiembre 2010	Octubre 2010	Mayo 2011	Julio 2011	Febrero 2013
Firma de convenio Marco de Cooperación entre la Corporación Aduanera Ecuatoriana y el Servicio de Aduanas Corea para el establecimiento del Sistema de Despacho Electrónico de Aduanas en la República del Ecuador.	Ecuador recoge las recomendaciones hechas por el Banco Interamericano de Desarrollo en el informe EC-t1145 y la selección de la solución informática que mejor se acopla para la solución de las necesidades del SENA E.	Elaboración del informe de convivencia y viabilidad técnica y económica para el desarrollo e implantación técnica y económica para el desarrollo e implantación de un nuevo sistema aduanero de gestión.	Expedición del Reglamento al libro V del Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones.	Conformación de ECUAPASS por 10 módulos articulados que permiten realizar todo trámite aduanero.	El sistema Ecuapass se ha convertido en un referente tecnológico.

Fuente: (SENAE,2020)

Tabla 2. Línea de tiempo de Procesos Importantes en la Implementación de MUISCA

Año 1991	Año 1993	Año 1999	Febrero 2003	Julio 2003	Febrero 2013
se decide crear la Dirección de Impuestos Nacionales y la Dirección de Aduanas Nacionales.	La DIAN quedó como una unidad administrativa con personería jurídica y autonomía administrativa y presupuestal, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.	La DIAN recauda dos tipos de ingresos estatales: los impuestos y los aranceles aduaneros	La DIAN implementa la creación de un Nuevo Registro Tributario	Con la reestructuración de La DIAN, se implementó un nuevo modelo de gestión llamado MUISCA; con la colaboración de España	Se inició un proceso de concientización hacia los ciudadanos y posibles futuros contribuyentes, a través de una serie de campañas institucionales bajo el lema “Colombia es un compromiso que no podemos evadir”;

Fuente: (DIAN, 2020)

II. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Todo trabajo de investigación se sustenta en dos enfoques principales: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo, los cuales de manera conjunta forman un tercer enfoque: El enfoque mixto” (p. 35).

Donde el cuantitativo ayudó a medir cual es la eficiencia de cada uno de los sistemas informáticos ECUAPASS – MUISCA, para determinar al momento de realizar los diferentes trámites o procesos aduaneros que se realizan por parte de las dos Aduanas. Mientras que el enfoque cualitativo permitió identificar y describir las principales características, funciones, herramientas de los sistemas de recaudación tributaria de cada país (Ecuador-Colombia).

Enfoque cuantitativo

Hernández, Fernández, y Baptista (2014) “En este enfoque se utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.36).

Se utilizó este enfoque ya que mediante los análisis que se obtiene de la recolección de la información, como la encuesta que se aplicaran tanto, a los Gerentes de la Aduana Ecuatoriana (SENAE) y la Aduana Colombiana (DIAN), se puede determinar mediante datos estadísticos cuál de los dos sistemas informáticos ECUAPASS – MUISCA es más eficiente para la elaboración de los diferentes procesos aduaneros. Para la verificación de la hipótesis, se utilizó el método del Chi-cuadrado que permitió relacionar valores observados y esperados, llegando hasta la comparación de distribuciones enteras.

Enfoque cualitativo

Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. Este enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados. No se efectúa una medición numérica, por lo cual el análisis no es estadístico. La recolección de los datos consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista

de los participantes (sus emociones, experiencias, significados y otros aspectos subjetivos). También resultan de interés las interacciones entre individuos, grupos y colectividades. (Hernández et al, 2014)

Este enfoque cualitativo fue aplicado a la investigación en la entrevista, ya que se describe a cada uno de los sistemas informáticos ECUAPAS- MUISCA sus características, procesos, herramientas, ventajas, desventajas, procurando o intentando analizar en mayor medida la funcionalidad de dichos sistemas de recaudación tributaria de ambos países, llegando a determinar qué factores los diferencia desde el punto de vista de los operarios.

3.1.2. Tipo de Investigación

Para el desarrollo del presente trabajo investigativo se utilizó los siguientes tipos de investigación:

Exploratoria:

Según Merino, Pintado, Sánchez, y Grande (2015) se trata de una investigación preliminar, que sirve para tener una primera toma de contacto con el tema que se está investigando, y por ello, son estudios poco cerrados y muy flexible (p.68).

Para realizar este trabajo investigativo se recurrió en primer lugar a una investigación Exploratoria. Utilizando este tipo de investigación, se obtendrá la información necesaria para poder llegar a los objetivos planteados, realizando una indagación profunda acerca de los sistemas informáticos SENAE (Ecuador) y DIAN (Colombia), para así conocer cada uno de ellos y sus funcionamientos, y como estos influyen en la facilitación del comercio en la zona fronteriza Tulcán – Ipiales, cabe recalcar que este tema es nuevo o no se han realizado investigaciones comparativas acerca de estos dos sistemas de recaudación.

Descriptiva:

Hernández (2014) determina como “la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos (p. 46).

Luego se requerirá realizar una investigación Descriptiva se miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar de igual manera se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir todo lo referentes al SENAE- MUISCA.

Mediante este tipo de investigación se realizará una descripción profunda de los dos sistemas informáticos Ecuapass (SENAE) y MUISCA (DIAN), indagando así sus herramientas, ventajas, desventajas, procesos para la facilitación al comercio, para así poder identificar los pasos o procedimientos que se deben seguir al realizar todo tipo de trámites que se realizan mediante estos medios, y así poder conocer cuáles son los beneficios y los problema e inconvenientes, de cada uno.

Correlacional:

Finalmente se efectuará una investigación Correlacional, que tienen como propósito saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas se aplicará al momento de relacionar las variables tanto dependiente como independiente, la correlación puede ser positiva o negativa.

3.2. IDEA A DEFENDER

Los sistemas informáticos Ecuapass y MUISCA inciden en la facilitación al Comercio Exterior fronterizo Tulcán – Ipiales.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1. Definición de variable

Facilitación del comercio exterior

Según Secretaría General de la Comunidad Andina, (2019) “Si bien el concepto de facilitación del comercio puede abarcar una amplia serie de ámbitos además del aduanero, un importante marco de referencia lo constituye la Organización Mundial del Comercio (OMC) El Acuerdo sobre Facilitación del Comercio de la OMC establece compromisos para todos los Países Miembros de la Comunidad Andina en la medida que impulsará el comercio y promoverán su desarrollo. Las disposiciones contenidas se dirigen a agilizar el movimiento, levante y despacho de mercancías, incluidas las mercancías en tránsito. Además, establece medidas para lograr cooperación efectiva entre las administraciones aduaneras y otras autoridades relacionadas a temas de facilitación del comercio y cumplimiento de procedimientos aduaneros. Así mismo, contiene disposiciones sobre asistencia técnica y creación de capacidad en esta esfera. (párr. 1)

Sistemas informáticos

En el artículo Freire, (2012) Los sistemas informáticos no sólo manejan la documentación administrativa propiamente tal, venga ella en papel o en formato electrónico, sino que además controlan los flujos de trabajo del proceso de tramitación de los expedientes, capturan información desde bases de datos de producción, Contabilidad y otros, enlazan con el contenido de archivos, bibliotecas, centros de documentación y permiten realizar búsquedas sofisticadas y recuperar información de cualquier lugar (p.6).

3.3.2. Operacionalización de variable

Tabla 3. Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Técnica	Instrumento	Fuente
VD: Facilitación al comercio exterior	Simplificación	Satisfacción del cliente	Encuesta	Cuestionario	Agentes de Aduana,
	Armonización	Personal capacitado en el manejo del sistema			
	Procedimientos	Disminución de recursos			
	Flujos	Reducción de tiempo			
	Importaciones	Reducción de costos de operación			
	Exportaciones	Facial accesibilidad para el usuario			
	Bienes	(VUE), reducción de tiempo de la desaduanización de las mercancías			
	Seguridad ejecución de tramites				
	Mejoramiento del sistema				
VI: Sistemas Informáticos	Información	Aplicabilidad del sistema	Entrevista	Cuestionario	Agentes de las empresas de transporte depósitos temporales
	Gestión	Reducción de tiempos en la operatividad del sistema			
	Eficiencia	Beneficios de los sistemas			
	Facilidad	Desventajas del sistema			
		Facilidad del sistema			
	Uso de VUE				

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

Método Deductivo

Según Bernal (2016) “Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares”. (p. 18)

Dicho método ayudo a la recolección de información dentro del marco teórico ya que permitió analizar la teoría general de sistemas y la teoría de integración económica de Bela para entender la operatividad de los sistemas informáticos Ecuapass y Muisca para poder vincular con la Facilitación al comercio exterior.

Método Inductivo

Según Bernal (2016) “Con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general” (p. 18).

Mediante la utilización de cada uno de los conceptos obtenidos y su análisis se procede a realizar conclusiones que abarcan la totalidad de la teoría brindando una idea general sobre varios postulados.

Método Analítico

Según Bernal, (2016) “Este método consiste es un proceso cognoscitivo, que es descomponer un objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual” (p. 18).

Se estudió el tema de investigación el cual está compuesto de dos variables las cuales mediante la utilización de este método permitió descomponer en la variable independiente y la variable dependiente que se las analizó de manera separada para su mejor entendimiento y posteriormente relacionarlas.

Método Sintético

Según Bernal, (2016) “Este método consiste en integrar los componentes dispersos de un objeto de estudio para estudiarlos en su totalidad” (p. 18).

Se ve reflejado en comparación de los sistemas MUISCA Y ECUAPASS, que la ser independientes se pretende obtener información de cada uno para proceder con el análisis de ambos para saber cuál es la mejor opción para facilitar los procesos de comercio exterior.

Análisis de correspondencia simple

Es una técnica descriptiva o exploratoria cuyo objetivo es resumir una gran cantidad de datos en un número reducido de dimensiones, con la menor pérdida de información posible. En esta línea, su objetivo es similar al de los métodos factoriales, salvo que en el caso del análisis de correspondencias el método se aplica sobre variables categóricas u ordinales. El análisis de correspondencias simples se utiliza a menudo en la representación de datos que se pueden presentar en forma de tablas de contingencia de dos variables nominales u ordinales. Otras utilidades implican el tratamiento de tablas de proximidad o distancia entre elementos, y tablas de preferencias. (Fernández, 2016, p. 1)

Se utilizó esta técnica en la investigación ya que se cuenta con los datos obtenidos de las entrevistas realizadas a las dos entidades SENAE de Ecuador y DIAN de Colombia sobre sus sistemas informáticos, tomando en cuenta la relación de las distintas preguntas realizada a las entidades mencionadas, con el objetivo de conocer cuál es el más eficiente en los procesos aduaneros.

3.4.1. Población y muestra

Al tratarse de una investigación no experimental, donde únicamente se ha observado el fenómeno tal y como se presenta en su contexto natural a manera de analizarlo, la población es los agentes de Aduana las empresas de transporte depósitos temporales para ello se ha recopilado la siguiente información:

Tabla 4. Población de los funcionarios del SENA y DIAN

Nº	POBLACIÓN	NOMBRE	DIRECCIÓN
1	Director Distrital Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador Sede Tulcán	MSc. Arauz Rivadeneira José Alejandro	Av. 24 de Mayo y Alfonso Mena (Sector El Capulí)
2	Director Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiiales	MSc. Camilo Andrés Torres Segura (A)	Carrera 6 No. 15 – 23

Fuente: Investigación 2020

Agentes Afianzados de Aduana

El desarrollo de la investigación a través de su percepción como funcionarios externos de las administraciones aduaneras aporta información importante en temas de eficiencia del servicio, tiempos, inconvenientes, entre otros. La investigación usa dos sistemas informáticos que se encuentran en Ipiiales y Tulcán de los cuales se ha recopilado información.

Tabla 5. Agentes Afianzados de Aduana Tulcán

Nº	EMPRESA	RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN
1	Agencia de trámites aduaneros.	Agencia comercial de Aduanas.	Ejido Norte Tulcán
2	Sertimex Cía. Ltda.	Importaciones - exportaciones	La Rinconada Y Av. Veintimilla Tulcán
3	Bodegas Privadas Terán Cía. Ltda.	Establecimiento comercial aduanero.	Antigua Panamericana norte, sector los capulíes.

Fuente: Investigación 2020

Tabla 6. Agentes Afianzados de Aduana Ipiales

Nº	EMPRESA	RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN
1	Acodex	Agencia comercial de Aduanas.	Cra 6 15 - 20 Piso 3
2	Aduanor	Agencia comercial.	Cl 10 5 - 60 Of 402
3	Aduanera Gran Colombia	Agencia aduanera	Cra 7 9 - 39 Local 103B
4	Coralsa S.A Nivel 3	Agencia comercial de Aduanas.	Hits: 941

Fuente: Investigación 2020

Tabla 7. Empresas de Transporte Tulcán Tabla

Nº	EMPRESA	DIRECCIÓN	CONTACTO
1	Aduanorcargo S.A	Rafael Arellano Junín Condominios Ponce Enríquez	(+593) 6 - 298 - 4494
2	Burbayep S.A	Calderón Chile Y Ricardo Del Hierro	(+593) 6 - 296 - 0885
3	Contraine C.L	Av. Coral 63-012 Paraguay	(+593) 6 - 298 - 4449
4	Movicartrans C.L	Panamá Av. Manabí	(+593) 6 - 298 - 8492
5	Ecuatranscarga	Av Coral 61-073 Av Brasil Edificio	(+593) 6 - 298 - 5850
6	Toilogistfic S.A	Roberto Grijalva Olmedo	(+593) 6 - 500 - 1542

Fuente: Investigación 2020

Tabla 8. Empresas de Transporte Ipiales

Nº	EMPRESA	DIRECCIÓN	CONTACTO
1	Transcomerinter Ipiales	Av. Panamericana N.º. 12E-08 Barrio Chilcos	7733222 / 7734962
2	Transipiales	Calle 19 No.18-23 Ed. Unión Plaza	+57 317 441 0917
3	TIC S.A	Cra. 1 Nte., Ipiales, Nariño, Colombia	+57 773338931
4	Fracor S.A	CARRERA 64 68 78	+57 314443130
5	Transporte de carga frontera sur	ET 3 CA 167 URB Miramar	+57 3185576089
6	Transporte y logística internacional	Calle 4 9 82 BRR Alfonso López	+57 3165507637
7	Transporte internacional de carga colombiana LTDA	CARRERA 7 16 93 OF 301	+57 317731027

Fuente: Investigación 2020

Tabla 9. Depósitos Temporales Tulcán

Nº	ALMACÉN	PROPIETARIO	DIRECCIÓN
1	BOSEFO	Saida Argoti	Av. Tulcanaza y España
2	Transcomerinter	Sandra Ibarra	Av. Panamericana norte sector el Rosal a pocos metros Imbauto.
3	Aduanor	Marcelo Argoti	Av. San Francisco y Aníbal Vela
4	SYTSA	Narcisa Herrera	Av. Panamericana Sur sector el Rosal
5	Bodegas Terán	María de los Ángeles Obando	Antigua Panamericana Norte sector Los Capulíes
6	MIDECAR	Nelson Cano	Av. Panamericana Sur Obelisco n/s y Av. Veintimilla
7	El Rosal	Antonio Lucero	Av. Panamericana Norte sector el Rosal
8	Bolivariana	Harrison Vizcaíno	Av. Panamericana Sur y Andrés Bello esquina.

Fuente: (SENAE, 2020)

Tabla 10. Depósitos Temporales Ipiales

Nº	ALMACÉN	CONTACTO	DIRECCIÓN
1	Almacenadora de Mercancías del Grupo Andino	(+57) 2 7733670	Cr 7 N 30 130 Ipiales
2	Al popular almacén general de Depósitos S.A	(+57) 3186952067	Dg 24C 96B-50 Brr Cofradia
3	Almacenadora La Frontera	(+57) 2 773 3566	Av. Panamericana Km # 1salida A Pasto
4	Almacenamientos Temporales de mercancías del comercio exterior ATEMCO Ltda.	(+57)317730491	Avenida panamericana nte 5 a es 235, Ipiales, Nariño
5	Bodegas asociadas de Nariño Ltda.	(2)7736748	Calle 3 este 2 732 b/ el tejar
6	Mega bodegas de Nariño Ltda.	(+57) 1 7731541	Av. Panamericana Rte Cl 3 Este 2 10
7	Almacenadora de mercancías de comercio internacional Ltda. A.C.I	(+57) 2 7733222	Cr 2 Rte 16 Este 241

Fuente: (DIAN, 2020)

En base a lo antes mencionado se aplica un muestreo probabilístico estratificado, aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Nd^2Z^2}{(N - 1)E^2 + d^2Z^2}$$

Tabla 11. Identificación de la Población (OCES)

POBLACIÓN	NÚMERO
TULCÁN	
Agentes Afianzados de Aduana	14
Empresas de Transporte	33
Depósitos Temporales	8
IPIALES	
Agentes Afianzados de Aduana	56
Empresas de Transporte	74
Depósitos Temporales	5
Total	190

A continuación, se describe una tabla donde indica el significado de cada incógnita a fin de encontrar la muestra para el desarrollo de los instrumentos de investigación.

Tabla 12. Significado de cada incógnita para la muestra

N	Tamaño de la muestra, número de unidades a determinarse
N	Universo (190 Operadores de Comercio Exterior)
d ²	Varianza de la población respecto de las principales características que se van a representar. Es un valor constante que equivale a 0,25; ya que la desviación típica tomada como referencia es = a 0,5.
N - 1	Corrección que se usa para muestras mayores a 30 unidades
E	Limite aceptable de error de muestra que varía entre 0,01 – 0,09 (1%- 9%).
Z	Valor obtenido mediante niveles de confianza o niveles de significancia con el que se va a realizar el tratamiento de estimaciones. Es un valor constante que si se lo toma en relación al 95% equivale a 1,96.

Aplicación de la fórmula para determinar la muestra.

$$n = \frac{Nd^2Z^2}{(N - 1)E^2 + d^2Z^2}$$

$$n = \frac{190(0,5)^2 1,96^2}{(190 - 1)(0,08)^2 + (0,5)^2 (1,96)^2}$$

$$n = \frac{182,476}{2,17}$$

$$n = 84$$

La muestra de una población de 190 es de 84

Tabla 13. Muestra estratificada

POBLACIÓN	NÚMERO	% DE REPRESENTACIÓN	MUESTRA ESTRATIFICADA
TULCÁN			
Agentes Afianzados de Aduana	14	0,07	6
Empresas de Transporte	33	0,17	15
Depósitos Temporales	8	0,04	4
IPIALES			
Agentes Afianzados de Aduana	56	0,29	25
Empresas de Transporte	74	0,39	33
Depósitos Temporales	5	0,02	1
Total	190		84

Fuente: Investigación 2020

Se realizó las encuestas a 25 en Tulcán y 59 entre Agentes Afianzados de Aduana, Empresas de Transporte y de Depósitos Temporales, se utilizó para su aplicación el instrumento del cuestionario.

La encuesta se realizó a los operarios del sistema MUISCAY ECUAPASS utilizando una guía de entrevista para llevar el registro de cada una de las preguntas realizadas a los expertos.

3.6. Análisis estadístico

Según el artículo de González, (2004) “El método estadístico para comprobar las hipótesis es Chi cuadrado (χ^2) por ser una prueba que permite medir aspecto cualitativo de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, midiendo las variables de la hipótesis en estudio” (p.120)

El valor de Chi cuadrada se calcula a través de la formula siguiente:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

O_i: Frecuencias observadas

E_i: Frecuencias Esperadas

- **Hipótesis Nula (H₀):** Es aquella que asegura que los dos parámetros analizados son independientes uno del otro.
- **Hipótesis Alterna (H_A):** Es aquella que asegura que los dos parámetros analizados no son independientes uno del otro.

Es importante considerar que, para aceptar o rechazar la hipótesis planteada se toma como referente un **Nivel de significancia= 5%**

3.4.2. Análisis estadístico

Análisis Estadístico

Se ha realizado una investigación sobre los principales productos que se importan y exportan entre Tulcán – Ipiales los cuales destacan:

Tabla 14. Importaciones

IMPORTACIONES	
Partida Arancelaria	Producto
0805.10.00.00	Naranja
0810.90.10.00	Granadilla
1108.12.00.00	Almidón de maíz
17.02.30.20.00	Jarabe Glucosa
1704.90.10.00	Bombones

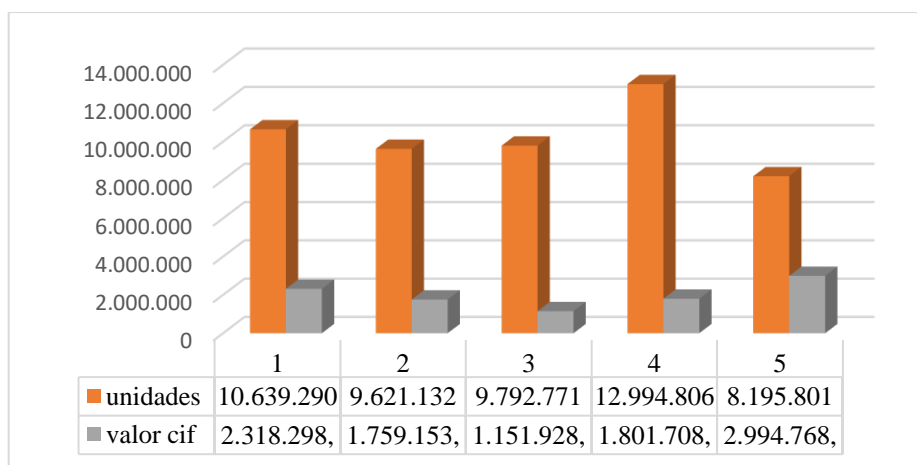
Fuente: (Cobus Group, 2020)

Importación de naranja en el periodo (2014-2018) de la partida arancelaria 0805.10.00.00.

Tabla 15. Importación de naranja en el periodo (2014-2018) de la partida arancelaria 0805.10.00.00.

Naranja	2014	2015	2016	2017	2018
unidades	10.639.290	9.621.132	9.792.771	12.994.806	8.195.801
valor CIF	2.318.298,70	1.759.153,51	1.151.928,50	1.801.708,17	2.994.768,46

Fuente: (Cobus Group, 2020)

**Figura 1.** Importaciones de naranja de la subpartida 0805.10.00.00

Según los datos proporcionados por el sistema Cobus Group Tulcán importó naranja desde la ciudad de Ipiales con partida arancelaria 0805.10.00.00 en el período 2014-2018 donde se identificó que el mayor ingreso de naranjas se dio en el año 2017 con un total de 12.994806 unidades que representa un valor CIF de 1.801.708,17 y el menor ingreso se dio en el año 2018 con 8.195801 unidades que tiene un valor CIF de 2.944.768,46. Además con el análisis se puede observar que del año 2014-2015 existe una disminución del 11%, del 2015-2016 existe una disminución del 2%, del 2016-2017 hay un incremento del 25% y del 2017-2018 existe un

incremento del 59%; mediante un análisis global en el período 2014-2018 se evidencia un incremento promedio del 11% que indica una tendencia a crecer en este producto.

Importación de Granadilla en el periodo (2014-2018) de la partida arancelaria 0810.90.10.00

Tabla 16. Importación de Granadilla en el periodo (2014-2018)

Granadilla	2014	2015	2016	2017	2018
unidades	289.470	39.200	47.890	78.490	87.475
valor CIF	90.494,44	5.300,00	8.987,00	12.987,00	18.597,00

Fuente: (Cobus Group, 2020)

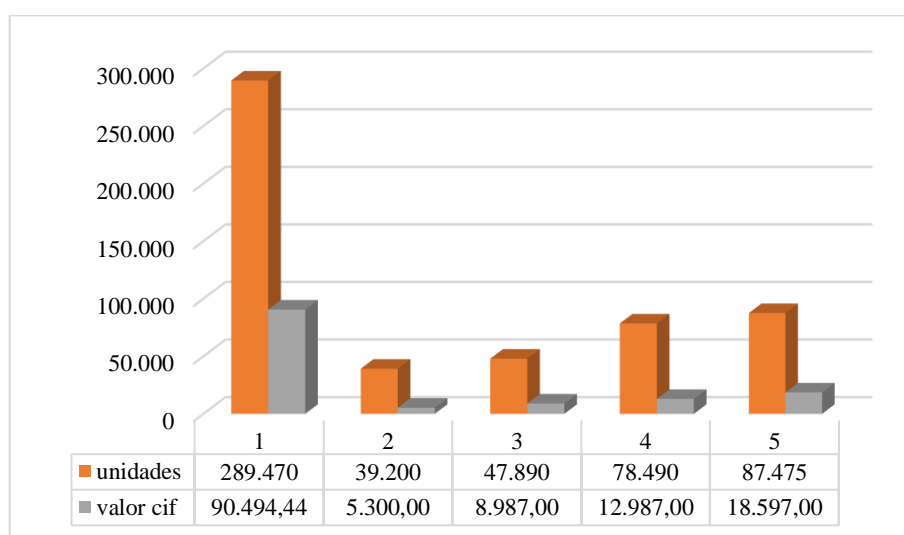


Figura 2. Importación de Granadilla en el periodo (2014-2018)

Dentro del período de estudio, 2014-2018 la partida arancelaria 0810.90.10.00 que identifica la granadilla, sus importaciones han tenido altos y bajos, siendo el 2014 el año de mayor ingreso con un total, 289.470 unidades que representa un valor CIF \$90.494,44, el 2015 fue el año con menor ingreso de granadillas con un total de 39.200 unidades que representa un valor CIF \$ 5.300,00 millones de dólares, evidenciándose en años 2014-2015 incremento un 35 %, en el año 2015-2016 aumenta un 15 %, en el año 2016-2017 de igual forma incrementa un 3 % y en el año 2017-2018 sigue incrementado un 38 % en la cual mediante un análisis global en el periodo 2014-2018 se evidencia un incremento promedio del 143 % que indica una tendencia a crecer en este producto.

Importación de Almidón de maíz en el periodo (2014-2018) de la partida arancelaria 1108.12.00.00

Tabla 17. Importación de Almidón de maíz en el período (2014-2018)

almidón de maíz	2014	2015	2016	2017	2018
unidades	5.672.169	4.191.851	4.960.315	4.831.803	3.507.410
valor CIF	3.577.375,23	2.293.979,32	2.214.495,46	2.260.915,57	1.620.875,65

Fuente: (Cobus Group, 2020)

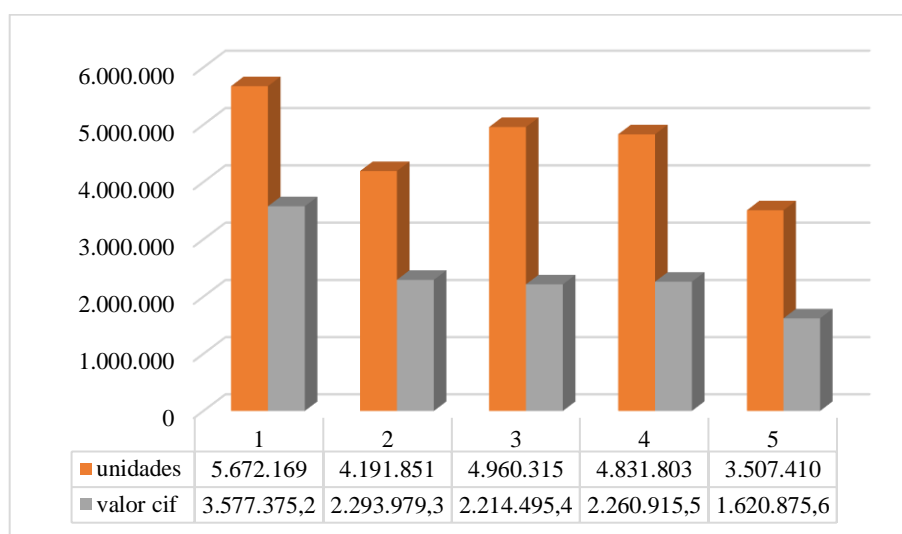


Figura 3. Importación de Almidón de maíz en el período (2014-2018)

Las importaciones entre el 2014- 2018 han tenido una tendencia de crecimiento y decrecimiento constante, esto según el Cobus Group, el 2014 fue uno de los años con mayor nivel de importaciones, con un total de 5.672.169 unidades, que representa un valor CIF \$ 3.577.375,23, y con menor 3.507.410 unidades que refleja un valor CIF \$ 1.620.875,65. En cuanto a las importaciones en el período de estudio para el 2018 tiene el mayor ingreso de unidades mediante un análisis global en el período 2014-2018 se evidencia un incremento promedio del 15 % que indica una tendencia a crecer en este producto.

Importación de Jarabe Glucosa en el período (2014-2018) de la partida arancelaria 17.02.30.20.00

Tabla 18. Importación de Jarabe Glucosa en el periodo (2014-2018)

jarabe glucosa	2014	2015	2016	2017	2018
unidades	8.411.513	7.804.287	7.368.699	9.199.599	8.170.528
valor CIF	5.084.599,18	4.451.875,51	4.036.039,55	5.075.628,64	4.749.626,24

Fuente: (Cobus Group, 2020)

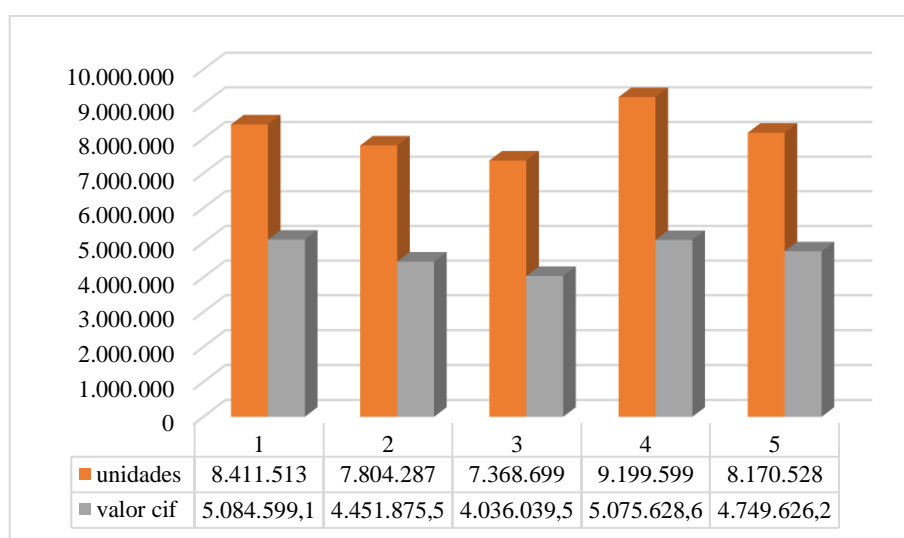


Figura 4. Importación de Jarabe Glucosa en el periodo (2014-2018)

Dentro del período 2014-2018 referente a la partida arancelaria 17.02.30.20 con el producto de jarabe de glucosa de importación se observa que en el año 2016 tiene el menor ingreso de jarabe de glucosa con un total de 7.368.699 unidades. Para el año 2017 se presenta el mayor ingreso de importaciones del producto con un total de unidades 9.199.599 que representa un valor CIF \$ 5.075.628,64, también podemos observar los crecimientos y decrecimientos que se dan por año es decir del año 2014-2015 se tuvo un aumento del 8 % del año 2015-2016 existe una disminución del 6%, del año 2016-2017 un acrecentamiento del 20 % y del año 2017-2018 hubo una baja del 13% mediante un análisis global en el periodo 2014-2018 se evidencia un incremento promedio del 2% que indica una tendencia a crecer en este producto.

Importación de Bombones en el periodo (2014-2018) de la partida arancelaria 1704.90.10.00

Tabla 19. Importación de Bombones en el periodo (2014-2018)

Bombones	2014	2015	2016	2017	2018
unidades	9.071.010	6.182.674	4.771.079	6.431.616	6.851.855
valor CIF	20.353.514,37	10.815.215,76	7.641.177,00	12.332.597,51	16.496.245,52

Fuente: (Cobus Group, 2020)

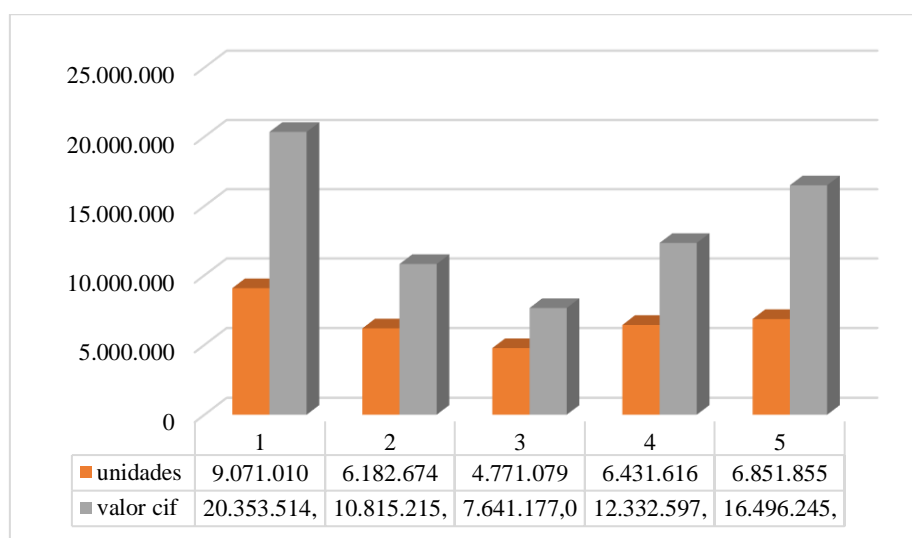


Figura 5. Importación de Bombones en el periodo (2014-2018)

En la presente figura indica las importaciones de bombones de la partida arancelaria 1704.90.10.00, donde podemos observar en la importación de bombones para el año 2014 fue de 9.071.010 con un valor CIF de 20.353.514,37 , teniendo una reducción para el año 2015 de 2.888.336 unidades , teniendo un cambio de porcentaje entre los dos años del 46% en su valor CIF , mientras que para el año 2016 se redujo también el número de unidades a 4.771.079 con un valor CIF de 7.641.177 , a comparación con el año 2017 donde se aumentó a 6.431.616 las unidades de bombones importadas, teniendo un cambio de porcentaje del 46% en su valor CIF , para el 2018 de igual manera se aumentó el número de bombones con 420.239 unidades , teniendo como cambio de porcentaje del 33% a comparación del año 2017 en su valor CIF . Teniendo una tendencia centra de 6.661.646 unidades importadas y un valor CIF de 1.136.154,98 durante los 5 periodos.

Tabla 20. Exportaciones

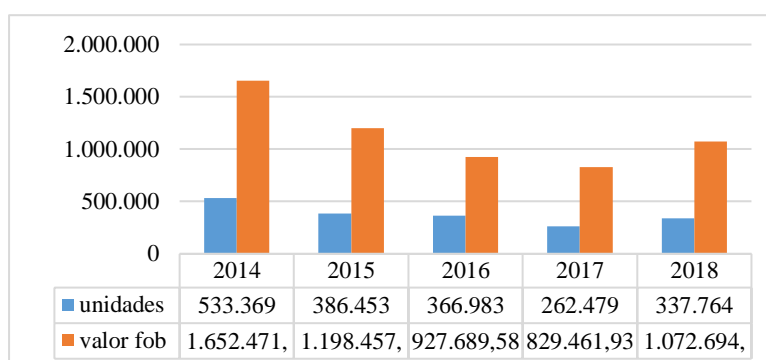
EXPORTACIONES	
Partida Arancelaria	Producto
9619.00.90.10	Pasta de papel

Fuente: (Cobus Group, 2020)

Tabla 21. Exportaciones de pasta de papel

pasta de papel	2014	2015	2016	2017	2018
Unidades	533.369	386.453	366.983	262.479	337.764
valor FOB	1.652.471,38	1.198.457,25	927.689,58	829.461,93	1.072.694,76

Fuente: (Cobus Group, 2020)

**Figura 6.** Exportaciones de Pasta de papel de la subpartida 9619.00.90.10

Como resultado de la página web de Cobus Group, se puede determinar el principal producto que fue sometido a las formalidades aduaneras a través del proceso de exportación desde DIAN Ipiales y finalizando su proceso con SENA E Tulcán, ha permitido identificar los valores exportados, respecto al año 2014 se exportó 533.369 unidades de pasta de papel, con valor CIF de 1.652.471,38, mientras que en el periodo 2015 hubo un incremento de 146.916 unidades con un incremento en el valor CIF de 454.014,13, teniendo un cambio de porcentaje entre el año 2014 y 2015 del 27% en su valor CIF para el siguiente periodo 2016 se exportaron 366.983 unidades de pasta de papel con un valor CIF de 927.689,58, disminuyendo al siguiente año un total de 104.504 unidades, teniendo un cambio de porcentaje entre el año 2016 y 2017 del 10%, mientras que para el año 2018 hubo un incremento de 75.285 unidades de pasta de papel con un incremento de porcentaje del 29% entre los dos años, teniendo como tendencia central 337.409,6 unidades y un valor CIF 1.072.694,76.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Después de especificar la metodología, se presenta los resultados recolectados por medio de las encuestas, los cuales se recolectaron con una muestra de 25 personas de Ecuapass y 59 personas del MUISCA los cuales son Agentes Afianzados de Aduana, Empresas de Transporte y de Depósitos Temporales.

4.1.1. Encuesta aplicada en Tulcán acerca del Ecuapass

1.- ¿Se siente satisfecho acerca del Sistema Aduanero Ecuapass?

Tabla 22. Satisfacción de los Clientes de Ecuapass

Indicador	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
SI	20	80	80	80
NO	5	20	20	100
Total	25	100	100	

Fuente: Investigación 2020



Figura 7. Satisfacción de los clientes de Ecuapass.

Análisis

A través del estudio realizado a la muestra, se obtuvieron datos relevantes correspondientes a la satisfacción del cliente con el sistema informático aduanero ECUAPASS, respondiendo el 80 % de los encuestados que está si se encuentra satisfecho, mientras que el 20% opinan que no, en base de la información obtenida se deduce que las expectativas de los usuarios están siendo cumplidas.

2.- ¿Qué efectos considera Usted, que se generaron con la aplicación del sistema Informático Ecuapass?

Tabla 23. Efectos que se generaron con la aplicación del sistema Informático Ecuapass

Indicador	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Transparencia y eficiencia de la operación aduaneras	5	20	20	20
Reducción en el uso de papel	6	24	24	44
Control aduanero	7	28	28	72
Utilidad de la ventanilla única del comercio exterior	7	28	28	100
Total	25	100	100	

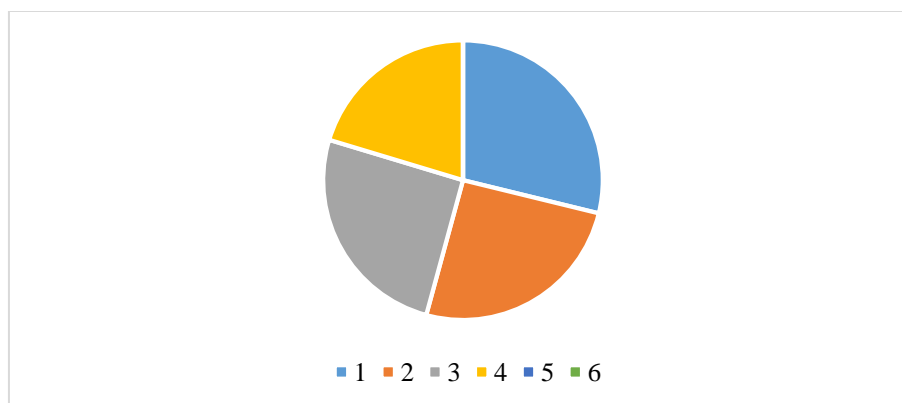


Figura 8. Efectos que se generaron con la aplicación del sistema Informático Ecuapass.

Análisis e interpretación:

Según la encuesta aplicada, como se puede verificar en la Figura 8, donde el 28% radica en el control aduanero y la utilidad de la ventanilla y el 20% en la transparencia y eficiencia de la operación aduanera, se evidencia que los efectos positivos han aumentado con la aplicación del sistema Ecuapass.

3.- ¿Cree usted que el personal del SENAE está suficientemente capacitado en el manejo del Sistema Ecuapass?

Tabla 24 . El personal del SENAE está completo

Indicador	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
SI	23	92	92	92
NO	2	8	8	100
Total	25	100	100	

Fuente: Investigación 2020

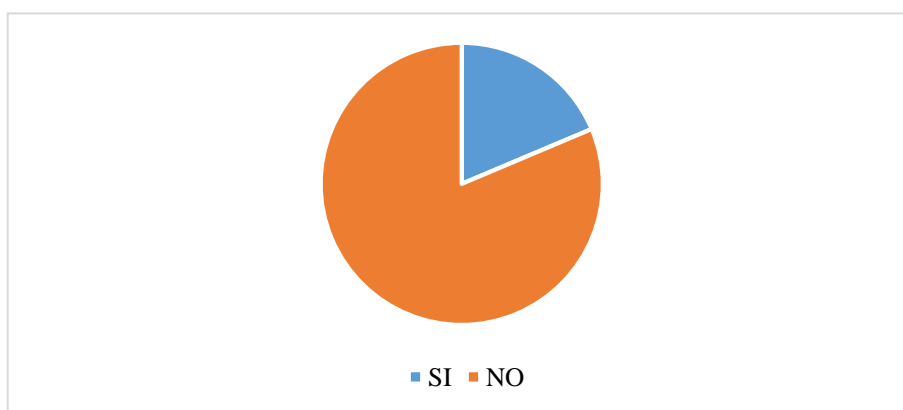


Figura 9. El personal del SENAE está completo.

Análisis

A través de la técnica aplicada se logró obtener en la figura 8, en donde un 92% de los encuestados afirman que el personal de SENAE está suficientemente capacitado en cuanto al manejo del Ecuapass, mientras que el otro 12% de los encuestados opina que el personal no está capacitado por lo que se concluye que es gran el porcentaje del personal que cuenta con los conocimientos para la utilización del sistema., lo que beneficia a la Aduana.

4.- ¿Piensa Usted, que el sistema Ecuapass disminuye el uso de recursos?

Tabla 25. El sistema de Ecuapass disminuye recursos

Indicador	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
SI	24	96	96	96
NO	1	4	4	100
Total	25	100	100	

Fuente: Investigación 2020



Figura 10. El sistema de Ecuapass disminuye recursos.

Análisis

A través de la encuesta realizada se observa en la figura 9 que el 96% de los encuestados afirman que el sistema de Ecuapass reduce el uso de recursos, mientras que un 4% de estos afirman que el sistema de Ecuapass no reduce., de lo cual se obtiene que el sistema es eficiente y contribuyen a la mejora de los procesos.

5.- ¿Considera Usted, que el Sistema Ecuapass ha permitido reducir los tiempos en sus trámites aduaneros?

Tabla 26. Ecuapass ha permitido reducir tiempo.

Indicador	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
SI	22	88	88	88
NO	3	12	12	100
Total	25	100	100	

Fuente: Investigación 2020



Figura 11. Ecuapass ha permitido reducir tiempo.

Análisis

Según lo expresado por los encuestados se observa que un 88% afirma que a través del sistema aduanero se ha logrado reducir los tiempos en cuanto a los trámites aduaneros, mientras que un 12% manifiesta que no se reducen los tiempos en cuanto a estos trámites, este este indicador se obtiene que si los tiempos se reducen los procesos son más efectivos generando mayor productividad en los usuarios.

6.- ¿El Sistema Ecuapass le ha permitido reducir costos de operación?

Tabla 27. Ecuapass ha permitido reducir costos de operación.

Indicador	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	20	80	80	80
NO	5	20	20	100
Total	25	100	100	

Fuente: Investigación 2020



Figura 12. Ecuapass ha permitido reducir costos de operación.

Análisis

A través de las encuestas realizadas se observa en la figura 11 que el 80% de los encuestados afirman que se han reducido los costos de operación de mediante la aplicación del sistema informático, mientras que un 20% de estos dicen que no se han reducido los costos mediante el sistema. Como consecuencia de ello los usuarios obtienen mayor rentabilidad en sus trámites.

7.- ¿Considera usted que el menú de opciones del Sistema Ecuapass es amigable y responde a las necesidades del usuario?

Tabla 28. Sistema de Ecuapass es amigable

Indicador	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
SI	23	92	92	92
NO	2	8	8	100
Total	25	100	100	



Figura 13. Sistema de Ecuapass es amigable.

Análisis

Se puede observar mediante la Figura 13 que el 92% de los encuestados afirma que la interfaz gráfica que representa el sistema es totalmente amigable y que además cuenta con un menú capaz de suplir las necesidades del usuario, mientras que el 8%, afirma que este sistema no posee una interfaz que sea amigable y que pueda cumplir con las necesidades del usuario.

8.- ¿Cree usted que la Ventanilla Única Ecuatoriana (VUE), ha reducido los tiempos en la desaduanización de las mercancías?

Tabla 29. Ventanilla Única Ecuatoriana

Indicador	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
SI	22	88	88	88
NO	3	12	12	100
Total	25	100	100	

Fuente: Investigación 2020



Figura 14. Ventanilla Única Ecuatoriana.

Análisis

A través de las encuestas realizadas se puede observar en la figura 13 que el 88% de los encuestados afirma que por medio de la ventanilla única ecuatoriana no se ha logrado reducir tiempos en la desaduanización de las mercancías, mientras que un 12% afirman que la venta única ecuatoriana (VUE) no, por ende, se visualiza la agilidad de la VUE.

9.- ¿Considera usted que la implementación de la firma electrónica del Sistema Ecuapass ha brindado mayor seguridad a la ejecución de trámites?

Tabla 30. Firma electrónica de Ecuapass.

Indicador	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
SI	20	80	80	80
NO	5	20	20	100
Total	25	100	100	



Figura 15. Firma electrónica de Ecuapass.

Análisis

A través de la técnica aplicada se obtuvo en la figura 14 que el 80% de los encuestados concuerdan que la firma electrónica del Sistema Ecuapass ha brindado mayor seguridad a la ejecución de trámites, mientras que un 20%, dicen que la firma no ha brindado seguridad a la ejecución de trámites.

10.- El SENA E ha solicitado sugerencias para mejorar el Sistema Ecuapass?

Tabla 31. El SENA E ha pedido sugerencias

Indicador	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
SI	18	72	72	72
NO	7	28	28	100
Total	25	100	100	

Fuente: Investigación 2020



Figura 16. El SENA E ha pedido sugerencias.

Análisis

En la presente figura se observa que el 72% de los encuestados afirman que el SENA E si ha solicitado sugerencias para mejorar el Sistema Ecuapass, mientras que un 28 %, afirman que el SENA E no ha solicitado sugerencias para mejorar el sistema Ecuapass.

11.- ¿Qué acciones debería realizar el SENA E para mejorar el desempeño del Sistema Ecuapass?

Tabla 32. SENA E mejorar el sistema Ecuapass

Indicador	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Capacitación al público interno del SENA E	5	20	20	20
Actualización permanente sobre el funcionamiento del sistema	4	16	16	36
Información actualizada	4	16	16	52
Impartir cursos abierto al público con apertura del sistema para consultas	4	16	16	68
Uso de lenguaje accesible	4	16	16	84
Adaptación de nuevos sistemas operativos	4	16	16	100
Total	25	100	100	

Fuente: Investigación 2020

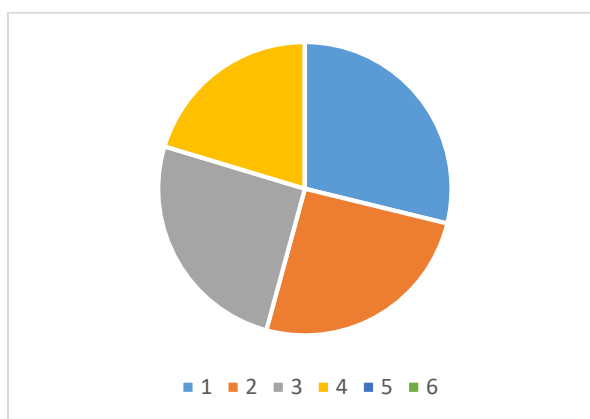


Figura 17. SENA E mejorar el sistema Ecuapass.

Análisis

A través de la figura presentado se observa que las acciones que deberían realizar el SENA E para mejorar el desempeño del Sistema Ecuapass con un 20% son las capacitaciones al público interno del SENA E, un 16% dice que la actualización permanente, sobre el funcionamiento del sistema es una acción que se debería realizar para mejorar el desempeño, otro 16% de los encuestados dice que la información actualizada debería ser otra acción a tomar, un 16% dice que impartir cursos abierto al público con apertura del sistema para cultos se debe agregar para mejorar el desempeño, además del uso del lenguaje accesible en el que un 16% está de acuerdo en que sea aplicado, por ultimo otro 16% de los encuestados afirma que la adaptación de nuevos sistemas operativos sería una de las opciones a tomar para mejorar el desempeño.

4.1.2. Encuesta aplicada en Ipiales acerca MUISCA

1.- ¿Se siente satisfecho acerca del Sistema del MUISCA?

Tabla 33. Satisfacción del sistema MUISCA

Indicador	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
SI	17	28,8	28,8	28,8
NO	42	71,2	71,2	100
Total	59	100	100	

Fuente: Investigación 2020

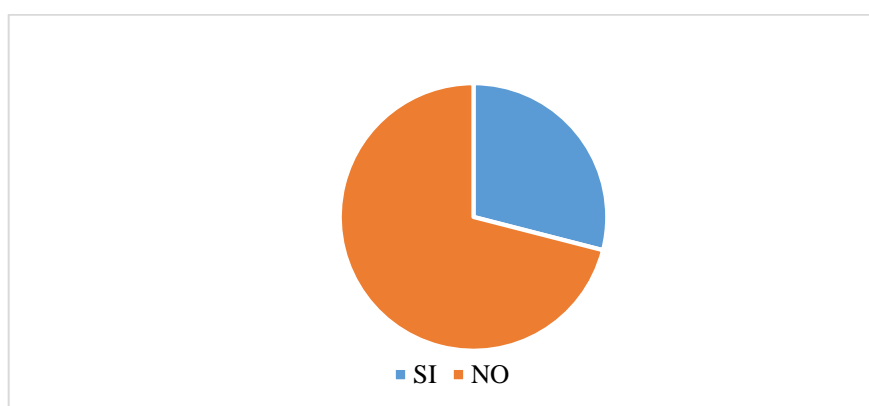


Figura 18. Satisfacción del sistema MUISC

Análisis

A través del estudio realizado mediante la encuesta aplicada y el cuestionario, se obtuvieron datos relevantes para el estudio y desarrollo de la presente investigación, donde en la figura 12 se determinó que un 28.8% afirman estar bastante satisfechos con el servicio del Sistema MUISCA mientras que un 71.2% dicen no estar bastante satisfechos con el sistema, se debería mejora el sistema MUISCA.

2.- Que efectos considera Usted, ¿que se generaron con la aplicación del sistema MUISCA?

Tabla 34. Efectos con la aplicación de MUISCA.

Indicador	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Transparencia y eficiencia de la operación aduaneras	13	22,0	22,0	22,0
Reducción en el uso de papel	34	57,6	57,6	79,7
Control aduanero	7	11,9	11,9	91,5
Utilidad de la ventanilla única del comercio exterior	5	8,5	8,5	100,0
Total	59	100	100	

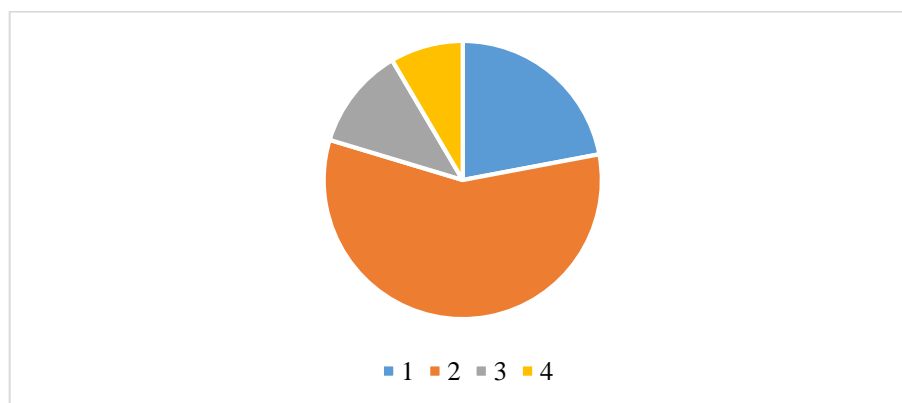


Figura 19. Efectos con la aplicación de MUISCA.

Análisis

Según la encuesta aplicada, se observa como resultados en la Figura 19 que el 22% de los encuestados afirman que los efectos que se generaron a través de la aplicación del sistema MUISCA son la transparencia y eficiencia de las operaciones aduaneras, mientras que un 57.6% dice que hubo reducción en el uso del papel, un 11.9% afirma que se generó un control aduanero y facilitación al comercio y por último otro 8.5% afirma que hubo utilidad de la ventanilla única de comercio exterior.

3.- ¿Cree usted que el personal de la DIAN está suficientemente capacitado en el manejo del Sistema MUISCA?

Tabla 35. El personal del DIAN está capacitado.

Indicador	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
SI	11	18,6	18,6	18,6
NO	48	81,4	81,4	100
Total	59	100	100	

Fuente: Investigación 2020



Figura 20. El personal del DIAN está capacitado.

Análisis

A través de la técnica aplicada se logró obtener en la figura 14 que un 81,4% de los encuestados afirman que el personal del DIAN está suficientemente capacitado en cuanto al manejo del sistema MUISCA, mientras que el otro 18,6% de los encuestados afirma que el personal no está capacitado.

4.- ¿Piensa Usted, que el sistema MUISCA disminuye el uso de recursos?

Tabla 36. El sistema MUISCA disminuye el uso de recursos

Indicador	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
SI	46	78,0	78,0	78,0
NO	13	22,0	22,0	100
Total	59	100	100	

Fuente: Investigación 2020



Figura 21. El sistema MUISCA disminuye el uso de recursos

Análisis

A través de la encuesta realizada se observa en la figura 15 que el 78% de los encuestados afirma que el sistema de MUISCA reduce el uso de recursos, mientras que un 22% de afirman que el sistema de MUISCA no reduce el uso de los recursos.

5.- ¿Considera Usted, que el Sistema MUISCA ha permitido reducir los tiempos en sus trámites aduaneros?

Tabla 37. MUISCA ha permitido reducir los tiempos.

Indicador	Frecuencia	porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
SI	50	84,7	84,7	84,7
NO	9	15,3	15,3	100
Total	59	100	100	

Fuente: Investigación 2020



Figura 22. MUISCA ha permitido reducir los tiempos.

Análisis

Según lo expresado por los encuestados se observa en la figura 21 que un 84,7% afirma que a través del sistema informático se ha logrado reducir los tiempos en cuanto a los trámites aduaneros, mientras que un 15,3% afirma que no se reducen los tiempos en cuanto a estos trámites.

6.- ¿El Sistema MUISCA le ha permitido reducir costos de operación?

Tabla 38. MUISCA ha reducido costos de operación

Indicador	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
SI	59	100	100	100
NO	0	0	0	100
Total	59	100	100	

Fuente: Investigación 2020



Figura 23. MUISCA ha reducido costos de operación.

Análisis

A través de las encuestas realizadas se observa en la Figura 23 que el 100% de los encuestados afirman que a través de la aplicación del sistema de MUISCA se han logrado reducir los costos de operación, sin embargo, de acuerdo a los resultados anteriores existen varios que mejorar.

7.- ¿Considera usted que el menú de opciones del Sistema MUISCA es amigable y responde a las necesidades del usuario?

Tabla 39. Menú de opciones de MUISCA.

Indicador	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
SI	31	52,5	52,5	52,5
NO	28	47,5	47,5	100
Total	59	100	100	

Fuente: Investigación 2020



Figura 24. Sistema de Ecuapass es amigable.

Análisis

Se puede observar mediante la figura 18 que el 52,5% de los encuestados afirma que la interfaz gráfica que presenta el sistema es totalmente amigable y que además cuenta con un menú capaz de suplir las necesidades del usuario, mientras que el 47,5%, afirma que este sistema no posee una interfaz que sea amigable y que pueda cumplir con las necesidades del usuario, existe poca diferencia entre las dos opiniones sobre el tema.

8.- ¿Cree usted que la Ventanilla Única de Comercio Exterior, ha reducido los tiempos en la desaduanización de las mercancías?

Tabla 40. Ventanilla Única de Comercio Exterior

Indicador	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
SI	43	72,9	72,9	72,9
NO	16	27,1	27,1	100
Total	59	100	100	

Fuente: Investigación 2020



Figura 25. Ventanilla Única de Comercio Exterior

Análisis

A través de las encuestas realizadas se puede observar en la Figura 25 que el 72,9% de los encuestados afirma que por medio de la ventanilla única de comercio exterior se ha logrado reducir tiempos en la desaduanización de las mercancías, mientras que 27,1% afirman que la ventanilla única del comercio exterior si ha reducido los tiempos referentes a la desaduanización de las mercancías.

9.- ¿Considera usted que la implementación de la firma electrónica del Sistema ha brindado mayor seguridad a la ejecución de trámites?

Tabla 41. Implementación de firma electrónica

Indicador	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
SI	50	84,7	84,7	84,7
NO	9	15,3	15,3	100
Total	59	100	100	

Fuente: Investigación 2020



Figura 26. Implementación de firma electrónica.

Análisis

A través de la técnica aplicada se obtuvo en la figura 20 que el 84.7% de los encuestados concuerdan que la firma electrónica del Sistema ha brindado mayor seguridad a la ejecución de trámites, mientras que un 15.3%, dicen que la firma no ha brindado seguridad a la ejecución de trámites.

10.- La DIAN ha solicitado sugerencias para mejorar el desempeño del MUISCA?

Tabla 42. DIAN ha solicitado sugerencias

Indicador	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
SI	32	54,2	54,2	54,2
NO	27	45,8	45,8	100
Total	59	100	100	

Fuente: Investigación 2020



Figura 27. DIAN ha solicitado sugerencias.

Análisis

En la presente figura se observa que el 54,2% de los encuestados afirman que LA DIAN si ha solicitado sugerencias para mejorar el desempeño del sistema MUISCA, y el 45,8% de los encuestados afirman que el DIAN si ha solicitado sugerencias para mejorar el desempeño del MUISCA.

11.- ¿Qué acciones debería realizar la DIAN para mejorar el desempeño del Sistema del MUISCA?

Tabla 43. Acciones DIAN

Indicador	Frecuencia	porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Capacitación al público interno del DIAN	17	28,8	28,8	28,8
Actualización permanente sobre el funcionamiento del sistema	15	25,4	25,4	54,2
Información actualizada	15	25,4	25,4	79,7
Impartir cursos abierto al público con apertura del sistema para consultas	12	20,3	20,3	100
Uso de lenguaje accesible	0	0	0	100
Adaptación de nuevos sistemas operativos	0	0	0	100
Total	59	100	100	

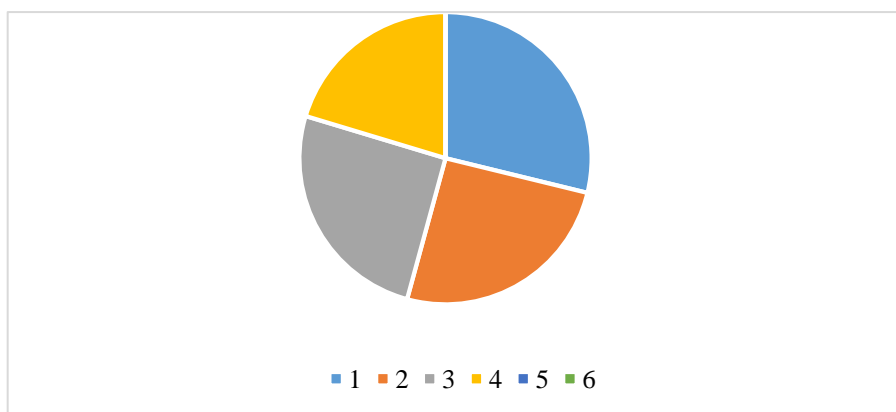


Figura 28. Acción DIAN

Análisis

A través de la figura presentado se observa que las acciones que deberían realizar el SENA para mejorar el desempeño del Sistema Ecuapass con un 20% Impartir cursos abierto al público con apertura del sistema para consultas, un 28% opina que se debe realizar capacitación al público interno del DIAN.

4.1.3. Validación de Información sistema Ecuapass

Por medio del método de chi cuadrado se relacionan las preguntas de mayor relevancia del cuestionario para conocer si son dependiente una de otra o no, planteando hipótesis que a través de los resultados que se obtenga se podrán determinar la que se rechaza y cual se acepta a continuación se desarrolla:

Tabla 44. Tabla de contingencia entre Satisfacción de los Clientes y la accesibilidad de sistema Ecuapass

			¿Considera usted que el menú de opciones del Sistema Ecuapass es amigable y responde a las necesidades del usuario?		Total
			SI	NO	
¿Se siente satisfecho acerca del Sistema Aduanero Ecuapass?	SI	Recuento	20	0	20
			80%	0,00%	80,00%
	NO	Recuento	3	2	5
			12,00%	8,00%	20,00%
Total		Recuento	23	2	25
			92,00%	8,00%	100,00%

Mediante la Tabla 44 se relacionó las variables de satisfacciones cliente y la accesibilidad del sistema Ecuapass dicha tabla de contingencia sirve de base para desarrollar el método estadístico del Chi-cuadrado de Pearson a continuación se presenta valores asignado mediante la utilización de la formula plateada para este método que permitirá conocer si las variables tienen relación o no.

Tabla 45. De cálculo del chi cuadrado

		Sistema de Ecuapass es amigable		
		SI	NO	TOTAL
Satisfacción de los Clientes de Ecuapass	SI	0,139130435	1,6	1,73913043
	NO	0,556521739	6,4	6,95652174
TOTAL		0,695652174	8	8,69565217

Fuente: Investigación 2020

A continuación, se detallan las hipótesis planteadas:

- **H0.** La satisfacción es independiente de la accesibilidad del sistema Ecuapass.
- **HA** La satisfacción no es independiente de la accesibilidad del sistema Ecuapass

Tabla 46. Tabla de toma de decisiones

prueba de chi cuadrado	
Chi-cuadrado de P	8,69565217
Probabilidad	0,00319
grados de libertad	1
x2 tabla	3,8415

Fuente: Investigación 2020

De acuerdo a los datos obtenidos y considerando que el nivel de significancia es del 0.05, la probabilidad es de 0.00319 tomando el criterio de que el chi cuadrado es mayor al chi crítico se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa por lo tanto la satisfacción del cliente tiene relación con la accesibilidad al sistema.

Tabla 47. Tabla de contingencia entre el personal capacitado del SENA E y la solicitud de sugerencias para mejorar del sistema Ecuapass

		El SENA E ha solicitado sugerencias para mejorar el Sistema Ecuapass?		Total
		SI	NO	
¿Cree usted que el personal del SENA E está suficientemente capacitado en el manejo del Sistema Ecuapass?	SI	Recuento 18 % del total 72%	5 20,00%	23 92,00%
	NO	Recuento 0 % del total 0,00%	2 8,00%	2 8,00%
Total		Recuento 18 % del total 72,00%	7 28,00%	25 100,00%

Se observó que el 72 % de los encuestados opinan que el personal del SENA E está capacitado y reciben sugerencias para mejorar el sistema Ecuapass, lo que constituye una fortaleza en el sistema de atención al cliente, pues permite brindar un servicio de calidad.

Tabla 48. Tabla de cálculo del chi cuadrado

		El SENAE ha solicitado sugerencias para mejorar el Sistema Ecuapass		TOTAL
		SI	NO	
¿Cree usted que el personal del SENAE está suficientemente capacitado en el manejo del Sistema Ecuapass?	SI	0,125217391	0,321987578	0,44720497
	NO	1,44	3,702857143	5,14285714
TOTAL		1,565217391	4,02484472	5,59006211

Fuente: Investigación 2020

A continuación, se detallan las hipótesis planteadas:

- **H0.** La capacitación al personal del SENAE es independiente de las sugerencias para mejorar el sistema Ecuapass
- **HA** La capacitación al personal del SENAE no es independiente de las sugerencias para mejorar el sistema Ecuapass.

Tabla 49. Tabla de toma de decisiones

prueba de chi cuadrado	
Chi-cuadrado de P	5,59006211
Probabilidad	0.018
grados de libertad	1
x2 tabla	3,8415

Fuente: Investigación 2020

Se eligió un nivel de significación $\alpha=0,05$. Entonces un valor de tabla para χ^2 asociado a 1 grado de libertad y α 0,05 es 3.8415. Se acepta la hipótesis nula; La capacitación al personal del SENAE es independiente de las sugerencias para mejorar el sistema Ecuapass y se rechaza la alternativa.

Tabla 50. Tabla de contingencia entre reducir costos de operación con el sistema Ecuapass.

		¿Cree usted que la Ventanilla Única Ecuatoriana (VUE), ha reducido los tiempos en la desaduanización de las mercancías?			Total
		SI	NO		
¿El Sistema Ecuapass le ha permitido reducir costos de operación?	SI	Recuento	18	2	20
		% del total	72%	8,00%	80,00%
	NO	Recuento	4	1	5
			16,00%	4,00%	20,00%
Total		Recuento	22	4	25
		% del total	88,00%	12,00%	100,00%

Fuente: Investigación 2020

Se observó que el 72 % de los encuestados opinan que el sistema si ha permitido reducir costos, pero no se ha reducido los tiempos en la desaduanización de las mercancías, mientras que el 4% considera que no se ha reducido costos y que, si se ha reducido tiempo, de esto se deduce que el sistema no está suficientemente eficiente ya que el tiempo no ha reducido.

Tabla 51. Tabla de cálculo del chi cuadrado

		Cree usted que la Ventanilla Única Ecuatoriana (VUE), ha reducido los tiempos en la desaduanización de las mercancías		
		SI	NO	TOTAL
El Sistema Ecuapass le ha permitido reducir costos de operación	SI	0,066666667	0,009090909	0,07575758
	NO	0,266666667	0,036363636	0,3030303
TOTAL		0,333333333	0,045454545	0,37878788

A continuación, se detallan las hipótesis planteadas:

- **H0.** El Sistema Ecuapass le ha permitido reducir costos de operación es independiente de que la Ventanilla Única Ecuatoriana (VUE, ha reducido los tiempos en la desaduanización de las mercancías
- **HA.** El Sistema Ecuapass le ha permitido reducir costos de operación no es independiente de que la Ventanilla Única Ecuatoriana (VUE, ha reducido los tiempos en la desaduanización de las mercancías

Tabla 52. Tabla de toma de decisiones

prueba de chi cuadrado	
Chi-cuadrado de P	0,378787879
Probabilidad	0,53825
grados de libertad	1
x2 tabla	3,8415

Se eligió un nivel de significación $\alpha=0,05$. Entonces un valor de tabla para X^2 asociado a 1 grado de libertad y $\alpha 0,05$ es 3.8415. Se acepta la hipótesis nula; El Sistema Ecuapass le ha permitido reducir costos de operación es independiente de que la Ventanilla Única Ecuatoriana (VUE, ha reducido los tiempos en la desaduanización de las mercancías.

Validación de Información sistema MUISCA

Tabla 53. Tabla de contingencia entre Satisfacción de los Clientes y la accesibilidad de sistema MUISCA

			¿Considera usted que el menú de opciones del Sistema MUISCA es amigable y responde a las necesidades del usuario?		Total
			SI	NO	
¿Se siente satisfecho acerca del Sistema Aduanero MUISCA?	SI	Recuento	17	0	17
			28%	0,00%	28,00%
	NO	Recuento	14	28	42
			24,00%	48,00%	72,00%
Total		Recuento	31	28	59
			52,00%	48,00%	100,00%

Fuente: Investigación 2020

Mediante la tabla 53 se relacionó las variables de satisfacciones cliente y la accesibilidad del sistema MUISCA dicha tabla de contingencia sirve de base para desarrollar el método estadístico del Chi-cuadrado de Pearson a continuación se presenta valores asignado mediante la utilización de la formula plateada para este método que permitirá conocer si la variable tiene relación o no.

A continuación, se detallan las hipótesis planteadas:

- **H0.** La satisfacción es independiente de la accesibilidad del sistema MUISCA
- **HA** La satisfacción no es independiente de la accesibilidad del sistema MUISCA

Tabla 54. Tabla de toma de decisiones

prueba de chi cuadrado	
Chi-cuadrado de P	21,5698925
Probabilidad	0,00
grados de libertad	1
x2 tabla	3,8415

Fuente: Investigación 2020

De acuerdo a los datos obtenidos y considerando que el nivel de significancia es del 0.05, la probabilidad es de 0.00 tomando el criterio de que el chi cuadrado es mayor al chi crítico se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa por lo tanto la satisfacción del cliente tiene relación con la accesibilidad al sistema.

Tabla 55. Tabla de toma de decisiones

			El DIAN ha solicitado sugerencias para mejorar el Sistema MUISCA?		Total
			SI	NO	
¿Cree usted que el personal del DIAN está suficientemente capacitado en el manejo del Sistema MUISCA?	SI	Recuento	11	0	11
		% del total	18%	0,00%	18,00%
	NO	Recuento	21	27	48
		% del total	36,00%	46,00%	82,00%
Total		Recuento	32	27	25
		% del total	54,00%	46,00%	100,00%

Fuente: Investigación 2020

Se observó que el 46 % de los encuestados opinan que el personal del DIAN no está capacitado y no reciben sugerencias para mejorar el sistema Ecuapass, lo que constituye una debilidad en el sistema de atención al cliente, y genera un servicio deficiente.

Tabla 56. Tabla de cálculo del chi cuadrado

		El DIAN ha solicitado sugerencias para mejorar el Sistema MUISCA?		TOTAL
		SI	NO	
¿Cree usted que el personal del DIAN está suficientemente capacitado en el manejo del Sistema MUISCA?	SI	4,247351695	5,033898305	9,28125
	NO	0,97335143	1,153601695	2,12695
TOTAL		5,220703125	6,1875	11,4082

Fuente: Investigación 2020

A continuación, se detallan las hipótesis planteadas:

- **H0.** La capacitación al personal del DIAN es independiente de las sugerencias para mejorar el sistema MUISCA.
- **HA** La capacitación al personal del DIAN no es independiente de las sugerencias para mejorar el sistema MUISCA

Tabla 57. Tabla de toma de decisiones

prueba de chi cuadrado	
Chi-cuadrado de P	11,4082031
Probabilidad	0.00073
grados de libertad	1
x2 tabla	3,8415

Fuente: Investigación 2020

Se eligió un nivel de significación $\alpha=0,05$. Entonces un valor de tabla para X^2 asociado al grado de libertad y α 0,05 es 3.8415. Se acepta la hipótesis nula; La capacitación al personal del DIAN es independiente de las sugerencias para mejorar el sistema MUISCA y se rechaza la alternativa.

4.1.2. Resultados de la entrevista

4.1.2.1. Tabla de correlación de criterios cualitativos entre el sistema ECUAPASS y MUISCA

Tabla 58. Correlación de criterios

N	Pregunta	SENAE	DIAN	Observación
1	¿Cuál o cuáles herramientas dentro de los sistemas se ha implementado y cuál ha sido su finalidad?	Que una de las herramientas que se implementó fue SENAE tracking un rastreo en tiempo real. Con el propósito de que el usuario monitoree en tiempo real dónde se encuentra su producto, el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, SENAE, lanzo su nueva herramienta tecnológica SENAE Tracking, útil para conocer el proceso de las cargas de importación, teniendo así acceso a toda su información de una forma ágil y segura.	Tiene varias aplicaciones, como ingreso de mercancías al territorio, con el registro respectivo de las importaciones, salidas de mercancías, inspecciones de mercancías en el régimen de exportación, tránsitos aduaneros, registro único tributario obligadas a pagar impuestos ya sean personas naturales o jurídicas considera a estas como las herramientas que él conoce, se realiza el manejo de lo que es importaciones, exportaciones, consulta de RUC, y de inspecciones.	Difieren SENAE innova mientras que DIAN mantiene las mismas herramientas.
2	¿Cómo afecta el retraso de los procesos aduaneros por parte de los sistemas informáticos?	Obteniendo como respuesta que las fallas del sistema afectan en la recaudación y tiempos de despacho de todo trámite aduanero, y con ello la desconformidad y molestia en los usuarios.	Es la afectación de la demora, ya que no se agilizan los trámites existen muchas fallas en lo que se refiere a conectividad, muchos problemas en el puente, por demora de papeles, una razón es el tipo de internet que se maneja ya que está obsoleto y es lento al momento de cargar la página, por lo que han existido muchas quejas por parte de los usuarios por la caída del sistema, siendo un tema tedioso para estos.	Coinciden en ambos sistemas el retraso de procesos trae consecuencias

- | | | | | |
|---|--|---|--|--|
| 3 | ¿Con la utilización del sistema cómo se ha reducido el tiempo en los trámites aduaneros? | Respondiendo que con la implementación del sistema informático Ecuapass se ha simplificado todo control aduanero dando mayor facilitación al comercio exterior, es decir que la efectividad del sistema ha ayudado de gran manera a mejorar los procesos aduaneros. | No podría respondernos ya que nunca ha manejado tramites manuales , pero imagina que si ha facilitado pero no mucho estima que un 60 % ha sido el impacto , en lo que se refiere a las importaciones se debe digitar , registrar todos los datos , el MUISCA no lleva como tal un registro de todas las importaciones , todo es manual , en este caso de importación se debe realizar todo el registro con las características correspondientes , partida , empresa transportadora , tipo de mercancía , todo en sí. | Coinciden la sistematización de los procesos reduce tiempo, Siempre que los sistemas informáticos sean eficientes |
| 4 | En su perspectiva, ¿qué beneficios se han conseguido con la implementación de los Sistemas? | Siendo una pregunta de opinión personal supo responder que los beneficios han sido gestionar el control aduanero de una manera eficiente y rápida. | Afirmo que la seguridad es un factor importante, y también la agilización. | Coinciden, manifiestan que los sistemas agilitan los procesos |
| 5 | ¿Con la implementación de los Sistemas en las operaciones de comercio exterior, qué o cuáles dificultades ha encontrado en su implantación? | Dándonos a conocer qué uno de los problemas principales ha sido la manipulación del sistema debido a que al inicio los usuarios no tenían el conocimiento suficiente para el manejo del sistema causando así retrasos en los procesos y pérdida de tiempo. | En el sistema hablo sobre la conectividad por el tipo de internet ambiguo que se utiliza que por tal razón hay caídas del sistema lo que genera pérdida de tiempo , además explico que en la DIAN se manejan dos sistemas que son el MUISCA Y SIGLO XXI que maneja todo lo referente a las importaciones , lo cual genera que toca esperar un tiempo ya que MUISCA debe generar y transferir toda la información en cuanto a importación , desde mucho tiempo atrás se viene queriendo modificar para que | Coinciden los dos sistemas han generado inconvenientes con su implementación MUISCA más que ECUAPASS |

6	La aplicación del sistema ha permitido la facilitación del comercio	Teniendo como respuesta que desde la implementación del sistema informático Ecuapass ha dado mayor facilitación al comercio exterior.	todo se realice en un solo sistema pero no se ha podido lograr aun . La implementación del MUISCA ha permitido la facilitación del comercio respondiendo a que, un mayor de usuarios acceda al servicio con rapidez en los trámites.	Coinciden manifiesta que existe mayor rapidez en los tramites
7	¿Qué acciones se deberían tomar para optimizar los sistemas?	Es ampliar su big data en el sistema Ecuapass, que se denomina como la gestión y análisis de enormes volúmenes de datos l.	Unificar toda la información en un solo sistema para así reducir tiempo de espera de la información.	Difieren SENAE tiene un sistema integro
8	¿Qué problemas ha presenciado con la “ventanilla única”?	Los problemas presenciados han sido la confusión de trámites y la presentación de requisitos.	En la DIAN pocas personas son las que tienen acceso a esta y no podría contestar la pregunta.	Difieren
o- 9	¿Desde la visión del SENAE /DIAN cuáles son las sugerencias para mejorar los Sistemas?	Que ampliando la capacidad de respuesta en data ware house que es un módulo el cual almacena toda la base de datos y es administrada por parte de Aduana esto menciona sería una solución para que el sistema Ecuapass funcione de una mejor manera.	Que debería unificar en un solo sistema como anteriormente mencionado, globalizar.	Existen sugerencias en ambos sistemas
10	La información facilitada en ventanas únicas de servicio al cliente permite una mejor atención sobre los sistemas informáticos?	La información que se brinda en ventana única si beneficia a los usuarios porque da facilidades por ejemplo con la firma electrónica.	Que en el sistema Muisca se realicen todos los trámites tanto de exportación como importación.	Difieren mientras que en el SENAE existe respuestas favorable en el DIAN no

11	¿Cuál es la capacidad que tiene el sistema para que el portal no se cuelgue?	Esta pregunta no pudo ser respondida ya que no tenía conocimiento de la misma.	Esta pregunta no pudo ser respondida ya que no tenía conocimiento de la misma.	presenta relación pero no es relevante ya que no contestaron
12	¿Cuáles son los retos y debilidades que enfrenta a través del sistema para lograr mayor eficiencia en el comercio internacional?	Dándonos a conocer qué simplificando los procesos de control aduanero y disminuyendo los tiempos de despacho se lograría una mayor eficiencia en el comercio internacional por parte del Ecuapass.	Unificar los trámites aduaneros y poder ofrecer un buen control aduanero.	No guarda relación

Fuente: Investigación 2020

Tabla 59. Tabla de correspondencia simple

INSTITUCIÓN/CRITERIO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
SENAE/ ECUAPASS	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1
DIAN/MUISCA	1	1	1	1	1	1	1		1			1
Total	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1		2
Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	50%	100%	50%	0%	100%

Nota: Uso del método de análisis de correspondencia, para calificar la eficiencia de los sistemas informáticos Ecuapass y Muisca.

4.1.2.2. Análisis de la tabla

Se puede determinar que a través de la tabla de correlación de criterios cualitativos entre el sistema ECUAPASS y MUISCA existe una relación entre las preguntas planteadas y las autoridades que direccionan el SENA y la DIAN, donde el planteamiento del cuestionario ha permitido establecer como el desarrollo de los sistemas han incidido en la facilitación del comercio entre las fronteras de Tulcán e Ipiales.

Para dicho análisis se ha tomado en cuenta un valor porcentual del 100% a casi todas las preguntas excepto de la pregunta 8 y 10 con el 50% ya que el acceso de respuesta por parte de la DIAN solo se encuentra al alcance de personas específicas y la pregunta 11 que fue omitida por los directores de las dos entidades dando un porcentaje del 0% aun con este porcentaje la respuesta de la pregunta se la puede relacionar con otras respuestas del cuestionario, ya que se asemejan a la efectividad del sistema en relación a tiempos de ejecución de todas las formalidades aduaneras.

Al obtener en la mayoría de las preguntas el 100% existe una clara evidencia de las dos Aduanas en demostrar su eficiencia y cumplimiento de todos los requerimientos establecidos de acuerdo a su legislación para facilitar el comercio entre las dos ciudades, donde por medio de la pregunta 1 se pone en evidencia la mejora continua de tecnología que implementa el SENA a fin de cumplir con los requerimientos de los usuarios, a lo que difiere del DIAN que no involucra ninguna mejora lo que determina que no está ayudando a que el comercio entre las dos fronteras sea competitivo.

En lo que respecta a la pregunta 2 y 3 las dos se enfocan a determinar como el tiempo es un factor fundamental en todos los trámites aduaneros, dispuesto que se determinó que de ello depende la satisfacción del usuario, para que de este modo exista un comercio más ágil y efectivo, que no involucre costos adicionales por demora en los procesos.

Se puede afirmar que las plataformas informáticas ECUAPASS y MUISCA a pesar que las dos se encuentran soportadas por tecnología, en la aplicación una es más eficiente que otra, donde es evidente que la DIAN aún necesita herramientas de mejora desde su instalación, a fin de disminuir insatisfacción en los usuarios ya que así como ha logrado facilitar el cobro de impuestos y disminuir los fraudes tributarios, es claro que la facilitación del comercio aun no

es óptima en cuanto a intercambio de información lo que implica retrasos en los tramites y por ende aumento en los costos de las operaciones generando malestar en los usuarios.

En la pregunta 4 y 5, los directores de las Aduanas respondieron de acuerdo a su criterio personal los beneficios y desventajas de los sistemas en los procedimientos aduaneros, donde se establece que el inadecuado manejo de los sistemas en si por parte de los usuarios ha provocado que no se exploten todos los beneficios del sistema, por otro lado el ECUAPASS a través de su implementación ha permitido en mayor énfasis un control aduanero más eficiente y MUISCA ha podido tener una correcta recaudación de tributos, lo que implica que las dos aduanas están ayudando a que los procesos sean más ágiles y seguros, esto significa que existe una efectiva facilitación del comercio entre las ciudades de Tulcán e Ipiiales, lo que permite dar más sustento a las respuestas de la pregunta 6 donde cuestiona si los sistemas están ayudando a facilitar el comercio.

En concordancia con la pregunta 7, 9, 12 y su similitud de respuesta, el SENA E debería de ampliar su capacidad de big data para gestionar de mejor manera los grandes volúmenes de base de datos, mientras DIAN deberá integrar en un solo sistema todos los procesos aduaneros para tener un sistema informático más integral como el ECUAPASS que cuenta con la firma electrónica y MUISCA no, lo que ha permitido establecer una clara ventaja al SENA E ya que ha logrado simplificar los procesos disminuyendo tiempos y así obteniendo mayor productividad en el comercio internacional, mientras que en la DIAN los trámites aduaneros no se los puede realizar en un solo sistema y se enfatiza en la necesidad de poder obtener un sistema integral.

La interrogante 8 y 10 no muestra relacionan con el director de la DIAN dispuesto que omitió su respuesta afirmando que la información solamente puede ser dada por personas encargadas de la ventanilla única, mientras que en el SENA E el entrevistado se encuentra directamente relacionado con las preguntas determinando que los inconvenientes que se han presentado corresponde a confusión de trámites y presentación de requisitos, sin embargo a través de la ventanilla único se ha dado facilidades a los usuarios como en el acceso de la firma electrónica.

Análisis de la Entrevista del sistema MUISCA

Primera pregunta

¿Cuál o cuáles herramientas dentro del sistema Muisca se ha implementado y cuál ha sido su finalidad?

Supo manifestar que MUISCA tiene varias aplicaciones , como ingreso de mercancías al territorio, con el registro respectivo de las importaciones , salidas de mercancías , inspecciones de mercancías en el régimen de exportación , tránsitos aduaneros , registro único tributario obligadas a pagar impuestos ya sean personas naturales o jurídicas considera a estas como las herramientas que él conoce, se realiza el manejo de lo que es importaciones , exportaciones , consulta de RUC , y de inspecciones.

Segunda Pregunta

¿Cómo afecta el retraso de los procesos aduaneros por parte de los sistemas informáticos en la DIAN?

Es la afectación de la demora, ya que no se agilizan los trámites existen muchas fallas en lo que se refiere a conectividad, muchos problemas en el puente, por demora de papeles, una razón es el tipo de internet que se maneja ya que está obsoleto y es lento al momento de cargar la página, por lo que han existido muchas quejas por parte de los usuarios por la caída del sistema, siendo un tema tedioso para estos.

Tercera Pregunta

¿Con la utilización del Muisca cómo se ha reducido el tiempo en los trámites aduaneros?

No podría respondernos ya que nunca ha manejado tramites manuales , pero imagina que si ha facilitado pero no mucho estima que un 60 % ha sido el impacto , en lo que se refiere a las importaciones se debe digitar , registrar todos los datos , el MUISCA no lleva como tal un registro de todas las importaciones , todo es manual , en este caso de importación se debe realizar todo el registro con las características correspondientes , partida , empresa transportadora , tipo de mercancía , todo en sí.

Cuarta pregunta

En su perspectiva, ¿qué beneficios se han conseguido con la implementación del sistema Muisca?

Afirmo que la seguridad es un factor importante, y también la agilización.

Quinta Pregunta

Con la implementación del Muisca en las operaciones de comercio exterior, ¿qué o cuáles dificultades ha encontrado en su implantación?

En el sistema hablo sobre la conectividad por el tipo de internet antiguo que se utiliza que por tal razón hay caídas del sistema lo que genera pérdida de tiempo , además explico que en la DIAN se manejan dos sistemas que son el MUISCA Y SIGLO XXI que maneja todo lo referente a las importaciones , lo cual genera que toca esperar un tiempo ya que MUISCA debe generar y transferir toda la información en cuanto a importación , desde mucho tiempo atrás se viene queriendo modificar para que todo se realice en un solo sistema pero no se ha podido lograr aun .

Sexta Pregunta

La aplicación del sistema Muisca ha permitido la facilitación del comercio

La implementación del MUISCA ha permitido la facilitación del comercio respondiendo que si en gran parte por la rapidez en los tramites, selectividad.

Séptima Pregunta

¿Qué acciones se deberían tomar para optimizar el sistema Muisca?

Unificar toda la información en un solo sistema para así reducir tiempo de espera de la información.

Octava Pregunta

¿Qué problemas ha presenciado con la “ventanilla única”?

Nos supo manifestar que en la DIAN pocas personas son las que tienen acceso a esta y no podría contestar la pregunta.

Novena Pregunta

Desde la visión del DIAN cuáles son las sugerencias para mejorar el Sistema Muisca

Que debería unificar en un solo sistema como anteriormente mencionado, globalizar.

Décima Pregunta

¿La información facilitada en ventanas únicas de servicio al cliente permite una mejor atención sobre los sistemas informático Muisca?

Que en el sistema Muisca se realicen todos los trámites tanto de exportación como importación.

Onceava Pregunta

¿Cuál es la capacidad que tiene el sistema Muisca para que el portal no se cuelgue?

Esta pregunta no pudo ser respondida ya que no tenía conocimiento de la misma.

Doceava Pregunta

¿Cuáles son los retos y debilidades que enfrenta la DIAN a través del sistema Muisca para lograr mayor eficiencia en el comercio internacional?

Unificar los trámites aduaneros y poder ofrecer un buen control aduanero.

Análisis de la Entrevista del Ecuapass

Primera Pregunta

¿Cuál o cuáles herramientas dentro del sistema Ecuapass se ha implementado y cuál ha sido su finalidad?

Teniendo como respuesta que una de las herramientas que se implementó fue SENA Tracking un rastreo en tiempo real. Con el propósito de que el usuario monitoree en tiempo real dónde se encuentra su producto, el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, SENA, lanzo su nueva herramienta tecnológica SENA Tracking, útil para conocer el proceso de las cargas de importación, teniendo así acceso a toda su información de una forma ágil y segura.

Segunda pregunta

¿Cómo afecta el retraso de los procesos aduaneros por parte de los sistemas informáticos en el SENA?

Obteniendo como respuesta que las fallas del sistema afectan en la recaudación y tiempos de despacho de todo trámite aduanero, y con ello la desconformidad y molestia en los usuarios.

Tercera pregunta

¿Con la utilización del Ecuapass cómo se ha reducido el tiempo en los trámites aduaneros?

Respondiendo que con la implementación del sistema informático Ecuapass se ha simplificado todo control aduanero dando mayor facilitación al comercio exterior, es decir que la efectividad del sistema ayudado de gran manera a mejorar los procesos aduaneros.

Cuarta pregunta

En su perspectiva, qué beneficios se han conseguido con la implementación del sistema ECUAPASS.

Siendo una pregunta de opinión personal supo responder que los beneficios han sido gestionar el control aduanero de una manera eficiente y rápida.

Quinta pregunta

¿Con la implementación del ECUAPASS en las operaciones de comercio exterior, qué o cuáles dificultades ha encontrado en su implantación?

Dándonos a conocer que uno de los problemas principales ha sido la manipulación del sistema debido a que al inicio los usuarios no tenían el conocimiento suficiente para el manejo del sistema causando así retrasos en los procesos y pérdida de tiempo.

Sexta pregunta

¿La aplicación del sistema Ecuapass ha permitido la facilitación del comercio?

Teniendo como respuesta que desde la implementación del sistema informático Ecuapass ha dado mayor facilitación al comercio exterior.

Séptima pregunta

¿Qué acciones se deberían tomar para optimizar el sistema Ecuapass?

Analiza y piensa que la mejor decisión es ampliar su big data en el sistema Ecuapass , que se denomina como la gestión y análisis de enormes volúmenes de datos los cuales no pueden ser tratados de manera convencional, ya que superan los límites y capacidades de las herramientas de software habitualmente utilizadas para la captura, gestión y procesamiento de los diversos datos que se introducen en el sistema informático , simplismo así su big data podrá ser más rápido y eficiente con todo el tipo de información proporcionada .

Octava pregunta

¿Qué problemas ha presenciado con la “ventanilla única”?

Teniendo como respuesta que Los problemas presenciados han sido la confusión de trámites y la presentación de requisitos.

Novena Pregunta

¿Desde la visión del SENA E cuáles son las sugerencias para mejorar el Sistema Ecuapass?

Manifestando como sugerencia que ampliando la capacidad de respuesta en data ware house que es un módulo el cual almacena toda la base de datos y es administrada por parte de Aduana esto menciona sería una solución para que el sistema Ecuapass funcione de una mejor manera.

Décima Pregunta

¿La información facilitada en ventanas únicas de servicio al cliente permite una mejor atención sobre los sistemas informáticos Ecuapass?

Teniendo como respuesta que la información que se brinda en ventana única si beneficia a los usuarios porque da facilidades por ejemplo con la firma electrónica.

Onceava pregunta

¿Cuál es la capacidad que tiene el sistema ECUAPASS para que el portal no se cuelgue?

Esta pregunta no pudo ser respondida ya que no tenía conocimiento de la misma.

Doceava pregunta

¿Cuáles son los retos y debilidades que enfrenta el SENA E a través del sistema EUAPASSS para lograr mayor eficiencia en el comercio internacional?

Dándonos a conocer qué simplificando los procesos de control aduanero y disminuyendo los tiempos de despacho se lograría una mayor eficiencia en el comercio internacional por parte del Ecuapass.

Se realizó las entrevistas a dos operarios del sistema ECUAPASS y MUISCA, con la finalidad de obtener información interna de la funcionalidad de cada uno, para ello se planteó una guía de entrevista de 12 preguntas, que serán correlacionadas mediante una tabla comparativa, con la finalidad de obtener datos de la eficiencia de cada uno.

4.1.2.3. Análisis Comparativo ECUAPASS y MUISCA

Tabla 60. Sistemas Informáticos

SISTEMAS INFORMATICOS		
	ECUAPASS	MUISCA
Firmado:	15 de diciembre del 2010	28 de junio del 2003
Inicio:	22 de diciembre del 2010	17 de enero del 2004
Plazo:	27 de marzo del 2013	12 de febrero del 2006
Monto:	21.6 millones	20.4 millones

Fuente: Investigación 2020

Tabla 61. Requerimientos Técnicos Portal

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PORTAL		
	ECUAPASS	MUISCA
Sistema Operativo	Windows XP o Superior	Windows Vista SP2
Hardware	RAM : 1GB o superior CPU: Pentium 1Ghz o superior	RAM: 2048 MB o superior CPU: Pentium 2 Ghz
Navegador	Internet Explorer 8.0 o Superior Chrome 16.0 o superior Firefox 9.0 o superior Opera 11 o superior	Internet Explorer 8.0 Chrome 12.0 Firefox 7.8 Safari 5.1
JAVA	1.6.X Java Virtual Machine	1.7. Java Virtual Machine

Fuente: Investigación 2020

Cabe indicar que el portal del Ecuapass tiene requerimientos de un programa KPI, que es el que procesa la firma electrónica al momento de hacer envíos y el más importante es el JAVA. Para muchos usuarios el JAVA ha sido y aún es el tema más delicado para poder usar el Ecuapass ya que se debe utilizar un JAVA específico, lo cual significa que no se pueden hacer actualizaciones del mismo.

Por otro lado, el sistema MUISCA utiliza un lenguaje de programación que se denomina Java, donde uno de sus aspectos críticos es que permite al contribuyente firmar digitalmente las declaraciones que presenta ante la DIAN. En este caso, el Java debe ser instalado en el computador del contribuyente y tener la versión 5.0 update 11, que ya no tiene soporte por parte de Oracle, los dueños de Java8.

Tabla 62. Herramientas para facilitar el Comercio Exterior

HERRAMIENTAS PARA FACILITAR EL COMERCIO EXTERIOR	
ECUAPASS	MUISCA
<ul style="list-style-type: none"> ▪ El despacho garantizado, la cual permite al importador frecuente dejar una garantía para poder sacar su mercancía durante un mes sin pagar tributos sino hasta el quinto día del mes siguiente. ▪ Despacho Automático que se efectúa mediante la validación electrónica de la Declaración Aduanera, a través de perfiles de riesgo establecidos por la Aduana. ▪ Despacho Anticipado que permite la presentación de la DAI antes de la llegada del medio de transporte; y en el caso de los Distritos del Interior la Operación de Traslado la misma que se lo ejecuta a través de las Solicitudes de Traslado. 	<ul style="list-style-type: none"> • La DIAN realiza los cruces de información, detectando muchos de los contribuyentes que no cumplen con sus obligaciones tributarias de Renta, IVA, retenciones, etc. • Implementación de un Nuevo Registro, el cual ha sido llamado el nuevo RUT, es un registro totalmente nuevo y mucho más amplio en cuanto a la información contenida. • En este nuevo RUT, deberán inscribirse y formalizarse todos y cada uno de los posibles contribuyentes del Estado, donde se fusionan varios registros que son el registro tributario, el registro nacional de exportadores de bienes y servicios, el registro nacional de vendedores y el registro de usuarios aduaneros autorizados.

Fuente: Investigación 2020

Tabla 63. Equipamiento estructural

EQUIPAMIENTO ESTRUCTURAL	
ECUAPASS	MUISCA
<p>La Plataforma informática Ecuapass está soportada por tecnología de punta, para poder soportar todos los trámites que requieren una entidad como el SENA, con la seguridad de ofrecer un servicio ágil y además que asegure la información, no solamente en la base central, sino también contando con un back up que puede transferir automáticamente a otros puntos de almacenamiento por seguridad y custodia de la información, para casos fortuitos o de fuerza mayor.</p>	<p>La plataforma Muisca posee una tecnología deficiente que provoca incompatibilidad en las versiones de los programas dificultando procedimientos como el envío a información, lentitud en el procesamiento de la información lo que provoca en los usuarios.</p>

Tabla 64. Beneficios

PRINCIPALES BENEFICIOS	
ECUAPASS	MUISCA
<ul style="list-style-type: none">• Integra todas las operaciones de comercio en una sola base informática, todos los módulos donde los usuarios interactúan con el sistema se encuentran en el mismo punto de acceso, se manejan bajo un solo usuario de sistema y se puede consultar información entre ellos.• Uso de la firma digital, mediante el uso de dispositivos digitales "token" /firma electrónica que permite que todas las formalidades aduaneras puedan realizarse en línea con la misma validez que si fueran trámites físicos.• Los usuarios pueden realizar pagos de sus obligaciones aduaneras a través de la banca electrónica, que proporcionaran las facilidades de realizar pagos en línea a sus clientes, de esta forma una vez que se transmiten las declaraciones aduaneras, automáticamente se generan la liquidación de tributos y utilizando la banca electrónica se agiliza el pago y posterior despacho de sus mercancías.	<ul style="list-style-type: none">• Dentro de los beneficios más relevantes del se destaca la importancia de los subsistemas de soporte informático los cuales son: arquitectura técnica, gestora de entradas y salidas, gestora de expedientes y gestora de estadísticas, los cuales son vitales para soportar y facilitar la prestación de todos los demás servicios.• MUISCA está sustentado en LINUX, lo que da una enorme posibilidad de generar modificaciones y transformar procesos sin la dependencia del suministro de un software especial o la autorización especial de la firma quien lo suministra para su modificación.• El MUISCA como sistema de información fue diseñado con el acompañamiento de una delegación española, pero la ingeniería y el diseño final fue producto colombiano ya que no se quería correr el riesgo de incompatibilidades posteriores con los lineamientos fijados por el gobierno nacional.

Fuente: Investigación 2020

Tabla 65. Dificultades

DIFICULTADES	
ECUAPASS	MUISCA
<ul style="list-style-type: none">▪ Es que existe un ineficiente mantenimiento del sistema que provoca que a veces colapse el sistema, existiendo saturamiento en el ingreso de información l que causa a veces que tramites grandes se hayan demorado más del tiempo estimado, generando así más costos. ▪ Una debilidad del sistema es que al momento de llenar la DAI muchas veces en el sistema aparece errores que no existen en la realidad. ▪ Otro gran problema es la restricción en la plataforma informática que tiene el sistema. ECUAPASS es un sistema que trabaja en una plataforma informática y lenguaje de programación Java 7.0. Los usuarios señalan que, con la actualización de la plataforma Java, en las computadoras que ellos emplean, el sistema no funciona correctamente o se produjeron restricciones en su apertura.	<ul style="list-style-type: none">• Una de las dificultades es la velocidad, el ingeniero de sistemas a un contador públicos revisores fiscales y otros que tienen relación directa con los procedimientos que se llevan a cabo ante la dirección de impuestos y aduanas nacionales coinciden en que desarrollar tareas como el envío de información les implica disponer de varias horas de espera. • En lo que se refiere a su operatividad se dice que el modelo funciona con versiones anteriores de la red mundial y plataformas de soporte que no corresponden a la innovación actual. Esto trae como consecuencia que se presente incompatibilidad en las versiones de los programas dificultando procedimientos como el envío a información realización de consultas lo hicieron de los equipos con bloqueo de los equipos, lentitud en el procesamiento de la información con esto es de suponer que el malestar que se genera en los usuarios y la inconformidad que predomina en los contribuyentes.

Fuente: Investigación 2020

Tabla 66. Cambios positivos

CAMBIOS POSITIVOS	
ECUAPASS	MUISCA
<ul style="list-style-type: none">• Dentro de los estándares a nivel mundial existe un periodo menor a 3 días para la desaduanización.• El SENA E con la implementación del Ecuapass ha llegado a ser más transparente, ágil y ha eliminado trámites innecesarios que consume tiempo y retrasan la salida de las mercaderías.• Existe la diversidad de servicios aduaneros en el sistema, los que han permitido mantener la competitividad dentro del mercado.• Todos los procesos aduaneros que efectúa el sistema demuestran calidad y eficiencia, lo que permite mantener una referencia por parte de los usuarios.• El sistema ha permitido interactuar mediante enlaces con otras entidades del sector público lo que hace mucho más factible operar varias funciones en dicho portal.	<ul style="list-style-type: none">• El sistema permite a través de mecanismos electrónicos no tener la necesidad de desplazarse a las oficinas y sin congestiones en la atención.• Se facilitó mejor servicio al cliente esto tiene que ver con más unidades de atención, descentralización, traslado a puntos de servicio como las alcaldías en ciudades y municipios.• Confiabilidad y oportunidad de la información requerida para el contribuyente: el contribuyente tiene acceso a la información directamente, sin intermediarios, de ahí que esta información sea oportuna y confiable.• Claridad en la designación de las obligaciones fiscales del contribuyente: con solo ingresar el número de identificación en la página de la DIAN, el contribuyente puede saber cuáles son sus responsabilidades tributarias.• Información más efectiva en cuanto a sus funciones tributarias y aduaneras: las declaraciones se presentan en línea, con formatos preestablecidos por La DIAN de manera que facilita la presentación y el pago de las declaraciones.

Fuente: Investigación 2020

Tabla 67. Cambios negativos

CAMBIOS NEGATIVOS	
ECUAPASS	MUISCA
<ul style="list-style-type: none"> Al existir constantes interrupciones mediante el intercambio de información entre operador de comercio exterior y sistema informático, ocasiona pérdida de los datos ingresos de manera parcial, donde si el sistema llega a colapsar la información se pierde y nuevamente el usuario tiene que volver a ingresar la información con mayor dificultad. El sistema limita la información a los operadores de comercio exterior, en lo que respecta a la VUE (Ventanilla única de comercio exterior) al momento de la obtención de licencias electrónicas, el acceso de la información solo es permitida a través de una licencia de importación, lo que significa que el SENA E y el importador solo tienen acceso a dicha información y negación lo dicho al operador lo que no le permite revisar si los datos están correctamente ingresados, lo que ocasiona errores que generan retraso en la liberación de la mercancía importada. 	<ul style="list-style-type: none"> La complejidad de la información suministrada en el sistema en ocasiones, los servidores de la DIAN salen de servicio, lo que congestiona y retrasa la presentación oportuna de las declaraciones. Los cambios repentinos de información y de parámetros para los contribuyentes generan confusión y causan desorientación en los empresarios. El sistema en algunos procesos aduaneros de manera automática ha provocado errores generando multas o retrasos en servicios que brinda la DIAN.

Fuente: Investigación 2020

Tabla 68. Resultados de los sistemas informáticos

RESULTADOS OBTENIDOS	
ECUAPASS	MUISCA
<p>El sistema ha permitido la eliminación de papeles físicos, así como la presencia física de las personas para realizar los distintos procedimientos aduaneros en el SENA E, además permite determinar errores en las órdenes para su posterior corrección, el acceso al sistema se encuentra disponible las 24 horas lo que hace que el usuario ingrese o corrija las ordenes cuando el lo requiera demostrando de esta manera la facilitación al comercio.</p>	<p>La DIAN y el Gobierno garantizan eficazmente la seguridad en los procesos que el contribuyente lleve a cabo a través de este sistema. Esto ha generado más confianza en los contribuyentes, para que hagan una correcta tributación y ha atraído sustancialmente el ingreso de los mismos al sistema tributario, alcanzando así el objetivo del gobierno de recaudar más tributos anualmente.</p>

Fuente: Investigación 2020

Tabla 69. Módulos de los sistemas informáticos

MÓDULOS	
ECUAPASS	MUISCA
<ul style="list-style-type: none"> • Módulo de portal y Ventanilla Única • Módulo de carga • Módulo de despacho • Módulo de control posterior • Módulo legal • Módulo Data Warehouse • Módulo Devolución condicionada de tributos • Módulo Alerta Temprana • Módulo Gestión de Riesgos • Módulo Gestión del Conocimiento • Módulo Común • Módulo de Pistas de Auditoria 	Normalización y Estándares <ul style="list-style-type: none"> • Circuitos y procedimientos • Gestor de expedientes • Asistencia al cliente • Gestión masiva • Operación aduanera • Recaudación y contabilidad • Fiscalización y liquidación • Custodia y comercialización

Fuente: Investigación 2020

En el sistema ECUAPASS el principal módulo creado en este portal web para uso directo de los usuarios comunes es la denominada y conocida VENTANILLA ÚNICA ECUATORIANA (VUE) que cuenta con información cruzada entre 27 instituciones públicas para poder adquirir Autorizaciones Previas, Certificados de Origen en Exportación, Certificados Fitosanitarios de Alimentos, Cosméticos y Medicinas, estos últimos con la regulación y control del ARCSA, Agencia Nacional de Regulación y control y Vigilancia Sanitaria y por las actualizaciones en cuanto a restricción de las importaciones hasta la entrega de esta investigación, el Certificado INEN; todos estos trámites vía electrónica son atendidos con el fin de optimizar recursos, reducir gastos, personal, tiempo y papel.

El sistema MUISCA sus módulos principales se relacionan en servicios como con el Registro Único Tributario RUT, también como servicio informático electrónico de prestación de información por envíos de archivos que permite la presentación de la información de gran volumen a través de medios virtuales, facilitando el cumplimiento oportuno de esta obligación o requerimiento y servicio informático electrónico de diligenciamiento virtual de formularios que permite al usuario, desde el portal de la DIAN, de una manera ágil, sencilla y segura, además de ahorrar costos y efectuar las correcciones que se requieran en los procesos aduaneros e incluso revisar o complementar la información de los distintos formularios desde lugares y momentos diferentes.

Tabla 70. Submenús principales

SUBMENÚS PRICIPALES	
ECUAPASS	MUISCA
<ul style="list-style-type: none"> • Trámites de despacho: Trámites de importación y exportación como la Declaración de importación/exportación, etc. • Servicio de Información: Servicio de estadísticas, catálogos, registro de la empresa, etc. • Soporte al Cliente: Información y boletines, preguntas frecuentes, Guías de uso, etc. • Portal de Ventanilla Única: Elaboración de DJO (Declaración Juramentada de Origen), elaboración de Certificado de Origen, etc 	<ul style="list-style-type: none"> • arquitectura técnica • Gestor de entradas y salidas • Gestor de expedientes • Gestor de estadísticas, los cuales son vitales para soportar y facilitar la prestación de todos los demás servicios.
<i>Fuente:</i> Investigación 2020	

Tabla 71. Método de trabajo

MÉTODOS DE TRABAJO	
ECUAPASS	MUISCA
<ul style="list-style-type: none"> • A través de aplicaciones externas: descargando la aplicación otorgada por la aduana • A través de su propio portal donde se trabaja con la plataforma del ECUAPASS directamente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio informático electrónico de prestación de información por envíos de archivos • Servicio informático electrónico de diligenciamiento virtual de formularios.
<i>Fuente:</i> Investigación 2020	

Tabla 72. Tiempo desaduanización

TIEMPO DE DESADUANIZACIÓN DE MERCANCÍAS	
ECUAPASS	MUISCA
<ul style="list-style-type: none"> • De 3 a 4 días 	<ul style="list-style-type: none"> • De 4 a 7 días
<i>Fuente:</i> Investigación 2020	

Tabla 73. Distritos

DISTRITOS	
ECUAPASS	MUISCA
<ul style="list-style-type: none">• Esmeraldas, Manta, Guayaquil, Salinas, Puerto Bolívar, Huaquillas, Quito, Latacunga, Cuenca, Loja y Tulcán.	<ul style="list-style-type: none">• Bogotá, Barranquilla, Cali, Cartagena, Cúcuta, Medellín, Arauca, Armenia, Barrancabermeja, Buenaventura, Florencia, Girardot, Ibagué, Ipiales, Leticia, Maicao, Manizales, Montería, Neiva, Palmira, Yopal, Pasto, Pereira, Popayán, Rioacha, Santa Marta, San Andrés, Sincelejo, Sogamoso, Tunja, Tuluá, Urabá, Quibdó, Valledupar, Villavicencio.

Fuente: Investigación 2020

4.2. DISCUSIÓN

En la presente investigación se determina que la teoría que se relaciona y aporta al tema de estudio es la Teoría General de Sistemas postulada por Ludwig Von Bertalanffy, donde permite analizar dos sistemas informáticos Ecuapass y Muisca, encontrando perspectivas diferentes en lo que refiere a la aplicación de diferentes campos de información que poseen los sistemas, relacionando siempre la gestión de cada organización tanto del SENA E como de la DIAN, donde es evidente la existencia de múltiples factores que permanentemente influyen para formar un comercio más competitivo entre empresas y países.

El análisis de la teoría ha permitido establecer los objetivos y límites de los dos sistemas objeto de estudio, donde se caracteriza su estructura y funcionamiento, en lo que respecta al Ecuapass para el procesamiento de la firma electrónica al momento de hacer envíos se requiere que tenga el sistema KPI y Java específico, en relación a Muisca que solamente necesita lenguaje de programación de Java, a través de ello se ha marcado notables directrices que manejan los sistemas, que a lo largo de los años ha permitido alcanzar los objetivos propuestos por cada entidad, evaluando sus desventajas a nivel de manejo de información y equipamiento estructural tecnológico.

Por otro lado, la Teoría General de Sistemas, ha hecho que se puedan generalizar algunas propiedades comunes entre los dos sistemas, donde se centra atención en la existencia de cooperación con instituciones que ha permitido tanto al SENA E como la DIAN evitar el fraude y fomentar más control, lo cual ha garantizado eficazmente la seguridad en los procesos.

El análisis comparativo de los sistemas informáticos ECUAPASS (SENA E) y el MUISCA (DIAN) y su incidencia en la facilitación al Comercio Exterior en la frontera Tulcán- Ipiales y la Teoría que sustenta dicho estudio, ha implicado que en la investigación se analice y compare una amplia base tecnológica, caracterizada por la cualificación y manejo de extensos volúmenes de datos, como también la determinación de un enfoque más amplio que enfrente el desarrollo de los objetivos de las dos entidades, integrando talento humano calificado y equipamiento tecnológico adecuado para mejorar la productividad , ayudando a las empresas a facilitar todas las operaciones en el intercambio de bienes e incrementando el cobro correcto de impuestos

destinado hacia el Estado, con ello se logra establecer la mejora en la administración de las dos aduanas y la satisfacción en los requerimientos de los usuarios.

Los presentes antecedentes investigativos fueron los que permitieron dar mayor aporte a la investigación entre los cuales se encuentra: el trabajo de investigación denominado “*Análisis del sistema Ecuapass en el periodo 2013-2014 y su incidencia económica operativa con las consolidadoras*”, desarrollado por el autor Fermín Carrascal en el año 2016 y el trabajo de titulación denominado “*Diagnóstico de la efectividad del sistema MUISCA en Colombia*”, elaborada por el autor Fabio García en el año 2014.

La relación que existe entre el primer antecedente y el trabajo investigativo se concentra en describir las principales características del sistema ECUAPASS, objetivos y beneficios para el SENA, equipamiento estructural y detalle de funcionamiento de cada módulo del sistema, que permite a los usuarios facilidad en los procesos aduaneros y reducción de costos. El antecedente a diferencia de la presente investigación solo se centra en describir los beneficios del portal, dejando a un lado las desventajas que posee en contra de otro sistema informático a nivel internacional, lo que no permite que exista estudios posteriores que establezcan una mejora continua en el ECUAPASS.

Los enfoques de las investigaciones son diferentes, por un lado, el antecedente solamente se limita a determinar la aplicación del sistema ECUAPASS en las empresas consolidadoras del país, a diferencia de la presente investigación que tiene un estudio más amplio, donde analiza al sistema en todas las operaciones que se involucra, estableciendo su incidencia en la facilitación al comercio, que ha contribuido a determinar errores del sistema a fin de que posteriormente se desarrolle una mejora continua.

En lo que respectiva al análisis del sistema y su incidencia, desde la perspectiva económico operativa con las consolidadoras se estableció que desde la aplicación del ECUAPASS, las empresas consolidadoras en el año 2014 a diferencia del año 2013 que aún no se iniciaba con el sistema, existió un aumento de rubros a las empresas, donde se realizaron multas por enviar información de manifiesto de carga de forma tardía a las autoridades competentes, lo que causó que no se hagan las correcciones en el plazo establecido, por ende la información que se ingreso fue de manera errónea y provoco multas por parte de la aduana.

En cambio para la investigación en estudio, la perspectiva de incidencia se la enfoca en la facilitación al Comercio Exterior en la frontera Tulcán- Ipiales, donde se atribuye que la aplicación del sistema informático ha facilitado el comercio internacional entre el estado ecuatoriano y las empresas, incentivando la productividad y la competitividad, también se evidencia transparencia y eficiencia de las operaciones, que hace que se reduzcan tiempos y optimicen costos tanto para la aduana como también para los operadores de comercio exterior.

El análisis del segundo antecedente en referencia al presente trabajo de investigación, se centra en el desempeño del sistema MUISCA en los procedimientos que se llevan a cabo en la DIAN, que como entidad intenta enfrentar diversas problemáticas relacionadas al manejo de impuestos en Colombia, para tal efecto el autor toma en cuenta información estadística emitida por la institución y el departamento administrativo nacional de estadísticas DANE, definiendo características aplicables del sistema con el apoyo un estudio descriptivo.

La investigación para analizar el desempeño del sistema, realiza un estudio comparativo entre dos sistemas informáticos MUISCA aplicado en Ipiales y ECUAPASS en Tulcán enfocando estas dos ciudades como limítrofes entre Colombia y Ecuador, donde se establece que el 71.2% de los operadores de comercio no se encuentran satisfechos con el sistema pues deducen que es necesario mejoras para tener efectividad en las operaciones aduaneras a fin de obtener una administración fiscal más óptima, también se determina que ha sido eficiente la reducción en el uso de papel, eficacia en el control aduanero y una buena utilidad de la ventanilla única del comercio exterior, lo expuesto fue determinado a través de un estudio cualitativo donde utilizó las perspectivas y puntos de vista de los usuarios y cuantitativo para establecer su eficiencia mediante escalas, por ultimo para verificar la hipótesis se utilizó el método de Chi cuadrado que permitió relacionar valores observados y esperados para llegar a la comparación de los dos sistemas.

Para el desarrollo de la investigación se tomó en cuenta un objetivo general donde se estableció la finalidad del trabajo que se tuvo como investigador y tres objetivos específicos que orientaron el desarrollo del trabajo de investigación que permitieron lograr el objetivo general.

El cumplimiento del primer objetivo específico denominado “Fundamentar teóricamente el funcionamiento de los sistemas informáticos Ecuapass (SENAE) y MUISCA (DIAN)”, se dio por medio de la definición y Operacionalización de las variables, identificando primeramente dimensión, indicador, técnica, instrumento y fuente de información, se hizo empleo de fuentes primarias como encuestas a los operadores de comercio exterior de Tulcán e Ipiales, así como también entrevistas a los directores distritales del SENAE y de la DIAN, además se utilizó fuentes secundarias como artículos científicos, trabajos de titulación, libros, sitios web entre otros.

El segundo objetivo “Diagnosticar las diferencias entre los dos sistemas informáticos utilizados en las Aduanas de Ecuador y Colombia”, se procedió a elaborar una tabla de correlación de criterios cualitativos entre el sistema ECUAPASS y MUISCA, donde se analiza todos los ítems de la encuesta dirigida hacia los operadores de comercio exterior de Tulcán e Ipiales, identificando de esta manera observaciones que vienen siendo las diferencias entre un sistema y otro, además se complementa este objetivo con el análisis de las entrevistas realizadas a los directores de las aduanas.

El tercer objetivo “Determinar qué sistema informático, entre el Ecuapass (SENAE) y el MUISCA (DIAN), es más eficiente al realizar los diferentes procesos aduaneros”, se cumplió iniciando con la elaboración de un análisis comparativo, mediante la realización de una tabla donde los ítems a comparar fueron equipamiento estructural, herramientas nuevas para facilitar el comercio exterior, principales objetivos, personas e instituciones que utilizan el sistema, módulos – servicios, beneficios, desventajas y resultados obtenidos.

De acuerdo a lo anteriormente planteado, se ha permitido conocer las características y el funcionamiento de los sistemas Informáticos, obteniendo características relevantes de cada uno. El sistema de Ecuapass es efectivo en sus funciones y se encuentra en mejora continua, permitiendo a los usuarios reducir tiempo y costos en los procesos basándose en otros sistemas internacionales, mientras que el sistema Muisca tiene falencias que deben solventarse como la capacitación a los trabajadores y otras del software como la conectividad, la compatibilidad de actualizaciones esto busca aumentar la efectividad.

El impacto causado por el Ecuapass ha sido un efecto positivo para la gran parte conformada por los Operadores de Comercio Exterior en donde se manifiesta que poco a poco las

instituciones públicas se han ido introduciendo en la ventanilla única que es otro punto a favor para un mejor proceso aduanero, algunas autorizaciones previas han dado una marcha favorable en su funcionamiento, ahorrando costos que para este actual sistema han sido innecesarios y determina la no presentación de documentación física.

Otro caso es en el mismo ingreso de la información documentaria puesto que en el ECUAPASS si se puede realizar cambios o editar dicha información en caso de cometerse errores, lo que en el MUISCA no se puede hacer, por lo que el solicitante deberá sacar otro registro para realizar nuevamente el trámite, por esto se debe estar concentrado y llenar bien los ítems para no tener problemas con este modelo de recaudación.

La comunicación y el conocimiento de las facilidades que brinda este nuevo sistema se ha difundido sobre todo entre usuarios; por tanto, una tarea pendiente de la administración de ECUAPASS es la comunicación previa de este beneficio a quienes lo usan, así como la difusión de cambios en procedimientos de manera más oportuna hará que el usuario conozca de los mismos y optimice su tiempo.

La DIAN ha aplicado la tecnología de forma estratégica buscando así el mejoramiento continuo, el MUISCA ha sido una gran herramienta tecnológica para la gestión integral de sus procesos. Dentro de las características más relevantes del MUISCA se destaca la importancia de los subsistemas de soporte informático como la arquitectura técnica, gestor de entradas y salidas, gestor de expedientes y gestor de estadísticas, los cuales son vitales para soportar y facilitar la prestación de todos los demás servicios.

Otro de los inconvenientes en las oficinas de atención al público de la DIAN, es que sus funcionarios deben cerrar los navegadores de internet y volver a abrirlos cada vez que atienden a una nueva persona, porque muchas veces el sistema se queda “pegado” con la información anterior, haciendo que el MUISCA no funcione correctamente, cabe agregar que tanto este sistema como el ECUAPASS tiene que usarse en versiones antiguas de Internet Explorer o Firefox para que opere correctamente.

Una vez que se ha identificado y realizado el cumplimiento de los objetivos se determina acerca de las funcionalidades de cada uno de los sistemas informáticos ECUAPASS – MUISCA donde se ha establecido que el ECUAPASS es el sistema más eficaz, fácil, accesible para realizar los diferentes trámites aduaneros, ya que este al momento de realizar el ingreso de la

información al sistema contiene los datos, ítems, claves o más importantes de los trámites que se va a realizar y es así como su accesibilidad es más fácil y tiende a ahorrar tiempo al momento de ingresar la información por parte de los solicitantes.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- En el presente trabajo de investigación, se aplicó el método de Chi cuadrado para validar la información de los sistemas ECUAPASS y MUISCA, donde se relacionó preguntas de mayor relevancia de las encuestas aplicadas a los operadores de comercio exterior de Tulcán e Ipiales, verificando la dependencia de una variable con otra a través del planteamiento de hipótesis alternativa y nula, determinando cual se rechaza o se acepta.
- Se han cumplido con los objetivos planteados en la investigación, como el objetivo general denominado “Realizar un estudio comparativo de los sistemas informáticos Ecuapass (SENAE) y el MUISCA (DIAN), y su incidencia en la facilitación al Comercio Exterior en la frontera Tulcán- Ipiales”, a lo cual se puede afirmar que el sistema ECUAPASS en relación a transparencia y eficiencia, reducción en el uso de papel, control aduanero y facilitación al comercio, simplificación de procedimientos aduaneros y utilidad de la ventanilla Única de Comercio Exterior ha cumplido de acuerdo a lo que se rige en las normativas precedentes, por otro lado el sistema MUISCA, al ver sido evaluado los mismos parámetros se evidencia falencias y el 71,2% de los usuarios indicaron que se encuentran insatisfechos con el sistema y que es necesario que se dé una mejora continua.
- El funcionamiento de los dos sistemas aduaneros, se encuentra directamente relacionado con el nivel tecnológico adquirido por cada país, donde se puede concluir que todos los procesos aduaneros han mejorado a través de los años desde su incorporación por parte del SENAE y DIAN, los cuales se han enfocado en la transparencia y eficiencia de los procesos, pero sin embargo no se procura la satisfacción a los usuarios.
- El sistema ECUAPASS tiene como principales fortalezas, que su plataforma cuenta con tecnología de punta, integración de todas las operaciones de comercio en una sola base informática, capacidad para asegurar la información como también su transferencia automática a otros puntos de almacenamiento a través del back up y su ventaja más importante es el uso de la firma digital que ha permitido realizar todas las formalidades aduaneras en línea sin recurrir presencialmente al SENAE. Entre sus desventajas existe que la ineficiente manipulación del sistema ha provocado un nivel de errores considerables en lo que respecta a la valoración aduanera y clasificación arancelaria, falencias en llenar información

en los campos expuestos de la declaración, desactualización de programación Java en las computadoras para apertura del sistema

- El sistema MUISCA en cambio sus mayores beneficios son, integración de subsistemas de soporte informático que soportan y facilitan los procesos aduaneros, no depende del suministro de un software especial para modificar y transformar procesos, la ingeniería y diseño fueron creados en Colombia lo que ha hecho que no exista incompatibilidad con los lineamientos del gobierno nacional dispuesto que el sistema fue creado en conjunto con la comunidad española. Las desventajas del sistema fueron el ineficaz desarrollando del personal en la ejecución de trámites que ha provocado retrasos en los procesos aduaneros por lo que el intercambio de información entre los operadores para su efecto ha incurrido en mayor tiempo a lo establecido, agregando que el sistema solo funciona con versiones y plataformas de soporte anteriores que no corresponden a la innovación actual lo que provoca incompatibilidad, retrasando el procesamiento de la información lo que genera insatisfacción en los usuarios.
- Finalmente, se concluye que el sistema ECUAPASS es más eficaz, eficiente y confiable que el sistema MUISCA, por lo que los operadores de comercio exterior se encuentran en un 80% satisfechos con su aplicación en los procesos dispuesto que efectivamente les ha permitido optimizar tiempo y reducir costos

5.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que las autoridades competentes tanto del SENA E como de la DIAN asuman las mejoras que deben realizarse, que conlleva a articularse a las especificidades de los usuarios y normativa de cada país, permitiendo destacar la coordinación y estandarización de los sistemas.
- Es importante que las entidades encargadas den respuesta a la necesidad de tener sistemas más integrales que respondan a los requerimientos de los usuarios a través de una mayor capacitación de los operarios lo que mejorará la capacidad de respuesta de todo lo relacionado a tramitación.
- Es necesario que los operadores conozcan de forma detallada cada uno de los módulos de los sistemas y la forma de completar la información encada uno de ellos a fin de no cometer errores al momento de realizar cualquier procedimiento aduanero.
- Para lograr la efectividad totalmente en todos los procedimientos, es recomendable que las autoridades competentes o representantes tanto del SENA E como de la DIAN, realicen controles permanentes de los sistemas en todos sus módulos , con la finalidad de observar la realidad del manejo de las operaciones , identificando los problemas que impiden una adecuada y optima aplicación del ECUAPASS y MUISCA de esta manera podrán tomar decisiones de mejora y efectuar de mejor forma la facilitación del comercio entre las fronteras de Tulcán e Ipiales.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aduanas, L. O. (2008) *Red Hemisferica de Intercambio de Informacion para la Asistencia Mutua en Materia Penal y Extradicion*, recuperado de https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-mla-law-customs.html
- SENAE. (2011) *Servicio Nacional de Aduana del Ecuador*, recuperado de <https://www.aduana.gob.ec/regimenes-aduaneros/>
- Arango, A. (2015) *Los problemas del Muisca de la Dian*, recuperado de Finanzas personales : <https://www.finanzaspersonales.co/columnistas/articulo/los-problemas-del-muisca-dian-parte/43443>
- Arias, C., & Magdalena, M. (2014) *El Ecuapass y su importancia en el comercio exterior del Ecuador* Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Arias, M. (2014) *El Ecuapass y su importancia en el comercio exterior* Guayaquil: Universidad de Guayaquil, recuperado el 28 de Octubre de 2019, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6506/1/Mayra%20Arias%20OCTUBRE%2014%20c.pdf>
- Bernal, A. (2016) *Metodología de la investigación*, Colombia: Pearson.
- Carrascal, F. (2016) *Análisis del sistema Ecuapass en el periodo 2013 -2014 y su incidencia económica operativa con las consolidadoras*, Guayaquil: Universidad de Gauyaquil.
- Congreso Nacional Colombia. (2012) *Ley de Régimen Tributario*, Bogotá: Cámara de Representantes Colombia.
- Constitución Política de Colombia. (1991). Bogotá.
- DIAN. (2008) *Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales*, Quito.
- Diario el Telégrafo. (2012). *Senae apuesta a Ecuapass para bajar los tiempos de espera en la aduana* Economía , pág. 4A.
- Dirección de impuestos y aduanas . (2015) *Modernización de la aduana colombia*, Recuperado de http://www.wcoomd.org/~media/wco/public/es/pdf/events/2009/revenue-management/wco_colombia.pdf?la=en
- Dirección de impuestos y aduanas nacionales.(2020)DIAN. Recuperado de <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/contactenos/Paginas/PqrsDenuncias.aspx>
- El Comercio. (2012) *actualidad. La senae sigue automatizando sus servicios*.
- Fierro, E,. (2015) *Estudio de caso para análisis de factibilidad de la aplicación del modelo ecua-pass en las pymes, caso imafex y gex import express*. Quito.

- FIERRO, G. (2015) *Estudio de caso para análisis de factibilidad*, Recuperado de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/278/1/T-UIDE-0257.pdf>
- Freire, E. (2015). “sistema informático basado en software libre para la gestión, Ambato.
- García, F. (2014) *Diagnóstico de la efectividad del sistema Muisca en Colombia*. Bogota: Universidad de Bogotá orge Tadeo Lozano.
- García, F., & Lobatón, M. (2013) *Diagnostico de la efectividad del sistema muisca en colombia*. Bogotá: Universidad de bogota jorge tadeo lozano, Recuperado el 28 de Octubre de 2019, de <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/1510/T098.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gonzalez, M. (2004) *Estadística. Mexico*: Pearson educacion.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2015) *Metodología de la Investigación*, Mexico: Cuarta edición.
- MARTINEZ, K. (2012). *Evolucion de la fiscalizacion y control por parte de la*, Recuperado de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/478/1/EVOLUCION%20DE%20LA%20FISCALIZACION%20DE%20LA%20DIAN%20A%20TRAVES%20DE%20LA%20IMPLEMENTACION%20DEL%20MUISCA.pdf>
- Merino, M., Pintado, T., Sánchez, J., & Grande, I. (2015) *Introducción a la Investigación de Mercados* (2a ed.). Madrid: ESIC.
- Morán Quintero, & Ferrer . (2015) *Control estratégico de los agentes de aduanas del estado Zulia*. Revista Venezolana de Gerencia.
- MORÁN, D. p. (2014) *tesis previa a la obtención del título de ingeniería en*, Recuperado de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/8385/1/57306_1.pdf
- Organización Mundial del Comercio. (2015) *Acuerdo sobre facilitación del comercio*.
- Pacheco Villamar, M. R. (2015). Los regímenes aduaneros de excepción como parte del nuevo Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones en el ámbito económico, jurídico y social. Quito : Universidad Central.
- Paliz, T., & Asanza, k. (2017) *Análisis en el Sistema Aduanero en los campos de aplicacion de codigos leberastorios en importaciones a consumo y su simpacto as los operadores de comercio externo. Analisis en el sistema aduanero Ecuapass*.
- Pérez, P. (2015) *Estudio de caso para analisis de factibilidad de la aplicacion del modelo Ecuapass en las Pymes, caso imafex y gex import express*. Quito: Universidad Internacionales del Ecuador.

- Porter, M. (2015) *Ventaja Competitiva*. México: Grupo Editorial Patria.
- Rankia . (2019) *Blog DIAN*, recuperado de <https://www.rankia.co/blog/dian/2335467-que-dian>
- Ricardo, D. (1817) *Ventajas Comparativas y Competitivas del Comercio Regional*. La Paz.
- Secretaría General de la Comunidad Andina. (2019) *Comunidad Andina*. Recuperado de Comunidad Andina: <http://www.comunidadandina.org/Seccion.aspx?id=323&tipo=TE&title=facilitacion-del-comercio-y-aduanas>
- SENAE. (2012) *Sistema ECUAPASS*. Quito: Aduanas del Ecuador.
- SENAE, A. d. (2011) *Servicio Nacional de Aduana del Ecuador*. recuperado de <https://www.aduana.gob.ec/regimenes-aduaneros/>
- Senplades - DNP - PFP. (2015). *Plan Binacional de Integración Fronteriza Ecuador Colombia*. Quito: SENPLADES.
- Tacuri, K. (2017) *Análisis del impacto generado en Ecuador por la implementación del sistema Ecuapass frente al sistema interactivo de comercio*. Unidad académica de ciencias empresariales.
- Tamayo, M. (2015) *El proceso de investigación científica (4a ed.)*. México: Limusa.
- TELEGRAFO, E. (2014) *Carta del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, SENAE*. Recuperado de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/cartas/1/carta-del-servicio-nacional-de-aduana-del-ecuador-senae>
- UNIVERSIDAD ICESI. (2015) *Consultorio de Comercio Exterior*. recuperado de <https://www.icesi.edu.co/blogs/icecomex/2008/09/19/25/>
- Vanegas, J. G., Restrepo, J. A., & Gonzales, M. A. (2015) *Competitividad de la administración de las Aduanas en el marco del comercio internacional Science Direct*.
- Vera, F. (2017). *Análisis de la Gestión de notificación del SENAE*. PUCE.
- Yesenia, T. A. (2017) *Análisis del impacto generado en Ecuador por la implementación del sistema ECUAPASS frente al sistema interactivo de comercio exterior (sice)*. recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/10093/1/ECUACE-2017-CI-DE00125.pdf>

VII. ANEXOS

Anexo 1: Certificado o Acta del Perfil de Investigación



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL INTERNACIONAL

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:

NOMBRE: BURBANO AREVALO JESSICA ESTEFANIA **CÉDULA DE IDENTIDAD:** 0401645163
NIVEL/PARALELO: Egresada **PERIODO ACADÉMICO:** Junio-Septiembre

TEMA DE INVESTIGACIÓN: "Análisis comparativo de los sistemas informáticos ECUAPASS (SINAE) y el MURCA (DIAN) y su incidencia en la facilitación al Comercio Exterior en la frontera Tulcán- Iquales"

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

PRESIDENTE: MSC. Ruano Enriquez Lorena Elizabeth
LECTOR: MSC. Montúfar Flores Manuel Alfredo
ASESOR: MSC. Mera Rodríguez Willington Gerardo

De acuerdo al artículo 11: Una vez entregados los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director de Carrera integrará el Tribunal de Pre-defensa del informe de investigación, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS: 0 **AULA:** 0

FECHA: Lunes, 7 de septiembre de 2020

HORA: 9h:00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 6,17
2) Trabajo escrito: 2,57

Nota final de PRE DEFENSA: 8,73

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 24.- De los estudiantes que aprueban el Plan de Investigación con observaciones. - El estudiante tendrá el plazo de 30 días hábiles para proceder a corregir su Informe de Investigación de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **lunes, 7 de septiembre de 2020**

Firmado digitalmente por
LORENA
ELIZABETH
RUANO
ENRIQUEZ
Fecha: 2020.09.07 11:28:11 -0500

MSC. Ruano Enriquez Lorena Elizabeth
PRESIDENTE

Firmado digitalmente por
WILLINGTON GERARDO
MERA RODRIGUEZ
Fecha: 2020.09.07 11:28:11 -0500

MSC. Mera Rodríguez Willington Gerardo
TUTOR

Firmado digitalmente por
MANUEL ALFREDO
MONTUFAR FLORES
Fecha: 2020.09.07 11:28:41 -0500

MSC. Montúfar Flores Manuel Alfredo
LECTOR

Adj.: Observaciones y recomendaciones.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL INTERNACIONAL

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:

NOMBRE: Patiño Guerrón Johana Maribel
NIVEL/PARALELO: Egresada

CÉDULA DE IDENTIDAD: 0450211776
PERIODO ACADÉMICO: 'iembre 2020 - Marzo 2

TEMA DE INVESTIGACIÓN: "Análisis comparativo de los sistemas informáticos ECUAPASS (SENAE) y el MUISCA (DIAN) y su incidencia en la facilitación al Comercio Exterior en la frontera Tulcán- Ipiales".

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

PRESIDENTE: MSC. Gutiérrez Villarreal Milena del Rocío
LECTOR: MSC. Jimmy Alexander Valdivieso Aslalema
ASESOR: MSC. Mera Rodríguez Willington Gerardo

De acuerdo al artículo 21: Una vez entregados los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director de Carrera integrará el Tribunal de Pre-defensa del informe de investigación, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS: 0 **AULA:** Virtual
FECHA: miércoles, 27 de enero de 2021
HORA: 16H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa:	4.90
2) Trabajo escrito	2.20
Nota final de PRE DEFENSA	7.10

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 24.- De los estudiantes que aprueban el Plan de Investigación con observaciones. - El estudiante tendrá el plazo de 10 días laborables para proceder a corregir su Informe de Investigación de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el miércoles, 27 de enero de 2021



MILENA DEL ROCIO
GUTIERREZ
VILLARREAL

MSC. Gutiérrez Villarreal Milena del Rocío

PRESIDENTE

WILLINGTON
GERARDO MERA
RODRIGUEZ

Firmado digitalmente
por WILLINGTON
GERARDO MERA
RODRIGUEZ
Fecha: 2021.01.27
17:44:08 -05'00'

MSC. Mera Rodríguez Willington Gerardo

TUTOR



JIMMY ALEXANDER
VALDIVIESO
ASLALEMA

MSC. Jimmy Alexander Valdivieso Aslalema

LECTOR

Adj.: Observaciones y recomendaciones

Anexo 2: Certificado del abstract por parte de idiomas



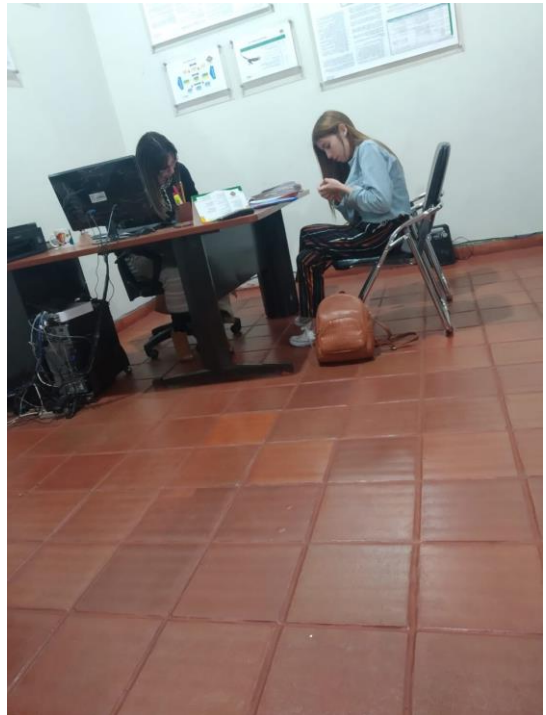
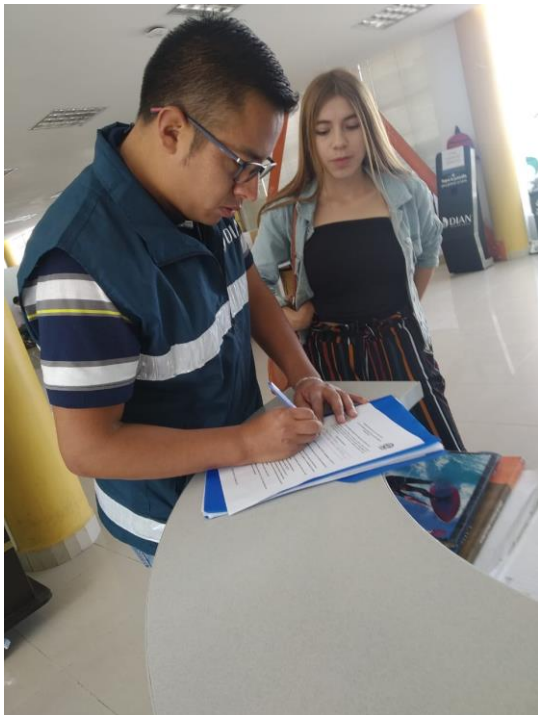
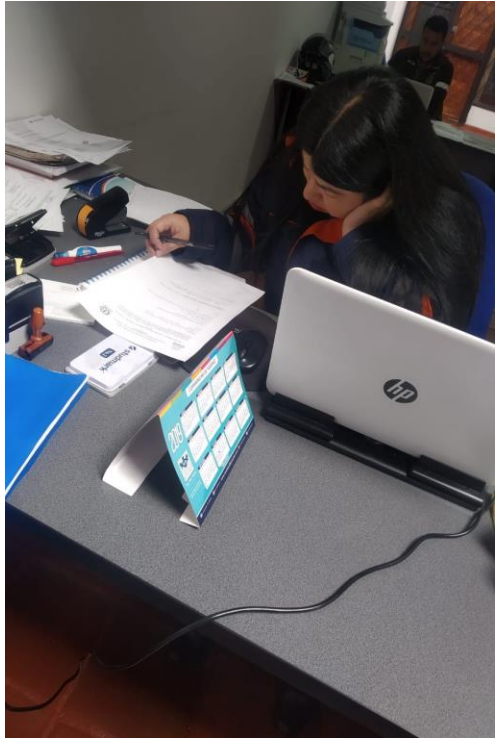
**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

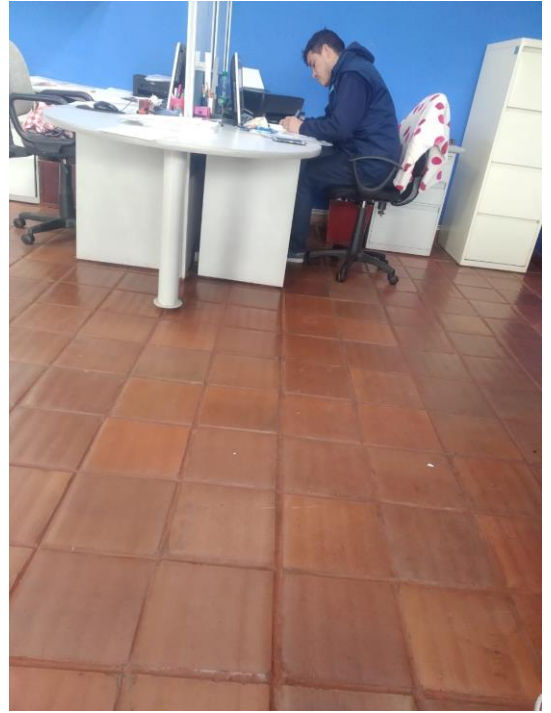
ESSAY EVALUATION SHEET				
NAME: Burbano Arévalo Jessica Estefania Patiño Guerrón Ihoana Maribel DATE: 22 de septiembre de 2020 TOPIC: Análisis comparativo de los sistemas informáticos ECUAPASS (SENAE) y el MUISCA (DIAN) y su incidencia en la facilitación al Comercio Exterior en la frontera Tulcán – Ipiales.				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,5: GOOD TOTAL 9 5 - 6,5: AVERAGE 0 - 4,5: LIMITED			

Anexo 3: Evidencia de encuestas









Anexo 4: Encuesta aplicada a los operadores de comercio exterior de la ciudad de Tulcán



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
ESCUELA DE COMERCIO EXTERIOR Y
NEGOCIACIÓN COMERCIAL INTERNACIONAL



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS OPERADORES DE COMERCIO EXTERIOR DE LA
CIUDAD DE TULCÁN.

La presente encuesta es de carácter académico y busca determinar la eficiencia y eficacia que ha tenido la Implementación del Sistema Aduanero ecuatoriano “Ecuapass” mediante un “Análisis comparativo de los sistemas informáticos ECUAPASS (SENAE) y el MUISCA (DIAN) y su incidencia en la facilitación al Comercio Exterior en la frontera Tulcán- Ipiales”.

Responsable _____

1.- ¿Se siente satisfecho acerca del Sistema Aduanero Ecuapass?

Bastante Satisfecho _____ Satisfecho _____ Poco satisfecho _____ Nada satisfecho _____

Por qué?

.....
.....
.....
.....

2.- ¿Qué efectos considera Usted, que se generaron con la aplicación del sistema Informático Ecuapass?

Transparencia y eficiencia de las operaciones aduaneras. _____
Reducción en el uso de papel _____
Control aduanero y facilitación al comercio. _____
Utilidad de la Ventanilla Única de Comercio Exterior. _____

3.- ¿Cree usted que el personal del SENAE está suficientemente capacitado en el manejo del Sistema Ecuapass?

Si _____

No _____

¿Por qué?

.....
.....
.....

4.- ¿Piensa Usted, que el sistema Ecuapass disminuye el uso de recursos?

a. Malas b. Regulares c. Buenas _____ d. Muy Buenas _____ e. Excelente _____

5.- ¿Considera Usted, que el Sistema Ecuapass ha permitido reducir los tiempos en sus trámites aduaneros?

Si _____

No _____

¿Cuántos días se redujo?

De 15 a 11 días _____ de 10 a 4 días _____ de 3 a 1 días _____

6.- ¿El Sistema Ecuapass le ha permitido reducir costos de operación?

Si _____

No _____

¿Como? Indique de la más importante a la menos importante (4 más importante, 3 importante, 2 poco importante y 1 nada importante)

- Eliminando la presentación de los documentos en forma física _____
- Simplificando los procesos de Despacho _____
- Utilizando la firma electrónica _____
- Tiempos de aforo _____

7.- ¿Considera usted que el menú de opciones del Sistema Ecuapass es amigable y responde a las necesidades del usuario?

Si _____

No _____

Por qué?

.....

.....

8.- ¿Cree usted que la Ventanilla Única Ecuatoriana (VUE), ha reducido los tiempos en la desaduanización de las mercancías?

Si _____

No _____

¿Cuántos días?

de 15 a 10 días _____ de 10 a 5 días _____ de 5 a 1 día _____

9.- ¿Considera usted que la implementación de la firma electrónica del Sistema Ecuapass ha brindado mayor seguridad a la ejecución de trámites?

Si _____

No _____

Por qué?

.....

.....

11.- El SENA E ha solicitado sugerencias para mejorar el Sistema Ecuapass?

SI _____ **NO** _____

12.- ¿Qué acciones debería realizar el SENA E para mejorar el desempeño del Sistema Ecuapass?

Capitaciones al público interno del SENA E _____

Actualización permanente sobre el funcionamiento del sistema _____

Información actualizada _____

Impartir cursos abiertos al público con apertura del sistema para consultas _____

Uso del lenguaje accesible _____

Adaptación de nuevos sistemas operativos _____

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo 5: Encuesta aplicada a los operadores de comercio exterior de la ciudad de Ipiales.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
ESCUELA DE COMERCIO EXTERIOR Y NEGOCIACIÓN
COMERCIAL INTERNACIONAL



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS OPERADORES DE COMERCIO EXTERIOR DE LA CIUDAD DE IPIALES.

La presente encuesta es de carácter académico y busca determinar la eficiencia y eficacia que ha tenido la Implementación del Sistema Aduanero ecuatoriano “Ecuapass” mediante un “Análisis comparativo de los sistemas informáticos ECUAPASS (SENAE) y el MUISCA (DIAN) y su incidencia en la facilitación al Comercio Exterior en la frontera Tulcán- Ipiales”.

Responsable _____

1.- ¿Se siente satisfecho acerca del Sistema Aduanero Muisca?

Si _____

No _____

Por qué?

.....
.....
.....

2.- ¿Qué efectos considera Usted, que se generaron con la aplicación del sistema Informático Muisca?

Transparencia y eficiencia de las operaciones aduaneras. _____

Reducción en el uso de papel _____

Control aduanero y facilitación al comercio. _____

Utilidad de la Ventanilla Única de Comercio Exterior. _____

3.- ¿Cree usted que el personal de la DIAN está suficientemente capacitado en el manejo del Sistema Muisca?

Si _____

No _____

¿Por qué?

.....
.....
.....

4.- ¿Piensa Usted, que el sistema Muisca disminuye el uso de recursos?

a. Malas b. Regulares c. Buenas _____ d. Muy Buenas _____ e. Excelente _____

5.- ¿Considera Usted, que el Sistema Muisca ha permitido reducir los tiempos en sus trámites aduaneros?

Si _____

No _____

¿Cuántos días se redujo?

De 15 a 11 días _____ de 10 a 4 días _____ de 3 a 1 días _____

6.- ¿El Sistema Muisca le ha permitido reducir costos de operación?

Si _____

No _____

¿Como? Indique de la más importante a la menos importante (4 más importante, 3 importante, 2 poco importante y 1 nada importante)

- Eliminando la presentación de los documentos en forma física _____
- Simplificando los procesos de Despacho _____
- Utilizando la firma electrónica _____
- Tiempos de aforo _____

7.- ¿Considera usted que el menú de opciones del Sistema Muisca es amigable y responde a las necesidades del usuario?

Si _____

No _____

Por qué?

.....

8.- ¿Cree usted que la Ventanilla Única de Comercio Exterior, ha reducido los tiempos en la desaduanización de las mercancías?

Si _____

No _____

¿Cuántos días?

de 15 a 10 días _____ de 10 a 5 días _____ de 5 a 1 día _____

9.- ¿Considera usted que la implementación de la firma electrónica del Sistema Muisca ha brindado mayor seguridad a la ejecución de trámites?

Si _____

No _____

Por qué?

10.- La DIAN ha solicitado sugerencias para mejorar el desempeño del MUISCA?

SI _____ **NO** _____

11.- ¿Qué acciones debería realizar la DIAN para mejorar el desempeño del Sistema del MUISCA?

- Capacitaciones al público interno de la Dian _____
- Actualización permanente sobre el funcionamiento del sistema _____
- Información actualizada _____
- Impartir cursos abiertos al público con apertura del sistema para consultas _____
- Uso del lenguaje accesible _____
- Adaptación de nuevos sistemas operativos _____

Anexo 6: Entrevista aplicada al Director del SENAE



UNIVERSIDAD POLITECNICA ESTATAL DEL CARCHI
ESCUELA DE COMERCIO EXTERIOR Y NEGOCIACION COMERCIAL
INTERNACIONAL



ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTOR DEL SENAE DE LA CIUDAD DE TULCAN

La presente entrevista es de carácter académico y busca determinar la eficiencia y eficacia que ha tenido la Implementación del Sistema Aduanero ecuatoriano “Ecuapass” mediante un “Análisis comparativo de los sistemas informáticos ECUAPASS (SENAE) y el MUISCA (DIAN) y su incidencia en la facilitación al Comercio Exterior en la frontera Tulcán- Ipiales”.

FORMULARIO DE ENTREVISTA

Nombre:

Cargo:.....

Institución:

- 1. Cuál o cuáles herramientas dentro del sistema ECUAPASS se ha implementado y cuál ha sido su finalidad?**
- 2. ¿Cómo afecta el retraso de los procesos aduaneros por parte de los sistemas informáticos en el SENAE?**
- 3. Con la utilización del Ecuapass cómo se ha reducido el tiempo en los trámites aduaneros?**
- 4. En su perspectiva, qué beneficios se han conseguido con la implementación del sistema ECUAPASS.**
- 5. Con la implementación del ECUAPASS en las operaciones de comercio exterior, qué o cuáles dificultades ha encontrado en su implantación.**
- 6. La aplicación del sistema Ecuapass ha permitido la facilitación del comercio**
- 7. Que acciones se deberían tomar para optimizar el sistema Ecuapass?**
- 8. Qué problemas ha presenciado con la “ventanilla única”?**
- 9. Desde la visión del SENAE cuáles son las sugerencias para mejorar el Sistema Ecuapass**
- 10. La información facilitada en ventanas únicas de servicio al cliente permite una mejor atención sobre los sistemas informáticos Ecuapass?**
- 11. Cuál es la capacidad que tiene el sistema ECUAPASS para que el portal no se cuelgue?**
- 12. ¿Cuáles son los retos y debilidades que enfrenta el SENAE a través del sistema EUAPASSS para lograr mayor eficiencia en el comercio internacional?**

Anexo 7: Entrevista aplicada al Director del DIAN



UNIVERSIDAD POLITECNICA ESTATAL DEL CARCHI
ESCUELA DE COMERCIO EXTERIOR Y NEGOCIACION COMERCIAL
INTERNACIONAL



ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTOR DEL DIAN DE LA CIUDAD DE IPIALES

La presente entrevista es de carácter académico y busca determinar la eficiencia y eficacia que ha tenido la Implementación del Sistema Aduanero ecuatoriano “Ecuapass” mediante un “Análisis comparativo de los sistemas informáticos ECUAPASS (SENAE) y el MUISCA (DIAN) y su incidencia en la facilitación al Comercio Exterior en la frontera Tulcán- Ipiales”.

FORMULARIO DE ENTREVISTA


Nombre:



Cargo:.....

Institución:

1. **Cuál o cuáles herramientas dentro del sistema MUISCA se ha implementado y cuál ha sido su finalidad?**
2. **¿Cómo afecta el retraso de los procesos aduaneros por parte de los sistemas informáticos en la DIAN?**
3. **Con la utilización del Muisca cómo se ha reducido el tiempo en los trámites aduaneros?**
4. **En su perspectiva, qué beneficios se han conseguido con la implementación del sistema Muisca.**
5. **Con la implementación del Muisca en las operaciones de comercio exterior, qué o cuáles dificultades ha encontrado en su implantación.**
6. **La aplicación del sistema Muisca ha permitido la facilitación del comercio**
7. **Que acciones se deberían tomar para optimizar el sistema Muisca?**
8. **Qué problemas ha presenciado con la “ventanilla única”?**
9. **Desde la visión de la DIAN cuáles son las sugerencias para mejorar el Sistema Muisca**
10. **La información facilitada en ventanas únicas de servicio al cliente permite una mejor atención sobre los sistemas informáticos Muisca?**
11. **Cuál es la capacidad que tiene el sistema Muisca para que el portal no se cuelgue?**
12. **¿Cuáles son los retos y debilidades que enfrenta la DIAN a través del sistema Muisca para lograr mayor eficiencia en el comercio internacional?**

Anexo 8: Evidencia de la entrevista aplicada al Director del DIAN



 UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
ESCUELA DE COMERCIO EXTERIOR Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL INTERNACIONAL 

ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTO DE EL SENA DE LA CIUDAD DE TULCAN

La presente entrevista es de carácter académico y busca determinar la eficiencia y eficacia que ha tenido la Implementación del Modelo Único de Ingresos, servicio y control "Muisca" mediante un "Análisis comparativo de los sistemas informáticos ECUAPASS (SENAE) y el MUISCA (DIAN) y su incidencia en la facilitación al Comercio Exterior en la frontera Tulcán-Ipiales".

FORMULARIO DE ENTREVISTA

Nombre: Miguel Antonio Casanova
Cargo: Inspector en Reyna Furustawin - Gestor 11302-02
Institución: DIAN

1. Cuál o cuáles herramientas en el sistema de MUISCA ha implementado y cuál ha sido su finalidad?
2. ¿Cómo afecta la demora de procesos aduaneros por parte de los sistemas informáticos en la DIAN?
3. Con la utilización del MUISCA cómo se ha reducido el tiempo en los trámites aduaneros?
4. En su perspectiva, qué beneficios se han conseguido con la implementación del sistema MUISCA.
5. Con la implementación del MUISCA en las operaciones de comercio exterior, qué o cuáles dificultades ha encontrado en su implantación.
6. La aplicación del sistema MUISCA ha permitido la facilitación del comercio
7. Que acciones se deberían tomar para optimizar el sistema MUISCA?
8. Qué problemas ha presenciado con la "ventanilla única de Comercio Exterior"?
9. Desde la visión de la DIAN cuáles son las sugerencias para mejorar el Sistema Muisca
10. La información facilitada en ventanillas únicas de servicio al cliente permite una mejor atención sobre los sistemas informáticos Muisca?
11. Cuál es la capacidad que tiene sistema para que no caiga el portal?
12. ¿Cuáles son los retos y debilidades que enfrenta la DIAN a través del sistema Muisca para lograr mayor eficiencia en el comercio internacional?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo 9: Evidencia de la entrevista aplicada al Director del SENA E



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
ESCUELA DE COMERCIO EXTERIOR Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL
INTERNACIONAL



ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTO DE EL SENA E DE LA CIUDAD DE TULCAN

La presente entrevista es de carácter académico y busca determinar la eficiencia y eficacia que ha tenido la Implementación del Sistema Aduanero ecuatoriano "Ecuapass" mediante un "Análisis comparativo de los sistemas informáticos ECUAPASS (SENAE) y el MUISCA (DIAN) y su incidencia en la facilitación al Comercio Exterior en la frontera Tulcán- Iptales".

FORMULARIO DE ENTREVISTA

Nombre: Fernando Davila
Cargo: Analista en Sistemas
Institución: SENAE

1. Cuál o cuáles herramientas dentro del sistema ECUAPASS se ha implementado y cuál ha sido su finalidad?
2. ¿Cómo afecta el retraso de los procesos aduaneros por parte de los sistemas informáticos en el SENA E?
3. Con la utilización del Ecuapass cómo se ha reducido el tiempo en los trámites aduaneros?
4. En su perspectiva, qué beneficios se han conseguido con la implementación del sistema ECUAPASS.
5. Con la implementación del ECUAPASS en las operaciones de comercio exterior, qué o cuáles dificultades ha encontrado en su implantación.
6. La aplicación del sistema Ecuapass ha permitido la facilitación del comercio
7. Que acciones se deberían tomar para optimizar el sistema Ecuapass?
8. Qué problemas ha presenciado con la "ventanilla única"?
9. Desde la visión del SENA E cuáles son las sugerencias para mejorar el Sistema Ecuapass
10. La información facilitada en ventanillas únicas de servicio al cliente permite una mejor atención sobre los sistemas informáticos Ecuapass?
11. Cuál es la capacidad que tiene el sistema ECUAPASS para que el portal no se cuelgue?
12. ¿Cuáles son los retos y debilidades que enfrenta el SENA E a través del sistema EUAPASS para lograr mayor eficiencia en el comercio internacional?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!