

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**



**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,  
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**

**CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL  
INTERNACIONAL**

Tema: “Estudio comparativo de los procesos operativos en Aduana del CEBAF San Miguel y el CENAF Rumichaca para la facilitación al comercio”

Trabajo de titulación previa la obtención del  
título de Ingeniero en Comercio Exterior y Negociación Comercial Internacional

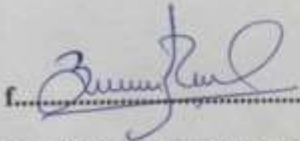
AUTOR: Andrés Eduardo García Herrera

TUTORA: Msc. Beatriz Realpe

Tulcán, 2022

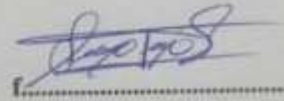
## CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certificamos que el estudiante Andrés Eduardo García Herrera, con el número de cédula 1719943027 ha elaborado el trabajo de titulación: "Estudio comparativo de los procesos operativos en Aduana del CEBAF San Miguel y el CENAF Rumichaca para la facilitación al comercio." 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.



Msc. Ofelia Beatriz Realpe Delgado

TUTORA



Msc. Eddy Santiago Araujo Guerrero


LECTOR

Tulcán, Marzo de 2022

## AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de Ingeniero en la Carrera de Comercio Exterior y Negociación Comercial Internacional de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Yo, Andrés Eduardo García Herrera, con el número de cédula 1719943027 declaro: que la investigación es absolutamente original, autentica, personal. Los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

f. 

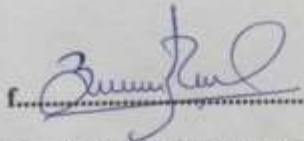
Andrés Eduardo García Herrera

**AUTOR**

Tulcán, Marzo de 2022

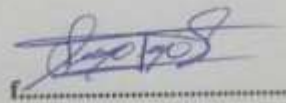
## CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certificamos que el estudiante Andrés Eduardo García Herrera, con el número de cédula 1719943027 ha elaborado el trabajo de titulación: "Estudio comparativo de los procesos operativos en Aduana del CEBAF San Miguel y el CENAF Rumichaca para la facilitación al comercio." 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.



Msc. Ofelia Beatriz Realpe Delgado

TUTORA



Msc. Eddy Santiago Araujo Guerrero

LECTOR

Tulcán, Marzo de 2022

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a mis padres Eduardo y María del Del Cisne por ser los principales promovedores de mis objetivos, gracias a ellos por la paciencia y las herramientas dadas para lograr mis metas, por la entrega incondicional tanto moral económica e espiritual.

A mi esposa Sofía y mi Hija Simone por ser el motor de mis sueños y metas con su paciencia y entrega acompañándome cada día prestándome su tiempo para cumplir mis sueños.

A mi Hermana Heidy que sido mi fuente de inspiración para ser lo que soy por su apoyo incondicional con su paciencia y su manera de ser conmigo.

Gracias a mis abuelos, mis tíos y a toda mi familia en general que me supieron ayudar cuando los necesité con sus consejos y apoyo moral y enseñarme el valor de ser una buena persona y actuar en el buen camino.

## **DEDICATORIA**

A Dios quien me permito llegar a esta tierra para aportar y ayudar al necesitado y darme la motivación espiritual para hacer las cosas de manera correcta.

A mi hija Simone y esposa Sofía quienes son mis compañeras de vida que gracias a ellas pude cumplir muchas Metas.

A mis padres Eduardo y María del Cisne quienes han forjado mi vida de una manera positiva, enseñarme muchos valores que me permiten crecer cada día, por la paciencia y el compromiso de cada día ir creciendo más y más.

Familia este esfuerzo, va para ustedes que me han sabido guiar por el buen camino con la paciencia y amor necesario y crecer como persona y ahora cómo profesional.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR.....	¡Error! Marcador no definido.
AUTORÍA DE TRABAJO.....	¡Error! Marcador no definido.
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN....	¡Error! Marcador no definido.
<b>Marcador no definido.</b>	
AGRADECIMIENTO .....	5
DEDICATORIA.....	6
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	7
ÍNDICE DE TABLAS.....	10
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	11
RESUMEN .....	12
SUMMARY .....	13
INTRODUCCIÓN.....	14
I. PROBLEMA .....	16
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	18
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	18
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	19
1.4.1. Objetivo General.....	19
1.4.2. Objetivos Específicos.....	19
1.4.3. Preguntas de Investigación.....	19
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	21
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	21
2.2. MARCO TEÓRICO .....	25
III. METODOLOGÍA.....	29

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO .....	29
3.1.1. Enfoque.....	29
3.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN .....	29
3.3. 1. Investigación de exploratoria. ....	30
3.3.2 Investigación descriptiva. ....	30
3.5. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	31
3.2.1. Definición de las variables .....	31
<i>Tabla 1. Definición de variables .....</i>	<i>31</i>
3.2.1. Operacionalización de variables.....	32
<i>Tabla 2. Operacionalización de variable independiente.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 2. Operacionalización de variable dependiente .....</i>	<i>33</i>
3.6. MÉTODOS UTILIZADOS .....	34
3.6.1 Técnica y recolección de datos.....	34
3.6.2 Recopilación Documental.....	35
3.6.3 La entrevista .....	35
3.6.4 La encuesta .....	35
<i>Tabla 3. Población del CENAF Rumichaca .....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 4. Población del CEBAF San Miguel.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 5. Muestra del CENAF Rumichaca y CEBAF San Miguel .....</i>	<i>38</i>
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	39
4.1. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	39
4.1.1 Análisis y presentación de los resultados .....	39
<i>Tabla 6. Análisis de las entrevistas .....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 7. Demora en los procesos .....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 8. Suficiente personal .....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 9. Manual de procesos operativos en CENAF/CEBAF.....</i>	<i>46</i>



<i>Tabla 10. Equipamiento tecnológico en CENAF/CEBAF</i> .....	47
<i>Tabla 11. Mecanismos institucionales para resolver conflictos operacionales en CENAF/CEBAF</i> .....	48
<i>Tabla 12. Vigilancia adecuada para el ingreso y salida de mercancía en CENAF/CEBAF</i> .....	49
<i>Tabla 13. Estructura organizacional adecuada en CENAF/CEBAF</i> .....	50
<i>Tabla 14. Conocimiento de tratados válidamente inscritos en materia de comercio exterior por parte de los funcionarios del CENAF/CEBAF</i> .....	51
<i>Tabla 15. Debilidades de la administración aduanera en CENAF/CEBAF</i> .....	52
<i>Tabla 16. Coordinación de procesos de control entre el SENAE y demás instituciones en CENAF/CEBAF</i> .....	53
<i>Tabla 17. Movimiento de carga internacional por carretera CENAF/CEBAF en toneladas para el año 2019</i> .....	54
4.2 DISCUSIÓN .....	56
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	58
5.1. CONCLUSIONES .....	58
5.2 RECOMENDACIONES .....	59
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	60
VII. ANEXOS .....	63
7.1. ANEXO 1. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	64
7.2. ANEXO 2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	66
7.3. ANEXO 3. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL .....	67
Variable Independiente.....	67
Variable Dependiente .....	68
CENAF: Centro Nacional de Atención en Frontera.....	69
CEBAF: Centro Binacional de Atención en Frontera. ....	69
7.4. ANEXO 4. ENTREVISTA.....	71

.....	71
7.5. ANEXO 5. ENCUESTA.....	77

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Definición de variables</i> .....	31
<i>Tabla 2. Operacionalización de variable independiente</i> .....	32
<i>Tabla 2. Operacionalización de variable dependiente</i> .....	33
<i>Tabla 3. Población del CENAF Rumichaca</i> .....	37
<i>Tabla 4. Población del CEBAF San Miguel</i> .....	37
<i>Tabla 5. Muestra del CENAF Rumichaca y CEBAF San Miguel</i> .....	38
<i>Tabla 6. Análisis de las entrevistas</i> .....	41
<i>Tabla 7. Demora en los procesos</i> .....	44
<i>Tabla 8. Suficiente personal</i> 8.....	45
<i>Tabla 9. Manual de procesos operativos en CENAF/CEBAF</i> .....	46
<i>Tabla 10. Equipamiento tecnológico en CENAF/CEBAF</i> .....	47
<i>Tabla 11. Mecanismos institucionales para resolver conflictos operacionales en CENAF/CEBAF</i> .....	48
<i>Tabla 12. Vigilancia adecuada para el ingreso y salida de mercancía en CENAF/CEBAF</i> .....	49
<i>Tabla 13. Estructura organizacional adecuada en CENAF/CEBAF</i> .....	50
<i>Tabla 14. Conocimiento de tratados válidamente inscritos en materia de comercio exterior por parte de los funcionarios del CENAF/CEBAF</i> .....	51
<i>Tabla 15. Debilidades de la administración aduanera en CENAF/CEBAF</i> .....	52

<i>Tabla 16. Coordinación de procesos de control entre el SENA E y demás instituciones en CENAF/CEBAF</i> .....	53
---	----

<i>Tabla 17. Movimiento de carga internacional por carretera CENAF/CEBAF en toneladas para el año 2019</i> .....	54
--	----

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1. Demora en los procesos de control CENAF/CEBAF</i> .....	44
<i>Fuente: Investigación propia</i> .....	44
<i>Gráfico 2. Suficiente personal para el cumplimiento de funciones CENAF/CEBAF</i> .	45
<i>Fuente: Investigación propia</i> .....	45
<i>Gráfico 3. Manual de procesos operativos CENAF/CEBAF</i> .....	46
<i>Fuente: Investigación propia</i> .....	46
<i>Gráfico 4. Manual de procesos operativos CENAF/CEBAF</i> .....	47
<i>Fuente: Investigación propia</i> .....	47
<i>Gráfico 5. Mecanismos institucionales para resolver conflictos operacionales en CENAF/CEBAF</i> .....	48
<i>Fuente: Investigación propia</i> .....	48
<i>Gráfico 6. Vigilancia adecuada para el ingreso y salida de mercancía en CENAF/CEBAF</i> .....	49
<i>Gráfico 7. Estructura organizacional adecuada en CENAF/CEBAF</i> .....	50
<i>Gráfico 8. Estructura organizacional adecuada en CENAF/CEBAF</i> .....	51
<i>Gráfico 9. Debilidades de la administración aduanera en CENAF/CEBAF</i> .....	52
<i>Gráfico 10. Coordinación de procesos de control entre el SENA E y demás instituciones en CENAF/CEBAF</i> .....	53

*Gráfico 11. Movimiento de carga internacional por carretera CENAF/CEBAF en toneladas para el año 2019..... 55*

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene por objetivo determinar la eficiencia de los procesos operativos en Aduana del CEBAF San Miguel y CENAF Rumichaca en la facilitación del comercio y por lo tanto medir la competitividad entre los dos centros de atención. Por otra parte, la metodología

que se empleó fue una investigación documental y descriptiva como consecuencia de las restricciones sanitarias por la pandemia del covid-19. Para recolectar la información se realizó entrevistas a expertos y se aplicó un cuestionario conformado por preguntas de selección múltiple.

Para el análisis e interpretación de los resultados se utilizó tablas y gráficos de frecuencia absoluta y porcentaje, se pudo concluir que, existen ciertas debilidades tales como: requerimiento de personal calificado y de tecnología para la división de operaciones, se necesita dotar materiales y recursos para sus actividades diarias, inadecuado espacio e infraestructura, la normativa aduanera ecuatoriana no están armonizadas y no se aplican las debidas multas y sanciones cuando se detecta un ilícito aduanero.

Por ello, entre los lineamientos establecidos está fomentar la conciencia tributaria, fortalecer la acción de control y fiscalización, incrementar el uso de equipos sofisticados y especializados en la detección de riesgo de mercancía, se deben armonizar la normativa, así como sancionar con estricto apego a la ley las infracciones aduaneras, de igual forma optimización en la agilización de los trámites aduaneros en el intercambio comercial internacional, claro está que se necesita mayor compromiso y apoyo de las autoridades competentes.

Por lo tanto, esta investigación arroja resultados, conclusiones y recomendaciones que pueden ayudar a subsanar los problemas que se presentan en los procesos operativos en Aduana del CEBAF San Miguel y CENAF Rumichaca en la facilitación del comercio.

***PALABRAS CLAVES:*** Procesos operativos, Aduana, CEBAF, CENAF, facilitación al comercio.

## **SUMMARY**

The objective of this research is to determine the efficiency of the operational processes in the Customs of CEBAF San Miguel and CENAF Rumichaca, in order to facilitate trade. On the other hand, the methodology that was used was a descriptive research, with a field design.

Likewise, to collect the information, a documentary compilation was used, structured interviews, which were carried out through a questionnaire composed of 30 multiple-choice questions through the Google Drive forms. Then, for the analysis and interpretation of the results, they were tabulated in tables and graphs of absolute frequency and percentage. It was concluded that it has certain weaknesses such as: requirement of qualified personnel and technology for the division of operations, it is necessary to provide materials and resources for their daily activities, inappropriate use of space and infrastructure, Ecuadorian customs laws and regulations not harmonized, and they are not applied the fines and penalties due when an illegal customs violation is detected. Therefore, among the established guidelines is to promote tax awareness, strengthen control and inspection action, increase the use of sophisticated and specialized equipment in the detection of risk of goods, customs laws and regulations must be harmonized, as well as

Punish with strict adherence to the law the fines and sanctions for smuggling, in the same way optimization in the speeding up of customs procedures and international transport for trade. This proposal is a tool that aims to improve the potential for tax collection both in the national and international markets, and for there to be a greater commitment, the support of the competent authorities is needed, in such a way that the achievements are internalized in each of the parties involved. .

**KEY WORDS:** Operational processes, Customs, CEBAF San Miguel, CENAF Rumichaca, commercial facilitation.

## **INTRODUCCIÓN**

En las últimas décadas, la integración regional se ha hecho más común, la globalización como modelo económico de libre mercado, propende la unión entre Estados con el objetivo de mejorar el intercambio comercial, tener más fuerza para negociar como bloque y por supuesto beneficiarse de los objetivos del grupo, el mejor ejemplo, con resultados positivos para los

países que conforman ese bloque ha sido la Unión Europea, considerado el proceso de integración más exitoso que se ha llevado a cabo en el mundo, logrando no sólo beneficios en el aspecto económico, sino también en materia política, jurídica, de defensa y social, recayendo esto en el mejoramiento de calidad de vida de sus casi 500 millones de habitantes.

En Latinoamérica existen también factores que permiten la integración, por mencionar el intercambio comercial de materias primas, productos originarios debido a la gran variedad de actividades que poseen como minería, petróleo, agricultura, ganadería, convirtiéndose en indispensable la firma de un acuerdo que permita la integración regional, tal como sucedió en el año 1996 que, con la firma del Acuerdo de Cartagena se dio paso a la creación de la Comunidad Andina conformada por Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y Chile, este último retirándose 10 años más tarde, estos países andinos redujeron al 0% entre si los aranceles y en el año 1993 formaron una zona de libre comercio, es decir que las mercancías podían circular libremente.

Si bien, un bloque regional trabaja de manera conjunta para conseguir la prosperidad económica de sus pueblos, también lo hacen dos naciones hermanas, unidas por su historia de lucha por la libertad y por el esfuerzo conjunto de sus habitantes, de manera específica los pueblos situados cerca de la frontera Colombo – Ecuatoriana, tal es así que en abril de 1990, en Esmeraldas, los cancilleres de Ecuador y Colombia suscribieron el convenio de Esmeraldas, el cual trata sobre tránsito de personas, vehículos, embarcaciones fluviales, marítimas y aeronaves, estableciéndose aquí la “Zona de Integración Fronteriza (ZIF), en territorio ecuatoriano, las provincias de Carchi, Esmeraldas, Imbabura, Napo y Sucumbíos; y en territorio colombiano, el Departamento de Nariño y Putumayo”.

Para la optimización de esta ZIF, la Decisión 502 de la CAN establece que, Ecuador y Colombia desplegarán acciones conjuntas para lograr un mejor aprovechamiento de su espacio físico, fortaleciendo la infraestructura y los servicios necesarios para su integración, es decir que es muy importante fortalecer la integración comercial y social entre Ecuador y Colombia a través del mejoramiento de la eficiencia de los procesos fronterizos; para cumplir con ello se establece la creación del Centro Nacional de Atención en Frontera (CENAF) o Centro Binacional de Atención en Frontera (CEBAF), que se ubicarán en forma aledaña a los cruces de frontera habilitados, con sus instalaciones y equipos necesarios, aquí estarán las autoridades nacionales que intervienen en el control de las operaciones de transporte, tránsito, aduana, migración, sanidad y otros relacionados con el acceso de personas, vehículos y mercancías cuando ingresen

o salgan del territorio, ya sea de Ecuador o de Colombia, y en donde se brindan, además, servicios complementarios de facilitación a dichas operaciones y de atención al usuario.

Esta investigación pretende analizar la eficiencia de los procesos realizados por el (CENAF) o Centro Binacional de Atención en Frontera y el Centro Binacional de Atención en Frontera (CEBAF), ubicados el Rumichaca y San Miguel respectivamente, los dos en el lado de la frontera ecuatoriana.

## **I. PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Con la globalización y la exigencia del consumidor mundial, la agilidad en los procesos de despachos de mercancías en aduana es imprescindible, la operatividad en el intercambio comercial exterior que cada vez es más extensa y compleja, ya que incremento de procesos,



tramitología, requisitos, burocracia y demás factores ocasionan retrasos en la llegada de las mercancías al importador.

En la mayoría de las fronteras a nivel mundial existe una deficiente operatividad y la frontera entre Ecuador y Colombia no es la excepción, haciéndose evidente la deficiente organización entre los entes que controlan y regulan los procesos de entrada y salida de mercancías, a pesar de que el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador (SENAE) ha venido mejorando su infraestructura tecnológica y se ha adecuado a la era de la información global y se configura de acuerdo a las características de cada régimen aduanero internacional.

Se supone que el sistema informático con el que cuenta la aduana del Ecuador es ágil, dinámico, está armonizado de acuerdo a los sistemas y procedimientos aduaneros, flexibilizando, actualizando e incorporando procesos operativos ágiles y eficientes, específicamente en el desaduanamiento de las mercancías en menor tiempo, reduciendo costos, disminución del contrabando y manteniendo un control sobre el mismo, mejorando el servicio y la recaudación fiscal, entre muchos otros beneficios, sin embargo, a pesar de ello no se logra explicar por qué la demora en el cruce de frontera de las unidades de transporte tanto de exportación como de importación.

Por otro lado, las restricciones arancelarias y no arancelarias a los productos, el desconocimiento de procesos para el cumplimiento de formalidades aduaneras, la demora en los procesos de despacho de mercancías por parte de la administración aduanera, la demora en el cruce de frontera de los vehículos cargados ha fomentado a lo largo de la historia el cometimiento de delitos aduaneros, limitando o imposibilitando al gobierno a cumplir con la inversión social.

El Consejo Suramericano de Infraestructura y Planeamiento considera:

Las condiciones operativas del Paso de Frontera de Tulcán – Ipiales han quedado limitadas en sus dimensiones y en su diseño operativo, para el elevado flujo de vehículos de carga que se registra en ambas direcciones de marcha, el cual ronda los 1.200 camiones al día. El control aduanero se realiza de forma tradicional en los Centros Nacionales de Atención Fronteriza (CENAF) de Tulcán e Ipiales respectivamente, demorándose de 2 a 3 días para realizar el cruce de una carga. (COSIPLAN 2018)

Es así que, no se estarían cumpliendo los objetivos de la Decisión 502 de la Comunidad Andina, que menciona:

- a) Implantar un sistema eficiente e integrado de gestión y control de los tráfico bidireccionales que se canalizan por los pasos de frontera;
- b) Evitar la duplicidad de trámites y registros a la salida e ingreso de personas, equipajes, mercancías y vehículos por carretera de los Países Miembros. (CAN 2001)

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Son eficientes los procesos operativos en aduana del CEBAF San Miguel y CENAF Rumichaca para la facilitación al comercio?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

Con los resultados de esta investigación se pretende analizar la operatividad de los procesos de comercio exterior entre Ecuador y Colombia a través de sus centros de atención en frontera y de ser el caso recomendar mejoras en los procesos de despachos de mercancías en aduana para mejorar el intercambio comercial y regional acorde con las exigencias de la globalización.

Uno de los beneficios de realizar esta investigación es analizar la eficiencia o deficiencia de los procesos que llevan a cabo tanto el CENAF Rumichaca como el CEBAF San Miguel, alineados al cumplimiento de los objetivos señalados en la Decisión 502 de la Comunidad Andina para la facilitación al comercio internacional.

Es importante realizar esta investigación ya que se obtendrá información relevante al cometimiento de delitos aduaneros, ya que, en los últimos tiempos se ha visto como se incrementan las cifras de lo que el Estado deja de percibir cada año y por tanto deja de revertir en desarrollo del país y de sus habitantes.

Con la presente investigación se pretende obtener datos más cercanos y actualizados sobre la aplicación de la política en frontera, la cooperación entre las administraciones aduaneras de Ecuador y Colombia en beneficio del comercio internacional, que permita trabajar en armonía para el cumplimiento del acuerdo de facilitación al comercio.

Con este estudio se analizará la infraestructura de cada área, cuanta tecnología es aplicada y su eficiencia, ahondar en el estudio de las herramientas e instrumentos que utilizan para que un centro de atención en frontera sea más eficiente que el otro, se podrá determinar cómo es el

funcionamiento del CENAF de Rumichaca, cuáles son las falencias en cuanto a operatividad e infraestructura.

Finalmente, los resultados de la presente investigación servirán como fuente de información importante y actualizada, para quienes hacen política pública en beneficio de la Zona de Integración Fronteriza, así como para quienes deseen investigar más sobre los procesos operativos en Aduana del CEBAF San Miguel y el CENAF Rumichaca para la facilitación al comercio y ahondar de manera profunda en cada uno de los subtemas que nacen fruto de este proyecto.

## **1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. Objetivo General.**

Evaluar la eficiencia de los procesos operativos en Aduana del CEBAF San Miguel y CENAF Rumichaca para la facilitación al comercio.

### **1.4.2. Objetivos Específicos.**

- Fundamentar bibliográficamente los procesos operativos del CEBAF San Miguel y el CENAF Rumichaca para la facilitación al comercio.
- Diagnosticar los procesos operativos del CEBAF San Miguel y el CENAF Rumichaca para la facilitación al comercio.
- Analizar la competitividad de los procesos operativos entre el CEBAF San Miguel y el CENAF Rumichaca para la facilitación del comercio.

### **1.4.3. Preguntas de Investigación.**

- ¿Qué es un CEBAF y cuál es su objetivo en frontera?
- ¿Qué es un CENAF y cuál es su objetivo en frontera?
- ¿Cuáles son los procesos que lleva a cabo el CEBAF?
- ¿Cuáles son los procesos que lleva a cabo el CENAF?
- ¿Qué es la facilitación al comercio?
- ¿Cómo es la cooperación entre Ecuador y Colombia a través de sus centros de atención en frontera?
- ¿Las infraestructuras del CEBAF San Miguel tiene capacidad de procesar de manera ágil cuando exista mayor tráfico?

- ¿Es el CEBAF más eficiente que el CENAF?
- ¿Es el CENAF más eficiente que el CEBAF?
- ¿Cuáles son los indicadores de competitividad para medir la eficiencia en los procesos entre el CENAF y CEBAF?

## II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Respecto a las variables de investigación del tema “Estudio comparativo de los procesos operativos en Aduana del CEBAF San Miguel y el CENAF Rumichaca para la facilitación al comercio” se han encontrado los siguientes antecedentes que argumentan las dos variables del problema:

#### **Antecedentes de la variable dependiente:**

##### **Procesos operativos del CEBAF San Miguel y CENAF Rumichaca**

En la investigación titulada “Movilidad y Transporte de Carga e Implementación de Controles Fronterizos. Caso de Estudio: Centro Binacional de Atención en Frontera (CEBAF) – Rumichaca Límite Ecuador-Colombia” realizada por (Coronel, 2019) de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador el autor concluye que Los Centros de Atención en Fronteras, trabajan de forma independiente en uno y otro país, lo que representa una dificultad en tiempo para el transporte de carga por tierra, se suma a ello, la duplicidad en procesos de control, que deriva en elevados costos de transacción. Además, señala que es evidente el inconformismo por parte de los transportistas de carga, tanto de Ecuador como de Colombia, quienes deben esperar varias horas para realizar el cruce de frontera, debido a la demora en los procesos de nacionalización y una congestión vehicular constante que además genera malestar a la población.

Este antecedente es un aporte muy importante ya que aborda la problemática actual existente en la Zona de Integración Fronteriza Tulcán e Ipiales, a la vez nos permite tener una idea clara de los procesos que se desarrollan en la misma.

Asimismo, la investigación titulada “Levantamiento y mejoramiento de los procesos operativos del Centro Binacional de Atención en Frontera (CEBAF) San Miguel ubicado en la provincia de Sucumbíos” realizada por (Flor, 2015) de la Universidad de las Fuerzas Armadas indica que el principal problema encontrado en el análisis de los procesos del CEBAF San Miguel es que la mayor parte de las entidades de control no cuentan con el recurso humano, equipos, herramientas, mobiliario, infraestructura y tecnología necesaria para llevar a cabo un control eficiente, eficaz y sistematizado en el punto fronterizo nororiental del país, lo cual incrementa considerablemente los tiempos de espera de los usuarios binacionales.

De igual manera esta investigación brinda un aporte muy valioso al presente trabajo ya que analiza el desarrollo de cada uno de los procedimientos operativos en el centro de atención en frontera, aportando finalmente con posibles soluciones a cada uno de los problemas presentados.

Seguidamente encontramos el antecedente “Modelo de Gestión que mejore la eficiencia del transporte de carga en la frontera Huaquillas-Tumbes” realizado por (Inca, 2020) de la Universidad de Guayaquil, en el cual describe que el CEBAF es una infraestructura física Binacional, la cual acoge a distintas entidades de control fronteriza y que a su vez mantiene un enfoque normativo al cumplimiento de estándares internacionales del comercio internacional, donde las principales actividades se orientan al control del transporte de carga pesada, por aquellas instituciones sentadas bajo el mismo; y que dentro de las principales observaciones que deja la investigación se describe la repetición de procesos de control por parte de los funcionarios, ello conforme a las políticas de procesos y funciones que cada institución posee, incurriendo en molestias para el sector del transporte de carga pesada que ve en la repetición de los procesos de control una pérdida de recursos, por la excesiva manipulación de las cargas, optando como postura de parte de ellos la unificación de procesos bajo un solo marco normativo del control del transporte de carga.

Por supuesto, este antecedente es trascendental para la presente investigación por cuanto aporta con elementos de juicio para determinar falencias en los procesos operativos para el despacho de mercancías en la aduana de Huaquillas, esta información se la podrá contrastar con los procesos en la aduana del Ecuador ubicada en el puente internacional de Rumichaca.

Por otra parte, el estudio “Análisis comparativo de las medidas en frontera en el Intercambio Comercial por la Dirección Distrital de Aduanas Tulcán y la Dirección Distrital de Aduanas Huaquillas” de (Terán, 2019) de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi quien concluye que por donde más existe vulneración de los derechos de propiedad intelectual es por medio del contrabando ya que existe un sinnúmero de mercancías que circulan en el país que son evidentemente falsificadas y no cumplen con todos los requisitos de control siendo esta actividad ilícita la que más afecta a la aplicación de las medidas en frontera por los Distritos de Tulcán y Huaquillas. Además, menciona que para la aplicación de una medida en frontera básicamente esta se basa en el criterio del funcionario de aduana que realiza la inspección de las mercancías en donde toma la decisión de accionar o no accionar el proceso de control de

propiedad intelectual ya que no se cuenta con elementos técnicos de expertos por lo que se ve afectada esta medida.

De lo anterior se puede evidenciar como daño colateral del lento o engorroso despacho de mercancías por la no armonización de procesos en frontera, la no aplicación de la propiedad intelectual en el intercambio comercial, otro problema más al que se le deberá buscar alguna solución.

En el artículo científico titulado “La importancia de la seguridad en frontera”, escrito por (Salas, 2014), se aborda claramente aspectos de seguridad, migración y comercio en la frontera, lo cual representa el punto donde se realiza la adaptación y el control de las mercancías y personas en tránsito internacional, cumpliendo también una importante función recaudatoria. En la frontera, únicamente puede existir tráfico internacional por los pasos oficiales reglamentariamente establecidos, de manera que cualquier otro tránsito de personas, ganado, medios o bienes de cualquier clase por lugar no autorizado constituye tráfico ilícito y, como tal, debe ser perseguido y, en su caso, sancionado por las autoridades

El objetivo de este artículo es reflexionar sobre una cuestión tan compleja como el trabajo en seguridad fronteriza que deben matener de manera continua las administraciones aduaneras y los respectivos gobiernos, ya que una mala coordinación en los procesos de despacho de mercancías podrá propender entre otras cosas al tráfico ilegal de mercancías por pasos no habilitados, considerando que la frontera entre Ecuador y Colombia es muy permeable.

#### **Antecedentes de la variable independiente:**

##### **Facilitación al comercio**

En el artículo científico titulado “Integración fronteriza y transporte terrestre de mercancías entre Colombia y Ecuador”, escrito por (Casas, 2014) explica que a pesar del constante intercambio comercial los dos países no pueden concretar menos optimizar el funcionamiento de los CENAF en el paso fronterizo Ipiales-Tulcán, mientras se termina de implementar el CEBAF que los sustituya. En la actualidad, de acuerdo con los datos ofrecidos por Pro Ecuador, los tiempos de exportación en control de aduanas tienen una duración media de 2 días (Pro Ecuador, 2012). Lo anterior, si el transportista lleva toda la documentación en regla y se llega en horario de atención (antes de las 10 de la noche).

Puede notarse esto como un gran obstáculo para la facilitación comercial, sobre todo reflejado en el aumento de los costos del transporte. Sólo Ecuador, a partir de febrero de 2012, tomó

la decisión unilateral de permitir cruzar la frontera durante las 24 horas los siete días a la semana (24/7) además, respecto de la infraestructura administrativa en zona de frontera, el hecho que de momento no se haya materializado el proyecto de implementación de un CEBAF en el Puente Rumichaca, no ha permitido contar con un espacio adecuado para mejorar la libre circulación de bienes entre Colombia y Ecuador.

(Arteaga, 2020) de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi concluye en su investigación titulada “Análisis de la cooperación aduanera en el marco de la facilitación del comercio y la incidencia en el intercambio comercial por carretera Tulcán-Ipiales” que, lo que corresponde al intercambio de información entre el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) hasta el momento no se ha implementado sistemas interconectados, el intercambio de información se lo realiza en el caso de importaciones y exportaciones mediante solicitud previa, en procesos de tránsito aduanero comunitario se lo realiza mediante correos electrónicos.

Con este hallazgo podemos evidenciar que las administraciones aduaneras de Ecuador y Colombia, a pesar de los acuerdos firmados aún no trabajan coordinadamente, es decir cada una tiene su propia infraestructura tecnológica, por lo que podría determinarse que cada una maneja su propia información, lo que genera también otro problema en el despacho de mercancías.

En la investigación titulada “El Programa de Innovación y Mejoramiento de los Servicios Aduaneros y el impacto en la Facilitación del Comercio en la Dirección Distrital del SENAE-Tulcán en el periodo 2017 - 2018” realizada por (Larrea, 2020) de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, explica claramente que los tiempos para la nacionalización de las mercancías durante el año 2018 a nivel nacional fue en promedio de 4,75 días, lo que representa una reducción del 0.20 % con respecto al año anterior (4,95 días), mientras que la Aduana de Tulcán registró un promedio de 3.48 días para el proceso de nacionalización de mercancías, en comparación al año anterior que fue de 3.82 días, es decir que la Dirección Distrital de Aduana Tulcán, utiliza la mitad del tiempo para el proceso de despacho de mercancías.

Este hallazgo es muy relevante, ya que se puede tomar como un indicador para el análisis comparativo entre los dos centros de atención en frontera inherentes a esta investigación, CENAF en Rumichaca y CEBAF San Miguel.



## 2.2. MARCO TEÓRICO

Para abordar la presente investigación Estudio comparativo de los procesos operativos en CEBAF y CENAF y; Facilitación al comercio, es importante tener clara una perspectiva general para luego profundizar en la particularidad de cada una de las variables, por ello, primero es importante partir de la definición de globalización que según (Frenkel, 2020) es:

un proceso histórico en dos dimensiones. En una, la globalización está representada por el creciente volumen de transacciones financieras a través de las fronteras. En la otra dimensión, es la secuencia de reformas institucionales y legales que se fueron realizando para liberalizar y desregular los movimientos internacionales de capital y los sistemas financieros nacionales (pág. 438) de ahí que, es claro que el papel que juegan las administraciones aduaneras en el control aduanero para el cumplimiento de formalidades aduaneras y posterior pago de tributos es muy importante y necesario, pero hay que enfatizar que debe ser ágil, eficiente, rápido.

De lo anterior se desprende, la importancia del comercio internacional como parte fundamental de la globalización, y (Zelicovich, 2017), lo define así:

El comercio internacional es por su propia definición un fenómeno que trasciende las fronteras del Estado; en segundo lugar, aún si el comercio internacional se contabiliza como un fenómeno entre Estados, y como un elemento constitutivo del poder de éstos, ese comercio no puede comprenderse sin la co-existencia de actores no-estatales, tanto nacionales como internacionales, tales como las empresas o bien organizaciones de índole privada como la Cámara de Comercio Internacional; por último en el comercio internacional existe una carga valorativa predominante, asociada al desarrollo de occidente, concentrada en los principios de la Organización Mundial del Comercio. (pág. 114)

A la par es importante entender el proceso de Integración Regional Económica como un componente central del modelo de industrialización por sustitución de importaciones promovidas por el estructuralismo latinoamericano desde los años cincuenta hasta la crisis de los años ochenta. (Sanahuja, 2019). Lo que busca esta estrategia es insertar las economías latinoamericanas en la economía mundial para que puedan aprovechar las bondades de la globalización.

Ahora bien, los territorios de las provincias de Carchi, Imbabura, Esmeraldas y Sucumbíos en Ecuador y de los departamentos de Nariño y Putumayo en Colombia conforman la Zona de Integración Fronteriza (ZIF), creada para la generación de acciones conjuntas con la finalidad de fortalecer lazos sociales y económicos entre las dos naciones, para ello se ha firmado acuerdos para facilitar el comercio binacional, el establecimiento de acciones conjuntas para el control fronterizo, la creación y mejoramiento del puente internacional de Rumichaca, implementado como un esfuerzo binacional para mejorar las condiciones de comercio, transporte y turismo entre las dos naciones.



**Ilustración 1.** Zona de Integración Fronteriza Ecuador-Colombia  
(Fuente: Plan Binacional de Integración Fronteriza Ecuador-Colombia 2014-2022)

De lo anterior se desprende la importancia de conocer que en la Conferencia Ministerial de la Organización Mundial del Comercio, llevada a cabo en 2013 en Bali, Indonesia, se concretó el Acuerdo sobre Facilitación de Comercio. Este, contiene indicaciones y recomendaciones para que las aduanas ofrezcan procedimientos fronterizos más eficientes y ágiles.

Menciona también estándares operacionales de aduanas en términos de gestión de riesgos, directrices para organizar los procedimientos de tránsito internacional, mejoras en cooperación entre organizaciones gubernamentales.

Este acuerdo tiene la viabilidad de ayudar a países en vías de desarrollo en el logro de procedimientos engorrosos en aduana, disminuir costes operativos y de tránsito, agilizar el movimiento, despacho de mercancías y elevar la asistencia técnica, todo lo anterior por ende coadyuvará en el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

La facilitación al comercio también puede contribuir a la consecución de los objetivos de desarrollo de los países.



**Ilustración 2.** Cómo la facilitación del comercio puede contribuir a la consecución de los objetivos de desarrollo (Fuente: Acuerdo sobre facilitación del comercio de la OMC: Una Guía para las empresas en los países en desarrollo)

Siguiendo con la facilitación al comercio, la Decisión 502 de la Comunidad Andina crea el Centro Binacional de Atención en Frontera (CEBAF) y lo definen como la infraestructura física que se ubica cerca de la frontera y que incluye los espacios físicos, equipos y mobiliario necesarios para la prestación del servicio de control integrado del flujo de personas, equipajes, mercancías y vehículos, y en donde se brindan servicios complementarios de facilitación y de atención al usuario, en Rumichaca se encuentra el Centro Nacional de Atención en Frontera (CENAF), el cual mantiene oficinas de instituciones involucradas de las dos naciones, no existiendo hasta el momento la coordinación y armonización de los procesos.



**Ilustración 3.** Edificación existente aduana Ecuador  
Fuente: (Coronel, 2019)

La institución responsable de ejercer el control aduanero en Ecuador es el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE), cuyo instrumento para su quehacer es el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión.



**Ilustración 4.** Edificación existente aduana Colombia  
Fuente: (Coronel, 2019)

Mientras que, en Colombia, la institución responsable es la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y se apoya en la Ley de Aduanas.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO**

##### ***3.1.1. Enfoque***

###### ***3.1.1.1. Enfoque cuantitativo***

El enfoque cuantitativo representa un conjunto de procesos donde se miden las variables en un determinado contexto y se analizan las mediciones obtenidas para establecer una serie de conclusiones. (Hernandez, Hernandez , & Baptista, 2014, pág. 4).

Este enfoque es utilizado en la presente investigación ya que con la información obtenida de cada variable de estudio, se elaboró las respectivas tablas y gráficos con los valores estadísticos relacionados al intercambio comercial entre Ecuador y Colombia a través del puente internacional Rumichaca y San Miguel, partidas arancelarias que con más frecuencia cruzan por las mencionadas fronteras, además se puede analizar el comportamiento de los indicadores que permiten medir la competitividad entre los centros de atención en frontera. Es decir, la información estadística analizada permitió determinar con exactitud y de manera detallada la situación real y actual del problema de estudio.

###### ***3.1.1.2. Enfoque cualitativo***

Según lo que dice (Hernández et al., 2010) el enfoque cualitativo: “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”. (pág. 7)

Es decir que este enfoque ayudó a describir y fundamentar las variables de investigación a través de información proporcionada por libros, manuales, Decisiones de la Comunidad Andina, trabajos de tesis. Esto ayudó también a plantear el esquema de las entrevistas a ser aplicadas a los diferentes informantes expertos.

#### **3.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN**

Esta es una investigación documental, ya que se ha utilizado en su mayoría información proporcionada por un gran acervo bibliográfico, la cual sirvió para fundamentar y describir cada una de las variables, por lo que consecuentemente se cumplió el objetivo uno.

En este punto es importante mencionar que no se pudo realizar investigación de campo debido a las restricciones sanitarias a casusa de la pandemia ocasionada por el Covid 19 especialmente en frontera, de tal manera que la información obtenida es netamente documental.

### **3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

#### ***3.3. 1. Investigación de exploratoria.***

Esta investigación (Hernández et al., 2010) se utiliza cuando: “el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes”. (pág. 79) Efectivamente, este tipo de investigación reveló que si bien, hay algunas investigaciones realizadas a los procesos del CEBAF o a las actividades del CENAF, existe escasa o nula investigación que aborde las dos variables del tema estudiado y menos a realizar un estudio comparativo entre los dos centros tendientes a medir la competitividad entre cada uno de ellos, por tanto se puede afirmar que la presente investigación es nueva ya que está tratando un tema poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se había abordado antes.

#### ***3.3.2 Investigación descriptiva.***

Para (Hernández et al., 2010), esta investigación descriptiva: “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”. (pág. 80)

Gracias a este tipo de investigación, se logró caracterizar cada una de las variables objeto de estudio, se consiguió puntualizar particularidades importantes sobre los centros de atención en frontera tanto de Rumichaca como de San Miguel y sus procesos de intercambio comercial, importación, exportación, cruce de frontera, con el fin de establecer los indicadores de medición de competitividad entre los dos centros analizados.

### **3.4. IDEA A DEFENDER**

El estudio comparativo de los procesos en aduana del CEBAF San Miguel y el CENAF Rumichaca permite determinar la competitividad entre ellos, para la facilitación al comercio.

### 3.5. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### 3.2.1. Definición de las variables

*Tabla 1. Definición de variables*

Tema	Variables	Definición Conceptual	Definición Real	Definición Operacional
“Estudio comparativo de los procesos operativos en Aduana del CEBAF San Miguel y el CENAF Rumichaca para la facilitación al comercio”	Variable Independiente: Procesos Operativos en Aduana	“Se refiere a todas las operaciones que deben ser llevadas a cabo por las personas interesadas y por la Aduana a los efectos de cumplir con la legislación aduanera.” (SICE, 2021)	Son todos aquellos procedimientos de carácter tecnológico, lineamientos estratégicos, disposiciones y normativas que buscan mejorar la calidad del servicio, así como el control, buscando el cumplimiento de las formalidades aduaneras, permitiendo la facilitación del comercio internacional.	Esta variable describe todas las actividades y funciones encaminadas a lograr la eficiencia y efectividad del proceso de operativos de la administración aduanera, garantizando calidad en el servicio.
	Variable Dependiente: Facilitación al Comercio	“Remite a la simplificación, armonización, uso de nuevas tecnologías y otras medidas dirigidas a remover procedimientos e impedimentos administrativos del comercio que ayuden a la reducción de costos y con un mejor movimiento de bienes y servicios” (Saavedra & Fossati, 2016).	Es disminuir las barreras en el intercambio comercial de bienes y servicios mediante la simplificación y armonización de los trámites aduaneros, documentación e información buscando la unificación de estándares regulatorios, a través de la obtención de redes de información.	Esta variable se enfoca en el análisis de los principales a la facilitación del comercio y como las administraciones aduaneras garantizan la simplificación y armonización.

**Fuente:** Investigación

### 3.2.1. Operacionalización de variables

Tabla 2. Operacionalización de variable independiente

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
<b>Procesos operativos en CEBAF Y CENAF</b>	Recaudación por Importaciones y Exportaciones	Monto recaudado por importaciones y exportaciones	Análisis de información secundaria	Fichas Bibliográficas
		Gestión de riesgos	Análisis de información secundaria	Fichas Bibliográficas
	Control aduanero	Manuales de procesos	Análisis de información secundaria	Fichas Bibliográficas
		Asistencia mutua aduanera	Análisis de información secundaria	Fichas Bibliográficas
		Capacitación al personal	Análisis de información secundaria	Fichas Bibliográficas
	Uso de tecnología	Análisis de información secundaria	Fichas Bibliográficas	

Elaborado por: El autor



**Tabla 2.** Operacionalización de variable dependiente

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
<b>Facilitación al Comercio</b>	Simplificación de procesos	Ventanilla Única	Análisis de información secundaria	Fichas Bibliográficas
		Procesos Simplificados	Análisis de información secundaria	Fichas Bibliográficas
	Despacho Aduanero	Tiempo promedio de operaciones en aduana	Análisis de información secundaria	Fichas Bibliográficas
		Automatización de procesos	Análisis de información secundaria	Fichas Bibliográficas
	Acuerdos de Cooperación	Acuerdos bilaterales	Análisis de información secundaria	Fichas Bibliográficas
		Cooperación aduanera	Análisis de información secundaria	Fichas Bibliográficas

*Elaborado por: El autor*

### **3.6. MÉTODOS UTILIZADOS**

Se utilizará un enfoque mixto; cualitativo y cuantitativo para lo cual, debido a las restricciones en cuanto a la presencialidad de los funcionarios, disminución del aforo en instituciones públicas y limitaciones a las reuniones a causa de la pandemia por el COVID 19 la investigación se desarrollará en su mayoría en función del análisis de fuentes secundarias que permitan identificar los procesos operativos tanto del CEBAF San Miguel y el CENAF Rumichaca; adicionalmente se aplicarán entrevistas a expertos que reforzarán la información obtenida de manera secundaria. En este sentido se realizará el cruce de variables. Este modelo es probablemente el más popular y se utiliza cuando el investigador pretende confirmar o corroborar resultados y efectuar validación cruzada entre datos cuantitativos y cualitativos, así como aprovechar las ventajas de cada método y minimizar sus debilidades. Puede ocurrir que no se presente la confirmación o corroboración (Hernandez, Hernandez , & Baptista, 2014).

De esta manera se recopila la información referente a ingreso y salida de mercaderías por los dos pasos fronterizos analizados, así como también los procesos operativos inherentes a cada una de las unidades de control fronterizo que trabajan de manera articulada tanto en el Centro Binacional de Atención en Frontera de San Miguel como en el Centro Nacional de Atención Fronteriza de Rumichaca, para así poder realizar un análisis comparativo y determinar si cada uno de estos procesos operacionales contribuyen a la facilitación del comercio fronterizo.

#### ***3.6.1 Técnica y recolección de datos.***

La investigación no tiene sentido sin las técnicas de recolección de datos. Estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determinara las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados.

La validez de la investigación científica se determina al estar sustentada en información verificable, para ello, es imprescindible realizar un proceso de recolección de datos en forma planificada y teniendo claros objetivos sobre el nivel y profundidad del contenido a buscar, de este modo la información que se utilizará en esta investigación se originará por medio de la revisión documental, ya que, a partir de los datos recopilados principalmente por medio de bibliografía referida a los procesos operativos que se desarrollan por las unidades de control fronterizo referidos en libros, documentos, trabajos de información, artículos de revistas, leyes,

entre otros, se efectuará el estudio y análisis planteado. A continuación, se presentarán en este trabajo una serie de técnicas de recolección para lograr obtener resultados confiables.

### ***3.6.2 Recopilación Documental***

La recopilación documental, se sustenta en la documentación bibliográfica sobre el tema planteado, lo cual permitió conformar el plan de propuesta para los aspectos operativos de este proyecto. De acuerdo con Arias (2010) es “el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar los conocimientos de su naturaleza, con el apoyo principalmente de fuentes bibliográficas y documentales” (p.6). De esta manera se revisarán documentos oficiales, informes de gestión, manuales de procesos, informes de rendición de cuentas y antecedentes investigativos para obtener la información cualitativa y cuantitativa que nos permitirá establecer la comparación de procesos entre las dependencias gubernamentales presentes en el CEBAF San Miguel y el CENAF Rumichaca.

### ***3.6.3 La entrevista***

La entrevista es la comunicación interpersonal establecida entre investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el tema propuesto. Para fines de este proyecto la entrevista fue de forma estructurada, ya que se realizó sobre la base de un cuestionario con una serie de preguntas establecidas. De acuerdo con Sabino (2006): “la entrevista desde el punto de vista del método es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar los datos para una investigación”. (p. 75). Dicha entrevista fue aplicada a expertos, funcionarios y ex funcionarios del CEBAF y CENAF, las preguntas de la entrevista van encaminadas a obtener información relevante sobre los procesos operativos de estos centros; cuál es su funcionamiento, su estructura, organización y la relación de estos procesos con la facilitación al comercio establecidos por la OMC.

### ***3.6.4 La encuesta***

La técnica de la encuesta de acuerdo con Víctor Niño (2011), “permite la recolección de datos que proporcionan los individuos de una población, o más comúnmente de una muestra de ella, para identificar sus opiniones, apreciaciones, puntos de vista, actitudes, intereses o experiencias, entre otros aspectos, mediante la aplicación de cuestionarios, técnicamente

diseñados para tal fin” (p.63).

La encuesta fue aplicada a funcionarios que trabajan en las diferentes instituciones gubernamentales que hacen presencia en los centros de atención de frontera, entre estos tenemos a funcionarios del Ministerio de Salud Pública, Policía Nacional, Servicio de Aduana, Agrocalidad, Fuerzas Armadas, Comisión de Tránsito, Ministerio de Transporte y Obras Públicas y Migración, de acuerdo con el cálculo muestral.

### **3.7 Análisis Estadístico**

Para el análisis estadístico se consideró como universo a los funcionarios de las diferentes instituciones que prestan sus servicios en el CEBAF de San Miguel, así como en el CENAF de Rumichaca, los mismos que colaboraron directamente en proporcionar información relevante sobre los procesos operativos que se realizan en estos dos centros por medio de la aplicación de encuestas y entrevistas.

Con la ayuda del programa estadístico SPSS se tabuló la información obtenida referente a tiempos de atención, requerimientos tecnológicos y de personal, conocimiento y aplicación de los procesos relacionados a la facilitación del comercio, gestión operativa y administrativa de los centros de atención en frontera, esto permitió elaborar las respectivas representaciones gráficas de los datos para realizar los análisis correspondientes y poder establecer de manera más simplificada las comparaciones que forman parte de la discusión de este trabajo de investigación.

#### **3.7.1 Población y Muestra**

Como lo indica (Arias-Gómez, Jesús, & Villasís-Keever, 2016) “La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados”. Para los dos centros de atención en frontera la población está conformada por los servidores públicos que trabajan en las diferentes instituciones responsables del control en frontera, en el caso del CENAF de Rumichaca la población se presenta en la siguiente tabla:

**Tabla 3.** Población del CENAF Rumichaca

N°	POBLACIÓN	FUNCIONARIOS
1	SENAE	14
2	MIGRACIÓN	25
3	AGROCALIDAD	4
4	MSP	4
5	EJERCITO	10
6	POLICÍA NACIONAL	6
7	MTOP	6
8	CNT	4

**Fuente:** CENAF

**Elaborado por:** El autor

Para el caso del CEBAF de San Miguel, la población está estructurada de la siguiente manera:

**Tabla 4.** Población del CEBAF San Miguel

N°	POBLACIÓN	FUNCIONARIOS
1	SENAE	10
2	MIGRACIÓN	15
3	AGROCALIDAD	4
4	MSP	4
5	EJERCITO	20
6	POLICÍA NACIONAL	6
7	MTOP	8

8	CTE	2
---	-----	---

*Fuente: CEBAF*  
*Elaborado por: El autor*

Para determinar la muestra se utilizó la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia que según (Otzen, Tamara, & Manterola, Carlos., 2017) “permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador”, debido a las medidas institucionales adoptadas por la pandemia ocasionada por el COVID 19. Es necesario indicar que se escogió en la muestra un número mayor de funcionarios de la SENA E debido a que es la entidad que tiene a su cargo la mayoría de los procesos que tienden a la facilitación del comercio internacional. De esta forma se plantean para cada centro de atención 15 encuestas y una entrevista.

**Tabla 5.** Muestra del CENAF Rumichaca y CEBAF San Miguel

Nº	POBLACIÓN	CENAF	CEBAF
1	SENAE	8	8
2	MIGRACIÓN	1	1
3	AGROCALIDAD	1	1
4	MSP	1	1
5	EJERCITO	1	1
6	POLICÍA NACIONAL	1	1
7	MTOP	1	1
8	CTE	1	1

*Fuente: Muestreo no probabilístico por conveniencia*  
*Elaborado por: El autor*

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### *4.1.1 Análisis y presentación de los resultados*

##### 4.1.2 Reunión Extraordinaria 154 de la Comisión de la CAN

Esta decisión supranacional establece que dichos vehículos deberán ingresar y salir del territorio de los Países Miembros libres de impuestos y por los puntos oficiales de control aduanero fronterizos habilitados.

El plazo de validez de la autorización para la salida temporal y retorno del vehículo al país de origen será de un año contado a partir de su emisión, en tanto, el plazo de permanencia que otorgue al vehículo la autoridad aduanera del país donde se realizará el turismo estará supeditada al permiso que la autoridad migratoria conceda al turista, conforme a la legislación de cada país.

“Esta nueva norma andina que ofrece facilidades para la circulación de los más de 111 millones de ciudadanos de la CAN, contribuirá a la reactivación del sector turismo y por ende a la recuperación económica y social de nuestra región”, destacó Jorge Hernando Pedraza.

La mencionada decisión entrará en vigencia 180 días calendario después de la publicación de su Reglamento en la Gaceta Oficial del Acuerdo de Cartagena.

Durante la reunión, en la que el ministerio de Turismo de Ecuador en su condición de PPT, presentó la iniciativa “Caminos andinos” para promover conjuntamente la reactivación de este sector en la región andina, se acordó la creación del Grupo Ad Hoc de Turismo.

Se realiza el análisis comparativo de la encuesta realizada a los funcionarios del Centro de atención de frontera de Rumichaca y San Miguel Dirección Distrital de Aduana Tulcán, obteniendo información relevante acerca de sus percepciones sobre los procesos operativos en cuanto a la facilitación del comercio en cada uno de estos puntos de frontera.





**Tabla 6. Análisis de las entrevistas**

PREGUNTA	FUNCIONARIO SENA TULCÁN	FUNCIONARIO SAN MIGUEL	ANÁLISIS
¿Qué estructura de procesos tiene actualmente el CENAF/CEBAF?	La estructura de procesos se establece en función a la atención yuxtapuesta que realizan las diferentes organizaciones gubernamentales de Ecuador y Colombia en donde predominan los procesos de importación y exportación.	El CEBAF no cuenta con una estructura de procesos que facilite la actividad comercial, además, cada institución que integra el CEBAF, cuenta con procesos distintos que ejercen control acorde a sus objetivos institucionales	Existe coincidencia entre los entrevistados al manifestar que no existe un proceso unificado y que los procesos son particulares de cada institución presente en los centros de atención de frontera.
¿Las operaciones comerciales en la frontera, se basa su gestión en un Modelo de Operación por Procesos y Funciones?	Sí, por cuanto las importaciones y exportaciones deben cumplir con diferentes requisitos establecidos para cada uno de los procesos, el SENA ha creado Manuales de Operación para cada uno de los procesos donde se establece las funciones y responsabilidad de cada uno de los operadores de comercio de comercio exterior, que interviene en estos procesos	Como lo mencionado anteriormente, las instituciones que son parte del control fronterizo son entidades independientes que cuentan con procesos particulares, cada uno de ellos mantiene un propósito y un fin.	Se enfatiza en que cada dependencia maneja sus propios modelos de gestión operativa, por procesos y funciones.
¿Creó Ud. que la gestión operativa que se aplica en los controles del CENAF/CEBAF contribuye a la facilitación al comercio?	Sí, por cuanto existe un ordenamiento en el control de personas, vehículos, mercancías en el Puente Internacional de Rumichaca, realizada por cada una de las instituciones que forman parte del CENAF, aquí debo señalar que el factor tiempo es muy importante por lo que ojalá ya pasé la emergencia sanitaria y se vuelva a cumplir el horario anterior de atención que era las 24 horas del día.	No, para nada, las entidades que están en CEBAF cada una ejerce sus controles de forma independiente por lo que se repiten los mismos, y genera inconformidades a quienes transitan por el paso fronterizo, de esta manera no se dinamiza la facilitación al comercio.	En el caso de esta pregunta es evidente que la percepción en el CENAF los procesos se realizan de forma ordenada y agilitando el tiempo de tránsito, mientras que en el CEBAF el proceso es desordenado, los controles se repiten y genera molestias y pérdida de tiempo.

<p>¿Creó Ud. que existe un equilibrio organizacional en los controles que se realizan en la frontera puntualmente en el flujo de mercancías tanto en importaciones como en exportaciones?</p>	<p>Sí, el CENAF cuenta con un Administrador quien se encarga de coordinar con todas las instituciones para que exista un equilibrio en los controles, evitando así que se realicen controles innecesarios que afecten en los procesos de ingreso y salida de las mercancías.</p>	<p>Resulta notable que la falta de coordinación entre las entidades que ejercen control genera un desequilibrio organizacional, trayendo como resultado demora en los procesos de importación y exportación.</p>	<p>Existe una marcada diferencia en cuanto a la organización de los dos centros de atención, mientras que en el CENAF existe coordinación de controles y procesos entre las instituciones, en el CEBAF la coordinación es escasa o nula.</p>
<p>¿Bajo su criterio cuales creó que son los procesos que se deba poner énfasis en su mejora, en CENAF/CEBAF?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•A las personas por parte de Migración y la Policía Nacional del Ecuador.</li> <li>•Autorizaciones de transporte por parte del CVA SENAE Y CTE.</li> <li>•Vacunación por parte del Ministerio de Salud.</li> </ul>	<p>Deben unificarse criterios de control operativos y logísticos, promoviendo el desarrollo organizacional interinstitucional apegados a las normas internacionales de facilitación del comercio.</p>	<p>Los requerimientos son diferentes, en el caso del CENAF son específicos y se refieren a necesidades institucionales, mientras que en el CEBAF se pide unificación de criterios interinstitucionales.</p>
<p>¿Bajo su criterio cree que CENAF/CEBAF se está gestionando estratégicamente sus actividades en la que involucra el personal de operaciones y control?</p>	<p>Sí, por cuanto este personal debe estar calificado para realizar este tipo de controles en frontera</p>	<p>Mi criterio es que el CEBAF no gestiona estratégicamente sus actividades, su estructura no la permite, por lo que el personal operativo y de control trabaja de manera desarticulada repitiéndose en la mayoría de los casos controles ocasionando pérdida de tiempo</p>	<p>La falta de coordinación en el CEBAF evidencia la falta de gestión estratégica por parte del personal a cargo de los procesos operativos y de control</p>
<p>¿La gestión operativa, que se implementa en el CENAF/CEBAF se encuentra alineada a políticas y protocolos internacionales?</p>	<p>Sí, la creación del CENAF en la frontera Ecuador Colombia, Puente Internacional de Rumichaca se encuentra establecida por la Comunidad Andina de Naciones.</p>	<p>Necesariamente las instituciones que prestan sus servicios en el CEBAF cumplen normativas internacionales en cuanto al tránsito de personas, vehículos y mercancías por este punto de frontera.</p>	<p>Las instituciones de manera independiente y los centros de atención fronteriza cumplen con las disposiciones legales y protocolos internacionales, buscando siempre la facilitación al comercio.</p>
<p>¿Se encuentran establecidas estrategias de control de actividades y procesos alineadas a políticas internacionales?</p>	<p>Por parte de la Aduana se aplican los perfiles de riesgo</p>	<p>Es la SENAE la institución que está a cargo de dicho proceso por tanto dispone de los lineamientos internacionales de actividades y procesos del control del transporte de carga.</p>	

---

<p>¿Cuáles son las debilidades y fortalezas del CENAF/CEBAF?</p>	<p>El aumento de operaciones por esta frontera permite señalar que las instalaciones no brindan las facilidades que en estos momentos se requieren, se necesita la ampliación a más carriles para el ingreso de vehículos, se demanda un lugar para colocar los sistemas de control No Intrusivos (Rayos X) que facilite los controles a los vehículos y personas.</p>	<p>La infraestructura física del CEBAF es una fortaleza que permite que las instituciones de control fronterizo se encuentren en un mismo lugar, mientras que la repetición de los controles que ejercen los diferentes organismos de gobierno se constituye en una notable desventaja para la fluidez de la actividad comercial transfronteriza.</p>	<p>Es notorio que en el caso del CENAF el flujo de mercancías, vehículos y personas es mayor que en san Miguel, en eso radica la necesidad de ampliar las instalaciones físicas para dar una mejor atención.</p>
<p>¿Cómo implementan la innovación dentro de los procesos operativos?</p>	<p>La Aduana hace énfasis en cumplir el Acuerdo de Facilitación al Comercio de la OMC, por lo que ha involucrado en las operaciones procesos rápidos, expeditos y simplificados en frontera.</p>	<p>En los varios años que laboro en el CEBAF, no ha existido procesos de innovación evidentes en los procesos operativos, son los mismos de siempre</p>	<p>La percepción del CENAF es la continua innovación en función de la facilitación al comercio, situación que no se percibe en el CEBAF de San Miguel.</p>

---

**Fuente:** Entrevista

**Elaborado por:** El autor

A continuación, se presenta el análisis de los resultados de las encuestas aplicadas según la muestra, a los funcionarios del CENAF Rumichaca y CEBAF San Miguel, en cuanto a los procesos operativos que se desarrollan en estos centros de atención de frontera y relacionados con la facilitación al comercio.

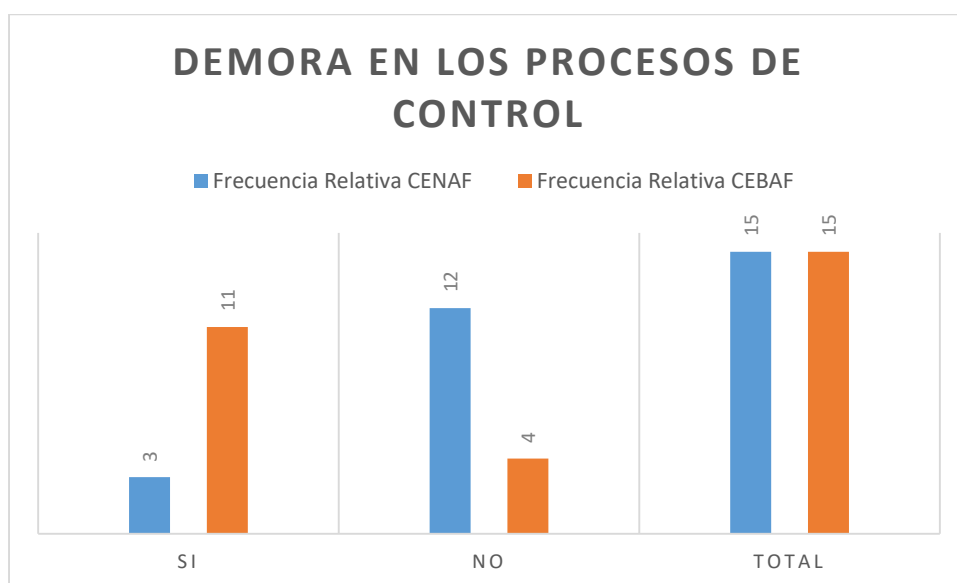
### 1.- ¿Considera que existe demora en los procesos de control en el CENAF/CEBAF?

*Tabla 7. Demora en los procesos*

Alternativa	Frecuencia Relativa CENAF	Frecuencia Relativa CEBAF	Frecuencia Porcentual CENAF	Frecuencia Porcentual CEBAF
Si	3	11	20%	73%
No	12	4	80%	27%
TOTAL	15	15	100%	100%

*Fuente: Entrevista*

*Elaborado por: El autor*



**Gráfico 1. Demora en los procesos de control CENAF/CEBAF**

*Fuente: Investigación propia*

### Análisis

Los datos expuestos permiten evidenciar que en el CENAF de Rumichaca la percepción de la demora de los procesos de control es baja con un valor del 80%, y solo el 20%

restante manifiesta que existe demora en estos procedimientos; comparada con el control que se realiza en el CEBAF de San Miguel en donde el 73% de los encuestados manifiesta que los procesos de control son demorosos frente al 4% que indica que no hay demora.

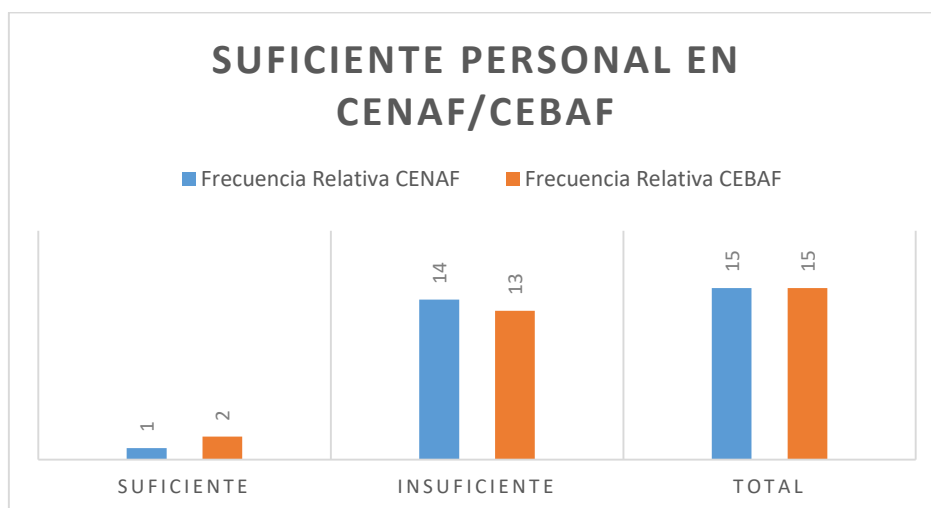
2.- ¿Considera que es suficiente el personal que trabaja el CENAF/CEBAF para el cumplimiento de sus funciones?

**Tabla 8.** *Suficiente personal*

Alternativa	Frecuencia Relativa CENAF	Frecuencia Relativa CEBAF	Frecuencia Porcentual CENAF	Frecuencia Porcentual CEBAF
Suficiente	1	2	7%	13%
Insuficiente	14	13	93%	87%
TOTAL	15	15	100%	100%

**Fuente:** Entrevista

**Elaborado por:** El autor



**Gráfico 2.** *Suficiente personal para el cumplimiento de funciones CENAF/CEBAF*

**Fuente:** Investigación propia

### Análisis

Es evidente que el personal presente en los dos centros de atención fronteriza es insuficiente; en el caso del CENAF el 93% de los encuestados indica la insuficiencia del personal que labora en actividades inherentes al control fronterizo, mientras que para el caso del CEBAF el 87% de los encuestados manifiesta que los funcionarios presentes en los procesos operativos y de control no son los necesarios para realizar dichas actividades.

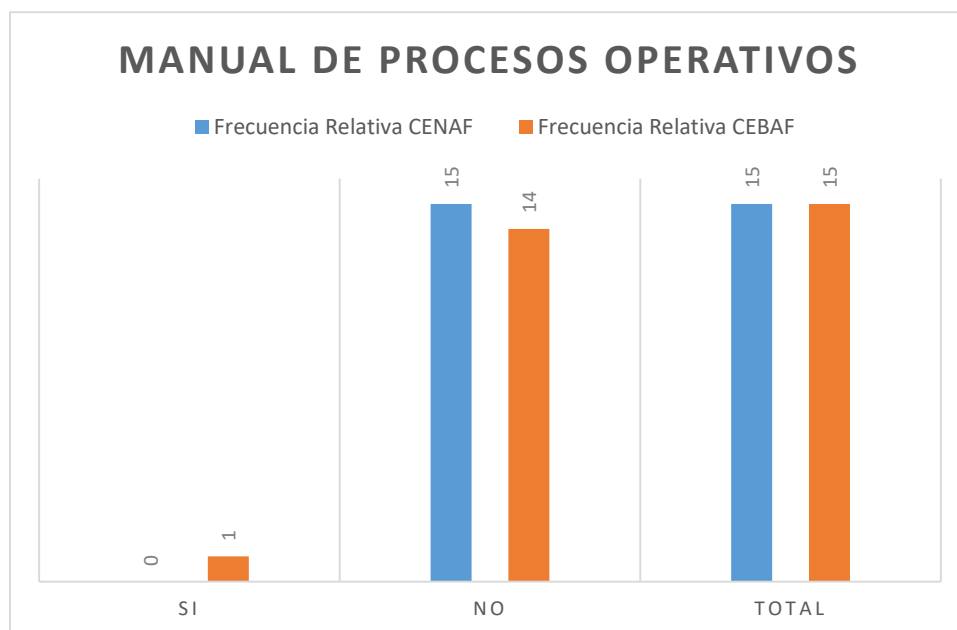
3.- ¿Existe un manual de procesos operativos unificado en el CENAF/CEBAF?

**Tabla 9.** Manual de procesos operativos en CENAF/CEBAF

Alternativa	Frecuencia Relativa CENAF	Frecuencia Relativa CEBAF	Frecuencia Porcentual CENAF	Frecuencia Porcentual CEBAF
Si	0	1	0%	7%
No	15	14	100%	93%
TOTAL	15	15	100%	100%

*Fuente: Entrevista*

*Elaborado por: El autor*



**Gráfico 3.** Manual de procesos operativos CENAF/CEBAF

*Fuente: Investigación propia*

### Análisis

En esta pregunta se puede determinar la inexistencia de un manual de procesos operativos unificado para las instituciones que trabajan tanto en el CENAF como en el CEBAF, tal es el caso que el 100% de los encuestados en Rumichaca manifiestan que no existe dicho manual de procesos mientras que en el caso de San Miguel apenas una persona que representa el 7% manifiesta la existencia del manual, resultando este último un dato

irrelevante dentro de la pregunta de investigación ya que el 93% afirma que no existe un manual de procesos operativos.

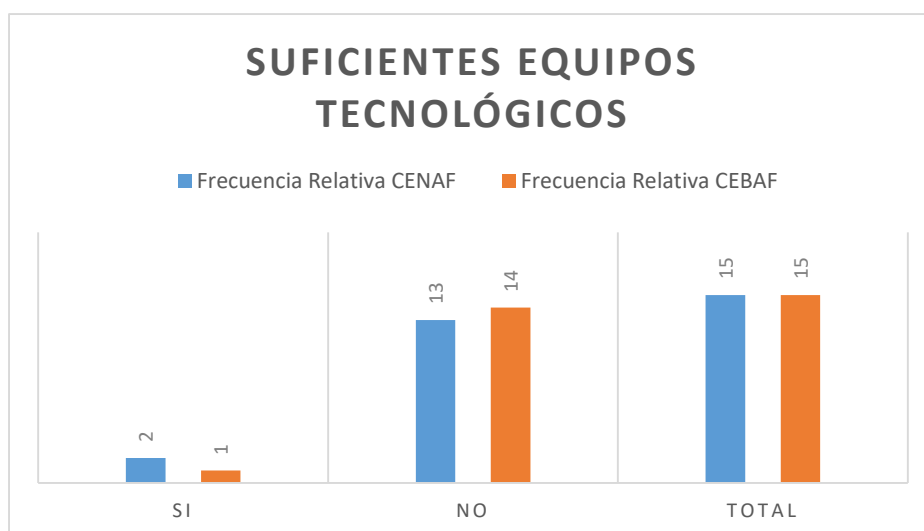
4.- ¿El CENAF/CEBAF cuenta con los suficientes equipos tecnológicos para realizar los diferentes procesos de control en territorio?

**Tabla 10.** Equipamiento tecnológico en CENAF/CEBAF

Alternativa	Frecuencia Relativa CENAF	Frecuencia Relativa CEBAF	Frecuencia Porcentual CENAF	Frecuencia Porcentual CEBAF
Si	2	1	13%	7%
No	13	14	87%	93%
TOTAL	15	15	100%	100%

**Fuente:** Entrevista

**Elaborado por:** El autor



**Gráfico 4.** Manual de procesos operativos CENAF/CEBAF

**Fuente:** Investigación propia

### Análisis

Como se puede visualizar, el equipamiento tecnológico necesario para cumplir con los procesos operativos en los centros de atención en frontera es insuficientes, en el caso de Rumichaca el 87% de los encuestados indican que los equipos tecnológicos con los que cuentan no son suficientes, mientras que en San Miguel el 93% de las personas encuestadas manifiestan que carecen de los implementos tecnológicos para desarrollar de manera adecuada los procesos operativos de control en zona de frontera mientras que apenas el 7% indican que si son suficientes.

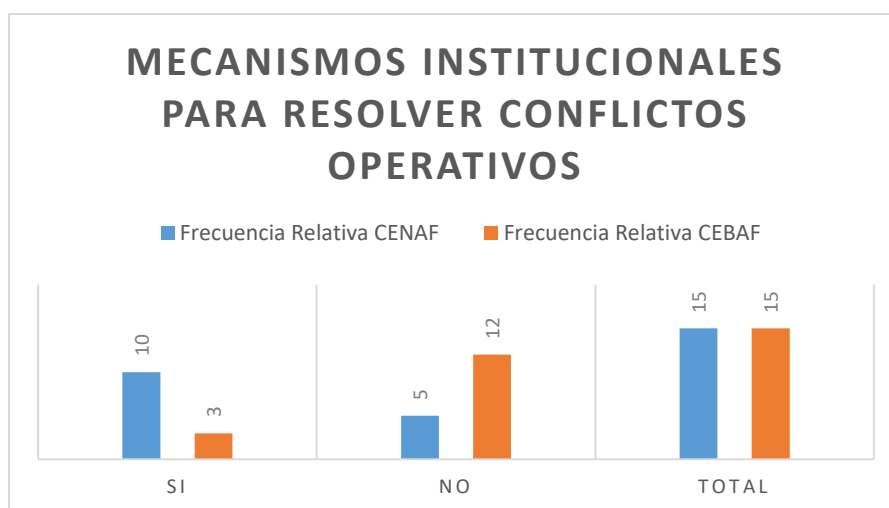
5.- ¿El centro de atención fronteriza cuenta con mecanismos institucionales u operaciones personales para combatir conflictos o dificultades operacionales?

**Tabla 11.** Mecanismos institucionales para resolver conflictos operacionales en CENAF/CEBAF

Alternativa	Frecuencia Relativa CENAF	Frecuencia Relativa CEBAF	Frecuencia Porcentual CENAF	Frecuencia Porcentual CEBAF
Si	10	3	67%	20%
No	5	12	33%	80%
TOTAL	15	15	100%	100%

*Fuente:* Entrevista

*Elaborado por:* El autor



**Gráfico 5.** Mecanismos institucionales para resolver conflictos operacionales en CENAF/CEBAF

*Fuente:* Investigación propia

### Análisis

En relación a esta pregunta se puede evidenciar realidades diferentes entre el CENAF y el CEBAF, en el caso del primero el 67% de los encuestados manifiesta que en el centro de atención de frontera de Rumichaca si existen mecanismos institucionales que permiten resolver conflictos operativos, mientras que el 33% indica no conocer dichos mecanismos; en el caso de san Miguel, por el contrario, el 80% de los encuestados manifiesta que no existen procesos institucionales para resolver conflictos operativos, mientras que apenas el 20% de las personas encuestadas si conocen este tipo de procedimientos institucionales.



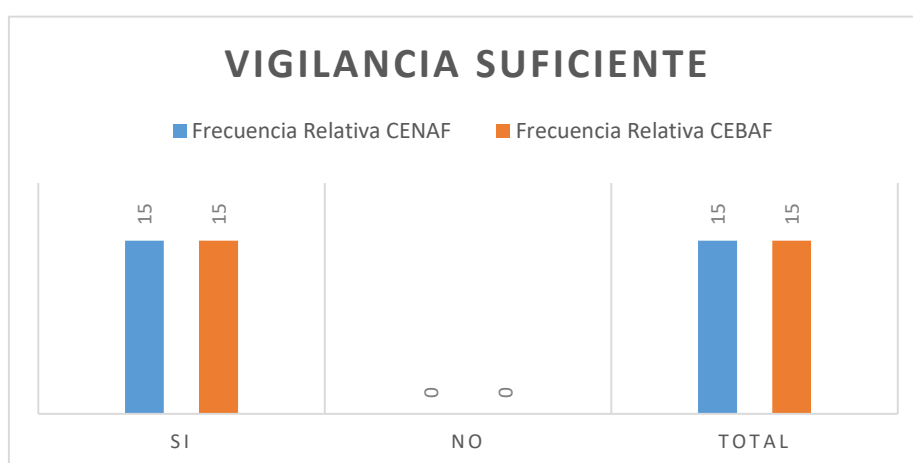
6.- ¿Considera usted que el centro fronterizo cuenta con la vigilancia suficiente y adecuada en el ingreso y egreso de mercancía?

**Tabla 12.** Vigilancia adecuada para el ingreso y salida de mercancía en CENAF/CEBAF

Alternativa	Frecuencia Relativa CENAF	Frecuencia Relativa CEBAF	Frecuencia Porcentual CENAF	Frecuencia Porcentual CEBAF
Si	15	15	100%	100%
No	0	0	0%	0%
TOTAL	15	15	100%	100%

*Fuente:* Entrevista

*Elaborado por:* El autor



**Gráfico 6.** Vigilancia adecuada para el ingreso y salida de mercancía en CENAF/CEBAF

*Fuente:* Investigación propia

### Análisis

De manera unánime es decir el 100% las personas encuestadas tanto en el CENAF, como en el CEBAF manifiestan que en los centros de atención fronteriza existe la adecuada o suficiente vigilancia en los procesos operativos de entrada y salida de las mercancías que se llevan a efecto en este punto de frontera.

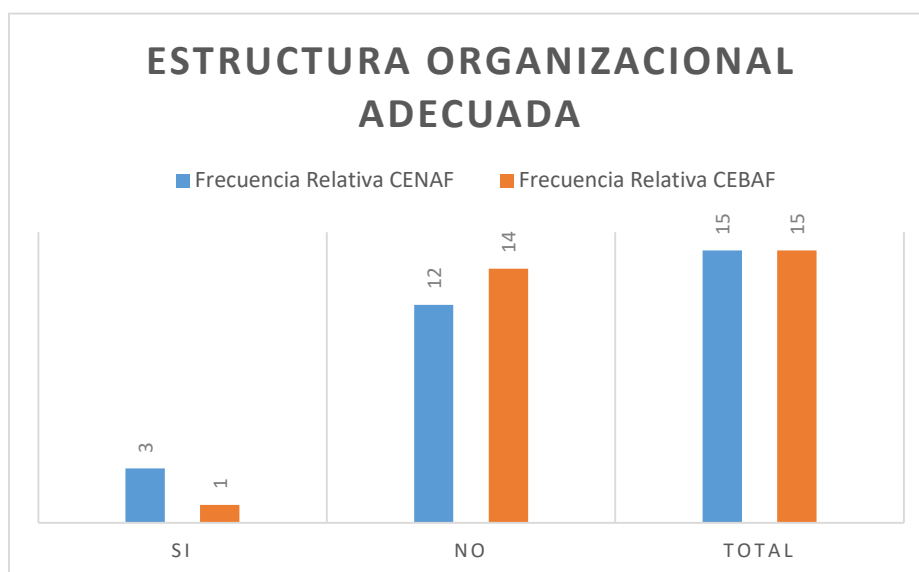
7.- ¿Considera usted que el centro cuenta con una estructura organizacional adecuada?

**Tabla 13.** Estructura organizacional adecuada en CENAF/CEBAF

Alternativa	Frecuencia Relativa CENAF	Frecuencia Relativa CEBAF	Frecuencia Porcentual CENAF	Frecuencia Porcentual CEBAF
Si	3	1	20%	7%
No	12	14	80%	93%
TOTAL	15	15	100%	100%

*Fuente:* Entrevista

*Elaborado por:* El autor



**Gráfico 7.** Estructura organizacional adecuada en CENAF/CEBAF

*Fuente:* Investigación propia

## Análisis

Como muestra la tabulación de datos, se puede evidenciar que en el CENAF existe la percepción de la mayoría de los encuestados 80% de que no existe una estructura organizacional eficiente y adecuada en este centro frente al 20% que indica lo contrario, por otro lado en el caso del CEBAF es mucho más evidente la percepción de nulidad de la estructura organizacional del centro de atención fronteriza, donde apenas el 7% manifiesta que si existe una estructura organizacional adecuada frente al 93% que indica que no hay o termina siendo deficiente la estructura organizacional del centro de atención fronteriza.

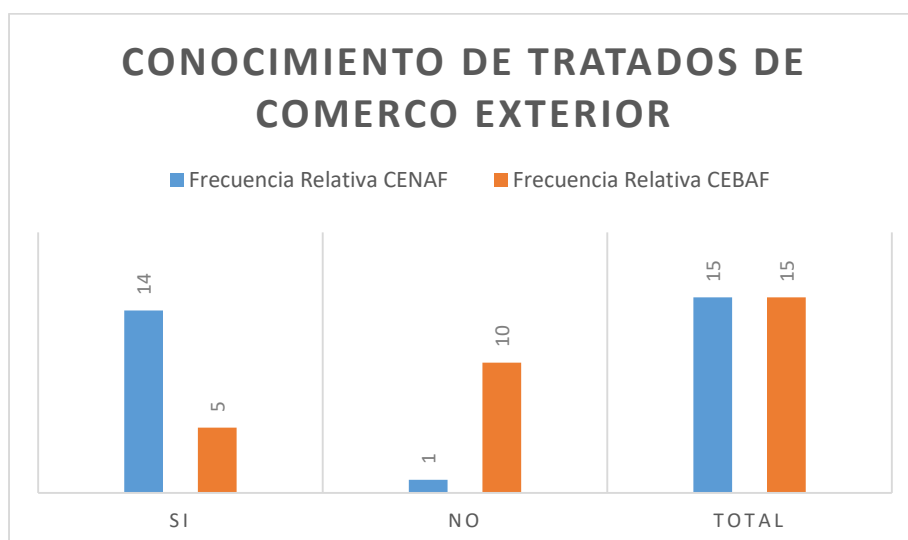
8.- ¿Tiene Ud. conocimiento sobre los tratados válidamente suscritos de integración en materia de comercio exterior?

**Tabla 14.** Conocimiento de tratados válidamente inscritos en materia de comercio exterior por parte de los funcionarios del CENAF/CEBAF

Alternativa	Frecuencia Relativa CENAF	Frecuencia Relativa CEBAF	Frecuencia Porcentual CENAF	Frecuencia Porcentual CEBAF
Si	14	5	93%	33%
No	1	10	7%	67%
TOTAL	15	15	100%	100%

*Fuente:* Entrevista

*Elaborado por:* El autor



**Gráfico 8.** Estructura organizacional adecuada en CENAF/CEBAF

*Fuente:* Investigación propia

### Análisis

Se muestran dos percepciones opuestas, por un lado en el caso del CENAF en Rumichaca los encuestados manifiestan en un 93% que tienen conocimiento de tratados válidamente inscritos de comercio exterior frente a el 7% que es una sola persona que no tiene conocimiento, y por otro lado lo que ocurre en el CEBAF de San Miguel en donde el 67% de los encuestados no conocen los tratados en materia de comercio exterior frente al 33% que son 5 personas que si tienen el conocimiento de estos tratados en el ámbito comercial.

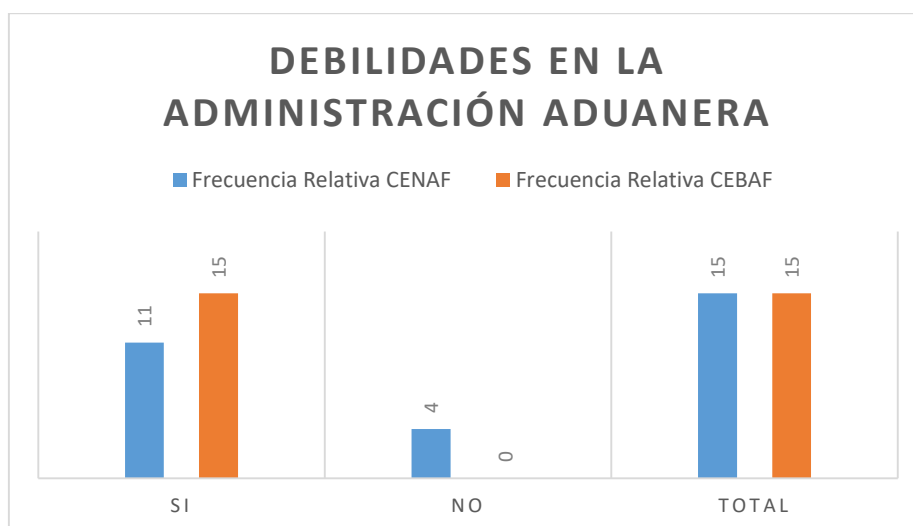
9.- ¿Considera usted que la actual administración aduanera tiene debilidades?

**Tabla 15.** Debilidades de la administración aduanera en CENAF/CEBAF

Alternativa	Frecuencia Relativa CENAF	Frecuencia Relativa CEBAF	Frecuencia Porcentual CENAF	Frecuencia Porcentual CEBAF
Si	11	15	73%	100%
No	4	0	27%	0%
TOTAL	15	15	100%	100%

*Fuente:* Entrevista

*Elaborado por:* El autor



**Gráfico 9.** Debilidades de la administración aduanera en CENAF/CEBAF

*Fuente:* Investigación propia

### Análisis

De forma general los encuestados manifiestan que existen deficiencias en la administración aduanera en los centros de atención aduanera, por un lado, el 73% de los encuestados en el CENAF de Rumichaca evidencian falencias en la administración aduanera, mientras que en el CEBAF de San Miguel el 100% de las personas encuestadas manifiestan que la administración aduanera tiene debilidades, el descontento es evidente con esta administración.

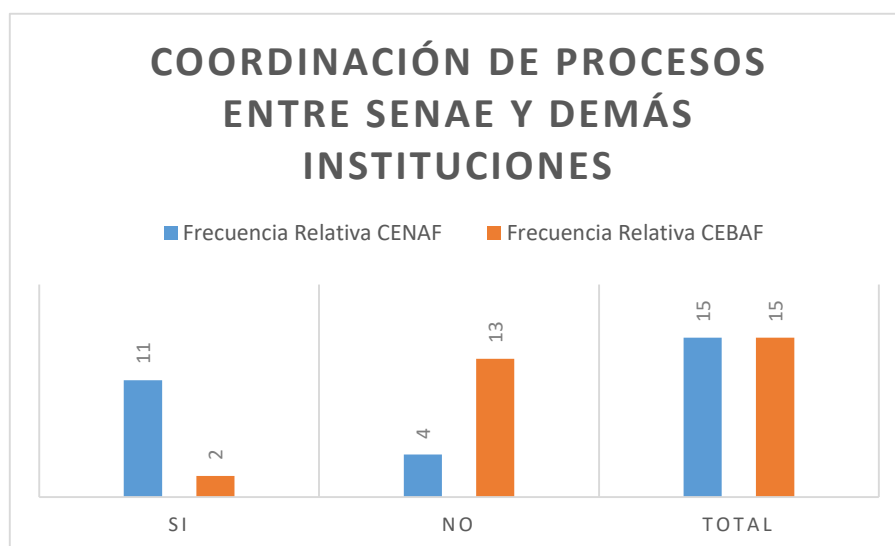
10.- ¿Considera que existe coordinación en los procesos de control aduanero entre el SENAE y las demás instituciones que se encuentran en el CENAF/CEBAF?

**Tabla 16.** Coordinación de procesos de control entre el SENAE y demás instituciones en CENAF/CEBAF

Alternativa	Frecuencia Relativa CENAF	Frecuencia Relativa CEBAF	Frecuencia Porcentual CENAF	Frecuencia Porcentual CEBAF
Si	11	2	73%	13%
No	4	13	27%	87%
TOTAL	15	15	100%	100%

*Fuente:* Entrevista

*Elaborado por:* El autor



**Gráfico 10.** Coordinación de procesos de control entre el SENAE y demás instituciones en CENAF/CEBAF

*Fuente:* Investigación propia

### Análisis

Existe una marcada diferencia entre la percepción de los encuestados entre los dos centros de atención fronteriza; el 73% de las personas encuestadas en Rumichaca indican que si existe una adecuada coordinación en los procesos de control que lleva a efecto el SENAE con las demás instituciones que se encuentran en el CENAF, situación contraria a lo que ocurre en San Miguel, en donde el 87% de los encuestados manifiestan que el SENAE no

articula sus procesos operativos de control con las demás instituciones que hacen presencia en el CEBAF.

Por otro lado, en cuanto al análisis documental se hace importante señalar que por el CENAF de Rumichaca se movilizó el mayor volumen de mercancías en el año 2019, según El Informe Anual de Movimiento de Carga Internacional por Carretera de Ecuador con Países de la Comunidad Andina (CAN, 2019) por este paso fronterizo pasaron 897 923 toneladas representando el 60,1% del movimiento de carga internacional por carretera total del país, mientras que por el CEBAF de San Miguel el movimiento fue de 40 226 toneladas que equivale al 2,7% del total movilizado en Ecuador, una muy marcada diferencia en cuanto a los volúmenes que se manejan en estos puntos de frontera.

Desglosando este movimiento de mercancías en importaciones y exportaciones, en el año 2019 en lo que respecta a la salida de carga internacional, por el CENAF de Rumichaca se movilaron al exterior un total de 439 101 toneladas que representa el 75,1% del total, mientras que por el CEBAF de san Miguel la salida de carga alcanzó las 29 394 toneladas, que representa el 5% del total nacional.

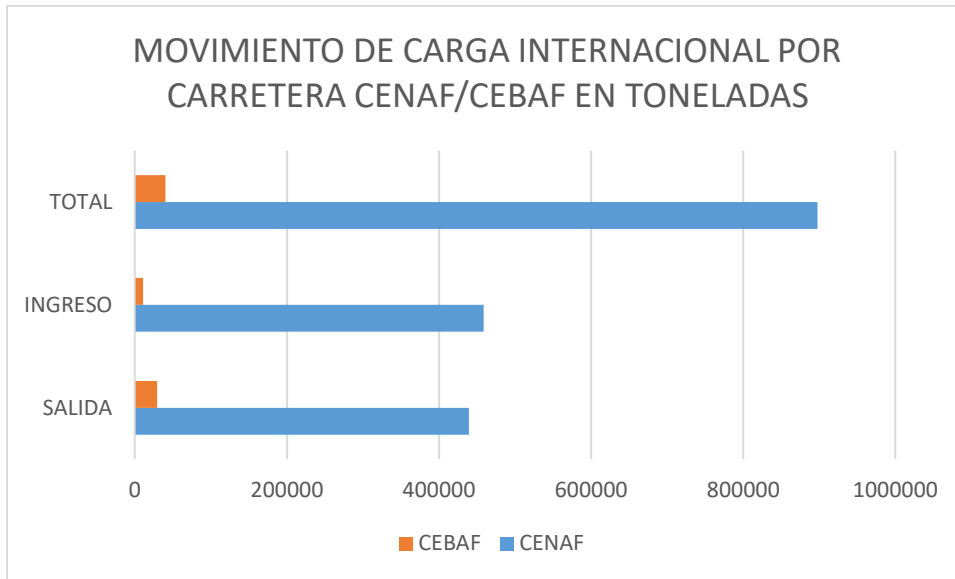
Asimismo, el ingreso de carga internacional en su mayor volumen se da por el paso fronterizo de Rumichaca con un valor de 458 822 toneladas que representa el 50,5% del total, mientras que por el CEBAF de San Miguel se evidencia el menor volumen de carga que ingresa a territorio nacional, con un valor de 10 833 que corresponde al 1,2% del total nacional. Esta información se puede visualizar de mejor manera en la siguiente tabla con su respectivo gráfico:

**Tabla 17.** *Movimiento de carga internacional por carretera CENAF/CEBAF en toneladas para el año 2019*

	SALIDA	INGRESO	TOTAL
CENAF	439101	458822	897923
CEBAF	29394	10833	40226

*Fuente:* Entrevista

*Elaborado por:* El autor



**Gráfico 11.** *Movimiento de carga internacional por carretera CENAF/CEBAF en toneladas para el año 2019*  
**Fuente:** (CAN, 2019)

## 4.2 DISCUSIÓN

Al analizar los resultados de la investigación de campo, así como la investigación documental tenemos la información necesaria para poder establecer la comparación entre los procesos operativos en el CENAF de Rumichaca y en el CEBAF de San Miguel y así determinar el aporte de estos procesos en estos centros de atención fronteriza en favor de la facilitación al comercio internacional.

Partiremos indicando la marcada diferencia que existe en el movimiento de carga internacional por carretera que pasa por el CENAF y por el CEBAF, siendo aproximadamente el 22% más toneladas las que transitan por Rumichaca que por San Miguel, esto implica que se desarrollen muchos más procesos operativos y de control en el centro de atención de frontera, lo que demanda del personal que labora en las dependencias presentes en el CENAF, mayor organización y coordinación operativa para realizar los procesos de control de forma eficiente y efectiva.

Uno de los hallazgos más importantes radica en que tanto en el CENAF como en el CEBAF no existen procesos unificados, así como también la no existencia de manuales o protocolos integrados, para la acción coordinada y conjunta de las instituciones gubernamentales que participan en los procesos de control dentro de estos centros, más allá de los procedimientos de gestión de cada una de las instituciones que hacen presencia en Rumichaca y San Miguel.

Es así como en mayor medida se evidencia en el CEBAF de San Miguel la percepción de una mayor descoordinación interinstitucional generándose duplicidad en los controles, así como los trámites de verificación operativos, esto trae consigo demoras en los procesos de ingreso y salida de la carga internacional, de vehículos y personas, lo que ocasiona un sentido malestar por parte de los usuarios de este centro de control. Por otro lado, en lo que respecta al CEBAF si bien no hay procesos de gestión interinstitucionales, la percepción de los usuarios y de los mismos trabajadores de las diferentes dependencias presentes en este centro de atención es de orden y de coordinación entre las instituciones que prestan sus servicios, optimizando el tiempo de permanencia tanto de mercancías, vehículos y personas en Rumichaca.

Es evidente así mismo la necesidad de suplir los requerimientos de inversión en tecnología, personal, infraestructura y mejora de los procesos operativos, en los dos



centros de atención de frontera, y aunque es en el CENAF por donde el flujo de personas, mercancías y vehículos es notablemente mayor que en el CEBAF la percepción es que en este último se requiere de manera urgente y en mayor medida estas inversiones para de esta manera mejorar la atención a los usuarios ahorrándoles tiempo y dinero así como también permitiéndoles a los funcionarios mejorar los procesos de atención y operativos de control según la eficiencia esperada en sus modelos de gestión institucionales.

Otro de los aspectos importantes recogidos en la investigación es el conocimiento que tienen los funcionarios de los acuerdos internacionalmente establecidos en materia comercial principalmente, siendo en Rumichaca el punto fronterizo donde los funcionarios tienen mayor conocimiento de estos acuerdos, esto indudablemente mejora la eficiencia de los procesos operativos que se llevan a cabo trayendo consigo la facilitación al comercio exterior, el desconocimiento marcado como lo que se indica en San Miguel, por el contrario podría hasta entorpecer los procesos operativos de control, obstruyendo, limitando e incluso debilitando el intercambio económico internacional.

Finalmente se puede señalar que los procesos operativos propios de las instituciones que prestan sus servicios en los centros de atención fronteriza tienen debilidades o falencias sumado a la inexistencia de planes operativos articulados que conllevan a la demora en los procesos propios que deben efectuarse en zona de frontera apegados a las leyes nacionales e internacionales vigentes, evidencian la necesidad de la implementación innovadora de acciones que lleven a la unificación de procesos, la optimización del tiempo, de los recursos económicos, así como del capital humano en miras de la eficiencia, la efectividad, la legalidad, la competitividad y la facilitación al comercio.

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES**

La demora en los procesos que se llevan a cabo en el centro de atención en frontera ubicado en san Miguel es mayormente dilatada en relación a la presentada en el centro de atención en frontera ubicado en San Miguel, muestra de ello son el nivel de intercambio comercial que se ocurren en los dos centros de atención.

La infraestructura tecnológica con la que cuentan los centros de atención en frontera de Rumichaca y San Miguel es insuficiente u obsoleta, lo cual no permite ejecutar de manera adecuada los procesos operativos de control en zona de frontera para el intercambio comercial entre Ecuador y Colombia.

En cuanto a estructura organizacional se concluye que, en el CENAF, existe, pero poco eficiente y poco apropiada afectando el ágil desarrollo de procesos, mientras que el CEBAF ocurre algo más grave que es, no contar con una estructura organizacional para ninguno de los procesos de control en el intercambio comercial entre las dos naciones.

En lo que se refiere a coordinación de procesos entre el centro de atención en frontera ubicado en Rumichaca y las demás instituciones que lo integran, se concluye que, si existe y bien marcada, mientras que ocurre todo lo contrario entre el centro de atención en frontera ubicado en san Miguel con las demás instituciones que lo integran, provocando aquí una mayor demora en los procesos de intercambio comercial entre Ecuador y Colombia.

Finalmente, se puede evidenciar el mismo problema en los dos centros de atención en frontera, refiriéndonos a la falta de personal y falta de personal capacitado para cubrir todas las áreas inherentes a actividades de control en el intercambio comercial para la facilitación al comercio entre Ecuador y Colombia, teniendo que, muchos de los funcionarios realizar más de una actividad.

Como punto importante y actual, la Reunión Extraordinaria 154 de la Comisión de la CAN, cuyo tema estratégico abre las puertas al desarrollo integral turístico y de movilidad de los miembros de la CAN , con finalidad que exista una libre circulación de personas, vehículos. Principalmente se les exonere ciertos impuestos en las mercancías, con el propósito de aumentar el turismo y tránsito de personas. además, exista una

reactivación económica para los países miembros y principalmente que cumple con los objetivos de la decisión 502 y 501 de la CAN,

## **5.2 RECOMENDACIONES**

Se recomienda la creación de un manual de procesos operativos unificado para las instituciones que trabajan tanto en el CENAF como en el CEBAF, para un óptimo desarrollo de las actividades encaminadas a la facilitación del comercio en el intercambio comercial entre Ecuador y Colombia. Esto permitirá optimizar tiempos, evitar la duplicidad de funciones y especializar a cada funcionario.

Capacitación frecuente y especializada al personal que labora en los dos centros de atención, que les permita ser más competitivos, incluso en actividades en contra del contrabando, así como incrementar la inversión en tecnología de punta y sobre todo contar con la infraestructura física adecuada para ejecutar con facilidad las actividades de control en el intercambio comercial, es decir se requiere de mucha planificación y organización por parte de las administraciones aduaneras.

Finalmente es necesario que en la frontera Rumichaca se unifiquen actividades para el control del intercambio comercial y migratorio, ya que, actualmente están separadas las funciones que realiza la aduana y migración en Ecuador y lo que hace la aduana y migración en Colombia, duplicando las mismas actividades, provocando demoras en el despacho de los procesos y ocasionando molestias en los usuarios.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agencia de regulación y control fito y zoonitari. (2020). *Agencia de regulación y control fito y zoonitario*. Recuperado el 10 de 09 de 2020, de Agencia de regulación y control fito y zoonitari: <https://www.agrocalidad.gob.ec/?p=38630>
- Braticevic, S. I., & Braticevic, S. I. (2017). *Bordes, Límites, Frentes e Interfaces. Algunos aportes sobre la cuestión de las fronteras*. Buenos Aires: Impreso en la Argentina por M&A Diseño y Comunicación S.R.L.
- CAN. (2018). Decisión 617, 636, 787. *Facilitación del comercio y aduanas*. Lima, San Isidro, Perú: ECAN.
- Coorporación Andina de Fomento . (1 de Noviembre de 2005). America Latina en el comercio global (Generando Mercados). *America Latina en el comercio global (Generando Mercados)*, 304. Caracas, Venezuela: Direccion de estudios economicos .
- COSIPLAN. (05 de 11 de 2018). *UNASUR*. Recuperado el 22 de 07 de 2019, de <file:///Users/mac/Desktop/PLAN%20DE%20TESIS%20/ANTECEDENTES/I.I.R.S.A%20UNASUR.htm>
- Hernandez, R., Hernandez, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Izam, M. (12 de 2001). Facilitación del comercio: un concepto urgente para un tema recurrente. *Series comercio internacional* . Santiago de Chile, Chile: Copyright © Naciones Unidas, diciembre de 2001 Todos los derechos reservados .
- Meza Monge, N. (eEnero de 2014). Control integrado binacional en los pasos de frontera: lento avance y urgencias del momento. *Integración & Comercio* (38), 164.

- Ministerio de Defensa Nacional. (2018). *Política de la defensa nacional del Ecuador "libro blanco"*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Ministerio de Comercio exterior e Inversiones. (s.f.). *COMEX*. Recuperado el 10 de 09 de 2020, de Ministerio de comercio exterior: <https://www.comercioexterior.gob.ec/comex/>
- Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTOPE). (10 de 09 de 2020). *Ministerio de Transporte y Obras Públicas*. Obtenido de <https://www.obraspublicas.gob.ec/valores-mision-vision/>
- Ministerio del Interior. (2010). *Statuto orgánico por proceso del ministerio del interior . Estatutos organicos de gestión organizacional por proceso del ministerio del interior*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Ochoa, E. (mayo de 2015). Levantamiento y mejoramiento de los procesos operativos del centro binacional de atención en frontera (cebafe) "san miguel" ubicado en la provincia de sucumbios . Tesis previa a la obtención del título de ingeniera comercial. Sangolquí, Pichincha, Ecuador: Universidad De Las Fuerzas Armadas (ESPE).
- OMC. (2019). *Marco de norma SAFE 2018 edition*. Brusela, Belgica.
- Organización Mundial del Comercio. (2017). *Organización Mundial Del Comercio OMC*. Obtenido de Facilitación al comercio: [https://www.wto.org/spanish/tratop\\_s/tradfa\\_s/tradfa\\_s.htm](https://www.wto.org/spanish/tratop_s/tradfa_s/tradfa_s.htm)
- Sanchez Chacon, F. J. (Julio de 2015). Comunidad Andina ¿puede hablarse de política regional? *Aldea Mundo*, 20(40), 85-96.
- Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador. (2020). *SENAE*. Recuperado el 2020, de SENAE: <https://www.aduana.gob.ec/introduccion/>
- Volpe Martincus, C. (2016). *Como salir del laberinto fronterizo una evaluacion de las iniciativas de facilitacion del comercio de America Latina y el Caribe* . Inter-American Development Bank.
- Volpe, M. C. (13 de 10 de 2017). *BID mejorando vidas* . Recuperado el 25 de 7 de 2019, de Más allá de las fronteras: <https://blogs.iadb.org/integracion-comercio/es/el-semaforo-de-la-frontera-como-el-procesamiento-aduanero-afecta-el-comercio/>



## VII. ANEXOS

### 7.1. ANEXO 1. CERTIFICADO O ACTA DEL PERFIL DE INVESTIGACIÓ



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

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

**Autor:** García Herrera Andrés Eduardo  
**Fecha de recepción del abstract:** 3 de marzo de 2022  
**Fecha de entrega del informe:** 3 de marzo de 2022

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

#### **Observaciones:**

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9 por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



EDISON BOAMBERGES  
PEÑAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc  
Coordinador del CIDEN

2

### 7.2. ANEXO 2: CERTIFICADO DEL ABSTRACT POR PARTE DE IDIOMAS

### 7.3. ANEXO 3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Documento legal	Artículo
<b>Constitución de la República del Ecuador 2008</b>	<b>Art. 249.-</b> Los cantones cuyos territorios se encuentren total o parcialmente dentro de una franja fronteriza de cuarenta kilómetros, recibirán atención preferencial para afianzar una cultura de paz y el desarrollo socioeconómico, mediante políticas integrales que precautelen la soberanía, biodiversidad natural e interculturalidad. La ley regulará y garantizará la aplicación de estos derechos.
	<b>Art. 261.-</b> El Estado central tendrá competencias exclusivas sobre: 5. Las políticas económica, tributaria, aduanera, arancelaria; fiscal y monetaria; comercio exterior y endeudamiento.
	<b>Art. 276.-</b> El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos: 2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.
	<b>Art. 306.-</b> (...) El Estado propiciará las importaciones necesarias para los objetivos del desarrollo y desincentivará aquellas que afecten negativamente a la producción nacional, a la población y a la naturaleza.
<b>Decisión 502 de la CAN</b> <b>Centros Binacionales de Atención en Frontera (CEBAF) en la Comunidad Andina</b>	<b>Artículo 2.-</b> Constituye objetivo general de esta Decisión promover el establecimiento de los Centros Binacionales de Atención en Frontera (CEBAF) en los Países Miembros de la Comunidad Andina, así como aprobar un marco de normas generales sobre su desarrollo y funcionamiento, para la aplicación del control integrado en los mismos.
	<b>Artículo 3.-</b> Los objetivos específicos de la presente Decisión son los siguientes:  a) Implantar un sistema eficiente e integrado de gestión y control de los tráficos bidireccionales que se canalizan por los pasos de frontera;  b) Evitar la duplicidad de trámites y registros a la salida e ingreso de personas, equipajes, mercancías y vehículos por carretera de los Países Miembros;  c) Efectuar en los CEBAF el registro de la información sobre el flujo de personas, equipajes, mercancías y vehículos, en forma uniforme y sistematizada por medios informáticos, para contar con estadísticas



---

oportunas y confiables;

d) Promover el transporte internacional directo de pasajeros y mercancías por carretera, facilitando el flujo expedito de personas, equipajes, mercancías y vehículos por los pasos de frontera, aplicando procedimientos que eviten demoras, así como pérdidas y averías de los equipajes y las mercancías;

e) Establecer un sistema permanente de información y capacitación en frontera para funcionarios, prestatarios de servicios complementarios y usuarios, sobre las normas que conforman el ordenamiento jurídico de la Comunidad Andina y las normas binacionales que regulan el flujo de personas, equipajes, mercancías y vehículos por los pasos de frontera, incluyendo la publicación de manuales y guías binacionales de información al público; y

f) Otros que acuerden bilateralmente los Países Miembros.

---

**Convenio entre  
Colombia y Ecuador sobre  
Tránsito y  
Transporte de  
Personas, Carga, Vehículos,  
Embarcaciones Fluviales,  
Marítimas, y Aeronaves.**

**Art. 6.-** El control migratorio se efectuará en el CENAF 6 CEBAF y con el fin de evitar duplicidad, las Partes involucradas establecerán los mecanismos necesarios para hacer efectivo este proceso.

---

**Fuente:** Investigación bibliográfica

**Elaborado por:** El Autor

## 7.4. ANEXO 4. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

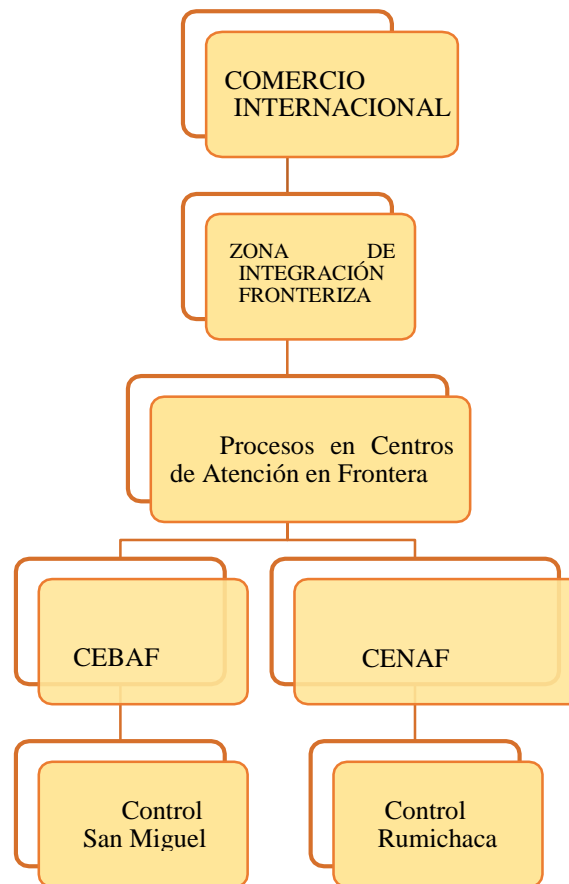
Teoría	Características	Análisis
<b>Teoría de la Integración Económica de Bela Balassa</b>	<p>La cooperación aduanera se relaciona con la Teoría de la Integración Económica de Bela Balassa, según José Primera (2014,) “cuando dos o más países que se comprometen en un proceso de integración desarrollan correlaciones que les permite generar economías de escala suficientes para provocar un desarrollo conjunto importante y acelerar el desarrollo nacional más allá de lo posible individualmente” (p.139).</p> <p>Puede abarcar diferentes áreas, a partir de la integración fronteriza entre países vecinos, que puede transformarse en integración binacional.</p>	<p>Podemos decir entonces que basándonos en esta teoría la integración es una sucesión constituida por varias etapas y en donde asistimos o nos vemos dentro de un proceso de integración regional o regionalización, especialmente cuando los avances en la integración afectan a países de un mismo ámbito geográfico.</p>
<b>Ventaja competitiva Michael Porter, 1990</b>	<p>Para alcanzar el éxito competitivo, las empresas de la nación han de poseer una ventaja competitiva en forma bien de costos inferiores, productos diferenciados que obtengan precios superiores.</p> <p>Para mantener la ventaja, las empresas han de conseguir con el tiempo ventajas competitivas más refinadas, mediante la oferta de productos y servicios de calidad superior o mediante un proceso de producción más eficiente. Esto se traduce directamente en crecimiento de la productividad.</p>	<p>Debido a la crisis que estaba afrontando el cantón Tulcán era necesario la aplicación de medidas que vuelvan al sector más competitivo en cuanto a precios y productos, un mecanismo para darle solución a esto fue la aplicación de la Canasta Comercial Transfronteriza.</p>

**Fuente:** Investigación bibliográfica

**Elaborado por:** El Autor

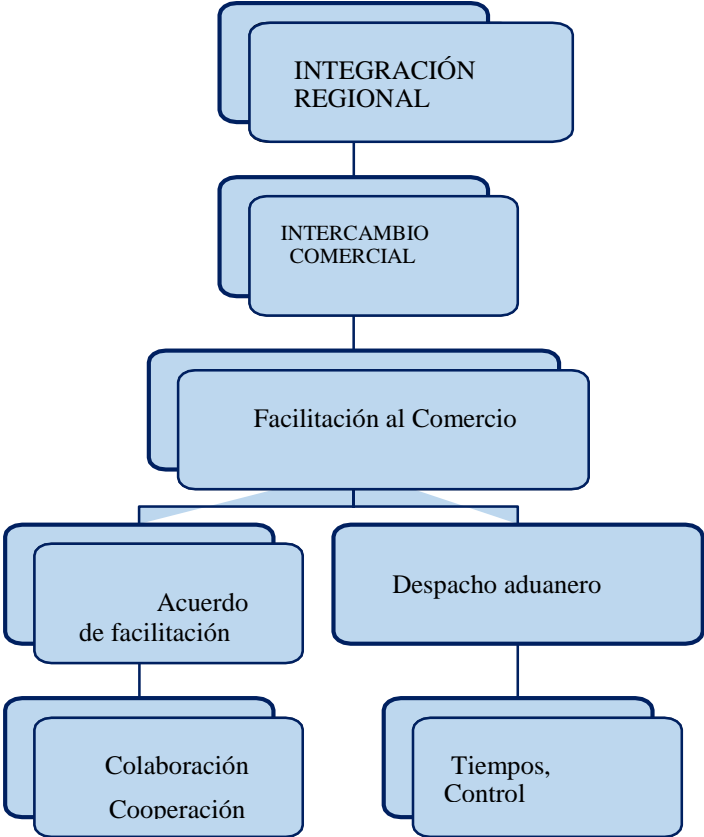
## 7.5. ANEXO 5. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

### Variable Independiente



**Elaborado por:** El Autor

**Variable Dependiente**



**Elaborado por:** El Autor

**CENAF:** Centro Nacional de Atención en Frontera.

**CEBAF:** Centro Binacional de Atención en Frontera.

**Competitividad:** “el conjunto de instituciones, políticas y factores que determinan el nivel de productividad de un país” (Foro Económico Mundial, 2016). “

“La competitividad determina el éxito o fracaso de las empresas. También establece la conveniencia de las actividades que favorecen su desempeño como innovaciones, una cultura cohesiva o una adecuada implementación”. (Porter, 2015)

**Población económicamente activa:** “lo conforman aquellas personas en edad de trabajar, y constituye la suma de las personas con empleo y las personas desempleadas”. (INEC, 2018)

**Sistema de preferencias aduaneras:** “forma de integración parcial y muy peculiar, basada en el hecho de que un conjunto de territorios aduaneros se conceda entre sí una serie de ventajas aduaneras, no extensibles a terceros...” (Tamamés & Huerta, 2010, pág. 210)

**Tráfico Fronterizo:** “intercambio de mercancías destinadas al uso o consumo doméstico entre las poblaciones fronterizas, libre de formalidades y del pago de tributos al comercio exterior, dentro de los límites geográficos que fije el Servicio Nacional de Aduana”. (Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, 2010)

**Tránsito Aduanero:** “régimen aduanero por el cual las mercancías son transportadas bajo control aduanero desde una oficina distrital con destino al exterior”. (Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, 2010)

**Tránsito Aduanero Comunitario:** el régimen aduanero mediante el cual las mercancías son transportadas bajo control aduanero, desde una aduana de partida hasta una aduana de destino en una misma operación, en el curso de la cual se cruzan una o varias fronteras de los Países Miembros, con suspensión del pago de tributos eventualmente exigibles, mientras permanezcan bajo este mismo régimen. (Decisión 617, 2005)

**Uniones aduaneras:** forma de integración de dos o más economías nacionales, que contempla la supresión inmediata o gradual de las barreras arancelarias y comerciales a la circulación de mercancías entre los estados miembros, además de la construcción de un arancel aduanero común frente a terceros países. (Tamamés & Huerta, 2010)

**Unión económica:** se da cuando la unión aduanera se consolida efectivamente, es decir, una vez instituida la libertad de comercio sin barreras arancelarias, se establece una armonización respecto a elementos derivados de la existencia de diferentes sistemas monetarios, fiscales, de transporte, etcétera. (Tamamés & Huerta, 2010)

**Zona de libre comercio:** espacio formado por dos o más países que suprimen las trabas aduaneras y comerciales entre sí, pero manteniendo cada uno frente a terceros, su propio arancel de aduanas y su régimen de comercio. (Tamamés & Huerta, 2010)

## 7.6. ANEXO 6. ENTREVISTA



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL,

INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

**CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL**

**INTERNACIONAL**

GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL EX DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN  
DISTRITAL ADUANA TULCÁN

**Nombre del entrevistado:** Magister José Arauz

**Objetivo:** Evaluar la eficiencia de los procesos operativos en Aduana del CEBAF San Miguel y CENAF Rumichaca para la facilitación al comercio.

La información proporcionada en la presente entrevista será utilizada únicamente con fines académicos.

### **Entrevista**

#### **¿Qué estructura de procesos tiene actualmente el CEBAF?**

La estructura de procesos se establece en función a la atención yuxtapuesta que realizan las diferentes organizaciones gubernamentales de Ecuador y Colombia en el CEBAF de San Miguel, es importante señalar que predominan los procesos de importación y exportación.

#### **¿Las operaciones comerciales en la frontera norte, se basa su gestión en un Modelo de Operación por Procesos y Funciones?**

Sí, por cuanto las importaciones y exportaciones deben cumplir con diferentes requisitos establecidos para cada uno de los procesos, el SENA ha creado Manuales de Operación para cada uno de los procesos donde se establece las funciones y responsabilidad de cada uno de los operadores de comercio exterior, que interviene en estos procesos.

**¿Creé Ud. que la gestión operativa que se aplica en los controles del CENAF contribuye a la facilitación al comercio?**

Sí, por cuanto existe un ordenamiento en el control de personas, vehículos, mercancías en el Puente Internacional de Rumichaca, realizada por cada una de las instituciones que forman parte del CENAF, aquí debo señalar que el factor tiempo es muy importante por lo que ojalá ya pasó la emergencia sanitaria y se vuelva a cumplir el horario anterior de atención que era las 24 horas del día.

**¿Creé Ud. que existe un equilibrio organizacional en los controles que se realizan en la frontera puntualmente en el flujo de mercancías tanto en importaciones como en exportaciones?**

Sí, el CENAF cuenta con un Administrador quien se encarga de coordinar con todas las instituciones para que exista un equilibrio en los controles, evitando así que se realicen controles innecesarios que afecten en los procesos de ingreso y salida de las mercancías.

**¿Bajo su criterio cuales creé que son los procesos que se deba poner énfasis en su mejora, en CENAF?**

- A las personas por parte de Migración y la Policía Nacional del Ecuador.
- Autorizaciones de transporte por parte del CVA SENAE Y CTE.
- Vacunación por parte del Ministerio de Salud.

**¿Bajo su criterio cree que CENAF se está gestionando estratégicamente sus actividades en la que involucra el personal de operaciones y control?**

Sí, por cuanto este personal debe estar calificado para realizar este tipo de controles en frontera

**¿La gestión operativa, que se implementa en el CENAF se encuentra alineada a políticas y protocolos internacionales?**

Sí, la creación del CENAF en la frontera Ecuador Colombia, Puente Internacional de Rumichaca se encuentra establecida por la Comunidad Andina de Naciones.

**¿Cómo maneja el CENAF las operaciones en cuanto a tiempos de despacho y canales de aforo de mercancías?**

En el CENAF es un punto autorizado para el ingreso de personas, mercancías y vehículos, en este lugar no se generan los procesos mencionados.



**¿Se encuentran establecidas estrategias de control de actividades y procesos alineadas a políticas internacionales?**

Por parte de la Aduana se aplican los perfiles de riesgo

**¿Cuáles son las debilidades y fortalezas del CENAF?**

El aumento de operaciones por esta frontera permite señalar que las instalaciones no brindan las facilidades que en estos momentos se requieren, se necesita la ampliación a más carriles para el ingreso de vehículos, se demanda un lugar para colocar los sistemas de control No Intrusivos (Rayos X) que facilite los controles a los vehículos y personas.

**¿Cómo implementan la innovación dentro de los procesos operativos?**

La Aduana hace énfasis en cumplir el Acuerdo de Facilitación al Comercio de la OMC, por lo que ha involucrado en las operaciones procesos rápidos, expeditos y simplificados en frontera.

**Firma del Profesional Entrevistado**



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL,

INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA



EMPRESARIAL

**CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL  
INTERNACIONAL**

GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL EX DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL  
ADUANA TULCÁN

**Nombre del entrevistado:** Magister José Arauz

**Objetivo:** Evaluar la eficiencia de los procesos operativos en Aduana del CEBAF San Miguel y CENAF Rumichaca para la facilitación al comercio.

La información proporcionada en la presente entrevista será utilizada únicamente con fines académicos.

**Entrevista**

**¿Qué estructura de procesos tiene actualmente el CEBAF?**

La estructura de procesos se establece en función a la atención yuxtapuesta que realizan las diferentes organizaciones gubernamentales de Ecuador y Colombia en el CEBAF de San Miguel, es importante señalar que predominan los procesos de importación y exportación.

**¿las operaciones comerciales en la frontera norte, se basa su gestión en un Modelo de Operación por Procesos y Funciones?**

Sí, por cuanto las importaciones y exportaciones deben cumplir con diferentes requisitos establecidos para cada uno de los procesos, el SENAEC ha creado Manuales de Operación para cada uno de los procesos donde se establece las funciones y responsabilidad de cada uno de los operadores de comercio exterior, que interviene en estos procesos.

**¿Creé Ud. que la gestión operativa que se aplica en los controles del CENAF contribuye a la facilitación al comercio?**

Sí, por cuanto existe un ordenamiento en el control de personas, vehículos, mercancías en el Puente Internacional de Rumichaca, realizada por cada una de las instituciones que forman parte del CENAF, aquí debo señalar que el factor tiempo es muy importante por lo que ojalá ya pasé la emergencia sanitaria y se vuelva a cumplir el horario anterior de atención que era las 24 horas del día.

**¿Creé Ud. que existe un equilibrio organizacional en los controles que se realizan en la frontera puntualmente en el flujo de mercancías tanto en importaciones como en exportaciones?**

Sí, el CENAF cuenta con un Administrador quien se encarga de coordinar con todas las instituciones para que exista un equilibrio en los controles, evitando así que se realicen controles innecesarios que afecten en los procesos de ingreso y salida de las mercancías.

**¿Bajo su criterio cuales creé que son los procesos que se deba poner énfasis en su mejora, en CENAF?**

- A las personas por parte de Migración y la Policía Nacional del Ecuador.
- Autorizaciones de transporte por parte del CVA SENA E Y CTE.
- Vacunación por parte del Ministerio de Salud.

**¿Bajo su criterio cree que CENAF se está gestionando estratégicamente sus actividades en la que involucra el personal de operaciones y control?**

Sí, por cuanto este personal debe estar calificado para realizar este tipo de controles en frontera

**¿La gestión operativa, que se implementa en el CENAF se encuentra alineada a políticas y protocolos internacionales?**

Sí, la creación del CANAF en la frontera Ecuador Colombia, Puente Internacional de Rumichaca se encuentra establecida por la Comunidad Andina de Naciones.

**¿Cómo maneja el CENAF las operaciones en cuanto a tiempos de despacho y canales de aforo de mercancías?**

En el CENAF es un punto autorizado para el ingreso de personas, mercancías y vehículos, en este lugar no se generan los procesos mencionados.

**¿Se encuentran establecidas estrategias de control de actividades y procesos alineadas a políticas internacionales?**

Por parte de la Aduana se aplican los perfiles de riesgo

**¿Cuáles son las debilidades y fortalezas del CENAF?**

El aumento de operaciones por esta frontera permite señalar que las instalaciones no brindan las facilidades que en estos momentos se requieren, se necesita la ampliación a más carriles para el ingreso de vehículos, se demanda un lugar para colocar los sistemas de control No Intrusivos (Rayos X) que facilite los controles a los vehículos y personas.

**¿Cómo implementan la innovación dentro de los procesos operativos?**

La Aduana hace énfasis en cumplir el Acuerdo de Facilitación al Comercio de la OMC, por lo que ha involucrado en las operaciones procesos rápidos, expeditos y simplificados en frontera.



Handwritten signature in blue ink: José Cruz Ruiz

**Firma del Profesional Entrevistado**

## 7.5. ANEXO 7. ENCUESTA



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL  
CARCHI



**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,**  
**ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**

**CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL**  
**INTERNACIONAL**

**Encuestados:** Funcionarios CEBAF y CENAF

**Objetivo:** Evaluar la eficiencia de los procesos operativos en Aduana del CEBAF San Miguel y CENAF Rumichaca para la facilitación al comercio.

La información proporcionada en la presente encuesta será utilizada únicamente con fines académicos.

### **Encuesta**

1.- ¿Considera que existe demora en los procesos de control en el CENAF/CEBAF?

Si ( )

No ( )

2.- ¿Considera que es suficiente el personal que trabaja el CENAF/CEBAF para el cumplimiento de sus funciones?

Suficiente ( )

Insuficiente ( )

3.- ¿Existe un manual de procesos operativos unificado en el CENAF/CEBAF?

Si ( )

No ( )

4.- ¿El CENAF/CEBAF cuenta con los suficientes equipos tecnológicos para realizar los diferentes procesos de control en territorio?

Si ( )

No ( )

5.- ¿El centro de atención fronteriza cuenta con mecanismos institucionales u operaciones personales para combatir conflictos o dificultades operacionales?

Si ( )

No ( )

6.- ¿Considera usted que el centro fronterizo cuenta con la vigilancia suficiente y adecuada en el ingreso y egreso de mercancía?

Si ( )

No ( )

7.- ¿Considera usted que el centro cuenta con una estructura organizacional adecuada?

Si ( )

No ( )

8.- ¿Tiene Ud. conocimiento sobre los tratados válidamente suscritos de integración en materia de comercio exterior?

Si ( )

No ( )

9.- ¿Considera usted que la actual administración aduanera tiene debilidades?

Si ( )

No ( )

10.- ¿Considera que existe coordinación en los procesos de control aduanero entre el SENAE y las demás instituciones que se encuentran en el CENAF/CEBAF?

Si ( )

No ( )

**Firma del Funcionario Encuestado**



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL,

INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

**CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL  
INTERNACIONAL**

**Encuestados:** Funcionarios CEBAF y CENAF

**Objetivo:** Evaluar la eficiencia de los procesos operativos en Aduana del CEBAF San Miguel y CENAF Rumichaca para la facilitación al comercio.

La información proporcionada en la presente encuesta será utilizada únicamente con fines académicos.

**Encuesta**

1.- ¿Considera que existe demora en los procesos de control en el CENAF/CEBAF?

Si ( )

No (X)

2.- ¿Considera que es suficiente el personal que trabaja el CENAF/CEBAF para el cumplimiento de sus funciones?

Suficiente ( )

Insuficiente (X)

3.- ¿Existe un manual de procesos operativos unificado en el CENAF/CEBAF?

Si (X)



No ( )

4.- ¿El CENAF/CEBAF cuenta con los suficientes equipos tecnológicos para realizar los diferentes procesos de control en territorio?

Si ( )

No (X)

5.- ¿El centro de atención fronteriza cuenta con mecanismos institucionales u operaciones personales para combatir conflictos o dificultades operacionales?

Si (X)

No ( )

6.- ¿Considera usted que el centro fronterizo cuenta con la vigilancia suficiente y adecuada en el ingreso y egreso de mercancía?

Si (X)

No ( )

7.- ¿Considera usted que el centro cuenta con una estructura organizacional adecuada?

Si ( )

No (X)

8.- ¿Tiene Ud. conocimiento sobre los tratados válidamente suscritos de integración en materia de comercio exterior?

Si (X)

No ( )

9.- ¿Considera usted que la actual administración aduanera tiene debilidades?

Si (X)

No ( )

