

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** propuesta\_version\_urkund20181125223132.docx (D46207551)  
**Submitted:** 12/21/2018 6:21:00 PM  
**Submitted By:** jbeniteza@unemi.edu.ec  
**Significance:** 7 %

### Sources included in the report:

PLAN MARIA ISABEL DELGADO.doc (D41602703)  
SERVICIO-DE-CARGAS 102015.docx (D15733146)  
TESIS-SANTANA CHRISTIAN-FUENTES LISSETTE-FINAL.docx (D24090656)  
TESIS - 50%.docx (D24086729)

### Instances where selected sources appear:

25

INTRODUCCIÓN La presente investigación da a conocer la importancia de gestionar la innovación dentro del proceso de exportación efectuado por la Agencia de Aduanas “GRUPO LANATA S.A.” En las últimas décadas el comercio internacional en Ecuador ha experimentado mucho dinamismo lo que ha hecho necesaria la participación de agentes externos como intermediarios entre las Aduanas y los particulares (empresas, personas). Si bien, la innovación en los procesos que manejan las empresas día a día se ha convertido en el elemento protagonista para alcanzar el éxito y el crecimiento de las mismas; por tanto, han de satisfacer las exigencias y necesidades internas, así como las particularidades o desafíos de un entorno cada vez más complejo. El Grupo LANATA es un conjunto de operadores que brindan un Servicio Logístico Integral de Comercio Exterior, con una trayectoria y experiencia de más de 75 años en el ámbito del Comercio Exterior, Aduana y Transporte. La empresa ha prestado su contingente para el desarrollo y producción de las principales Industrias del país, Construcción de Obras Públicas, Multinacionales e importadores formales brindándoles un servicio integral de excelencia con asesoramiento de comercio exterior, trámites de aduana, servicios logísticos y transportes de sus cargas de importación y exportación de mercancías a nivel nacional. De tal forma, en la presente investigación se plantea la manera de innovar el proceso logístico de exportación de la empresa antes mencionada para así, implementar una gestión logística integral adaptándose a las tendencias actuales, dado que para las empresas dedicadas a esta actividad principalmente representa una importancia estratégica. En el marco teórico se exponen y analizan las teorías que sirven como fundamentación de la investigación; habiendo así estudios que reflejan que la ventaja competitiva de algunas de ellas reside precisamente en sus operaciones. De acuerdo a lo propuesto, estableceré la relación innovación – exportación que serán los puntos clave para desarrollo de esta investigación. CAPÍTULO 1

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN En la actualidad, la gestión de la innovación como tal se ha convertido en una estrategia fundamental para el crecimiento en las empresas cuya implementación faculta una efectiva generación de nuevas ideas, nuevo conocimiento, valor agregado y ventajas competitivas que perduren en el largo plazo de la organización gestionado por parte de las personas que la conforman (Lam & Lundvall, 2007). Considerando que el mundo del comercio exterior es muy complejo y está sujeto a cambios constantes, existen lo que llamamos agentes de aduanas que se encargan de la gestión aduanera de aquellas empresas que deciden exportar; este es el caso de LANATA S.A., una agencia dedicada a esta actividad. Al hablar de comercio exterior, nos referimos precisamente a procesos como importación y exportación. Es así, que el proceso elegido para esta investigación es el de exportación donde se desea llegar con una propuesta para aplicar una eficiente gestión de la innovación dentro del proceso mencionado. El agente de aduana como tal, es un ente muy ligado al exportador siendo este el caso, ya que él se convierte en su representante ante la aduana; de modo que la gestión aduanera estará a cargo del agente por lo que debe existir absoluta confianza en él. En vista de que, es cada vez más común notar el uso de las TIC's como una herramienta para el desarrollo de diferentes procesos, no pueden ser excluidas en el ámbito del comercio exterior; por tanto, Ecuador cuenta hoy en día con un sistema aduanero, denominado ECUAPASS que está íntegramente direccionado a buscar la mayor simplificación de los procesos que conllevan las operaciones de comercio exterior. Es vital que la gerencia esté comprometida totalmente con la planificación y el

seguimiento en términos de innovación – exportación al contar con personal altamente capacitado para realizar todo el proceso de exportación y trámites relacionados con la salida de mercadería del país, desde la asesoría al exportador hasta la legalización ante Aduana. En efecto, la empresa debe aprovechar los beneficios que brinda la SENA que, gracias a sus competencias técnico-administrativas, resultan elementales para conseguir una correcta planificación y ejecución de la política aduanera del país y para ejercer las facultades tributarias de determinación, de resolución, de sanción y reglamentaria en materia aduanera. Así también, es importante manifestar que la SENA se encarga del mejoramiento continuo del sistema operativo de los procesos de comercio exterior, lo que permite de una u otra manera a los operadores aduaneros llevar a cabo sus actividades de manera eficiente. No obstante, hay actividades que realiza el agente de aduanas que no dependen de un ente regulador externo, sino que están dentro del marco interno en el que este opera. GRUPO LANATA S.A. como agente de aduana y operador logístico tiene la necesidad de gestionar correctamente la innovación dentro de su proceso de exportación para hacer el paso por la aduana más fácil y rápido para sus clientes, lo que significa que ganará competitividad mediante una nueva combinación de ideas, conocimientos, capacidades y recursos. Por ello, es imprescindible describir el funcionamiento de este proceso aduanero que realiza Grupo Lanata actualmente. Al desarrollar una estrategia para exportar bajo estándares de innovación, con el fin de agilizar y optimizar la tramitación aduanera de sus envíos. Sin duda alguna, el sistema aduanero se moderniza para mantenerse al compás del intercambio comercial, con el modelo Aduana Siglo XXI. De acuerdo con esto, OBJETIVO Realizar una investigación sobre la gestión de la innovación en operaciones mediante su aplicación al proceso de exportación para el desarrollo competitivo de la agencia de aduanas “Grupo Lanata”. JUSTIFICACIÓN La importancia de esta investigación radica en el fortalecimiento y sostenibilidad de las operaciones que realiza Grupo Lanata dentro de su proceso de exportación, una de las actividades principales como agente de aduana. A través de esta propuesta práctica se pretende llegar al mundo real, profundizando la manera en que una empresa de servicios aduaneros enfrenta una problemática en su proceso de exportación, refiriéndonos así a la gestión de la innovación. La gestión aduanera realizará exhaustivos estudios que le facilitarán la toma de decisiones y evaluará sus necesidades para implementar aquellas mejoras que le permitan explotar sus ventajas competitivas y avanzar a su competencia. Del mismo modo, esta investigación ayudará a mejorar el servicio aduanero dentro de la agencia, logrando un mejoramiento continuo en la calidad de gestión de esta empresa y para que contribuya al crecimiento de este sector de la economía del país.

## CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL En esta investigación se analizará un amplio campo sobre el crecimiento de las empresas al gestionar la innovación como un eje transversal. En este caso, el estudio se aplica a una agencia de aduanas como parte elemental del sistema aduanero. A continuación, se conceptualizarán los términos clave para el despliegue de esta investigación con el fin de aportar al desarrollo de la misma y de facilitar el entendimiento del lector. La

innovación de proceso es el concepto aplicado tanto a los sectores de producción como a los de distribución. Se logra mediante cambios significativos en las técnicas, los materiales y/o los programas informáticos empleados, que tengan por objeto la disminución de los costes

unitarios de producción o distribución, a mejorar la calidad, o la producción o distribución de productos nuevos o sensiblemente mejorados. Las innovaciones de proceso incluyen también las nuevas o sensiblemente mejoradas técnicas, equipos y programas informáticos utilizados en las actividades auxiliares de apoyo tales como compras, contabilidad o mantenimiento (OCDE, 2006).

La gestión de la innovación se convierte en un elemento directivo de gran importancia, capaz de contribuir principalmente al éxito y al desarrollo de una empresa, y, en general, al de cualquier organización. Gartner (2017) afirma: “La gestión de la innovación es una disciplina de negocios que pretende impulsar un proceso o cultura de innovación sostenible dentro de una organización”. Es así que la gestión de la innovación contribuye al desarrollo económico y la competitividad; por lo tanto, sin esta gestión, los productos y servicios corren el riesgo de volverse obsoletos y desaparecer por la fuerza que tienen los mercados. Así también en el Manual de Oslo (citado por Palacios y Saavedra, 2016) notamos que: (...) una innovación recae en la introducción de un bien o de un servicio nuevo, o significativamente mejorado, en cuanto a sus características o en cuanto al uso al que se destina. Esta definición incluye la mejora significativa de las características técnicas, de los componentes y los materiales, de la informática integrada, de la facilidad de uso u otras características funcionales. Una innovación de proceso es la introducción de un nuevo, o significativamente mejorado, proceso de producción o de distribución. (Manual de Oslo, p. 58-59) De cierta forma, se puede decir que los gastos que tiene una empresa en innovación son difíciles de medir como lo menciona el Manual de Oslo (Manual de Oslo, 2006).

Dentro del manual de Oslo, desarrollado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), para la innovación consideran tanto las actividades que han sido exitosas anteriormente, como las que se encuentren en curso o aquellas realizadas en proyectos cancelados al ser considerados inviables. Según publicación realizada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) indica que es necesario hacer una diferencia entre el concepto de invención e innovación. El primero supone avanzar en el conocimiento, sin tener otras implicaciones posteriores y el segundo, necesariamente debe incluir la capacidad de ser operacionalizado, es decir la materialización de una idea en un proyecto que genere soluciones a los problemas existentes. Sin transformación del invento en un nuevo producto, en una nueva tecnología productiva u organizativa y su aceptación por los usuarios potenciales, no existe innovación (Pulido, 2005).

Como lo cita Alicia Lam (2011) en su artículo, la teoría de la empresa innovadora propuesta por Lazonick (Lazonick, 2004, 2010) tiene sus raíces en el marco chandleriano, teniendo en cuenta de que esta teoría se centra en el modo en que la estrategia y la estructura determinan la ventaja competitiva de una empresa. Dado que las condiciones en las que se sustenta la empresa innovadora son sociales, el tipo de capacidad de integración organizacional y la naturaleza de la empresa innovadora suelen variar en función de los distintos contextos institucionales y a lo largo del tiempo (Whitley, 2000; Lazonick, 2005). La Universidad de Jaén (2017) en su sistema documental indica que: “Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado”. ISO 9001: 2000 (como se

citó en Pérez y Múnera, 2007) afirma: “El proceso, entendido como un conjunto de actividades que toman unas entradas, le añaden valor y entregan unas salidas, fue desarrollado en los Estados Unidos en las primeras cuatro décadas del siglo XX” (pág. 47).

Ahora veamos, la competitividad ya no es una opción para las empresas y organizaciones en el siglo XXI. Un momento en el que innovación, conocimiento y responsabilidad se deben unir para impulsar la cultura de la excelencia. Levy (2013) refiere que el desarrollo competitivo tiene diferentes matices según el tipo de organización de que se trate; para las empresas, la competitividad es el proceso de innovación sistemática y sistémica que sirve para lograr sus objetivos económicos y mantener esos logros en el tiempo. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) propone el concepto de competitividad estructural. Éste se entiende como el resultado de la gestión exitosa de las empresas, pero también toma en cuenta la fortaleza y eficiencia de la estructura productiva nacional, las tendencias a largo plazo en la tasa y estructura de la inversión, la infraestructura técnica y otros factores determinantes de las externalidades sobre las que las empresas se apoyan (OCDE, 1992).

Así también, en el artículo Importancia y análisis del desarrollo competitivo, Delfín y Acosta (2016) afirman: El desarrollo competitivo articula diferentes elementos con los que el empresario puede llevar a una organización hacia el logro de sus objetivos. Elementos como crecimiento económico, cultura empresarial, liderazgo, gestión del conocimiento e innovación. Es un concepto integrador con el que se puede lograr un impacto positivo en las organizaciones mediante el reconocimiento de las capacidades del capital humano. Se puede considerar que, al alcanzar un desarrollo competitivo, el empresario podrá aprovechar las oportunidades que se le presentan a la empresa en un entorno globalizado. Si nos apegamos al ámbito aduanero, el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador es parte activa del quehacer nacional e internacional, facilitadores del Comercio Exterior, con un alto nivel profesional, técnico y tecnológico, el mismo que está en constante innovación, y perfeccionamiento de los procesos, con el objetivo de brindar la mejor calidad en el servicio al usuario (SENAE, 2018). Podemos decir que, el SENAE tiene como función institucional dentro de su plan estratégico el control del ingreso y salida de mercancías, personas y medios de transporte desde y hacia el país facilitando la actividad comercial internacional. Al hablar sobre el comercio exterior Ballesteros (2001) dice: Este es tan antiguo como cualquier otra actividad económica (...). El comercio exterior es aquella actividad económica basada en el intercambio de bienes, capitales y servicios que lleva a cabo un determinado país con el resto de los países del mundo, regulado por normas internacionales y acuerdos bilaterales. (pág. 11) Al plantear el término intercambio nos estamos refiriendo precisamente al trueque, una palabra arcaica que definía esta actividad sin la intervención de dinero como tal. El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (2017) nos indica que: “

Exportación es el régimen aduanero que permite la salida definitiva de mercancías en libre circulación, fuera del territorio aduanero ecuatoriano o a una Zona Especial de Desarrollo Económico, con sujeción a las disposiciones establecidas

en la normativa legal vigente”.

Por su parte, en la octava edición de la Revista Diario Exportador (2017), Walter Gudiño afirma: “La exportación es un proceso de internacionalización y mejoramiento de la competitividad”. Según los datos de Doing Business de 2008 (como lo citó el Banco Mundial, 2014) demuestran que: El proceso de importación requería 20 días y el proceso de exportación, 24. En Ecuador, importar y exportar eran procesos largos, complicados y con mucho papeleo, e involucraban la presentación de una gran cantidad de documentos y más de 40 etapas en los trámites aduaneros. Esta logística comercial ineficiente e impredecible exageraba el tiempo e inflaba los costos de las transacciones para los comerciantes que intentaban obtener acceso a los mercados mundiales. El sistema informático Ecuapass que se creó el 22 de octubre del 2012 con la finalidad de reemplazar al Sistema Interactivo de Comercio Exterior (SICE). Según el Portal de la Aduana:

0: SERVICIO-DE-CARGAS 102015.docx

100%

El Ecuapass es el sistema con el cual el Servicio Nacional de Aduana facilita los procesos de comercio exterior, refuerza y asegura el control aduanero de nuestro país ahorrando tiempo en los trámites de importación y exportación.

Sirve para que

0: SERVICIO-DE-CARGAS 102015.docx

90%

los procesos aduaneros sean más fáciles y seguros, ya que con la firma electrónica se pueden

realizar los trámites desde cualquier lugar por medio de un dispositivo que permite operar de manera segura. (

SENAE, 2018) Dentro de la guía del exportador emitida por Aduanas del Ecuador indica que el

proceso de exportación

0: TESIS - 50%.docx

98%

se inicia con la transmisión electrónica de una Declaración Aduanera de Exportación (DAE) en el sistema ECUAPASS,

la misma que podrá ser acompañada de

una factura o proforma y documentación con la que se cuente previo al embarque. Dicha declaración no es una simple intención de embarque, sino una declaración que crea un vínculo legal y obligaciones a cumplir con el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador por parte del exportador o declarante (



PROEcuador, 2017). Cabe indicar que dependiendo del tamaño de la empresa y de la actividad económica de la misma, donde se implique más de un encadenamiento productivo, se sugiere contratar los servicios de un agente de aduanas para que lo asesore en la apertura y cierre de la exportación. La Corporación Aduanera Ecuatoriana (2008) afirma: “Un agente de aduanas es la persona natural o jurídica cuya licencia otorgada por el Gerente General de la Corporación Aduanera lo faculta gestionar de manera habitual, el despacho de las mercancías, debiendo para el efecto firmar la declaración aduanera” (pág. 1). En la entrevista realizada por Diario El Telégrafo al gerente del Grupo Lanata, Jaime Iván Lanata cuenta que actualmente el operador logístico y aduanero dispone de una amplia cartera de empresas que ofrecen servicios de calidad, mostrándose como un proveedor de soluciones completas de logística interna; a su vez, resalta que la implementación del Ecuapass, el cual fue una iniciativa del ministro de Industrias, Santiago León y que desde hace ya algunos años la Aduana mejoró, contando ahora con el sistema Ecuapass, cero papeles, el cual permite realizar trámites desde la misma plataforma aduanera y consultas vía online (El Telégrafo, 2016). En otras palabras, este sistema genera un significativo ahorro para el comercio exterior en el Ecuador. Teniendo en cuenta que el paso por aduanas es un acto obligado para todos aquellos agentes que buscan participar en el comercio exterior. Como se citó en Zamora y Navarro (2015) dice: Resulta fundamental que las aduanas funjan como facilitadores del proceso comercial brindando seguridad y garantizando la entrega oportuna de las mercancías y la reducción de costos del comercio internacional. Ello conlleva la optimización de la logística internacional y la ventaja competitiva de las empresas y naciones en la cadena de valor global (Shujie & Zhao, 2009). Al analizar estas teorías, podemos ver el importante papel que juega un agente de aduanas en el comercio exterior; gracias a que las nuevas orientaciones y normativas aduaneras posibilitan el quehacer aduanero, el agente de aduanas pasó a ser partícipe de la función pública aduanera. En la actualidad muchas de las Agencias de aduanas brindan una atención integral al usuario, en distintos aspectos vinculados con el comercio internacional y mantienen sucursales en las principales ciudades del país (Bernal, 2011). Entonces, la innovación de las operaciones significa idear formas completamente nuevas de operar, es decir, formas nuevas de gestionar pedidos, fabricar productos o prestar el servicio al cliente (Davenport, 1992). CAPÍTULO 3

**METODOLOGÍA** En este capítulo vamos a conocer y analizar concretamente los pasos que llevamos a cabo para nuestro proceso de investigación, así como los métodos base que se han utilizado en este proyecto. El proceso metodológico, consistió en recabar la información actual, legal y teórica, como resultado de la información obtenida vemos la importancia de la operación aduanera y los servicios que se derivan de esta, así como los elementos que se encuentran involucradas en este proceso. Esta investigación tiene un enfoque exploratorio de carácter cualitativo, se realizó con base a la observación, a través de experiencias y no con base a números o estadísticas como se hace en el caso de una investigación cuantitativa (Landeu, 2007). De la misma forma este proyecto es de tipo descriptivo no experimental, de acuerdo a este tipo de investigación como señala (Sampieri, 2008) se busca especificar las características, así como describir el fenómeno en cualquier dimensión. Se aplicó también, la investigación documental, puesto que se dispuso del apoyo de documentos afines al tema de Innovación en el Sistema Aduanero para las Exportaciones, como libros, tesis de grado, artículos científicos, reglamentos, entre otros, estos documentos sirvieron de guía durante el

desarrollo del presente trabajo. Por lo tanto, con la metodología empleada se ha tratado de identificar si realmente la innovación en operaciones es un factor crucial para el desarrollo de las organizaciones. Al elaborar una revisión bibliográfica de los conceptos generales a partir de los cuales se sustenta el análisis de la información en el ámbito aduanero; el eje de estudio ha sido la gestión de la innovación ciertamente, aplicada a la actividad de exportación que realiza Grupo Lanata de quien se logró obtener datos directos sobre su actividad en cuanto al comercio, propendiendo a la gestión eficiente y planificada de los recursos, creando estrategias para el correcto desenvolvimiento de la logística dentro y fuera de los terminales portuarios y aéreos de carga, cumpliendo las normativas, estándares y formalidades aduaneras tanto nacionales como internacionales. CAPÍTULO 4

## DESARROLLO DEL TEMA

Ecuador se mantiene rezagado en el Índice Mundial de Innovación. Durante el 2017, el país se ubicó en el puesto 92 entre 127 economías analizadas. Si bien hubo una ligera mejora frente al 2016, cuando Ecuador ocupó el puesto 100, estos los datos dejan al descubierto que el país se mantiene bastante atrás en esta materia (Revista Líderes, 2017). En vista de que la clasificación anual, divulgada por décima vez por la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) en colaboración con la Universidad de Cornell de EE.UU. y la escuela de negocios francesa Insead. Suiza es por séptimo año consecutivo el líder absoluto de la clasificación. En Ecuador, el tema se analiza de manera detenida y surge inquietud. Si el país se enfocara en mejorar puntos críticos, claves para su desarrollo; sin duda alguna, mejoraremos en el ranking de innovación. El director de EDES Business School de la UTPL, Camilo Pinzón (2017), señala: Es necesario que la academia, el sector público y la empresa privada trabajen de manera coordinada. Si ese triángulo funciona, la innovación despunta y se generará riqueza y bienestar. Eso es lo que ocurre en los países que lideran temas de innovación. Por su parte, el vocero en Ecuador del Massachusetts Institute of Technology (MIT), Nelson Baldeón (2017) considera: "La innovación, la producción y la competitividad se dan con mercados abiertos, acuerdos comerciales, apertura de fronteras". Se piensa que, los principales obstáculos para innovar en nuestro país es la dificultad para liberar tiempo de los recursos humanos para dedicarlos al programa o la escasez de recursos en general. Es importante destacar que en la práctica la inversión más notable es el tiempo de la gente y la oportunidad que damos en las empresas para expresar ideas y el tiempo que damos para escucharlas activamente (Deloitte Ecuador, 2017). La innovación no sólo es importante para obtener ganancias de productividad y mejorar la competitividad internacional de nuestras empresas y productos; es también la garantía para incrementar el nivel de vida de toda la sociedad y perfeccionar el funcionamiento de todo tipo de instituciones, tanto en sus aspectos económicos como extra-económicos. Las políticas de estímulo a la innovación deben superar recetas simples, primando la coordinación de acciones público-privadas, los planteamientos globalizadores, las intersecciones innovadoras y rechazando la ingenuidad de identificar gasto en I+D con invención, e invención con innovación (Pulido, 2006). Para entender mejor la cultura de innovación de los empresarios ecuatorianos, Deloitte realizó una encuesta a 150 líderes empresariales, donde una de las grandes interrogantes fue, ¿qué entienden estos líderes por innovación?



INNOVACIÓN EN ECUADOR Desarrollo de nuevos productos, procesos y servicios. Mejora de los productos, procesos y servicios existentes N/R 0.27 0.21 0.52 Fuente: Adaptado de Deloitte Ecuador (2017) Autor: Ailyn Burgos Are El 27% de los encuestados entienden como innovación principalmente el desarrollo de nuevos productos, procesos y servicios. Seguido está un 21% de encuestados que miran a la innovación como la mejora de los productos, procesos y servicios existentes. Esto evidencia que la búsqueda de nuevas fuentes de ingresos es una importante motivación para los empresarios. En

la actualidad el comercio internacional ha experimentado un florecimiento en los últimos años y esto lo podríamos corroborar con acciones de gran complejidad como son las importaciones y exportaciones. Al referirme a esto, sin duda algún Grupo Lanata es un ejemplar en cuanto a operadores logísticos de comercio exterior en nuestro país. Si bien el grupo crecido durante los últimos años teniendo una actuación especial como agentes de aduana. Hoy por hoy, el Grupo Empresarial está conformado por las compañías Oficina Lanata Cía. Ltda., TRANSERES, CARGOLAN S.A. y Servicios de Comercio Exterior Lanata COMEXLAN S.A., las cuales trabajan conjuntamente para brindar un servicio integral y es que, la globalización es un factor que influye actualmente en que muchas de las agencias de aduanas brinden una atención total a las necesidades del usuario, en distintos aspectos vinculados con el comercio internacional. Al estar facultado un agente de aduana puede prestar sus servicios a los clientes ante cualquier Aduana del país, puesto que posee el carácter de ministro de fe, en cuanto que la Aduana podrá tener por cierto los datos que registre en sus declaraciones, En materia de exportaciones, si bien Grupo Lanata conoce perfectamente cómo es el proceso para llevar a buen término cada una de las exportaciones que maneja, realmente ha sido necesaria la gestión de innovación en sus operaciones. Dentro de su servicio para facilitar el proceso de exportación podemos encontrar: Orden de Embarque / Exportación a Consumo Cancelación y Regularización de Exportación, Exportaciones Temporales, Reexportaciones. Reembarques, Trasbordos, Obtención de Certificados de Origen, Obtención de certificados Fitosanitarios y Zoosanitarios CITATION GRU17 \l 3082 (GRUPO LANATA, 2017). Hay que mencionar, además que, debido a los cambios legislativos implementados por su ente regulador, los agentes de aduanas deben enfrentar nuevos desafíos, en su momento un claro ejemplo fue la implementación del sistema ECUAPASS. Por consiguiente, considerando que la gestión de la Innovación es la organización y dirección de los recursos tanto humanos como económicos, con el fin de aumentar la creación de nuevos conocimientos, la generación de ideas técnicas que permitan obtener nuevos productos, procesos y servicios o mejorar los ya existentes, y la transferencia de esas mismas ideas a las fases de producción, distribución y uso (Asociación de la Industria Navarra, 2008). Es decir, que el hecho de realizar una correcta gestión de innovación en cuanto a operaciones, se convierte en factor primordial para su supervivencia. Mi propuesta se basa principalmente en la innovación continua de los servicios que ofrece Grupo Lanata, ya que, si bien es cierto las nuevas tendencias del mercado han logrado que se mantengan los servicios de despacho aduanero, dando paso a que este conjunto se amplíe. Como se ha dicho, los alcances de un agente de aduana van más allá de simplemente ser un mediador en las operaciones de comercio exterior, sino que en la actualidad es indispensable brindar un plus al servicio para facilitar así cualquier transacción aduanera. Si bien, Grupo Lanata posee una gran gama de servicios; sin embargo, hay que destacar algo, es primordial que toda empresa tenga presente que debe reinventarse constantemente. En el caso de las

exportaciones el proceso es el siguiente: 1. Elaborar Declaraciones Aduaneras de Exportación en el ECUAPASS que finalmente se procede a ser enviada hacia el distrito aduanero por el portal con el Firmado Digital (TOKEN). Esta declaración estará

0: SERVICIO-DE-CARGAS 102015.docx

89%

acompañada de

0: PLAN MARIA ISABEL DELGADO.doc

89%

una factura o proforma y documentación digital

0: TESIS-SANTANA CHRISTIAN-FUENTES LISSETTE-FINAL.docx

91%

1: TESIS - 50%.docx

91%

con la que se cuente previo al embarque, dicha declaración es una declaración que crea un vínculo legal y obligaciones a cumplir con el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador por parte del exportador o declarante. 2.

0: PLAN MARIA ISABEL DELGADO.doc

100%

1: SERVICIO-DE-CARGAS 102015.docx

98%

2: TESIS-SANTANA CHRISTIAN-FUENTES LISSETTE-FINAL.docx

98%

3: TESIS - 50%.docx

98%

Una vez aceptada

la DAE, la mercancía ingresa a Zona Primaria del distrito en donde se embarca, producto de lo cual el depósito temporal la registra y almacena previo a su exportación.

Al exportar se le notificará el canal de aforo asignado, los mismos que pueden ser: Aforo

Automático, Aforo Documental

o

0: PLAN MARIA ISABEL DELGADO.doc

99%

Aforo Físico Intrusivo. Cuando la DAE tenga

0: SERVICIO-DE-CARGAS 102015.docx 100%

canal de Aforo Automático, la autorización de salida, entiéndase con ello

0: TESIS-SANTANA CHRISTIAN-FUENTES LISSETTE-FINAL.docx 80%

1: TESIS - 50%.docx 80%

la autorización para que se embarque

la mercancía,

0: SERVICIO-DE-CARGAS 102015.docx 100%

será automática al momento del ingreso de la carga a los depósitos temporales o zonas primarias.

Cuando la DAE tenga

0: SERVICIO-DE-CARGAS 102015.docx 100%

1: TESIS-SANTANA CHRISTIAN-FUENTES LISSETTE-FINAL.docx 100%

2: TESIS - 50%.docx 100%

canal de Aforo Documental se designará al funcionario a cargo del trámite, al momento del ingreso de la carga

al depósito temporal o zona primaria,

0: SERVICIO-DE-CARGAS 102015.docx 100%

1: TESIS-SANTANA CHRISTIAN-FUENTES LISSETTE-FINAL.docx 100%

2: TESIS - 50%.docx 100%

luego de lo cual

procederá a la revisión de los datos electrónicos y documentación digitalizada; y procederá al cierre si no existieren novedades.

Es preciso indicar que, en caso de existir una observación al trámite,

0: TESIS-SANTANA CHRISTIAN-FUENTES LISSETTE-FINAL.docx 85%

1: TESIS - 50%.docx 85%

2: SERVICIO-DE-CARGAS 102015.docx 79%

será registrada mediante el esquema de notificación electrónico. Una vez cerrada la DAE cambiará su estado a salida autorizada y la carga podrá ser embarcada.

Cuando la DAE tenga canal de Aforo Físico Intrusivo se procede según lo descrito en el punto anterior y adicionalmente se realiza una inspección física de la carga corroborándola con la documentación electrónica y digitalizada enviada en la DAE. 3.

Es importante conocer que, el manifiesto de carga es un documento en que se encuentra todos los datos de la carga. De esta manera, puedo verificar valores como son: el peso y el precio del flete con el documento de transporte, así también sirve para conocer el almacén temporal donde se encuentra la mercancía, la misma que es necesario saber en caso de que se realice una inspección o aforo físico. Dentro del proceso de exportación, cada operador de comercio exterior responsable del procedimiento, es el que puede realizar las correcciones necesarias a la declaración aduanera de exportación DAE según el caso y se lo hace dentro del plazo que se ha establecido y dependerá en la enmienda de errores de dígito, actualizar información, adjuntar documentos de acompañamiento o ratificar el envío de información al momento de regularizar la DAE. 4. Revisar la información contenida en los documentos necesarios para trámites aduaneros, es otro de los pasos que nos obliga a verificar que consten los documentos necesarios para el trámite aduanero y comparar que no haya diferencias en la información contenida, estos son: Factura, Bill of Lading o Conocimiento de Embarque Marítimo, Certificado de Origen y Manifiesto de Carga. 5. Se realiza el archivo de los trámites Aduaneros de Exportación una vez regularizados. Archivar cada uno de los trámites en portafolios de forma ordenada según número de referencia. Es así que, todo proceso parte, inicialmente de la definición de los objetivos de la empresa y de sus fortalezas competitivas fijadas en su Plan Estratégico. • Facilitar el intercambio en mundo del mercado global. • Ser capaz de resolver problemas de manera espontánea y manejar los datos en un período de tiempo corto. • Brindar seguridad a los clientes para que los bienes de estos permanezcan asegurados durante el proceso de envío, asegurándose de que el comercio se realice de manera precisa y correcta. • Despachar los productos a través de la aduana y garantizar su entrega oportuna. El siguiente paso tiene como propósito la generación de nuevas ideas a través de la puesta en marcha de mecanismos de creatividad interna y de vigilancia en la empresa. Las ideas aportadas no tienen por qué ser técnicas, si bien deben suponer actuaciones de tipo innovador que aportan aspectos diferenciales respecto a la competencia y/o constituyen una novedad, al menos para el sector donde compete actualmente la empresa. No se logra nada sólo con incrementar el número de clientes, lo que importa es la capacidad de la empresa para satisfacer las necesidades de sus clientes con eficiencia. Dado que, muchos desconocen el gran impacto que una buena gestión de innovación puede tener en el desempeño de sus actividades y en el aporte al desarrollo de

una organización. El aseguramiento de la innovación, en todo caso, debe estar enfocado en servicios como los de almacenaje de cargas, seguimiento total a la exportación origen-destino, detección de errores automáticamente, un archivo de transacciones aduaneras seguro a través de un sistema informático, outsourcing en comercio exterior y contar con consultores bilingües respectivamente, dentro de las propias dependencias del cliente o en las oficinas del agente de aduanas, serían muy útiles para la actividad de la empresa. No obstante, se puede sugerir la innovación de servicios de "pick-up" de Grupo Lanata que no es otra cosa que el traslado local de cargas al aeropuerto, efectuar un transporte interno a un puerto desembarque. El Grupo Empresarial cuenta con CARGOLAN y TRANSERES S.A. que se encargan de brindar este servicio, aun así, la necesidad de innovar estaría enfocada en la sustitución o mejoramiento de los medios de transporte que usa la empresa. Finalmente, al realizar esta propuesta de gestionar la innovación en el proceso de exportación del Grupo Lanata, es muy importante tomar en consideración que esto ayudará al crecimiento de la misma para aumentar su nivel de competitividad al distribuidos en todas las áreas de Puertos y Aeropuertos para agilizar, controlar, supervisar y mantener el status de sus trámites.

## CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES El éxito o fracaso de una organización depende mucho de la capacidad estratégica para innovar, sin dejar de lado la competitividad, lo cual debe tomarse en cuenta, antes, durante y después de la ejecución de las actividades operacionales. El caso en estudio, ha sido el proceso de exportación del operador logístico Grupo Lanata, dichos aspectos deben construirse sobre una base sólida, para que se conviertan en la llave que generará un fuerte impacto en el éxito de una organización en un mercado tan competitivo como el de hoy en día. Al desarrollarse las operaciones en entornos cada vez más cambiantes y globales, se hace más necesaria la protección y conservación de los productos, los procesos y las innovaciones, con la finalidad de mejorar la posición competitiva de las empresas. Por tanto, se debe realizar una correcta gestión de la innovación acorde a cómo funciona el sistema aduanero ecuatoriano que cada día exige cambios en cuanto a los servicios que ofrece como Grupo Empresarial, las exportaciones son muy importantes y al realizarse de manera eficiente las barreras para el comercio internacional podrían disminuir.

Se deben enfocar los esfuerzos y recursos por conocer la dinámica de la Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+I). En este caso, la competitividad significa equilibrar estos objetivos y escapar de la ambigüedad innovando sin parar. , 19

INNOVACIÓN EN ECUADOR Desarrollo de nuevos productos, procesos y servicios. Mejora de los productos, procesos y servicios existentes N/R 0.27 0.21 0.52

Hoja\_de\_c\_lculo\_de\_Microsoft\_Excel.xlsx

Hoja1

INNOVACIÓN EN ECUADOR Desarrollo de nuevos productos, procesos y servicios. 27% Mejora de los productos, procesos y servicios existentes 21% N/R 52%

## Hit and source - focused comparison, Side by Side:

Left side: As student entered the text in the submitted document.

Right side: As the text appears in the source.

Instances from: PLAN MARIA ISABEL DELGADO.doc

4 89%

una factura o proforma y documentación digital

con la que se cuente previo al embarque, dicha declaración es una declaración que crea un vínculo legal y obligaciones a cumplir con el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador por parte del exportador o declarante. 2.

4: PLAN MARIA ISABEL DELGADO.doc 89%

una factura o proforma y documentación con la que se cuente previo al embarque, dicha declaración no es una simple intención de embarque sino una declaración que crea un vínculo legal y obligaciones a cumplir con el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador por parte del exportador o declarante.

11 100%

Una vez aceptada

la DAE, la mercancía ingresa a Zona Primaria del distrito en donde se embarca, producto de lo cual el depósito temporal la registra y almacena previo a su exportación.

Al exportar se le notificará el canal de aforo asignado, los mismos que pueden ser: Aforo

11: PLAN MARIA ISABEL DELGADO.doc 100%

Una vez aceptada la DAE, la mercancía ingresa a Zona Primaria del distrito en donde se embarca, producto de lo cual el depósito temporal la registra y almacena previo a su exportación.

Al exportar se le notificará el canal de aforo asignado, los mismos que pueden ser:

Aforo Automático



Automático, Aforo Documental

Aforo Documental

25

99%

Aforo Físico Intrusivo. Cuando la DAE tenga

canal de Aforo Automático, la autorización de salida, entiéndase con ello

la autorización para que se embarque

la mercancía,

será automática al momento del ingreso de la carga a los depósitos temporales o zonas primarias.

Cuando la DAE tenga

canal de Aforo Documental se designará al funcionario a cargo del trámite, al momento del ingreso de la carga

al depósito temporal o zona primaria,

luego de lo cual

procederá a la revisión de los datos electrónicos y documentación digitalizada; y procederá al cierre si no existieren novedades.

25: PLAN MARIA ISABEL DELGADO.doc

99%

Aforo Físico Intrusivo

Cuando la DAE tenga canal de Aforo Automático, la autorización de salida, entiéndase con ello la autorización para que se embarque la mercancía, será automática al momento del ingreso de la carga a los depósitos temporales o zonas primarias. (MANUAL DE INTERNACIONALIZACION, 2014, p 138)

Cuando la DAE tenga canal de Aforo Documental se designará al funcionario a cargo del trámite, al momento del ingreso de la carga al depósito temporal o zona primaria, luego de lo cual procederá a la revisión de los datos electrónicos y documentación digitalizada; y procederá al cierre si no existieren novedades. Es preciso indicar que en caso de existir una observación al trámite, será registrada mediante el esquema de notificación electrónico. Una vez cerrada la DAE cambiará su estado a salida autorizada y la carga podrá ser embarcada

Cuando la DAE tenga canal de Aforo Físico Intrusivo se procede según lo descrito en el punto anterior y adicionalmente se realiza una inspección física de la carga corroborándola con la documentación electrónica y digitalizada enviada en la DAE. (

Es preciso indicar que, en caso de existir una observación al trámite,

será registrada mediante el esquema de notificación electrónico. Una vez cerrada la DAE cambiará su estado a salida autorizada y la carga podrá ser embarcada.

Cuando la DAE tenga canal de Aforo Físico Intrusivo se procede según lo descrito en el punto anterior y adicionalmente se realiza una inspección física de la carga corroborándola con la documentación electrónica y digitalizada enviada en la DAE. 3.

---

Instances from: SERVICIO-DE-CARGAS 102015.docx

1 100%

El Ecuapass es el sistema con el cual el Servicio Nacional de Aduana facilita los procesos de comercio exterior, refuerza y asegura el control aduanero de nuestro país ahorrando tiempo en los trámites de importación y exportación.

2 90%

los procesos aduaneros sean más fáciles y seguros, ya que con la firma electrónica se

5 89%

acompañada de una factura o proforma y documentación digital con la que se cuente previo al embarque, dicha declaración es una declaración que crea un vínculo legal y obligaciones a cumplir con el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador por parte del exportador o declarante. 2.

8 98%

1: SERVICIO-DE-CARGAS 102015.docx 100%

El ECUAPASS es el sistema con el cual el Servicio Nacional de Aduana facilita los procesos de comercio exterior, refuerza y asegura el control aduanero de nuestro país ahorrando tiempo en los trámites de importación y exportación. •

2: SERVICIO-DE-CARGAS 102015.docx 90%

Los procesos aduaneros con más fáciles y seguros, ya que con la firma electrónica se

5: SERVICIO-DE-CARGAS 102015.docx 89%

acompañada de una factura o proforma y documentación con la que se cuente previo al embarque. Dicha declaración no es una simple intención de embarque sino una declaración que crea un vínculo legal y obligaciones a cumplir con el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador por parte del exportador o declarante.

8: SERVICIO-DE-CARGAS 102015.docx 98%

Una vez aceptada

la DAE, la mercancía ingresa a Zona Primaria del distrito en donde se embarca, producto de lo cual el depósito temporal la registra y almacena previo a su exportación.

Al exportar se le notificará el canal de aforo asignado, los mismos que pueden ser: Aforo

12 100%

canal de Aforo Automático, la autorización de salida, entiéndase con ello

la autorización para que se embarque

13 100%

será automática al momento del ingreso de la carga a los depósitos temporales o zonas primarias.

16 100%

canal de Aforo Documental se designará al funcionario a cargo del trámite, al momento del ingreso de la carga

Una vez aceptada la DAE, la mercancía ingresa a Zona Primaria del distrito en donde se embarca, producto de lo cual el depósito temporal la registra y almacena previo a su exportación. Al exportar se le notificará el canal de aforo asignado, los mismos que pueden ser: CANAL DE AFORO

12: SERVICIO-DE-CARGAS 102015.docx 100%

Canal de Aforo Automático, la autorización de salida, entiéndase con ello la autorización para que se embarque,

13: SERVICIO-DE-CARGAS 102015.docx 100%

será automático al momento del ingreso de la carga a los depósitos temporales o zonas primarias.

16: SERVICIO-DE-CARGAS 102015.docx 100%

Canal de Aforo Documental se designará al funcionario a cargo del trámite, al momento del ingreso de la carga,

19

100%

luego de lo cual procederá a la revisión de los datos electrónicos y documentación digitalizada; y procederá al cierre si no existieren novedades.

22

79%

será registrada mediante el esquema de notificación electrónico. Una vez cerrada la DAE cambiará su estado a salida autorizada y la carga podrá ser embarcada.

19: SERVICIO-DE-CARGAS 102015.docx

100%

luego de lo cual procederá a la revisión de los datos electrónicos y documentación digitalizada; y procederá al cierre si no existieren novedades.

22: SERVICIO-DE-CARGAS 102015.docx

79%

será registrada mediante el esquema de notificación electrónica previsto en el nuevo sistema. Una vez cerrada la Declaración Aduanera de Exportación (DAE) cambiará su estado a salida autorizada y la carga podrá ser embarcada.

Instances from: TESIS-SANTANA CHRISTIAN-FUENTES LISSETTE-FINAL.docx

6 91%

con la que se cuente previo al embarque, dicha declaración es una declaración que crea un vínculo legal y obligaciones a cumplir con el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador por parte del exportador o declarante. 2.

6: TESIS-SANTANA CHRISTIAN-FUENTES LISSETTE-FINAL.docx  
91%

con la que se cuente previo al embarque, dicha declaración no es una simple intención de embarque sino una declaración que crea un vínculo legal y obligaciones a cumplir con el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador por parte del exportador o declarante.

9 98%

Una vez aceptada

la DAE, la mercancía ingresa a Zona Primaria del distrito en donde se embarca, producto de lo cual el depósito temporal la registra y almacena previo a su exportación.

Al exportar se le notificará el canal de aforo asignado, los mismos que pueden ser: Aforo

9: TESIS-SANTANA CHRISTIAN-FUENTES LISSETTE-FINAL.docx  
98%

Una vez aceptada la DAE, la mercancía ingresa a Zona Primaria del distrito en donde se embarca, producto de lo cual el depósito temporal la registra y almacena previo a su exportación.

Al exportar se le notificará el canal de aforo asignado, los mismos que pueden ser:

- Canal de Aforo

14 80%

la autorización para que se embarque

14: TESIS-SANTANA CHRISTIAN-FUENTES LISSETTE-FINAL.docx  
80%



la mercancía,  
será automática al momento del ingreso de la carga a los depósitos temporales o zonas primarias.

17 100%

canal de Aforo Documental se designará al funcionario a cargo del trámite, al momento del ingreso de la carga

la autorización para que se embarque, será automático al momento del ingreso de la carga a los depósitos temporales o zonas primarias.

17: TESIS-SANTANA CHRISTIAN-FUENTES LISSETTE-FINAL.docx  
100%

Canal de Aforo Documental se designará al funcionario a cargo del trámite, al momento del ingreso de la carga,

20 100%

luego de lo cual  
procederá a la revisión de los datos electrónicos y documentación digitalizada; y procederá al cierre si no existieren novedades.

20: TESIS-SANTANA CHRISTIAN-FUENTES LISSETTE-FINAL.docx  
100%

luego de lo cual procederá a la revisión de los datos electrónicos y documentación digitalizada; y procederá al cierre si no existieren novedades.

23 85%

será registrada mediante el esquema de notificación electrónico. Una vez cerrada la DAE cambiará su estado a salida autorizada y la carga podrá ser embarcada.

23: TESIS-SANTANA CHRISTIAN-FUENTES LISSETTE-FINAL.docx  
85%

será registrada mediante el esquema de notificación electrónico previsto en el nuevo sistema. Una vez cerrada la Declaración Aduanera de Exportación (DAE) cambiará su estado a salida autorizada y la carga podrá ser embarcada.

Instances from: TESIS - 50%.docx

3 98%

se inicia con la transmisión electrónica de una Declaración Aduanera de Exportación (DAE) en el sistema ECUAPASS, la misma que podrá ser acompañada de una factura o proforma y documentación con la que se cuente previo al embarque. Dicha declaración no es una simple intención de embarque, sino una declaración que crea un vínculo legal y obligaciones a cumplir con el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador por parte del exportador o declarante (

3: TESIS - 50%.docx 98%

Se inicia con la transmisión electrónica de una Declaración Aduanera de Exportación (DAE) en el nuevo sistema ECUAPASS, la misma que podrá ser acompañado ante una factura o proforma y documentación con la que se cuente previo al embarque, dicha declaración no es una simple intención de embarque sino una declaración que crea un vínculo legal y obligaciones a cumplir con el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador por parte del exportador o declarante.

7 91%

con la que se cuente previo al embarque, dicha declaración es una declaración que crea un vínculo legal y obligaciones a cumplir con el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador por parte del exportador o declarante. 2.

7: TESIS - 50%.docx 91%

con la que se cuente previo al embarque, dicha declaración no es una simple intención de embarque sino una declaración que crea un vínculo legal y obligaciones a cumplir con el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador por parte del exportador o declarante.

10 98%

10: TESIS - 50%.docx 98%

Una vez aceptada

la DAE, la mercancía ingresa a Zona Primaria del distrito en donde se embarca, producto de lo cual el depósito temporal la registra y almacena previo a su exportación.

Al exportar se le notificará el canal de aforo asignado, los mismos que pueden ser: Aforo

15 80%

la autorización para que se embarque

la mercancía,

será automática al momento del ingreso de la carga a los depósitos temporales o zonas primarias.

18 100%

canal de Aforo Documental se designará al funcionario a cargo del trámite, al momento del ingreso de la carga

21 100%

Una vez aceptada la DAE, la mercancía ingresa a Zona Primaria del distrito en donde se embarca, producto de lo cual el depósito temporal la registra y almacena previo a su exportación.

Al exportar se le notificará el canal de aforo asignado, los mismos que pueden ser:

- Canal de Aforo

15: TESIS - 50%.docx 80%

la autorización para que se embarque, será automático al momento del ingreso de la carga a los depósitos temporales o zonas primarias.

18: TESIS - 50%.docx 100%

Canal de Aforo Documental se designará al funcionario a cargo del trámite, al momento del ingreso de la carga,

21: TESIS - 50%.docx 100%

luego de lo cual procederá a la revisión de los datos electrónicos y documentación digitalizada; y procederá al cierre si no existieren novedades.

24

85%

será registrada mediante el esquema de notificación electrónico. Una vez cerrada la DAE cambiará su estado a salida autorizada y la carga podrá ser embarcada.

luego de lo cual procederá a la revisión de los datos electrónicos y documentación digitalizada; y procederá al cierre si no existieren novedades.

24: TESIS - 50%.docx

85%

será registrada mediante el esquema de notificación electrónico previsto en el nuevo sistema. Una vez cerrada la Declaración Aduanera de Exportación (DAE) cambiará su estado a salida autorizada y la carga podrá ser embarcada.