



DOI: <https://doi.org/10.46296/yc.v6i11edespnov.0242>

LA GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO EN EMPRESAS ADUANERAS ECUATORIANAS: EXPERIENCIA EN MANABÍ

OPERATIONAL RISK MANAGEMENT IN ECUADORIAN CUSTOMS COMPANIES: EXPERIENCE IN MANABÍ

Palacios-Álvarez Gabriel Cristhian ¹; Ferrín-Morales Kleber Rafael ²

¹ Estudiante del programa de maestría en Administración de Empresas, Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Ecuador. Correo: gpalacios7339@utm.edu.ec.

² Docente del programa de maestría en Administración de Empresas, Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Ecuador. Correo: kleber.ferrin@utm.edu.ec.
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-5853-2929>.

Resumen

El presente estudio se refiere a la gestión de riesgo operativo en empresas aduaneras, a partir de la pregunta de investigación ¿Cómo influye la gestión de riesgo operativo en las empresas aduaneras ecuatorianas que realizan operaciones comerciales en la provincia de Manabí?, para consecuentemente determinar la influencia de la gestión de riesgo operativo en las empresas aduaneras que realizan operaciones comerciales en la provincia de Manabí, como objetivo de investigación, requiriendo para este propósito de la fundamentación teórica de la gestión de riesgo operativo en empresas aduaneras, así como el flujograma de proceso de la gestión del riesgo operativo que se aplica en este tipo de empresas. Se aplicó una metodología con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y explicativo, mediante la aplicación de la técnica de la encuesta con escala de Likert a 5 depósitos aduaneros localizados en el puerto marítimo de Manta, tomado a partir del muestreo intencional a criterio de los autores. Obteniendo como resultados en un 100% empresas aduaneras en formato de compañía anónima que entregan un servicio inmediato; y en cuanto a los 7 componentes evaluados, se calificó como regularmente cierto el marco legal, los procesos, la información, la infraestructura, los sistemas de información y/o aplicativos, el capital humano y el aval de gobierno. Se concluye en una regular gestión de riesgo operacional efectuada por las empresas aduaneras del puerto de Manta, que requieren acciones inmediatas correctivas y consecuentemente estratégicas para poder operativizarse eficazmente en un mercado demandante y exigente como son las importaciones y exportaciones.

Palabras claves: capital humano, depósito aduanero, gestión de riesgo, normativa aduanera, riesgo operacional.

Abstract

The present study refers to operational risk management in customs companies, based on the research question: How does operational risk management influence Ecuadorian customs companies that carry out commercial operations in the province of Manabí? to consequently determine the influence of operational risk management in customs companies that carry out commercial operations in the province of Manabí, as a research objective, requiring for this purpose the theoretical foundation of operational risk management in customs companies, as well as the process flowchart of operational risk management that is applied in this type of companies. A methodology with a quantitative, descriptive and explanatory approach was applied through the application of the survey technique with a Likert scale to 5 customs warehouses located in the seaport of Manta, taken from the intentional sampling at the authors' discretion. The results obtained were 100% of customs companies in the form of an anonymous company that provide immediate service; and in terms of the 7 components evaluated, the legal framework, processes, information, infrastructure, information systems and/or applications, human capital and government endorsement were rated as regularly true. The conclusion is that the operational risk

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 13 de septiembre de 2022.

Fecha de aceptación: 01 de noviembre de 2022.

Fecha de publicación: 09 de noviembre de 2022.



management carried out by the customs companies of the port of Manta is regular and requires immediate corrective and consequently strategic actions to be able to operate effectively in a demanding and demanding market such as imports and exports.

Keywords: human capital, bonded warehouse, risk management, customs regulations, operational risk.

1. Introducción

El paso por aduanas es un acto obligado para todos aquellos agentes que buscan participar en el comercio exterior. No obstante, el despacho aduanero y todos los actos aduaneros pueden ser procesos desalentadores para quienes incursionan en nuevos mercados. Por lo tanto, 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 (Zamora & y Lenin, 2015).

A nivel de Latinoamérica y El Caribe, el sistema aduanero trabaja considerando principios de riesgo tan básicos que demandan criterios de calidad e información y análisis que permitan sistematizar el trabajo

en una visión de un modelo integral, aplicándolo en todas sus etapas y coordinado en la estructura organizacional, para que tal sistematización promueva el paso de la actual situación donde predominan visiones parciales y fragmentadas del tema, a un verdadero plan integral que tenga como objetivo central la mejora sostenida del cumplimiento” (Pérez & y Lemus, 2016).

Aunque, un sistema aduanero está conformado por una serie de “principios, reglas, pautas, ordenamientos, procedimientos, métodos, instrumentos jurídicos y disposiciones articulados y coherentes relacionados entre sí, cuya finalidad es regular el tráfico internacional de mercaderías, personas y medios de transporte que ingresan y salen del territorio aduanero de un país” (Huamán, 2015).

Sin embargo, los cambios en los procesos y procedimientos por las



exigencias internacionales, por la internacionalización de las empresas y por la búsqueda de integración económica, propenden a que países como Ecuador realicen reformas en la normativa aduanera para incrementar la eficiencia y la efectividad de sus procesos (Núñez, 2017).

En el contexto planteado, el sistema de gestión de riesgo aduanero “crea y protege el valor de algo, es una parte integral de todos los procesos de organización” (Rivera, 2020), por lo que reviste tanta importancia que sus resultados sobre la lucha contra el contrabando y actividades inherentes, deberían ser altos y no lo que realmente son (Meisel, 2020)

A partir de lo expuesto, es preciso preguntarse ¿Cómo influye la gestión de riesgo operativo en las empresas aduaneras ecuatorianas que realizan operaciones comerciales en la provincia de Manabí?, para consecuentemente determinar la influencia de la gestión de riesgo operativo en las empresas aduaneras que realizan operaciones comerciales en la provincia de Manabí, como objetivo de investigación, requiriendo para este propósito de la fundamentación

teórica de la gestión de riesgo operativo en las empresas aduaneras ecuatorianas.

Revisión de literatura

- **Riesgo**

Los riesgos son aquellos eventos o debilidades, que, de materializarse, generarán un efecto negativo cuantitativo y/o cualitativo en las compañías. El riesgo operacional excluye el riesgo sistémico, pero no lo puede ignorar. Reconocer las fuerzas que operan alrededor del negocio brindará una visión más clara de los problemas y una idea más articulada de las soluciones (SNAC, 2021).

El riesgo es definido como la probabilidad de incurrir en pérdidas dada la materialización de un evento, teniendo en cuenta que el riesgo siempre será una posibilidad, no una certeza, es algo que se puede presentar en todo momento para cualquier individuo, convirtiéndolo así en gestor de riesgos, donde una vez presentado, el individuo seleccionará la mejor alternativa para así disminuir el impacto de la situación incierta (Bravo & y Sánchez, 2012).

En términos generales constituye el resultado de la relación interdependiente entre la amenaza y la vulnerabilidad; la amenaza en función de la frecuencia de eventos de pérdida ocurridos en el tiempo, y la vulnerabilidad o exposición al riesgo operativo en relación con los resultados valorizados, en unidades monetarias, de la pérdida correlacionada con los eventos materializados, así, el riesgo operativo constituye una posibilidad de pérdida financiera (Galindo, 2021).

El riesgo ha llegado a constituirse como un elemento esencial en la toma de decisiones asociadas al mismo, siendo muy difícil realizar una acción sin considerarlo (Cazallas et al., (2016). En este sentido, la concepción de un plan de mitigación de riesgos cobra importancia, al constituirse en donde lo define como una estrategia de respuesta que pretende reducir la exposición del riesgo ante la empresa, es decir son todas aquellas acciones que se toman por adelantado para disminuir las consecuencias de estos, así como la prevención de los mismos, si no se le presta a esta la importancia y

atención adecuada (Sulca & y Becerra, 2017).

Siendo así, para realizar una buena gestión y evaluación de riesgos se requiere no solo una buena estrategia, sino de diferentes habilidades como lo son el conocimiento y la experiencia basada en el tema a tratar, además de la capacidad de modificar y comunicar la base del riesgo de una manera eficaz (Lyon & y Popov, 2016), además “Se debe tener en cuenta que, para realizar una adecuada identificación del riesgo, las entidades deben clasificar los mismos, con el fin de darles políticas de operación adecuadas” (Gutiérrez, 2018).

- **Riesgo operativo**

En líneas generales y para todo tipo de actividad económica existe el denominado riesgo operacional, el cual se deriva de las decisiones que en el seno de la empresa se toman diariamente, ya sea en relación a la producción, distribución, precios, etc. Es a través del subsistema operativo donde se gestionan, compensan, se acumulan, aceleran,...se realizan todas las virtudes y riesgos de las



organizaciones. Por tanto, en todo tipo de actividad económica estará siempre presente el riesgo operativo y su gestión, identificación, evaluación, mitigación, etc. deberá formar parte de la cotidiana, también operativa, gestión de mejora en aras al siempre deseado progreso en eficiencia y buen hacer empresarial (Llaguno, 2005).

En tal sentido, se entiende por riesgo operativo la posibilidad de que se produzca “una pérdida financiera debida a fallas, errores, omisiones, uso no autorizado o fraude, de las personas, procesos, sistemas o factores externos; afectando una o más líneas de negocio, así como al patrimonio de la empresa, considerando la gravedad del evento” (Moncayo, 2019).

La gestión de riesgo operacional consiste en la determinación del nivel de control necesario a los efectos de manejar eficazmente el riesgo evaluado. Un ejemplo de ello es determinar la aplicación de controles por auditoría a un importador, o cómo disponer de personal y equipamientos limitados eficazmente (Barreno, 2021).

El riesgo operativo implica además el riesgo legal que existe en una organización, aunque también existe el riesgo estratégico, de reputación, en este sentido, se define como “el riesgo de pérdida debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos” (Mascareñas, 2004).

Así como las personas siempre están expuestas a todo tipo de riesgos en sus vidas cotidianas, aún más expuestos se encuentran los organismos jurídicos, organizaciones que muchas veces dependen de las acciones de terceros, y en donde los riesgos son integrados al desarrollo de su objeto social, por lo que “Las organizaciones enfrentan una gran variedad de riesgos cada día que pueden afectar su capacidad de lograr ciertos objetivos comerciales y permanecer vigentes” (Lyon & Hollcroft, 2012).

• Aduana y empresas aduaneras en Ecuador

El quehacer aduanero existe desde tiempos inmemoriales; sin embargo no es sino hasta después del

descubrimiento de América, 12 de Octubre de 1492, que se genera, primero la posibilidad de un nuevo comercio a nivel mundial, y después, una realidad, de tal forma que se exige que existan las Aduanas respectivas para atender los diversos procesos de importación y exportación, desde las colonias españolas, inglesas u otras al resto del mundo (Barreno, 2021).

La Aduana desde sus inicios, ha sido una institución dedicada a controlar las mercancías y personas que ingresan y salen de las fronteras del territorio nacional y su objetivo siempre ha sido la recaudación de tributos. Para esto se han establecido puntos estratégicos a nivel nacional para el control aduanero, considerando los lugares con mayor tráfico de mercancías (Valverde, 2019).

El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador es una persona jurídica de derecho público, de duración indefinida, con autonomía técnica, administrativa, financiera y presupuestaria, domiciliada en la ciudad de Guayaquil y con competencia en todo el territorio nacional. Es un organismo al que se le atribuye en virtud del Código

Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, las competencias técnico-administrativas, necesarias para llevar adelante la planificación y ejecución de la política aduanera del país y para ejercer, en forma reglada, las facultades tributarias de determinación, de resolución, de sanción y reglamentaria en materia aduanera, de conformidad con este Código y sus reglamentos.

Entre los principios fundamentales referentes a la aduana, normados en este Código están:

- *Facilitación al Comercio Exterior.*- Los procesos aduaneros serán rápidos, simplificados, expeditos y electrónicos, procurando el aseguramiento de la cadena logística a fin de incentivar la productividad y la competitividad nacional.
- *Control Aduanero.*- En todas las operaciones de comercio exterior se aplicarán controles precisos por medio de la gestión de riesgo, velando por el respeto al ordenamiento jurídico y por el interés fiscal (Barreno, 2021).



Dentro de la actividad aduanera juega un rol muy importante el Agente de Aduana, quien es un profesional auxiliar de la función pública aduanera, que trabaja en el despacho aduanero aéreo, terrestre o marítimo, tanto en actividades de importación como de exportación (Peña, 2021). Debido a su naturaleza, su rol en las actividades de comercio exterior es primordial y por lo tanto la identificación de los riesgos aduaneros es fundamental, para establecer controles y medidas de mitigación para dar cumplimiento a los estándares requeridos en la certificación (SNAC, 2021).

Una de sus funciones radica en realizar un análisis de las infracciones cursadas a sus clientes (socios comerciales), para que adopte los controles y medidas de mitigación correspondientes, de manera de minimizar la probabilidad de ocurrencia en sus clientes incorporando estas variables a la matriz de riesgo y a la vez concientizando a sus clientes sobre las eventuales infracciones (Galindo, 2021).

En este orden de ideas, es imposible concebir cualquier tipo de acción u operación sin considerar la palabra

riesgo, donde esta debe ser mirada como un elemento esencial en la toma de decisiones asociadas al mismo (Cazallas et al., (2016).

En este sentido, la concepción de un plan de mitigación de riesgos cobra importancia, al constituirse en donde lo define como una estrategia de respuesta que pretende reducir la exposición del riesgo ante la empresa, es decir son todas aquellas acciones que se toman por adelantado para disminuir las consecuencias de estos, así como la prevención de los mismos, si no se le presta a esta la importancia y atención adecuada (Sulca & y Becerra, 2017).

Asimismo, y como es planteado por (Pérez & y Santos, 2015) Cualquier esfuerzo que emprendan las entidades en torno a la valoración del riesgo llega a ser en vano si no culmina en un adecuado manejo y control de los mismos, representado en la consideración de acciones efectivas tales como la implantación de políticas, estándares, procedimientos y cambios físicos, entre otros, que hagan parte de un plan de manejo que conlleve a evitar, reducir, dispersar y atomizar el

riesgo o, en último caso, asumir el riesgo.

Además de esto, “Se debe tener en cuenta que, para realizar una adecuada identificación del riesgo, las entidades deben clasificar los mismos, con el fin de darles políticas de operación adecuadas” (Gutiérrez, 2018).

2. Metodología

Localización

El estudio se desarrolló en la ciudad de Manta, el primer puerto marítimo del Ecuador, localizado en Manabí, la segunda provincia de la costa ecuatoriana, en las coordenadas geográficas $0^{\circ}57'43.6''$ de latitud Sur y $80^{\circ}42'45.8''$ de longitud oeste, según el sistema geodésico mundial estándar WGS84 (Geodatos, 2022).

En la figura 1 puede apreciarse el mapa de localización del puerto de Manta en la provincia de Manabí.

Figura 1. Mapa de Manta



Nota. Tomado de (Geodatos, 2022).

Método

El estudio se basó en el enfoque cuantitativo, de tipo explicativo y descriptivo. El uso del método de análisis síntesis permitió la

interpretación y consecuente discusión de los resultados obtenidos producto de la aplicación de la técnica de recolección de información.

Para este propósito se empleó una encuesta con escala de tipo Likert bajo 5 puntuaciones: 1= Muy falso; 2= Falso; 3= Regular; 4= Cierto; 5= Muy cierto; la cual se efectuó a la muestra poblacional seleccionada.

Población

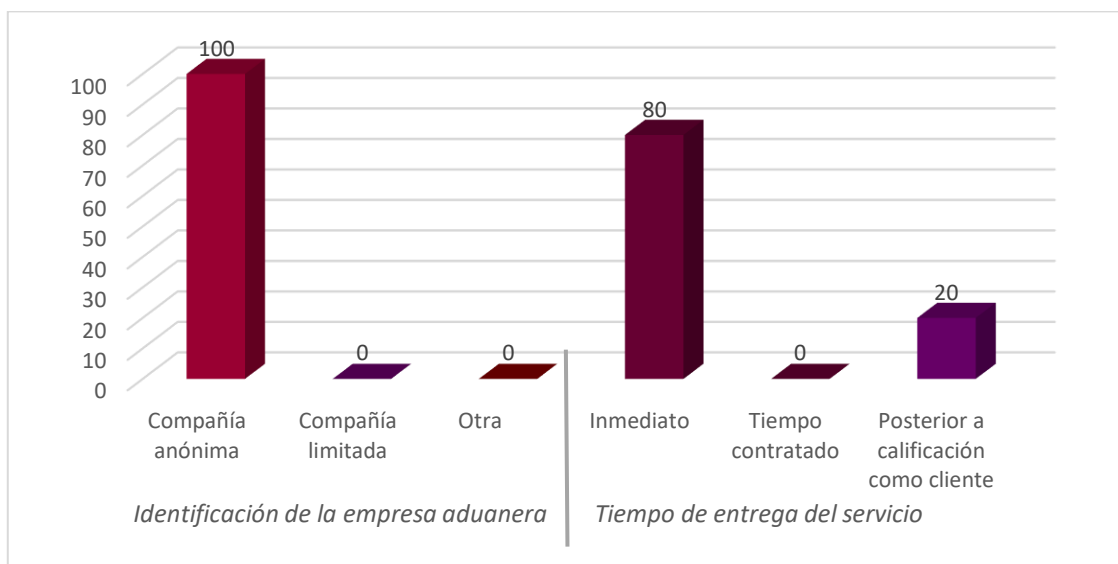
La población corresponde a 5 empresas que operan como depósitos aduaneros en la provincia de Manabí, es decir que se trabajó

con el 100% de la población., dada la apertura a proporcionar información de estas compañías (Otzen & y Manterola, 2017).

3. Resultados y discusión

Como resultados de la aplicación de la encuesta a los 5 depósitos aduaneros, se tienen sus aspectos generales y los elementos de la gestión de riesgos. En la figura 2 se detallan.

Figura 2. Aspectos generales de los depósitos aduaneros

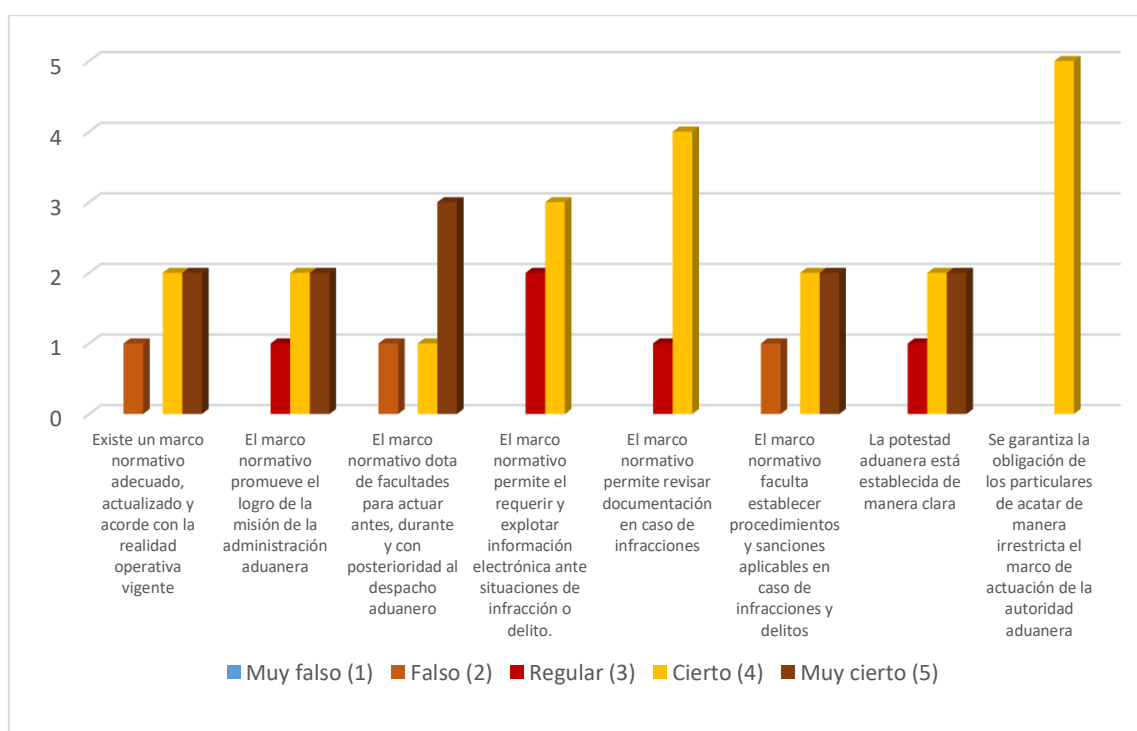


Nota. Elaboración propia.

Tal como puede observarse en la figura 2, los cinco depósitos aduaneros están constituidos jurídicamente como compañías anónimas, caracterizadas por la entrega de un servicio inmediato y en un solo caso cuando el cliente haya

sido calificado como tal por la empresa.

En la figura 3 se aprecia el marco legal de estas compañías, el cual está conformado por 8 principios que deben considerarse para su funcionamiento.

Figura 3. Marco legal

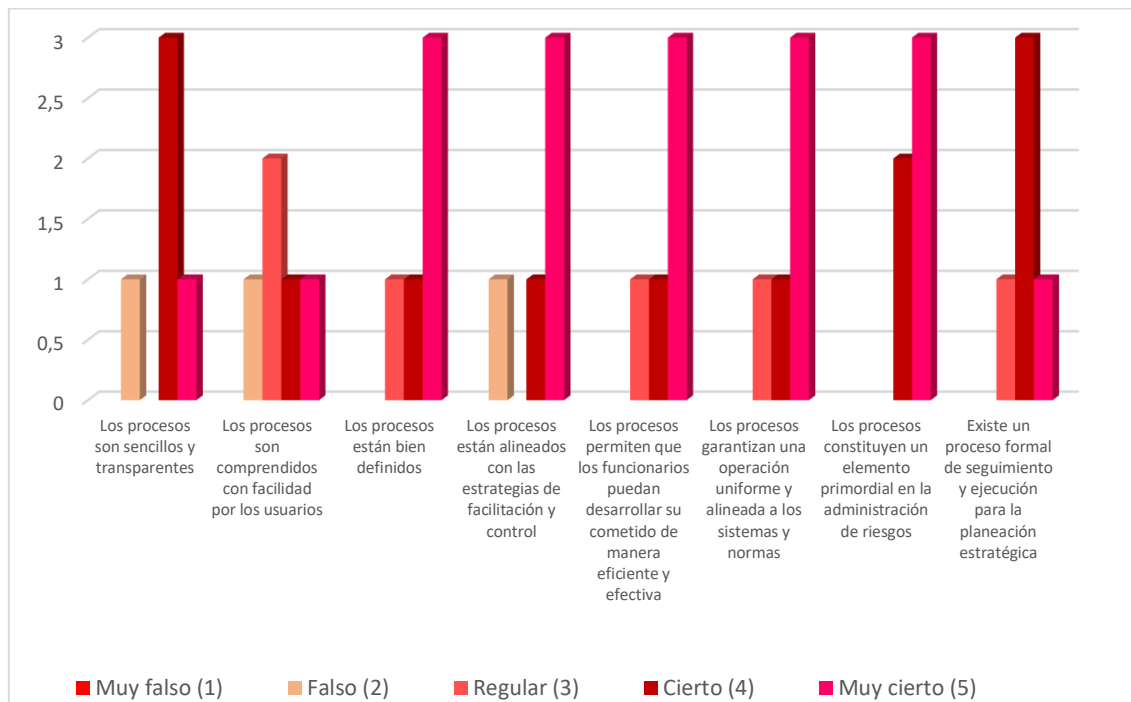
Nota. Elaboración propia.

Como puede observarse en la figura 3, es falso que existe un marco normativo adecuado, actualizado y acorde con la realidad operativa vigente percibido; es falso que el marco normativo promueve el logro de la misión de administración aduanera; es considerado como cierto que el marco normativo dota de facultades para actuar antes, durante y posterior al despacho aduanero; es cierto que el marco normativo que permite revisar documentación en caso de infracciones; es falso que el marco normativo faculta establecer procedimientos y sanciones

aplicables en caso de infracciones y sanciones aplicables en caso de infracciones y delitos; es falso que la potestad aduanera está establecida de manera clara; como buena se aprecia la garantía de la obligación de los particulares de acatar de manera irrestricta el marco de educación de la autoridad aduanera. De manera general el marco legal es percibido como cierto.

En la figura 4 puede observarse la calificación que los depósitos aduaneros hacen de los procesos desarrollados.

Figura 4. Procesos.

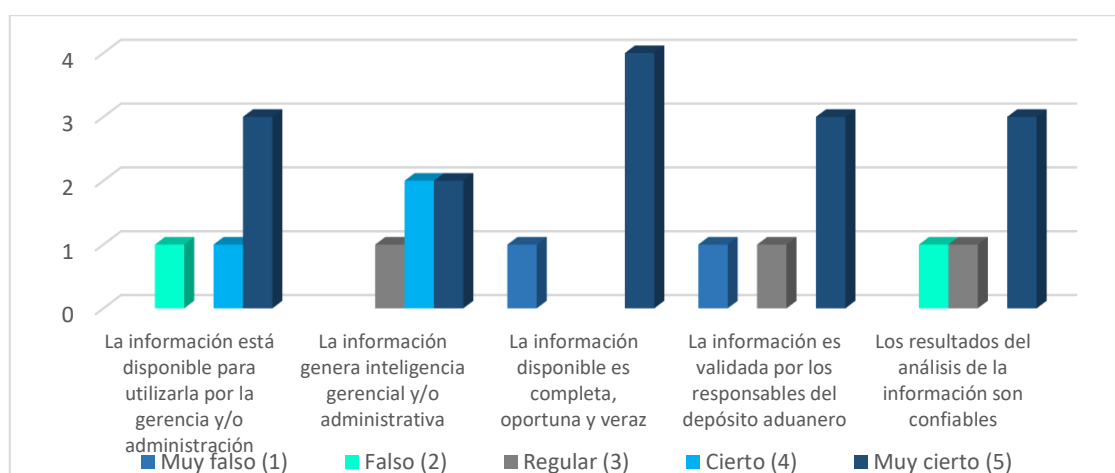


Nota. Elaboración propia.

De acuerdo a la figura 4, es cierto que los procesos son sencillos y transparentes; tienen poco acuerdo con que los procesos son comprendidos con facilidad por los usuarios; es cierto que los procesos están bien definidos; es muy cierto que los procesos están alineados con las estrategias de facilitación y control; es muy cierto que los procesos permiten que los funcionarios puedan desarrollar su cometido de manera eficiente y efectiva; es muy cierto que los

procesos garantizan una operación uniforme y alineada a los sistemas y normas; es muy cierto que los procesos constituyen un elemento primordial en la administración de riesgos; es cierto que existe un proceso formal de seguimiento para la planeación estratégica.

En la figura 5 se muestra el componente de información apreciado por las empresas aduaneras de Manta.

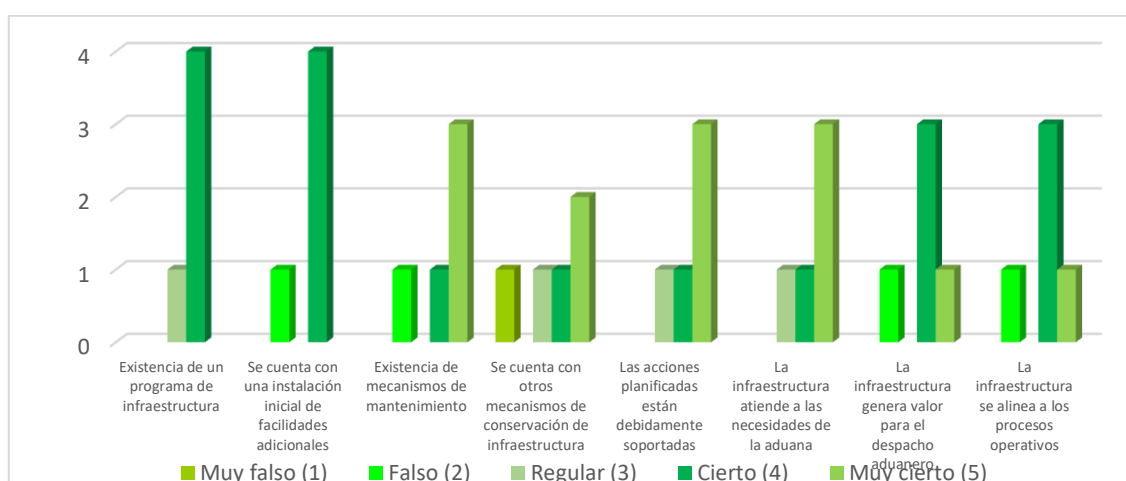
Figura 5. Información

Nota. Elaboración propia.

De conformidad con los datos de la figura 5, es muy cierto que la información está disponible para utilizarla por la gerencia y/o administración; es cierto y muy cierto que la información genera inteligencia gerencial y/o administrativa; es muy cierto que la información disponible es completa, oportuna y veraz; es muy cierto que la información es validada por los

responsables del depósito aduanero; es muy cierto que los resultados del análisis de la información son confiables. De manera global este componente de información es visto como muy cierto.

En la figura 6 puede apreciarse la calificación del componente de infraestructura por las empresas.

Figura 6. Infraestructura

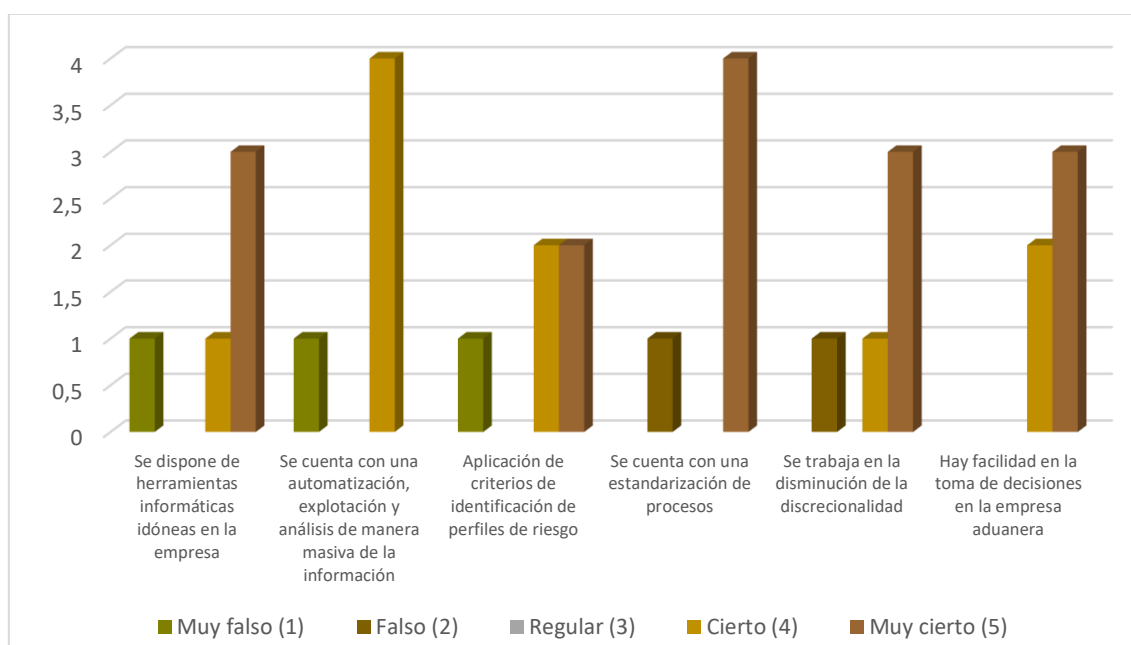
Nota. Elaboración propia.

Según la información contenida en la figura 6, los depósitos aduaneros consideran que es cierta la existencia de un programa de infraestructura; es cierto que se cuenta con una instalación inicial de facilidades adicionales; es muy cierta la existencia de mecanismos de mantenimiento; es regularmente cierto que se cuenta con mecanismos de conservación de la infraestructura; es muy cierto que las acciones planificadas están debidamente soportadas; es muy cierto que la infraestructura atiende a

las necesidades de la aduana; es cierto que la infraestructura genera valor para el despacho aduanero; es cierto que la infraestructura se alinea a los procesos operativos. De manera global es muy cierto el componente de infraestructura analizado.

En la figura 7 puede apreciarse el componente de sistemas de información y/o los aplicativos utilizados por las operadoras aduaneras de Manta.

Figura 7. Sistemas de información y/o aplicativos



Nota. Elaboración propia.

Según la figura 7, es muy cierto que se dispone de herramientas informáticas idóneas en las empresas aduaneras; es cierto que

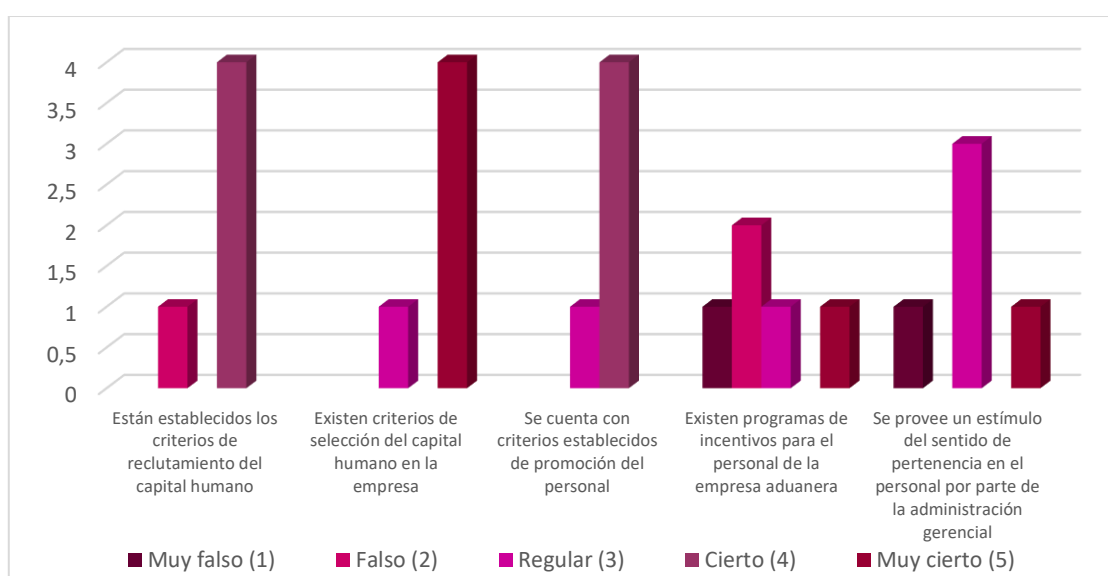
se cuenta con una automatización, explotación y análisis de manera masiva de la información; es cierta la aplicación de criterios de

identificación de perfiles de riesgo; es muy cierto que se cuenta con una estandarización de procesos; es muy cierto que se trabaja en la disminución de la discrecionalidad; es muy cierto que hay facilidad en la toma de decisiones en las empresas aduaneras. De manera general es muy cierto el componente de los

sistemas de información o uso de aplicativos tecnológicos por los depósitos aduaneros en sus operaciones diarias.

En la figura 8, se presentan los resultados del elemento de capital humano como es percibido por estas empresas.

Figura 8. Capital humano



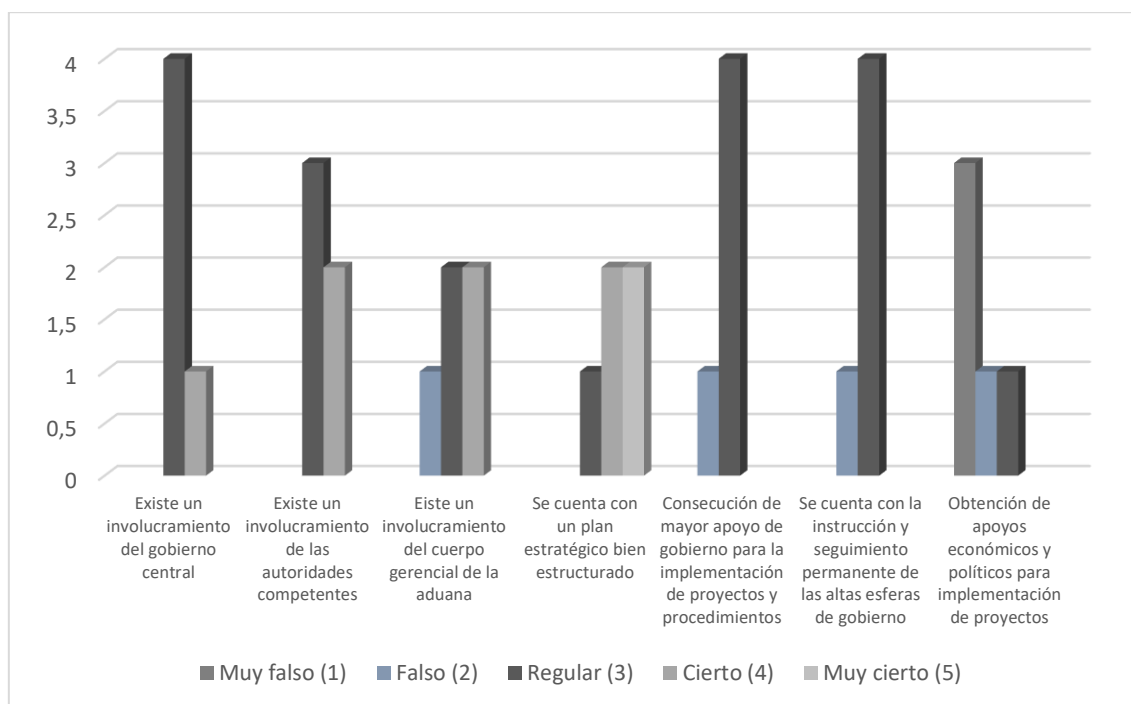
Nota. Elaboración propia.

De conformidad con los datos mostrados en la figura 8, es cierto que están establecidos criterios de reclutamiento del capital humano; es muy cierto que existen criterios de selección del capital humano en la empresa; es cierto que se cuenta con criterios establecidos de promoción del personal; es regularmente cierto que existen programas de incentivos para el

personal de la empresa aduanera; es regularmente cierto que se provee un estímulo del sentido de pertenencia en el personal por parte de la administración gerencial.

De manera general este componente de capital humano se califica como regularmente cierto. En la figura 9 se muestra el componente de aval del gobierno tal como es percibido por las empresas aduaneras.

Figura 9. Aval del gobierno



Nota. Elaboración propia.

De acuerdo a la figura 9, es regularmente cierto que existe un involucramiento del gobierno central; es regularmente cierto que existe un involucramiento de las autoridades competentes; es regularmente cierto que existe un involucramiento el cuerpo gerencial de la aduana; es cierto que se cuenta con un plan estratégico bien estructurado; es regularmente cierta la consecución de mayor apoyo del gobierno para la implementación de proyectos y procedimientos; es regularmente cierto que se cuenta con la instrucción y seguimiento permanente de las altas esferas de gobierno; es cierto que se obtienen

apoyos económicos y políticos para la implementación de proyectos. Es regularmente cierto el aval del gobierno para las empresas aduaneras de Manta.

Discusión

Se analizó la gestión de riesgo operativo considerando 7 elementos básicos como el marco legal, los procesos, la información, la infraestructura, los sistemas de información, el capital humano, y el aval del gobierno.

En este contexto, según Gutiérrez (2018) la gestión y control de riesgos en sistemas de información no es

implementada de forma correcta por las organizaciones debido al hecho de que muchas empresas no cuentan con una cultura corporativa debidamente sensibilizada con los riesgos de sus propios negocios, aporte que al ser contrastado con la práctica se confirmó, ya que muchos de los riesgos presentados se generaron principalmente en los sistemas de información como bases de datos, debido a que los funcionarios no diligenciaban de forma correcta los sistemas. Así también, Luengas (2015) establece que la generación de riesgos no solo se deriva de la situación propia de la empresa, sino que se puede también derivar de un vínculo jurídicamente establecido con una entidad externa a la compañía.

El marco legal ecuatoriano concibe las normativas a las que deben regirse los depósitos aduaneros en Ecuador se atienen al Libro I Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado, Título IX.- De La Gestión y Administración de Riesgos, Capítulo V.- Norma de Control para la Gestión del Riesgo Operativo (Capítulo sustituido por la Resolución No. SB-2018-771 de 30 de julio de 2018;

reformado por Resolución No. SB-2018-814 de 13 de agosto de 2018; reformado por Resolución No. SB-2019-497 de 29 de abril de 2019); y Resolución SB N° 2017-602.- Norma de Control para la Gestión Integral y Administración de Riesgos de las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado.

Con el fin de asegurar el adecuado funcionamiento del sistema de gestión de riesgo operacional, las políticas deberían incluir el ambiente adecuado de la gestión de riesgos, la gestión de riesgo operacional; el registro y control de los eventos por riesgo operacional, el requerimiento de provisiones por riesgo operacional; la aprobación de nuevos productos o cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo e informático y el cumplimiento de las normativas.

Referente a los procesos, en las empresas aduaneras, la Jefatura de Riesgos es responsable de gestionar, vigilar, verificar y/o evaluar el riesgo operacional siguiendo los lineamientos, metodología y procedimientos establecidos por la compañía. Asimismo, es responsable de aplicar y vigilar su cumplimiento. Es responsabilidad de



los directores, gerente y jefes de oficina, cumplir y hacer cumplir las disposiciones de recepción de mercaderías, traslado de mercaderías, ingreso y valorización de mercaderías, emisión de documentos, control de inventarios y salida de la mercadería (ALMACA, 2021).

Así también en concordancia con ALMACA (2021), el ambiente adecuado de la gestión de riesgo operacional debe establecer y fortalecer la estructura organizacional para llevar a cabo la gestión del riesgo operacional teniendo en cuenta los roles y responsabilidades claramente establecidos y respetando la autonomía de las jefaturas de oficina para evitar conflictos de intereses; la responsabilidad por la coordinación de la gestión del riesgo operacional recae en las diferentes jefaturas de oficina, la que debe estar integrada a las funciones propias del negocio bajo un criterio de autocontrol, dado que la responsabilidad por la gestión del riesgo operacional no sólo recae en la jefatura de riesgos, sino que cada jefatura de oficina debe ser responsable de su cumplimiento en el ámbito de su competencia y estos

procedimientos deben ser cumplidos por todo el personal y reportar los eventos de pérdida ocurridos o que, dadas las circunstancias, podrían ocurrir.

Para gestionar el riesgo operativo es importante contar con un plan de trabajo en la empresa y actualizarlo anualmente, en el cual estarán fundamentados los criterios necesarios para la administración del riesgo operacional de la empresa, debiendo aplicar una metodología específica para la identificación y evaluación de los riesgos operacionales. Además, el desarrollo de políticas, procesos y procedimientos para controlar y mitigar el riesgo operacional identificado, debiendo evaluar la viabilidad de aplicar estrategias alternativas de control y mitigación de los riesgos, de ser necesario.

En lo concerniente a la información y su seguridad, (Velasquí, 2020) establece que la seguridad de la información es muy importante, así, la confidencialidad se atiene a que la información no pueda estar disponible para personas, entidades o procesos no autorizados. La integridad refiere a que la información podrá ser modificada,

sólo por el personal autorizado. Garantizar que la información no sea modificada mientras está en comunicación; y la disponibilidad se trata de que la información está disponible en el lugar, momento y forma en que es requerido por el usuario autorizado.

Los criterios de sensibilidad de la información incluyen el secreto, la sensibilidad, el uso interno y ser pública; es secreta porque es muy sensible para la entidad su divulgación puede ser perjudicial; la Información es sensible para la entidad por lo cual el acceso debe ser controlado y autorizado; la información a utilizar dentro de la entidad es de uso interno, por tanto su acceso puede ser controlado y autorizado; es pública porque puede ser conocida libremente por el personal y externos.

El respaldo de la información involucra estrategias para resguardarla, así los sistemas de información son claves para garantizarla y se pueda utilizar sin riesgos; los datos de aplicaciones centralizadas, los datos almacenados en estaciones de trabajo de los usuarios, los sistemas operativos, software de escritorio y

aplicaciones centralizadas, y los servicios de correo electrónico y la web.

Así también, los componentes de infraestructura, capital humano y aval de gobierno son parte del esquema de la gestión de riesgos operacional, siendo tan relevantes como los otros de ser considerados para el funcionamiento idóneo de las empresas aduaneras; sin embargo, son los que dependen directamente de la propia empresa, exceptuando el aval del gobierno, que precisamente no efectiviza su gestión operativa para con las empresas aduaneras, aunque la normativa vigente así lo contempla, la realidad dista mucho de lo reglamentado (Moncayo, 2019).

Esta investigación condujo al hallazgo, más que de novedades, a enfatizar en la importancia del factor principal en toda organización empresarial de cualquier tipo o actividad, y que corresponde al capital humano, el cual no constituye una maquinaria o equipo físico tangible, empero constituye el activo intelectual más importante de las organizaciones, por tanto merece ser reconocido y revalorizado en los distintos puestos de trabajo, desde el



esfuerzo físico hasta el mental. Aunque en la revisión de literatura realizada se encontraron apreciaciones sobre el factor humano, sin embargo, no se apreció una distinción de su valor para la actividad productiva de las empresas y en lo particular para este tipo de empresas aduaneras.

4. Conclusiones

Teniendo en consideración que la gestión del riesgo operativo debe ser atendida desde las necesidades particulares de cada empresa u organización, para lo cual se apoya en diferentes herramientas de gestión como el plan estratégico institucional, actualizable y consensuado, se concluye en una regular gestión de riesgo operacional efectuada por las empresas aduaneras del puerto de Manta, que requieren acciones inmediatas correctivas y consecuentemente estratégicas para poder operativizarse eficazmente en un mercado demandante y exigente como son las importaciones y exportaciones.

Dada la realidad que concierne a las empresas aduaneras, en un marco

normativo que generalmente se queda en papeles en virtud de la complejidad de su aplicación que responde a factores externos difícilmente manejables; unido a un escaso involucramiento de la parte estatal en cuanto al impulso, apoyo y coordinación de acciones conjuntas que puedan fortalecer la actividad aduanera que demanda marcadas necesidades actualmente; se está afectando a otro componente muy importante como es la infraestructura, considerada como la base física en la que se asienta la verdadera operatividad de estas empresas.

No obstante, se suma la invisibilización del capital humano que provee sus conocimientos y esfuerzos al trabajo aduanero, sin embargo, los carentes incentivos hacia los trabajadores son un factor muy influyente que también es limitante de la fluidez de los procesos en las empresas aduaneras. Empero, siendo el factor humano el primero en la gestión de procesos organizacionales de diversa índole, se debería enfocar alternativas que coadyuven a su estímulo laboral, de manera que se revierta positivamente en las empresas, una

cuestión que corresponde a la decisión administrativa y/o gerencial, y que constituye atenderse para beneficio de toda la organización aduanera.

Bibliografía

- ALMACA. (2021). Manual de gestión de riesgo operativo. Manta: Almacenera S.A.
- Barreno, A. (6 de enero de 2021). Gestión de riesgo dentro de la Aduana ¿Cómo lo maneja la SENA? Senae: https://www.aduana.gob.ec/files/pro/leg/tra/k_ago_2015_PlanEstrategico.pdf
- Bravo, O. y Sánchez, M. (2012). Gestión Integral de Riesgos. Bogotá: Ediciones Santander. <https://es.b-ok.lat/book/2693613/3c7864>
- Cazallas, A., Martínez, P., & Parra, N. (2016). Administración de riesgos en las compañías de. Bogotá: Universidad de la Sabana, Tesis de Maestría. <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/5247/129881.pdf?sequence=1>
- Galindo, S. (2021). Gestión del riesgo en la cadena de suministro de la agencia de aduanas Sucomex Nivel II en pro de su calificación como OEA, estudio de caso. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, Tesis de Maestría. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/80130?show=full>
- Geodatos. (22 de julio de 2022). geodatos.net. Obtenido de Coordenadas geográficas de Manta, Ecuador: <https://www.geodatos.net/coordenadas/ecuador/manta>
- Gutiérrez, L. (2018). Análisis de la gestión de riesgos financieros en el contrato de operación logística integral de mercancías (100206217-206-2015) implementado en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y sus posibles mejoras. Bogotá: Universidad De La Salle, Tesis de Maestría. https://ciencia.lasalle.edu.co/finanzas_comercio/249
- Huamán, M. (2015). El sistema normativo aduanero del Perú. LEX, 2(16), 213-239. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5278266.pdf>
- Llaguno, J. (2005). Gestión el riesgo operativo en las entidades de crédito: un camino sin retorno. Cuadernos de gestión, 5(1), 53-77. <https://www.redalyc.org/pdf/2743/274320899003.pdf>
- Luengas, E. (2015). Como estiman, tipifican y asignan los riesgos en la contratación, las entidades sometidas al



- estatuto general de la contratación de la administración pública. Nueva Granada: Universidad Militar Nueva Granada, Tesis de maestría.
<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/6690/1/RIESGOS%20EN%20LA%20CONTRACION%20ESTATAL.pdf>
- Lyon, B. y Hollcroft, B. (2012). Evaluaciones de riesgos, las 10 principales deficiencias y consejos para mejorar. Professional Safety, (7), 8-17.
http://www.asse.org/assets/1/7/028_034_F1Lyon_1212.pdf
- Lyon, B. y Popov, G. (2016). El arte de evaluar riesgos. Professional safety, 6(1), 31-42.
<http://www.asse.org/assets/1/7/Marzo11.pdf>
- Mascareñas, J. (2004). El riesgo en la empresa. Madrid: Ed. Pirámide.
- Meisel, R. (2020). La importancia del sistema de gestión de riesgo aduanero. Revista de Derecho, 53(11), 108-132.
<http://www.scielo.org.co/pdf/dere/n53/2145-9355-dere-53-108.pdf>
- Moncayo, D. (2019). Metodología de identificación de riesgos operativos, en el proceso de contratación de proveedores para empresas embotelladoras de bebidas. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6679/1/T2886-MFGR-Moncayo-Metodologia.pdf>
- Núñez, I. (2017). Impact of the new customs regulation on customs clearance in the import regime of merchandise. Espacios, 38(51), 14-23.
<https://www.revistaespacios.com/a17v38n51/17385114.html>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población. Int. J. Morphol, 35(1), :227-232.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Peña, C. (2021). Propuesta de tratamiento de los riesgos en el área de importaciones de la empresa Company Rose S.A.S bajo la norma iso 31000:2018. Bogotá: UNIVERSIDAD CATÓLICA DEO.
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25361/1/PROPUESTA%20DE%20TRATAMIENTO%20DE%20LOS%20RIESGOS%20EN%20EL%20%C3%81REA%20DE%20IMPORTACIONES%20DE%20LA%20EMPRESA%20COMPANY%20ROSE%20S.A.S%20%20.pdf>
- Pérez, A. y Lemus, S. (2016). Nivel de madurez en la aplicación

- de una gestión integral de riesgos en aduanas. República Dominicana: CAPTAC DR. https://www.captac-dr.org/content/dam/CAPTACDR/docs/Publicaciones/Gestion_Integral_de_Riesgos_en_Aduanas-2016.pdf
- Pérez, F. y Santos, A. (2015). Análisis y Valoración de Riesgos en la empresa. *Revista Comillas*, 1(2), 28-41. <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/7214/retrieve/representacion1%20modo%20d>
- Rivera, L. (2020). Gestión del riesgo, estrategia operacional en las aduanas. *Aduanas*, 1-6. <http://aduanasrevista.mx/gestion-de-riesgo-estrategia-operacional-en-las-aduanas/>
- SNAC. (2021). Guía para la implementación de gestión de riesgos. Certificación OEA. Chile: Servicio Nacional de Aduanas Chile. https://www.aduana.cl/aduana/site/docs/20180116/20180116112829/guia_gestion_de_riesgos_oea__final.pdf
- Sulca, C. y Becerra, E. (2017). Control de riesgo. Matriz de riesgo: Aplicación metodológica COSO II. *Revista Publicando*, 12 (2), 106-125. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/686>
- Valverde, H. (2019). La gestión de riesgo como estrategia en el control de las importaciones de la intendencia de aduana marítima del Callao. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal. <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3842/VALVERDE%20MONTESINOS%20HUGO%20ARTURO%20%20DOCTORADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Velasteguí, I. (2020). Gestión de Riesgo Operativo. Quito: SEPS. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Gestion-Riesgo-Operativo.pdf>
- Zamora, A. y Lenin, J. (2015). Competitividad de la administración de las aduanas en el marco del comercio internacional. *Contaduría y Administración* 60 (1), 205-228. [http://doi.org.10.1016/S0186-1042\(15\)72152-2](http://doi.org.10.1016/S0186-1042(15)72152-2)