



ISSN: 1988-7833  
Noviembre 2015

## ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LA LEGALIDAD EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL POR PARTE DE LOS AGENTES DE ADUANA DEL SISTEMA DE COMERCIO EXTERIOR ECUATORIANO

Rafael E. Apolinario Quintana<sup>1</sup>  
[rapoling@hotmail.com](mailto:rapoling@hotmail.com)

### RESUMEN

*El presente trabajo tiene la finalidad mostrar como el principio de legalidad de la responsabilidad social está cumpliendo por parte de los Agentes de Aduana del Sistema de Comercio Exterior y se detalla el planteamiento, objetos, objetivos, resultados, discusión y posibles investigaciones posteriores, esta propuesta de investigación usa las técnicas de metodología de investigación. Las actividades del comercio internacional en Ecuador representa un gran rubro en el Producto Interno Bruto debido al abundante flujo de entrada y salida de mercancías de ahí que los operadores de comercio exterior han consolidado sus procesos, alcanzando estándares internacionales. La Responsabilidad social Empresarial es un compromiso que permite a todas las empresas contribuir activamente al mejoramiento de la sociedad, con la organización dentro de las empresas, desarrollo integral laboral, cuidado del medio ambiente, aplicación de los principios de derechos humanos, para esto es necesario la aplicación de la misma y los actores del comercio exterior no están exentos del cumplimiento de este aporte a la sociedad. Mediante esta investigación se analizará el cumplimiento de principio del respeto en la legalidad de responsabilidad Social de los Agentes de Aduana, se identificará las causas que determinan este comportamiento, aplicando una metodología empírica mixta donde se utiliza el chi cuadrado y Kruskall Wallis con el apoyo de información dada por entidades gubernamentales y una encuesta realizadas, las muestra realizadas son no estadística a conveniencia, se acepta las alternativas de las hipótesis donde la experiencia de los agentes de aduanas y el conocimiento de las sanciones son dos variables independientes, y existe una relación débil y positiva.*

### Palabras claves

Agentes de aduana, responsabilidad social, principio de legalidad, metodología, estadísticos *chi cuadrado* y *Kruskall Wallis*.

**Código JEL:** I38

**Código UNESCO:** 5311

### ABSTRACT

*This paper aims to show how the principle of legality is fulfilling social responsibility by Customs Agents of Foreign Trade System and approach, objects, objectives, results, discussion and possible subsequent investigations, detailed proposal research methodology uses research techniques. The activities of the international trade in Ecuador is a major item in the GDP due to the heavy flow of incoming and outgoing goods hence foreign trade operators have consolidated their processes, reaching international standards. Corporate Social Responsibility is a compromise that allows all companies actively contribute to improving society, the organization within companies, labor-round development, environmental protection, application of the principles of human rights, for this is necessary the implementation thereof and actors of foreign trade are*

<sup>1</sup> Ingeniero en la Universidad de Guayaquil, Maestría en Ciencias internacionales y Diplomacia, Maestría en Negocios Internacionales y Gestión en Comercio Exterior.

*not exempt from this contribution to society. Through this research the implementation of the principle of respect will be analyzed on the legality of Social responsibility of Customs Agents, the causes that determine this behavior will be identified by applying a mixed empirical methodology which is used chi square and Kruskal Wallis supported information given by government bodies and made survey, conducted sample are not statistically convenience, alternative scenarios where the experience of customs agents and knowledge of the sanctions are two independent variables is accepted, and there is a weak relationship and positive.*

## **Keywords**

Customs agents, social responsibility, rule of law, methodology, statistical chi square and Kruskal Wallis

**Code JEL:** I38

**Códe UNESCO:** 5311

## **1. INTRODUCCIÒN**

Este artículo es diseñado para la asignatura de Aspectos Sociales de Management del Programa Doctoral en Administración de la Universidad de Buenos Aires, el mismo está centrado en el desarrollo específico del “Análisis del cumplimiento del legalidad en materia de responsabilidad social por parte de los agentes de aduana del sistema de comercio exterior ecuatoriano periodo 2012-2013” relacionado a la Responsabilidad Social Empresarial que se puede definir como un compromiso de las organizaciones frente a los problemas de la sociedad, contribuyendo activa y voluntariamente a la disminución de dichos problemas, que se desenvuelven en diferentes áreas, ya sea económico, ambiental y social. (Garcia, 2007), Como se puede notar es un tema novedoso por el cual tener artículos exactos con el tema ha sido dificultoso su búsqueda, mientras tanto se tomaron artículos más o menos direccionado al tema específico de investigación.

Las empresas buscan ejecutar estos programas como un aporte positivo, y a la vez mejorando su situación competitiva, ya que adoptando estas normas, añaden valor a la organización. (Xueming Luo & C. B. Bhattacharya, 2006) La responsabilidad social no solo debe ser una obligación por el cumplimiento de las normas, también debe darse respeto a dicho cumplimiento, esta norma se basa en que las empresas no deben ejecutar la responsabilidad social, simplemente por ejecutar actividades. (Alberto Lafuente, 2003)

Para esto los gerentes y administradores deben crear estrategias y sistemas de gestión que aporten a las diferentes áreas más vulnerables, equilibrando sus procedimientos para lograr el cumplimiento de la norma. , (Navarro, 2012)

Esta investigación busca analizar cómo el principio de legalidad actúa en los actores del comercio exterior con la Responsabilidad social, así como, la ejecución de la norma direccionada hacia los Agentes de Aduanas, aplicando la metodología estadística de la comparación de Chi- cuadrado y la prueba Kruskal Wallis, en concordancia con las técnicas utilizadas para las diferentes hipótesis planteadas.

## **1.1. Planteamiento del problema**

El principio de cumplimiento de la responsabilidad social ha tomado mayor fuerza como parte de las regulaciones que el Gobierno está realizando no sólo en las empresas de Comercio Exterior, sino en todas las que conforman el aparato productivo y social del país. (Crespo, 2007)

Como parte de su compromiso de cumplir con las normativas internacionales impuestas por la Organización Internacional de Normalización en su siglas en inglés ISO, Ecuador impulsa una participación equilibrada de cada una de sus actores, estas normas por lo general no eran tomadas en cuenta por la empresas (Karna, Hansen, & Juslin, 2001), pero de manera consecuente las organizaciones han ido adoptando normativas con estándares internacionales ,para operar de una manera socialmente responsable como la sociedad actual lo exige. (ISO, 2008). (Martinez, 2005)

La oposición a este régimen internacional en la época globalizada, traería consigo la falta de competitividad, (Maignan I. , 2004) la RSE en la actualidad se consideran muy importantes dentro de los procedimientos y gestiones de la organización. (Rodriguez & Sousa , 2007)

## **1.2. Justificación**

El cumplimiento de responsabilidad social por parte de las organizaciones está relacionado con los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir, según el objetivo que detalla la garantía de protección de la naturaleza promoviendo un medio ambiente sano y sustentable, además la RSE no solo dirige sus esfuerzos en temas ambientales, también abarca al objetivo 8 que se basa en la consolidación del sistema económico social y solidario de forma sostenible, que permitirá el crecimiento y fortalecimiento de las organizaciones para aporte en temas sociales.

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar el cumplimiento del Principio del respeto a la legalidad de la Responsabilidad Social en los agentes de Aduanas en base a las hipótesis planteadas con el uso de Chi-Cuadrado y la prueba Kruskal Wallis para establecer criterios en base a las variables planteadas.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Escoger las muestra en base al estudio exploratorio dado por la entidad gubernamental y aplicando la técnica necesaria para cada caso de análisis.
- Determinar si el cumplimiento del principio del respeto a la legalidad de la responsabilidad social de los agentes aduanas tiene alguna relación respecto a las variables del género y experiencia laboral en su respectivo campo.

- Diagnosticar los procedimientos que siguen los agentes de aduana para cumplir con la norma.
- Establecer un estadístico que para obtener una inferencia con respecto al principio de legalidad de la Responsabilidad Social.

## 1.4. Materiales y métodos

### 1.4.1. Marco teórico

**Operadores de comercio exterior:** Se consideran Operadores de Comercio Exterior a los importadores, exportadores, auxiliares del comercio y del servicio aduanero, sus apoderados generales y dependientes y los otros sujetos comprendidos en el título IV de la Sección I de la Ley 22.41. (Hortal, 2008)

**Agentes de Aduana:** Se define como agentes de aduana a las personas que profesionalmente y mediante habilitación previa del servicio aduanero, gestionan en nombre y por cuenta de sus clientes el despacho de mercancías ante las aduanas. (Cortes Peñuela, 2014)

En el grupo de los operadores del Comercio Exterior, se encuentran los Agentes de Aduana, quienes pueden ser personas naturales o jurídicas, (Fernandez, 2014) que hayan solicitado la licencia y se le haya sido otorgada por parte del director del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador SENA, o en su referencia por parte de la entidad antes llamada Corporación Aduanera Ecuatoriana (CAE), deberá asumir las responsabilidades impuestas por el Estado además de cumplir con toda la normativa, reglamentos y artículos asignados por el Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones (COPCI).

Los Agentes según (SENAE) tienen que cumplir con ciertos requisitos necesarios para poder ejercer sus funciones, y brindar sus servicios a los importadores los cuales son:

- Poseer una infraestructura adecuada para poder ejercitar sus actividades.
- Contar con una red y software idóneos en la cual se pueda acceder al sistema actual de la aduana denominado Ecuapass.
- Documentos que certifiquen la propiedad de los bienes a utilizar en el transcurso de la actividad económica y de las instalaciones donde se encuentre ubicado.
- Deberán contar con un organigrama funcional y de desempeño de cargos de la oficina.

## 2. TIPO DE INVESTIGACIÓN Y HERRAMIENTAS

Para la realización de este estudio se adoptó un enfoque cualitativo, que permita identificar el comportamiento de los agentes de aduana en temas de responsabilidad social, además se aplicó un diseño no experimental debido a que la muestra está dirigida a los Agentes de Aduana de la ciudad de Guayaquil. La

información se recolectó mediante encuestas a los diferentes agentes y se incluyeron datos de fuentes bibliográficas que permitieron llegar al cumplimiento del objetivo. (McWilliams, Siegal, & Wright, 2005)

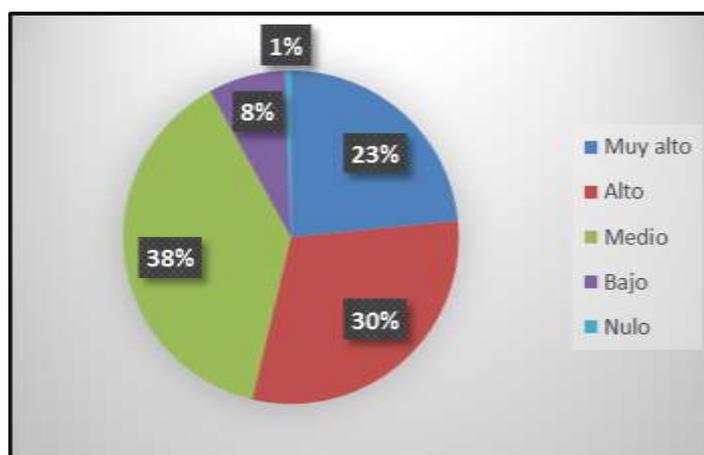
Se tomó como población a los Agentes de Aduana del Ecuador y se realizó un muestreo de no probabilístico a conveniencia escogiendo a los Agentes de Aduana que laboran en la Ciudad de Guayaquil. Lo cuales fueron encuestados.

A continuación se presenta la tabla No 1 indicando los parámetros que los operadores del comercio exterior tiene que cumplir con el principio de legalidad, se presenta los tributos impositivos, el impuesto al valor agregado, impuesto a la renta, impuesto al consumo especial; las sanciones que tiene la licencia que da la autoridad competente en este caso el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador que tiene la suspensión y cancelación; y los tributos sancionadores como la faltas reglamentarias, contravenciones y delitos aduaneros, esta información fue solicitada a la administración de aduana y que posteriormente se presenta. (Irigoyen, 2011)

## 2.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Estas encuestas se la realizaron a los Agentes de Aduanas que operan en la ciudad de Guayaquil preguntándosele acerca de la responsabilidad social, su conocimiento de la norma, sanciones y suspensiones de los cuales presentamos en la siguiente gráfica. (Maignan, Ferrel, & Ferrel, 2005):

GRÁFICO N° 1  
CONOCIMIENTO DE LA ISO 26000 POR PARTE  
DE LOS AGENTES DE ADUANA

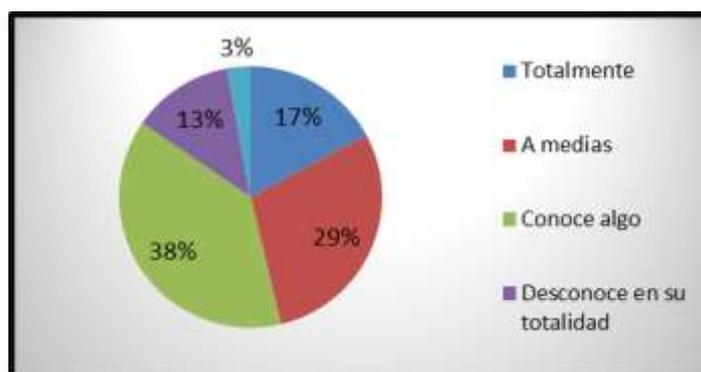


Fuente : Encuesta agente de Aduana  
Elaborado por : El Autor

Según los datos presentados el 38% de los agentes encuestados tienen un conocimiento medio de la norma ISO 26000, mientras que el 30% tiene un alto conocimiento de la RSE, el 23% tiene un muy alto conocimiento en temas de responsabilidad social, el 8% manifiesta que tiene un bajo conocimiento y el 1% no tiene nada de conocimiento de esta norma.

GRÁFICO N° 2  
CONOCIMIENTO DE SANCIONES DE LAS ISO 26000

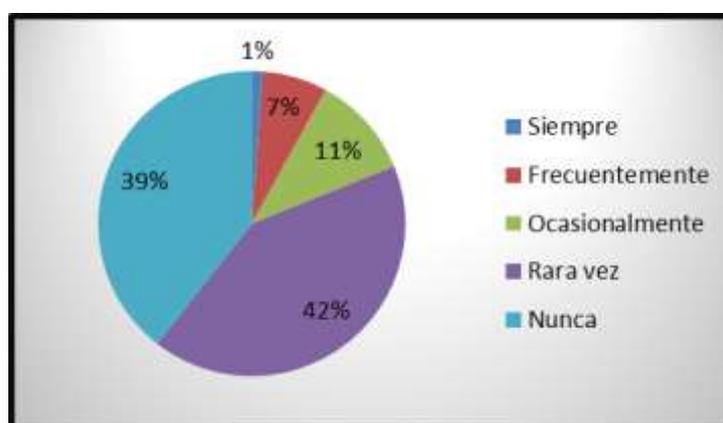
#### POR PARTE DE LOS AGENTES DE ADUANA



Fuente : Encuesta agente de Aduana  
Elaborado por : El Autor

Según datos de los agentes de aduana un 38% de los encuestados manifiesta que conoce algo acerca de las sanciones interpuestas por el no cumplimiento de la norma ISO 26000, mientras que el 29% de encuestados indicó que conoce las sanciones de la normativa a medias, un 17% dijo que conoce totalmente cada una de las sanciones por el no cumplimiento, los porcentajes más bajos los obtienen los agentes que manifestaron que desconocen en su totalidad las sanciones y con un 3% reveló que nunca ha escuchado hablar de ningún tipo de sanciones.

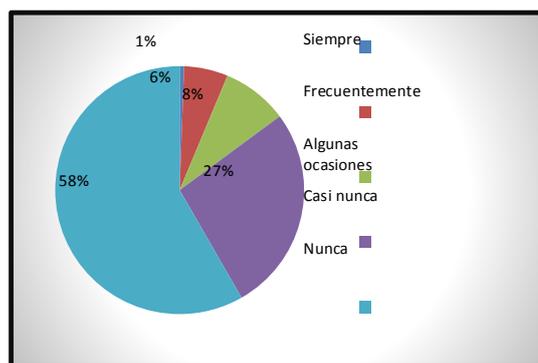
#### GRÁFICO N° 3 FALTAS REGLAMENTARIAS COMETIDAS POR LOS AGENTES DE ADUANA



Fuente : Encuesta agente de Aduana  
Elaborado por : El Autor

Los datos obtenidos en el gráfico anterior manifiestan que un 42% de los agentes de aduana rara vez incurren a faltas reglamentarias siendo este el más alto porcentaje, el 39% contestó que nunca han cometido faltas reglamentarias, el 11% ha incurrido ocasionalmente, el 7% de los agentes respondió que frecuentemente cometen faltas mientras que el 1% de los encuestados siempre comete faltas reglamentarias.

#### GRÁFICA N°4 SUSPENSIÓN DE LA LICENCIA POR SANCIÓN



Fuente : Encuesta agente de Aduana  
Elaborado por : El Autor

Los agentes de aduana respondieron acerca de las suspensiones de sus licencias lo cual no les permite ejercer sus actividades, esta encuesta dio como resultado que un 58% de los encuestados manifestaron nunca haber sido sancionados con la suspensión de sus licencias, un 27% manifestó que casi nunca han sido sancionados, un 8% ha sido sancionado en algunas ocasiones, teniendo las cifras más bajas un 6% de agentes ha sido sancionado frecuentemente y un 1% siempre ha sido sancionado con la suspensión de su licencia.

## 2.2. Sanciones de los agentes de aduana

Mediante información proporcionada por la SENA, se conocieron datos en porcentaje de las sanciones en las que incurren los agentes de aduana de la ciudad de Guayaquil, como lo demuestra la siguiente tabla. (Yamakawa & Osto Mariño, 2013)

TABLA N°2  
AGENTES DE ADUANA SANCIONADOS, PERIODO 2009 – 2014

	AÑO	NÚMERO DE AGENTES DE ADUANA	SANCIONES DE LA LICENCIA		TRIBUTOS SANCIONADORES		
			SUSPENSION	CANCELACION	FALTAS REGLAMENTARIAS	CONTRAVERSIONES	DELITO
AGENTES DE ADUANA	2009	432	2%	8%	43%	10%	2%
	2010	423	3%	7%	48%	15%	4%
	2011	411	1%	2%	32%	9%	1%
	2012	418	2%	1%	35%	8%	3%
	2013	415	5%	8%	29%	12%	4%
	2014	453	7%	9%	40%	15%	1%

Fuente: SENA  
Elaboración: el autor

TABLA N°3

## TABULACIÓN DE DATOS

Fuente: SENA  
Elaboración: el autor

### 2.2.1. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a los datos proporcionados por la aduana en una Poblacion de 453 agentes aduaneros se tomó una muestra no probabilística a conveniencia con los agentes de la ciudad de Guayaquil que son 377 la ciudad de Guayaquil de los cuales 247 eran hombres y 130 mujeres, se sancionaron 32 por suspension, 50 por cancelacion , 202 por faltas reglamentarias, 81 por contravenciones y 12 por contrabando. (Forter, Wallin, & Ogden, 2011)

Se utilizó la prueba de chi-cuadrado (Bailey & Bailey, 2011) para verificar la asociacion que existe entre las sanciones y el género de los aduaneros , de acuerdo a la perspectiva de la aduana (Saviour, Scott, Faye, & James, 1997). A continuacion en la Fig 1 se muestra el numero de observaciones esperadas y teóricas por cada sanción y género.

**GRÁFICA N°4**  
Conteos observados y esperados

**Prueba chi-cuadrada para asociación: SANCIONES por GENERO**  
Informe de diagnóstico

Conteos observados y esperados

	HOMBRES		MUJERES	
	Obs	Exp	Obs	Exp
SUSPENSION	27	21	5	11
CANCELACION	35	33	15	17
FALTAS REGLA	140	132	62	70
CONTRAVENCIO	36	53	45	28
CONTRABANDO	9	7,9	3	4,1
<b>Total</b>	<b>247</b>		<b>130</b>	

Los conteos esperados deben ser por lo menos 2 para asegurar la validez del valor p de la prueba.

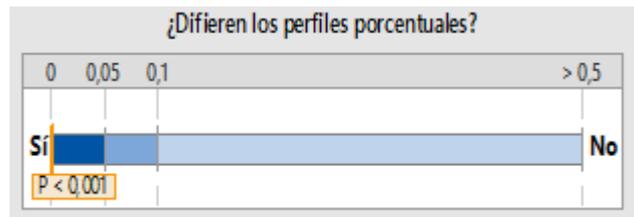
Elaboración: Los autores

De acuerdo al resultado obtenido en la prueba se obtuvo un valor p menor a 0.001 y existe una diferencia significativa entre los perfiles porcentuales, lo que lleva a rechazar la hipotesis nula y concluir que existe una asociacion entre la

GÉNERO	SUSPENSIÓN	CANCELACIÓN	FALTAS REGLAMENTARIAS	CONTRAVENCIONES	CONTRABANDO	TOTAL
HOMBRES	22	29	127	48	3	247
MUJERES	10	12	54	20	1	130
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>50</b>	<b>202</b>	<b>81</b>	<b>12</b>	<b>377</b>

variable géneros y las sanciones.

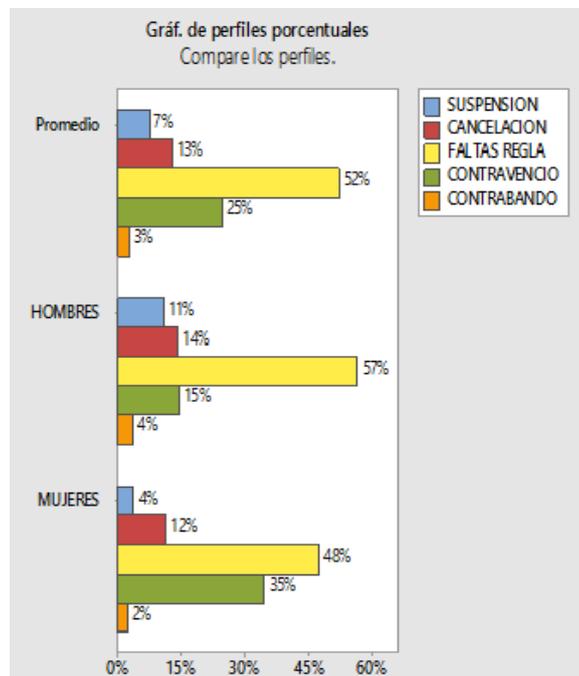
**GRÁFICA N°5**  
Conteos observados y esperados



Elaboración: Los autores

Observando la gráfica de perfiles porcentuales se nota que los hombres son más sancionados que las mujeres y que las faltas reglamentarias son las que más observaciones se presenta.

**GRÁFICA N°6**  
**Conteos observados y esperados**



Aplicando la diferencia a los conteos observados y esperados, podemos prestar atención en la gráfica que en los hombres la suspensión, cancelación, faltas reglamentarias y contrabando ocurren con mayor frecuencia de lo esperado y las contravenciones con menos frecuencia de lo esperado. En cambio las mujeres sucede lo contrario las contravenciones suceden con mayor frecuencia de lo esperado mientras que las otras sanciones con menos.

**GRÁFICA N°7**  
**Conteos observados y esperados**

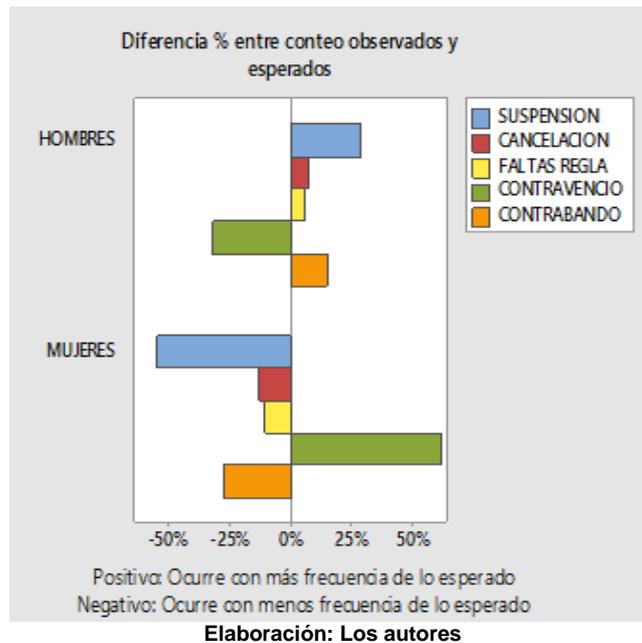


Fig. 4 Gráficos de diferencia % entre conteo observados y esperados

## 2.2.2. DATOS DE ENCUESTAS

Entre los 377 Agentes de aduana de la ciudad de Guayaquil, se envió la encuesta a todos ellos y solo contestaron y se encuestaron 175 agentes aduaneros de la ciudad de Guayaquil, de los cuales 79 eran hombres y 96 mujeres, entre todos los encuestados 62 tienen una experiencia laboral entre 0 a 5 años, 66 han trabajado entre 5 a 10 años y 71 tenían entre 10 a 15 años de experiencia (Hasting, Stead, & Webb, 2004). Se utilizó una escala de Likert de 5 puntos para ponderar cada pregunta, para cada pregunta se utilizó la prueba de Kruskas Wallis de diferencia de medianas y un análisis de correlación (Hobson & Delunas, 2009), se obtuvieron los siguientes resultados al analizar los datos:

TABLA N° 4  
CONOCIMIENTO DE LAS NORMA ISO 26000

PREGUNTA 1: Su grado de conocimiento acerca de la norma ISO 26000 relacionada a la responsabilidad social?			
EXPERIENCIA	GENERO	MEDIA	DES. EST.
0-5	FEMENINO	3,611111111	0,93435318
	MASCULINO	3,76923077	1,03180201
5-10	FEMENINO	3,694444444	0,98036274
	MASCULINO	3,76666667	0,93526074
10-15	FEMENINO	3,72727273	1,00848672
	MASCULINO	3,54285714	0,81683957

Ho: La mediana del nivel de conocimiento entre hombres y mujeres es igual  
H1: La mediana del nivel de conocimiento entre hombres y mujeres no es igual

### Prueba de Kruskal-Wallis en VALORACION

GENERO	N	Mediana	Clasificación del promedio	Z
--------	---	---------	----------------------------	---

<b>H</b>	79	4,000	84,6	-0,70
<b>M</b>	95	4,000	89,9	0,70
<b>General</b>	174		87,5	

$$H = 0,49 \quad GL = 1 \quad P = 0,482$$

Se obtuvo un valor p de 0.482, no se puede rechazar la hipótesis nula, por lo cual se puede presumir que el nivel de conocimiento de la norma ISO 26000 entre hombres y mujeres es igual.

Ho: La experiencia y el nivel de conocimiento son variables independientes

H1: La experiencia y el nivel de conocimiento no son variables independientes

Correlación de Pearson de VALORACIÓN y EXPERIENCIA = -0,040, Valor p = 0,598. Se obtuvo un valor p de 0.598 en la prueba de correlación, se rechaza la hipótesis nula y podemos asumir que las variables de conocimiento y experiencia son independientes entre sí y el coeficiente de Pearson nos confirma que existe una relación inversa y débil entre las dos variables.

**TABLA N°5**  
**CONOCIMIENTO DE LAS SANCIONES POR NO CUMPLIMIENTO DE ISO 26000**

<b>PREGUNTA 2: Conoce del tipo de sanciones que existen por el no cumplimiento de esta normativa?</b>			
<b>EXPERIENCIA</b>	<b>GÉNERO</b>	<b>MEDIA</b>	<b>DESV. EST.</b>
0-5	FEMENINO	3,27777778	1,05860045
	MASCULINO	3,65384615	0,97743778
5-10	FEMENINO	3,41666667	1,05220856
	MASCULINO	3,33333333	1,09334455
10-15	FEMENINO	3,33333333	0,98952851
	MASCULINO	3,77142857	0,91025899

Ho: La mediana del nivel de conocimiento entre hombres y mujeres es igual

H1: La mediana del nivel de conocimiento entre hombres y mujeres no es igual

### Prueba de Kruskal-Wallis en VALORACION

<b>GENERO</b>	<b>N</b>	<b>Mediana</b>	<b>Clasificación del promedio</b>	<b>Z</b>
<b>H</b>	79	4,000	93,9	1,54
<b>M</b>	95	3,000	82,1	-1,54
<b>General</b>	174		87,5	

$$H = 2,36 \quad GL = 1 \quad P = 0,124$$

No se rechaza la hipótesis nula el valor p es 0,124, por lo que se puede asumir que el nivel conocimiento de las sanciones entre hombres y mujeres no existe mayor diferencia. (Ayuso, Rodriguez, Garcia , & Ariño, 2011)

Ho: La experiencia y el nivel de conocimiento son variables independientes

H1: La experiencia y el nivel de conocimiento no son variables independientes

Correlación de Pearson de VALORACIÓN y EXPERIENCIA = 0,053, Valor p = 0,483. En el análisis de correlación se obtuvo un valor p de 0,483 por lo que no se puede rechazar la hipótesis nula, se puede decir que la experiencia de los aduaneros y el conocimiento de las sanciones son dos variables independientes, y existe una relación débil y positiva.

TABLA N°6  
FALTAS REGLAMENTARIAS COMETIDAS

<b>PREGUNTA 3: ¿ Ha cometido alguna falta reglamentaria la cual le ha impedido poder ejercer su profesión?</b>			
<b>EXPERIENCIA</b>	<b>GÉNERO</b>	<b>MEDIA</b>	<b>DESV. EST.</b>
0-5	FEMENINO	1,91666667	0,93732141
	MASCULINO	1,92307692	0,89098045
5-10	FEMENINO	1,86111111	1,04615699
	MASCULINO	1,66666667	0,88408664
10-15	FEMENINO	2,18181818	1,01410507
	MASCULINO	1,77142857	0,84316331

Ho: La mediana de la frecuencia en que cometen faltas reglamentarias entre hombres y mujeres es igual.

H1: La mediana de la frecuencia en que cometen faltas reglamentarias entre hombres y mujeres no es igual.

#### Prueba de Kruskal-Wallis en VALORACION

<b>GENERO</b>	<b>N</b>	<b>Mediana</b>	<b>Clasificación del promedio</b>	<b>Z</b>
<b>H</b>	79	2,000	81,8	-1,37
<b>M</b>	95	2,000	92,3	1,37
<b>General</b>	174		87,5	

H = 1,87 GL = 1 P = 0,172

Se obtiene un valor p de 0,172 por lo que no se puede rechazar la hipótesis nula. Se puede concluir que los agentes aduaneros muy independiente de su género cometen faltas reglamentarias con la misma frecuencia.

Ho: La experiencia y la frecuencia de cometer faltas son variables independientes.  
H1: La experiencia y la frecuencia de cometer faltas no son variables independientes.

Correlación de Pearson de VALORACIÓN y EXPERIENCIA = 0,043, Valor p = 0,576. En el análisis de correlación la experiencia y la frecuencia de cometer faltas son independientes y guardan una relación positiva y débil.

TABLA N° 7  
LICENCIA SANCIONADA

<b>PREGUNTA 4: Su licencia ha sido sancionada por suspensión</b>			
<b>EXPERIENCIA</b>	<b>GENERO</b>	<b>MEDIA</b>	<b>DESV. EST.</b>
0-5	FEMENINO	1,66666667	0,95618289
	MASCULINO	1,34615385	0,74524131
5-10	FEMENINO	1,86111111	1,07312036

	MASCULINO	1,46666667	0,73029674
10-15	FEMENINO	1,90909091	1,04174242
	MASCULINO	1,57142857	0,88403202

Ho: La mediana de frecuencia de sanción por suspensión entre hombres y mujeres es igual.

H1: La mediana de frecuencia de sanción por suspensión entre hombres y mujeres no es igual.

### Prueba de Kruskal-Wallis en VALORACION

GENERO	N	Mediana	Clasificación del promedio	Z
H	79	1,000	79,1	-2,00
M	95	1,000	94,5	2,00
<b>General</b>	174		87,5	

$$H = 4,00 \quad GL = 1 \quad P = 0,046$$

Se obtuvo un valor p de 0,046 por lo que se puede rechazar la hipótesis nula y concluir que la frecuencia con que son sancionados por suspensión entre hombres y mujeres difiere significativamente.

Ho: La experiencia y la frecuencia de ser suspendidos son variables independientes.

H1: La experiencia y la frecuencia de ser suspendidos no son variables independientes.

Correlación de Pearson de VALORACION y EXPERIENCIA = 0,070  
 Valor p = 0,360, En la correlación se observa que las variables son independientes y no se guarda alguna relación entre la experiencia y la frecuencia de ser suspendidos así mismo estas variables guardan una relación débil y positiva.

### 2.3. Resultados

- De acuerdo a los datos proporcionados por la aduana existe una asociación entre la variable del género y el tipo de sanciones donde los hombres son los que resultan sancionados con mayor frecuencia de lo esperado.
- El nivel de conocimiento de la norma ISO 26000 es el mismo entre hombres y mujeres que son agentes aduaneros, y que su conocimiento es independiente de los años de experiencia que han trabajado.
- Los agentes aduaneros conocen del tipo de sanciones indiferente del género que pertenezcan y el conocimiento de este tipo de sanciones es indiferente de su experiencia.
- De acuerdo a los datos de la encuesta los agentes aduaneros cometen faltas a la normativa muy independiente del género que pertenezcan y que estas faltas son independiente de los años de experiencia.

- Usando los datos de la encuesta se observó que la frecuencia con que son sancionados los agentes difiere significativamente entre si es hombre y mujer, y la relación de esta sanción es independiente de la experiencia

Para la obtención de la información concerniente a los datos de los agentes de aduana que han sido sancionados y que se detalla en la tabla, se solicitó al Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, institución que registra cada una de las actividades que realizan los agentes de aduana, contando con atribuciones tales como ser parte de investigaciones de hechos que procedan de la comisión de delitos aduaneros. Es decir, ejerce control y vigilancia de las áreas administrativas y operacionales de comercio que se desarrollan en las zonas primarias y secundarias.

Los Agentes de Aduana los cuales su licencia ha sido sancionada mediante suspensión de hasta 60 días, se registran por haber sido sancionado tres veces por falta reglamentaria en el periodo de doce meses, por haber sido sancionado tres veces por motivo de contravenciones en un periodo de 12 meses, por el incumplimiento de obligaciones previstas en el reglamento.

La cancelación de licencias a los Agentes de Aduana se registraron por la reincidencia en la suspensión dentro del periodo 12 meses, por la sentencia de delito aduanero, por la no conservación de archivos, fallecimiento del titular de la licencia o la disolución de la persona jurídica.

El SENAE registró por motivo de faltas reglamentarias a los Agentes que hayan transmitido información errónea en la declaración aduanera. Las contravenciones provocadas por los agentes se registraron por motivos de no presentación de documentos de acompañamiento simultáneamente con la declaración, y otras establecidas en el Código Orgánico de Comercio e inversiones (COPCI). Los agentes aduaneros que incurrieron en delito aduanero, se desprenden de las siguientes causales estipuladas en el COPCI: Contrabando y defraudación aduanera. El diseño de investigación se basó en el método de investigación del comportamiento, lo cual permite establecer variables que determinen el desempeño de los individuos, en este caso, el cumplimiento o no cumplimiento de la ISO 26000. (Kerlin & Lee, 2002)

## **2.4. Conclusiones**

El cumplimiento de la ISO 26000 debe ser un compromiso con esfuerzos destinados al mejoramiento y competitividad de la organización, mediante esta investigación se dio a conocer el grado del cumplimiento a esta norma por parte de los Agentes de Aduana. El propósito fue identificar dicho cumplimiento a través de los estadístico del Chi cuadrado y la prueba Kruskal Wallis, además de la ayuda del programa Minitab, la información y datos recopilados fueron objeto de análisis obteniendo resultados que sostienen que los Agentes de Aduana no tienen conocimiento suficiente de la norma en mención, estableciendo también un desconocimiento considerable acerca de las sanciones por incumplimiento de dicha norma. Por lo que se demostró que los Agentes de Aduana de la ciudad de Guayaquil no ejecutan completamente el respeto al cumplimiento de la norma ISO

26000 de responsabilidad social. Esto es un mal general que por comportamiento de idiosincrasia se viene dando en Latinoamérica, subsistir en un medio competitivo de prácticas desleales sin duda conduce a que la ética sea considerada como un variable que debe ser tomada en cuenta, por eso se recomienda además para investigaciones futuras, incluir el principio de la ética como parte de la ISO 26000 para que los datos analizados sean más concluyentes.

## 2.5. BIBLIOGRAFIA

Alberto Lafuente, V. V. (2003). *Responsabilidad Social Corporativa y políticas publicas*. Madrid .

Ayuso, S., Rodriguez, M., Garcia , R., & Ariño, M. (2011). Does stakeholger engagement promote sustainable innovation orientation. *Esmeralda Insight*, 1400-1417.

Bailey, W., & Bailey, S. (2011). Compración de actitudes hacia engaño entre nosotros y estudiantes internacionales.

Cevallos, M. A. (29 de diciembre de 2010). *Codigo Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones, COPCI*. Recuperado el 4 de 01 de 2015, de pichincha.gob: [http://www.pichincha.gob.ec/phocadownload/leytransparencia/literal\\_a/normasderegulacion/codigo\\_organico\\_de\\_produccion\\_comercio\\_inversiones.pdf](http://www.pichincha.gob.ec/phocadownload/leytransparencia/literal_a/normasderegulacion/codigo_organico_de_produccion_comercio_inversiones.pdf)

COPCI. (2012).

Cortes Peñuela, D. R. (2014). Plan de implementación del operador económico autorizado en la agencia de adunas Delio Aristizábal. *Ciencias Administrativas, Económicas y Contables USB Cali*.

Crespo, J. A. (2007). Hacia una cultura de la legalidad. *Rid*, 121-129.

Fernandez, T. B. (2014). *Fuentes y Prácticas del derecho Aduanero Internacional*. Palibrio.

Forter, T., Wallin, C., & Ogden, J. (2011). Hacia una mejor comprensión de la calidad de suministro prácticas de gestión. *Revista Internacional de investigación y producción*, 8-15.

Garcia, A. (2007). Responsabilidad Social Empresarial. Su contribucion al desarrollo sostenible . *Revista Futuro*, 2.

Hasting, G., Stead, M., & Webb, J. (2004). Fear Appeal in Social Marketing: Strategic an Ethical Reason for Concern. *Psychology & Marketing*, 961-986.

Hobson, C., & Delunas, L. (2009). Efficacy of Different Tecniques for Reducing Stress: A study among business student in the United States. *International Journal of Managment*, 186-195.

- Hortal, R. (2008). La figura del operador económico autorizado. *Estrategia Financiera*, 2008 SEP; AÑO XXIII (253), 54 - 58.
- Irigoyen, J. (2011). Exploring Different Types of Innovation in Micro and Small Peruvian Enterprises. *Journal of technology management innovation*, 72-82.
- ISO. (2008). ISO. Recuperado el 10 de 11 de 2014, de [http://www.iso.org/iso/iso\\_26000\\_project\\_overview-es.pdf](http://www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf): [http://www.iso.org/iso/iso\\_26000\\_project\\_overview-es.pdf](http://www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf)
- Juan Carlos Barahona, G. M. (2006). *Logística comercial y Modernización Aduanera*. San José: Universidad estatal a distancia San José.
- Karna, J., Hansen, E., & Juslin, H. (2001). Social responsibility in environmental marketing planning. *European Journal in marketing*, 849-869.
- Kerlin, & Lee. (2002). *Investigación del comportamiento*. Mexico: McGraw Hill.
- Maignan, I. (2004). Corporate Social Responsibility and marketing: An Integrative Framework. *Journal of the academy of Marketing Science*.
- Maignan, I., Ferrel, O. C., & Ferrel, L. (2005). A stakeholder model for implementing social responsibility in marketing. *European Journal of marketing*, 956 - 977.
- Martinez, H. (2005). *El marco ético de la Responsabilidad Social Empresarial*. Bogotá: Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- McWilliams, A., Siegal, D. S., & Wright, P. M. (2005). Corporate Social Responsibility: Strategic Implications. *Rensselaer working papers in Economics* , 3 - 30.
- Navarro, F. (2012). *Responsabilidad Social Corporativa*. Madrid : ESIC.
- Rodríguez, C., & Sousa , S. (2007). El derecho y la globalización desde abajo. *dialnet*, 86-108.
- Saviour, L., Scott, J., Faye, W., & James, H. (1997). Ethics and Social responsibility in Marketing: An Examination of the Ethical Evaluation of Advertising strategies. *Journal of Business Research*, 107 - 112.
- SENAE. (10 de 10 de 2014). *Aduanas de Ecuador* . Recuperado el 10 de 11 de 2014, de [www.aduana.gob.ec](http://www.aduana.gob.ec)
- SENPLADES. (2013). *Plan Nacional del Buen vivir*. Quito.
- Shouten, E. (2007). DEFINING THE CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY OF BUSINESS FROM INTERNATIONAL LAW . *merald Insight*, 16-36.
- Strike, V., Gao, J., & Bansal, P. (2006). Being good while being bad: Social responsibility the international of US firma. *Journal oh International Business Studies*, 850-861.
- Xueming Luo & C. B. Bhattacharya. (2006). Corporate Social Responsibility, customer Satisfaction, and Market Value. *Journal of Marketing* , 1 - 18.

Yamakawa, P., & Osto Mariño, J. (2013). Exploring Different Types of Innovation in Micro and Small Peruvian Enterprises. *Revsita Brasileira de Gestion de Negocios*, 582-600.