



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE: GUAYAQUIL

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL
BASADO EN LA NORMA ISO 14001, PARA UNA EMPRESA DE
AGENCIAMIENTO ADUANERO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

Trabajo de titulación previo a la obtención del

Título de Ingeniero Industrial

AUTORES: Ricardo Stefano Chavarría Cevallos

Joffre Alberto Solís Orellana

TUTOR: Ing. Luis Enrique Morán Reyes

Guayaquil – Ecuador

2023

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Nosotros, **Ricardo Stefano Chavarria Cevallos** con documento de identificación N° **0704408491** y **Joffre Alberto Solis Orellana** con documento de identificación N° **0931574354** manifestamos que:

Somos los autores y responsables del presente trabajo; y, autorizamos a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Guayaquil, 30 de agosto del año 2023

Atentamente,



Ricardo Stefano Chavarria
Cevallos
0704408491



Joffre Alberto Solis Orellana
0931574354

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Nosotros, **Ricardo Stefano Chavarria Cevallos** con documento de identificación N° **0704408491** y **Joffre Alberto Solis Orellana** con documento de identificación N° **0931574354** ; expresamos nuestra voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autores del proyecto técnico **“Propuesta de un diseño de un sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001, para una empresa de agenciamiento aduanero de la ciudad de guayaquil”** el cual ha sido desarrollado para optar por el título de Ingeniero Industrial, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 30 de agosto del año 2023

Atentamente,



Ricardo Stefano Chavarria
Cevallos
0704408491



Joffre Alberto Solis Orellana
0931574354

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.

Yo, **Ing. Luis Enrique Moran Reyes**, con documento de identificación N° 0603117300, docente de la Universidad POLITECNICA SALESIANA DE GUAYAQUIL declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: **“PROPUESTA DE UN DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL BASADO EN LA NORMA ISO 14001, PARA UNA EMPRESA DE AGENCIAMIENTO ADUANERO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”** realizado por **Ricardo Stefano Chavarria Cevallos** con documento de identificación N° **0704408491** y **Joffre Alberto Solis Orellana** con documento de identificación N° **0931574354**, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción **proyecto técnico** que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 30 de agosto del año 2023.

Atentamente,



Ing. Luis Enrique Moran Reyes

0603117300

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, mi familia y todas las personas que contribuyeron en mi crecimiento académico y personal.

Ricardo Stefano Chavarría Cevallos.

Dedico este trabajo a Nadia, Itzayanna Solís Macias, mis padres y a las personas que han estado a mi lado en este proceso.

Joffre Alberto Solís Orellana.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a mis padres y mis allegados por todo el apoyo brindado durante todo este proceso.

Ricardo Stefano Chavarria Cevallos.

Agradezco a Dios, a mis padres, a mi hija y a mis allegados.

Joffre Alberto Solis Orellana.

RESUMEN

El presente estudio se desarrolló con el objetivo de proponer un diseño de un sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001, para una empresa de agenciamiento aduanero de la ciudad de Guayaquil. En este caso, según se logró identificar a partir de un análisis inicial, las empresas independientemente de la actividad que realicen, deben llevar a cabo una serie de gestiones internas que les permita operar de manera eficiente, minimizar el posible impacto generado sobre su entorno y proyectar una imagen de responsabilidad social empresarial hacia los diferentes grupos de interés, para ello es importante que se realice una gestión ambiental. La metodología aplicada se basó en un modelo de estudio de caso de nivel descriptivo y enfoque cualitativo. La población de estudio estuvo conformada por el personal de una empresa de agenciamiento aduanero de la ciudad de Guayaquil, a quienes se les aplicó una entrevista para conocer desde su experiencia cómo se ha venido desarrollando la gestión ambiental en la empresa. Los resultados reflejaron que existe una percepción generalizada en la que la mayoría de los trabajadores de la empresa y sus directivos consideran que por el tipo de actividad que realizan es posible que se genere un impacto ambiental, pero este sería mínimo a diferencia del impacto que generan las empresas industriales. Seguido de este hecho se identificó que actualmente no se han llevado a cabo evaluaciones para identificar el tipo de riesgo ambiental asociado con las actividades que realizan, tampoco se cuenta con sistemas de gestión ambiental; sin embargo, sí consideran pertinente su aplicación, puesto que consideran la ausencia de este tipo de sistemas limitan el accionar de la empresa y su contribución con el medio ambiente, sumado al hecho de que pueden afectar a su imagen.

Palabras claves: Gestión ambiental; impacto ambiental, norma ISO; agenciamiento aduanero, responsabilidad empresarial.

ABSTRACT

The present study was developed with the objective of proposing a design of an environmental management system based on the ISO 14001 standard, for a customs agency company in the city of Guayaquil. In this case, as it was possible to identify from an initial analysis, companies, regardless of the activity they carry out, must carry out a series of internal procedures that allow them to operate efficiently, minimize the possible impact generated on their environment and project an image of corporate social responsibility towards the different interest groups, for this it is important that environmental management be carried out. The applied methodology was based on a descriptive level case study model and qualitative approach. The study population was made up of the staff of a customs agency company in the city of Guayaquil, who were interviewed to learn from their experience how environmental management has been developing in the company. The results showed that there is a widespread perception in which the majority of the company's workers and their managers consider that due to the type of activity they carry out, an environmental impact may be generated, but this would be minimal, unlike the impact generated by industrial companies. Following this fact, it was identified that currently no evaluations have been carried out to identify the type of environmental risk associated with the activities they carry out, nor do they have environmental management systems; However, they do consider its application pertinent, since they consider the absence of this type of system limits the actions of the company and its contribution to the environment, added to the fact that they can affect its image.

Keywords: Environmental management; environmental impact, ISO standard; customs agency, corporate responsibility.

ÍNDICE

PORTADA	I
CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN II	
CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	
A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA.....	III
CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
ÍNDICE	IX
ÍNDICE DE TABLAS	XII
ÍNDICE DE FIGURAS	XIII
TÍTULO.....	XIV
GLOSARIO DE TÉRMINOS	XIV
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
1. PROBLEMÁTICA	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2. JUSTIFICACIÓN DE ESTUDIO	5
1.3. GRUPO OBJETIVO BENEFICIARIO.....	6
1.4. OBJETIVO GENERAL.....	6
1.5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6

CAPÍTULO II	7
2. REVISIÓN DE LA LITERATURA	7
2.1. SISTEMAS DE GESTIÓN.....	7
2.2. SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL	8
2.3. NORMA ISO 14001. CONCEPTOS Y ORIGEN	10
2.4. BENEFICIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL.....	11
2.5. CONTENIDO DE LAS NORMAS ISO 14001	14
2.5.1. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	14
2.5.2. LIDERAZGO	16
2.5.3. PLANIFICACIÓN	19
2.5.4. SOPORTE O RECURSOS	23
2.5.5. OPERACIÓN O PROCESOS.....	25
2.5.6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	28
2.5.7. MEJORA CONTINUA	30
2.6. AGENCIAMIENTO ADUANERO	33
2.6.1. CONCEPTO DE AGENTE ADUANERO.....	33
CAPÍTULO III	35
3. MARCO METODOLÓGICO	35
3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	35
3.3. MÉTODO DEL ESTUDIO.....	36
3.4. ALCANCE DEL ESTUDIO.....	36
3.5. ENFOQUE DEL ESTUDIO	36

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	37
3.7. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	37
3.8. VARIABLES DEL ESTUDIO	37
3.9. PROCESOS EN LA EMPRESA DE AGENCIAMIENTO ADUANERO.....	38
3.10. GUION DE PREGUNTAS.....	40
CAPÍTULO IV	42
4. RESULTADOS	42
4.1. RESULTADOS OBTENIDOS CON LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	42
4.2. DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL BASADO EN LA NORMA ISO.....	48
4.3. CRONOGRAMA	51
4.4. PRESUPUESTO	53
CONCLUSIONES	54
RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	56
ANEXOS.....	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Guion de preguntas para entrevista	40
Tabla 2 Cronograma y actividades	52
Tabla 3 Presupuesto	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Beneficios asociados al Sistema de Gestión Ambiental.....	13
Figura 2 Proceso de planificación.....	20
Figura 3 Objetivos de un Sistema de Gestión Ambiental	22
Figura 4 Tipos de recursos	24
Figura 5 Proceso de Sistema de Gestión Ambiental	27
Figura 6 Pasos de la normativa ISO 14001	30
Figura 7 Etapas del Ciclo de Deming	32
Figura 8 Procesos aduaneros	38
Figura 9 Conocimiento acerca de la normativa ambiental vigente.....	43
Figura 10 Evaluación para identificación de riesgos ambientales asociados con actividades empresariales	44
Figura 11 Se ha implementado algún sistema para facilitar la gestión ambiental.....	45
Figura 12 Principal afectación relacionada con la falta de un sistema de gestión ambiental.....	46
Figura 13 Posibles acciones para ejecutarse.....	47

TÍTULO

Propuesta de diseño de un sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001, para una empresa de agendamiento aduanero de la ciudad de Guayaquil.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Comunicación. – aplicación de prácticas de comunicación efectiva, en donde se maneje un entorno armónico entre todos los colaboradores (Vera, 2022).

Liderazgo. – determinar a los responsables de dirigir, orientar, motivar e inspirar a los demás trabajadores a lograr el éxito de la empresa (Pérez, 2020).

Misión. – aplicación del propósito final y como desarrollarlo para cumplir con las metas (Vera, 2022).

Norma ISO 14001. – Normativa que establece estándares internacionales, para la implementación de sistemas de gestión ambiental en las organizaciones empresariales, las cuales favorecen la ecoeficiencia en estas entidades y se orientan a la producción responsable, sostenible y sustentable (ISO, 2018).

Planificación. – Shin et al. (2020), la planificación consiste en un proceso metodológico en donde se analizan las posibles actividades que permitirán conseguir los objetivos.

Política. – Guías que desarrollan los directivos o administradores, mediante las cuales se puede orientar la consecución de objetivos y metas organizacionales, en un tiempo previamente determinado (Loo, 2020).

Propósito. – definición de los logros y motivos para realizarlos, consideración con el impacto hacia el público y aportación para la empresa (Zhiyu & Savani, 2020).

Recursos humanos. – conforma a los sujetos que realizan diferentes tipos de actividades dentro de la organización, en la cual, los mismos se encuentren establecidos de forma jerárquica, cuya responsabilidad va en dependencia del contrato que hayan suscrito con los empleadores, puede ser de manera institucional (Arenas, 2019).

Riesgo ambiental. – Amenaza que es un indicativo de un probable daño, por un agente externo que se aproxima (ISO, 2018).

Sistema de Gestión Ambiental. – contribuye al fortalecimiento de la confianza en las partes interesadas, porque se mantiene un compromiso de la alta gerencia para satisfacer aquellas disposiciones establecidas para hacer cumplir con sus políticas, objetivos y metas (Vidal & Asuaga, 2021).

Sistemas de gestión. – los sistemas de gestión se definen como un conjunto de elementos interdependientes e interrelacionados que forman una unidad que facilita los procesos de control

dentro de una organización con el propósito de garantizar su viabilidad y buen funcionamiento (López & De la Garza, 2019).

Soporte. – Los recursos se definen como todo aquello que permita a una organización lograr el progreso de sus actividades, estos elementos se encuentran en la organización para que exista mejor productividad (Trujillo y otros, 2019).

INTRODUCCIÓN

La gestión ambiental puede entenderse como las funciones administrativas que están asociadas con el desarrollo, implementación y seguimiento de la política ambiental de una organización. Este es un enfoque sistemático para minimizar los efectos nocivos sobre el medio ambiente por parte de las organizaciones, para ello existen normativas internacionales como la ISO 14001 que definen los aspectos generales que debe cumplir una empresa para obtener la certificación que demuestre su compromiso con el cuidado del medio ambiente.

De acuerdo con la organización Eurofins Enviroment Testing Spain (2020):

Las empresas y organizaciones que recurren a la certificación ISO 14001 demuestran de esta manera su compromiso con una gestión sostenible, asegurando la mejora del desempeño de las mismas. La incorporación de cuestiones ambientales en la gestión de la organización y el aumento de la participación de la gestión superior y de los colaboradores en la gestión ambiental, posibilita la ejecución exitosa de los objetivos estratégicos. (p.1)

Por lo tanto, para cumplir con los requisitos de la legislación sobre la limitación de la contaminación ambiental, existen empresas que optan por implementar medidas especiales, no solo para reducir el impacto generado a partir de las actividades que realiza, sino también para demostrar su compromiso con la comunidad y con el medio ambiente, lo que le podría proporcionarle una ventaja competitiva a partir de la imagen que proyecta hacia los diferentes grupos de interés. Sin embargo, la eficacia de este enfoque depende del conjunto adecuado de medidas o sistemas que se utilicen de acuerdo a las condiciones de la empresa y el tipo de impacto que genera sobre su entorno.

La responsabilidad social y ambiental de una empresa implica el manejo de las relaciones que se crean con su entorno natural, basada en la comprensión de su unidad e interdependencia. Por lo

tanto, la importancia de fomentar la implementación de sistemas de gestión ambiental en el sector empresarial radica en el hecho de que le permitiría a las grandes y pequeñas empresas planificar y regular el impacto consciente que generan para satisfacer sus necesidades económicas, sujeto al desarrollo sostenible de la sociedad.

CAPÍTULO I

PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El Ecuador ha experimentado el desarrollo sostenido de las actividades aduaneras, esto atribuido a aspectos como acuerdos multilaterales, diversificación de las mercancías a exportar, así como los servicios orientados a garantizar que las normas existentes en cuanto a importación, exportación y tránsito aduanero se realicen legal y oportunamente, sin embargo, a pesar de este evidente desarrollo, varias son las empresas dentro de esta rama que no se acogen a ningún tipo de normativa para garantizar que sus actividades son eficientes con el medio ambiente. Con base a lo expuesto previamente, el problema en específico que se identifica es la carencia de una propuesta de diseño de un sistema de gestión ambiental para una empresa de agenciamiento aduanero de la ciudad de Guayaquil.

En las últimas décadas la gestión ambiental se ha constituido en un tema que ha acaparado mayor interés y relevancia en el ámbito empresarial, esto considerando que las actividades que desarrollan las empresas indistintamente del sector productivo al que pertenezcan, ocasionan en mayor o menor medida impacto sobre el entorno y el medio ambiente. Ante esta situación y debido al riesgo que conlleva la falta de intervención por parte de los diferentes actores involucrados, instituciones internacionales como la Organización de Naciones Unidas (2022) han establecido objetivos medioambientales que se miden, comprueban y desarrollan continuamente; además promueven de manera permanente el desarrollo y la implementación de acciones que conduzcan a la eficiencia productiva y la sostenibilidad ambiental.

En el mismo orden de ideas, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2022), realiza un seguimiento continuo para verificar el desempeño ambiental de los

Estados que integran la región en lo que respecta al despliegue de políticas de carácter ambiental y promoción de acciones sectoriales encaminadas a reducir el impacto provocado por la actividad que realizan las industrias. En este sentido, países como Ecuador a través del Código Orgánico del Ambiente (2017), ha dispuesto criterios que obligan a las empresas del sector público y privado a implementar un marco de gestión ambiental como parte de sus acciones de responsabilidad empresarial.

Desde esta perspectiva, si bien existen sectores empresariales cuyas actividades no generan un impacto significativo sobre el medio ambiente como es el caso de las agencias que prestan servicios aduaneros; la adopción de un enfoque de responsabilidad ambiental empresarial es indispensable no solo para contribuir con la reducción de los efectos negativos sobre el entorno natural, sino también para proyectar una imagen positiva hacia los distintos grupos de interés. Así mismo, el diseño de sistemas de gestión ambiental les permite a las empresas obtener certificaciones que pueden traducirse en una ventaja competitiva frente a otras empresas del sector.

Partiendo de estas premisas, la idea de desarrollar el presente proyecto surge de la necesidad proponer un diseño de sistema de gestión ambiental para una empresa de agenciamiento aduanero de la ciudad de Guayaquil. Esto considerando que los proveedores de servicios aduaneros operan en un entorno de mercado desafiante, altamente competitivo y orientar sus enfoques de gestión hacia la optimización de sus actividades productivas con base a un marco de sostenibilidad que integre mecanismos de protección medioambiental y promueven servicios, métodos e instrumentos respetuosos con el medio ambiente.

1.2. Justificación de estudio

Por lo tanto, el desarrollo del proyecto técnico se justifica debido a la necesidad de proponer un diseño de sistema de gestión ambiental para una empresa de agenciamiento aduanero de la ciudad de Guayaquil, esto, tomando en consideración que en la actualidad las empresas de todo sector deben contar con proyectos, procedimientos o acciones que tengan una característica de responsabilidad ambiental, así como, considerar que la degradación del ecosistema y la vida que habita en esta incluyendo al ser humano, ya está experimentando los efectos de una indiscriminada acción contaminante de parte del hombre, por lo que a través de este proyecto se pretende caracterizar la norma ISO 14001 como punto referencia para para la propuesta antes descrita.

Con base al boletín técnico expuesto a través del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC, 2019), de un estudio efectuado para conocer la intensidad de generación de CO₂ por actividad comercial o económica en el Ecuador entre los años 2018 y 2019, el sector de transporte, aduana y almacenamiento tienen un impacto relativamente significativo, lo que sugiere también la intervención en estas industrias para generar cambios en favor al medio ambiente.

Dentro de las actividades de comercio internacional, posterior a una negociación se genera el intercambio de mercancías internacionales que demandan el transporten desde el país a otro, es aquí cuando se genera un significativo impacto ambiental, ya que el transporte tanto por aire, tierra o mar, demandan de combustible que una vez en uso contaminan (Bravo y otros, 2021).

Sin embargo, suelen generarse también impactos menores atribuidos a otras actividades a nivel gerencial o comercial que requieren de un redireccionamiento dentro de esta industria para que sean lo más eco-amigables posible. Razón por la cual el presente proyecto se considera viable, ya que a partir de la revisión de la norma ISO 14001, se dispondrá de datos de referencia que permitan la aplicación de recomendaciones, políticas y procedimientos para garantizar que la

empresa de agenciamiento aduanero de la ciudad de Guayaquil sea mucho más responsable social y ambientalmente.

1.3. Grupo objetivo beneficiario

El diseño de un sistema de gestión ambiental que se elabore con base en la norma ISO 14001, no solo es beneficioso para la propia empresa de agenciamiento aduanero, quienes podrán mejorar sus actividades, al no tener ningún tipo de restricción legal ni reglamentaria para ejercer sus actividades en el servicio que presta a sus clientes, ya sea para apoyar las importaciones o importaciones de mercancías, sino que, además, puede beneficiar a los trabajadores, quienes pueden fortalecer su estabilidad laboral, a lo que, se suma el bienestar de los clientes, que pueden satisfacerse con un servicio de alta calidad, brindado por parte de la empresa en cuestión.

1.4. Objetivo general

Proponer un diseño de un sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001, para una empresa de agenciamiento aduanero de la ciudad de Guayaquil.

1.5. Objetivos específicos

- Caracterizar la norma ISO 14001, identificando las sugerencias que se establecen dentro de esta para su aplicación al igual que los beneficios de la misma.
- Evaluar los riesgos ambientales que se generan de las actividades de la empresa de agenciamiento aduanero de la ciudad de Guayaquil.
- Comprobar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el marco normativo ambiental vigente en el Ecuador por parte de la empresa de agenciamiento aduanero.
- Diseñar el sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001 a aplicarse en la empresa de agenciamiento aduanero de la ciudad de Guayaquil.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

En la presente sección se realiza una revisión de los fundamentos teóricos con el propósito de conceptualizar cada una de las variables que se relacionan con el tema tratado. En este caso, además de los sistemas de gestión y la gestión ambiental, se busca caracterizar la norma ISO 14001 que constituye la base de la propuesta que se pretende implementar en una empresa de agenciamiento aduanero de la ciudad de Guayaquil.

2.1. Sistemas de gestión

En un contexto general, los sistemas de gestión se definen como un conjunto de elementos interdependientes e interrelacionados que forman una unidad que facilita los procesos de control dentro de una organización con el propósito de garantizar su viabilidad y buen funcionamiento (López & De la Garza, 2019). Independientemente del sector de actividad a la que pertenezca la empresa, los sistemas que se implementen deben incluir necesariamente herramientas integrales que permitan realizar el seguimiento de personas, recursos y operaciones internas, además de otros componentes complementarios como los que se mencionan a continuación (Cabalé & Pérez, 2020):

- Órganos de dirección (divisiones y cargos), cuyo sistema puede denominarse sujeto de gestión (las personas que trabajan en ellos actúan como sujetos de la actividad de gestión);
- Conjunto de objetivos, métodos, estrategias, procedimientos, prescripciones, tecnologías que regulan la implementación de los procedimientos de gestión, normas y reglamentos fijados legalmente, que en su conjunto constituyen un mecanismo de gestión;

- Canales de comunicación a través de los cuales se implementa el proceso de interacción en el sistema de control;
- Infraestructura de gestión de materiales.

Desde esta perspectiva, se puede concluir que si la gestión empresarial es un proceso continuo que puede influir en todos los elementos constitutivos de la empresa para extraer el máximo beneficio de sus recursos disponibles, entonces el sistema de gestión es un conjunto de métodos y herramientas con los que se lleva a cabo este proceso (Hernández y otros, 2019). En este caso, la eficacia del trabajo que desempeña una empresa depende de cuán exitosamente se construyan los principios del proceso de gestión administrativa, operativa, financiera y ambiental.

Los sistemas de gestión se pueden construir utilizando diferentes métodos y tecnologías, tomando en consideración que los principios de gestión de la empresa se forman a partir de etapas. A pesar de que en cada empresa los procesos de implementación de este tipo de herramientas pueden diferir entre sí, los pasos principales en la construcción de un modelo de gobernanza incluyen: 1) creación de una estructura de gestión común, 2) formación del equipo directivo y desarrollo de principios de interacción entre sus elementos; 3) comprobación y corrección del mecanismo creado (Ropa & Alama, 2022).

2.2. Sistemas de gestión ambiental

Los sistemas de gestión ambiental constituyen un componente esencial del sistema de gestión integral de una empresa, su aplicación permite desarrollar una política ambiental y gestionar los aspectos relacionados con el entorno natural sobre el cual podría generarse un impacto debido al tipo de actividades que desempeña la compañía (Carbal y otros, 2020). En este sentido, se puede decir que la eco-gestión tiene como principal fin la creación, implementación y

aplicación de medidas destinadas a la preservación del medio ambiente y el uso racional de los recursos.

El objetivo de la gestión ambiental es reducir el impacto negativo de la empresa en el medio ambiente, de modo que permite mantener un equilibrio entre el logro de los objetivos de la empresa y el cuidado de la conservación del medio ambiente. Para este propósito debe alinearse con los objetivos de responsabilidad social empresarial de la compañía; algunas de las tareas asociadas con este tipo de sistemas incluyen (Martínez y otros, 2022):

- Formulación de una política ambiental que regule las operaciones internas que realiza la empresa con el fin de minimizar las posibles repercusiones negativas generadas sobre el medio ambiente.
- Planificación de actividades encaminadas al logro de los objetivos empresariales con un enfoque socialmente responsable, principalmente con la comunidad y el entorno ambiental.
- Optimización del uso de recursos naturales, materias primas y energía.
- Obtención de un certificado ambiental que acredite el cumplimiento de las normas ambientales, lo que permite a su vez proyectar una imagen positiva respecto a la empresa y su reputación frente a los diferentes grupos de interés.
- Permite atraer inversores que no sean indiferentes al impacto de la empresa en el medio ambiente.
- Implicación del personal en el cuidado del entorno ambiental.
- Evaluación de los resultados del trabajo ambiental.

2.3. Norma ISO 14001. Conceptos y origen

Este tipo de certificación forma parte del conjunto de estándares establecidos a partir de la *International Organization for Standardization* u Organización Internacional de Estandarización (ISO, 2018). La utilidad de este tipo de certificaciones radica en la acreditación de las organizaciones en el cumplimiento de diversos aspectos de relevancia actual, como por ejemplo la Norma ISO 14001, que surgió a partir de la preocupación internacional sobre los efectos del calentamiento global, siendo necesaria la instauración de una certificación para que las industrias y empresas apliquen procedimientos para lograr metas de responsabilidad social con el entorno, la vida silvestre y el ser humano como tal (Vidal & Colangelo, 2021).

Esta norma nació a partir de la cumbre de la tierra y el cambio climático que se organizó como parte de la conferencia respecto al Medio Ambiente que se efectuó en 1992 en Rio de Janeiro – Brasil, donde con la intervención de los representantes de la ISO, se definió el compromiso para diseñar normas ambiental de aplicación internacional que certificaría a las empresas bajo esta denominación ISO 14001 y que en el 2015 se definieron mejoras para la optimización de la gestión de recursos naturales.

Entre las características de esta norma, se identifica la inclusión de algunos aspectos importantes para mejores resultados de su aplicación, por lo que posible identificar en su estructura que se encuentra compuesta de los siguientes elementos:

- Objetivos.
- Metas ambientales.
- Políticas y procedimientos.
- Responsabilidades.
- Programas de capacitación.

- Documentación requerida.
- Sistemas de control de los avances materializados (Araque, 2018).

La obtención de esta certificación consta de algunos procedimientos, entre los que se incluyen una previa auditoria, repaso con los representantes de la empresa interesada de la política, objetivo y metas ambientales, definición de los procedimientos, participación y planificación, el siguiente paso consta de la formación y sensibilización, seguido de la instauración de los programas de riesgo y funcionamiento, posteriormente se definen las acciones de revisión, control, ensayos y tareas correctoras, el sexto paso incluye la auditoria de los representantes de ISO para obtener la certificación como tal, y la declaración ambiental de compromiso y mejora constante (Hernández, et al., 2022).

Para diseñar un sistema de gestión basado en esta norma, es importante tomar en consideración las recomendaciones establecidas entre las que se destaca la provisión de un lenguaje común para la gestión ambiental al definir una estructura para la certificación de sistemas de gestión ambiental (SGA), con lo cual las organizaciones industriales puedan seguir satisfaciendo las necesidades y demanda de las personas y otras empresas, pero aplicando acciones y procesos de producción con el menor impacto posible al medio ambiente y estableciendo medidas de ayuda que incluyan acciones de eficiencia de recursos (Doblado, 2022).

2.4. Beneficio del sistema de gestión ambiental

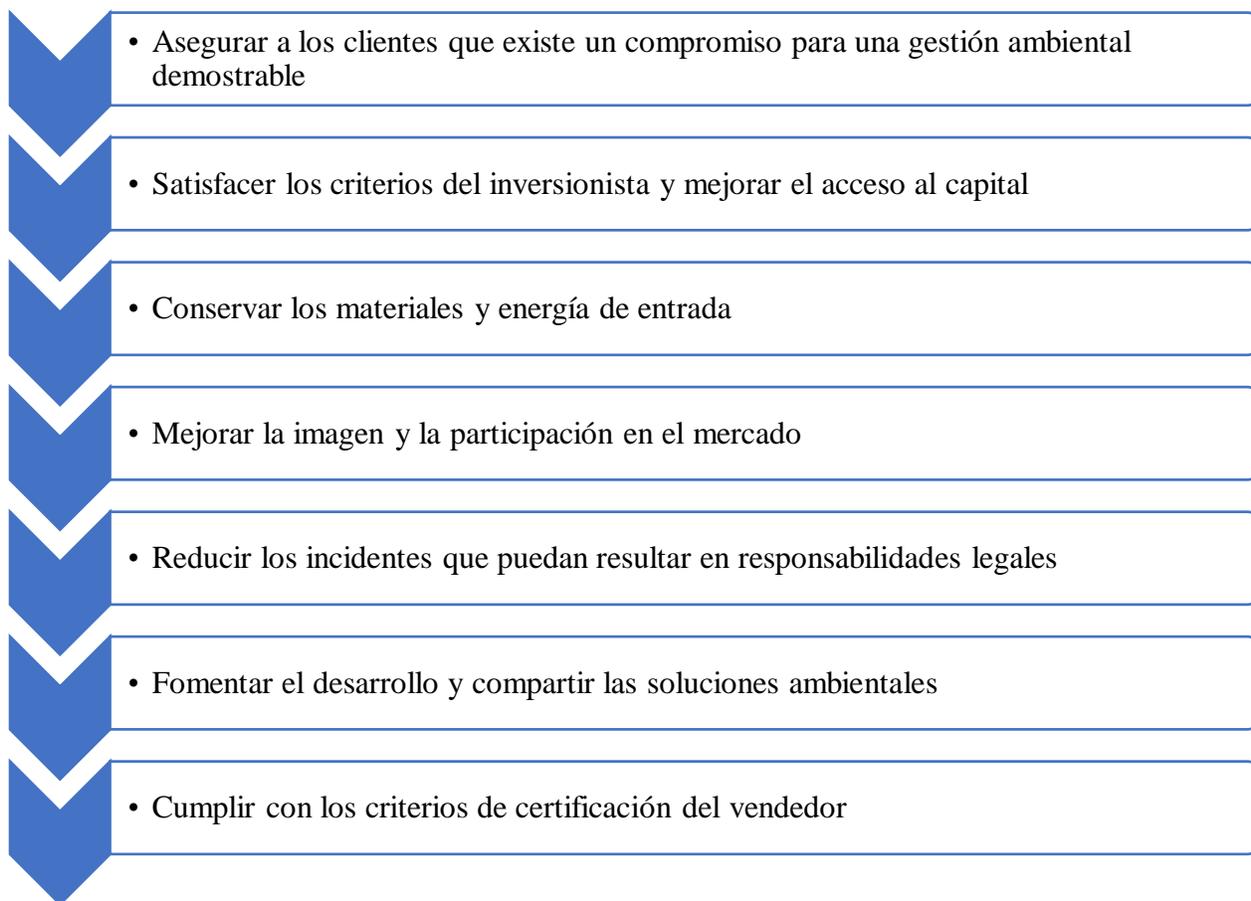
La implementación de un sistema de gestión ambiental, es beneficioso para las organizaciones empresariales, porque favorece las buenas prácticas que aseguran la calidad, competitividad y el bienestar, tanto del personal de la organización, como del ecosistema que rodea a la misma, es decir que, abarca el beneficio económico y sociales en el que se puede aportar al bienestar directo de las partes interesadas, por ello, es importante considerar ciertos factores que

pueden incidir en los procesos de recibir algo positivo (Brianese, 2020). En el caso del sistema de gestión ambiental, las compañías aduaneras deben implementar este tipo de política para contribuir en la protección de la salud del personal y del ambiente, disminuyendo los posibles impactos de las actividades que desarrollan, sean estos de productos o servicios, de manera que, puedan mantener y mejorar la calidad de sus procesos.

Por su parte, emplear un sistema de gestión ambiental (SGA) a nivel organizacional, contribuye al fortalecimiento de la confianza en las partes interesadas, porque se mantiene un compromiso de la alta gerencia para satisfacer aquellas disposiciones establecidas para hacer cumplir con sus políticas, objetivos y metas. En efecto, estas normas hacen énfasis en la prevención de los riesgos ambientales, más que en la acción de aplicar medidas correctivas. Dentro de una organización con incorporación del SGA mantiene un equilibrio e integración de los intereses, tanto ambiental y económico, debido a que, este obtiene mayor ventaja competitiva con valor significativo (Vidal & Asuaga, 2021).

En el caso, de las compañías aduaneras la asociación con un SGA, permite obtener beneficios económicos con su implementación, porque puede identificar las oportunidades de asociar los objetivos y metas ambientales, asegurando los recursos disponibles para continuar con los siguientes procesos.

A continuación, se mencionan algunos de los beneficios potenciales asociados al SGA en una empresa:

Figura 1***Beneficios asociados al Sistema de Gestión Ambiental***

Fuente: Tomado del texto de **(Vidal & Asuaga, 2021)**.

En vinculación con la norma ISO 14001, es necesario considerar que esta norma no manifiesta requisitos absolutos en el caso del comportamiento ambiental. Sin embargo, las políticas para cumplir con la legislación, la ordenanza y el mejoramiento de los procesos, hace que ambas organizaciones desarrollen las actividades cumpliendo con los requisitos establecidos. Por otro lado, la implementación de un proceso sistemático con técnicas en gestión ambiental, puede contribuir en obtener un resultado más beneficioso para ambos interesados.

2.5. Contenido de las normas ISO 14001

Dentro de este contenido de las normas ISO 14001, guarda estrecha relación con los requisitos ISO para todos los estándares de sistema de gestión, estos involucran una estructura de alto nivel, dado a que, con texto básico y un conjunto de términos diseñadas para favorecer a los usuarios que aplican estos estándares del sistema de gestión. Si bien es cierto, este tipo de norma internacional no se asocia a los sistemas de calidad, seguridad, salud y gestión energética o financiera, sin embargo, pueden tener implicaciones en estos factores organizacionales, encasillándose en los siguientes sub-numerales, las dimensiones más importantes de la normativa en cuestión.

2.5.1. Contexto de la organización

El contexto de la organización dentro de la norma ISO, es definido como el entorno empresarial, debido a que, se efectúa una combinación entre los factores y las condiciones externas e internas que pueden repercutir en el logro de los objetivos establecidos en la organización, para alcanzar la meta de sus producto o servicios e inclusive de las inversiones de las partes interesadas o llamados accionistas (Correa, 2020).

En efecto, la compañía de agenciamiento aduanero debe establecer los elementos que pueden influir en el desarrollo de los procesos y como estos pueden reflejarse en el Sistema de Gestión Ambiental. Además, mediante este mecanismo se puede detectar los riesgos y/u oportunidades dentro del contexto organizacional. Si bien es cierto, es necesario que se mencionen a los factores internos y externos que pueden establecer el destino de la organización, en este caso, se describen los internos, las mismas que son los siguientes:

- **Propósito.** – definición de los logros y motivos para realizarlos, consideración con el impacto hacia el público y aportación para la empresa.

- **Misión.** – aplicación del propósito final y como desarrollarlo para cumplir con las metas.
- **Liderazgo.** – determinar a los responsables de dirigir, orientar, motivar e inspirar a los demás trabajadores a lograr el éxito de la empresa.
- **Comunicación.** – aplicación de prácticas de comunicación efectiva, en donde se maneje un entorno armónico entre todos los colaboradores.
- **Estructura organizativa.** – contar con estructuras exitosas capaces de llevar al cumplimiento de los objetivos, analizando la organización (Pérez, 2020).

Si bien es cierto, los factores internos se encuentran asociados a la organización, es decir, a la evolución que tenga como empresa autónoma, también es una forma de obtener una respuesta del entorno externo. Además, que, para conseguir resultados positivos, se deben incluir tecnologías, decisiones estratégicas, estructura organizacional y el mantenimiento de una visión hacia el futuro. Adicionalmente, es necesario tomar en cuenta los factores influyentes en el contexto externo de la empresa, por lo que, a continuación, se mencionan los siguientes:

- **Político.** – este factor influye en la estabilidad de las empresas.
- **Tecnológico.** – la innovación genera cambios positivos, de manera que, impactan dentro del mercado competitivo, asegurando el posicionamiento del producto o empresa.
- **Económico.** – pese a alterar las tendencias de oferta/demanda, generan decisiones financieras, comerciales y operativas de la compañía.
- **Social.** – influye en el comportamiento del público, dado a las tendencias y compras, sin embargo, mantienen como eje central a los clientes.

- **Ambiental.** – impactan en las operaciones de los productos o servicios de la empresa, inclusive en la demanda.
- **Legal.** – las normas jurídicas vigentes en los países influyen en las exportaciones e importaciones de los productos de las empresas (Almeida, 2019).

En cuanto a los factores externos, estos se encuentran constituidos por varios aspectos que no pueden perjudicar a la empresa, sino más bien, pueden vincularse a los otros sectores, para que la organización pueda determinar estrategias y acciones para el bien común de la sociedad, respetando las normas jurídicas, regulatorias y estatutos económicos para la exportación de sus productos hacia los mercados internacionales, garantizando la seguridad y calidad.

2.5.2. Liderazgo

El liderazgo consiste en una habilidad personal que, permite a líder mantener una influencia sobre un grupo determinado, con el propósito de alcanzar ciertos objetivos, inclusive, para forjar cambios de paradigmas en los sujetos involucrados en un contexto específico, es decir que, al ser utilizado a nivel empresarial, facilita el guiar al talento humano para conseguir las directrices y los objetivos planteados. Si bien es cierto, cuando un administrador tiene las habilidades para convertirse en un líder, sus decisiones juegan un papel fundamental para influir, no solo en las personas cercanas, sino a diversos grupos o comunidades, orientando el logro de propósitos relevantes (Román, 2022).

Por consiguiente, el empoderamiento de las personas que siguen al líder, se origina a partir de un camino que, involucra la capacitación continua de quienes forman parte integrante de una empresa o comunidad, a fin de que puedan adquirir los conocimientos suficientes y sobrellevar los diversos problemas que se presentan en el ámbito laboral (Quichiz, 2022). Con ello, la corporación

persigue un objetivo en común, como si se tratase de un objetivo individualizado, puesto que, el líder crea lazos sólidos mediante el fortalecimiento de las capacidades de sus empleadores.

Con lo anterior se establece que, un líder tiene la habilidad suficiente para lograr que los miembros inmersos en una entidad, como es el caso del ente de agenciamiento aduanero, adquieran el sentido de pertinencia, para que así, puedan actuar bajo los principios organizacionales y tomen decisiones adecuadas en beneficio de la empresa en donde laboran. El rol facilitador de un líder ayuda a que, los empleadores tengan confianza en sí mismos, de manera que, estos puedan ejercer acciones sin consultar con el jefe, sino que puedan delimitar las soluciones ante problemas esperados o imprevistos. Además, el liderazgo es una herramienta fundamental en el funcionamiento de un constructo laboral, pues, frente a un escenario negativo en los procesos de gestión ambiental aduanera, se puede motivar a otros a establecer un cambio que vaya acorde a las exigencias de la organización, para que esta fluya acorde a lo esperado, en cumplimiento de la norma ISO 14001, es por esta razón que, una persona con esta capacidad contrasta entre aquellos que no han buscado su adquisición.

Según la literatura teórica, existen distintos tipos y estilo de liderazgo, como el democrático, el cual se refiere a que, los sujetos que conformen la corporación puedan participar y dar a notar sus ideas frente a un tema en concreto, para de esta forma, llegar a una decisión que pueda ser beneficiosa para todos los miembros del equipo. Este estilo es de utilización muy común, debido a que, la responsabilidad no recae únicamente en el líder, sino que, todos mantienen el mismo nivel de compromiso por las situaciones que aquejen o se deseen mejorar en una organización (Manol Manolov, 2019).

Otro estilo de liderazgo es el autocrático, que se describe como la toma de decisiones únicamente por el líder, en el cual no se toma en cuenta las opiniones del resto de participantes

(Alcantara, 2022). Es decir que, el líder tiene el control absoluto sobre las actividades y decisiones en la empresa, además es quien delimita los pasos a seguir por lo que, se muestra con autoridad e impone reglas, tiempos y acciones en los miembros sin escuchar sus opiniones.

Posteriormente, el liderazgo transaccional es aquel que, otorga a los empleadores una remuneración adicional o incentivos para que, realicen actividades con mayor productividad. Generalmente, este estilo es utilizado por el líder, cuando se requiere alcanzar una meta de forma rápida, demandándose de la participación activa y motivada de todos los integrantes de un grupo (Vera, 2022).

En base a ello, los sectores públicos y privados buscan figuras que mantengan liderazgo en el desempeño de actividades laborales, por lo que, se ha demostrado que es un pilar clave para garantizar el éxito de las entidades, así como el funcionamiento adecuado del talento humano y el uso de los recursos necesarios para efectuar las diferentes operaciones, por ende, el liderazgo es imprescindible en el ámbito laboral, político y económico (Londoño, 2022).

Por otra parte, el Sistema de Gestión Ambiental a través de la normativa 14001, necesita de un líder, el cual debe actuar con compromiso y responsabilidad en el régimen ambiental, para que se garantice que, la política se cumpla acorde a los objetivos planteados, además de, obtener los recursos ineludibles en la gestión, porque de esta manera, se va a asegurar un resultado adecuado, promoviendo la mejora continua en cada proceso ambiental, en el cual, también se pueda brindar apoyo a otras gestiones que se encuentren relacionadas (Araque, 2018).

Se reitera que, es un deber de cada uno de los miembros de la organización, mantenerse informado para cumplir con las directrices del Sistema de Gestión Ambiental, debido a que, el medio ambiente está expuesto a cambios e impactos que puedan afectar a la población, no obstante,

la comunicación de las políticas por parte del líder, resulta ideal para minimizar los riesgos, en donde todos deben comprometerse a proteger a la naturaleza.

2.5.3. Planificación

El término inherente a la planificación, se encuentra inmerso y asociado con la palabra gestión, debido a que, dentro del mundo de los negocios, se requiere de ciertas herramientas empresariales para disminuir el riesgo e incrementar los valores financieros de la compañía. Entonces, la planificación se aplica en las actividades con un previo análisis, con la finalidad de minimizar los riesgos de una determinada acción, debido a que, este se anticipa a las consecuencias que pueden generarse durante su desarrollo.

De acuerdo con Shin et al. (2020), la planificación consiste en un proceso metodológico en donde se analizan las posibles actividades que permitirán conseguir los objetivos”, sin embargo, “se considera la situación actual y los factores que pueden influir en el logro de la meta”. Por otro lado, se estima que es un proceso donde se analiza, selecciona, evalúa, implementa, controla y verifica la información para determinar las acciones que dará resultados positivos a quienes lo haya aplicado (Loo, 2020).

Bajo el criterio de los autores citados anteriormente, se describe a la planificación como un mecanismo metódico, porque, estudia los objetivos y actividades, desde un punto de vista lógico, con el fin de que los planes establecidos, puedan definir los procesos más adecuados para conseguir el resultado esperado, en este caso, reflejados en los procesos de agenciamiento aduanero que, deben asegurar el cumplimiento de las normas ISO 14001. De esta manera, se considera que la planificación es una herramienta que puede guiar a los empleados de una organización y a racionalizar el uso de los recursos empleados.

Figura 2***Proceso de planificación***

Fuente: Tomado del texto de (Liang y otros, 2020).

Por otro lado, la planificación puede cumplir con dos objetivos dentro de la organización, el primero consiste en un propósito protector, del cual, contribuirá con la reducción del riesgo e incertidumbre que rodea a las organizaciones, determinando las consecuencias de una mala aplicación de acción administrativa. Mientras que, el otro objetivo de afirmación se basa en incrementar el éxito empresarial hacia un nivel de mayor competitividad (Zhiyu & Savani, 2020).

En efecto, el objetivo de la planificación trata de la coordinación de los esfuerzos y de los recursos que dispone la empresa para desarrollar sus actividades. Se ha definido que la planificación es un método que direcciona y controla las operaciones hasta obtener el resultado establecido como positivo. Entonces, se considera que esta palabra facilita a la persona que lo aplica a conseguir los objetivos deseados, de modo que también, se debe considerar los factores

que pueden influir en la obtención de los resultados, por lo que, debe ejecutarse acciones ya planificadas.

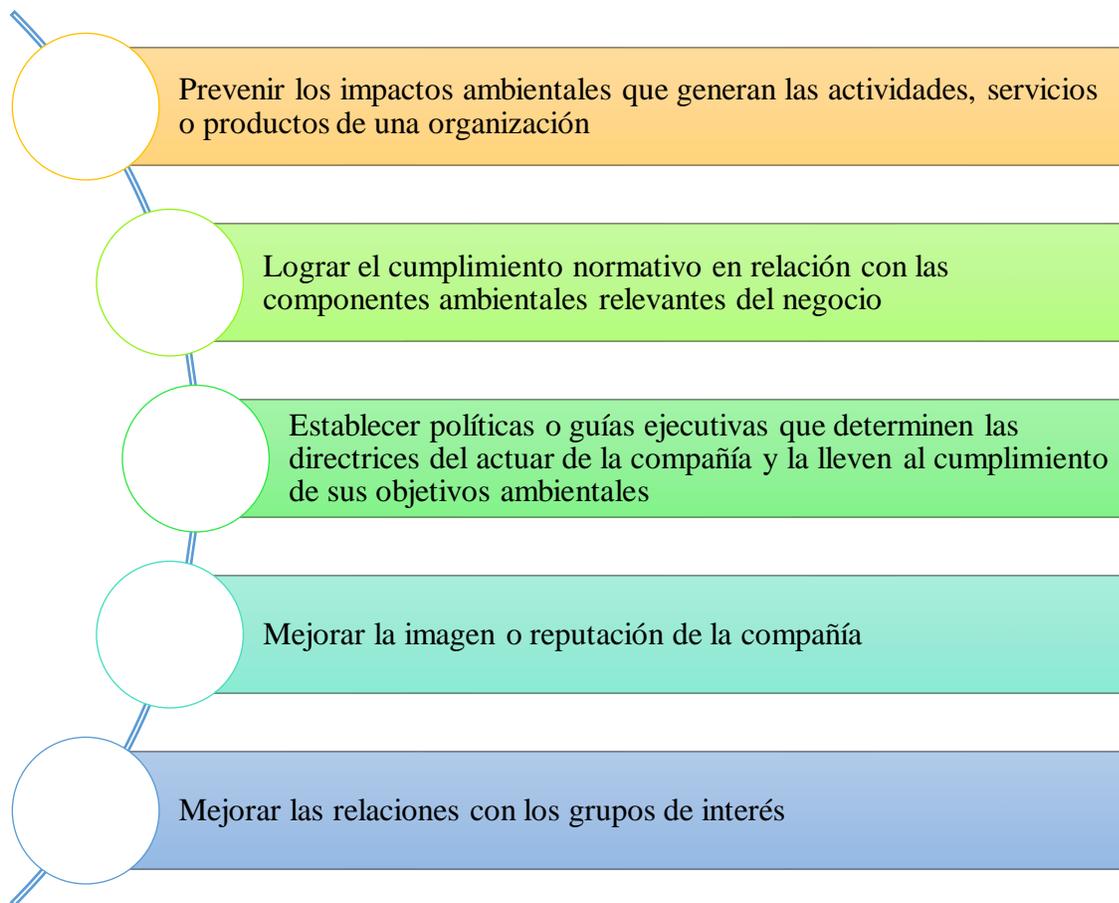
Con relación a las acciones para evitar los riesgos y obtener oportunidades, es evidente que la organización, debe en primer lugar establecer los objetivos, luego implementar las acciones para conseguir el propósito y, por último, mantener el proceso que permitió llegar a la meta, cumpliendo necesariamente con los requisitos expuestos desde el primer paso del análisis de la situación de la empresa (Vijaya & Anupama, 2020).

Dentro del marco del Sistema de Gestión Ambiental, la compañía posee la obligación y responsabilidad de establecer actividades en caso de emergencia, dado a que, estos pueden provocar un impacto negativo en el ambiente, entre los aspectos ambientales, debe ser definido por el SGA, como:

- Determinar los aspectos ambientales
- Control de actividades en la operación de sus servicios y/o productos
- Conocer los impactos que pueden afectar al medio ambiente
- Considerar el ciclo de vida (Chara y otros, 2022).

Por su parte, los objetivos del sistema de gestión ambiental, consiste en un conjunto de actividades destinadas a la reducción del impacto ambiental producidas por la producción de las industrias, por lo que, se rige en base a la implementación y análisis de los objetivos, estrategias y políticas adaptadas hacia el propósito de la empresa, con la finalidad de obtener un modelo en el desarrollo sostenible a largo plazo (Montoya, 2021).

Entre los objetivos planificados hacia un sistema de gestión ambiental moderno, se consideró que los propósitos sean centrados en los siguientes pasos:

Figura 3***Objetivos de un Sistema de Gestión Ambiental***

Fuente: Tomado del texto de (Gutiérrez y otros, 2019)

Con conocimientos en los objetivos planteados, las organizaciones deben fijar estrategias que den resultados a corto y largo plazo, sin que este provoque impactos ambientales, por lo que, en esencia la empresa con estos propósitos se vincula con los otros sectores como: económico, social, cultural, ambiental, y demás.

Varias de las actividades que debe planificar la organización, consiste en la utilización de dispositivos que contribuyan a la reducción de energía eléctrica y agua potable, a lo que se debe

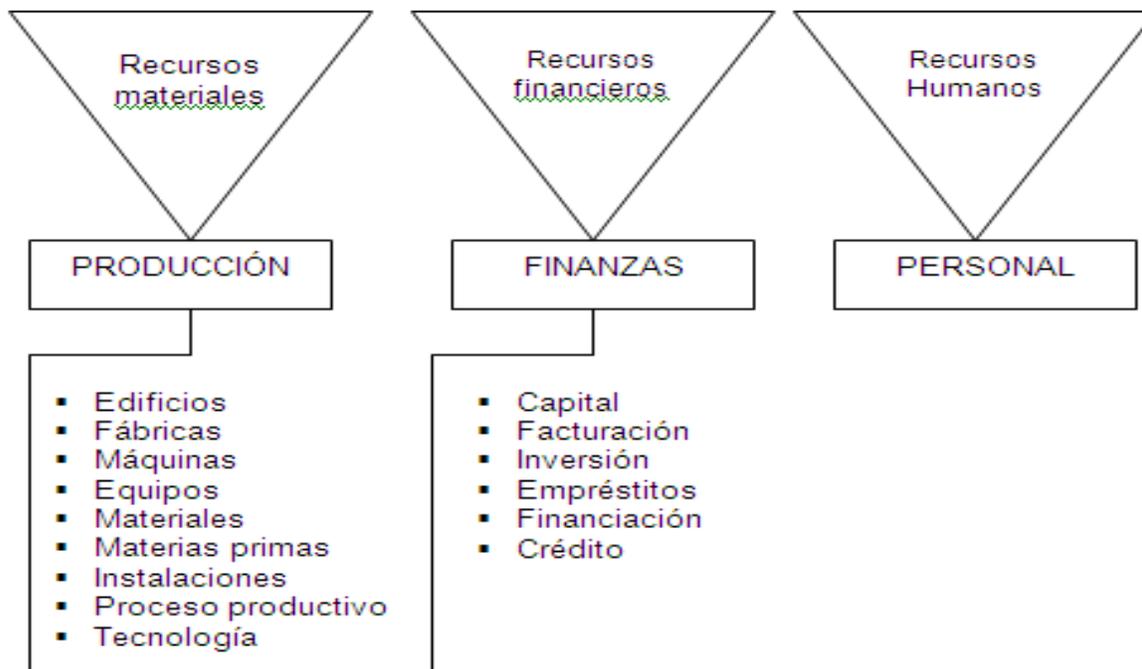
sumar el plan de reciclaje de desechos sólidos, como una de las actividades de mayor relevancia en el contexto de una empresa de servicios de agenciamiento aduanero.

2.5.4. Soporte o recursos

Los recursos se definen como todo aquello que permita a una organización lograr el progreso de sus actividades, estos elementos se encuentran en la organización para que exista mejor productividad y, por tanto, se obtengan resultados adecuados, sin embargo, cuando existen desbalances con los recursos, la entidad se verá en una situación conflictiva puesto que, coexistirá congestión en sus funciones (Trujillo y otros, 2019).

Es decir que, los recursos constituyen uno de los puntos importantes para lograr los objetivos, sin ellos, una organización no podría plantearse metas reales que puedan ser cumplidas, sobre todo en el plano del sistema de gestión ambiental de la empresa de agenciamiento aduanero que, debe mantener el presupuesto suficiente para realizar las actividades inherentes a la protección de los derechos de la naturaleza.

Asimismo, muchas veces se enfoca a los recursos únicamente a las materias necesarias para llegar a la producción final o a la maquinaria, no obstante, va más allá de eso, porque estos son diferenciados, en dependencia de la corporación y componen al dinero que se usa para comprar los materiales, la tecnología e incluso a las personas que harán uso de los implementos para conseguir un resultado final, o en efecto brindar un servicio (Govea, 2021). Los recursos se clasifican de la siguiente manera:

Figura 4***Tipos de recursos***

Fuente: Tomado del texto de (Gestión Empresarial, 2023)

Recursos físicos a materiales: son aquellos que se utilizan para llevar a cabo funciones de gestión, además de brindar un servicio o producir una materia, se refiere al área u espacio de desempeño de los subordinados, además de la maquinaria para las operaciones de la empresa (Rosero, 2020). Asimismo, se incluye a la tecnología como un recurso que ayuda a agilizar los procesos, como es el caso de software o elementos tangibles como computadores, teléfonos, impresoras y otros recursos que sean fundamentales para facilitar el trabajo.

Recursos financieros: hace referencia al capital que posee la empresa para la gestión de actividades, los cuales son poseídos para usarse de forma inmediata en casos de desestabilización de la corporación. En este apartado, también se toma en cuenta a los ingresos de inversionistas y los ingresos que se generan mensualmente en la empresa, así como los gastos que se suscitan en torno a la productividad (Bombón & Veloz, 2021).

No obstante, el capital económico empresarial permite que, se obtengan otro tipo de recursos sustanciales en mejora de la empresa, como el contratar personal para desarrollar acciones o la compra de tecnología, maquinaria o materias, es decir que, el financiamiento permite el cumplimiento de los objetivos mediante la compra de todo aquel recurso que, sea necesario para dar continuidad o reforzar diversos procesos dentro de la entidad de laburo.

Recursos humanos: conforma a los sujetos que realizan diferentes tipos de actividades dentro de la organización, en la cual, los mismos se encuentren establecidos de forma jerárquica, cuya responsabilidad va en dependencia del contrato que hayan suscrito con los empleadores, puede ser de manera institucional, que se refiere a la dirección, en el caso de la gerencia concierne al punto intermedio y en la manera operacional desempeñando acciones como auxiliares, supervisores o técnicos (Arenas, 2019).

Los sujetos constituyen a los recursos vivos que, aportan mediante sus habilidades, destrezas y conocimientos, en el cual, se ocupa un cargo que conlleva a la realización de actividades y, por ende, la responsabilidad en el desempeño de sus funciones, asimismo, en base a la experiencia y conocimientos los integrantes difieren sobre las decisiones en la organización, es por esto que, se en toda institución se requiere participantes capaces y con competencias claras, enfatizando que el personal de la empresa de agenciamiento aduanero, debe contar con talento humano capacitado y destinar presupuesto para el fortalecimiento del SGA, mediante la implementación de la norma ISO 14001.

2.5.5. Operación o procesos

Se conoce como proceso al conjunto de actividades que se realizan para llegar a un fin específico, para ello se establece un tiempo delimitado para el desarrollo de cada una de las fases que forman parte integrante de las actividades productivas (Narciso y otros, 2020). Según la

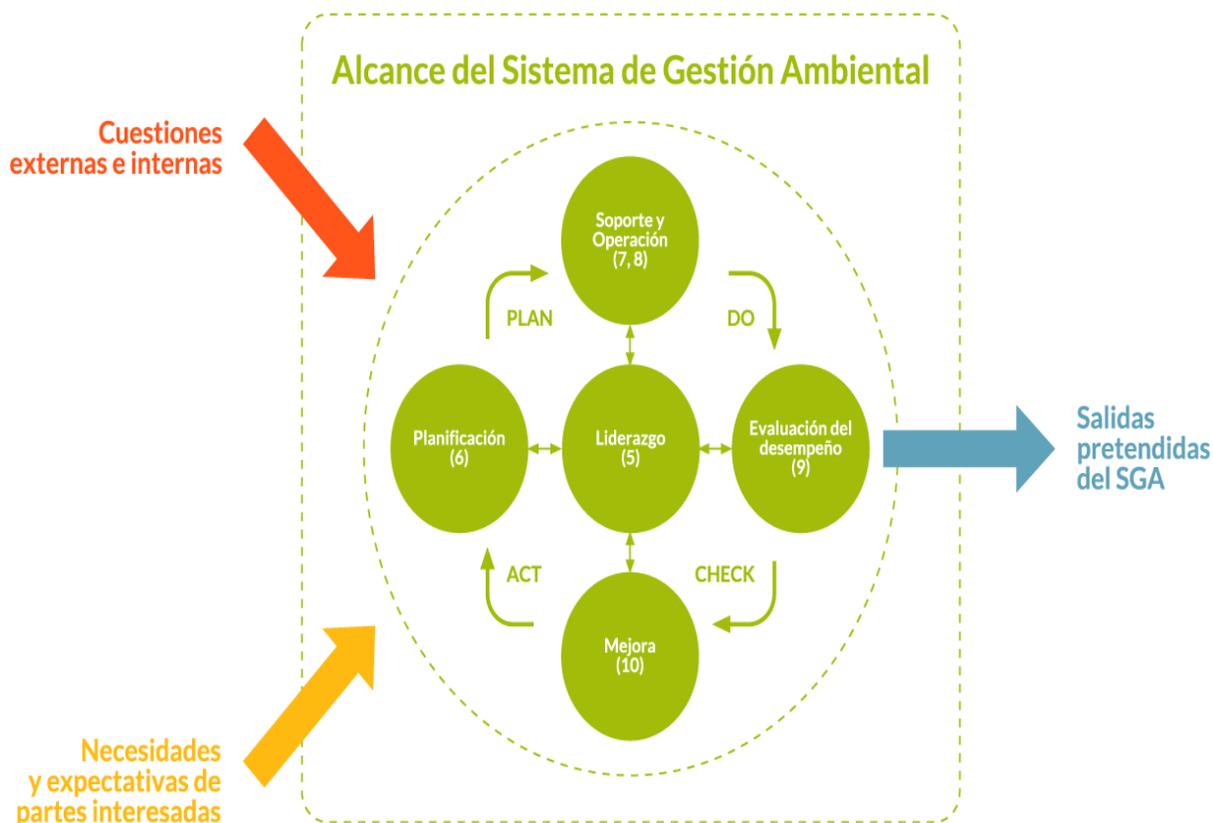
conceptualización anotada, el término proceso abarca diferentes aplicaciones, de hecho, se considera que los seres humanos siguen un proceso cada día, debido a que, mantienen rutinas para llevar a cabo distintas actividades.

Dentro de los procesos, se encuentra la gestión, el cual se orienta más al ámbito administrativo que, permite identificar la eficacia de las acciones que realizan los trabajadores, para obtener el cumplimiento de objetivos y evidenciar los resultados esperados, además que, se desarrollan operaciones corporativas que, buscan el apoyo para que ninguna parte del proceso se vea debilitado.

En lo que respecta al sistema de gestión ambiental, los procesos son aquellas acciones que contribuyen directamente al cuidado y la protección del medio ambiente, para que, de esta forma, los recursos naturales no se vean afectados por acciones humanas, de manera que, el impacto ambiental se vea reducido, se mantenga un equilibrio en el ecosistema y los recursos puedan ser usados de una forma óptima (Reyes, 2020).

Para establecer un proceso en la gestión ambiental, la empresa tiene que seguir los reglamentos establecidos además de que, estos deben ser controlados de forma periódica, porque pueden existir cambios inesperados dentro de los cuales, se debe velar por la conservación de los espacios naturales por lo que, es importante la búsqueda de medidas que den solución a la problemática una vez identificada (Alves & Zurita, 2019).

Figura 5

Proceso de Sistema de Gestión Ambiental

Fuente: Tomado de las (Nuevas Normas ISO , 2022)

Por consiguiente, en el SGA se toma en consideración el ciclo de vida de un producto y los procesos que se incluyen en su elaboración o prestación del servicio, para ello, se debe cumplir principalmente con los requisitos legales y reglamentarios, los cuales tienen que ser comunicados, además de mitigar datos acerca de los impactos ambientales producidos, dicho proceso se debe mantener documentado, para establecer un plan estratégico que haya sido previamente revisado, finalmente el proceso empleado debe estar sustentado para que sea veraz la información presentada y confirmar que las medidas son tomadas por la empresa. (Zambrano y otros, 2021).

En términos generales, resulta esencial que la empresa de agenciamiento aduanero, pueda contar con registros que puedan mantener la evidencia de las operaciones efectuadas a favor del fortalecimiento del SGA, para lo cual, es importante fundamentar estas actividades en los requisitos estipulados en la norma ISO 14001. Entre estas actividades, es necesaria evidenciar la práctica del reciclaje de desechos sólidos, como papeles, suministros de oficina que se desechan como basura y que deben ser reciclados, además de mantener dispositivos para la reducción del consumo de energía eléctrica, garantizado el uso de acondicionadores de aire y de mobiliarios amigables con el ambiente.

2.5.6. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

En lo que respecta al seguimiento, esta actividad consiste en un mecanismo mediante el cual, la empresa puede asegurarse que las actividades, proyectos o metas, están siendo llevadas de una forma correcta, esto permite que, todo lo planificado se realice en el tiempo programado por la institución. Con ello, se realiza seguimiento al talento humano de la empresa, así como, a las maquinarias y recursos, que puedan afectar la productividad o el no cumplimiento de los avances, dando como resultado de que no existan demoras y se lleve todo con normalidad.

Prosiguiendo con el detalle teórico del seguimiento y monitoreo de los procesos, se concibe la medición, como una actividad que no funciona por sí solo, sino que va ligada a los objetivos establecidos en el SGA, lo que permite la evolución empresarial y el correcto desempeño, así como tener en cuenta las acciones actuales, debilidades que se mantengan y las soluciones, siendo esto necesario para poder fortalecer y tomar decisiones que promuevan un mejor entorno organizacional (Bellido, 2020).

En el caso del sistema de gestión ambiental, es importante destacar que, los equipos y maquinarias con las que se trabaje, deben ser monitorizadas, manteniéndose sobre todo en un

calibre adecuado. De la misma manera, la normativa enfatiza el desempeño ambiental no solo a nivel interno sino también de forma externa a fin de que, se esté cumpliendo con las medidas establecidas.

Además, el análisis implica la recolección de información que visualice la operatividad de la empresa y los resultados que se han obtenido, sirve para lograr corregir limitaciones y poner en marcha un plan que, de salida a una problemática, o en efecto, si el curso es normal mantener una estrategia (Donayre, 2022). A ello se añade la evaluación que, si bien es cierto, tiene una visión más amplia de la finalidad de la organización y corresponde a una práctica habitual, para valorar los componentes de la empresa y continuar a la mejora continua.

En cuanto a la evaluación de los SGA, se debe tener en cuenta que las empresas deben tener presente sus obligaciones, por lo que, una vez evaluada, si en un caso existiese irregularidad se deben establecer medidas, no obstante, si ello se lleva con todas las medidas impuestas se establece un periodo de evaluación y se comunica a las entidades reguladoras (Espinosa, 2020).

Por otro lado, la auditoría interna es aquella que permite que todas las actividades y funciones de la empresa sean cumplidos, además de evaluar los procesos y responsabilidad de quienes la integran (Rosales & Yangali, 2022). Con ello, se establece que la auditoría conlleva a obtener información fiable que verifique un funcionamiento adecuado de la empresa.

En consecuencia, la organización debe tener un plan de auditoría interna, en el que se cubra los procesos realizados y la importancia del medio ambiente al efectuar ello, así como, aquellos factores que afecten a la entidad y las evaluaciones anteriores en caso de que se hayan realizado en este proceso es la empresa la que se encarga de conseguir a los auditores, los cuales evaluarán de una forma imparcial y comunicando los resultados de forma acertada.

Figura 6

Pasos de la normativa ISO 14001

Fuente: Tomado de la (Norma ISO 14001, 2022).

La auditoría interna es una actividad de gran relevancia para la organización, porque permite determinar los puntos críticos de control, en lo relacionado al sistema de gestión ambiental, en donde se establece la política, objetivos y metas organizacionales para asegurar la protección de los recursos naturales, a lo que se debe añadir la importancia de fundamentar estas actividades de seguimiento y control, bajo los requisitos de la norma ISO 14001.

2.5.7. Mejora continua

Al hablar sobre la mejora continua, se describe a la metodología Kaizen que tiene origen filosófico japonés, dado a que, fue creado después de la Segunda Guerra Mundial que afectó

severamente al país asiático, hasta el punto de que los ciudadanos devenían levantarse desde cero en sus actividades comerciales. Entonces el estadounidense Edward Deming al observar el problema por lo que atravesaban en 1950 elabora el modelo de la mejora continua, el mismo que, se basa en un sistema de optimización, debido a que, se aplican cuatro etapas para cumplir con el propósito (Vinodh y otros, 2020).

En consecuencia, de la devastadora guerra producida en aquellos tiempos, importantes investigadores se suman para ofrecer estrategias y mecanismos que permitan desarrollar un sistema de calidad para mejorar sus servicios y productos, de modo que, no se vean afectados en el desarrollo económico de la nación, ya debían levantarse de aquellas pérdidas numerosas, por lo que, la reconstrucción y reactivación fue el mayor propósito para Deming y su método Kaizen.

Por su parte, la metodología Kaizen conocido a nivel mundial como el ciclo de Deming, propone una estrategia sutil basado en una cadena cíclica en donde se planifica, se ejecuta, se verifica las estrategias expuestas, para luego, continuar con la actuación de las actividades que llevará al logro del objetivo (Van, 2020). La importancia de esta metodología contempla gran importancia, porque, vincula un programa de gestión en calidad de los procesos planificados, por lo que, no se deben obtener fallas, ni ser detenidas.

Figura 7

Etapas del Ciclo de Deming



Fuente: Tomado del texto de (Loo, 2020)

En cuanto a las etapas del ciclo de Deming, se describen a continuación, cada una de sus fases:

- **Planificación.** – se asocia los recursos disponibles de la empresa para establecer las acciones que llevan al propósito, manteniendo los estándares hasta el final (Alarcón & Cevallos, 2022).
- **Ejecución.** – consiste en la práctica de las acciones establecidas en la programación, este puede ser realizado en diagramas de Gantt (Chara y otros, 2022).
- **Control.** – se refiere al seguimiento desde la primera etapa para evitar que los procesos sean alterados (Alarcón & Cevallos, 2022).

- **Mejora.** – es el resultado de todo el proceso, el mismo que debe reflejar conformidad a las partes interesadas (Vijaya & Anupama, 2020).

La mejora continua debe establecer estrategias que permitan establecer propuestas para fortalecer el reciclaje de residuos sólidos, tanto orgánicos como inorgánicos, por parte de la empresa de agenciamiento aduanero, así como también, evidenciar la reducción del consumo de energía eléctrica, evitando fugas o desperdicio de agua, entre los aspectos más importantes.

2.6. Agenciamiento aduanero

El sujeto de estudio del presente trabajo investigativo, es una empresa de agenciamiento aduanero ubicada en la ciudad de Guayaquil. Por este motivo, se ha considerado necesario, realizar una breve revisión bibliográfica sobre este tema de gran relevancia en el aspecto de la gestión organizacional y de los procesos aduaneros, para asociarlas a su vez, al cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión ambiental estipulados en la norma ISO 14001.

2.6.1. Concepto de agente aduanero

Las agencias aduaneras son organizaciones empresariales con personería jurídica, quienes tienen la responsabilidad de asesorar a los usuarios exportadores e importadores y otros que presenten servicios aduaneros, para que cumplan con los requisitos legales y normativos, según lo dispuesto por la Secretaría Nacional de Aduanas del Ecuador, por sus siglas SENAE (Sarmiento & Torres, 2023).

Esto significa que, la función más importante de un agente aduanero, consiste en brindar asesoría legal para que sus clientes puedan realizar los trámites respectivos, en aquellas actividades asociadas al comercio exterior.

Sobre estas actividades de comercio exterior en mención, en donde pueden realizar la asesoría los agentes aduaneros, las mismas involucran la consolidación o des consolidación de

mercancías, transporte de las mismas hacia las naves que los transportarán hacia la exportación de bienes, o descarga para ser colocadas en depósitos de mercaderías y su retiro a través de equipos mecanizados para ser cargada en transportes pesados que los trasladarán hacia los lugares respectivos (Sánchez D. , 2021).

La empresa de agenciamiento aduanero sujeto de estudio, realiza todas estas actividades mencionadas en el párrafo anterior, para lo cual mantiene una oficina de atención a sus clientes, en donde utiliza suministros de oficina para realizar los trámites aduaneros, a través de sistemas especializados y con el uso de suministros e insumos de oficina, los cuales deben ser reciclados convenientemente, para demostrar el cumplimiento de los requisitos del SGA y de la norma ISO 14001.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. Diseño de la investigación

El proyecto de investigación se desarrolló mediante la aplicación de un diseño de tipo *no experimental*, tomando en consideración que la intención de los autores fue la de analizar la situación inicial de una empresa de agenciamiento aduanero de la ciudad de Guayaquil con respecto a la forma en que realizan las actividades internas, con el propósito de proponer el diseño de un sistema de gestión ambiental. Dado que se buscó conocer la situación tal y como se desarrolla, no fue necesario que se realice una manipulación de las variables asociadas con el tema de estudio. Al mismo tiempo el estudio fue de carácter transversal, debido a que la recopilación de la información se realizó en un momento único sin que exista un seguimiento posterior sobre la población o muestra analizada (Pereyra, 2022).

3.2. Tipo de investigación

Por otra parte, la investigación se desarrolló conforme a un modelo de *estudio de caso*, considerando que se buscó realizar un análisis detallado respecto a los procesos que se llevan a cabo en una empresa de agendamiento aduanero, de modo que se obtuvieron datos relevantes para establecer un diagnóstico respecto a las condiciones en las que se ejecutan las diferentes actividades internas, así como también fue posible determinar si dichas acciones han ocasionado un impacto sobre el medio ambiente y el tipo de mecanismos que sería recomendable aplicar para asegurar una correcta gestión ambiental como parte de la responsabilidad social empresarial de la compañía.

3.3. Método del estudio

Para este efecto se trabajó por medio de un *método inductivo-deductivo*, ya que se analizó la situación en particular de una sola empresa para la implementación de los criterios definidos en la norma ISO 14001, que se toma como base de referencia para la propuesta de diseño de un sistema de gestión ambiental para la empresa. Según Latorre, et al. (2021), “es el razonamiento inductivo, que va de lo particular a lo universal, y permite generalizar a partir de casos particulares pasando de conocimientos particulares a teorías o leyes generales” (p. 19).

3.4. Alcance del estudio

En cuanto a su alcance, la investigación fue de nivel descriptivo, puesto que de esta forma se logró recabar información a profundidad respecto a los procesos internos que realiza la empresa (Sánchez F. , 2019), las posibles implicaciones ambientales de su ejecución y la necesidad de implementar un sistema de gestión ambiental que les permita a sus directivos y a su personal contribuir con la reducción del impacto ambiental.

3.5. Enfoque del estudio

Con base a esta premisa, la investigación se desarrolló por medio de un *enfoque cualitativo*, considerando que se utilizaron técnicas que permitieron obtener hallazgos detallados respecto a los procesos internos y los aspectos que se deben contemplar para el diseño del sistema. Cabe señalar que, para la elaboración del artículo, en primera instancia se llevó a cabo una revisión de la literatura mediante la revisión documental lo que proporcionó el sustento teórico al trabajo, así como también la base de referencia para la ejecución del estudio de campo y la formulación de recomendaciones para la propuesta.

3.6. Población y muestra

La *población de estudio* la conformaron 15 personas que integran al personal de la empresa de agenciamiento aduanero y al directivo de la compañía, quienes proporcionaron información relevante con relación a los procesos internos y la necesidad de implementar un sistema de gestión ambiental en las empresas de este sector.

Considerando que se trató de un número de personas cuantificables, no se requirió la aplicación de la fórmula para realizar la extracción de una muestra de estudio, por consiguiente, se sostiene una muestra censal, es decir, igual al universo señalado del personal de la compañía en estudio.

3.7. Técnica e instrumento de investigación

Para el levantamiento de la información, según Villarreal y Cid (2022), se utilizaron las técnicas de *la entrevista y la observación*. En el caso de la entrevista, se utiliza como instrumento el guion de preguntas que estarán dirigidas al personal de la empresa y a los directivos de la compañía según se muestra en la tabla N° 1; por otra parte, para obtener información complementaria se aplicó la observación que permitió realizar registros respecto a cómo se realiza la gestión ambiental en la empresa y qué aspectos deben mejorarse de acuerdo a los lineamientos establecidos en la norma ISO 14001.

3.8. Variables del estudio

Las variables de investigación analizadas en el presente trabajo investigativo, fueron las siguientes:

- Variable independiente: Empresa de agenciamiento aduanero.
- Variable dependiente: Sistema de gestión ambiental.

3.9. Procesos en la empresa de agenciamiento aduanero

Los procesos que realiza la empresa de agenciamiento aduanero, se presentan en el siguiente esquema:

Figura 8

Procesos aduaneros



Fuente: Tomado del texto de (Vernaza, 2020).

Como se observa, los procesos aduaneros pueden ser realizados virtualmente, a través de un aplicativo que consta en el sistema informático aduanero, para uso de los clientes, ya sean, agentes de aduanas o las propias empresas de los importadores, exportadores y demás partes interesadas que, necesiten realizar un trámite en el servicio de aduanas.

Bajo este esquema se ha indicado varias de las actividades que deben realizar los agentes aduaneros, en la atención a sus clientes:

- Ejecución del trámite aduanero, en el aplicativo del programa informático aduanero, ingresando el número de orden y la identificación correspondiente.
- Consulta de estados tributarios y arancelarios de los clientes, en las páginas del SRI y del aplicativo del programa informático aduanero correspondiente.
- Creación de carpeta para la asignación del número de orden, descargando la declaración correspondiente en el sistema informático.
- Imprimir la declaración y guardarla en formato PDF.
- Abrir los documentos pertinentes, según el trámite aduanero respectivo.
- Revisar las observaciones de la entidad aduanera.
- Revisión de los documentos y observaciones recibidas.
- Impresión de observaciones.
- Corregir la documentación si el caso amerita.
- Volver a imprimir la documentación corregida.
- Volver a enviar por el aplicativo del sistema informático aduanero, la documentación respectiva de los clientes.
- Esperar por la respuesta sobre el trámite correspondiente (Párraga, 2018).

3.10. Guion de preguntas

En la siguiente tabla se presenta el guión de preguntas para la investigación al personal de la agencia aduanera en estudio:

Tabla 1

Guion de preguntas para entrevista

Nº	Tipo de preguntas	Preguntas
1	Preguntas de información general	¿Cuánto tiempo lleva operando la empresa en la ciudad de Guayaquil?
2		¿Considera que las empresas del sector de agenciamiento aduanero generan un impacto sobre el medio ambiente debido a las actividades que realizan?
3		¿Cuáles son los procesos internos que usted considera que podría estar generando un impacto sobre el medio ambiente?
4		¿Tiene algún conocimiento respecto a las disposiciones establecidas en el marco normativo ambiental vigente en el Ecuador?
5	Preguntas específicas	¿Actualmente la empresa lleva a cabo una gestión ambiental para controlar el impacto generado por las actividades que realiza?
6		¿Se llevan a cabo evaluaciones para identificar los riesgos ambientales asociados con las actividades que realiza la empresa?
7		¿Se ha implementado algún sistema para facilitar la gestión ambiental?

-
- | | | |
|----|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8 | | ¿Cómo cree usted que afecta la carencia de un sistema de gestión ambiental en la empresa? |
| 9 | Preguntas de cierre | Si no se implementa un sistema de gestión ambiental ¿Cómo se vería afectado el medio ambiente? |
| 10 | | Si no se implementa un sistema de gestión ambiental ¿Cómo se vería afectada la imagen de su empresa? |
| 11 | | ¿Qué acciones considera que son indispensables para realizar una correcta gestión ambiental en la empresa? |
| 12 | | ¿Cree usted que sería necesario implementar un sistema de gestión ambiental? |

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV

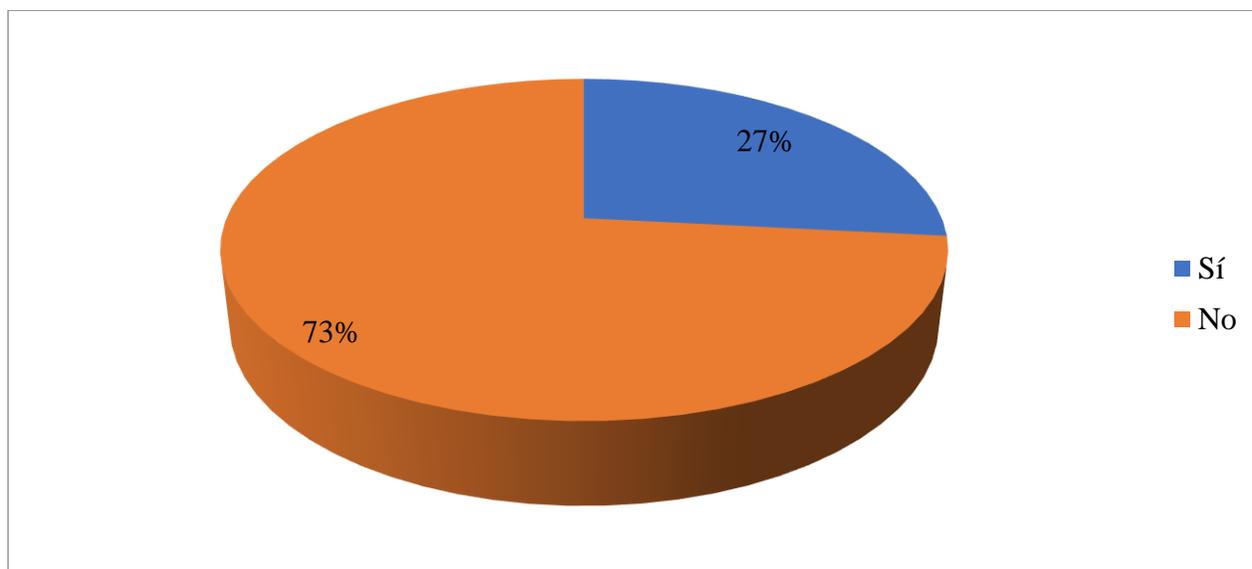
RESULTADOS

4.1. Resultados obtenidos con la aplicación del instrumento

A partir de la aplicación de las entrevistas a la población de estudio, se recabó información respecto a la percepción y opiniones del personal de la empresa de agenciamiento aduanero seleccionada para la investigación, cuyas respuestas se analizan y en algunos casos se categorizaron para encontrar similitudes y se resumieron en gráficos, según se muestra a continuación:

De acuerdo con las interrogantes realizadas, se logró identificar que la empresa tiene aproximadamente siete años operando en el mercado guayaquileño, lo que le ha permitido obtener experiencia en el campo de agenciamiento aduanero. En este caso, según la apreciación de la mayoría de los entrevistados, si bien por el tipo de actividades que realiza una empresa de este sector de servicios el impacto medioambiental es bajo en contraste con otras organizaciones de sectores industriales o comerciales, también señalan que de una u otra forma es posible que exista una incidencia sobre el entorno.

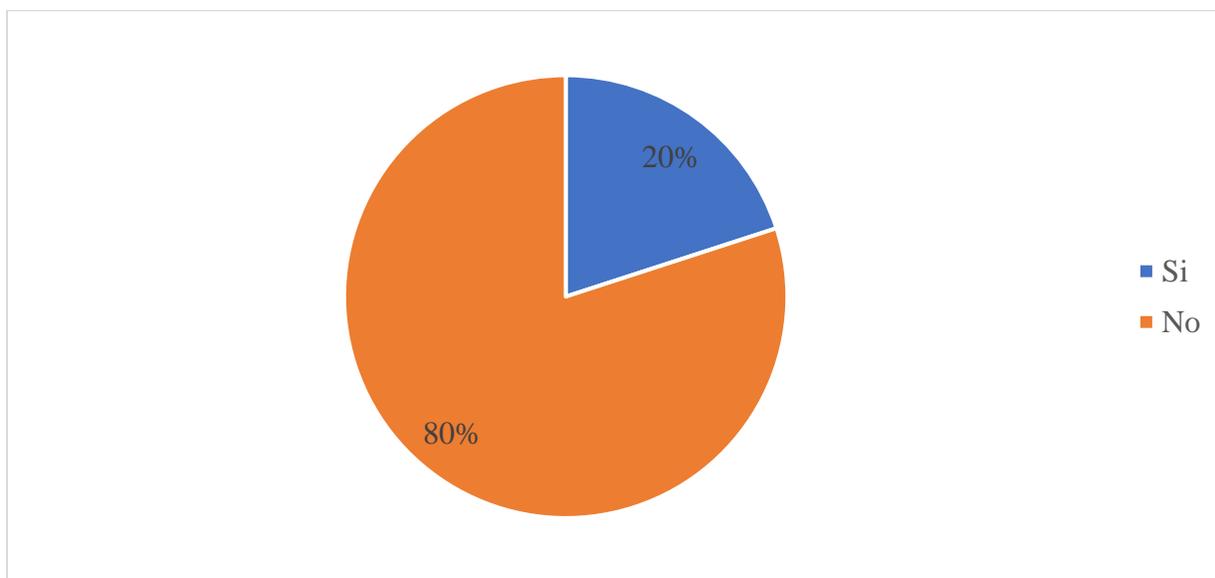
Con relación al tipo de actividades que se realizan y que podrían estar generando un impacto sobre el medio ambiente, la mayoría de los entrevistados coincidió en señalar que los procesos administrativos y procesos de logística hacen uso de recursos que pueden generar un impacto reducido (papeles, cartones, combustible para el transporte logístico, entre otros insumos). Debido a que no se trata de una empresa productora no se requiere el uso de otro tipo de recursos y/o insumos que puedan generar un impacto más significativo, la falta de políticas de reciclaje y/o reutilización contribuye a la problemática ambiental.

Figura 9***Conocimiento acerca de la normativa ambiental vigente***

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con lo señalado por los entrevistados a la cuarta interrogante se realizó una categorización de las respuestas proporcionadas, a partir de lo cual se identificó que la mayoría del personal de la empresa de agenciamiento aduanero desconoce acerca de la normativa ambiental que se encuentra vigente en el Ecuador, son pocas las personas que tienen noción de lo que se establece en la ley.

Seguido de esta interrogante, se les consultó si ¿Actualmente la empresa lleva a cabo una gestión ambiental para controlar el impacto generado por las actividades que realiza?, de lo cual la totalidad coincidió al señalar que no se llevan a cabo procedimientos involucrados a la gestión ambiental.

Figura 10***Evaluación para identificación de riesgos ambientales asociados con actividades empresariales***

Fuente: Elaboración propia

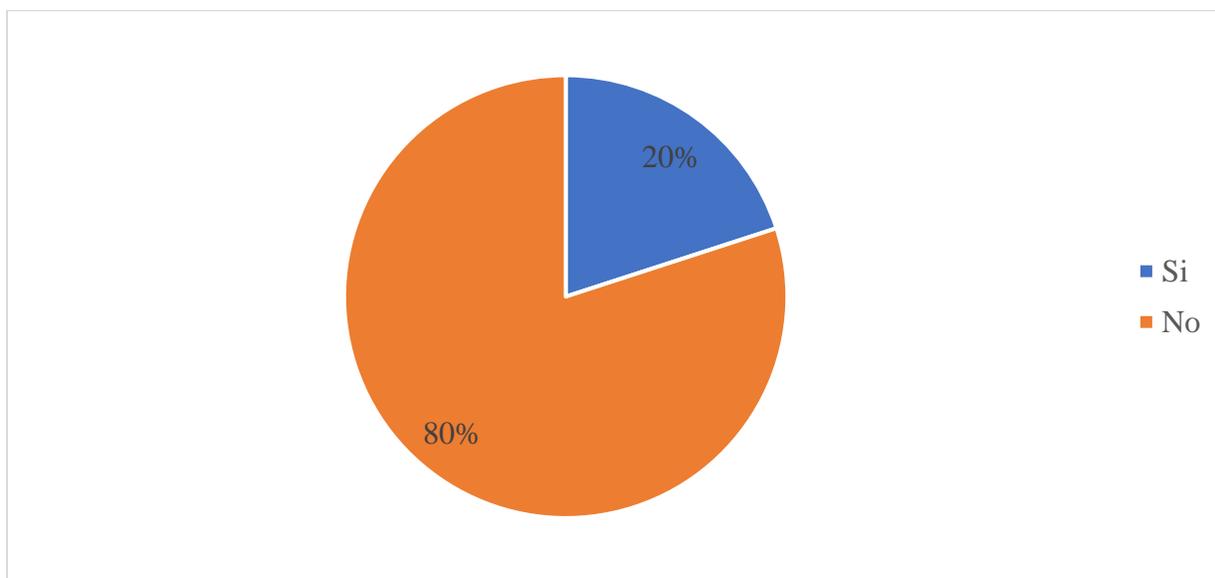
En este caso, al aplicar las siguientes preguntas específicas se identificó que en la empresa seleccionada como objeto de estudio no se han llevado a cabo evaluaciones para identificar los posibles riesgos ambientales que se podrían generar al ejecutar las actividades que se realizan para la prestación de los servicios de agenciamiento aduanero.

Significa este resultado que, la empresa en cuestión, no está aplicando adecuadamente los requisitos estipulados en la norma ISO 14001, al no haber realizado una identificación exhaustiva de los riesgos ambientales, asociados con las actividades que realiza la empresa, en donde se utilizan suministros de oficina y de computación, los cuales deben ser reciclados de manera conveniente, para evitar la contaminación ambiental.

Prosiguiendo con el análisis de los resultados, se expusieron las respuestas a la siguiente interrogante:

Figura 11

Se ha implementado algún sistema para facilitar la gestión ambiental

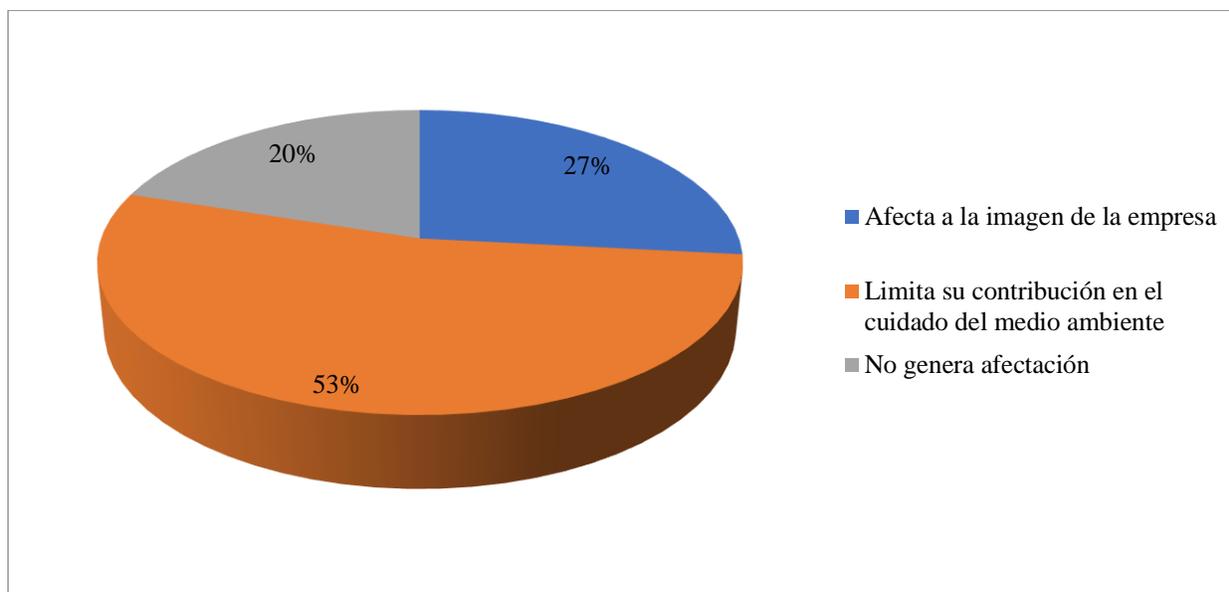


Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, los entrevistados señalaron que la empresa tampoco se cuenta con un sistema de gestión ambiental, lo que podría atribuirse al hecho de que en su mayoría, el personal de la compañía y sus directivos consideran que, si bien es posible que se genere algún tipo de impacto, por el hecho de ser una empresa de servicios, el impacto es relativamente bajo.

Sin considerar que la empresa de agenciamiento aduanero no cuenta con un sistema de gestión ambiental, sin embargo, es necesario advertir que, esta compañía realiza diversas actividades que generan residuos sólidos peligrosos y no peligrosos, como por ejemplo, el uso de cartuchos de tinta de impresión o de residuos de equipos y/o dispositivos informáticos, también generan contaminación al ambiente, no solo el desecho de papel y otros suministros de oficina.

Por ello, es necesario identificar la principal afectación relacionada con la falta de un sistema de gestión ambiental.

Figura 12***Principal afectación relacionada con la falta de un sistema de gestión ambiental***

Fuente: Elaboración propia

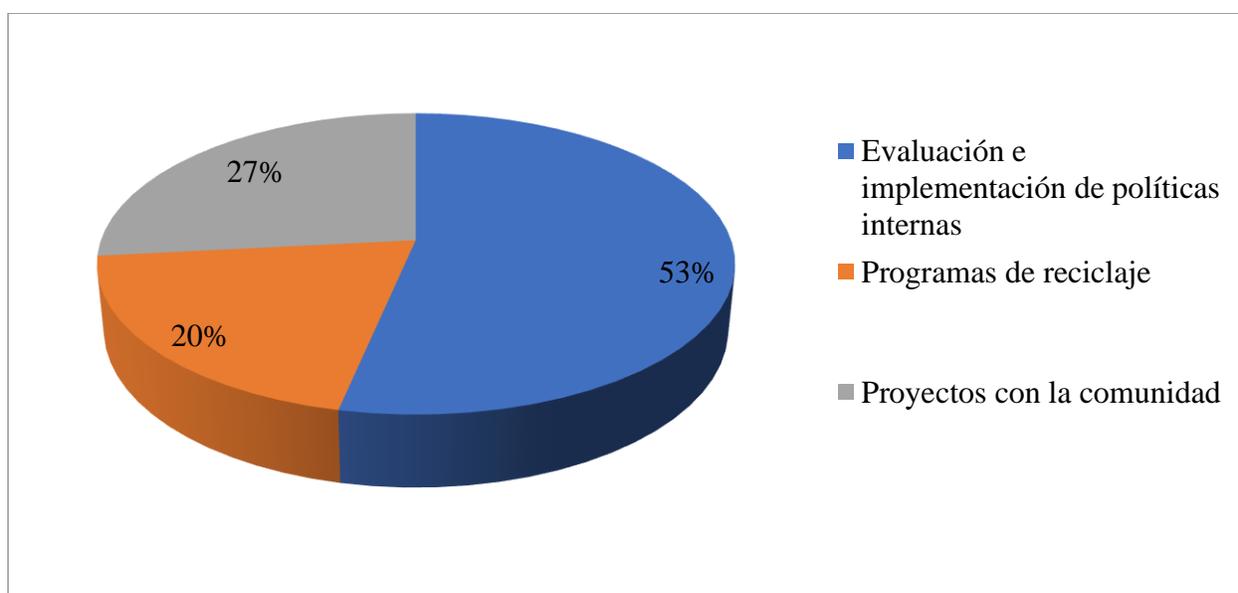
En este caso se identificó que la mayoría de trabajadores de la empresa considera que la principal afectación relacionada con la falta de un sistema de gestión ambiental en la empresa, radica en el hecho de que limita su accionar al momento de emprender acciones para contribuir con el cuidado hacia el medio ambiente y reducir el posible impacto generado por el sector empresarial en general. También hubo quienes consideran que la imagen de la compañía se vería afectada por el hecho de que actualmente cada vez son más las empresas que buscan proyectar hacia el mercado una imagen de compromiso con el medio ambiente, lo que incide en la percepción de los diferentes grupos de interés y en consecuencia les aporta una ventaja competitiva frente a otras empresas que no utilizan este tipo de sistemas indistintamente a la actividad a la que se dediquen.

En cuanto a las posibles consecuencias que se podrían generar de no implementar un sistema de gestión ambiental en la empresa, se identificó que la mayoría de los entrevistados

considera que la falta de intervención implicaría una evasión de responsabilidades, puesto que existe la percepción de que todas las empresas independientemente del sector al que pertenezcan o la actividad que realicen tienen que contribuir con la protección al medio ambiente. También se identificó que la mayoría piensa que la inadvertencia podría afectar a la imagen de la compañía frente a los diferentes grupos de interés.

Figura 13

Posibles acciones para ejecutarse



Fuente: Elaboración propia

Al consultar a los trabajadores de la empresa respecto al tipo de acciones que considera que son indispensables para realizar una correcta gestión ambiental en la empresa, la mayoría coincidió en que es necesario que se realice en primer lugar una evaluación interna que permita identificar el impacto que actualmente se estaría generando por la actividad que realizan, a partir de ello señalaron que se deben implementar políticas a nivel interno; también hubo quienes consideran pertinente trabajar con la comunidad. Por otra parte, todos coincidieron en que es necesario que se implemente un sistema de gestión ambiental.

Por otra parte, se realizó una revisión de lo establecido en la Ley de Gestión Ambiental (2004), en la que se definen los parámetros generales para realizar la gestión sobre el cuidado del medio ambiente, así como también se asignan responsabilidades sobre este hecho. En este caso, según se señala en el artículo 40 todas las empresas del sector público y privado, indistintamente de la actividad que realicen puede ocasionar un mayor o menor impacto sobre su entorno. Por ello se recomienda la implementación de medidas para evitar una afectación significativa o la vulneración de los derechos ambientales.

A pesar de ello no se especifican lineamientos direccionados al sector de agenciamiento aduanero, de modo que al realizar la observación no se detectó el incumplimiento de la norma vigente. No obstante, se identificó que dentro de la empresa se desechan una elevada cantidad de insumos de oficina como papeles, además del uso de cartones para el transporte de mercancías y el uso de combustible para el transporte, en cuyo caso no se han definido políticas para optimizar los procesos de transporte logístico y para reducir la generación de desechos a causa de los insumos utilizados.

4.2. Diseño de un sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO

A fin de darle cumplimiento al cuarto objetivo específico planteado, se procede a continuación a exponer la descripción sobre la implementación norma ISO 14001 como propuesta de un diseño de un sistema de gestión ambiental, para una empresa de agenciamiento aduanero de la ciudad de Guayaquil.

Al respecto, los pasos iniciales para establecer la norma ISO 14001 en la organización aduanera en cuestión, demanda de varias actividades entre las cuales se mencionan las siguientes tareas a saber:

1. **Planificar:** Dentro de este apartado es necesario que la empresa de agenciamiento aduanero deberá establecer una serie de políticas que permitan ser seguida tanto por la alta gerencia, como por parte de todo el personal. Es necesario que la política ambiental sea materializada en un documento que quede como constancia cada uno de los compromisos que se deberán seguir: En términos generales el documento deberá contar con una breve introducción que explique el objeto del mismo, así como deben establecerse objetivos y metas ambientales desde la empresa.

Para implantar estas políticas, siguiendo con las sugerencias que indica la ISO14001, es necesario tener en consideración lo siguiente:

- Las políticas deberán estar acorde al tipo de impacto ambiental que actualmente esta empresa genera.
- Debe considerarse de forma explícita el compromiso de mejora continuación con una propuesta.
- La política debe tener sinergia con lo que sugiera también la legislación ambiental.
- Establecer un marco referencial que permita verificar los objetivos y metas pautadas.
- Deberá ser de conocimiento y aplicación de todos los que conformen la empresa.
- Es necesario que este documento sea público.

2. **Implantar:** Es necesario que la empresa realice una valoración de sus actividades para diagnosticar sobre qué aspectos enfocar mucho más el sistema de gestión ambiental, en este caso, las acciones que se priorizarán van ligadas con:

- **Gestión de residuos:** A nivel gerencial de la empresa de agenciamiento aduanero, se logró determinar que es común el uso de materiales como el papel, dado a la constante

- impresión que se genera por los informes de importación y exportación, así como es común botellas, vasos, cucharas de plástico, ante lo cual se precisa de.
- ✓ Minimizar el uso de papel y empezar a reciclarlos.
 - ✓ A nivel interno es necesario que la empresa adquiera utensilios de cocina que se puedan lavar para prohibir el uso de insumos plásticos de un solo uso.
 - ✓ La basura que se genere deberá ser depositada en tachos de basura que se encuentren correctamente divididos, lo que permitirá una mejor gestión de reciclaje y gestión de desechos orgánicos.
- **Optimización de recursos naturales:** La empresa deberá implantar en sus baños y áreas en las que se dote de agua, elementos que permitan el ahorro de este recurso, así como se deberán corroborar el estado de las tuberías para mitigar que existan fugas constantes en las áreas de baños, cocina, y demás. No menos importante, optimizar el uso de los dispositivos electrónicos para que el consumo de la energía sea lo más responsable posible.
- **Uso de materiales alternativos:** Este aparte hace referencia específica al uso de insumos como papel, siendo posible reemplazarlo con alternativas que sean provenientes de procedimientos ecológicos; uso de organizadores de insumos de materia prima reciclada, por mencionar algunos ejemplos.
- **Mitigar la contaminación sonora, visual:** La empresa debe valorar en qué medida se genera este tipo de contaminación, siendo necesario el uso de insumos como sonómetros para reducir o aislar el ruido al punto que no represente un daño significativo ni molestias al personal. El incentivar a todo el personal que mantengan

sus espacios limpios y organizados contribuirá en la gestión del orden y ayudará a reducir la contaminación visual.

- 3. Comprobar:** Para este paso se precisará de la presencia de un auditor certificado, que ayude a efectuar la gestión de revisión de las actividades consideradas como parte del sistema de gestión ambiental para esta empresa, siendo esta, la responsable de remitir mejoras leves o significativas para posteriormente otorgar la certificación bajo el estándar internacional de ISO 14001.
- 4. Actuación:** Se sugiere que la empresa de agenciamiento aduanero que las actividades a implementar estén listas en un lapso de máximo de tres meses, tiempo necesario para que cada una de las tareas se cumplan dado a que son más direccionadas al área de gerencia, por lo que de acuerdo a lo que se establece desde la (ISO, 2018), este lapso será más que suficiente para abordar posteriormente la parte de la revisión.

4.3. Cronograma

En la siguiente tabla, se presenta el detalle del cronograma de actividades de la propuesta inherente a la implementación de un sistema de gestión ambiental bajo ISO 14001, en la empresa de agenciamiento aduanero:

Tabla 2

Cronograma y actividades

Fechas	Agosto				Septiembre				Octubre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Auditoría interna previa a la aplicación del sistema	X	X										
Planificación de la política ambiental			X	X								
Aprobación de las políticas ambientales					X							
Socialización del documento que forma parte del sistema de gestión ambiental para la empresa						X						
Implantación de las políticas, estructuras responsabilidades.							X	X	X			
Comprobación de la implantación de la ISO 14001 de parte del auditor certificado por la institución internacional										X	X	
Plan de seguimiento al final del tercer mes												X

Nota: Elaboración propia

4.4. Presupuesto

En la siguiente tabla, se presenta el detalle del presupuesto que debe ser asignado por los directivos de la empresa de agenciamiento aduanero, para la implementación de la presente propuesta inherente al sistema de gestión ambiental ISO 14001:

Tabla 3

Presupuesto

Presupuesto	
Detalle de costos	Valores
Auditoría interna previa a la aplicación del sistema	\$ 5.000.00
Planificación de la política ambiental	\$ 100.00
Aprobación de las políticas ambientales	\$ 00.00
Socialización del documento que forma parte del sistema de gestión ambiental para la empresa	\$ 150.00
Implantación de las políticas, estructuras responsabilidades.	
Comprobación de la implantación de la ISO 14001 de parte del auditor certificado por la institución internacional	\$ 2.500.00
Plan de seguimiento al final del tercer mes	\$ 150.00
Total, de egresos	\$ 7.900.00

Fuente: Elaboración propia

El presupuesto presentado, cumple con los aspectos a requerirse del sistema de gestión ambiental para la empresa de agenciamiento aduanero.

CONCLUSIONES

A través de la investigación realizada, se identificó que a pesar de que las actividades que realiza la empresa de agenciamiento aduanero no generan un impacto significativo sobre el medio ambiente, la implementación de un sistema de gestión ambiental podría proporcionarle importantes beneficios en el marco de la obtención de certificaciones internacionales que le permitan mejorar la imagen empresarial que proyecta hacia los diferentes grupos de interés, así como también le permitiría contribuir con el cuidado del medio ambiente, proyectar una mayor credibilidad y reducir costos asociados con el uso de recursos de modo que obtenga una ventaja competitiva en el mercado en el que se desenvuelve.

Es importante señalar que el sistema de gestión ambiental afecta a todo el ciclo productivo, es decir que para su implementación en la empresa de agenciamiento aduanero se requiere realizar ajustes sobre la forma en que se llevan a cabo cada una de las actividades asociadas a la prestación del servicio que actualmente ofrece esta compañía según los lineamientos descritos. Cabe señalar que si bien no se identificaron limitaciones significativas para la ejecución del presente estudio, se considera pertinente llevar a cabo futuras investigaciones en las que analicen los resultados que se obtengan de la implementación del sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001, en el apartado de anexos se presentan las políticas de gestión ambiental (ver anexo 1), la matriz de aspectos e impactos ambientales (ver anexo 2) y la matriz de identificación de requisitos legales (ver anexo 3).

RECOMENDACIONES

A partir de los objetivos y conclusiones establecidas, es posible recomendar que la empresa constantemente deberá realizar verificaciones periódicas sobre el sistema de gestión ambiental aplicado, teniendo en consideración que la certificación ISO 14001 tienen un tiempo de validez de tres años, tiempo suficiente para que la empresa conforme pasa el tiempo se actualice constantemente sobre mejores alternativas de gestión ambiental, esto de alguna manera le permitirá mantenerse a la vanguardia frente a su competencia que suele pasar por alto este tipo de certificaciones a nivel gerencial por tener un impacto ambiental significativo, sin embargo, para la organización seleccionada en el presente caso, servirá como un aspecto de valor agregado que será de beneficio a corto, mediano y largo plazo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, I., & Cevallos, C. (2022). *Plan de mejoramiento basado en Lean Manufacturing-Kaizen en una fábrica de plásticos para la reducción de scrap en las áreas de producción*. Universidad Politécnica Salesiana.
<https://doi.org/https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/24079/1/UPS-GT004182.pdf>
- Alcantara, C. (2022). *Liderazgo situacional y trabajo en equipo del personal de enfermería del área UCI de un hospital nacional, Junín 2022*. Lima: Universidad César Vallejo.
https://doi.org/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95605/Alcantara_CCS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Almeida, M. (2019). *Estudio de empresas ecuatorianas que han implementado sistemas de gestión basados en estándares internacionales*. Universidad Andina Simón Bolívar.
<https://doi.org/http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5903>.
- Alves, K., & Zurita, C. Á. (2019). Gestión de riesgos y COSO aplicado a las instituciones financieras del sector popular y solidario. *CIENCIAMATRIA*, 5(1), 418-441.
<https://doi.org/https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/274>
- Araque, M. (2018). *Gestión Ambiental en la empresa mediante la Norma ISO 14001-2015*. Ediciones Abya-Yala.
- Arenas, D. (2019). Tendencias en gestión de recursos humanos en una empresa saludable y digitalizada. *International Journal of Information Systems and Software Engineering for Big Companies*, 6(2), 63-80.
<https://doi.org/http://www.uajournals.com/ojs/index.php/ijisebc/article/view/471>

- Bellido, K. (2020). *Implementación de un sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001: 2015 a empresas operadoras de residuos sólidos (EO-RS)*. Universidad Federal Federico Villareal .
<https://doi.org/http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/4042>
- Bombón, J., & Veloz, J. (2021). La gestión administrativa y financiera y su influencia en el desarrollo empresarial. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria). Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 6(4), 242-256.
<https://doi.org/https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/480>
- Bravo, O., Osorio, M., & Loor, X. (02 de Septiembre de 2021). La calidad del desarrollo industrial y su impacto en el medio ambiente. *Polo de conocimiento*, 6(9), 1-16. <https://doi.org/DOI:10.23857/pc.v6i9>
- Brianese, A. (14 de Julio de 2020). *Importancia del Sistema de Gestión Ambiental en la empresa*. Obtenido de <https://www.ambientevitrubio.com/post/sistema-de-gesti%C3%B3n-ambiental-en-la-empresa>
- Cabalé, E., & Pérez, G. (2020). Sistemas de gestión. Importancia de su integración y vínculo con el desarrollo. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 8(1), 1-22. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/reds/v8n1/2308-0132-reds-8-01-18.pdf>.
- Carbal, A., García, M., & Álvarez, Y. (2020). Sistema de gestión ambiental para pymes industriales. *Revista Espacios*, 41(24), 129-138. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a20v41n24/a20v41n24p11.pdf>.

- CEPAL. (24 de noviembre de 2022). *Evaluaciones de desempeño ambiental en América Latina y el Caribe*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/evaluaciones-de-desempeno-ambiental-en-america-latina-y-el-caribe>
- Chara, N., Moncayo, G., & Chara, Y. (2022). Aplicación de la filosofía kaizen a la administración de microemprendimientos. *Dom. Cien.*, 8(2), 420-434. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i2.2653>
- Congreso Nacional. (2004). *Ley de Gestión Ambiental*. [Ley, Congreso Nacional]. Disponible en: <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEY-DE-GESTION-AMBIENTAL.pdf>.
- Correa, Y. (2020). *Tarea Contexto de La Organización*. Consejo Colombiano de Seguridad. <https://doi.org/https://es.scribd.com/document/483618126/DT-112-2020-TAREA-CONTEXTO-DE-LA-ORGANIZACION#>
- Doblado, Ó. (2022). *Logística y comunicación en un taller de vehículos*. Ediciones Paraninfo.
- Donayre, M. (2022). *Análisis de factores críticos, beneficios y desempeño laboral dentro de las empresas con implementación de norma ISO 14001: 2015: revisión sistemática*. Universidad César Vallejo. <https://doi.org/https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93618>
- Espinosa, O. (2020). *Implementación de la Norma ISO 14001-2015 y su importancia para una gestión ambiental empresarial*. Universidad Militar Nueva Granada. <https://doi.org/https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/36727>
- Eurofins Enviroment Testing Spain. (27 de marzo de 2020). *¿Qué es la norma ISO 14001 y para qué sirve?* Obtenido de <https://www.eurofins-environment.es/es/la-norma-iso-14001->

- Liang, J., Wen, X., Wei, W., & Long, H. (2020). The second natural gas hydrate production test in the South China Sea. *China Geology*, 3(2), 197-209. <https://doi.org/https://doi.org/10.31035/cg2020043>
- Londoño, C. (2022). Estilos de liderazgo en los medios públicos ecuatorianos. *Revista de Comunicación*, 21(1), 1-15. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26441/rc21.1-2022-a13>
- Loo, F. (2020). *Aplicación del método KAIZEN para reducir la merma de láminas de cartón corrugado en el área de producción de la Empresa Trupal S.A.* Universidad César Vallejo. <https://doi.org/https://core.ac.uk/download/520206459.pdf>
- López, J., & De la Garza, M. (2019). Las prácticas de gestión empresarial, innovación y emprendimiento: factores influyentes en el rendimiento de las firmas emprendedoras. *Nova Scientia*, 11(1), 357-383. Doi: doi.org/10.21640/ns.v11i22.1795.
- Manol Manolov, I. S.-D. (15 de Julio de 2019). Social Inheritance in the context of psychology.
- Martínez, J., Valenzo, M., & Kido, A. (2022). Gestión Ambiental, Innovación y Ventaja Competitiva en Empresas Exportadoras de Aguacate. *Investigación administrativa*, 51(129), 1-21. Doi: <https://doi.org/10.35426/iav51n129.01>.
- Montoya, C. (2021). *Aplicación del Kaizen para incrementar la productividad en área de almacén de una microempresa del sector consumo masivo.* Universidad César Vallejo. https://doi.org/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68367/Montoya_RCASD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Narciso, P., Bautista, C., & Córdova, R. (2020). Una mirada a la implementación de la norma iso 14001 en las micro y pequeñas empresas. *Business Innova Sciences*, 1(4), 98-114. <https://doi.org/http://www.innovasciencesbusiness.org/index.php/ISB/article/view/25>

Norma ISO 14001. (08 de 10 de 2022). *Norma ISO 14001*. Obtenido de Norma ISO 14001:
<https://www.normas-iso.com/iso-14001/>

Nuevas Normas ISO . (14 de 01 de 2022). *Nuevas Normas ISO* . Obtenido de Nuevas Normas ISO
: <https://www.nueva-iso-14001.com/4-4-sistema-de-gestion-ambiental/>

ONU. (24 de noviembre de 2022). *Departamento de Asuntos Económicos y Sociales: División de
Desarrollo Sostenible*. Obtenido de Programa 21:
<https://www.un.org/spanish/esa/sustdev/agenda21/agenda21spchapter30.htm>

Párraga, M. (2018). *Análisis y mejora de procesos en una agencia de aduanas*. Lima: UNMSM.
<https://doi.org/https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6943?show=full>

Pereyra, L. (2022). *Metodología de la investigación*. Klik.

Pérez, C. (2020). *Propuesta de diseño de un sistema integrado de gestión ISO 9001:2015 e ISO
14001:2015* . Universidad Andina Simón Bolívar.
[https://doi.org/https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7175/1/T3095-MGCI-
Perez-Propuesta.pdf](https://doi.org/https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7175/1/T3095-MGCI-Perez-Propuesta.pdf)

Presidencia de la República. (2017). *Código Orgánico del Ambiente*. [Registro Oficial Suplemento
983 de 12-abr.-2017, Presidencia de la República]. Disponible en
[https://www.ambiente.gob.ec/wp-
content/uploads/downloads/2018/01/CODIGO_ORGANICO_AMBIENTE.pdf](https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/01/CODIGO_ORGANICO_AMBIENTE.pdf).

Quichiz, A. (2022). *Liderazgo participativo en el trabajo en equipo de los trabajadores de una
empresa metalmecánica de Lima, 2021*. Lima: Universidad César Vallejo de Perú.
<https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12692/82942>

Reyes, J. (2020). Alcance de la Norma ISO 14001: 2015 como Programa de Compliance
Ambiental. . *Observatorio medioambiental*, 23(1), 63-82.

<https://doi.org/https://www.proquest.com/openview/5f3f6de63f74cd6fff240f010d83b876/1?pq-origsite=gscholar&cbl=54846>

Román, L. (2022). *Componente práctico de examen complejo previo a la obtención del título de Magister en Gestión de Talento Humano*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://doi.org/https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6904/1/UPSE-MTH-2022-0007.pdf>

Ropa, B., & Alama, M. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. *Revista Científica de la UCSA*, 9(1), 81-103. Doi: <http://dx.doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081>.

Rosales, L., & Yangali, J. (2022). Gestión de proyecto ISO 14001 y calidad ambiental de una localidad costeña del Perú. . *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 9(2), 1-15.
<https://doi.org/https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticaayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3158>

Rosero, M. (2020). *La importancia del material, los recursos y estímulos aplicados como juego en la actividad física*. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. <https://doi.org/http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/22387>

Sánchez, D. (2021). *Diseño de un plan de acción para la mejora de procesos del departamento de Calidad de importaciones de una empresa de Agenciamiento de aduana ubicada en la ciudad de Guayaquil*. Universidad Politécnica Salesiana. <https://doi.org/https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/21069>

Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1),

15. https://doi.org/http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008

Sarmiento, V., & Torres, J. (2023). *Creación de valor en el servicio y la satisfacción del cliente en las pequeñas empresas de agenciamiento de aduana*. Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
<https://doi.org/http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/6312>

Shin, Y., Nan, Z., & Hergmin, D. (2020). Preventing COVID-19 from the perspective of industrial information integration: Evaluation and continuous improvement of information networks for sustainable epidemic prevention. *Journal of Industrial Information Integration*, 19(2), 100-157. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jii.2020.100157>

Trujillo, R., Zurita, C., & Alvarez, J. (2019). La planificación tributaria como herramienta financiera para la optimización de los recursos empresariales. *Visionario Digital*, 3(2), 6-34.
[https://doi.org/https://www.cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/Visionario Digital/article/view/540](https://doi.org/https://www.cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/540)

Van, M. (2020). Empowering leadership and contextual ambidexterity – The mediating role of committed leadership for continuous improvement. *European Management Journal*, 38(3), 435-449. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.emj.2019.12.002>

Vera, K. (2022). *Estilos de liderazgo y compromiso organizacional en los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud Ascope, 2021*. Trujillo: Universidad César Vallejo.
https://doi.org/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87137/Vera_DKS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Vernaza, N. (2020). *Análisis de los errores cometidos por los agentes de aduana en la realización y transmisión de la declaración aduanera de importación con el sistema ECUAPASS*. Esmeraldas: PUCE.
<https://doi.org/https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/568/1/VERNAZA%20COROZO%20NORA%20CAROLINA.pdf>
- Vidal, A., & Asuaga, C. (2021). Gestión ambiental en las organizaciones: una revisión de la literatura. *Revista del Instituto Internacional de Costos*, 18, 84-122.
- Vidal, A., & Colangelo, C. (2021). *Peritos ambientales*. Ediciones Universidad Católica de Salta.
- Vijaya, M., & Anupama, P. (2020). Empirical examination of critical failure factors of continuous improvement deployments: stage-wise results and a contingency theory perspective. *International Journal of Production Research*, 58(16).
<https://doi.org/https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00207543.2020.1727044>
- Villarreal, J., & Cid, M. (2022). La Aplicación de Entrevistas Semiestructuradas en Distintas Modalidades Durante el Contexto de la Pandemia. *Revista Científica Hallazgos*, 7(1), 15.
<https://doi.org/https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/556/508>
- Vinodh, S., Jiju, A., & Rohit, A. (2020). Integration of continuous improvement strategies with Industry 4.0: a systematic review and agenda for further research. *The TQM Journal*, 33(2).
<https://doi.org/https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/TQM-07-2020-0157/full/html>
- Zambrano, D., Pérez, J., & Perero, G. (2021). Evolución de la norma iso 14001 y su implementación en el ecuador. *Revista Científica Yachasun*, 5(8), 9-26.
<https://doi.org/http://www.editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/111>

Zhiyu, F., & Savani, K. (2020). Covid-19 created a gender gap in perceived work productivity and job satisfaction: implications for dual-career parents working from home. 7(1). <https://doi.org/https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/GM-07-2020-0202/full/html>

ANEXOS

Anexo 1. Políticas del Sistema de Gestión Ambiental

POLITICA DEL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL

Somos una empresa dedicada a las actividades de asesoramiento de servicios técnicos de agente de aduana, conscientes de que la calidad, la protección del medio ambiente y la seguridad y salud en el trabajo son los cimientos básicos en el desarrollo sostenible en la actividad empresarial; ha decidido implementar un Sistema de Gestión Ambiental para garantizar los productos y servicios que presta a sus partes interesadas.

En **LA EMPRESA** nos comprometemos a:

- Planificar, ejecutar, revisar y mejorar el Sistema de Gestión, teniendo presente en todo momento el contexto de la organización, incluyendo la naturaleza, la protección del medio ambiente, la prevención de la contaminación y magnitud e impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios.
- Orientar hacia la satisfacción de todos nuestros clientes y partes interesadas, mediante el compromiso de toda la organización en cumplir con sus necesidades, expectativas y requisitos para cada producto o servicio.
- Generar condiciones de trabajo seguras y saludables para prevenir y evitar lesiones y deterioro de salud y afectación con el medio ambiente de acuerdo con los puestos de trabajo.
- Orientar hacia el cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos propios de la organización y de sus productos.
- Identificar los peligros para mitigar los riesgos en las actividades de la organización.

- Garantizar la mejora continua tanto de los procesos estratégicos, operativos y de soporte, como de la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.
- Comprometer a todos los integrantes de **LA EMPRESA** empezando desde la Alta Dirección a través de la consulta y participación de los trabajadores.

El cumplimiento de esta política es compromiso de todos los colaboradores de **LA EMPRESA** por lo que es socializada para su conocimiento, comprensión y su aplicación.

OBJETIVOS AMBIENTALES

LA EMPRESA dedicada a las actividades de asesoramiento de servicios técnicos de agente de aduana, mediante la implementación de su sistema de gestión ambiental tomando en cuenta los compromisos adquiridos en planteamiento de la política, ha definido los siguientes objetivos:

- Incrementar las buenas prácticas ambientales, incluida la prevención de la contaminación e impactos ambientales adversos en nuestras operaciones, actividades y servicios.
- Aumentar la cultura de cuidado y protección del medio ambiente.
- Reducir en un 30% el uso de papel en los procesos administrativos mediante el uso de herramientas digitales.

Anexo 2. Matriz de aspectos e impactos ambientales

IDENTIFICACIÓN						ANÁLISIS		
Nombre del proceso	Nombre del Subproceso	Nombre Actividad	Condición de operación	Aspecto ambiental	Impacto ambiental	Tipo de impacto	Recurso afectado	Temporalidad / Duración
Logística Integral	Distribución	Trasporte de mercancías	Normal	Emisiones al aire	Contaminación al aire	Adverso	Aire	Presente
Logística Integral	Trazabilidad	Almacenaje de mercancías	Normal	Consumo de energía	Cambio climático	Adverso	Energía (uso)	Presente
Logística Integral	Empaquetado	Packing	Normal	Generación de residuos sólidos	Sobrecarga de relleno sanitario	Adverso	Residuos o subproductos	Presente
Logística Integral	Empaquetado	Etiquetado de mercancía	Normal	Generación de residuos sólidos	Sobrecarga de relleno sanitario	Adverso	Residuos o subproductos	Presente
Importación	Gestión de trámites documentales	Generación de documentos	Normal	Generación de residuos sólidos	Sobrecarga de relleno sanitario	Adverso	Residuos o subproductos	Presente
Importación	Operaciones de desconsolidación	Desconsolidación de carga	Normal	Consumo de energía	Cambio climático	Adverso	Energía (uso)	Presente
Exportación	Gestión de trámites documentales	Generación de documentos	Normal	Generación de residuos sólidos	Sobrecarga de relleno sanitario	Adverso	Residuos o subproductos	Presente
Desaduanización	Gestión de trámites documentales	Generación de declaraciones online	Normal	Consumo de energía	Cambio climático	Adverso	Energía (uso)	Presente
Facturación & Cobranzas	Facturación de servicios	Emisión de facturas	Normal	Generación de residuos sólidos	Sobrecarga de relleno sanitario	Adverso	Residuos o subproductos	Presente
Contabilidad	Declaración de impuestos	Declaraciones online	Normal	Consumo de energía	Cambio climático	Adverso	Energía (uso)	Presente
Adquisiciones	Adquisición de insumos	Compra de insumos (papel, cartones, entre otros)	Normal	Generación de residuos sólidos	Sobrecarga de relleno sanitario	Adverso	Residuos o subproductos	Presente
Talento Humano	Gestión de Contratación	Contratación	Normal	Generación de residuos sólidos	Sobrecarga de relleno sanitario	Adverso	Residuos o subproductos	Presente
Dirección	Gestión administrativa	Registros documentales	Normal	Generación de residuos sólidos	Sobrecarga de relleno sanitario	Adverso	Residuos o subproductos	Presente

EVALUACIÓN				IMPORTANCIA AMBIENTAL			CONTROL EXISTENTE					EFICACIA DEL CONTROL	
Dispersión	Peligrosidad	Frecuencia	Persistencia	Valor	Nivel de Impacto	Abordaje del Impacto	Controles existentes	Tipo de control	Control	Frecuencia	Responsable del control	Eficacia del Control	Plan de Acción / Tratamiento
Puntual	Media	Asiduamente	Permanente	30	SIGNIFICATIVO	Mitigar el impacto	No	Influenciable	Inspecciones y mantenimiento para puesta a punto de la flota de vehículos	Mensual	Jefe de transporte	Mejorable	Implementar plan de acción
Puntual	Baja	Asiduamente	Permanente	27	NO SIGNIFICATIVO	Aceptar el impacto	No	Influenciable	Control del índice de consumo energético (Kw)	Mensual	Auditor interno	Mejorable	Mejorar
Puntual	Baja	Asiduamente	Temporal	20	NO SIGNIFICATIVO	Aceptar el impacto	No	Influenciable	Gestión de desechos	Mensual	Auditor interno	Mejorable	Mejorar
Puntual	Baja	Asiduamente	Temporal	20	NO SIGNIFICATIVO	Aceptar el impacto	No	Influenciable	Gestión de desechos	Mensual	Auditor interno	Mejorable	Mejorar
Puntual	Baja	Asiduamente	Temporal	20	NO SIGNIFICATIVO	Aceptar el impacto	No	Influenciable	Gestión de desechos	Mensual	Auditor interno	Mejorable	Mejorar
Puntual	Baja	Asiduamente	Permanente	24	NO SIGNIFICATIVO	Aceptar el impacto	No	Influenciable	Control del índice de consumo energético (Kw)	Mensual	Auditor interno	Mejorable	Mejorar
Puntual	Baja	Asiduamente	Temporal	20	NO SIGNIFICATIVO	Aceptar el impacto	No	Influenciable	Gestión de desechos	Mensual	Auditor interno	Mejorable	Mejorar
Puntual	Baja	Asiduamente	Permanente	24	NO SIGNIFICATIVO	Aceptar el impacto	No	Influenciable	Control del índice de consumo energético (Kw)	Mensual	Auditor interno	Mejorable	Mejorar
Puntual	Baja	Asiduamente	Temporal	20	NO SIGNIFICATIVO	Aceptar el impacto	No	Influenciable	Gestión de desechos	Mensual	Auditor interno	Mejorable	Mejorar
Puntual	Baja	Asiduamente	Permanente	24	NO SIGNIFICATIVO	Aceptar el impacto	No	Influenciable	Control del índice de consumo energético (Kw)	Mensual	Auditor interno	Mejorable	Mejorar
Puntual	Baja	Asiduamente	Temporal	20	NO SIGNIFICATIVO	Aceptar el impacto	No	Influenciable	Control del índice de consumo de agua (M3)	Mensual	Auditor interno	Mejorable	Mejorar
Puntual	Baja	Asiduamente	Permanente	24	NO SIGNIFICATIVO	Aceptar el impacto	No	Influenciable	Control de desechos	Mensual	Auditor interno	Mejorable	Mejorar
Puntual	Baja	Asiduamente	Temporal	20	NO SIGNIFICATIVO	Aceptar el impacto	No	Influenciable	Gestión de desechos	Mensual	Auditor interno	Mejorable	Mejorar

PLAN DE ACCIÓN				SEGUIMIENTO Y MONITOREO			
Medidas a implementar	Responsable	Fecha de inicio (DD/MM/AA)	Fecha de terminación (DD/MM/AA)	Fecha de Seguimiento (DD/MM/AA)	Documentación del Control (Evidencia obtenida)	Evaluación Eficacia del Control	Observación / Recomendación Gestión Integral y Calidad
Realizar los mantenimientos regulares/uso de combustibles limpios	Jefe de transporte	2/10/2023	31/12/2023	7/1/2024	Informe de mantenimiento preventivo	Pendiente	N/A
Incorporar fuentes de energía renovable, mejorar las instalaciones eléctricas	Jefe de mantenimiento	10/1/2023	31/12/2023	7/1/2024	Registro de consumo energético (Kw)	Pendiente	N/A
Optimización del uso de papel/cartón, reutilización de papel/cartón, reciclaje	Personal de la empresa	10/1/2023	31/12/2023	7/1/2024	Registros de residuos generados (Tn)	Pendiente	N/A
Optimización del uso de papel/cartón, reutilización de papel/cartón, reciclaje	Personal de la empresa	10/1/2023	31/12/2023	7/1/2024	Registros de residuos generados (Tn)	Pendiente	N/A
Optimización del uso de papel/cartón, reutilización de papel/cartón, reciclaje	Personal de la empresa	10/1/2023	31/12/2023	7/1/2024	Registros de residuos generados (Tn)	Pendiente	N/A
Incorporar fuentes de energía renovable, mejorar las instalaciones eléctricas	Jefe de mantenimiento	10/1/2023	31/12/2023	7/1/2024	Registro de consumo energético (Kw)	Pendiente	N/A
Optimización del uso de papel/cartón, reutilización de papel/cartón, reciclaje	Personal de la empresa	10/1/2023	31/12/2023	7/1/2024	Registros de residuos generados (Tn)	Pendiente	N/A
Incorporar fuentes de energía renovable, mejorar las instalaciones eléctricas	Jefe de mantenimiento	10/1/2023	31/12/2023	7/1/2024	Registro de consumo energético (Kw)	Pendiente	N/A
Optimización del uso de papel/cartón, reutilización de papel/cartón, reciclaje	Personal de la empresa	10/1/2023	31/12/2023	7/1/2024	Registros de residuos generados (Tn)	Pendiente	N/A
Incorporar fuentes de energía renovable, mejorar las instalaciones eléctricas	Jefe de mantenimiento	10/1/2023	31/12/2023	7/1/2024	Registro de consumo energético (Kw)	Pendiente	N/A
Reducción del consumo de agua mediante instalación de llaves automáticas	Personal de la empresa	10/1/2023	31/12/2023	7/1/2024	Registro de consumo de agua (M3)	Pendiente	N/A
Digitalizar la información documentada	Jefe de talento humano	10/1/2023	31/12/2023	7/1/2024	Documentos digitalizados	Pendiente	N/A
Optimización del uso de papel/cartón, reutilización de papel/cartón, reciclaje	Personal de la empresa	10/1/2023	31/12/2023	7/1/2024	Registros de residuos generados (Tn)	Pendiente	N/A

Anexo 3. Matriz de requisitos legales

Identificación y actualización									Seguimiento					
Tipo de requisito	Requisito	Nº de documento	Ente Emisor	Cuerpo Legal	Artículo o código de aplicación	Resumen del requisito Legal	Responsable de actualización	Custodio de documento original	Fecha de emisión	Vigencia	Fecha de vencimiento	Si	No	N/A
Normativo	Certificado del IESS (Cumplimiento de obligaciones sobre los trabajadores)	S/N	IESS	Ley de Seguridad Social	Art. 83	Certificado de obligaciones patronales	Legal	Legal	S/F	30 días	9/22/2024	x		
Normativo	Perfil académico/experiencia del agente de aduana	g3_07102022	SENAE	Requerimientos legales y documentales generales	N/A	Criterios a tener en consideración para contratar a un agente de aduana	Talento humano	Talento humano	S/F	1 año	8/22/2024	x		
Normativo	Reglamento de Higiene y Seguridad en el Trabajo	MDTRHS2021-172159	Ministerio de Trabajo	Código de Trabajo	Art. 433	Reglamento de Higiene	Legal	Legal	8/23/2025	2 años	8/22/2025	x		
Normativo	Fijación de la tarifa mínima de honorarios de los agentes de aduana	SENAE-SGN-2012-0012-OFA	Subdirección General de Normativa Aduanera del SENAE	Informe/tarifario SENAE	Art. 227	Tarifas estandarizadas que deben aplicar los agentes de aduana.	Administración	Administración	4/3/2012	1 año	8/22/2024	x		
Normativo	Certificación de un sistema de gestión de calidad,	SENAE-2022-0078-RE.	ISO	Certificación ISO	Art. 20	Garantizará que los servicios del agente de aduana cumplan con los requerimientos de calidad que se demandan en los mercados internacionales actuales.	Legal	Legal	S/F	1 año	8/22/2024	x		
Normativo	Certificado de cumplimiento con la SENAE	S/N	SENAE	Informe de obligaciones SENAE	N/A	Garantiza que los agentes de aduana no tengan obligaciones pendientes con el SENAE cuando se soliciten los trámites de autorización y renovación.	Legal	Legal	S/F	1 año	8/22/2024	x		

Identificación y actualización						Seguimiento								
Normativo	Certificado del Registro de la propiedad o contrato de arrendamiento o alquiler	S/N	SENAE	Informe de obligaciones SENAE	N/A	Documento que permita comprobar que existe la legal tenencia o cumplimiento de pago de la propiedad en la que el agente de aduana lleva a cabo sus servicios	Legal	Legal	S/F	1 año	8/22/2024	x		
Normativo	Declaración Juramentada	Nro. SENAE-SENAE-2019-0077-RE	SENAE	Resolución SENAE	Art. 3	Esta otorgará a cada representante legal (agente de aduana, persona jurídica) un respaldo de la actividad que ejercen y que sus ingresos provienen netamente de actividades lícitas.	Legal	Legal	11/13/2019	1 año	8/22/2024	x		
Normativo	Certificado de Socios	S/N	Superintendencia de Compañías	Certificado Superintendencia de Compañías	N/A	Otorga garantía sobre el control y vigilancia al que se acoge la persona jurídica	Legal	Legal	S/F	1 año	8/22/2024	x		
Normativo	Certificación o reporte original emitido por un buró de crédito autorizado por la Superintendencia de Bancos y Seguros,	S/N	Superintendencia de Bancos y Seguros	Certificado Superintendencia de Compañías	N/A	Garantizar que el solicitante no adeuda en mora a entidades del sistema financiero bancario	Legal	Legal	S/F	1 año	8/22/2024	x		
Normativo	Certificación de antecedentes penales	S/N	Policia Nacional del Ecuador	Certificado Policia Nacional del Ecuador	N/A	Para garantizar que el representante legal y agentes afianzados no tenga aspectos pendientes con la policía Nacional (delitos, etc.)	Legal	Legal	S/F	1 año	8/22/2024	x		

Conforme al cumplimiento de lo establecido en la Norma ISO 14001, se detalla a continuación los requisitos legales ambientales aplicables que se requieren contemplar en la matriz de requisitos legales:

IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN											SEGUIMIENTO					
TIPO DE REQUISITO	REQUISITO	Nº DE DOCUMENTO	ENTE EMISOR	CUERPO LEGAL	ARTÍCULO O CÓDIGO DE APLICACIÓN	RESPONSABLE DE ACTUALIZACIÓN	CUSTODIO DE DOCUMENTO ORIGINAL	RESPONSABLE DE ACTUALIZACIÓN	FECHA DE EMISIÓN	VIGENCIA	FECHA DE VENCIMIENTO	S	I	N	O	N/A
Regulatorio	Certificado de intersección	MAAE-SUIA-RA-DRA-2021-19178	Ministerio del Ambiente	Código Organico Ambiental	Art.174	Analista de seguridad y salud ocupacional	Analista de seguridad y salud ocupacional	Analista de seguridad y salud ocupacional	N/A	Indefinida	N/A			x		
Regulatorio	Certificado Ambiental	MAAE-SUIA-DZDG-2022-CA-0128	Ministerio del Ambiente	Ley Tulas Acuerdo Ministeria 1061	Art.23	Analista de seguridad y salud ocupacional	Analista de seguridad y salud ocupacional	Analista de seguridad y salud ocupacional	N/A	Indefinida	N/A			X		
Regulatorio	Gestión de desechos sólidos no peligrosos	PSS-009	Ministerio del Ambiente	Código Organico Ambiental	Art.225	Analista de seguridad y salud ocupacional	Analista de seguridad y salud ocupacional	Analista de seguridad y salud ocupacional	10/27/2021	Indefinida	N/A	X				
Regulatorio	Gestión de desechos peligrosos	PSS-009	Ministerio del Ambiente	Código Organico Ambiental	Art.235	Analista de seguridad y salud ocupacional	Analista de seguridad y salud ocupacional	Analista de seguridad y salud ocupacional	10/27/2021	Indefinida	N/A	X				
Regulatorio	Señalización ambiental	N/A	Ministerio del Ambiente	Ley Tulas Acuerdo Ministeria 1061	Art.49	Analista de seguridad y salud ocupacional	Áreas destinadas para la señalización	Áreas destinadas para la señalización	N/A	Indefinida	N/A			X		
Normativo	Procedimiento y matriz de impactos y aspectos ambientales	N/A	Ministerio del Ambiente	Ley Tulas Acuerdo Ministeria 1061 ISO 14001	Art.28 Apartado 6.1.2	Analista de seguridad y salud ocupacional	Analista de seguridad y salud ocupacional	Analista de seguridad y salud ocupacional	3/13/2023	Indefinida	N/A	X				
Normativo	Madriz de requisites legales	N/A	Norma Internacional	ISO 140001	Apartado 6.1.3	Analista de seguridad y salud ocupacional	Analista de seguridad y salud ocupacional	Analista de seguridad y salud ocupacional	N/A	Indefinida	N/A			X		

Normativo	Objetivos Ambientales	N/A	Norma Internacional 1	ISO 140001	Apartado 6.2.1	Analista de seguridad y salud ocupacional	Analista de seguridad y salud ocupacional	Analista de seguridad y salud ocupacional	N/A	Indefinida	N/A		X	
Normativo	Matriz de comunicaciones internas y externas	N/A	Norma Internacional 1	ISO 140001	Apartado 7.4.1	Analista de seguridad y salud ocupacional	Analista de seguridad y salud ocupacional	Analista de seguridad y salud ocupacional	-	Indefinida	N/A	X		
Normativo	Control de la información documentada	PGI-001	Norma Internacional 1	ISO 140001	Apartado 7.5	Jefe de infraestructura y Calidad	Jefe de infraestructura y Calidad	Jefe de infraestructura y Calidad	11/15/2022	Indefinida	N/A	X		
Normativo	Enfoque de procesos	PSS-007	Norma Internacional 1	ISO 140001	Apartado 7.5	Jefe de infraestructura y Calidad	Jefe de infraestructura y Calidad	Jefe de infraestructura y Calidad	11/29/2022	Indefinida	N/A	X		
Normativo	Plan de emergencias	N/A	Norma Internacional 1	ISO 14001	Apartado 8.2	Analista de seguridad y salud ocupacional	Analista de seguridad y salud ocupacional	Analista de seguridad y salud ocupacional	10/1/2019	Indefinida	N/A	X		
Normativo	Indicadores de cumplimiento de Sistema de Gestión	N/A	Norma Internacional 1	ISO 14001	Apartado 9.1.2	Jefe de infraestructura y Calidad	Jefe de infraestructura y Calidad	Jefe de infraestructura y Calidad	-	Indefinida	N/A	X		
Regulatorio	Auditorias Internas	PGI-002	Norma Internacional 1	ISO 14001	Apartado 9.2.1	Jefe de infraestructura y Calidad	Jefe de infraestructura y Calidad	Jefe de infraestructura y Calidad	5/10/2022	Indefinida	N/A	X		