



Uleam

UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

**UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
CONTABLES Y COMERCIO**

CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR

**TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN COMERCIO EXTERIOR**

TEMA:

**“COMERCIO EXTERIOR SIN PAPELES: HERRAMIENTA DE FACILITACIÓN DE
COMERCIO CASO LA FABRIL S.A.”**

ELABORADO POR:

SUÁREZ MENÉNDEZ DAYANARA GENOVEVA

TUTOR/A:

DRA. VELIZ INTRIAGO AMNUSKA KOYITO, PhD..

MANTA – ECUADOR

2024



Uleam

UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

**UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
CONTABLES Y COMERCIO**

CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR

**TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN COMERCIO EXTERIOR**

TEMA:

**“COMERCIO EXTERIOR SIN PAPELES: HERRAMIENTA DE FACILITACIÓN DE
COMERCIO CASO LA FABRIL S.A.”**

ELABORADO POR:

SUÁREZ MENÉNDEZ DAYANARA GENOVEVA

TUTOR/A:

DRA. VELIZ INTRIAGO AMNUSKA KOYITO, PhD..

MANTA – ECUADOR

2024

Declaración de autoría

Yo, **Dayanara Genoveva Suárez Menéndez**,

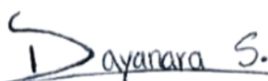
DECLARO QUE:

El contenido en el presente Trabajo de Titulación, **“COMERCIO EXTERIOR SIN PAPELES: HERRAMIENTA DE FACILITACIÓN DE COMERCIO CASO LA FABRIL S.A.”** ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas y pie de las páginas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.


Los resultados, análisis, lecciones y recomendaciones obtenidas de un amplio estudio son única y exclusiva responsabilidad de la autora, datos que no pueden ser modificados sin la debida autorización.

A través de esta declaración, cedo la investigación a la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí para que la utilice como estime conveniente, según lo establecido por las Leyes y Reglamentos estipulados y por la normativa institucional vigente.

Manta, 13 de diciembre de 2024



Suárez Menéndez Dayanara Genoveva
CI: 135080954-5

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Carrera de Comercio Exterior de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

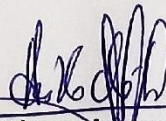
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante SUÁREZ MENÉNDEZ DAYANARA GENOVEVA, legalmente matriculada en la carrera de COMERCIO EXTERIOR, período académico 2024-2025, cumpliendo el total de **320 horas**, cuyo tema del proyecto es "**COMERCIO EXTERIOR SIN PAPELES: HERRAMIENTA DE FACILITACIÓN DE COMERCIO CASO LA FABRIL S.A**".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 16 de diciembre de 2024.

Lo certifico,



Véliz Intriago Annuska Koyito
Docente Tutor(a)
Área: Comercio Exterior

Certificado de Similitud



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

COMERCIO EXTERIOR SIN PAPELES_SUÁREZ MENÉNDEZ DAYANARA GENOVEVA



Nombre del documento: COMERCIO EXTERIOR SIN PAPELES_SUÁREZ MENÉNDEZ DAYANARA GENOVEVA.docx
ID del documento: cba0175fad17ace5b8e84ada1c781242ae019810
Tamaño del documento original: 37,74 kB
Autores: []

Depositante: Boris Tubay Cedeño
Fecha de depósito: 20/12/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 20/12/2024

Número de palabras: 3452
Número de caracteres: 24.538

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	dspace.istvidanueva.edu.ec http://dspace.istvidanueva.edu.ec/bitstream/123456789/383/1/PACARI_TELENCHANA_JEOCONDA ...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
2	www.softwaretrazabilidad.com Descubre la importancia de la trazabilidad en l... https://www.softwaretrazabilidad.com/trazabilidad-en-atencion-al-cliente/	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)

Dedicatoria

A Dios, fuente de luz y esperanza, quien me ha sostenido en los momentos más difíciles y guiado hacia este logro tan importante.

A mi hijo Thiago, mi pequeño tesoro, mi vida entera, porque en cada uno de sus gestos y en su amor incondicional encuentro la mayor inspiración para seguir adelante. Su sonrisa es mi motor, su amor mi mayor regalo. Aunque crezca, siempre será mi bebé, y todo lo que soy y hago es por él y para él, para darle un futuro lleno de amor, esperanza y felicidad.

A mis padres, Jadira Menéndez y Franklin Suarez, pilares de mi vida, por su amor inmenso, por creer en mí incluso cuando yo dudaba, y por enseñarme que los sueños se construyen con sacrificio, humildad y fe.

A mi compañero de vida, mi pareja, por ser mi ancla en los días de tormenta y mi mayor alentador en los días de sol. Gracias por caminar a mi lado, compartiendo conmigo cada triunfo y cada desafío.

A quienes, desde lejos o cerca, han dejado huellas imborrables en mi vida y en este proceso, gracias por ser parte de esta historia que hoy culmina.

Y a mí misma, porque este logro es la prueba de que, con dedicación, valentía y amor, se puede llegar más lejos de lo que jamás imaginamos.

Suárez Menéndez Dayanara Genoveva

Reconocimiento

Agradezco a Dios por ser mi guía y darme la fortaleza para llegar hasta aquí.

A mis padres, por su amor infinito, su apoyo en todo momento y por enseñarme a nunca rendirme.

A mi hijo Thiago, mi pequeño tesoro, por ser la razón de mi lucha diaria. Su amor me impulsa a seguir adelante y a nunca rendirme.

A mi compañero de vida, por estar a mi lado en cada paso de este camino, por su apoyo incondicional y por ser mi refugio en los momentos difíciles.

Gracias también a los profesores y personas que me compartieron sus conocimientos y me ayudaron a crecer tanto personal como profesionalmente.

A todos los que, de alguna manera, formaron parte de este logro, les dedico este agradecimiento con todo mi corazón.

Suárez Menéndez Dayanara Genoveva

INDICE

Declaración de autoría	III
Certificación del Tutor	IV
Certificado de Similitud.....	V
Dedicatoria.....	VI
Reconocimiento	VII
Resumen / Summary	VIII
1. Introducción	1
2. Antecedentes	2
3. Definición del problema	2
3.1. Delimitación.....	2
3.2. Planteamiento.....	2
3.3. Preguntas.....	3
4. Preguntas de Reflexión	3
5. Justificación y propósito	4
6. Objetivos.....	4
6.1. Objetivo General.....	4
6.2. Objetivos Específicos.....	4
7. Idea a defender.....	5
8. Unidades de análisis.....	5
9. Metodología	5
10. Marco conceptual.....	6
10.1. Comercio Internacional y Facilitación del Comercio.....	6
10.2. Comercio Exterior Sin Papeles	7
10.3. Transformación Digital	7
10.4. Eficiencia Operativa y Competitividad Empresarial	8
10.5. Ciberseguridad y Trazabilidad	8
11. Resultados Obtenidos.....	9
12. Análisis de Resultados	10
13. Lecciones y Recomendaciones	10
13.1. Lecciones	10
13.2. Recomendaciones	11
14. Fuentes de información.....	12
15. Anexos.....	15

Resumen

La digitalización de procesos en el comercio exterior ha transformado las operaciones logísticas y administrativas, eliminando el uso de documentos físicos y promoviendo la sostenibilidad. El estudio analiza la implementación de "Comercio Exterior Sin Papeles" en La Fabril S.A., una empresa ecuatoriana líder en bienes de consumo. A través de herramientas como la facturación electrónica y portales únicos, La Fabril ha optimizado su eficiencia operativa, mejorado la trazabilidad y reducidos costos. Sin embargo, enfrenta desafíos como la resistencia al cambio, la brecha digital y la capacitación del personal.

Mediante una metodología cualitativa que incluye revisión bibliográfica y entrevistas semiestructuradas, se identificaron los beneficios, barreras y oportunidades de mejora de este modelo digital. Los hallazgos destacan la importancia de la transformación digital para fortalecer la competitividad empresarial y garantizar el cumplimiento normativo en mercados internacionales.

Palabras clave: Comercio exterior sin papeles, digitalización, transformación digital, competitividad, inteligencia artificial, ciberseguridad, La Fabril S.A.

Summary

The digitalization of processes in foreign trade has transformed logistical and administrative operations, eliminating the use of physical documents and promoting sustainability. This study analyzes the implementation of "Paperless Foreign Trade" at La Fabril S.A., an Ecuadorian company that is a leader in consumer goods. Through tools such as electronic invoicing and single trade portals, La Fabril has optimized its operational efficiency, improved traceability, and reduced costs. However, it faces challenges such as resistance to change, the digital divide, and staff training.

Using a qualitative methodology that includes bibliographic reviews and semi-structured interviews, the study identified the benefits, barriers, and opportunities for improvement in this digital model. The findings highlight the importance of digital transformation to strengthen business competitiveness and ensure regulatory compliance in international markets.

Keywords: Paperless foreign trade, digitalization, digital transformation, competitiveness, artificial intelligence, cybersecurity, La Fabril S.A.

1. Introducción

En el contexto global actual, la digitalización se ha convertido en un pilar estratégico para las empresas que buscan mejorar su competitividad y eficiencia operativa. En el ámbito del comercio exterior, la implementación de tecnologías que permitan gestionar procesos sin el uso de documentos físicos representa una herramienta esencial para simplificar trámites, reducir costos y garantizar el cumplimiento normativo en mercados internacionales. Este enfoque, conocido como "Comercio Exterior Sin Papeles", ha revolucionado la forma en que las empresas gestionan sus operaciones logísticas y comerciales, alineándose con objetivos de sostenibilidad y modernización.

En Ecuador, La Fabril S.A., una empresa líder en la producción de grasas, aceites y bienes de consumo, ha adoptado esta transformación digital como parte de su estrategia para consolidar su posición en el mercado global. A través de la integración de herramientas como la facturación electrónica y portales únicos, la compañía ha buscado optimizar sus procesos, mejorar la trazabilidad de sus operaciones y adaptarse a las demandas de un entorno comercial altamente regulado.

No obstante, la transición hacia un modelo digital plantea importantes desafíos, como la resistencia al cambio organizacional, la falta de capacitación especializada y las brechas tecnológicas. Estos retos subrayan la importancia de analizar cómo se lleva a cabo la implementación del comercio exterior sin papeles en una empresa referente como La Fabril, identificando sus beneficios, barreras y oportunidades de mejora.

El presente estudio tiene como propósito evaluar el impacto de estas tecnologías en los procesos operativos y comerciales de La Fabril, ofreciendo una visión integral de los logros alcanzados y los retos enfrentados. A través de un enfoque descriptivo cualitativo, que incluye revisión bibliográfica y entrevistas semiestructuradas, este trabajo busca no solo documentar la experiencia de La Fabril, sino también generar recomendaciones prácticas que puedan servir de guía para otras empresas en contextos similares.

En última instancia, este análisis no solo explora el papel de la digitalización en el comercio exterior, sino que también reflexiona sobre cómo las tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial, pueden ser la clave para superar las barreras actuales y mantener la competitividad empresarial en un mundo cada vez más interconectado.

2. Antecedentes

El comercio exterior ha dependido históricamente de documentación en papel, como facturas y documentos de embarque, lo que representaba altos costos, riesgos de pérdida y tiempos prolongados. Con la globalización y el avance tecnológico, herramientas como el EDI y sistemas basados en la nube han permitido una transición hacia procesos digitales más eficientes y sostenibles.

En Ecuador, La Fabril S.A., fundada en 1962, se ha destacado por su capacidad de adaptación tecnológica. Líder en la producción de grasas, aceites y bienes de consumo, la empresa ha integrado herramientas digitales que reducen el uso de documentos físicos, mejorando la eficiencia operativa y su competitividad global. Por otro lado, la pandemia de COVID-19 aceleró este proceso al exigir alternativas digitales para garantizar la continuidad operativa. Según Macías Saltos (2023), “La Fabril optimizó sus trámites de comercio exterior y redujo errores administrativos, utilizando la digitalización como una estrategia para incrementar su productividad”.

Además, investigaciones como las de Rodríguez Bocón (2022) resaltan cómo la eliminación de documentos físicos en sus operaciones comerciales y administrativas permitió reducir tiempos y costos, posicionando a La Fabril como un referente de modernización en Ecuador. Este caso ejemplifica cómo la digitalización impulsa la sostenibilidad y eficiencia en el comercio exterior.

3. Definición del problema

3.1. Delimitación

Tema macro: Comercio Exterior sin papeles: Herramienta de facilitación de Comercio.

Delimitación: La Fabril S.A.

Problemática: Desafíos en la implementación de herramientas tecnológicas

3.2. Planteamiento

La transición hacia el comercio exterior sin papeles en La Fabril S.A. enfrenta desafíos importantes relacionados con la integración de tecnologías como la facturación electrónica y los portales únicos. Aunque estas herramientas prometen eficiencia y reducción de costos, han generado resistencia al cambio por parte del personal habituado a procesos manuales. Además, la falta de capacitación especializada y la persistente brecha digital dificultan la plena adopción

tecnológica, afectando los objetivos estratégicos de optimizar procesos logísticos y aumentar la competitividad en el mercado internacional.

3.3. Preguntas

- ¿Cuáles son las principales tecnologías de comercio exterior sin papeles implementadas en La Fabril S.A.?
- ¿Cuál es el nivel de madurez digital de La Fabril en comparación con otras empresas del sector?
- ¿Qué desafíos ha enfrentado La Fabril al integrar estas tecnologías en sus procesos existentes?

4. Preguntas de Reflexión

¿Cómo puede la eliminación de documentos físicos transformar la manera en que las empresas gestionan su comercio exterior, y qué implicaciones tiene esto para la sostenibilidad ambiental?

La eliminación de documentos físicos reduce costos, agiliza procesos y disminuye el impacto ambiental al evitar el uso de papel. Sin embargo, requiere inversión tecnológica y capacitación.

¿Qué desafíos éticos y sociales surgen con la digitalización de procesos en el comercio exterior, especialmente en términos de inclusión y acceso a las nuevas tecnologías?

La digitalización puede aumentar la brecha tecnológica y plantear problemas de equidad en el acceso. Se necesita fomentar la inclusión tecnológica para reducir desigualdades.

¿De qué manera el comercio exterior sin papeles puede influir en la competitividad de una empresa en mercados internacionales altamente regulados?

Mejora la eficiencia y el cumplimiento normativo, aumentando la confianza de socios comerciales. Sin embargo, adaptarse a múltiples regulaciones puede ser un desafío.

¿Hasta qué punto la resistencia al cambio en los equipos de trabajo afecta la efectividad de la transformación digital en las empresas?

La resistencia puede retrasar la adopción de tecnologías. La capacitación y una gestión del cambio efectiva son esenciales para superarla.

¿Qué riesgos y beneficios conlleva la dependencia de tecnologías como la inteligencia artificial para gestionar las operaciones comerciales internacionales de una empresa?

Los beneficios incluyen eficiencia y precisión, pero los riesgos abarcan fallos tecnológicos y ciberseguridad. El equilibrio entre supervisión humana y automatización es clave.

¿Cómo puede una empresa equilibrar la necesidad de innovar tecnológicamente con la obligación de garantizar la seguridad de los datos y la confidencialidad en sus operaciones comerciales?

Con políticas de ciberseguridad sólidas, auditorías constantes y capacitación para prevenir vulnerabilidades sin frenar la innovación.

5. Justificación y propósito

La implementación del comercio exterior sin papeles en La Fabril S.A. aborda problemas clave como la ineficiencia de los trámites tradicionales y la brecha digital en el sector. El estudio permitirá identificar cómo las tecnologías digitales han mejorado la competitividad de la empresa, reduciendo costos, tiempos de respuesta y su impacto ambiental. Además, analiza los desafíos que surgen en el proceso de adopción, ofreciendo soluciones prácticas para su superación.

El propósito de la investigación es evaluar el efecto del comercio exterior sin papeles en La Fabril S.A., identificando beneficios, desafíos y áreas de mejora, con el objetivo de proponer recomendaciones que optimicen sus procesos digitales y sirvan como referencia para otras empresas en contextos similares.

6. Objetivos

6.1. Objetivo General

Analizar la implementación de herramientas de comercio exterior sin papeles en La Fabril S.A.

6.2. Objetivos Específicos

- Identificar las tecnologías de comercio exterior sin papeles implementadas en La Fabril S.A.
- Evaluar el nivel de madurez digital de La Fabril S.A. en comparación con otras empresas del sector.

- Determinar los principales desafíos enfrentados por La Fabril S.A. al integrar estas tecnologías en sus procesos existentes.

7. Idea a defender

La implementación de herramientas tecnológicas en los procesos de comercio exterior de la Fabril permitirá optimizar su eficiencia operativa y garantizar el cumplimiento normativo, consolidando su liderazgo en la industria y su compromiso con la innovación.

8. Unidades de análisis

- Fabril S.A.
- Comercio Exterior
- Tecnologías
- Procesos logísticos y comerciales
- Madurez digital
- Barreras empresariales

9. Metodología

El presente trabajo se enfoca en analizar la implementación de la herramienta de facilitación de comercio "Comercio Exterior Sin Papeles" en el caso de Industria Fabril S.A. (La Fabril), una empresa líder en la fabricación de grasas, aceites y productos de aseo en la región.

Para abordar esta investigación, se emplearán varias técnicas metodológicas. En primer lugar, se realizará una revisión bibliográfica. Esta técnica permitirá contextualizar la importancia del "Comercio Exterior Sin Papeles" y entender su efecto en la reducción de costos, aumento de la competitividad y fortalecimiento de las relaciones comerciales internacionales. La revisión incluirá artículos académicos, informes técnicos y estudios de caso relacionados con la implementación de herramientas digitales en el comercio exterior (Quiroz y otros, 2023).

En segundo lugar, se optará por una investigación descriptiva de tipo cualitativa. Este enfoque permitirá describir detalladamente los procesos de implementación de la herramienta en La Fabril. Según Inga et al. (2022), la investigación descriptiva se enfoca en mostrar "...hechos, situaciones o características de un tema determinado, también se puede implementar modelos guías, pero no se dan razones del porqué de los hechos", lo que resulta ideal para identificar cómo se desarrollan los procesos y cómo estos contribuyen a los objetivos

de la empresa. Aunque no busca establecer causas, este tipo de investigación será crucial para estructurar un modelo de buenas prácticas basado en la experiencia de La Fabril.

La investigación cualitativa es especialmente adecuada para capturar las percepciones y experiencias de los involucrados en la adopción del comercio exterior sin papeles. Esto ofrecerá una comprensión profunda de cómo estas herramientas tecnológicas optimizan los tiempos de procesamiento, reducen los errores humanos y mejoran la trazabilidad de las operaciones comerciales (Eudaldo Enrique, 2020).

Finalmente, como técnica clave, se llevarán a cabo entrevistas semiestructuradas con personal directamente involucrado en la adopción y uso del comercio exterior sin papeles en La Fabril. Esta metodología permitirá explorar en profundidad las tecnologías utilizadas, los principales desafíos enfrentados durante el proceso de implementación, las percepciones sobre los beneficios obtenidos y las oportunidades de mejora. Las entrevistas seguirán un guion flexible que combinará preguntas predefinidas con la posibilidad de indagar en temas emergentes durante la conversación. Esto garantizará la obtención de datos ricos y variados que complementen los hallazgos de la revisión bibliográfica y el análisis descriptivo. Lopezosa et al. (2022) mencionan que “Dada su ubicación a medio camino entre una rigidez total y una carencia de sistematicidad, las entrevistas semiestructuradas son probablemente una de las más utilizadas por permitir complementar las fortalezas de ambas”.

En conjunto, estas metodologías permitirán analizar los efectos de la implementación del comercio exterior sin papeles, describiendo los beneficios alcanzados y los desafíos enfrentados, con el fin de proponer mejoras y fortalecer su aplicabilidad en el contexto ecuatoriano.

10. Marco conceptual

10.1. Comercio Internacional y Facilitación del Comercio.

El comercio internacional es el intercambio de bienes y servicios entre países, impulsando el crecimiento económico al fomentar la especialización productiva, mejorar la eficiencia y ampliar los mercados (Díaz de Astarloa, 2024). La facilitación del comercio, en tanto, se enfoca en reducir barreras no arancelarias mediante la simplificación y digitalización de procesos, lo que disminuye costos, tiempos y errores, mientras promueve la competitividad y la integración económica (Melgar & De María, 2023; Suárez, 2021). Sin embargo, la burocracia sigue siendo un obstáculo significativo, aumentando los costos de transacción y afectando la competitividad de las exportaciones e importaciones (Guadalupe Báscones, s.f.; Agudelo et al., 2020). En

América Latina, herramientas como las ventanillas únicas y los operadores económicos autorizados han demostrado ser eficaces para modernizar las operaciones logísticas y mitigar estos problemas, aunque persisten desafíos para cerrar brechas digitales y estandarizar procesos (Suárez, 2021; Díaz de Astarloa, 2024).

10.2. Comercio Exterior Sin Papeles

La digitalización de procesos en el comercio exterior implica la adopción de tecnologías que permitan automatizar y simplificar procedimientos logísticos y administrativos, reduciendo la dependencia del papel. Esta transformación mejora la eficiencia operativa al minimizar errores, acelerar trámites y disminuir costos, además de aumentar la competitividad al facilitar el acceso a mercados globales (Lindao Guevara, 2022; León-Duarte et al., 2020). Herramientas como la facturación electrónica y los portales únicos de comercio exterior han revolucionado el manejo de documentos, permitiendo el intercambio rápido y seguro de información entre actores comerciales y gubernamentales (Pacheco-Bermeo et al., 2023; Villasur Gallego, 2021). Asimismo, la inteligencia artificial se utiliza para predecir patrones logísticos y optimizar cadenas de suministro, ofreciendo una ventaja estratégica en un entorno globalizado y competitivo (Slowik & Veronesi, 2021).

10.3. Transformación Digital

La transformación digital se define como el proceso de integración de tecnologías digitales en todos los aspectos de una organización, con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa, la competitividad y la experiencia del cliente. Este cambio implica la adaptación de procesos, estrategias y modelos de negocio para responder a las demandas de un entorno tecnológico en constante evolución (Sampietro-Saquicela, 2020; Mosquera Yépez et al., 2022). Las empresas que adoptan la digitalización obtienen ventajas significativas, como mayor agilidad en la toma de decisiones y acceso a nuevos mercados (Barrios Parejo et al., 2021).

La inteligencia artificial (IA) juega un papel clave en la optimización de procesos comerciales al permitir el análisis avanzado de datos, la automatización de tareas repetitivas y la mejora en la toma de decisiones estratégicas (Naranjo-Armijo & Almeida-Blacio, 2024). Sin embargo, la transición hacia la digitalización enfrenta desafíos como la resistencia al cambio organizacional y las brechas tecnológicas. Estos obstáculos incluyen la falta de competencias digitales entre los empleados y las inversiones necesarias para implementar nuevas tecnologías (Proaño-M., 2024).

10.4. Eficiencia Operativa y Competitividad Empresarial

La eficiencia operativa se define como la capacidad de una empresa para optimizar sus recursos y procesos con el objetivo de maximizar resultados, reducir costos y mejorar su trazabilidad. En mercados globalizados, esto se traduce en una mayor capacidad para cumplir con estándares internacionales y fortalecer la posición competitiva. Por ejemplo, la adopción de herramientas tecnológicas permite automatizar procesos, mejorar la gestión de inventarios y optimizar la cadena de suministro, lo que resulta en una significativa reducción de costos y errores (Baier et al., 2021; Morillo Ridaura, 2021).

Las tecnologías digitales, como plataformas de gestión logística y sistemas de trazabilidad, facilitan el monitoreo en tiempo real de operaciones, aumentando la transparencia y confianza entre socios comerciales. Además, el acceso a datos precisos permite a las empresas tomar decisiones estratégicas basadas en información confiable, impulsando su capacidad de adaptación a cambios en el entorno global (Ullauri Morán & Vargas Vera, 2024).

En mercados globalizados, estas herramientas también fortalecen la competitividad empresarial al permitir la expansión hacia nuevos mercados, la personalización de servicios y el cumplimiento de normativas internacionales (Rios-Campos et al., 2021; Heredia Pincay & Villarreal Satama, 2022).

10.5. Ciberseguridad y Trazabilidad

La digitalización de procesos en las operaciones logísticas y comerciales ha permitido un significativo avance en la eficiencia y competitividad de las empresas. Sin embargo, este progreso también ha incrementado los riesgos asociados a la vulnerabilidad de los datos, lo que resalta la importancia de la ciberseguridad. Garantizar la protección de la información frente a ciberataques y accesos no autorizados es fundamental para mantener la confianza de los clientes y socios comerciales (Velasco Tinoco et al., 2024). La ciberseguridad no solo protege los datos críticos, sino que también asegura la continuidad operativa, un factor indispensable en un entorno comercial cada vez más interconectado (Rubín, 2024).

Por otro lado, la trazabilidad en operaciones logísticas y comerciales se refiere a la capacidad de seguir el recorrido de un producto o transacción a lo largo de toda la cadena de suministro. Este proceso permite identificar y registrar cada etapa del flujo de bienes, desde su origen hasta el cliente final, lo que fortalece la confianza y el control en las transacciones. La implementación de tecnologías como la inteligencia artificial y el análisis predictivo en la trazabilidad ha optimizado los procesos, mejorando la gestión de inventarios, la precisión de

las entregas y la detección de irregularidades (Gómez Sánchez, 2024). Además, esta práctica fomenta la transparencia y facilita el cumplimiento normativo, fortaleciendo la reputación empresarial en mercados globales (Calle García et al., 2024).

11. Resultados Obtenidos

La implementación de la herramienta "Comercio Exterior Sin Papeles" en La Fabril ha tenido un impacto significativo en los procesos operativos y comerciales, como lo evidencian las entrevistas realizadas al encargado de supervisión técnica y al jefe de exportaciones para el sur de América. Las perspectivas de ambos destacan beneficios tangibles en eficiencia, reducción de costos y trazabilidad, así como los desafíos enfrentados durante la adopción de esta tecnología.

Desde el ámbito técnico, el encargado de supervisión técnica señaló cómo la digitalización simplificó la gestión documental, optimizando los tiempos de procesamiento y reduciendo errores en las operaciones. Además, la trazabilidad digital ha permitido monitorear cada lote de producción desde la planta hasta el cliente final, fortaleciendo la confianza de los socios comerciales. Este funcionario también destacó que la capacitación y las simulaciones prácticas fueron clave para superar la resistencia inicial del personal, logrando una adaptación exitosa a las nuevas herramientas.

Por otro lado, el jefe de exportaciones para el sur de América enfatizó que esta herramienta ha transformado los procesos logísticos al eliminar trámites manuales, logrando un cumplimiento más eficiente de las normativas aduaneras en mercados internacionales. Además, mencionó que la digitalización ha reducido significativamente los costos asociados a la logística de documentos físicos y ha permitido a La Fabril responder de manera más ágil a las demandas del mercado. La trazabilidad digital ha sido crucial para monitorear los envíos, mejorando la transparencia y la capacidad de respuesta ante posibles incidencias.

Ambos entrevistados coincidieron en que uno de los principales retos fue la integración de los nuevos sistemas digitales con las operaciones existentes, además de la necesidad de adaptarse a las normativas específicas de cada mercado. Para superar estos desafíos, la empresa implementó estrategias como capacitaciones continuas, talleres prácticos y soporte técnico permanente, lo que garantizó una transición efectiva hacia la digitalización.

En términos de competitividad, las entrevistas destacan que la digitalización ha fortalecido la posición de La Fabril en los mercados internacionales. Los clientes valoran la rapidez,

precisión y trazabilidad que la empresa ofrece, consolidando su reputación como un socio confiable. A futuro, ambos funcionarios sugieren invertir en inteligencia artificial para optimizar las operaciones logísticas y predecir tendencias de mercado, manteniendo así el liderazgo en un entorno global cada vez más competitivo.

12. Análisis de Resultados

Los resultados obtenidos evidencian que la implementación de "Comercio Exterior Sin Papeles" en La Fabril ha cumplido con los objetivos planteados en el estudio, especialmente en términos de eficiencia operativa, competitividad empresarial y mejora de la trazabilidad, mostrando que la digitalización ha reducido tiempos y costos, optimizando la gestión logística y facilitando el monitoreo completo de la cadena de valor. Esto responde directamente al objetivo de identificar los beneficios de las herramientas digitales en los procesos de comercio exterior, tal como se planteó en la metodología.

La relación entre la reducción de costos y el fortalecimiento de la trazabilidad destaca la importancia de estas tecnologías para mantener la confianza de los socios comerciales. Además, la integración efectiva de sistemas digitales demuestra el cumplimiento de los objetivos específicos relacionados con la identificación de barreras técnicas y organizacionales. Los retos iniciales, como la resistencia al cambio y la adaptación a normativas internacionales, fueron abordados con estrategias de capacitación continua, lo que reafirma la importancia de preparar al personal para adoptar innovaciones tecnológicas.

Desde una perspectiva estratégica, los resultados también reflejan cómo estas herramientas han permitido a La Fabril consolidar su posición en mercados internacionales, alineándose con el planteamiento de fortalecer la competitividad. Las recomendaciones de los entrevistados sobre la incorporación de inteligencia artificial ofrecen una perspectiva de mejora continua, lo que conecta con la visión de futuro de la empresa y su capacidad para adaptarse a un entorno globalizado.

13. Lecciones y Recomendaciones

13.1. Lecciones

La implementación de herramientas digitales como "Comercio Exterior Sin Papeles" demuestra que la transformación digital no solo optimiza tiempos y reduce costos, sino que también mejora la trazabilidad. Esta lección subraya la importancia de integrar tecnologías para lograr eficiencia operativa y fortalecer la confianza de socios comerciales y clientes.

La resistencia inicial al cambio puede superarse con programas de formación continua y talleres prácticos. En el caso de La Fabril, estas estrategias no solo facilitaron la transición, sino que también incrementaron la confianza del equipo en el uso de las nuevas herramientas, mejorando la productividad y efectividad de las operaciones.

La capacidad de La Fabril para responder rápidamente a las demandas del mercado internacional y cumplir con normativas específicas evidencia que la digitalización es una estrategia fundamental para consolidar su posición como líder en la región. Esto refuerza la importancia de las tecnologías en un entorno comercial dinámico.

13.2. Recomendaciones

La incorporación de inteligencia artificial permitirá optimizar aún más los procesos logísticos y predecir tendencias de mercado. Esto no solo fortalecerá la competitividad de La Fabril, sino que también garantizará una mejor planificación estratégica en un entorno global incierto.

Se recomienda continuar fortaleciendo la trazabilidad digital, integrando plataformas que permitan mayor interoperabilidad entre proveedores, clientes y socios logísticos. Esto aumentará la transparencia y la confianza, además de facilitar el cumplimiento de normativas internacionales.

Para garantizar el éxito de futuras implementaciones tecnológicas, es necesario seguir promoviendo una cultura de innovación. Esto incluye fomentar el liderazgo en todos los niveles de la organización y motivar al personal a adoptar nuevas herramientas tecnológicas como parte de su desarrollo profesional.

14. Fuentes de información


- Agudelo, M., Katz, R., Jung, J., & Callorda, F. (2020). El estado de la digitalización de América Latina frente a la pandemia del COVID-19. Observatorio CAF del Ecosistema Digital. CAF. Recuperado de www.caf.com.
- Almiray Jaramillo, V. M., & García Seimandi, L. A. (2023). La preparación legal y técnica para el comercio transfronterizo sin papel: El caso de México. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/9440303e-6cee-41ea-873a-8f1d78f3de30/content>
- Baier, H., Walsh, D., & Mulder, N. (2021). La transformación digital de las pymes exportadoras desde una perspectiva teórica y práctica. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). [https://doi.org/10.18356/LC/TS.2021/156​;contentReference\[oaicite:4\]{index=4}](https://doi.org/10.18356/LC/TS.2021/156​;contentReference[oaicite:4]{index=4}).
- Barrios Parejo, I. A., Niebles Nuñez, L. D., & Niebles Nuñez, W. A. (2021). Análisis de la transformación digital de las empresas en Colombia: Dinámicas globales y desafíos actuales. *AGLALA*, 12(1), 129-141.
- Calle García, J. S., Sotaminga Andi, A. S., Garay Arias, G. N., & Villavicencio Tuares, R. R. (2024). Inteligencia artificial y su contribución a la innovación en las empresas. *Ciencia y Desarrollo*, 27(2), 246-248. [https://doi.org/10.56789/cyd272024​;contentReference\[oaicite:2\]{index=2}](https://doi.org/10.56789/cyd272024​;contentReference[oaicite:2]{index=2}).
- Díaz de Astarloa, B. (2024). Comercio electrónico transfronterizo en América Latina y el Caribe: Análisis a partir de las visitas a plataformas en línea de comercio entre empresas y consumidores. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Recuperado de www.cepal.org.
- Eudaldo Enrique, E. F. (2020). La investigación cualitativa, una herramienta ética en el ámbito pedagógico. *Revista Conrado*, Vol. 16(No. 75), pp. 103-110. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n75/1990-8644-rc-16-75-103.pdf>
- Galindo Rodríguez, O. A. (2020). Transformación digital: Una agenda de oportunidades para la investigación y la práctica. *Revista Perspectiva Empresarial*, 7(2), 3-6. [https://doi.org/10.16967/23898186.646​;contentReference\[oaicite:0\]{index=0}](https://doi.org/10.16967/23898186.646​;contentReference[oaicite:0]{index=0}).
- Gómez Sánchez, C. (2024). El impacto de la inteligencia artificial en la gestión del comercio exterior a través del análisis predictivo. *Revista de Investigación, Formativa, Innovación y Aplicaciones*, 6(1), 9-12. [https://doi.org/10.34079/rfiia.6.1​;contentReference\[oaicite:3\]{index=3}](https://doi.org/10.34079/rfiia.6.1​;contentReference[oaicite:3]{index=3}).
- Guadalupe Báscones, J. (s.f.). COVID-19, comercio exterior peruano y lecciones por aprender. Heredia Pincay, D. E., & Villarreal Satama, F. L. (2022). El comercio electrónico y su perspectiva en el mercado ecuatoriano. *Revista ComHumanitas*, 13(1), 1-33. [https://doi.org/10.31207/rch.v13i1.333​;contentReference\[oaicite:3\]{index=3}](https://doi.org/10.31207/rch.v13i1.333​;contentReference[oaicite:3]{index=3}).
- León-Duarte, J. A., De La Re-Iñiguez, B. M., & Romero-Dessens, L. F. (2020). Ventajas del uso de sistemas de trazabilidad electrónica en procesos de manufactura. *Información Tecnológica*, 31(1), 237-244. [http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100237​;contentReference\[oaicite:4\]{index=4}](http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100237​;contentReference[oaicite:4]{index=4}).
- Lindao Guevara, N. E. (2022). Análisis del proceso de control de proveedores en las empresas industriales manufactureras de cartones del cantón Durán, año 2021. Universidad Politécnica Salesiana.

- Lopezosa, C., Codina, L., & Freixa, P. (2022). ATLAS.ti para entrevistas semiestructuradas: guía de uso para un análisis cualitativo eficaz. DigiDoc Research Group | Pompeu Fabra University. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10230/52848>
- Macias Saltos, M. F. (2023). Proceso de producción en “La Fabril S.A.” para incrementar la productividad. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta, Ecuador., (Tesis de Pregrado). Obtenido de <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/4468>
- Meléndez-Ruiz, E. I., & Abrego-Almazán, D. (2021). El papel de la confianza en la intención de uso del comercio electrónico. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*(42). doi:DOI: 10.17013/risti.42.30–45
- Melgar, N., & De María, N. (2023). La digitalización en la facilitación del comercio del Mercosur: el caso de la ventanilla única de comercio exterior en Uruguay. *Revista de Direito Internacional*, 20(2), 103-118. doi:10.5102/rdi.v20i2.9114.
- Morillo Ridaura, M. A. (2021). El estudio del caso Amazon: Lecciones del líder en el comercio electrónico. Trabajo de Fin de Grado, Universidad Politécnica de Valencia.
- Mosquera Yépez, G. G., Espinoza Roca, L. R., & Chancay Quimis, J. D. (2022). Transformación digital e innovación. *RECIAMUC*, 6(3), 736-744. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.\(3\).julio.2022.736-744​;contentReference\[oaicite:3\]{index=3}](https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.(3).julio.2022.736-744​;contentReference[oaicite:3]{index=3}).
- Naranjo-Armijo, F. G., & Almeida-Blacio, J. H. (2024). Transformación digital y sostenibilidad: Un nuevo paradigma en la administración de empresas. *Código Científico Revista de Investigación*, 5(E3), 365–391. [https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v5/nE3/323​;contentReference\[oaicite:2\]{index=2}](https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v5/nE3/323​;contentReference[oaicite:2]{index=2}).
- Nikiforovich, V. S., & Victorovna, E. S. (2020). La sistematización de los instrumentos internacionales de facilitación del comercio exterior en la era moderna. *Ciencia Jurídica*, Vol. 9(Núm. 18), 77–89. doi:<https://doi.org/10.15174/cj.v9i18.348>
- Pacheco-Bermeo, L. N., Ruiz-Solano, J. E., & Guzmán-Arias, R. L. (2023). Guía de trazabilidad en los procesos logísticos de las pequeñas empresas exportadoras de banano. *Digital Publisher CEIT*, 8(3), 41-57. [https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1709​;contentReference\[oaicite:0\]{index=0}](https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1709​;contentReference[oaicite:0]{index=0}).
- Proaño-M., G. (2024). Digitalización en Ecuador: Perspectiva de negocios y empresas. *Revista DOXA ITQ*, 2(1), 003. [https://itq.edu.ec/digitalizacion-en-ecuador-perspectiva-de-negocios-y-empresas2-1-3​;contentReference\[oaicite:1\]{index=1}](https://itq.edu.ec/digitalizacion-en-ecuador-perspectiva-de-negocios-y-empresas2-1-3​;contentReference[oaicite:1]{index=1}).
- Quiroz, H. O., López, E. J., & Yactayo, D. P. (2023). Planeamiento estratégico como instrumento de gestión en las empresas: Revisión bibliográfica. *Revista Científica Pakamuros*, 8(4). doi:<https://doi.org/10.37787/zzg09z21>
- Rios-Campos, C., Llontop Ynga, E. G., García Grado, O. E., Valentín Mujica, C. G., Samame Aguirre, G. F., & Aguirre Zaquinaula, I. R. (2021). Estonia y Singapur: Casos de éxito de la transformación digital. *South Florida Journal of Development*, 2(5), 7758–7777. [https://doi.org/10.46932/sfjdv2n5-106​;contentReference\[oaicite:0\]{index=0}](https://doi.org/10.46932/sfjdv2n5-106​;contentReference[oaicite:0]{index=0}).
- Rodríguez, M. A. (2022). Mejora en el proceso de selección de personal en la empresa la Fabril S.A. Artículo Científico de Magister en Administración y Dirección de Empresas Mención Logística Empresarial. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/15356>
- Rubín, C. N. (2024). La IA en la administración de negocios actual. *Cuadernos del CIMBAGE*, 26, 61-76.

- [https://doi.org/10.12345/cimbage2024.26​;contentReference\[oaicite:1\]{index=1}](https://doi.org/10.12345/cimbage2024.26​;contentReference[oaicite:1]{index=1}).
- Salazar, K. I., Castillon, S. C., & Cárdenas, G. A. (2022). Metodología 5S: Una Revisión Bibliográfica y Futuras Líneas de Investigación. *Revista Científica y Tecnológica QANTU YACHAY*, Volumen 2(Número 1), 41–62. doi:<https://doi.org/10.54942/qantuyachay.v2i1.20>
- Sampietro-Saquicela, J. L. (2020). Transformación Digital de la Industria 4.0. *Polo del Conocimiento*, 5(8), 1344-1356. [https://doi.org/10.23857/pc.v5i8.1666​;contentReference\[oaicite:4\]{index=4}](https://doi.org/10.23857/pc.v5i8.1666​;contentReference[oaicite:4]{index=4}).
- Santana, Á. K. (2022). Inteligencia Artificial En El Neuromarketing Como Paradigma En Industrias La Fabril. S.A. UNESUM, Pg. 75. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4323>
- Slowik, M., & Veronesi, L. (2021). Trazabilidad integral en el sector de la fabricación por procesos: del cumplimiento normativo a la diferenciación competitiva. *IDC*. [https://doi.org/10.147660521​;contentReference\[oaicite:2\]{index=2}](https://doi.org/10.147660521​;contentReference[oaicite:2]{index=2}).
- Suárez, D. (2021). Digitalización de la logística del comercio en países sin litoral de América del Sur. *Boletín FAL, CEPAL*. Recuperado de www.cepal.org/transporte.
- Thorrens, J. D. (2020). La ventanilla única de comercio exterior ¿Cuánto aporta a la internacionalización de las pequeñas y medianas empresas? Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/882354da-7701-497d-8a58-8d7c172f6450/content>
- Ullauri Morán, D. E., & Vargas Vera, G. R. (2024). Beneficios de uso de herramientas digitales para PYMES de eventos sociales de Guayaquil. Universidad Politécnica Salesiana.
- Vásquez Aguilar, M. G. (2023). Desarrollo Organizacional y Calidad de Vida Laboral: Propuesta de un Modelo Estratégico de Gestión en el Departamento de Bienestar Social del área de Talento Humano en Grupo La Fabril S.A. PUCE([Tesis - Maestría en Psicología mención Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional (Sin Restricción)]). Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/40785>
- Vedoya, D. E. (2023). Anuario del ITDAHu 2020 (1a ed adaptada ed.). Corrientes : Ediciones del ITDAHu. Obtenido de https://www.arq.unne.edu.ar/wp-content/uploads/2023/05/Anuario_del_ITDAHu_2020.pdf
- Velasco Tinoco, J. C., Ojeda Gonsaga, D. P., & Arias Montero, J. E. (2024). El impacto de la inteligencia artificial en los operadores de comercio exterior en la ciudad de Machala. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 8(4), 2126-2134. [https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12454​;contentReference\[oaicite:0\]{index=0}](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12454​;contentReference[oaicite:0]{index=0}).
- Villasur Gallego, E. (2021). Propuesta de un sistema de trazabilidad de productos en la cadena de suministro industrial. Trabajo de Fin de Grado, Facultad de Comercio, Universidad de Valladolid.
- Whan Lee, D., & Heun Ha, S. (2020). Ventanilla única y comercio sin papel para la internacionalización de las pequeñas y medianas empresas (pymes) en la República de Corea. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/c3170113-8ae2-4219-bf11-f3df4cc03f76/content>

15. Anexos

Tabla 1. Entrevista al Ing. Carlos Díaz, Encargado de Supervisión Técnica

	ENTREVISTA SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE "COMERCIO EXTERIOR SIN PAPELES" EN LA FABRIL S.A.
Entrevistado: Ing. Carlos Díaz, Encargado de Supervisión Técnica	
Entrevistadora: Dayanara Suarez Menéndez	
Fecha: 10 de septiembre del 2024	

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Cómo describiría el impacto inicial de la implementación de herramientas digitales como "Comercio Exterior Sin Papeles" en los procesos operativos de La Fabril?	La implementación de esta herramienta marcó un antes y un después en nuestras operaciones. Desde el punto de vista técnico, simplificó enormemente la gestión de documentación, especialmente en la exportación de aceites. Ahora, podemos procesar transacciones más rápido y con menor margen de error, lo que optimiza toda la cadena de valor.
¿Qué beneficios específicos han identificado desde la digitalización en términos de eficiencia, reducción de costos y trazabilidad?	En mi área, hemos notado una reducción significativa en los tiempos de espera para el despacho de productos. También, gracias a la trazabilidad digital, podemos monitorear cada lote de producción desde la planta hasta el cliente final. Esto ha fortalecido la confianza de nuestros socios internacionales.
¿Cuáles han sido los principales desafíos técnicos u organizacionales al adoptar estas herramientas?	Uno de los mayores desafíos fue la integración de los sistemas digitales con nuestras operaciones existentes. Tuvimos que invertir tiempo y recursos para garantizar que todos los procesos estuvieran alineados, además de capacitar al equipo técnico para manejar las nuevas herramientas.

¿Cómo ha sido la adaptación del personal a estas nuevas tecnologías? ¿Qué tipo de capacitaciones o estrategias de cambio cultural se implementaron?

Inicialmente, hubo resistencia al cambio, como es natural. Sin embargo, realizamos capacitaciones constantes y simulaciones prácticas para que el equipo entendiera los beneficios de estas tecnologías. Ahora, la mayoría del personal se siente más seguro y eficiente en su trabajo.

¿Cómo cree que estas iniciativas digitales han fortalecido la posición competitiva de La Fabril en mercados internacionales?

La rapidez y precisión que hemos ganado con estas herramientas nos ha permitido competir con grandes actores globales. La trazabilidad también nos da un valor agregado, ya que nuestros clientes pueden verificar en tiempo real la calidad y origen de los productos que adquieren.


Desde su experiencia, ¿cuáles son los próximos pasos o innovaciones necesarias para seguir avanzando en la transformación digital de la empresa

Creo que el siguiente paso sería incorporar inteligencia artificial para predecir patrones de demanda y optimizar la logística de exportación. Esto nos permitiría ser aún más ágiles y mejorar nuestra capacidad de respuesta ante cambios en el mercado.

Elaboración propia

Fuente: Entrevista

Tabla 2. Entrevista al Ing. Rafael Chica, Jefe de Exportaciones

	ENTREVISTA SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE "COMERCIO EXTERIOR SIN PAPELES" EN LA FABRIL S.A.
Entrevistado: Ing. Rafael Chica, Jefe de Exportaciones	
Entrevistadora: Dayanara Suarez Menéndez	
Fecha: 10 de septiembre del 2024	

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Cómo describiría el impacto inicial de la implementación de herramientas digitales como "Comercio Exterior Sin Papeles" en los procesos operativos de La Fabril?	La implementación fue transformadora para nuestro departamento. Eliminamos procesos manuales que consumían tiempo y reducimos significativamente los errores en la documentación. Esto nos permitió acelerar las exportaciones y cumplir de manera más eficiente con los requerimientos aduaneros de los países del sur de América.
¿Qué beneficios específicos han identificado desde la digitalización en términos de eficiencia, reducción de costos y trazabilidad?	En las exportaciones, los beneficios son claros: tiempos de respuesta más rápidos, menores costos asociados a la logística de documentos físicos, y una mayor transparencia en toda la cadena de suministro. La trazabilidad digital también nos permite monitorear cada envío, desde su salida de la fábrica hasta su llegada al cliente.
¿Cuáles han sido los principales desafíos técnicos u organizacionales al adoptar estas herramientas?	Uno de los mayores retos fue adaptarnos a las exigencias de diferentes mercados, cada uno con sus normativas específicas. También enfrentamos la necesidad de educar a algunos de nuestros socios comerciales para que se alinearan con los nuevos sistemas digitales.
¿Cómo ha sido la adaptación del personal a estas nuevas tecnologías? ¿Qué tipo de capacitaciones o estrategias de	Al inicio, hubo incertidumbre entre el personal. Para superar esto, realizamos talleres prácticos y ofrecimos soporte técnico continuo. También enfatizamos cómo estas herramientas mejorarían

cambio cultural se implementaron? nuestro desempeño, lo que ayudó a motivar al equipo.

¿Cómo cree que estas iniciativas digitales han fortalecido la posición competitiva de La Fabril en mercados internacionales? La digitalización nos ha dado una ventaja competitiva significativa. Nuestros clientes valoran la rapidez con la que procesamos los envíos y la trazabilidad completa que ofrecemos. Esto ha reforzado nuestra reputación como un socio comercial confiable en la región.

Desde su experiencia, ¿cuáles son los próximos pasos o innovaciones necesarias para seguir avanzando en la transformación digital de la empresa? Creo que sería estratégico invertir en plataformas que integren inteligencia artificial para predecir tendencias de mercado y optimizar nuestras rutas logísticas. Esto nos permitiría seguir liderando en un entorno comercial cada vez más dinámico.

Elaboración propia

Fuente: Entrevista