

39

Fecha de presentación: Julio, 2020
Fecha de aceptación: Octubre, 2020
Fecha de publicación: Noviembre, 2020

LOS CERTIFICADOS

DE CALIDAD ECUATORIANO Y SU INCIDENCIA EN LAS IMPORTACIONES

ECUADORIAN QUALITY CERTIFICATES AND THEIR IMPACT ON IMPORTS

Alexander Pavel Cedeño Velasco¹

E-mail: alexander.cedenove@ug.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8618-379X>

Erika Sonia Quiñonez Alvarado¹

E-mail: erika.quinoneza@ug.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3520-5183>

Juan Emilio Balas León²

E-mail: jbalas@ups.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2693-7825>

¹ Universidad de Guayaquil. Ecuador.

² Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Cedeño Velasco, A. P., Quiñonez Alvarado, E. S., & Balas León, J. E. (2020). Los certificados de calidad ecuatoriano y su incidencia en las importaciones. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 282-291.

RESUMEN

En el ámbito del comercio exterior ecuatoriano, para las importaciones de materias primas, productos semielaborados y terminados, siguiendo las tendencias internacionales se crearon normativas de calidad a nivel de diferentes mercancías. Estos estándares exigen que se cumpla con la entrega de documentos tales como la certificación de calidad de productos, análisis de laboratorios, ensayos, muestras y otros; que son extendidos exclusivamente por la entidad de control autorizada por el gobierno. Es importante conocer ¿cuál fue el impacto en el tiempo de adopción de estos lineamientos en el mercado de comercialización?, Entonces se establece como objetivo de investigación analizar la incidencia e impacto de los certificados de calidad en las importaciones del Ecuador aplicable a los juguetes clasificados dentro de los bienes de consumo. La metodología es cualitativa, con aplicación de entrevistas a expertos en el área. Los resultados se centraron en la importancia de la normativa, certificados y participación de entidades de control pertinentes en el comercio justo y la reducción de la salida de divisas por importaciones.

Palabras clave: Certificado de calidad, comercio justo, bienes de consumo, importaciones de juguetes, normas de calidad.

ABSTRACT

In the field of Ecuadorian foreign trade, for imports of raw materials, semi-finished and finished products, following international trends, quality regulations were created at the level of different merchandise. These standards require compliance with the delivery of documents such as product quality certification, laboratory analysis, tests, samples and others; that are exclusively issued by the control entity authorized by the government. It is important to know which was the impact on the time of adoption of these guidelines in the marketing market? Then the research objective is to analyze the incidence and impact of quality certificates on imports from Ecuador applicable to classified toys within consumer goods. The methodology is qualitative, with application of interviews to experts in the area. The results focused on the importance of regulations, certificates and the participation of relevant control entities in fair trade and the reduction of foreign currency outflow from imports.

Keywords: Quality certificate, fair trade, consumer goods, toy imports, quality standards.

INTRODUCCIÓN

El Ecuador es un país de índole agrícola que de acuerdo con las ventajas comparativas también requiere de materias primas, productos semielaborados y productos terminados para el desarrollo industrial como perfiles de acero, hipoclorito de calcio, polietileno de alta y baja densidad, etc.; mientras en lo comercial tenemos los artefactos, vestuario, bisutería, juguetes, etc. Según la información estadística del Banco Central del Ecuador, las importaciones de bienes de consumo duraderos y no duraderos superan el 20 % del total de importaciones, durante los últimos años.

Cabe resaltar los lineamientos que indican la matriz productiva que tiene como incidencia la disminución de las importaciones por motivos de la fuga de divisas hacia el exterior por la misma razón de las compras internacionales, que con llevan a que capitales no sean ejecutables en la inversión propia del país a consumo de productos nacionales, aunque esto es relativo ya que la industrialización del Ecuador es limitada por su calidad y variedad no permitiendo a que compita con los mercados internacionales de producción alto rendimiento.

Se puede definir que hay dos tipos de fabricación uno que es el de alto rendimiento por que utilizan materiales de excelente estado, procesos de fabricación aplicando detalle en su elaboración, y su duración es de largo tiempo, mientras que la de economías de escala o en línea tienen como características el uso de materiales estándar, además el proceso de fabricación es en serie dando como resultado productos generales pero en estos hay de tipos de alta, media y baja calidad.

El autor Laugart (2014), en su artículo "El registro y control de los costos de calidad", publicado en la revista Anuario de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, expone que la tendencia actual es tratar los costos de calidad como sistema, eso es: identificar, clasificar, cuantificar monetariamente y jerarquizar los gastos de la organización orientados a la calidad, propendiendo a medir su impacto e inferir en nuevas inversiones hacia actividades que coadyuven a oportunidades de mejora garantizando el cumplimiento de los estándares en productos y/o servicios, exigidos por el cliente con el mínimo costo, de manera que se logren los beneficios deseados. (p. 11)

De acuerdo a cifras del Servicio Ecuatoriano de Normalización de Ecuador (en adelante INEN), en la década de los 90 las importaciones a Ecuador incluían productos que muchas veces eran de baja calidad esto perjudicaba a los consumidores incluso en su salud, tal es el caso de juguetes que venían desde el exterior, fabricados con materiales que manchaban con el color que

estaban elaborados, otros que al usar una o dos veces se quebraban fácilmente, en consecuencia podía herir o cortar dando una peligrosidad en el uso, por ultimo existían algunos que eran contaminantes porque parte de sus componentes era el plomo que acorde a las normativas internacionales fueron cancelados por ser nocivos para la salud humana, otro tipo importación eran la de juguetes usados, otros remanufacturados que ingresaban por las fronteras pasando controles inocuos o inexistentes, de estos se desconocía la calidad de los procesos de fabricación, en general eran productos de pésima calidad pero con imagen de buena calidad, que perjudicaban monetariamente al que compraba ya que no cubrían las expectativas de durabilidad y funcionalidad.

Esto contraviene la apreciación de Andrade (2016), que expone en su investigación "Estrategias de marketing digital en la promoción de la marca Ciudad", que la calidad refleja una identidad, que se convierte en la esencia de la existencia de la empresa o producto, y enmarca de principio a fin todos los objetivos y las metas, tratando de crear un estilo propio que le permita posicionar su nombre en el mercado y consolidar una reputación y reconocimiento a partir de características propias e inconfundibles.

Partiendo de lo anterior descrito, se puede evidenciar la ausencia de controles por parte de las autoridades ya que muchas veces era manejado netamente a interés, de los gobiernos de turno sin tomar en cuenta la globalización, el desarrollo de mercados internacionales, la integración para formar entidades observando los temas aplicados por la Organización Mundial de Comercio, etc; con estas circunstancias y las múltiples denuncias de los consumidores, el gobierno ecuatoriano se vio forzado a disponer como entidad de control inicialmente al Instituto nacional de normalización por sus siglas INEN que actualmente mantiene las siglas pero ha cambiado su razón a Servicio Ecuatoriano de Normalización, para que regule el control de calidad de los productos, observando las normas de calidad internacionales, para así lograr alcanzar el objetivo de "Incrementar la infraestructura de la calidad en Normalización, Reglamentación Técnica y Evaluación de la Conformidad, orientada al desarrollo de los sectores productivos y servicios (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2017). Es de recalcar que los certificados de acuerdo con el producto y país de origen son necesarios para precautelar la salud de los consumidores.

DESARROLLO

Los certificados de calidad es la garantía de que un producto ha sido evaluado, siguiendo los parámetros establecidos en una norma, resultante de un proceso de acuerdos entre los productores, autoridades y consumidores.

Son extendidos por organismos de control que avalan y acreditan las características y las formas de obtención del bien o servicio, estos contienen periodo de vigencia e información relevante que permite al cliente tomar la decisión de compra ya que proporciona confianza y por ende aumentan las posibilidades de venta a los proveedores. Se convierten entonces en componente básico a ser desarrollados a la par del ciclo productivo de las mercancías International Quality and Productivity Center, 2018).

La Organización Mundial de Comercio (2017), organismo internacional, tiene entre sus funciones ser veedor de las normas mundiales que regulan el comercio entre las naciones para que el intercambio comercial se desarrolle de manera fluida, previsible y libre, administra los principios comerciales que rigen a nivel mundial y se ocupa de ser mediador en la solución de conflictos, todo amparado en normas de calidad que facilitan las relaciones mercantiles.

En la ejecución del comercio internacional, para ejecutar las importaciones primeramente las empresas contactan a proveedores internacionales con el fin de saber si estos tienen los productos que necesitan, muchos realizan investigaciones previas sean en citas de negocios, ferias internacionales, monitoreo en base a mercados locales, etc. Según publicación de Kiberg (2016), este proceso incluye la especificación de la información requerida, el diseño del método para recopilar la información, la administración y la ejecución de la recopilación de datos, el análisis de los resultados y la comunicación de sus hallazgos e implicaciones.

La Organización internacional de estandarización (International Organization for Standardization, 2018), es la entidad de tipo no gubernamental e independiente ya que consta de 162 miembros de organismos nacionales de normalización, ya que reúnen expertos donde comparten conocimiento y desarrolla normas internacionales que son aprobadas en consenso, para ser utilizadas en mercados nacionales e internacionales con la finalidad de encontrar soluciones globales e innovadoras a nivel de productos, servicios y sistemas de calidad y eficiencia, permitiendo con esto la uniformidad y el desarrollo del comercio internacional, cuya secretaria se encuentra en Ginebra Suiza.

Las normativas internacionales que podamos mencionar es la Norma ISO 8124-1:2014, que refiere a la seguridad de juguetes donde la finalidad es la protección integral del niño que utiliza los productos; y el Ecuador por ser país miembro de la Organización Mundial de Comercio que se acoge al acuerdo de Obstáculos Técnico al Comercio, también ser integrante de la Comunidad Andina CAN con

su decisión 562, y la constitución de la República del Ecuador en su artículo 52, nos habla sobre la elaboración, adaptación y aplicación de reglamentos técnicos que permita asegurar de bienes y servicios de calidad (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2017).

Al respecto Sanabria, Romero & Lizcano (2014), indican que *“puede reconocerse la presencia de un permanente interés en las organizaciones por avanzar hacia la calidad, considerando en esta la existencia de una doble forma de representarla: por un lado, como un aspecto natural dentro de la realidad organizacional y, por el otro, como una respuesta de la organización frente a la variabilidad del medio”*.

Además, obedeciendo a las disposiciones gubernamentales acorde a la matriz productiva que indicaba en su política No. 8 Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible, donde especificaba el desarrollo de las exportaciones y la disminución de las importaciones, se generó la resolución 116 del Comex que entró en vigencia desde el 4 de diciembre del 2013, donde notificaba que 293 partidas se sometían a controles previo de importación bajo el documento llamado certificado de reconocimiento que deberá ser emitido y aprobado por el Instituto Ecuatoriano de Normalización, trajo consigo la reducción de la importación de artículos en un 29% los ocho meses subsiguientes a su vigencia, resultado de la incertidumbre de los importadores, sistematización de los procesos de los entes regulatorios y la tramitología implícita ya que los procesos no incluyen la aprobación automatizada y estandarizada de los certificados, si bien la agilización de los trámites a reducido de 12 a cinco días, los contratiempos no han sido superados totalmente, más al ser impositiva ha arraigado en los sujetos intervinientes la capacidad de proyección para superarlos.

La obtención de los certificados de calidad son en base a las partidas arancelarias que son codificaciones de reconocimiento de un producto que se encuentran en el arancel de comercio exterior para cada país, en el caso para los juguetes es la 9504, está conformada por 4 dígitos, los dos primeros que corresponde al capítulo 95 que indica Juguetes, juegos y artículos para recreo o deporte; sus partes y accesorios, los otros dos dígitos son el número de orden numérico que va en forma ascendente.

Estos certificados de reconocimiento se fundamentan con reglamento técnico ecuatoriano RTE que en juguetes es la RTE INEN 089 que tiene como finalidad prevenir los riesgos para la salud, la seguridad, la vida de las personas, medio ambiente, y evitar las prácticas que conlleven a cometer errores en condiciones normales. Esta indica

que aplicable para los productos nacionales e importados utilizados por niños menores a 14 años, este reglamento tiene su norma técnica ecuatoriana NTE INEN-UNE-EN 71 Seguridad de los juguetes, la parte uno se refiere a las propiedades mecánicas y físicas; cuyo objetivo es eliminar los riesgos en la manipulación mecánicas plegables, elementos no desmontables, sonajero, mordedores, propiedad física como bordes, costura, extremos con costura, montajes de ruedas, monopatinos, juguetes acuáticos, fulminantes, etc. que afecte a los niños como a la persona que manipulen el juguete. Además, la parte dos nos habla de la Inflamabilidad en los juguetes específicamente que sea fuente de inflamación donde nos habla de trajes, disfraces, elementos pilosos, pelo o relacionados; sombreros, tiendas de todo tipo para niño, también los juguetes rellenos flexibles que su superficie sean piloso o textil.

En la parte tres es la migración de ciertos elementos; que nos habla específicamente de los componentes químicos controlados en ejecución de niveles de microgramos que no ejecuten toxicidad en su exposición al adherirse a los juguetes, como pinturas, polímeros, papel, cartón, cerámica, materiales metálicos, materiales coloréales, etc. Ya que son cosméticos o coloreables que pueden generar un riesgo en la succión, lamido, ingestión por parte del niño en sus comportamiento habitual y previsible. Mientras en la parte cuatro, indica sobre juegos de experimentos químicos y actividades relacionadas; refiriéndose a los peligros posibles deben ser mínimo ya que dependerá de las informaciones apropiadas, a fin de realizar en forma reconocida y controlada los experimentos, se aplica en juegos como de mineralogía, biología, física, microscopia, y medio ambientales que contengan una o varias sustancias químicas.

Finalmente, la parte cinco, expone Juegos químicos distintos de los juegos de experimento, sobre las advertencias, reglas de seguridad, lista de contenido, las instrucciones e información de primeros auxilios al uso cantidades excesivas que puedan afectar a la salud de los niños, entre estos están moldeados de yeso, materiales cerámicos, pasta de PVC, revelado fotográficos, pinturas.

Otro de los detalles que especifica la norma de calidad es el etiquetado que deben llevar los juguetes acorde a sus disposiciones como son nombre del producto, marca comercial, razón social y dirección del fabricante así como del importador, país de fabricación, lote o fecha de fabricación que esto va de la mano con los análisis de laboratorio o los certificado de conformidad, advertencia de insumos que represente riesgo o su naturaleza del mismo, las frases o mensaje que deben estar claras, legibles y precisas en un idioma español, además

contener graficas instructivas (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2018).

El procedimiento de evaluación de conformidad es basado para los productos importados que consiste en el certificado de conformidad acreditado por el Servicio de Acreditación Ecuatoriano SAE o un organismo de certificación de producto local que esta validado por el Instituto Ecuatoriano de Normalización.

El Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE) tiene como objetivo la acreditación a nivel técnico de los organismos que operan en la evaluación de conformidad, es decir que avala a las instituciones que realizan los certificados de conformidad, ensayos de laboratorio, certificación de inspecciones, etc.; sean estos de productos o servicios garantizando la calidad acorde a los lineamientos internacionales de innovación y la mejora continua de los procesos que sedan día a día. Además, establecer infraestructuras de calidad al país para un enfoque no solo para el consumo nacional sino para también internacional. SAE también es miembro de la Cooperación interamericana de Acreditación IACC y a nivel mundial reconocido por el Foro Internacional de Acreditación IAF.

El trabajo del International Accreditation Forum (2018), es de garantizar la acreditación de solo organismos competente en base a evaluaciones de conformidad mediante la aplicación de estándares nacionales e internacionales, ya que utiliza en forma efectiva un sistema único que permite a estas empresas que sean reconocidos en cualquier parte del mundo, mediante los acuerdos de reconocimiento multilateral MLA entre los miembros los miembros que elimina las barreras técnicas que limitan el desarrollo del comercio mundial, entre ámbitos tenemos la norma ISO/IEC 17021-1 (sistema de gestión) e ISO 17065 (productos), todo esto permite a que fabricantes de productos, proveedores de servicios puedan distinguirse a nivel de certificación de calidad y genere una ventaja competitiva.

Los certificados de conformidad están basados en la Norma ISO/IEC 17067 (evaluación de conformidad) ya que esta es una norma que detalla los fundamentos de la certificación de productos y genera directrices para el desarrollo de los esquemas de certificación de los productos, procesos y servicios. La RTE 089 indica que pueden darse con los sistemas (esquemas) de Certificación 5 que se refiere a tipo y el 1b a lotes, además se agregará los informes de ensayo de laboratorio, informe de rotulado e informe de evaluación del producto (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2018).

A medida que fue pasando el tiempo generaron otras opciones donde exigían el Registro de Operadores más certificado de Conformidad de Primera Parte según la

Norma NTE INEN-ISO/IEC 17050-1., Informe de ensayos emitido por un laboratorio acreditado y reconocido por el Organismo de Acreditación Ecuatoriano OAE ahora llamado SAE, o por el laboratorio del fabricante, que demuestre cumplimiento con el RTE INEN 089 o su equivalente. Cabe resaltar que todo certificado de conformidad va a ser aceptado por el Instituto Ecuatoriano de Normalización, cuando estos sean igual o superior a la normativa vigente de la 089.

El registro de operador fue ejecutado por parte del gobierno para aquellos importadores que no pudieron obtener el certificado de reconocimiento a la vigencia de la publicación de la RTE 089 mencionada anterior, este registro indicaba que deben registrarse antes del embarque en el Ministerio de Industrias y competitividad cumpliendo con el formulario exigido que es un convenio específico entre el Ministro y el representante legal de la empresa solicitante, donde se comprometen el Ministerio realizar acciones, reuniones, capacitaciones y toda actividad que se genere en mesa de trabajo con el sector comercial de juguetes, mientras el representante legal acorde a lo acordado por su sector gremial, reducir sus importaciones a un nivel del 70% para el año actual y el siguiente, cabe resaltar los tres primeros meses será el 100% de acuerdo a su promedio histórico realizado en años anteriores que será facilitado por el Ministerio y a partir de los meses restante se aplicara el desgramen pactado por las asociaciones llegando a cumplir con lo pactado en dicho documento cuya duración será de 2 años a partir de la suscripción del convenio con renovación previa acuerdo de las partes (Ecuador. Ministerio de Industrias y Productividad, 2014).

La Norma ISO/IEC 17050 específica los requisitos generales para la declaración de conformidad de un proveedor en los casos en que es deseable, o necesario, dicha declaración se da a nivel de producto, proceso, sistema de gestión, persona u organismo (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2018).

En la actualidad se está manejando cambios sustanciales como el registro de operador ROP es manejado por medio del sistema informático del Ministerio de Industrias y productividad MIPRO, ROP solo para aspecto de fines estadístico, su finalidad es ejecutar como una herramienta de vigilancia de mercado para su verificación y control posterior de la calidad (Ecuador. Ministerio de Industrias y Productividad, 2014).

Además el Instituto Ecuatoriano de Normalización, desarrollo cambios que es el utilizado actualmente referente a los documentos de referencia ya que aplica específicamente a la utilización de la NORMA ISO 8124-1, 8124-2 y 8124-3 que reemplazan a la 71-1, 71-2 y 71-3 que tienen

el mismo concepto ampliando el esquema de los ensayos de laboratorio, además en el muestreo añadieron temas como condiciones de ser elaborado por un mismo fabricante y país de origen; tener el mismo material funcionalidad y escala de dimensiones, y que el ensayo sea el mismo que el de la norma; otro aspecto es el procedimiento de evaluación de la conformidad donde para el esquema 1b se debe añadir informe de ensayos, análisis de laboratorio, sea acreditado por SAE por el Ministerio de Industrias y Productividad de Ecuador, evidencia de los requisitos de rotulado e uso; mientras que cuando para el esquema 5 se deberá añadir constancia actualizada de la certificación sea por el organismos que acredita sea escrito o electrónico, cumplimiento de los requisitos de rotulado y uso, por ultimo tenemos al esquema de certificación 1a que es un nuevo esquema alternante donde la aprobación es por el modelo o tipo, pero también se requiere añadir adicionales como informe de ensayos tipo inicial y/o adicionales en caso de cambio en el modelo del producto realizados por un laboratorio de ensayos acreditado por el SAE o designado por el Ministerio de Industrias y Productividad de Ecuador, certificación actualizada que haya pasado la inspección anual por la certificadora, este podrá presentarse físico o electrónica, y cumplimiento de los requisitos de rotulado y uso, en todos los tres casos se deben adjuntar el registro de operador emitido en el año 2014 o el del 2016 respectivamente (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2018).

MATERIALES Y METODOS

Este trabajo se desarrolla con base a investigación documental y exploratoria, los datos han sido recogidos con base a documentos, informaciones bibliográficas, y de trabajos de campo de ejecuciones de comercio exterior para estudiar la situación o el fenómeno que acontece, de fuentes digitales e impresas, con la intención de contribuir a que se realicen posteriores investigaciones de índole descriptivos (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

La entrevista se realizó a cuatro expertos del área de estudio, es la técnica que se ha definido, se utilizó como instrumento un cuestionario de ocho preguntas. A continuación, los datos de profesionales que han consentido en participar de esta investigación quienes aportan con sus criterios y experiencia en la materia y cuyas opiniones fueron descritas en la manera que fueron recibidas:

- Experto 1: Mujer de 50 años, con títulos de tercer nivel de Ingeniería Comercial y un posgrado en Marketing. Tiene 20 años de experiencia aduanera como gerente de compras local e internacional en empresa relacionadas artículos de fiesta.

- Experto 2: Hombre de 40 años, con títulos de tercer nivel de Ingeniera comercial y un posgrado en Negocios internacionales. Tiene 12 años de experiencia como jefe de importaciones en empresas comercializadoras de juguetes y artículos varios.
- Experto 3: Mujer de 32 años, con títulos de tercer nivel de Ingeniero en Comercio Exterior y un posgrado en Economía. Tiene 8 años de experiencia en el área como jefe de Importaciones en empresa comercial de juguetes y artículos electrónicos.
- Experto 4: Mujer 43 años, con títulos de tercer nivel de Ingeniero Comercial y un posgrado en Administración de empresas. Tiene 14 años de experiencia en el área de Comercio Exterior y ventas como jefe de compras en juguetería y detalles personales.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se puede determinar en las entrevistas realizadas para este artículo, todos los expertos consultados se les hizo preguntas concretas sobre las normativas de calidad en general, la normativa sobre los juguetes, su preparación e impacto al momento de la vigencia de las normas, si los proveedores cuentan con la documentación exigida, económicamente como esta su situación, recomendaciones para el mejoramiento, detallamos las siguientes tablas con sus contenidos de respuesta a continuación:

Tabla 1. Conocimiento de normativas de calidad en productos y servicios.

EXPERTOS	1	2	3	4
¿Conoce sobre las normativas de calidad que son tendencias mundiales en productos y servicios?	Es de vital importancia estar al día con las normativas de calidad implementadas para el gran abanico de productos que abarca el arancel de importaciones principalmente el de juguetes.	Sí, conozco por el trabajo que se realiza al importar productos desde el exterior y también en participar en ferias internacionales donde uno se entera lo que está surgiendo en temas de normas de calidad.	Así es en el mundo del comercio exterior se debe estar al margen y siempre actualizado en estos temas como las normas de calidad.	Sí, por el trabajo que desempeño, debo conocer las normas de calidad tanto del Ecuador como de los países de origen de donde se importa la mercadería.

Tabla 2. Conocimiento sobre normativa de seguridad de juguetes.

EXPERTOS	1	2	3	4
¿Usted conoce la normativa sobre seguridad de juguetes determinado por el INEN? Favor su opinión	Si la conozco y estoy de acuerdo en que se tomen medidas de control a los juguetes y otros productos que ingresan a nuestro país, en muchos de estos no son conformes a las necesidades de calidad en el mercado que es tan exigente.	Conozco sobre la normativa que habla sobre las seguridades mecánica, elementos químicos que no sean perjudiciales a los niños, instrucciones de uso del producto y el rotulado de información.	Exacto, en la Rte 089 podemos tener toda esta información ya que está en el portal del INEN, que habla sobre detalles de seguridad sobre juguetes y su manejo.	Sí, son 5 diferentes Normas EN71, desde la 1 hasta la 6, que establecen los parámetros de seguridad para su fabricación mecánica, física e inflamabilidad, describe los métodos de ensayo y la forma correcta de la rotulación.

Tabla 3. Preparación a la ejecución de la normativa de seguridad de juguetes.

EXPERTOS	1	2	3	4
¿A su criterio, estuvieron preparados cuando se ejecutó la normativa INEN sobre seguridad de juguetes o cuál fue su impacto?	En forma general no estábamos preparados para implementación de calidad en ciertos casos porque sencilla y culturalmente no trabajamos bajo normas y bajo procesos calificados	Lamentablemente no, ya que solo se escucharon rumores que iban a ejecutar los reglamentos, pero no había la información necesaria como para preparar la documentación requerida.	En mi pensamiento no hubo preparación. Estas normas se comenzaron a aplicar desde finales del 2013, primero se publicaron las normas mucho después el reglamento.	No, las normas se comenzaron a aplicar desde finales del 2013, no teníamos ningún conocimiento, de lo que debíamos hacer ni cómo hacerlo, después hubo capacitaciones para entender del tema

Tabla 4. Proveedores cumplen los documentos exigidos por la normativa.

EXPERTOS	1	2	3	4
¿Sus proveedores actualmente tienen los certificados de conformidad o ensayos de laboratorios exigidos por la aplicación de las normas del INEN? ¿cómo fue el proceso?, por favor sus comentarios	En su gran mayoría son representantes de reconocidas marcas internacionales / fabricantes que sí contaban con la información y lo que se hizo fue "legalizar", aunque otros de expectativas no pudimos y se convirtió una barrera.	Bueno los proveedores que teníamos siempre, los dejamos porque tuvimos que dejar a un lado ya que no tenían los certificados ni ensayos, llevando consigo a buscar nuevos proveedores que muchos de estos exportaban a Unión Europea.	Actualmente todos nuestros clientes proveedores cuentan con este beneficio, pero de vez en cuando hay casos puntuales en los que se les hace difícil la obtención.	Algunos, los que pertenecen a la Unión Europea y Estados Unidos, sí poseen los reportes de ensayo exigidos por el INEN, pero con los proveedores de la China, en su mayoría, nosotros debemos contratar a los laboratorios, generando mayor costo al proceso de importación,

Tabla 5. Alternativas transitorias fueron favorables o perjudiciales.

EXPERTOS	1	2	3	4
Las alternativas transitorias ejecutadas por el gobierno para cumplir con lo establecido por el INEN, ¿les fueron favorables o perjudiciales a nivel de costo de importación y tiempos? Favor su opinión	Considero que fueron buenas, sin embargo, hasta el momento no dejan de ser costosas para el importador, llevando consigo a que se deba desarrollar análisis de laboratorio con valor para la toma de decisiones, el tiempo también invertido hace que se pierda la oportunidad de vender.	Los cambios realizados llevaron consigo a extras monetarios que muchos casos con un precio establecido y al añadir estos valores generaron reducción de cartera de clientes.	Me parecen costosas, y con lo que quieren hacer actualmente peor aún. El costo en Importaciones subirá aún más y el tiempo se verá reducido ya que pienso que un solo ente no podrá con tanta demanda.	Muy costosas, tuvimos que contratar a una empresa que brindaba asesoría. En ese momento eran pocas empresas y por ello el costo por trámite era exageradamente alto, decrecimiento del 15% en ventas que hasta hoy no hemos podido recuperarlo.

Tabla 6. Cumplimiento de normas y su impacto en la comercialización.

EXPERTOS	1	2	3	4
El formalizar el cumplimiento de las normativas INEN ¿ha permitido incrementar la comercialización (ventas)? Sus comentarios	No lo creo, sigue habiendo inconvenientes cuando se tiene que importar productos de nuevos proveedores cayendo al retraso y al abandono de los negocios, mucho peor lograr incrementar las ventas ya que son de temporada mucho de los juguetes.	No ayudo en nada, lamentablemente los clientes se definen su compra por el precio y si el producto está en buenas condiciones, ya que muchos de ellos toman como evaluación el mercado informal como son las redes sociales que también venden los mismos muñecos que comercializamos dando una desventaja bastante grande.	Actualmente tenemos productos a la venta, pero a mis Clientes cuando les digo un valor mayor de venta buscan que les haga descuento y en caso de no darla se retiran de la negociación quedando perdido lo invertido por parte de nosotros.	No lo creo. Nosotros como importadores responsables, fieles cumplidores de los reglamentos, políticas y normas, trabajamos al pie de la Ley, sin embargo, podemos ver en el mercado que existe mucha competencia desleal, como la piratería, que no cumple con las normas, incluso producción local que tampoco cumple la norma y que están perchadas para comercializarlas.

Tabla 7. Los certificados de calidad son barreras no arancelarias.

EXPERTOS	1	2	3	4
A su criterio, ¿los certificados de calidad son barreras no arancelarias que reprimen las importaciones?	Si reprimen, podemos denominar todo esto como una barrera no arancelaria por la tramitología que hace retrasar o retirar la importación de ciertos productos.	Claro que sí, ya que al poner este tipo de requerimiento hace que retrase tanto las importaciones que algún momento pensábamos cambiarnos de tipo de productos por la desesperación de que a cada momento cambian.	Reprimen importaciones, es un control para nuestro país, porque la tramitología de los documentos es excesiva.	Por supuesto que sí, estoy de acuerdo con las barreras para proteger a la industria local, pero siempre que ésta tenga la capacidad para responder a la demanda.

Tabla 8. Recomendaciones para mejorar la obtención de certificados.

EXPERTOS	1	2	3	4
¿Qué recomendaciones nos daría para mejorar los procesos de los certificados de calidad?	El proceso en VUE es rápido y efectivo, sugiero aceptar etiquetado en inglés que es un idioma "universal", tal vez analizar los costos de los certificados por rangos de importaciones en valor FOB.	Se debería ser más flexible la normativa, primeramente aplicar la homologación que sea igual o mayor a la que trabaja el país, también dar un documento habilitante preliminar donde el importador de testimonio que su producto está en el amparo a la norma de calidad.	La Aduana debería aceptar el tema en otro idioma Considero que debería eliminarse el rotulado en español, éste es un costo adicional.	Considero que debería eliminarse el rotulado en español. Si el producto cumple con las normas internacionales EN71, éste es un costo adicional, porque el producto ya lo tiene, pero la norma exige que sea en idioma español.

Como se puede apreciar (tabla 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8) las opiniones fueron muy importantes porque conocen sobre las normas de calidad por conocimiento comercial en ferias, mesas de negocios y el mismo ambiente de las actividades del comercio exterior así lo exige de estar actualizado, son conscientes de la aplicación de estas normas para dar un producto de calidad, pero no hubo una preparación adecuada por responsabilidad antes de los usuarios como de la entidades de control porque la reglamentación tuvo diferentes modificatorios por las innumerables mesas de trabajo que se realizaban y buscando acuerdos de los sectores comerciales con las autoridades de gobierno, llevando consigo afectaciones terribles monetarias principalmente en el año 2014, que fueron sus inicios, ya que en el mes de Diciembre como eran las festividades de navidad, las importaciones siempre se proyectaron pero se encontraron con esta novedad de la ejecución reglamentaria de la exigencia de la certificación llevando consigo a tener contenedores reprimidos en los depósitos aduaneros, afectando sus ventas e incidiendo a pérdidas sin retorno, ya que muchos de estos productos son juguetes de temporadas sean estos por tendencias del internet, películas, etc; para mantener sus actividades de importación al no tener productos muchos tuvieron que solo exhibir productos de stock de temporadas anteriores aplicando estrategias de marketing como fue el viernes negro, replicando la práctica de los Estados Unidos para poder generar rentabilidad hasta esperar las salidas de los contenedores que estaban represados siendo estos los juguetes de temporada.

Los expertos indicaron que factor predominante son los valores para la obtención de los certificados de conformidad y análisis de laboratorio por parte de los proveedores, existían casos que nunca habían realizado la obtención de dichos certificados o análisis porque su proceso de calificación eran rechazados, promoviendo que los importadores busquen nuevos proveedores que cuenten con estos documentos aprobados, volviéndose exclusivo; otro factor preponderante es el tiempo, proveedores tenían el certificados pero se encontraban caducados, no vigentes o sancionados llevando consigo a retrasos hasta la validación, en cuanto a los análisis de laboratorio también se encontraban que no estaba validado para realizar ensayos de juguetes sino de otros productos.

Surge entonces el concepto como "exclusividad" en este tipo de contrato se agrupan a muchos franquiciados que ya tienen definidos en que mercados pueden desenvolverse, por tal razón hay veces que tiene costos extras para tener este privilegio contractual considerado potencial para general ingresos.

Además, comentaron que estas etapas fueron complicadas y que en términos de comercio exterior podemos llamarlo barreras no arancelarias que caracteres administrativos ya que son procedimientos largos y exhaustos que buscan desalentar a importadores no realizarlo y en muchos casos cambiar del tipo de negocios, por tal razón las medidas no arancelarias se clasifican en cuantitativas y cualitativas. Una barrera no arancelaria cuantitativa funciona limitando directamente la cantidad de un bien determinado, mientras que las cualitativas modifican alguna característica de un producto o del proceso de elaboración.

El gobierno ecuatoriano a través de la gestión del Servicio Ecuatoriano de Normalización, mediante regulaciones tiene como meta expedir 7011 normas tendientes a mejorar la balanza comercial, la calidad de la producción nacional y mejorar las oportunidades de exportación, adoptando y adaptando normativas internacionales, para así incrementar los estándares del sector comercial del país. (Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2018).

También explicaron sobre el comercio desleal entre los importadores formales que obtienen el certificado INEN en contrapunto con los comerciantes que se manejan en la informalidad y ofrecen sus productos en portales de redes sociales ya que muchos de estos lo traen bajo la modalidad del contrabando o como el régimen de exoneración de equipaje de pasaje que indica para uso personal y no comercial; el consumidor no mira si hay formalidad y etiquetado del producto y, sino que este más bien se guía por el precio y la calidad del mismo, por esa razón recomiendan que aplique facilidades para la obtención de los certificados bajo el proceso de homologación entre países, carta de aprobación preliminar para seguir en su actividad, aceptación de etiquetado de productos en otros idiomas y no exclusivamente en español.

CONCLUSIONES

La falta de observar las tendencias internacionales generados por la globalización mundial; ya que, al momento de la ejecución de las normas de calidad, produjeron pérdidas terribles al sector de los juguetes convirtiéndose en una barrera no arancelaria.

El contenido de las reglamentaciones a las normas de calidad no observó la problemática entre los formales e informales creando desventajas significativas, tanto que conllevaron a reducción de personal y cierre de negocios.

La coyuntura de la aprobación por la falta de conocimiento en los procesos, crearon oportunistas, donde se favorecieron personas que no eran parte de los importadores

y sus costos por servicios eran altos encareciendo el consumo de dichos juguetes al momento del costeo.

Apostar por la calidad de los productos que ofertan las entidades es parte de la realidad comercial de competitividad, que permite posicionar a las empresas. Es además, una oportunidad de considerar la calidad como un factor preponderante para obtener rentabilidad, pues lleva implícita la satisfacción del cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade Yejas, D. A. (2016). Estrategias de marketing digital en la promoción de la marca Ciudad. *Escuela de Administración de Negocios*, (80), 59-72.
- Ecuador. Ministerio de Industrias y Productividad. (2014). *Acuerdo* No. 14 114. MIPRO. <http://www.cip.org.ec/attachments/article/2075/ACUERDO%20MIPRO%2014%20114.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2017). *Objetivos*. INEN. <http://www.normalizacion.gob.ec/objetivos/>
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2018). *RTE INEN 089* Seguridad de los Juguetes. INEN. <http://www.normalizacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/RTE-089.pdf#>
- International Accreditation Forum. (2018). Benefits of IAF. <http://www.iaf.nu/articles/Benefits/8>
- International Organization for Standardization. (2018). À propos de l'ISO. ISO. <https://www.iso.org/fr/about-us.html>
- International Quality and Productivity Center. (2018). Industria y calidad: <https://www.iqpc.es/certificados-de-calidad/>
- Kiberg, A. (2016). *El marketing como estrategia de emprendimiento*. Ediciones de la U.
- Organización Mundial de Comercio. (2017). La OMC. OMC. https://www.wto.org/spanish/thewto_s/thewto_s.htm
- Sanabria, P., Romero, V., & Lizcano. (2014). El concepto de la calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Universidad & Empresa*, 16(27), 165-213.