

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS
VICERRECTORÍA ACADÉMICA**

CARRERA DE COMERCIO INTERNACIONAL

**ESTUDIO DE LOS TIEMPOS DE REVISIÓN FÍSICA EN LOS
DEPÓSITOS ADUANEROS DENTRO DE LA JURISDICCIÓN DE
LA ADUANA SANTAMARÍA Y SU EFECTO EN LOS COSTOS
DE IMPORTACIÓN, DURANTE EL AÑO 2020.**

**MODALIDAD DE TESINA PARA OPTAR POR EL GRADO
DE BACHILLERATO EN COMERCIO INTERNACIONAL**

AUTORA:

NAZARETH MARÍA MASÍS MÁRQUEZ

SAN JOSÉ, NOVIEMBRE, 2021

Tabla de contenido

Declaración Jurada	2
Tabla de Cuadros.....	8
Tabla de Figuras	9
Agradecimientos.....	10
Dedicatoria	11
Resumen Ejecutivo.....	12
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	13
Planteamiento del Problema.....	13
Objetivos	14
Objetivo general	14
Objetivos específicos.....	14
Justificación.....	15
Antecedentes	16
Proyecciones.....	23
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	24
Logística del Comercio Internacional	24
Transporte	24
Costos	25
Tiempo.....	25
Normativa Internacional.....	26
Convenio Internacional sobre la Simplificación y la Armonización de Procedimientos Aduaneros (Convenio de Kyoto).....	26
Acuerdo sobre facilitación del comercio (AFC).....	27
Estudio de Tiempo de Levante (ETL).	28
Ley General de Aduanas y su Reglamento	30
Aduanas	31
Aduanas de Costa Rica.	31
Controles aduaneros	32
Control inmediato.	32

Gestión de riesgo.....	33
Selectividad y aleatoriedad.	33
Auxiliares de la Función Pública	34
Requisitos generales	34
Obligaciones generales	35
Depositarios aduaneros.....	37
Requisitos para operar como depositario aduanero.	37
Agente aduanero	39
Regímenes Aduaneros.....	39
Importación.....	40
Definitiva.	40
Zona franca.	40
Perfeccionamiento activo.....	41
Depósito fiscal	41
Servicios de reempaque y distribución en depósito fiscal.	42
Verificación Inmediata.....	43
Plazos de verificación inmediata de mercancías	43
Personajes	44
Requisitos	44
Revisión física de mercancías.....	44
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	50
Enfoque	50
Diseño.....	50
Fuentes	51
Fuentes primarias.....	51
Fuentes secundarias	52
Muestra.....	52
Unidades de Análisis.....	53
Instrumentos Utilizados en la Investigación	55
Cuestionario.....	55
Entrevista.....	55

Proceso para la Recolección y Análisis de Datos	56
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	57
Unidad de análisis 1: Procesos de la aduana	58
Categoría 1: Revisión en la descarga de mercancías	58
Descripción.	58
Análisis.	59
Categoría 2: Revisiones físicas por funcionarios aduaneros	60
Descripción.	60
Análisis.	61
Categoría 3: Verificación de la Declaración Única Aduanera	61
Descripción.	61
Análisis.	62
Categoría 4: Normativa aduanera	62
Descripción.	62
Análisis.	63
Categoría 5: Asignación de controles	64
Descripción.	64
Análisis.	64
Categoría 6: Determinación de supervisión.....	65
Descripción.	65
Análisis.	66
Unidad de análisis 2: Posibles factores	66
Categoría 1: Controles fiscales	67
Descripción.	67
Análisis.	68
Categoría 2: Carencia de herramientas	68
Descripción.	68
Análisis.	69
Categoría 3: Extensión de tiempos	70
Descripción.	70
Análisis.	71

Categoría 4: Aduana de control.....	71
Descripción.	71
Análisis.	72
Categoría 5: Finalización del proceso	73
Descripción.	73
Análisis.	74
Categoría 6: Comunicación efectiva.....	74
Descripción.	74
Análisis.	75
Unidad de análisis 3: Costos de importación	76
Categoría 1: Costos logísticos	76
Descripción.	76
Análisis.	77
Categoría 2: Disponer de la mercancía.....	77
Descripción.	78
Análisis.	79
Categoría 3: Costos de bodegaje	79
Descripción.	79
Análisis.	80
Categoría 4: Verificación de mercancías.....	80
Descripción.	80
Análisis.	81
Interpretación de los Datos.....	81
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	84
Conclusiones	84
Recomendaciones.....	85
CAPÍTULO VI: PROPUESTA.....	87
Objetivo general	87
Objetivos específicos.....	87
Propuesta.....	88
Capacitaciones.....	89

Cantidad de funcionarios y distancia.....	90
Herramientas.....	91
Bibliografía.....	92
Apéndice.....	98
Cuestionario.....	98

Tabla de Cuadros

Tabla 1. Muestra.....	52
Tabla 2. Unidades de Análisis.....	53
Tabla 3. Unidades y categorías de análisis.....	57

Tabla de Figuras

Figura 1: Propuesta de mejora en la atención y la técnica	89
--	----

Resumen Ejecutivo

La presente investigación se elaboró basándose en el tema “Estudio de los tiempos de revisión física en los depósitos aduaneros, dentro de la jurisdicción de la Aduana Santamaría y su efecto en los costos de importación, durante el año 2020.” En dicho estudio se crea un objetivo general en el cual busca analizar los tiempos de revisión física en los depósitos aduaneros dentro de la jurisdicción de la Aduana Santamaría y su efecto en los costos de importación.

Se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el posible estudio de los tiempos de revisión física en los depósitos aduaneros dentro de la jurisdicción de la Aduana Santamaría y su efecto en los costos de importación, durante el año 2020? Con el propósito de conocer los procedimientos que utilizan los involucrados en el proceso de revisión y descubrir si se realizan de tal manera que no se ejerzan mayores lapsos de tiempo, que lo estipulado.

En dicha investigación se utiliza un enfoque cualitativo y se tienen dos diseños, los cuales son fenomenológico e investigación-acción, ya que se busca conocer las vivencias de los expertos entrevistados que en su mayoría laboran en los depósitos aduaneros, la Aduana Santamaría y el Ministerio de Hacienda; en relación con este referente, se debe conocer si realmente hay alguna problemática para ejecutar una propuesta que ayude a resolverla.

Se establece que hay una gran responsabilidad en las revisiones físicas de mercancías en los depósitos aduaneros y estas deben ser ejecutadas de tal manera que sean eficientes y ágiles; cabe resaltar que se deben establecer mejoras en el sistema de control inmediato en la aduana, por lo cual, en esta investigación se crean las unidades de análisis que guían el control inmediato de la aduana para obtener un análisis exacto y descubrir cuáles son los puntos para mejorar y evitar los atrasos e inconvenientes en el proceso.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Planteamiento del Problema

El propósito de este estudio es investigar los tiempos que incurren cuando una mercancía arroja revisión física en el depósito aduanero, ya que estos controles establecidos pueden depender de varios factores importantes; además, existen dentro del sistema aduanero varios interesados en el proceso como la aduana, el dueño de la mercancía y el depósito aduanero; por tal razón, debe realizarse de tal manera que se cumplan con los lineamientos, pero también que el proceso de importación no sea alargado más de lo necesario.

Pozo (2018) menciona que estas labores de aforo de mercancías, es un arduo trabajo por la cantidad de revisiones que se dan todos los días; además, estas requieren bastante tiempo y recursos de las aduanas que a veces son escasos, comparándolos con el crecimiento del comercio exterior; por ello, es necesario que estas se realicen con parámetros adecuados para así agilizar el proceso.

Según Barrientos, Centeno y Mejías (2017) en su investigación de análisis de conectividad de los servicios de depósitos fiscales, a partir de un enfoque estructural y normativo, mencionan algunos puntos que se deben tomar en consideración para así identificar afectaciones y mejorarlas para que el servicio aduanal sea más accesible o que puedan crear procesos que disminuyan posibles problemáticas.

La logística internacional del comercio exterior, exige un proceso de importación y manejo de carga agilizado, es por esto que los servicios en el proceso aduanero, deben ser eficientes y eficaces, disminuyendo los tiempos de importación, manejo y transporte de carga, así como los costos. (p.54)

Se mencionan los costos y esto es un dato que en la mayoría considera a la hora de realizar cualquier proceso; el propietario de la mercancía busca que no se incurran en más gastos de los necesarios, por lo cual si hay demoras o limitantes en cualquiera de las partes del proceso, pueden

aparecer estos montos imprevistos y estos atrasos también pueden significar que el dueño no obtenga su mercancía en el momento requerido y, quizás también, pueda tener inconvenientes.

Mejorar estos puntos puede llevar bastante trabajo y puede involucrar inversión monetaria para así definir mayores controles y procesos que ayuden a las aduanas, ya sea con mayor personal o accesibilidad de los aforadores, pero primordialmente se necesita conocer si estos procesos generan conflictos. Por lo tanto, se genera la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es el posible estudio de los tiempos de revisión física en los depósitos aduaneros, dentro de la jurisdicción de la Aduana Santamaría y su efecto en los costos de importación, durante el año 2020?

Objetivos

Objetivo general

Analizar los tiempos de revisión física en los depósitos aduaneros dentro de la jurisdicción de la Aduana Santamaría y su efecto en los costos de importación, durante el año 2020.

Objetivos específicos

Estudiar los procesos de la Aduana Santamaría para la realización de revisiones físicas en los depósitos aduaneros.

Determinar los posibles factores que influyen en las revisiones físicas de mercancías, en los depósitos aduaneros.

Examinar los costos de importación que conllevan las revisiones físicas de mercancías, en los depósitos aduaneros, dentro de la jurisdicción de la Aduana Santamaría.

Proponer una estrategia para los procesos de controles asignados por la Aduana Santamaría al realizar las revisiones físicas, en los depósitos aduaneros dentro de su jurisdicción, con el fin de agilizar los controles.

Justificación

Cada vez el comercio aumenta significativamente y con esto hay gran cantidad de trabajo, tanto para las aduanas como para todos los involucrados en los procesos; es necesario cubrir todas las necesidades y que se realice eficientemente el servicio que esperan. Según Jones (2003, p.84) citado por Corrales y Sibaja (2017) mencionan que “Para el almacenaje, como un eslabón de la cadena del comercio internacional, la eficiencia representa uno de los procesos importantes dentro de su esquema a fin de lograr la competitividad y mantenerse en un mercado cada vez más exigente.” (p.13)

Los depósitos aduaneros juegan un papel importante en estos trámites aduaneros, ya que aquí se almacena las mercancías para esperar el pago de los aranceles estipulados y también se generan revisiones de mercancías cuando así sean requeridas por la aduana correspondiente; además, es necesario conocer estos procesos, con el fin de saber si las revisiones de mercancías se realizan de una manera eficiente y en los tiempos estipulados.

Según Barrientos, Centeno y Mejías (2017) mencionan un dato relevante sobre lo dicho anteriormente:

Los servicios logísticos se han convertido en pilar de los negocios internacionales, comprender sus bases teóricas es esencial para el análisis sobre la calidad del servicio que prestan. Asimismo, es necesario entender el factor competitividad a nivel país y empresarial, con el fin de cumplir con las nuevas exigencias empresariales y retos del comercio internacional. (p.13)

Las autoras mencionadas anteriormente revelan la importancia de que los procesos aduaneros se realicen de una manera eficiente, porque esto generara mayores beneficios para el propietario. Cabe resaltar que para las descargas de mercancías, entran en juego dos partes: la aduana asignada para que realice los procesos, ya sea de asignación de aforadores, así como los depósitos en donde se encuentra la mercancía que cumplan con lo establecido en la ley.

Se menciona que entre menos tiempo se invierta en revisiones de mercancías, menor cantidad de distintos costos; pero se debe tener en cuenta la importancia de estas revisiones y que se hagan de una manera adecuada y cuidadosa, ya que si la mercancía arroja revisión física y no se le da la importancia necesaria al procedimiento, pueden omitirse revisiones que pueden ser perjudiciales.

Por lo cual, el presente estudio busca conocer tanto los procesos que realiza la aduana para la asignación de revisión física de mercancías, como los depósitos aduaneros afrontan este proceso con el tema de espacio y tiempo, además la capacidad del personal, el sistema que utilizan y la buena comunicación entre los involucrados; todo este engranaje puede ser un factor que ayude con los controles realizados a las mercancías.

Antecedentes

De acuerdo con Barrientos, Centeno y Mejías (2017) en su investigación titulada como “Análisis de la competitividad de los servicios de depósitos fiscales a partir de un enfoque estructural y normativo” para la Universidad de Costa Rica, la cual establece como objetivo general “Analizar los servicios que ofrecen los depósitos fiscales en Costa Rica en lo estructural y normativo”

Dicho documento menciona la revisión que se debe realizar considerando el canal que arroje el sistema TICA; además, hacen referencia a que los depósitos fiscales son esenciales para la actividad aduanera, ya que así las mercancías pueden ser importadas y quedan a la espera del pago de aranceles y las revisiones correspondientes, como la revisión física que es a través del aforo que así se determine.

Como conclusiones menciona que “Se cuenta con una estructura de almacenaje aduanal en el país, capaz de solventar las necesidades del mercado; sin embargo, según diagnóstico, estas empresas podrían mejorar sus servicios y aumentar la competitividad y calidad en los servicios brindados.” (p.96) Se afirma que los servicios son buenos, pero pueden mejorar para ser más competitivos y así abarcar más mercado.

En la tesis “Estudio del Sistema Exportador de Costa Rica vía terrestre con el ingreso de la Declaración Única Centroamericana y el Plan de Contingencia aplicado por la Aduana 2018-2019.” De las autoras Campos y Cruz (2020) para la Universidad Técnica Nacional y que tienen como objetivo “Analizar la implementación de la Declaración Única Centroamericana (DUCA) mediante las Resoluciones 409-2018”; en esta investigación se mencionan datos relevantes que son acordes con la investigación que se está llevando a cabo.

Un dato importante es que deben de realizar todos los ajustes y adaptarse a la necesidad del momento para así poder cubrir las necesidades de las mercancías, como concluyen los autores: “los servicios aduaneros designarán los recursos humanos y ajustes que se consideren necesarios al horario de servicio, con el fin de minimizar el impacto en el despacho de las mercancías y a las debidas operaciones del comercio” (p.139)

Según Carrillo, Martínez y Peraza (2019) en su investigación “Descripción de las regulaciones de las técnicas y procedimientos de importación definitiva de precursores químicos al territorio aduanero nacional mediante el Sistema de Tecnología de Información de Control Aduanero (TICA) en la dirección general de aduanas y demás entidades regulatorias, período 2012-2018.” para la Universidad Técnica Nacional; cuyo objetivo es “Describir las regulaciones de las técnicas y procedimientos de importación definitiva de precursores químicos al territorio aduanero nacional mediante el Sistema de Tecnología de Información de Control Aduanero (TICA)”

Estos concluyen que: “Debe desligarse la actuación solamente cuando existe una alerta de riesgo y facultar a la institución a realizar revisiones aleatorias para lograr un efectivo control aduanero de la entrada de los precursores al país.” (p.215); mencionan que se debe tener un control estricto para las revisiones de mercancías, con el fin de detectar posibles riesgos en las importaciones y asignar estos controles a las que generen estas alertas de mercancías que incumplan lo establecido.

En la tesis de González, Pérez y Rivera (2018) titulada “Estudiar los factores externos que inciden en la herramienta tecnológica TICA, y sus efectos en la tramitología que realiza el agente aduanero en Costa Rica, durante el periodo 2013-2016” para la Universidad Técnica Nacional;

tienen como intención “detallar los factores externos que inciden en el uso de la plataforma informática TICA, y lo efectos que producen en la tramitología del agente de aduanas”

Destacan que aún hay puntos que mejorar en los controles aduanales, como la falta de aforadores o que el sistema no comunica los auxiliares disponibles, lo que impide una buena comunicación y que se brinde el mejor servicio: “Hay una gran necesidad de contratación de funcionarios (aforadores) para agilizar la revisión de trámites aduaneros en los almacenes fiscales, esto para poder cumplir con los tiempos establecidos por ley y facilitar el comercio del país.” (p.105)

Asimismo, según Barrantes y Gómez (2017) en su tesis titulada “Análisis de la evolución del control aduanero en el Servicio Nacional de Aduanas de Costa Rica en el marco del concepto de Aduana Verde durante el periodo 2010-2014” para la Universidad Técnica Nacional y que tienen como intención “Analizar la efectividad del control aduanero en el Servicio Nacional de Aduanas de Costa Rica en el marco de referencia del concepto de Aduana Verde en el periodo 2010-2014”

Estos autores comentan que “limitantes como infraestructura, carencia de equipo de revisión y control que complementen al sistema informático, falta de personal, disponibilidad de horarios y seguridad.” (p.105) Por lo cual, se identifica con el estudio realizado ya que estos factores pueden afectar directamente las revisiones de mercancías en los depósitos aduaneros y aumentar tiempos y hasta costos.

Según Orozco, Lobo y Villalobos (2019) en su tesis titulada “Análisis de la gestión administrativa del Servicio Nacional de Aduanas en la aplicación de los principios del debido proceso y la jurisprudencia administrativa, con base en las sentencias resueltas con nulidad por el Tribunal Aduanero Nacional durante el período 2014 al 2016” para la Universidad Técnica Nacional y que tiene como objetivo “Analizar la gestión administrativa del Servicio Nacional Aduanas con base en las sentencias resueltas con nulidad por el Tribunal Aduanero Nacional”

Según los autores destacan la importancia de que las revisiones de mercancías se realicen con un control adecuado y que se realicen estudios para conocer las necesidades inmediatas del

servicio, aparte concluyen que: “Es de vital importancia medir la relación directa de los ajustes en despacho, que se desprenden de los aforos físicos y estos a su vez son parte del control inmediato.” (p.117).

Un estudio compatible con la investigación actual, es el de los autores Corrales y Sibaja (2017) titulado “Análisis del sistema de administración de inventarios en los Depositarios Aduaneros de la jurisdicción de Aduana Santamaría en el periodo 2015- 2016.” para la Universidad Técnica Nacional y tiene como propósito “Analizar las disposiciones legales, las herramientas tecnológicas y la prestación de servicios para la administración de inventarios de los Depositarios Aduaneros en la jurisdicción de la Aduana Santamaría.”

Los autores anteriores concluyen que “En el periodo de estudio del tema de investigación se ha dado un crecimiento en el comercio, por lo que la Aduana Santamaría ha experimentado un aumento en la creación de Depositarios Aduaneros manteniendo actualmente activos un total de veinticinco” (p.182) Esto se asimila a lo buscado en la presente investigación, ya que se tienen gran cantidad de depósitos aduaneros dentro de la jurisdicción de estudio y hay gran cantidad de importaciones que requieren controles en esta aduana.

Cabe resaltar lo mencionado por Abarca y Rodríguez (2019) en su tesis llamada “Análisis de los Tránsitos Aduaneros Modalidad 80-15 Pendiente de completar en la Aduana Caldera, y la aplicación de Procesos Administrativos a los Auxiliares de la Función Pública, periodo 2014 al 2018” para la Universidad Técnica Nacional y tiene como objetivo “Analizar los tránsitos aduaneros modalidad 80-15 pendiente de completar, en la Aduana Caldera y la aplicación de procesos administrativos a los Auxiliares de la Función Pública, periodo 2014 al 2018.”

Concluyen que “un mayor control de verificación de tiempos, para así controlar que se efectúen tanto las salidas como también los completos en las horas ya tipificadas por la administración.” (p.301) Con base en lo anterior, se identifica que tener controlados los procesos en las aduanas ayuda a cumplir lo estipulado según tiempos de revisiones de mercancías y así se facilita que la mercancía concluya con los procesos correspondientes.

Según Sánchez (2017) en su investigación titulada “La modalidad aduanera de despacho anticipado régimen aduanero que reduce tiempos y costos en la Intendencia de Aduana Marítima del Callao, 2017.” para la Universidad César Vallejo, tiene como objetivo “detallar, analizar y confirmar mediante información recolectada el procedimiento DESPA-PG.01 versión 7 que la modalidad de despacho anticipado es la herramienta adecuada para minimizar tiempos y costos en la cadena logística aduanera en el Perú”. Concluye lo siguiente:

No existe la necesidad de modificar los procesos aduaneros vigentes para la importación de las mercancías en la modalidad de despacho anticipado, sino que hay que mejorar los servicios logísticos que se puedan brindar al momento de recepcionar la carga proveniente del exterior por parte de las Líneas Navieras, Agentes Marítimos y Almacenes Aduaneros respectivamente (p.49)

Se toma como referencia la investigación de Cosio (2019), titulada “El control concurrente en la importación para consumo, como fuente principal de la recaudación por gestión directa de la administración tributaria en materia aduanera (2010 - 2014)” para la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, cuyo objetivo general es “Demostrar que el control concurrente basado en la Gestión de Riesgo no obstante reducir los niveles de revisión sigue siendo la principal fuente de recaudación tributaria de la administración aduanera.”

Este incluye en sus conclusiones indica que “Los niveles de control concurrente pueden seguir disminuyendo sin afectar los tiempos de desaduanamiento de la carga (tiempo de despacho) en la medida en que se mejore la gestión de riesgo” (p.242) Esto reconoce que la aduana tiene gran responsabilidad para atender todas las necesidades de los procesos de los traslados de mercancías, las autorizaciones y hasta que el levante de la mercancía se pueda obtener de una manera rápida, pero sin descuidar las revisiones.

Se toman en cuenta los costos adicionales a los que se puede someter la mercancías debido a tiempos alargados más de lo estipulado, como menciona Avalos (2017), en su tesis llamada “Estudio del mecanismo de despacho Levante en 48 horas en Aduanas de Perú y su impacto en el sector importador, 2010 – 2014” para la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y que su

objetivo primordial es “proponer y aplicar los métodos y las técnicas de la inferencia estadística aplicando la teoría de muestreo simple, técnica que trata de la extracción de la información sobre la población contenida en una muestra.”

Este autor comenta que “el 99,8% de las declaraciones acogidas al sistema se atendieron dentro de los límites de tiempo (48 horas)” (p.63) También se menciona en el documento que cualquier disminución de tiempo en los procesos significan menos costos, lo que denota que si se logran mejorar los tiempos de transacciones en las aduanas, se mejorarían los resultados para ambas partes involucradas en el proceso.

Según León (2018) para su tesis “Mejora de tiempos en el proceso de importación y exportación” para el Instituto Técnico de Colima, cuyo objetivo principal es “Determinar y solucionar las causas internas por las cuales se prolongan los tiempos al realizar el despacho de las mercancías en el proceso de importación y exportación de la agencia.” (p.3) estos concluyen varios puntos importantes entre ellos:

Los procesos del despacho de mercancías requieren un seguimiento y control de los tiempos que se establecieron, esto con el fin de agilizar y así poder obtener la certificación de calidad para que la empresa necesita para posicionarse en un lugar más alto a la de sus competidores y en su momento, llegar a ser el número uno en el puerto de Manzanillo. (p.24)

Por otro lado, Rodríguez (2017) en su tesis “Elaboración de un Manual De Procedimientos para el aforo físico de mercancías contenerizadas, dirigida a los Agentes de Aduana” para la Universidad de Guayaquil que tiene como objetivo “Elaborar un manual de procedimientos para el aforo físico de mercancías contenerizadas, dirigida a los agentes de aduana.” (p.3); concluye que los procesos deben cumplir con ciertas indicaciones para que se puedan hacer las revisiones de una manera que no haya contratiempos y aumento de costos:

La nacionalización de mercancías de cargas contenerizadas, deben cumplir con requerimientos y operaciones específicos establecidos por el Servicio Nacional del

Ecuador, el desconocimiento de estos aspectos por parte de los agentes de aduana de la forma correcta en que se debe realizar el aforo según el tipo de carga importada, retrasa la desaduanización e incrementa sus costos operativos por demoras innecesarias. (p.58)

Según Altuna y Alva (2018) en su trabajo investigativo titulado ““Lead time” y su influencia en el nivel de servicio de las empresas de servicio de entrega rápida para las importaciones de Estados Unidos”, investigación para la Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas y cuyo objetivo principal es “Identificar como repercute el tiempo de entrega de los productos importados de Estados Unidos a Perú en la satisfacción al cliente de las empresas de envío de entrega rápida.”

Estos concluyen que aunque las mercancías lleguen a tiempo, es importante tomar en cuenta los atrasos que se pueden generar ya sea por el personal o trámites que pueden conllevar más tiempo del previsto “si bien los productos llegan a tiempo a Aduanas, estos por problemas del personal generalmente no son desaduanados a tiempo y por lo tanto, se genera un cuello de botella en el reparto” (p.103)

Por otro lado, Coronel y Crespo (2016) en su tesis llamada “Influencia de los instrumentos de ética aduanera de la Organización Mundial de Aduana y su aplicación en el SENAE” para Universidad de Guayaquil y su objetivo general es “Presentar una propuesta de difusión que facilite la mejora de la ética y competitividad del servicio aduanero”; mencionan que “se debe realizar un monitoreo constante desde la participación del funcionario hasta el desenvolvimiento con un operador de comercio exterior y esto únicamente se dará mediante la comunicación y cumplimiento del código de ética.” (p.45)

También los autores Molinari y Vergara (2016) en su investigación “Análisis del proceso logístico en los depósitos temporales aéreos en Guayaquil caso cargo service en el Régimen de Importación a consumo” para la Universidad De Guayaquil; esta investigación busca “Identificar y analizar el manejo de la Logística en el Depósito Temporal Cargo Service para diagnosticar las implicancias en el almacenamiento de mercancías bajo el Régimen de Importación a Consumo.”

Estos concluyen varios puntos como lo es “Reducción de tiempo en el proceso de Asignación e Ingreso de Mercancía al Depósito, programa continuo de capacitación al personal, reducir costos operativos...” (p.65) Lo cual concuerda con los datos que se desean evaluar en la presente investigación, ya que se busca encontrar medidas para minimizar tiempos aduanales, con esto evitar posibles riesgos para la mercancía y el comprador.

Proyecciones

Se estudiarán los procesos que realiza la Aduana Santamaría en el momento en que se determine la necesidad de revisión física de una mercancía en un depósito aduanero; ya sea enviar al aforador que se encuentre disponible y en el momento indicado para que realice la gestión necesaria y posibles controles que debe manejar; además, es indispensable establecer oportunamente la comunicación con el depósito aduanero en el que se encuentra la mercancía.

Se busca determinar los posibles factores que pueden influir cuando una mercancía que se encuentra en un depósito aduanero, arroja una revisión física por parte de un aforador, ya que cuando este resultado indica revisión esta persona encargada debe trasladarse al depósito aduanero en un tiempo determinado; para esto pueden incurrir distintas causas importantes a tomar en cuenta en las revisiones.

Se examinarán los diversos costos que existen para las importaciones que están conllevando el realizar las revisiones físicas de las mercancías que llegan a Costa Rica hacia los depósitos aduanero dentro de la jurisdicción que existe para la Aduana Santamaría y alrededores y sobre los costos adicionales que pueden surgir, debido a tiempos extras y procesos que se deben realizar para esta gestión.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Logística del Comercio Internacional

La logística se basa en generar una ruta efectiva y eficiente disminuyendo costos y posibles problemáticas que se pueden presentar a la hora del trasladar una mercancía. Según González, Zamora, Celaya y Lenin (2016) mencionan que “los servicios logísticos, las aduanas y el transporte internacional son variables determinantes de la competitividad del comercio exterior” (p.97) Por lo cual la logística tiene un papel importante en el comercio internacional, los mismos autores mencionan lo siguiente:

A nivel empresa los servicios logísticos que generalmente se ofrecen son: almacenaje, custodia, distribución, servicios complementarios a los procesos aduaneros cuando se trata de importaciones y/o exportaciones, la preparación de pedidos (warehousing) y a veces compras, control de inventarios, embalaje, administración y control de las bodegas de almacenamiento, servicio al cliente y procesamiento de pedidos. (p.48)

Transporte

En el Comercio Internacional se pueden utilizar distintos medios de transporte para movilizar la carga, estos pueden ser de tipo marítimo, aéreo o terrestre. Se busca que este traslade la mercancía de una manera segura y eficiente hasta el destino final. Cabe recalcar que para hacer el traslado se debe escoger el tipo de transporte adecuado, según la mercancía a trasladar y esto dependerá de las características del producto. Según Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER) (2017) menciona que para elegir una correcta opción se deben tomar en cuenta los siguientes puntos:

- **Costos:** por medio de un adecuado análisis de costos se pretende elegir aquel servicio que ofrezca mejores opciones a más bajo costo.

- Capacidad en peso y volumen: se debe conocer la capacidad en peso y volumen, del medio o unidad de transporte.
- Itinerarios: es imprescindible conocer las fechas de salida, las frecuencias hacia el destino a donde se desea realizar la exportación y los tiempos de tránsito.
- Manipulación y seguridad del producto: dependen de las características de las mercancías por exportar. (p.16)

Costos

Hay gran cantidad de costos logísticos; por ello, es uno de los principales factores a considerar a la hora de realizar una importación o exportación de mercancías. Cabe resaltar que, según Lambert (2018), menciona que “El proceso de la logística es una tarea en conjunto en la que todos, desde los productores, distribuidores y operadores, trabajamos para ser mucho más eficientes y reducir costos.” (p. s/n).

Tiempo

El tiempo es un punto determinante en la logística del comercio internacional; se pueden definir varios factores de importancia que pueden influir en los costos de traslado de la mercancía; además, se debe conocer si es factible su traslado, dependiendo del producto a transportar. Es de suma importancia cumplir con el tiempo establecido de los tránsitos para no generar demoras y problemas con la mercancía y los interesados en esta. Según la Organización Mundial del Comercio (2016) menciona:

El tiempo es un parámetro fundamental de los costos del comercio. En este contexto, resulta importante poner de manifiesto lo que ocurre cuando en un país los costos del comercio se mantienen en un nivel innecesariamente elevado, mientras que disminuyen los de sus interlocutores. (p.40)

Normativa Internacional

Dentro del comercio internacional existen una serie de normas que ayudan a facilitar los procesos aduaneros; estas son de gran ayuda para realizarlos de una manera sencilla y evitando contingencias que pueden aparecer, si no se toman en cuenta. Además, es importante estar enterado de las actualizaciones del comercio, ya que a medida que avanza el tiempo el comercio evoluciona.

Convenio Internacional sobre la Simplificación y la Armonización de Procedimientos Aduaneros (Convenio de Kyoto)

Dentro del convenio de Kyoto se abarcan técnicas, procedimientos y estándares que facilitan el comercio aduanero. Con este se busca aumentar la competitividad del comercio y establecer puntos claves para el conocimiento de los interesados. Se menciona que uno de los principales retos por el cual se crea dicho acuerdo, es por los altos costos de importación y exportación que se convierten en una gran limitante para realizar dichos procesos.

Dentro del acuerdo se mencionan temas de importancia como es el control aduanero tal y como se describe en la normativa: “La Aduana empleará análisis de riesgo para designar a las personas y a las mercancías que deberán ser reconocidas, incluidos los medios de transporte, y el alcance del reconocimiento.” (p.19) Esta función de la aduana se vuelve fundamental para detectar las mercancías que deben ser estudiadas.

Además, en este se recalca que facilitar el control aduanero es una de las metas esperadas que buscan las aduanas por lo cual se menciona en el convenio de Kyoto que “La Aduana evaluará los sistemas comerciales de las empresas en el caso en que los mencionados sistemas tengan incidencia en las operaciones aduaneras, a fin de asegurar el cumplimiento de las prescripciones aduaneras.” (p.20)

Los países deben comprometerse a los siguientes principios mencionados por las Naciones Unidas para que formen parte de dicho convenio:

- Transparencia y previsibilidad de las acciones que realiza la Aduana,
- estandarización y simplificación de la declaración de mercancías y los documentos de soporte,
- procedimientos simplificados para los operadores autorizados,
- máxima utilización de la tecnología de la información,
- mínimos controles aduaneros necesarios para garantizar el cumplimiento con las reglamentaciones,
- uso de la administración de riesgos y controles por auditoría,
- intervenciones coordinadas con otras entidades fronterizas, y
- colaboración con el sector comercial. (párr.3)

Acuerdo sobre facilitación del comercio (AFC)

El acuerdo busca agilizar los procesos aduaneros, se centra en el movimiento de las mercancías, desde su entrada hasta el despacho de estas; se menciona en la Organización Mundial del Comercio que “Se establecen medidas para una cooperación efectiva entre autoridades aduaneras y otras autoridades competentes en las cuestiones relativas a la facilitación del comercio y el cumplimiento de los procedimientos aduaneros” (párr. 6)

Además, en un estudio realizado por la Organización Mundial del Comercio, se menciona lo siguiente:

Se prevé que la plena aplicación del AFC reducirá los costos del comercio de los Miembros en un 14,3%, en promedio, y serán los países en desarrollo los que más

se beneficien. También es probable que el AFC reduzca en más de un día y medio el tiempo necesario para importar mercancías y en casi dos días el plazo necesario para exportar, lo que representa una reducción del 47% y del 91% respectivamente respecto del promedio actual. (párr. 3)

Estudio de Tiempo de Levante (ETL).

Dentro de las medidas que estable la Organización Mundial de Aduanas (OMA) se desarrolló el Estudio de Tiempo de Levante (ETL), según el estudio en la versión 3 (2018) se menciona que es una herramienta a la cual pueden acceder las Aduanas y organismos públicos o del sector privado para medir la eficiencia y eficacia del procedimiento de flujo transfronterizo de importaciones, exportaciones y todo el movimiento de las mercancías.

También, mencionan que este instrumento es reconocido internacionalmente. Dicha herramienta estratégica busca medir el tiempo requerido para un levante de mercancías; desde que la mercancía llega hasta que se hace el levante, todo esto se emplea con el fin de conocer posibles obstáculos en el proceso y realizar los ajustes para mejorarlos. Tal y como lo menciona dicho acuerdo en el siguiente enunciado:

La herramienta busca medir con precisión el desempeño de los procedimientos fronterizos relacionados con los flujos comerciales, en particular el despacho y el levante de mercancías, y ayuda a identificar los obstáculos conexos para el buen diseño de las decisiones políticas apropiadas con el fin de mejorar el desempeño y su aplicación efectiva. Permite establecer soluciones a medida para abordar las ineficiencias derivadas de cualquier actor en el procedimiento general de despacho y levante en el movimiento internacional de carga, lo que conduce a una reducción constante de los tiempos de despacho y de los costos de las transacciones comerciales. (p.9)

Los miembros toman como principales objetivos para “Estudios de Tiempo de Levante” los siguientes según la Guía de medición del tiempo requerido para el levante de mercancías (2018):

- Medir el desempeño general de los procedimientos operativos de las Aduanas y de otras partes interesadas.
- Identificar obstáculos en la cadena de suministro internacional y/o las restricciones que afectan el levante de mercancías, incluso con respecto al flujo de información, documentos y finanzas.
- Evaluar políticas, procedimientos, técnicas, tecnologías e infraestructuras recientemente introducidas y modificadas, o cambios administrativos.
- Establecer un marco de referencia para la medición del desempeño respecto a la facilitación del comercio.
- Identificar oportunidades para mejorar la facilitación del comercio.
- Medir la media aritmética y/o la mediana de tiempo entre la llegada de las mercancías y su levante para acceder al entorno económico.
- Estimar con precisión, en virtud de un sistema estandarizado, el tiempo requerido para cada evento intermedio entre la llegada y el levante de las mercancías, es decir, las operaciones de descarga, almacenamiento, presentación de la declaración, inspección, intervenciones de otros organismos públicos y levante de las mercancías.
- Comparar los resultados obtenidos de Estudios anteriores, especialmente después de la introducción de políticas o cambios relacionados con los procedimientos aduaneros o fronterizos (como programas de modernización, reforma o facilitación del comercio), para observar sus efectos progresivos.

- Colaborar en el ETL con los países vecinos que comparten fronteras, así como con otros dentro de una Unión Aduanera/Económica o de otro tipo, para identificar obstáculos en los cruces fronterizos comunes o en una cadena de suministro de exportación a importación (incluido el tránsito) y adoptar las medidas correctivas coordinadas necesarias y aplicar las soluciones pertinentes.
 - Promover la imagen de las administraciones aduaneras y otras partes interesadas del comercio con respecto al compromiso con la facilitación del comercio.
 - Explorar oportunidades para introducir estándares e instrumentos modernos de la OMA relacionados con las Aduanas y otros procedimientos regulatorios fronterizos.
 - Supervisar y evaluar la implementación del AFC de la OMC.
 - Promover la gestión coordinada de fronteras.
 - Implementar el entorno de Ventanilla Única.
 - Introducir políticas realistas relacionadas con los niveles de las normas de servicio o las cartas de derechos de los clientes en la Aduana y en otros organismos públicos.
- (p.12)

Ley General de Aduanas y su Reglamento

Con el propósito de sustentar la presente investigación, se toma como referencia la Ley General de Aduanas y su Reglamento, ya que la misma indica las regulaciones de entradas y salidas de mercancías dentro del territorio nacional. Además, en esta se exponen los controles necesarios para que se cumplan plazos y requisitos en los procesos de importaciones de mercancías. Por lo cual los artículos descritos son de ayuda para la elaboración del estudio.

Aduanas

La aduana tiene varios papeles importantes en el comercio internacional, ya sea recaudar tributos, autorizaciones de mercancías, protección tanto de mercancías como de la seguridad humana y demás funciones que velan por el buen procedimiento de los involucrados en los procesos aduaneros tanto de entradas de mercancías como de otros procesos de relevancia. Tal y como lo menciona la Contraloría General de la República de Costa Rica (2020) “Las aduanas son las unidades técnico-administrativas encargadas de las gestiones aduaneras, control y supervisión del ingreso, tránsito y salidas de las mercancías.” (p.2)

Según la Ley General de Aduana y su Reglamento (2017), artículo 13 lo define como sigue:

La unidad técnico-administrativa encargada de las gestiones aduaneras y del control de las entradas, la permanencia y salida de las mercancías objeto del comercio internacional, así como de la coordinación de la actividad aduanera con otras autoridades gubernamentales ligadas al ámbito de su competencia, que se desarrollen en su zona y competencia territorial o funcional. (p.20).

Aduanas de Costa Rica.

Actualmente Costa Rica cuenta con siete aduanas de las cuales son clasificadas por categorías, según sean aéreas que en esta se encuentran la Aduana Santamaría y la Aduana la Anexión; para las aduanas marítimas se tiene la Aduana de Caldera y la Aduana de Limón y, por último, en las aduanas terrestres se cuentan con la Aduana de Paso Canoas, Aduana de Peñas Bancas y la Aduana Central.

Aduana Santamaría.

Para el caso del presente estudio, se toma como referencia la Aduana Santamaría, que se encuentra ubicada cerca del Aeropuerto Juan Santamaría, en la provincia de Alajuela y comprende la provincia de San José, los cantones de Puriscal, Mora y Santa Ana; de la provincia de Heredia,

los cantones de Heredia, Barva, Santa Bárbara, Belén, Flores, Santo Domingo, San Pablo y Sarapiquí; de la provincia de Alajuela, el cantón de Alajuela, San Ramón, Grecia, Atenas, Naranjo, Palmares, Poás, Alfaro Ruiz y Valverde Vega. Tiene a su cargo el Puesto de Aduana Tobías Bolaños.

Controles aduaneros

Los controles aduaneros según la Ley General de Aduanas y su Reglamento (2017) menciona que “es el ejercicio de las facultades del Servicio Nacional de Aduanas para el análisis, la aplicación, supervisión, fiscalización, verificación, investigación y evaluación del cumplimiento de las disposiciones de esta Ley, sus Reglamentos y las demás normas reguladoras” (p.23) Estos se deben efectuar de tal manera que se logre con los objetivos mencionados para que así las mercancías cumplan con el adecuado proceso de importación o exportación. Existen tres tipos de controles, lo cuales son inmediato, a posteriori y permanente.

Control inmediato.

Basándose en el presente estudio el tipo de control involucrado en las revisiones de mercancías se refiere al inmediato; este según el artículo 23 de la Ley General de Aduanas y su Reglamento (2017) menciona que este “ejercerá sobre las mercancías desde su ingreso al territorio aduanero o desde que se presenten para su salida y hasta que se autorice su levante.” (p.23) Este se realiza desde el ingreso para ubicar mercancías que puedan producir un riesgo por lo cual serán verificadas físicamente o documentalmente.

Se pueden dar tres escenarios para este tipo de control, que se aplican de manera aleatoria pero el sistema toma en cuenta los riesgos que se pueden observar en el DUA (Documento Único Aduanero), así arroja el aforo que se le debe aplicar al producto para finalmente obtener el levante de las mercancías; según la Contraloría General de la República de Costa Rica (2020), se dividen de la siguiente manera:

- Canal de aforo verde (semáforo verde): En este caso el levante de las mercancías se realiza de inmediato, por lo cual el trámite de importación es aprobado y puede circular en el territorio nacional sin impedimentos.
- Canal de aforo amarillo (semáforo amarillo): Para este el sistema indica la revisión solamente documental. Por lo cual este realiza todas las revisiones necesarias y una vez verificado el cumplimiento y la concordancia en lo documental, el encargado aprueba el levante.
- Canal de aforo rojo (semáforo rojo): El sistema arroja verificación inmediata, por lo cual se procede con la revisión física y documental de la mercadería. Una vez realizado este proceso y si el aforador está conforme le da levante.

Gestión de riesgo.

Esta dirección según la Ley General de Aduanas y su Reglamento (2017) se encarga de lo relacionado con la administración de riesgos e inteligencia aduanera; esto se emplea para complementar acciones en los tipos de controles establecidos, cuyo propósito es abarcar lo necesario en los procesos y operaciones aduaneras. Esta dirección cuenta con tres departamentos llamados: inteligencia aduanera, análisis de riesgo y planificación de la fiscalización.

En el Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA) se menciona lo siguiente:

Para los controles aduaneros se aplicarán técnicas de análisis de riesgo que, mediante el uso de herramientas electrónicas de manejo de datos y basándose en los criterios establecidos a nivel nacional, regional y, en su caso, internacional, permitan identificar y evaluar los riesgos y desarrollar las medidas necesarias para afrontarlos.
(p.40)

Selectividad y aleatoriedad.

Se utilizará el término de selectividad y aleatoriedad en los controles inmediatos, a posteriori o permanentes; este criterio se utilizará por el Servicio Aduanero cuando sea necesario. Se menciona en el artículo 91 del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA) que “La declaración de mercancías autodeterminada será sometida a un proceso selectivo y aleatorio que determine si corresponde efectuar la verificación inmediata de lo declarado.” (p.97) Este criterio se utilizará bajo la aplicación de metodologías de riesgo que indique si corresponde dicho control.

Según el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Aduanas (2017) menciona:

Si mediante los criterios selectivos y aleatorios de importación definitiva, se determina que se requiere realizar el reconocimiento físico de las mercancías, la autoridad aduanera podrá solicitar la efectiva descarga de esas mercancías, en cuyo caso deberá el depositario proceder inmediatamente con lo solicitado. (p.208)

Auxiliares de la Función Pública

Según la Ley General de Aduanas y su Reglamento (2017) en el artículo 28 lo define como “Auxiliares de la función pública aduanera, las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que participen habitualmente ante el Servicio Nacional de Aduanas, en nombre propio o de terceros, en la gestión aduanera.” (p.27) además estos son responsables ante el Fisco lo que significa que se hacen cargo de lo relacionado con las consecuencias tributarias.

Requisitos generales

Hay una serie de requisitos esenciales para operar como auxiliares de la función pública como se menciona en el artículo 29 de Ley General de Aduanas y su Reglamento (2017):

Las personas deberán tener capacidad legal para actuar; estar anotadas en el registro de auxiliares que establezca la autoridad aduanera; mantenerse al día en el pago de sus obligaciones tributarias, sus intereses, las multas y los recargos de cualquier

naturaleza; cumplir los requisitos estipulados en esta ley, sus reglamentos y los que disponga la resolución administrativa que las autorice como auxiliares. (p.27)

Obligaciones generales

Existe una serie de obligaciones que deben cumplir los auxiliares de la función pública; entre ellas las mencionadas en el artículo 30 de la Ley General de Aduanas y su Reglamento (2017):

- a) Llevar registros de todas sus actuaciones y operaciones ante el Servicio Nacional de Aduanas, en la forma y condiciones que establezca la Dirección General de Aduanas.
- b) Conservar, durante un plazo de cinco años, los documentos y la información fijados reglamentariamente para los regímenes en que intervengan, salvo que exista regulación especial en contrario que exija un plazo mayor. Los documentos y la información deberán conservarse aún después de ese plazo, hasta la finalización del proceso judicial o administrativo cuando exista algún asunto pendiente de resolución.
- c) Efectuar las operaciones aduaneras por los medios y procedimientos establecidos, de acuerdo con el régimen aduanero correspondiente.
- d) Realizar los actos según esta ley y las demás disposiciones legales, empleando el sistema informático una vez que le hayan sido autorizados el código de usuario y la clave de acceso.
- e) Mantener su inscripción y el registro de firmas autorizadas en él para las operaciones que la autoridad aduanera establezca.

- f) Asumir la responsabilidad por cualquier diferencia entre los datos transmitidos a la autoridad aduanera y los recibidos efectivamente por ella, cuando se utilicen medios de transmisión electrónica de datos.
- g) Cumplir con las demás obligaciones que les fijan esta ley y sus reglamentos y con las disposiciones que establezca la autoridad aduanera, mediante resolución administrativa o convenio.
- h) Comunicar a la aduana de control las posibles causas, dentro del término de las veinticuatro horas siguientes al conocimiento de la ocurrencia de daños, pérdidas, hurtos, robos u otras circunstancias que afecten las unidades de transporte o las mercancías bajo su custodia.
- i) Entregar, en el plazo de diez días hábiles, la información requerida por la autoridad aduanera en el ejercicio de las facultades de control, en el lugar, la forma, las condiciones y por los medios que esta disponga.
- j) Extender facturas por la prestación de sus servicios, de acuerdo con las disposiciones emitidas por la administración tributaria competente.
- k) Entregar, ante requerimiento de la autoridad aduanera con la debida fundamentación legal, información de trascendencia tributaria o aduanera, que permita verificar la veracidad de la declaración aduanera.
- l) Indicar a la Dirección General, bajo declaración jurada rendida ante notario público, el lugar donde se custodian los documentos originales y la información fijados reglamentariamente, para los regímenes en que intervengan.
- m) Coadyuvar con las autoridades aduaneras para el esclarecimiento de cualquier delito cometido en perjuicio del Fisco y comunicar inmediatamente, por escrito,

a la autoridad aduanera, cualquier delito del que tengan conocimiento. (pp. 28-29)

Depositarios aduaneros

Según el artículo 46 de la Ley General de Aduanas y su Reglamento (2017) menciona que los depositarios aduaneros son auxiliares de la función pública que se encargan de almacenar y proteger temporalmente las mercancías antes de ser entregadas al propietario y se le entregarán cuando cumpla con los pagos requeridos según la aduana; además, cabe resaltar que estas mercancías se pueden encontrar en el depósito por un tiempo máximo de un año a partir de su ingreso, transcurrido este plazo la mercancía entrara en un proceso de subasta si es adecuada.

Los depositarios aduaneros son las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, auxiliares de la función pública aduanera que, autorizadas mediante concesión, por la Dirección General de Aduanas, custodian y conservan temporalmente, con suspensión del pago de tributos, mercancías objeto de comercio exterior, bajo la supervisión y el control de la autoridad aduanera. (p.37)

Requisitos para operar como depositario aduanero.

Según la Ley General de Aduanas y su Reglamento (2017) menciona una serie de requisitos que los depositarios aduaneros deben cumplir para poder operar; entre estos mencionan en el artículo 48 que deben “Mantener a disposición de la autoridad aduanera los medios de control de ingreso, permanencia y salida de mercancías.” (p.38) esto basado en todos los controles que ejerce las aduanas sobre las mercancías, deben estar informados del estado de cada una de ellas; aparte también, hacen mención de los siguientes requisitos:

Contar con instalaciones adecuadas para realizar operaciones de recepción, depósito, inspección y despacho de mercancías, con un área mínima de diez mil metros cuadrados destinada a la actividad de depósito aduanero de mercancías, la

cual incluya una sección mínima de construcción de tres mil metros cuadrados.
(p.37)

Y según el artículo 48 de la Ley General de Aduanas y su reglamento (2017), entre algunas de las obligaciones específicas, citan las siguientes:

- a) Mantener y enviar, a la autoridad aduanera competente, registros de mercancías admitidas, depositadas, retiradas, abandonadas u objeto de otros movimientos, según los formatos y las condiciones que establezca la Dirección General de Aduanas.
- b) Mantener a disposición de la autoridad aduanera los medios de control de ingreso, permanencia y salida de mercancías.
- c) Presentar a la aduana de control, por el medio autorizado, durante los primeros quince días de cada mes, un listado de las mercancías que en el mes anterior hayan cumplido un año de haber sido recibidas en depósito.
- d) Verificar la validez de la autorización del levante de las mercancías, de conformidad con los medios que la Dirección General de Aduanas defina mediante resolución razonada de alcance general. (pp.38-39-40)

Requisitos para el área de inspecciones en los depósitos aduaneros.

Según la Ley General de Aduanas y su Reglamento (2017) estable el área que deben cumplir para que sea viable realizar las revisiones físicas de las mercancías y realizar estos exámenes de control necesarios “Mantener dentro de la bodega un área mínima de doscientos cincuenta metros cuadrados (250 m²), destinada a depósito, para el examen previo y/o la verificación física de las mercancías. (p. 39)

Esto es importante para la investigación, ya que uno de sus principales requisitos es que deben contar con un lugar para realizar las inspecciones de las mercancías, lo cual facilita a los involucrados realizar los controles asignados por las aduanas, además de otras funciones de suma importancia como contar con oficinas para funcionarios aduaneros que se asignan en los depósitos aduaneros.

Agente aduanero

Este auxiliar de la función pública está autorizado por el Ministerio de Hacienda y lo establecido en el Código Aduanero Uniforme Centroamericano y la Ley General de Aduanas; este actúa bajo el nombre de terceros en lo relacionado con las operaciones aduaneras, trámites y regímenes. Este es un representante legal del solicitante; es el representante civil ante su mandante por las lesiones patrimoniales, según la Ley General de Aduanas y su Reglamento (2017). Además, menciona lo siguiente:

El agente aduanero rendirá la declaración aduanera bajo fe de juramento y, en consecuencia, los datos consignados en las declaraciones aduaneras que formule de acuerdo con esta Ley, incluidos los relacionados con el cálculo aritmético de los gravámenes que guarden conformidad con los antecedentes que legalmente le sirven de base, podrán tenerse como ciertos por parte de la aduana, sin perjuicio de las verificaciones y los controles que deberá practicar la autoridad aduanera dentro de sus potestades de control y fiscalización. (p.30)

Regímenes Aduaneros

Los regímenes aduaneros se basan en las distintas destinaciones que se le asigna a la mercancía según sea el fin que se desea obtener, de acuerdo con la Ley General de Aduanas y su Reglamento (2017), menciona que: “Se entenderán por regímenes aduaneros, las diferentes destinaciones a que pueden quedar sujetas las mercancías que se encuentran bajo control aduanero, de acuerdo con los términos de la declaración presentada ante la autoridad aduanera.” (p.64) estos

pueden ser definitivos, temporales, liberatorios de pago de tributos aduaneros, de perfeccionamiento o devolutivo de derechos.

Importación

Las importaciones brindan a los países una serie de suministros provenientes de otros países que los envían por distintas razones, ya sea porque el país al que va dirigido no produce dicho bien o no es abundante. Esta es de suma importancia para el comercio, ya que impulsa la competitividad de los comercios para generar productos que otros países quieran adquirir y así aumentar sus transacciones. Según Obregón (2019) hace referencia al tema de la siguiente forma:

Las importaciones tienen un papel importante ya que, mediante ellas, el mercado nacional puede abastecerse de manera más completa, al mismo tiempo que brinda una variedad más grande de insumos y productos para el uso de los consumidores, industrias o servicios que se desarrollan en el país. (p.27)

Definitiva.

Al utilizar la importación definitiva la mercancía ingresa al territorio nacional precedente del exterior para su uso o consumo definitivo en el territorio aduanero. Según el Código Aduanero Uniforme Centroamericano menciona en el artículo 111 que “La aplicación del régimen de importación definitiva estará condicionada al pago de los derechos e impuestos, cuando éste proceda, y el cumplimiento de las obligaciones aduaneras no tributarias.” (p.101)

Zona franca.

Se menciona en la Ley General de Aduanas y su Reglamento que las autoridades ejercen controles aduaneros sobre estas como es vigilar los límites y vías de acceso, verificar los usos y destinos de las mercancías e inspeccionar las empresas beneficiadas del régimen. “El órgano administrador del régimen debe suministrar a la autoridad aduanera la información pertinente sobre

las operaciones realizadas por las empresas por los medios que establezca la Dirección General de Aduanas.” (p.86)

Este régimen aduanero según el Código Aduanero Uniforme Centroamericano, lo define así:

Es el régimen que permite ingresar a una parte delimitada del territorio de un Estado signatario, mercancías que se consideran generalmente como si no estuviesen en el territorio aduanero con respecto a los derechos e impuestos de importación, para ser destinadas según su naturaleza, a las operaciones o procesos que establezca la legislación nacional.

Las zonas francas podrán ser entre otras, comerciales, industriales o mixtas. (p.27)

Perfeccionamiento activo.

Según la Ley General de Aduanas y su Reglamento (2017), en el artículo 179, el régimen de perfeccionamiento activo es el que permite que se reciban mercancías en el territorio nacional, pero con la excepción de que se suspenden tributos y es bajo a la rendición de garantías; se debe tomar en cuenta que dichas mercancías deben ser reexportadas en un plazo determinado en el reglamento.

Después de ser sometidas a un proceso de transformación, reparación, reconstrucción, montaje, ensamblaje o incorporadas en conjuntos, maquinaria, equipo de transporte en general o aparatos de mayor complejidad tecnológica y funcional o utilizadas para otros fines análogos, en las condiciones establecidas reglamentariamente y en las disposiciones que, al efecto, emita el órgano administrador competente. (pp. 87-88)

Depósito fiscal

En este régimen se almacenan las mercancías temporalmente y son responsabilidad del depositario y la aduana, sin el pago de tributos. Cabe mencionar que según la Ley General de Aduanas y su Reglamento (2017) menciona que “La salida y entrega de las mercancías del depósito fiscal se efectuarán una vez cumplidas las formalidades exigibles y satisfechas las responsabilidades tributarias, conforme con el régimen aduanero aplicable.” (p.79)

Además, mencionan que el depositario aduanero registrará el ingreso de las mercancías y este procederá a generar un informe para la autoridad aduanera competente, haciendo referencia a las cantidades, marcas, entre otros datos importantes, correspondientes al registro. Por otra parte, si existieran faltantes o sobrantes de los bultos y demás información que soliciten los reglamentos. “Operaciones autorizadas, las mercancías depositadas y sus embalajes podrán ser objeto de examen, reacondicionamiento o reembalaje para asegurar su conservación e identificación, siempre que no se altere o modifique su naturaleza.” (p.80)

Servicios de reempaque y distribución en depósito fiscal.

La Dirección General autorizará a los depositarios aduaneros a brindar servicios complementarios como lo indica la Ley General de Aduanas y su Reglamento (2017): “desempaque, división, clasificación, empaque, embalaje, reempaque, reembalaje, remarcación, etiquetado y distribución de mercancías para su posterior consumo en el mercado local o su reexportación total o parcial.” (p.81) Dentro de los requisitos específicos adicionales para prestar estos servicios según la ley están:

- a) Definir el área desuñada para realizar las operaciones, la cual deberá estar debidamente delimitada y separada dentro de sus propias instalaciones, debidamente cerrada al menos con mallas de ciclón fijas de 2.54 x 2.54 centímetros, de una altura mínima de tres metros.
- b) Llevar en los formatos y procedimientos señalados por la autoridad aduanera, un registro de ingresos, salidas, inventario de unidades al día. y los demás

requerimientos consignados en los manuales operativos dictados por la Dirección General.

- c) Reunir las condiciones para el manejo o tratamiento a realizarse sobre las mercancías de acuerdo con las regulaciones sanitarias o de seguridad industrial. (p.225)

Verificación Inmediata

La verificación inmediata se realiza de manera aleatoria, según la Ley General de Aduanas y su Reglamento (2017); según esta ley se podrá optar por la revisión documentaria y/o física necesarios para asegurar que todo se encuentre conforme a lo declarado; además, se menciona que “cualquier modalidad o régimen aduanero, la autoridad aduanera podrá utilizar criterios selectivos y aleatorios, para comprobar la veracidad de la información declarada de unidades de transporte, vehículos, bultos o mercancías, mediante su revisión documental, el reconocimiento físico, o ambos” (p.265)

Plazos de verificación inmediata de mercancías

Según la Ley General de Aduanas y su Reglamento (2017), hay un plazo correspondiente para realizar estas revisiones el cual es de 48 horas (2 días) los cuales se deben cumplir el tiempo para realizar la verificación inmediata de la mercancía. Además, menciona que puede haber factores por los cuales se incumpla este plazo; pero hay una manera de crear una prórroga para que se ejecute el proceso de revisión:

Si la verificación inmediata no puede finalizar dentro de los siguientes dos días hábiles contados a partir de la fecha de registro de la declaración aduanera, el gerente de la aduana de despacho podrá ordenar, en forma motivada, una única prórroga por un plazo equivalente al anteriormente establecido, de conformidad con el procedimiento y en las condiciones que se señalen vía reglamentaria. (p.268)

Personajes

Dentro de la verificación inmediata de la mercancía hay una serie de personas que participan en este control aduanero; se pueden citar, por ejemplo, la aduana, el transportista, el depósito aduanero, la persona designada para la revisión y entre otro personal necesario para dicho control. Cabe resaltar que el reconocimiento se designa a un funcionario aduanero de forma aleatoria competente para realizar el proceso.

En el artículo 95 de la Ley General de Aduanas y su Reglamento (2017) menciona que “El agente aduanero o la persona que haya acreditado el consignatario, el consignante o la persona que tenga por algún título derecho a retirar las mercancías de la aduana, podrán concurrir al acto de reconocimiento.” (p.59). Además, el reconocimiento se puede realizar en zonas de operación aduanera.

Requisitos

Durante el proceso de verificación inmediata según La Ley General de Aduanas y su Reglamento (2017), hace referencia a que se puede realizar revisiones de la mercancía física, los documentos soporte de la declaración aduanera y, en caso de que corresponda, análisis de laboratorio y demás medidas para validar que lo declarado este correcto. De encontrar todo correcto en la verificación, se otorga el levante de las mercancías. En el caso contrario el Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA) menciona lo siguiente:

Cuando los resultados de la verificación inmediata demuestren diferencias relacionadas con clasificación arancelaria, cantidad, valor aduanero, origen de las mercancías u otra información suministrada por el declarante o su representante respecto al cumplimiento de las obligaciones aduaneras, el servicio aduanero procederá conforme a la legislación que regule la materia. (p.99)

Revisión física de mercancías

Cuando se opte por la revisión física el lugar requerido para esta según la Ley General de Aduanas y su Reglamento establece que “se realizará en las zonas de operación aduanera destinadas habitualmente a esos efectos, en las instalaciones de la Autoridad Aduanera o en instalaciones de Auxiliares autorizados para esos efectos. Excepcionalmente, la Aduana podrá autorizar el reconocimiento de las mercancías en otras instalaciones.” (p.267) En este proceso los participantes en las revisiones físicas se encuentra un funcionario de la aduana dentro de la jurisdicción que proceda con las mercancías y que ha sido enviado por la aduana para realizar este trámite.

Según Aguilar, Avalos y Morales (2016) mencionan datos importantes sobre la revisión de mercancías y es que para realizarla se crean perfiles de riesgos basados en la mercancía, la cantidad, peso, la cantidad de declaraciones presentadas, entre otros indicadores que ayudan a indagar y a asignar estas revisiones de tal manera que se pueda cubrir y detectar cualquier posible riesgo.

Los principales elementos que la legislación establece que quedan sujetos a revisión, son la información declarada de las unidades de transporte, mercancías, mercancías y bultos. Estos criterios selectivos y aleatorios son determinados mediante el módulo de riesgo del sistema TICA, por medio de los perfiles de riesgo aduanero que maneja la Dirección de Gestión de Riesgo. (p.81)

En el Manual de Procedimientos Aduaneros (2021) se mencionan los pasos a seguir en las revisiones físicas de mercancías; se hace referencia a que en el reconocimiento físico debe estar presente el transportista aduanero, ya que este tiene la documentación de la mercancía. Además, se menciona que el funcionario a cargo de la revisión documental y física, tiene un plazo de dos días hábiles desde que se acepta el DUA; hay casos en los que se aplican excepciones y hay justificaciones para realizar una prórroga en dicha revisión; pero, esto no excede dos días adicionales.

Además, según el Manual de Procedimientos Aduaneros (2021), menciona una serie de procesos que el funcionario debe realizar para iniciar el reconocimiento indicado:

- a) cuando la UT y sus mercancías se encuentren ubicadas en un estacionamiento transitorio, el funcionario aduanero asignado esperará la comunicación del declarante de que la UT y sus mercancías han sido movilizadas al lugar destinado por la aduana, para la “revisión documental y reconocimiento físico.
- b) el funcionario aduanero cuando se presente al lugar de ubicación de las mercancías objeto de “revisión documental y reconocimiento físico”, solicitará copias de los documentos físicos: factura comercial, conocimiento de embarque y cualquier otro documento requerido según el régimen y la modalidad de que se trate.
- c) solicitará la presentación de la UT, realizará la verificación exterior del contenedor, comprobando que se encuentre debidamente sellado y precintado y coincida con lo declarado.
- d) solicitará la apertura del contenedor o contenedores y ordenará la descarga y pesaje (cuando las características de las mercancías lo permitan) de todos los bultos de la UT. Revisará la condición y cantidad de los bultos, y si encuentra alguno deteriorado o saqueado, lo separará. realizará el inventario de las mercancías contenidas en el mismo y verificará que se reembalen nuevamente.
- e) verificará que lo declarado en cuanto a la identificación, cantidad de bultos, descripción de la mercancía, cuando sea posible verificarla, marcas o referencia de los bultos, peso y cualquier otra característica que corresponda con los bultos y/o mercancías objeto de revisión.
- f) determina si la mercancía tiene la exigencia del cumplimiento de un requisito no arancelario (nota técnica) para el tránsito y solicitará el documento que demuestre su cumplimiento, caso contrario no autorizará el inicio del tránsito.

- g) tratándose de bultos descargados en depósito aduanero, además de lo anteriormente señalado, verificará que se encuentren en buena condición exterior y que no presenten huellas de haber sido violados o manipulados.
- h) levantará un acta de los bultos sobrantes o faltantes de mercancías de la misma naturaleza determinados durante el proceso de revisión, la que deberá firmar en conjunto con el declarante y el responsable de la ubicación. Tratándose de bultos faltantes solicitará al responsable de la ubicación que para la totalidad de bultos presentes del DUA, los registre en un movimiento de inventario utilizando como documento de carga el código 66 denominado “Ingreso /Salida de Mercancías en Tránsito por Justificación de Bultos faltantes”
- i) para el caso de sobrantes de bultos, solicitará al responsable del depósito que los registre en un movimiento de inventario, utilizando el documento de carga código 32, quedando los bultos sobrantes “no usables” hasta que sean debidamente justificados en los términos y condiciones que señala la normativa aduanera.
- j) tratándose de ingreso por vía terrestre en las Aduanas de Peñas Blancas y Paso Canoas para los DUA de tránsito que presenten bultos faltantes, los registrará en la ubicación depósito aduanero a efectos de que se justifiquen.
- k) para los bultos faltantes, presentadas las justificaciones en los términos y condiciones que señala la normativa aduanera y emitida la resolución que justifica el faltante, disminuye la cantidad de bultos del DUA para autorizar la continuación del tránsito aduanero.
- l) si determina que no coincide la descripción y /o naturaleza de la mercancía con la declarada, solicitará la presencia de un funcionario aduanero de la Sección Técnica Operativa para que ejecute el reconocimiento físico de las mercancías

y emita mediante acta su criterio técnico; dicha acta deberá ser firmada por el declarante y el representante de la ubicación de las mercancías.

- m) solicitará al depositario aduanero que registre las mercancías en un movimiento de inventario al amparo del acta de decomiso, código 09. Dicho movimiento de inventario, quedará retenido en espera de la aplicación de los procedimientos que pudieren corresponder para explicar la diferencia en la naturaleza de las mercancías declaradas con respecto a las presentadas físicamente.
- n) de existir diferencias entre lo declarado y lo verificado en el reconocimiento, que no corresponda a bultos faltantes, sobrantes o mercancías de distinta naturaleza, el funcionario aduanero realizará los ajustes en el DUA, enviará un mensaje al declarante con las observaciones respectivas para que las mismas sean atendidas.
- o) concluida la revisión física y en caso de corresponder autorizar el tránsito, supervisará que las mercancías se introduzcan en un contenedor que permita cerrarse y precintarse, excepción hecha de aquellas mercancías que por sus características deban moverse en unidades de transporte abiertas.
- p) verificará que la UT a utilizar garantice la seguridad de las mercancías, de forma tal que no sea factible extraer o introducir mercancías sin dejar huellas visibles o rotura de los precintos.
- q) verificará la colocación de los nuevos precintos, actuación de la que dejará constancia en la aplicación informática.
- r) de haber sido seleccionado el DUA de tránsito para portar precinto electrónico y finalizado el proceso de reconocimiento físico, verifica que se coloque el precinto en las puertas de la UT por parte de la empresa homologada, y deja

constancia en la aplicación informática que dicho dispositivo fue colocado y activado (pp. 144-145-146)

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

Enfoque

El enfoque escogido para la presente investigación es de tipo cualitativo, ya que se busca entender el estudio a través de la experiencia de las personas que se encuentran en el ámbito de observación. Este busca indagar de manera profunda sobre el tema para así encontrar información variada como es el caso de las respuestas abiertas, con el fin de generar conclusiones amplias y con mayor trascendencia sobre el tratamiento del tema.

Como lo menciona Hernández y Mendoza (2018) “La investigación desde la ruta cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural y en relación con el contexto.” (p.390) De acuerdo con la afirmación anterior, dicho enfoque permite conocer sobre los tiempos de revisiones de mercancías, dentro de los depósitos aduaneros y si se realizan dentro de los plazos estipulados, en las normativas aduaneras desde las respuestas de los entrevistados conocedores del tema.

Es importante mencionar una de las características esenciales de este estudio, según Hernández y Mendoza (2018):

En la ruta cualitativa la realidad se define a través de las interpretaciones de los participantes y del investigador respecto de sus propias realidades. De este modo, convergen varios puntos de vista, por lo menos los de los participantes, los del investigador y los que se producen mediante la interacción de todos los actores. Además, son realidades que van modificándose conforme transcurre el estudio y son las fuentes de los datos. (p.9)

Diseño

El diseño de una investigación se refiere a la forma en que se busca obtener la información necesaria sobre un estudio y responder al planteamiento del problema tal y como mencionan

Hernández y Mendoza (2018): “Diseño del Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información (datos) requerida en una investigación con el fin último de responder satisfactoriamente el planteamiento del problema.” (p.150)

Para el presente estudio se utilizó el diseño fenomenológico que Hernández y Fernández (2018) definen su propósito principal como “es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias.” (p.548) Esta investigación busca conocer las vivencias de las personas especializadas en el tema de estudio, así también como sus opiniones y relacionarlas con las de las demás personas involucradas en la tramitología aduanera.

Fuentes

En el presente estudio se procedió con la búsqueda de información a partir de fuentes primarias y secundarias; esto con el fin de poder adquirir datos de manera concreta, que sean de gran aporte y brinden claridad para la investigación. Con el apoyo de estas fuentes se busca que el proceso de investigación sea claro y no haya obstáculos en la interpretación de los datos, cuyo propósito es crear una propuesta asertiva, según su contenido.

Fuentes primarias

En este estudio se toman como referencia proyectos de investigación como tesis sobre temas similares al presente estudio, además de libros y artículos de la Ley General de Aduanas y su Reglamento, el CAUCA y RECAUCA, establecidos para procesos aduanero; todo esto para que los datos obtenidos sean de fuentes certeras y confiables. Estas fuentes son información directa proveniente de ideas originales. Tal y como menciona Hernández y Mendoza (2018): “Las referencias o fuentes primarias proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que incluyen los resultados de los estudios.” (p.72) y también hace referencia a lo siguiente:

Las fuentes primarias más utilizadas para elaborar marcos teóricos son libros, artículos de revistas científicas y ponencias o trabajos presentados en congresos,

simposios y eventos similares, entre otras razones porque son las que sistematizan en mayor medida la información, profundizan más en el tema que desarrollan, son examinadas y arbitradas por investigadores o profesionales experimentados (pares o colegas) y resultan altamente especializadas, además de que se puede tener acceso a ellas por internet. (p.76)

Fuentes secundarias

Para las fuentes secundarias se toman como referencia el análisis obtenido de las personas especialistas y con conocimientos en los temas de comercio internacional y los procedimientos aduaneros actuales para controles de mercancías que se les tomará una entrevista para conocer sus aportes en el tema. Además, Hernández y Mendoza (2018) mencionan que “Implica la revisión de documentos, registros públicos y archivos físicos o electrónicos.” (p.291)

Muestra

Se utilizará una muestra basada en personas que se encuentran en el ámbito aduanero y que puedan brindar información valiosa sobre los procesos aduaneros y tiempos de revisiones de mercancía. Según Hernández y Mendoza (2018) mencionan que “En la ruta cuantitativa, una muestra es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población” (p.196)

Tabla 1. Muestra

Entrevistado	Entidad	Razón
Entrevistado 1.	Almacén Fiscal y General el Coco S.A.	Jurisdicción de la Aduana Santamaría, encargado del almacén.

Entrevistado 2.	Depósito Internacional de Carga ECATRANS S.A.	Jurisdicción de la Aduana Santamaría, encargado del área de operaciones.
Entrevistado 3.	Depósito Aduanero Lagunilla, Sociedad Anónima.	Jurisdicción de la Aduana Santamaría.
Entrevistado 4.	Aduana Santamaría.	Labora en la aduana de estudio.
Entrevistado 5.	Aduana Santamaría.	Labora en la aduana de estudio.
Entrevistado 6.	Ministerio de Hacienda.	Sección Técnica Operativa de la Aduana Santamaría.

Nota: Masís, N.

Unidades de Análisis

Tabla 2. Unidades de Análisis

Objetivo	Categoría de Análisis	Subcategoría	Definición Conceptual	Instrumento	Ítem
Estudiar los procesos de la Aduana Santamaría para la realización de revisiones físicas en los depósitos aduaneros.	Procesos de la Aduana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión en la descarga de mercancías. 2. Revisiones físicas por funcionarios aduaneros. 3. Verificación de la Declaración Única Aduanera. 4. Normativa aduanera. 	Según la Contraloría General de la República de Costa Rica (2020) mencionan que las aduanas “Tienen un papel fundamental en el desarrollo económico y sus funciones de control y fiscalización se encuentran estrictamente ligadas a la correcta percepción de impuestos y aranceles y a su vez, con la simplificación, estandarización y	Cuestionario	1, 2, 3, 4.

		<p>5. Asignación de controles.</p> <p>6. Determinación de supervisión.</p>	<p>modernización con la que se llevan a cabo las operaciones de importación y exportación del país.” (p. 2)</p>		
<p>Determinar los posibles factores que influyen en las revisiones físicas de mercancías en los depósitos aduaneros.</p>	<p>Posibles factores</p>	<p>1. Controles fiscales.</p> <p>2. Carencia de herramientas.</p> <p>3. Extensión de tiempos.</p> <p>4. Aduana de control.</p> <p>5. Finalización del proceso.</p> <p>6. Comunicación efectiva.</p>	<p>Los factores son elementos que tienen influencia para un determinado tema. Según el Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2019) menciona que “Un factor crucial de competitividad en el comercio internacional actual es contar con capacidades logísticas que apoyen una distribución rápida, segura y eficiente de las mercaderías.” (p. 187)</p>	<p>Cuestionario</p>	<p>5, 6, 7, 8,9.</p>
<p>Examinar los costos de importación que conllevan las revisiones físicas de mercancías en los depósitos aduaneros dentro de la jurisdicción de la Aduana Santamaría.</p>	<p>Costos de importación</p>	<p>1. Costos logísticos.</p> <p>2. Disponer de la mercancía.</p> <p>3. Costos de bodegaje.</p> <p>4. Verificación de mercancías.</p>	<p>Según Gavelán Izaguirre (2014) citado por Zavaleta (2018) los define como: “Los costos de importación son las adquisiciones de mercadería realizadas en el exterior y conforma el precio del producto y todos los gastos vinculados, como los gastos de agente de carga, agente de aduanas, impuestos y pago de almacenaje aduanero, por último, el transporte final que</p>	<p>Cuestionario</p>	<p>10, 11, 12.</p>

			realiza el traslado de la mercadería hasta el almacén de la empresa.” (p. 7)		
--	--	--	--	--	--

Nota: Masís, N.

Instrumentos Utilizados en la Investigación

Cuestionario

El cuestionario es utilizado para recolectar datos necesarios para la investigación y se aplica, por expertos en el tema de estudio que se desea desarrollar; este según Bourke, Kirby y Doran (2016) citado por Hernández y Mendoza (2018), menciona que consiste en un conjunto de preguntas que buscan medir, analizar una o varias variables y además se menciona que deben tener relación con el planteamiento del problema.

Además, en el cuestionario utilizado en la presente investigación se aplicará preguntas abiertas, las cuales mencionan Phillips, Phillips y Aaron (2013), citado por Hernández y Mendoza (2018), mencionan que: “Las preguntas abiertas proporcionan una información más amplia y son particularmente útiles cuando no tienes información sobre las posibles respuestas de las personas o la que posees es insuficiente” (p.254); también indican que estas ayudan a obtener opiniones amplias.

Entrevista

La entrevista es uno de los métodos con los cuales se busca recopilar datos para el estudio; esta se aplica a personas conocedoras del tema de la investigación, utilizando la intervención oral, según Janesick, (1998) citado por Hernández y Mendoza (2018) lo definen como “una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados).” (p.449) Con esta se busca conocer a fondo las opiniones y respuestas de los entrevistados para generar opiniones y material de análisis, de interés para la investigación.

Proceso para la Recolección y Análisis de Datos

El proceso de recolección de datos se ejecutará por medio de entrevistas a personas conocedoras del tema de estudio, con el fin de aplicar el cuestionario antes mencionado, cuyas preguntas abiertas permitirán conocer ampliamente las opiniones de los expertos en procesos aduaneros, enfocados en los depósitos aduaneros y los controles que se ejercen sobre las mercancías importadas. Según Hernández y Mendoza (2018) mencionan lo siguiente:

Obtener datos (que se convertirán en información) de personas, otros seres vivos, comunidades, situaciones o procesos en profundidad; en las propias "formas de expresión" de cada unidad de muestreo. Al tratarse de seres humanos, los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, prácticas, experiencias, vivencias y roles manifestados en el lenguaje de los participantes, ya sea de manera individual, grupal o colectiva. (p.443)

Además, luego de conocer las respuestas de los entrevistados estas se buscarán a profundidad con documentos, libros, tesis y demás documentos que afirmen la información encontrada y la respalden. Hernández y Mendoza (2018) mencionan lo siguiente sobre la recolección de datos: “Se recolectan con la finalidad de analizarlos y comprenderlos, y así responder a las preguntas de investigación y generar conocimiento” (p.443). Esta recolección de datos normalmente se da en ambientes naturales y cotidianos en los que se encuentran los entrevistados.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

Seguidamente se presentarán los resultados de la investigación por medio de la entrevista a personas especializadas en el tema de depósitos aduaneros y controles de revisión. A continuación, se presenta una tabla gráfica que contiene las unidades y categorías de análisis, base para este proyecto de investigación; las unidades se desarrollan con base en los tres objetivos específicos de la investigación.

Además, se logrará apreciar para cada categoría un análisis sobre lo comentado por los expertos y se respaldará con fuentes de información para validar lo que se menciona. Una vez descritas todas las categorías, se realiza una interpretación de los datos obtenidos para relacionar el contenido de las entrevistas y darle respuesta al planteamiento del problema de la investigación.

Tabla 3. Unidades y categorías de análisis.

Unidades	Categorías
Procesos de la Aduana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión en la descarga de mercancías. 2. Revisiones físicas por funcionarios aduaneros. 3. Verificación de la Declaración Única Aduanera. 4. Normativa aduanera. 5. Asignación de controles. 6. Determinación de supervisión.
Posibles factores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Controles fiscales. 2. Carencia de herramientas. 3. Extensión de tiempos. 4. Aduana de control. 5. Finalización del proceso. 6. Comunicación efectiva.
Costos de importación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Costos logísticos.

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Disponer de la mercancía. 3. Costos de bodegaje. 4. Verificación de mercancías.
--	--

Nota: Masís, N.

Unidad de análisis 1: Procesos de la aduana

En la primera unidad de análisis, se busca identificar los procesos que realiza la Aduana Santamaría, ya que esta interviene en gran cantidad de procedimientos para verificar que las mercancías se encuentren según lo establecido. Según Carrasco (2001) citado por Mallar (2010) define procesos como “una unidad en sí que cumple un objetivo completo, un ciclo de actividades que se inicia y termina con un cliente o un usuario interno.” (p.7) Dentro de esta unidad se derivaron 6 categorías de análisis:

1. Revisión en la descarga de mercancías.
2. Revisiones físicas por funcionarios aduaneros.
3. Verificación de la Declaración Única Aduanera.
4. Normativa aduanera.
5. Asignación de controles.
6. Determinación de supervisión.

Categoría 1: Revisión en la descarga de mercancías

Descripción.

Se conformó la categoría uno de la primera unidad; en esta se evidencia el proceso realizado en la descarga de la mercancía cuando la unidad de transporte llega al lugar de destino; este es uno de los primeros pasos para realizar las revisiones físicas. Las respuestas de los entrevistados concuerdan con este proceso y añaden comentarios que son de relevancia para la investigación, entre ellos se mencionan los siguientes:

- ✓ *“Son dos procesos de revisión: Supervisión en la descarga, está la coordina el departamento de Depósitos de la aduana.” (Entrevistado 1)*
- ✓ *“Existen varios procesos según el estatus en que se encuentre la carga como tal: Revisiones de descarga de la mercadería directamente de la Unidad de Transporte a andén del depositario.” (Entrevistado 2)*
- ✓ *“Hay dos formas de revisión, la que se realiza en la entrada, y la que se hace antes de retirar la carga: La que se hace en el ingreso, el proceso es revisar que lo declarado en el sistema TIC@, sea lo que viene físico en el contenedor/furgón y la que se hace previa salida.” (Entrevistado 3)*
- ✓ *“Verificaciones de descargas de contenedores que llegan en tránsito, revisiones de DUAS rojos, inspecciones de DUAS verdes antes que salgan del almacén fiscal.” (Entrevistado 4)*
- ✓ *“Revisiones de DUAS rojos, revisiones de descargas o alguna otra revisión que tenga que hacer.” (Entrevistado 5)*
- ✓ *“Pueden presentarse revisiones por funcionarios de la aduana mediante supervisiones al momento de las descargas de las mercancías en los depositarios aduaneros, así como pueden seleccionarse mercancías para revisiones luego de que cuenten con DUA tramitado, denominadas supervisiones a despacho, en caso de que se considere necesario la verificación de aspectos relacionados a dichas mercancías.” (Entrevistado 6)*

Análisis.

Mencionan que dentro de los procesos que se realizan, está la descarga de la mercancía; este abarca desde que la unidad de transporte que llega y debe ser supervisada para detectar cualquier anomalía que pueda influir en la nacionalización de mercancía. Cabe resaltar que para dicho proceso se debe coordinar muy bien entre las partes involucradas. Un dato importante que se menciona en el Manual de Procedimientos Aduaneros (2021) es que:

El depositario brindará todas las facilidades que le sean requeridas para que el funcionario responsable de la supervisión, ejecute en forma eficiente el proceso de inspección de la UT, supervisión de la descarga de las mercancías y reconocimiento físico cuando corresponda. (p.216)

Categoría 2: Revisiones físicas por funcionarios aduaneros

Descripción.

Se conformó la categoría dos de la primera unidad; en la cual se destaca la supervisión por parte de la aduana de control en lo que respecta a las revisiones físicas de mercancías. Además, hacen referencia a los canales de aforo a los que son sometidas las mercancías y como se comunican con los encargados en la aduana correspondiente. Entre las respuestas de los expertos se destacan las siguientes:

- ✓ *“Revisión aforo rojo, ésta la coordina el departamento técnico de la aduana con el funcionario destacado en el depósito.” (Entrevistado 1)*
- ✓ *“Revisiones Físicas por parte de Departamento Técnico a los DUAS con semáforo fiscal Rojo. Revisiones Físicas de mercancías que al momento de su descarga conste en actas que se debe de supervisar nuevamente por autoridad aduanera al despacho de estas, sin que afecte el tipo de semáforo fiscal que se le asigno en sistema TIC@.” (Entrevistado 2)*
- ✓ *“El proceso de revisión es colocar la carga en un área específica llamada “AFORO”, la cual es determinada por la aduana para que la carga sea revisada por agentes/Importadores/funcionarios públicos Aduaneros.” (Entrevistado 3)*
- ✓ *“Las revisiones físicas y documentales de mercancías son asignadas por parámetros de aleatoriedad y selectividad, según estudios de inteligencia de la Dirección General de Riesgo, los funcionarios de la Sección Técnica Operativa se encargan de realizar las verificaciones de control inmediato.” (Entrevistado 6)*

Análisis.

Los expertos concuerdan en que las revisiones de mercancías deben de tener una comunicación extensa con el Departamento Técnico de la Aduana para asignar los controles necesarios. Según Barrientos, Centeno y Mejías (2017) “Quienes se someten a una verificación a través del proceso selectivo y aleatorio del sistema informático TICA, el cual indicará el tipo de revisión al que se someterá la mercancía amparada a la Declaración Única Aduanera (DUA).” (p. 4) Este tipo de controles los ejerce la aduana que corresponda para verificar que todo esté en orden según lo establecido.

Categoría 3: Verificación de la Declaración Única Aduanera

Descripción.

Se conformó la categoría tres de la primera unidad; la cual se enfoca en los procesos de revisiones que realizan funcionarios aduaneros; dentro de estos se destacan las verificaciones que se realizan de la Declaración Única Aduanera (DUA) que es uno de los principales controles para verificar que las mercancías se encuentren según lo que declararon. Las respuestas fueron las siguientes:

- ✓ *“Supervisión en la descarga: y consiste en la revisión de la apertura de la unidad de transporte y descarga y conteo de la mercancía y evidenciando cualquier anomalía que se presente. Revisión aforo rojo: consiste en la verificación física de la mercancía descrita en el DUA de Nacionalización.” (Entrevistado 1)*
- ✓ *“Verificación documental entre lo presentado por la Agencia Aduanal en sitio y lo declarado en imágenes de DUA. Verificación Física de la carga, descripción, cuantía, peso u otras características de la misma.” (Entrevistado 2)*
- ✓ *“Verificar que tanto el depositario y el agente cumplan con lo solicitado legalmente.” (Entrevistado 4)*

- ✓ *“Verificar que la mercancía esté correctamente declarada (cantidades, clasificación, valor, origen, etc.)” (Entrevistado 5)*

- ✓ *“Los funcionarios de la Sección de Depósitos seleccionan los embarques según revisión de manifiestos, al ingresar las mercancías a los depositarios, se apersonan para verificar que las mercancías coincidan con lo manifestado.” (Entrevistado 6)*

Análisis.

Dentro de dicho proceso se realizan varios controles que ejercen los funcionarios aduaneros como verificaciones de los DUAS y documentos relacionados con las mercancías importadas. Además de los procesos de revisión física, desde la apertura hasta que se descarga la mercancía, para así validar que todo se encuentre según lo declarado. Cabe resaltar que dependiendo de la mercancía, se puede hacer pruebas obteniendo muestras para saber con certeza qué es lo correcto.

Además, hay algunas obligaciones necesarias como la mencionada en el Manual de Procedimientos Aduaneros del Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Aduanas (2021), la cual menciona que “Será obligación del depósito transmitir a la aduana de control las diferencias de bultos faltantes o sobrantes detectados en el proceso de descarga, utilizando los códigos de operación que al respecto se definan en el mensaje de depósito.” (p.204)

Categoría 4: Normativa aduanera

Descripción.

Se conformó la categoría cuatro de la primera unidad; la cual se enfocó en conocer los recursos legales o técnicos que puede utilizar un funcionario aduanero para apoyarse en los procesos de revisiones físicas en los depósitos aduaneros; entre ellas se destaca todo lo que menciona la Normativa Aduanera y los distintos apoyos que se tienen para seguir los procedimientos. Las respuestas fueron las siguientes:

- ✓ *“Los recursos son los establecidos por la Ley General de Aduana y su reglamento, el Manual de Procedimientos Aduaneros y las directrices que establezca la Gerencia de la aduana.” (Entrevistado 1)*
- ✓ *“Todos los que le permita la Normativa Aduanera y Leyes aplicables al proceso: Cauca y Recauca, Ley general de Aduanas y su reglamento, Manual de Procedimientos Aduaneros, Ley de Valoración Aduanera, Ley de Salud, Ley del MAG, Otras.” (Entrevistado 2)*
- ✓ *“La Ley General De Aduanas y El Reglamento a la Ley General De Aduanas” (Entrevistado 3)*
- ✓ *“Principalmente lo que son las consultas a organismos dependiendo de lo que esté revisando. como el Ministerio de Salud, de Agricultura, de Seguridad, o al departamento de Técnica Aduanera de la DGA.” (Entrevistado 4)*
- ✓ *“Extracción de muestras, consultas a Gestión Técnica o alguna otra entidad pública como COMEX, PROCOMER, etc.” (Entrevistado 5)*
- ✓ *“La normativa aduanera nacional e internacional como el CAUCA y RECAUCA, comisionan a los funcionarios aduaneros para llevar a cabo el control inmediato, en el que podrán solicitar al declarante la información que consideren necesaria para evacuar cualquier duda que surja sobre las mercancías, por ejemplo, especificaciones, fichas técnicas, información brindada por el proveedor, así como la documentación sobre los montos de la transacción.” (Entrevistado 6)*

Análisis.

Lo principal que mencionan los entrevistados es que se guían conforme a lo establecido en la Ley General de Aduanas y su Reglamento; este según Alpízar y Gamboa (2019), lo define como “es el cuerpo normativo que regula las entradas y salidas del país, de bienes y personas, requisitos,

prohibiciones, y todo el procedimiento que lleva consigo el tránsito internacional de personas o mercancías.” (p. 66)

Además, se recalca la importancia de tomar en cuenta el Manual de Procedimientos Aduaneros, Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA) y su Reglamento (RECAUCA) y lo establecido en distintas entidades como el Ministerio de Salud, Seguridad, Agricultura y demás; las cuales establecen una serie de normas que pueden influir en la importación y exportación de mercancías.

Categoría 5: Asignación de controles

Descripción.

Se conformó la categoría cinco de la primera unidad; en las respuestas de los entrevistados se evidencia que las mercancías deben ser sometidas a los controles que se designen en la aduana correspondiente y que dichos procesos se deben realizar mediante parámetros establecidos y tomando en cuenta los canales. Los expertos mencionan información relevante para esta categoría de investigación:

- ✓ *“Toda mercancía en su proceso de nacionalización es sometido a dicho proceso ante de darle el levante y puede ser la liberación con aforo verde, revisión documental con el aforo amarillo y revisión física con el aforo rojo.” (Entrevistado 1)*
- ✓ *“Correcto, el sistema TIC@ genera una asignación” (Entrevistado 3)*
- ✓ *“Correcto, la asignación se realiza mediante parámetros establecidos y regulados por la Dirección General de Riesgo.” (Entrevistado 6)*

Análisis.

Los entrevistados mencionan que las mercancías son sometidas a un proceso de control en el que se le asigna un canal, mediante parámetros de la Dirección General de Riesgo. Es importante

mencionar que durante el periodo del 2017 al 2019, en el informe de Seguimiento de la gestión de las aduanas en Costa Rica por la Contraloría General de la República de Costa Rica (2020) recalca el siguiente comentario:

Al menos el 95,06% de los DUAS tramitados anualmente se asignan al canal o aforo verde, lo que significa el levante de automático de estas mercancías. En lo que respecta a las actuaciones de control inmediato por parte de las autoridades aduaneras el 4,53% de los DUAS es seleccionado anualmente para su revisión física y documental, mientras que el 0,41% restante es sometido a revisión documental.
(p. 17)

Categoría 6: Determinación de supervisión

Descripción.

Se conformó la categoría seis de la primera unidad; la cual busca conocer de los expertos si las mercancías objeto de verificación física y documental requieren la asignación y revisión de dicho canal. En las respuestas se evidencia que no solo se depende del canal que se arroje, sino que se puede intervenir ante cualquier irregularidad o denuncia que se presente hacia la mercancía importada. También hacen referencia a lo siguiente:

- ✓ *“Existen revisiones físicas que se realizan atendiendo únicamente denuncias o para cumplimiento de planes operativos coordinados con fiscalización de la DGA, por lo que las mismas no requieren de canal de revisión Rojo o Amarillo, lo anterior debido a que no hay un DUA presentado en esa instancia.” (Entrevistado 2)*

- ✓ *“No necesariamente, pues si es un DUA verde y desde la descarga se instruyó que debía haber una supervisión al momento de la importación definitiva, el depositario aduanero debe comunicar que se tramitó dicha importación para que la aduana envíe a un funcionario a revisar.” (Entrevistado 4)*

- ✓ *“Si, porque aun con canal verde la aduana puede determinar que es necesario revisarlas.”*
(Entrevistado 5)

Análisis.

En dicha pregunta se evidencia que las mercancías no solamente dependen del tipo de canal que se arroje, sino que también la aduana puede determinar que estas mercancías requieren una revisión. Además, estos tipos de controles se establecen mediante parámetros de riesgos o también los entrevistados mencionan que se pueden realizar estos controles por denuncias sobre algunas mercancías.

Además, el Manual de Procedimientos Aduaneros por el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Aduanas (2021), menciona lo siguiente:

De recibir una comunicación de parte del depósito de la detección de alguna irregularidad, incluida la falta de colocación del precinto electrónico, la jefatura de la Sección Técnica Operativa de la aduana de control, designará un funcionario para que efectúe la supervisión que corresponda (p.153)

Unidad de análisis 2: Posibles factores

En la presente unidad se estudian los posibles factores relacionados con las revisiones físicas de mercancías en los depósitos aduaneros, ya sea por la intervención de otras instituciones, personal involucrado o por las herramientas con las que se cuenta para realizar las asignaciones establecidas. Se generaron 6 categorías en la que se abarcan los principales temas de la unidad:

1. Controles fiscales.
2. Carencia de herramientas.
3. Extensión de tiempos.
4. Aduana de control.
5. Finalización del proceso.

6. Comunicación efectiva.

Categoría 1: Controles fiscales

Descripción.

Se conformó la categoría “Controles Fiscales” de la segunda unidad; la cual se enfocó en conocer el papel de otras dependencias del Ministerio de Hacienda en las revisiones físicas de mercancías, ya que estas no solamente son intervenidas por los depositarios aduaneros, sino que se pueden realizar verificaciones de otras instituciones que estén interesadas en que se realice la gestión de la manera adecuada. Los expertos opinan lo siguiente:

- ✓ *“Otras dependencias del Ministerio de Hacienda con son la Dirección de Fiscalización y la Policía de Control Fiscal tienen la potestad por ley de realización revisión a las mercancías que se mantengan en los depositarios aduaneros.” (Entrevistado 1)*
- ✓ *“El papel que realizan otras dependencias tales como PCF, Fiscalización de la DGA se desarrollan en el marco de: Atención de Denuncias anónimas, obedecen a un plan operativo previamente determinado, atención de Control de Riesgo e inteligencia por parte de los órganos fiscalizadores.” (Entrevistado 2)*
- ✓ *“Todos tienen un mismo objetivo, velar que todo esté bien declarado” (Entrevistado 3)*
- ✓ *“Ayudan para consultas técnicas” (Entrevistado 4)*
- ✓ *“Acompañamiento y se asesoría, como la Policía de Control Fiscal o la Dirección General de Aduanas.” (Entrevistado 5)*
- ✓ *“Otras dependencias pueden intervenir en revisiones, pero en otros momentos como en el control posterior y otras, aunque no se encuentran presentes en el momento de la revisión, juegan un papel importante, como es el caso de la Dirección de Riesgo, ya que es la responsable de manipular los parámetros antes indicados, por ejemplo, para centrar su*

atención en un conjunto de posiciones arancelarias, auxiliares de la función pública e importadores, entre otras variables.” (Entrevistado 6)

Análisis.

Uno de los principales papeles del Ministerio de Hacienda según los entrevistados, es el control y la fiscalización en el comercio además de velar que las aduanas realicen sus funciones de la manera correcta. Según el informe de Seguimiento de la gestión de las aduanas en Costa Rica por la Contraloría General de la República de Costa Rica (2020), menciona que las aduanas tienen “funciones de control y fiscalización se encuentran estrictamente ligadas a la correcta percepción de impuestos y aranceles y a su vez, con la fluidez con la que se llevan a cabo las operaciones de importación y exportación del país.” (p.25)

Es de importancia recalcar lo mencionado por Meléndez, Mena y Ramírez (2016), los cuales hacen referencia a que debido a la gran cantidad de declaraciones que se presentan todos los días, hay mayor necesidad de recursos para lograr recaudar los aranceles de las mercancías aduaneras, ya que la capacidad de fiscalización es limitada en la aduana. Por eso, los auxiliares y las distintas entidades juegan un papel importante para lograr combatir la evasión de impuestos.

Categoría 2: Carencia de herramientas

Descripción.

Se conformó la categoría dos de la segunda unidad; dentro de las respuestas los entrevistados concuerdan en que faltan herramientas para realizar determinados procesos que son de suma importancia para la revisión de mercancías. Dentro de esta categoría, se mencionan procesos a mejorar y como afectan estos al personal involucrado. Algunos comentarios fueron los siguientes:

- ✓ *“En estos momentos hay una escasez de funcionarios y les faltan muchas herramientas, ya que muchos funcionarios no cuentan con los conocimientos técnicos para dichas revisiones*

y hay mucha descoordinación entre las distintas entidades de supervisión y de tan dan mucha duplicación de funciones.” (Entrevistado 1)

- ✓ *“Respecto a las Herramientas, son mínimas y carentes.” (Entrevistado 2)*
- ✓ *“Pues no tenemos más herramienta que el TICA que no nos puede ayudar ante dudas, por lo que debemos recurrir a otras instancias.” (Entrevistado 4)*
- ✓ *“Pocas herramientas, solo el TICA, y en ocasiones el tiempo es muy poco para hacer un análisis de tantas variables.” (Entrevistado 5)*
- ✓ *“Los sistemas aduaneros van avanzando, pero siempre hay aspectos que se pueden mejorar, en el caso de los sistemas, por ejemplo, los funcionarios no poseen una aplicación ágil para el manejo del arancel, o para cálculos de impuestos, sino hasta que se desea tramitar una reliquidación a un DUA específico.” (Entrevistado 6)*

Análisis.

La mayoría de los entrevistados concuerda en que faltan herramientas para realizar los controles de revisiones establecidos; esto es un punto vital ya que si las herramientas son escasas el proceso se vuelve lento y su dificultad aumenta de nivel. Además, las mencionadas herramientas también hacen referencia a la capacidad de funcionarios con los que se cuenta para realizar el proceso; es mayor la cantidad de revisiones que la capacidad de la aduana para asignar personal y esto repercute en varios factores como disponibilidad, costos y efectividad.

Se debe capacitar al personal que realiza dichas revisiones para que así el proceso se realice de la manera correcta y evitando que conlleve más tiempo de lo requerido. Cabe resaltar lo mencionado por el Manual de procedimientos Aduaneros (2021): “La comprobación física de las mercancías será realizada por el funcionario de la Aduana competente y podrá realizarse en presencia del declarante, el importador o por quien tenga la competencia legal para representarlo” (p.269)

Además, se menciona que aparte del sistema TICA no se cuenta con otro apoyo de consultas. Según el Ministerio de Hacienda menciona que este es un “sistema informático desarrollado para modernizar el Servicio Nacional de Aduanas, instaurando un nuevo modelo de operación en todas las aduanas. Este modelo aprovecha las facilidades que brinda la tecnología de la información para agilizar los procesos, reforzar los controles” (p.1)

Categoría 3: Extensión de tiempos

Descripción.

Se conformó la categoría tres de la segunda unidad, en donde se mostró la opinión respecto de la disponibilidad de herramientas y tiempos que tienen los funcionarios aduaneros para realizar dichos procesos. Los tiempos son un punto principal en las revisiones de mercancías, ya que a partir de esto se determinaron ciertos factores que pueden beneficiar o afectar el proceso. Los entrevistados mencionan los siguientes comentarios:

- ✓ *“Los tiempos de respuesta en las revisiones son muy lentos” (Entrevistado 1)*
- ✓ *“Los tiempos son extensos y se logran extender más si el auxiliar de la función pública no presenta la documentación como debe de ser o la presenta con errores u omisiones o en otras ocasiones el auxiliar de la función pública desconoce los pasos a seguir sus derechos u obligaciones” (Entrevistado 2)*
- ✓ *“Creo que a veces las revisiones duran más de lo previsto por una revisión” (Entrevistado 3)*
- ✓ *Los tiempos están bien, ya que no se deben ampliar en perjuicio del comercio, y de igual manera, el tiempo no es limitado en caso de que el declarante deba presentar justificaciones a dudas.” (Entrevistado 6)*

Análisis.

Se menciona que los tiempos son extensos en algunos de los casos en las revisiones de mercancías; este proceso se debe de realizar en el plazo establecido, ya que si hay gran cantidad de atrasos pueden influir en la eficiencia del servicio al cliente y se pueden presentar costos adicionales. En el Manual de Procedimientos Aduaneros (2021) Se menciona que hay un plazo establecido para realizar estas revisiones:

El funcionario asignado para realizar la revisión documental y el reconocimiento físico dispondrá de un plazo máximo de dos días hábiles desde la fecha de aceptación del DUA para finiquitar su actuación. En casos excepcionales y debidamente justificados podrá coordinar con la jefatura inmediata a efectos de que el gerente de la aduana autorice en la aplicación informática una prórroga, la que nunca podrá exceder de dos días hábiles adicionales. (p.143)

Categoría 4: Aduana de control

Descripción.

Se conformó la categoría cuatro de la segunda unidad; en donde se evidencia el papel que juegan los auxiliares de la función pública aduanera dentro de los procesos de revisiones físicas en los depósitos aduaneros. Estos deben conocer exactamente cómo realizar los procedimientos dentro de sus funciones y verificar que se cumplan de la manera correcta. Dentro de las respuestas de los entrevistados se menciona:

- ✓ *“Los depositarios aduaneros como auxiliares de la función públicos estamos en la obligación de apoyar con los recursos disponibles las distintas labores de fiscalización tanto de la Aduana con de la Dirección General de Aduanas. Otro auxiliar que debe participar en los procesos de revisión son los agentes aduanales en las revisiones con aforo físico o documental.” (Entrevistado 1)*

- ✓ *“Este debe de ser el enlace entre el importador y el funcionario aduanero, su intervención es de vital importancia con el fin de agilizar este proceso y el AFP debe de coadyuvar en este proceso con el fin de brindar cualquier información técnica o documental al funcionario de aduana, así como presentar la carga ante el funcionario para su revisión física.” (Entrevistado 2)*

- ✓ *“Muy importante, ya que se dan cuenta si hay importadores/agencias declarando mal.” (Entrevistado 3)*

- ✓ *“Custodiar la mercancía y presentar cualquier documentación que solicite la aduana o el funcionario aduanero.” (Entrevistado 4)*

- ✓ *“Se suponen que los auxiliares deberían de detectar posibles incumplimientos de la normativa aduanera e informarlo a la autoridad, pero en muchas ocasiones son cómplices.” (Entrevistado 5)*

- ✓ *“Auxiliares como el depositario aduanero y el agente aduanal juegan un papel importante, tanto para la seguridad y custodia de las mercancías, así como la eficiencia en los tiempos de revisiones.” (Entrevistado 6)*

Análisis.

Los auxiliares de la función pública buscan agilizar los procesos y que estos se realicen de la manera correcta, evitando que haya problemas con los trámites. Dentro de las revisiones físicas, los funcionarios tienen varias responsabilidades establecidas como verificar que lo declarado este correcto, que las mercancías cumplan con lo establecido. Según Barrientos, Centeno y Mejías (2017), detallan lo siguiente:

Los depósitos aduaneros, juegan un papel preponderante en el desempeño de las actividades aduaneras, por lo que siendo el comercio internacional una de las principales actividades para la entrada de recursos económicos al país, es importante

que estos trabajen de forma competitiva con las demandas que ofrece el mercado.
(p.56)

Categoría 5: Finalización del proceso

Descripción.

Se conformó la categoría cinco de la segunda unidad; dentro de los posibles factores a considerar que pueden influir en las revisiones físicas, en este apartado se destacan los planes de fiscalización que se deben cumplir de una manera eficiente y resolver las denuncias que recibe la aduana por algún incumplimiento de la normativa. Además, mencionan otros puntos relevantes dentro de sus respuestas:

- ✓ *“Esto depende de los planes de fiscalización que establezca la DGA, el sistema de tipo de aforo y las denuncias que reciben.” (Entrevistado 1)*
- ✓ *“Operación deficiente del depositario aduanero en su quehacer diario, lo que provocaría que órganos de fiscalización o de riesgo aumente el porcentaje de revisiones físicas en determinado depositario al perder confianza en dicho auxiliar.” (Entrevistado 2)*
- ✓ *“Las revisiones se dan según criterio de importador/agente, o asignación del sistema TIC@.” (Entrevistado 3)*
- ✓ *“Procedencia, tipo de mercancía, agencia de aduanas” (Entrevistado 4)*
- ✓ *“Si se está bajo las indicaciones de algún operativo o de alguna jefatura, cantidad de mercancía, ubicación.” (Entrevistado 5)*
- ✓ *“El proceso de aleatoriedad podría alterarse en caso de mantenerse operativos activos de fiscalización y/o riesgo.” (Entrevistado 6)*

Análisis.

Los entrevistados consideran que hay factores que pueden influir en las revisiones de mercancías; entre ellos mencionan varios puntos como la fiscalización a la que sea sometida, dificultades de los depositarios aduaneros para realizar sus tareas asignadas, en ocasiones entra en juego la procedencia de las mercancías y los más comunes como cantidad, tipo y lugar en el que se encuentre esta. La Ley General de Aduanas y su Reglamento (2017) menciona que estos:

Serán responsables solidarios ante el Fisco por las consecuencias tributarias derivadas de los actos, las omisiones y los delitos en que incurran sus empleados acreditados ante el Servicio Nacional de Aduanas, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, administrativas y penales a que dichos empleados queden sujetos legalmente. (p.27)

Como se trata de un proceso de suma importancia para combatir la evasión y otras irregularidades tributarias, se debe tener una efectiva comunicación con los órganos involucrados para establecer mejores tiempos y calidad en dicha revisión y que la fiscalización se realice efectivamente. Además de controlar y prevenir distintos sucesos que se pueden presentar como la distancia de la mercancía o de los funcionarios que deben realizar dicha función de revisión.

Categoría 6: Comunicación efectiva

Descripción.

Se conformó la categoría seis de la segunda unidad, con el fin de conocer la efectividad de la comunicación que existe entre la Aduana Santamaría y los depósitos aduaneros, ya que es una fortaleza vital para que los controles se cumplan en forma y tiempo. Las fuentes de información evidencian la efectividad en este tema y la relevancia en que sea de esta manera. Algunas expresiones de los entrevistados, fueron las siguientes:

- ✓ *“En mi experiencia como representante de un depositario y con los medios existentes la comunicación es efectiva para atender las solicitudes de revisión.” (Entrevistado 1)*

- ✓ *“En nuestro caso, la misma es efectiva y se mantienen protocolos y procesos a lo interno que aseguran el cumplimiento de lo que solicita la aduana al respecto.” (Entrevistado 2)*
- ✓ *“Si ha sido muy efectiva” (Entrevistado 3)*
- ✓ *“Si, pues pueden avisar a la aduana si hay alguna mercancía sospecha de ser mal declarada y que le permitiría a la aduana tomar acciones.” (Entrevistado 4)*
- ✓ *“Es en realidad mala, pues los depositarios no suelen comunicar incumplimientos de la normativa aduanera.” (Entrevistado 5)*
- ✓ *“Es importante, e incluso obligación de los depositarios comunicar cualquier irregularidad a la aduana de control, para que la autoridad pueda realizar acciones según cada caso en particular.” (Entrevistado 6)*

Análisis.

Dentro de las respuestas se destaca que los depósitos aduaneros mantienen excelente comunicación con la aduana, es efectiva; y esto es un punto importante porque la buena comunicación contribuye a que los controles se efectúen de manera eficiente y con un buen tiempo. Dentro del Manual de Procedimientos Aduaneros por el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Aduanas (2021), se menciona que dentro de las revisiones documentales y físicas deben disponer de un plazo establecido a partir de la comunicación en la aplicación informática para presentarse en la empresa de PA e iniciar con el proceso.

La comunicación correcta determina que los tiempos puedan cumplirse, eficientemente. Por otro lado, también se menciona que los depositarios comunican circunstancias de mercancías sospechosas, según lo han declarado los usuarios, lo cual ayuda a la aduana a proceder como corresponde y realizar verificaciones que ayuden a investigar sobre estas circunstancias aduanales.

Cabe resaltar que los usuarios mencionan que hay casos en los que los depositarios deberían tener mayor comunicación.

Unidad de análisis 3: Costos de importación

En la última unidad de la investigación se valoran los posibles costos asociados a las revisiones físicas de mercancías en los depósitos aduaneros, ya que se busca indagar la realidad de dicho proceso en temas de costos de importación. Según Menesby citado por Granados y Mata (2019), menciona que “el costo se define como la medición en términos monetarios, de la cantidad de recursos usados para algún propósito u objetivo, tal como un producto comercial ofrecido para la venta general o un proyecto de construcción” (p.57); por esta razón, se crean las siguientes categorías:

1. Costos logísticos.
2. Disponer de la mercancía.
3. Costos de bodegaje.
4. Verificación de mercancías.

Categoría 1: Costos logísticos

Descripción.

La categoría “Costos logísticos” busca conocer los posibles costos asociados a las revisiones de mercancías en los depositarios aduaneros, porque dentro de los procesos que se realizan pueden influir factores de tiempo, los cuales pueden repercutir directamente en los costos de importación. Los expertos mencionan algunos de estos que se deben tomar en cuenta:

- ✓ *“Los costos asociados con los excesivos movimientos de la mercancía, la ocupación de espacio para períodos muy largos y en caso de que la mercancía sea retenida los periodos de subasta son muy largas y si la mercancía es destruida los costos son asumidos por el depositario.” (Entrevistado 1)*

- ✓ *“Incremento de los montos de bodegaje y doble costo en manipulación de la carga y horas hombre.” (Entrevistado 2)*
- ✓ *“Costos al importador, gasto personal agencia, costo al depositario.” (Entrevistado 3)*
- ✓ *“Eso va a depender de la tarifa que tenga la agencia de aduanas pues ellos cobran por cada revisión que hacen.” (Entrevistado 4)*
- ✓ *“Algún cobro extra que les haga el agente aduanero.” (Entrevistado 5)*
- ✓ *“No existe un costo para la administración, pero si pueden verse alterados costos logísticos, por ejemplo: almacenajes, manipulación de mercancías, transportes, entre otros.” (Entrevistado 6)*

Análisis.

Se resalta los costos asociados a bodegaje; en muchos casos por tiempos extensos y un dato importante es que si la mercancía no es reclamada y se designa que debe destruir; estos costos los asimila el depositario, cabe recalcar que además de costos de almacenaje, hay costos asociados a los salarios de los trabajadores del depósito y demás por ejercer funciones en el depósito para mantener la mercancía segura y clasificada, según el tipo de esta. Además, existen costos adicionales que según Gómez (2018), se pueden determinar así:

En muchas ocasiones el importador desconoce el desglose de los servicios cobrados en la tarifa terminal de almacenamiento, y que los detalles de todos los servicios integrales y adicionales prestados dejan de ser una interrogante, únicamente en el momento de la emisión final de la factura al dueño de la carga, cuando se da por concluido el proceso de importación. (p.32)

Categoría 2: Disponer de la mercancía

Descripción.

Se conformó la categoría “Disponer de la mercancía” de la tercera unidad, con el propósito de conocer los beneficios en los costos que puede significar, obtener las mercancías en el plazo establecido; esto evidenció distintos costos significativos para el importador y que debe tener presente para realizar la importación de mercancía; además, los entrevistados hacen aportaciones relevantes para la investigación:

- ✓ *“Ninguno, ya que el negocio de un depositario en la rotación eficiente de las mercancías.” (Entrevistado 1)*
- ✓ *“En relación con nuestro negocio, le permite al depositario dar fluidez al movimiento continuo de las cargas en su ingreso y despacho, lo que permite una mayor rotación y por ende una mayor facturación a diferentes clientes. El negocio del Depositario no radica en que la carga permanezca muchos días en nuestras instalaciones, al contrario.” (Entrevistado 2)*
- ✓ *“Claro al importador al tener su carga en un plazo mínimo, les sirve ya que pueden disponer de la misma para venta, y así generar las ganancias respectivas.” (Entrevistado 3)*
- ✓ *“Que el importador puede disponer de la mercancía lo más rápido posible y que debe pagar menos bodegaje.” (Entrevistado 4)*
- ✓ *“Ahorro en bodegaje y que se puede llevar su mercancía para utilizarla más pronto.” (Entrevistado 5)*
- ✓ *“Como se mencionó anteriormente, no existen costos para la administración, los beneficios no serían para la aduana, sino para el importador, quien es el que se ve afectado en demoras, más en los casos en los que pueden verse afectados por pagos de multas como en los casos de licitaciones.” (Entrevistado 6)*

Análisis.

En esta categoría se mencionan mayores beneficios para el importador que para el depositario, ya que se entiende que entre mayor sea el plazo en que las mercancías se encuentran en el depósito más ganancia tienen por concepto de custodia de mercancías. Según Renatto Castro (2014) citado por Gómez (2018), menciona que “en las operaciones de comercio internacional, el costo de almacenamiento comprende todos los costos incurridos dentro del establecimiento seleccionado por la línea naviera o el importador, hasta la llegada al punto de descargada o entrega convenido.” (p.32)

Por otro lado, es una gran ventaja para el importador obtener su mercancía en un corto plazo, ya que se paga menor cantidad de dinero por almacenaje; además, puede disponer de esta en un plazo adecuado, según sean sus necesidades y funciones específicas y en un tiempo determinado, sin costos adicionales.

Categoría 3: Costos de bodegaje

Descripción.

Se conformó la categoría “Costos de bodegaje”; se indagó sobre los casos en los cuales las mercancías han incrementado los costos significativamente, debido a excesos de tiempos para realizar el levante. En esta categoría los entrevistados concuerdan en que hay casos en los que el tiempo es extenso y esto repercute tanto para el depositario como para el importador de la mercancía.

- ✓ *“Sí, claro. Hay muchas mercancías que pasan largos períodos en los depositarios sin que se defina su situación. Esto hace que se desaprovechen espacios de bodega y que se incurran en altos costos si la mercancía es destruida.” (Entrevistado 1)*
- ✓ *“Correcto, ha habido cargas que han durado 2 meses en revisiones.” (Entrevistado 3)*

- ✓ *“Sí, claro; en realidad cualquier mercancía que supere un promedio de 4 días (que es como lo normal) en el almacén fiscal va subiendo y subiendo el monto que tendrá que pagar por bodegaje.” (Entrevistado 5)*
- ✓ *“Toda demora puede incrementar los costos al importador, son muchos los casos en los que los usuarios lo manifiestan, para lo que se debe evaluar si los atrasos son justificados en caso de determinar la correcta declaración o no de mercancías, o si es por casos de negligencia.” (Entrevistado 6)*

Análisis.

Se menciona el alto precio del bodegaje mientras más tiempo transcurra la mercancía y estos tiempos en algunos casos son muy extensos y, esto, es una desventaja para el importador. En el informe de Seguimiento de la gestión de las aduanas en Costa Rica por la Contraloría General de la República de Costa Rica (2020), se menciona que: “Un aumento en la eficiencia de la gestión de los servicios aduaneros procura también reducir los costos de transacción, mejorar la competitividad y, por consiguiente, generar condiciones para incrementar el volumen e integración del comercio.” (p.4)

Categoría 4: Verificación de mercancías

Descripción.

Se conformó la categoría cuatro de la tercera unidad, la cual evidencia que los largos lapsos de tiempo de las mercancías en el depósito aduanero, se deben a controles adicionales sobre estas; en muchos casos son controles necesarios para poder nacionalizar la mercancía. Entre los comentarios de los entrevistados, se dan a conocer algunos de los procesos que realizan:

- ✓ *“Sí, correcto; se da con frecuencia y las mercancías que se ven más afectadas es por: Análisis de la Ley de Patentes y Marcas internacionales, cumplimiento de una Nota Técnica la que deben de solicitar de cero nuevamente y corrección de Notas de Exoneración,*

ejecución de planes operativos de revisión, con el fin de minimizar el plagio, piratería o alguna violación a la Ley de Marcas extranjeras.” (Entrevistado 2)

- ✓ *“Sí, claro; como en casos de denuncias por propiedad intelectual, duda razonable en el valor u otros casos en que haría que la mercancía permanezca por mucho tiempo en el almacén fiscal.” (Entrevistado 4)*

Análisis.

La mayoría de entrevistados concuerda en que hay una gran cantidad de mercancías que permanecen en los depósitos por largos lapsos de tiempo por distintos factores, como denuncias por propiedad intelectual que se refiere a la falsificación y piratería de ciertas mercancías que entran al territorio nacional; además, la Organización Mundial de Comercio Menciona que “Los procedimientos de observancia deben aplicarse de forma que se evite la creación de obstáculos al comercio legítimo.” (párr.5)

Además, se toma en cuenta el cumplimiento de las Notas Técnicas que son de suma importancia aplicarlas sobre ciertas mercancías; estas son medidas no arancelarias que están normadas por la Organización Mundial del Comercio, la Organización Mundial de Aduanas y demás instituciones que las regulan. Estas son necesarias para el traslado de la mercancía, ya sea porque pueden influir en la seguridad, salud y comercio de un país.

Interpretación de los Datos

La agilización de procesos aduaneros debe convertirse en una prioridad para el comercio del país, puesto que son de suma importancia para que se realicen las exportaciones e importaciones de una manera segura y efectiva. En la actualidad, los controles que se ejercen sobre las mercancías son necesarios para realizar la verificación correcta que todo se encuentre según lo estipula la ley y que no ingrese al país mercancías no autorizadas.

En el presente estudio se encuentran los procesos para las revisiones físicas de mercancías; primero, se abordaron los procesos de la Aduana Santamaría para realizar este tipo de control; luego, se encuentran los posibles factores que influyen en las revisiones físicas de mercancías y, por último, se determinan los posibles costos de importación que conllevan estas revisiones.

Se evidencia que tanto los depositarios aduaneros, la Aduana de control y entes involucradas conocen el proceso de revisiones físicas, desde la entrada de la unidad de transporte hasta los tipos de controles que se pueden realizar para ciertas mercancías, indicado por la aduana de control. Esto evidencia un buen manejo en los pasos a seguir a la hora de recibir una descarga y así evitar la omisión de información relevante y que la mercancía esté correctamente declarada.

Además, según las respuestas se evidencia que existen recursos legales y técnicos en los cuales estos se pueden apoyar para repasar procedimientos y cumplir con lo que se establece en la Ley General de Aduanas y su Reglamento, en el Manual de Procedimientos Aduaneros, en el Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA) y su Reglamento (RECAUCA) y, además, ayudan a conocer a fondo los procedimientos y no incurrir en errores de implementación.

Los entrevistados recalcan que si una mercancía es denunciada por algún incumplimiento, se le debe de aplicar los controles pertinentes independientemente de que se haya definido un canal verde; por lo cual, los controles no solo dependen del sistema, sino de parámetros de riesgo que indiquen que necesitan ser valoradas; además, a la hora de que el depositario encuentra algún incumplimiento, debe informar inmediatamente a la aduana de control.

Los entrevistados concuerdan en que falta implementar herramientas en la Aduana para la realización de las revisiones físicas; estos mencionan que los tiempos de respuesta son lentos y que la cantidad de funcionarios para las asignaciones de revisión, es mínima y carecen de conocimientos técnicos para realizar el proceso establecido. Además, consideran que los auxiliares de la función pública en muchos casos, omiten o desconocen los pasos de los procesos, y esto implica utilizar más tiempo para realizar los controles, correctamente.

Cabe resalta que las personas entrevistadas mencionan que los auxiliares de la función pública deben conocer sus funciones, así como sus obligaciones para que estos puedan detectar cualquier anomalía y reportarla; consideran importante que los depositarios aduaneros como el auxiliar deben velar por la seguridad de la mercancía e intervenir para agilizar procesos, así como cumplir con tareas de fiscalización y proveer documentación e información de importancia.

Se menciona que hay distintos factores que pueden influir en las revisiones físicas de mercancía como lo es omitir información por parte del depositario aduanero, que afectaría la efectividad de la revisión; además, las denuncias es otro punto que afecta los controles, así como el tipo de mercancía, cantidad o el lugar en donde esté ubicada.

La comunicación es clave para realizar los controles establecidos, eficientemente; los entrevistados se muestran a gusto con la efectividad como se resuelven los temas importantes por parte de la aduana, ya sea por incumplimientos que reportan los depositarios para que la Aduana de control tome decisiones sobre estas mercancías.

Se mencionan costos asociados a las revisiones físicas de mercancías; entre los cuales se destacan el alto bodegaje al que se incurre, costo por manipulación de carga y costos por transporte. El disponer de la mercancía en un plazo adecuado le permite al importador obtener su mercancía y no incurrir en costos adicionales que le pueden significar una erogación económica innecesaria.

Dentro de las respuestas, los entrevistados concuerdan en que se dan largos lapsos de tiempo en donde las mercancías permanecen en el depósito por problemas de incumplimientos o controles que se les ejercen, como *notas técnicas*, *denuncias de propiedad intelectual*, *notas de exoneraciones* y demás inconsistencias que deben ser revisadas y procesadas, antes de dar la nacionalización de la mercancía.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Se evidenció que las revisiones físicas de mercancías conllevan una serie de pasos necesarios para realizar dicha intervención; la aduana mediante las herramientas que se le brindan consulta el tipo de control que se ejercerá, además se utilizan criterios de selectividad y aleatoriedad que refuerzan los controles inmediatos.
- Se comprobó que la comunicación entre Aduana Santamaría y los depósitos aduaneros para realizar dichos controles, es efectiva; pero, aún debe mejorar la comunicación sobre incumplimientos de la normativa.
- Se reconoció que los controles pueden determinarse a través de distintos factores de la mercancía como el tipo o cantidad de esta; además, dichas revisiones pueden influir en el canal si hay alguna inseguridad por parte de la aduana, en torno a algún incumplimiento o estipulación de la normativa; esto se puede detectar a través de denuncias.
- Se evidenció que la Aduana de Control sigue los procedimientos estipulados en los distintos reglamentos, leyes y manuales que regulan las revisiones físicas de mercancías.
- Se confirmó que las herramientas que se utilizan en la actualidad para la ejecución de dichos procesos de control, están obsoletas y son pocas; por tal razón, el trabajo se vuelve lento e ineficiente.
- Se manifestó que el personal asignado para atender dichas revisiones de mercancías es escaso y en algunas revisiones no cuentan con la capacitación adecuada para realizar el proceso; esto hace que las revisiones se prolonguen por más tiempo.
- Se encontró que sí existen varios costos asociados a este proceso, como lo es de bodegaje que en todo caso causa un aumento en el monto a pagar por el importador y es una

desventaja para este. Además, se evidencia que al no poder disponer de la mercancía puede incurrir en gastos adicionales no previstos para el importador.

- Se descubrió que las mercancías en los depósitos aduaneros permanecen por grandes cantidades de tiempo, por distintos factores como incumplimiento de procesos, denuncias que se realicen por derechos de propiedad intelectual, notas técnicas, proceso de fiscalización y demás, que pueden significar demoras en el depósito aduanero.
- Para terminar y para responder la pregunta planteada al inicio de esta investigación, se concluye que, según lo estipulado sobre los tiempos de revisiones físicas, hay un plazo específico a seguir, pero este se puede ver afectado por distintos controles o sucesos en el momento de la revisión, además, la aduana no cuenta con ayuda extra de sistemas que agilicen el proceso de revisiones y el personal con el que cuenta, en muchos casos, no es la cantidad adecuada para cubrir con todos los procesos en el plazo adecuado.

Recomendaciones

- Se les recomienda a los depositarios aduaneros tener una comunicación efectiva con la aduana correspondiente para evitar complicaciones en las revisiones físicas y según lo que se encuentre que esta pueda tomar decisiones de una manera rápida y eficiente, previniendo posibles atrasos innecesarios a los importadores, y que ayude a agilizar el proceso de revisión. Además, que es responsabilidad de este auxiliar comunicar a la aduana de control cualquier irregularidad que se presente.
- Se recomienda a los depositarios aduaneros que las mercancías que entren en un proceso adicional, ya sea por revisiones de propiedad intelectual, cumplimientos de la normativa o cualquier tipo de retenimiento de mercancía; se les recuerda que dispongan de un presupuesto amplio o adicional para cubrir imprevistos o sucesos aduaneros, ya que si al final se define que no se le puede entregar la mercancía y esta debe ser destruida, el costo por almacenaje y el proceso corre por cuenta del depositario.

- Se le insta a la Aduana Santamaría a capacitar al personal aforador para que ejerzan los controles de revisión de una manera adecuada y ágil para no incurrir en atrasos innecesarios, pero sin dejar de lado la efectividad del proceso y la determinación en realizar las revisiones buscando que todo lo declarado sea correcto. Además de ampliar la cantidad de funcionarios que realizan este proceso para suplir la demanda de revisiones.
- Se le recomienda al Ministerio de Hacienda y a las Aduanas iniciar el proceso de implementación de herramientas aparte del sistema TICA para realizar consultas y que los funcionarios puedan tomar decisiones sobre temas de importancia de una manera rápida y segura. Se sabe que la implementación de nuevos sistemas es un punto para considerar, ya que conlleva inversión y tiempo; pero, es necesario que se contemple para prevenir omisiones o retrasos en el proceso de revisión de mercancías.
- Se le recomienda al importador de la mercancía conocer paso a paso los requerimientos y documentos que se deben de presentar para el trámite de importación, esto para no incurrir en atrasos por falta de conocimiento del cómo se debe de presentar la documentación o si omiten algún tema relevante sobre la mercancía. Por lo cual, se les insta a consultar las Notas Técnicas, el Manual de Procedimientos Aduaneros, la Ley General de Aduanas, entre otros estamentos que existen para la consulta de trámites aduaneros.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

En el presente capítulo se busca crear una propuesta basada en el trabajo de investigación “Estudio de los tiempos de revisión física en los depósitos aduaneros dentro de la jurisdicción de la Aduana Santamaría y su efecto en los costos de importación, durante el año 2020”, que se desarrolló anteriormente basándose en los hechos encontrados y las mejoras dentro de la aduana y los depósitos.

Se busca que los involucrados en dicho proceso de control tengan una guía y una idea de cómo pueden mejorar el proceso de revisión física e implementar las mejoras para crear un ambiente de comunicación efectiva y herramientas que agilicen los procesos; además, se debe contar con personal adecuado y capacitado para que realice sus competencias laborales de una manera eficiente y previniendo los inconvenientes que pueden surgir, a la luz de mala praxis administrativa.

Cabe resaltar que entre mayor eficiencia haya en el proceso de revisión física, los tiempos van a mejorar; por lo cual, es de suma importancia que se tomen medidas inmediatas para ver resultados pronto y que dichos procesos se vuelvan más efectivos para la Aduana de Control, los depositarios aduaneros y los usuarios interesados que desean liberar su mercancía en el menor tiempo posible.

Objetivo general

Proponer una estrategia para los procesos de controles asignados por la Aduana Santamaría al realizar las revisiones físicas, en los depósitos aduaneros dentro de su jurisdicción, con el fin de agilizar los controles.

Objetivos específicos

Determinar los conflictos asociados a las revisiones físicas de mercancías, en los depósitos aduaneros.

Sugerir una mejora en la atención y la técnica para el proceso de revisiones físicas dentro de los depósitos aduaneros para agilizar los tiempos y la efectividad en los controles.

Propuesta

En el trabajo de investigación se encontraron algunas desventajas que se tienen al realizar las revisiones físicas de mercancías, como la falta de herramientas con las que cuenta la Aduana Santamaría para realizar los respectivos controles asignados; este es un punto para considerar ya que al no contar con las suficientes herramientas, disminuye la calidad de los procesos y la efectividad en las consultas que deben hacer. Datos relevantes mencionados por Barrientos, Centeno y Mejías (2017) en su investigación, aconsejan lo siguiente:

Los depósitos aduaneros, juegan un papel preponderante en el desempeño de las actividades aduaneras, por lo que siendo el comercio internacional una de las principales actividades para la entrada de recursos económicos al país, es importante que estos trabajen de forma competitiva con las demandas que ofrece el mercado.
(p.56)

Además, hay una problemática en la cantidad de aforadores con los que cuenta la aduana para agilizar y asignar los procesos de control en los depósitos aduaneros, pues se evidencia que en muchos casos estos no llegan a tiempo y algunos colaboradores de aduana no cuentan con conocimiento técnico, lo que provoca que los atrasos se vuelven comunes. No solamente se reflejan estos inconvenientes en el presente trabajo; también, en la investigación de Barrientos, Centeno y Mejías (2017) sobre “Análisis de la competitividad de los servicios de depósitos fiscales a partir de un enfoque estructural y normativo”, se mencionan algunas desventajas:

Entre algunas de las desventajas que pueden tener los depósitos fiscales aduaneros en Costa Rica están: La distancia que puede existir entre el depósito fiscal aduanero y la aduana correspondiente para la entrada de las mercancías; Los costos de

almacenamiento de las mercancías; Retrasos en la entrega de mercancías, debido a la revisión física de las mercancías en los casos en que sea requerido. (p.55)

Se sugiere implementar los siguientes puntos:

Figura 1: Propuesta de mejora en la atención y la técnica.



Nota: Masís, N.

Capacitaciones

Plan de capacitación extenso en el cual los aforadores sean capaces de afrontar distintas situaciones que surjan a la hora de realizar las revisiones físicas de mercancías de tal manera que el proceso que realicen sea ágil, siempre intentando minimizar tiempo valioso, pero tomando todas las precauciones para que dicho proceso de control sea efectivo y se pueda encontrar cualquier anomalía.

En estas capacitaciones se tendrá en cuenta aquellos temas técnicos que son de variación constante, de reciente vigencia o de técnica distinta a lo aduanero-comercial. Es recomendable aplicar el siguiente plan de acción:

1. Crear un formulario electrónico para que los funcionarios y las jefaturas indiquen los temas en los cuales requieran capacitación.
2. Crear un cronograma de atención de capacitaciones en razón de la urgencia de su conocimiento.
3. Localizar los expertos en el tema que puedan brindar las capacitaciones.
4. Agendar las capacitaciones. Se recomienda que estas sean de carácter bimodal y que sean grabadas para que los funcionarios las puedan revisar con el pasar del tiempo y como insumo para aquellos funcionarios que no pudieron participar en esta capacitación, las puedan consultar con posterioridad.

Cantidad de funcionarios y distancia

En el siguiente punto de la lista se trata de llevar un control exacto de la cantidad de aforadores, con los que cuenta la aduana en cada momento y la disponibilidad de estos para trasladarse hasta los depósitos aduaneros, tomando en cuenta el lugar al que deben ir y el tiempo para coordinar con los depositarios aduaneros la llegada de dicho funcionario. Además de contar con una cantidad adecuada de aforadores para cumplir con la demanda de revisiones.

El plan de acción sería el siguiente:

1. Dividir los depositarios aduaneros por zonas, según su cercanía, y por cargas de trabajo.
2. Al tener la división de los depositarios aduaneros, se podrá determinar la cantidad de personal que se requerirá para atender las revisiones. Se debe tomar en cuenta que una misma ruta podría tener un funcionario fijo y otro, solo unos días de la semana, según las cargas de trabajo.

Herramientas

Agilizar los procesos no solamente depende del personal aforador, ya que si la aduana no cuenta con las herramientas adecuadas para realizar las revisiones físicas, las respuestas pueden ser lentas e ineficientes; es importante que dentro de los pasos a seguir, se implementen herramientas que agilicen la respuesta rápida por parte de la aduana, ya sea para comunicar los controles o responder consultas de una manera eficiente y rápida.

El plan para poder contar con las herramientas suficientes sería el siguiente:

1. Crear un formulario electrónico para que los funcionarios y las jefaturas indiquen los temas en los cuales requieren alguna asistencia tecnológica de consulta.
2. Determinar los temas técnicos que ofrecen asistencia técnica, mediante alguna herramienta informática.
3. Ofrecer una base de datos de consulta fácil y rápida a los funcionarios, con la indicación del tema que andan buscando y el acceso a la herramienta de consulta que les puede ayudar a solucionar su duda.

Bibliografía

- Abarca, D., y Rodríguez, D. (2019). Análisis de los Tránsitos Aduaneros Modalidad 80-15 Pendiente de completar en la Aduana Caldera, y la aplicación de Procesos Administrativos a los Auxiliares de la Función Pública, periodo 2014 al 2018. Obtenido de <http://repositorio.utn.ac.cr/handle/123456789/283>
- Aguilar, K., Avalos, Y., y Morales, S. (2016). Uso de equipos no intrusivos como herramienta para facilitar el comercio: beneficio e implicaciones de su implementación para las aduanas de Costa Rica. Obtenido de <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/5336/1/40213.pdf>
- Alpízar, D., y Gamboa, F. (2019). Acuerdo de Valoración Aduanera de la Organización Mundial de Comercio en la importación de vehículos automotores a partir de 2007 al 2017: Incumplimiento por parte de Costa Rica en la determinación del valor en aduanas. Obtenido de <https://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2019/09/TRABAJO-FINAL-DE-GRADUACION.pdf>
- Altuna, L., y Alva, I. (2018). Lead time” y su influencia en el nivel de servicio de las empresas de servicio de entrega rápida para las importaciones de Estados Unidos. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623786/ALTUNA_CL.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Avalos, L. (2017). Estudio del mecanismo de despacho Levante en 48 horas en Aduanas de Perú y su impacto en el sector importador, 2010 – 2014. Obtenido de <https://industrial.unmsm.edu.pe/upg/archivos/TESIS2018/MAESTRIA/tesis7.pdf>
- Barrantes, D., y Gómez, Y. (2017). Análisis de la evolución del control aduanero en el Servicio Nacional de Aduanas de Costa Rica en el marco del concepto de Aduana Verde durante el periodo 2010-2014. Obtenido de <http://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/123456789/229/Analisis%20evolucion%20control%20aduanero%20servicio%20nacional%20aduanas%20CR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barrientos, G., Centeno, N., y Angélica, M. (2017). Análisis de la competitividad de los servicios de depósitos fiscales a partir de un enfoque estructural y normativo. Obtenido de <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/10204/1/42699.pdf>

- Gómez, E. (2018). Análisis de la relación entre los costos logísticos adicionales y el costo de importación de la empresa BEST SECURITY DEL PERÚ S.A.C. 2016-2017. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3647/gomez_te.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González, A., Pérez, Y., y Rivera, J. (2018). Estudiar los factores externos que inciden en la herramienta tecnológica TICA, y sus efectos en la tramitología que realiza el agente aduanero en Costa Rica, durante el periodo 2013-2016. Obtenido de <http://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/123456789/99/Tesis%20Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González, J., Zamora, A., Celaya, R., y Lenin, J. (2016). Competitividad y Logística del Comercio Exterior de México. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/Documents/ciencias-economico/competitividadylogistica.pdf>
- Granados, C., & Mata, E. (2019). Plan estratégico de la empresa condimentos Solís para la comercialización de los productos en el programa de abastecimiento institucional del consejo nacional de producción. Obtenido de https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/80573/TFG_Edgar%20Mata%20y%20Cinthya%20Granados.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- León, K. (2018). Mejora de tiempos en el proceso de importación y exportación. Obtenido de <https://dspace.itcolima.edu.mx/bitstream/handle/123456789/1278/KENDY%20SUNYAS%20LEON%20CARDENAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ley general de aduanas y su reglamento. (2017). San José, Costa Rica: Imprenta Nacional.
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. Visión de Futuro.
- Meléndez, E., Mena, L., y Ramírez, O. (2016). Propuesta de mejoramiento al proceso de Regularización Tributaria Aduanera y su aplicación para la Dirección General de Aduanas. Obtenido de <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/8719/1/40292.pdf>

- Ministerio de Hacienda. (s.f.). Tecnología De Información Para El Control Aduanero (TICA).
Obtenido de https://www.hacienda.go.cr/docs/51c35dfcbce8c_QUEESELTICA.pdf
- Ministerio de Hacienda y Dirección General de Aduanas. (2021). Manual de Procedimientos Aduaneros. Obtenido de <https://www.hacienda.go.cr/docs/ManualdeProcedimientosAduaneros2021-Febrero2021.pdf>
- Molinari, C., y Vergara, R. (2016). Análisis del proceso logístico en los depósitos temporales aéreos en Guayaquil. caso cargo service en el Régimen de Importación a consumo. Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10562/1/An%C3%A1lisis%20del%20Proceso%20Log%C3%ADstico%20en%20los%20Alm_Temp_A%C3%A9reos%20-%20Caso%20Cargo%20Services%20en%20el%20R%C3%A9gimen%20a%20Consumo%20%281%29.pdf
- Obregón, M. (2019). Conocimientos de los procesos de importación y la competitividad de las MYPE importadoras de autopartes de los distritos de lima: callao, san miguel, San Martín de Porres y los Olivos. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6052/obregon_mma.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Organización Mundial de Aduanas. (2006). Convenio Internacional sobre la Simplificación y la Armonización de Procedimientos Aduaneros (Convenio de Kyoto). Obtenido de <https://www.dian.gov.co/aduanas/oea/inicio/Documentos%20de%20interes/OMA%20Convenio%20de%20Kyoto.pdf>
- Organización Mundial de Aduanas. (2018). Guía de medición del tiempo requerido para el levante de mercancías. Obtenido de http://www.wcoomd.org/-/media/wco/public/es/pdf/topics/facilitation/instruments-and-tools/tools/time-release-study/trs_es.pdf?db=web
- Organización Mundial de Comercio. (s.f.). Facilitación del comercio — Menos “papeleo” en la frontera. Obtenido de https://www.wto.org/spanish/tratop_s/tradfa_s/tradfa_introduction_s.htm

- Organización Mundial del Comercio. (2016). La ayuda para el comercio en síntesis 2015: reducir los costos del comercio con miras a un crecimiento inclusivo y sostenible. Obtenido de https://www.wto.org/spanish/res_s/booksp_s/aid4trade15_chap1_s.pdf
- Organización Mundial del Comercio. (2017). Entra en vigor el Acuerdo sobre Facilitación del Comercio de la OMC. Obtenido de https://www.wto.org/spanish/news_s/news17_s/fac_31jan17_s.htm
- Organización Mundial del Comercio. (s.f.). Observancia de los derechos de propiedad intelectual. Obtenido de https://www.wto.org/spanish/tratop_s/trips_s/ipenforcement_s.htm
- Orozco, A., Lobo, E., y Villalobos, S. (2019). Análisis de la Gestión Administrativa del Servicio Nacional de Aduanas en la aplicación de los principios del debido proceso y la jurisprudencia administrativa, con base en las sentencias resueltas con nulidad por el Tribunal Aduanero Nacional durante el. Obtenido de <http://repositorio.utn.ac.cr/handle/123456789/335>
- Perales, M., y Quintero, A. (2020). La gestión logística aduanera en la empresa aduana Santos Panamá, Ciudad de Panamá. Obtenido de <http://www.idi-unicyt.org/wp-content/uploads/2020/09/INFORME-DE-TRABAJO-DE-GRADO-FINAL-Alexander-y-Michele.pdf>
- Pozo, A. (2018). Propuesta de creación de una administración de aduana especializada en la importación de mercancías procedentes de Zona Franca IQUIQUE. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/561/2/TE-246.pdf>
- Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER). (2017). Guía de Optimización Logística Costa Rica. Obtenido de https://www.procomer.com/wp-content/uploads/Materiales/Guia_de_Optimizacion_Logistica2020-02-27_14-39-52.pdf
- Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica y Centro de Asesoría para el Comercio Exterior (CACEX). (2016). Guía informativa sobre temas de comercio exterior. Obtenido de https://www.procomer.com/wp-content/uploads/Materiales/guia_informativa_sobre_temas_de_comercio_exterior2020-03-17_17-54-02.pdf
- Rodríguez, J. (2017). “Elaboración de un Manual De Procedimientos para el aforo físico de mercancías contenerizadas, dirigida a los Agentes de Aduana. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17231/1/Tesis%20Jhon%20Enrique%20Rodri>

guez%20Salazar%20-

%20Manual%20de%20Aforo%20Fisico%20de%20carga%20contenerizada.pdf

Sanchez, E. (2017). La modalidad aduanera de despacho anticipado régimen aduanero que reduce tiempos y costos en la Intendencia de Aduana Marítima del Callao, 2017. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28071/B_Sanchez_EM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zavaleta, R. (2018). Costos de importación y la rentabilidad de las droguerías en el distrito de San Miguel en el año 2017. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32670/Zavaleta_MRK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Apéndice

Cuestionario

Universidad Internacional de las Américas.

Investigadora: Nazareth Masís Márquez.

Introducción: El presente cuestionario tiene como finalidad recolectar datos importantes para realizar el trabajo de investigación titulado “Estudio de los tiempos de revisión física en los depósitos aduaneros dentro de la jurisdicción de la Aduana Santamaría y su efecto en los costos de importación, durante el año 2020.” En virtud de lo anterior, se le agradecerá de forma muy especial su colaboración para responder las preguntas que encontrará a continuación. No está demás enfatizar que los datos que usted exponga, serán tratados con profesionalismo, discreción y responsabilidad. Muchas gracias.

1. ¿Cuáles son los procesos de revisiones que implementa la aduana en las mercancías en los depositarios aduaneros?
2. ¿Dentro de dichos procesos, qué labores deben realizar los funcionarios aduaneros?
3. ¿Qué recursos legales o técnicos puede utilizar un funcionario aduanero para apoyarse en los procesos de revisiones físicas, en los depositarios aduaneros?
4. ¿Las mercancías objeto de verificación física y documental, requieren la asignación de dicho canal?
5. ¿Cuál es el papel de otras dependencias del Ministerio de Hacienda en las revisiones físicas?
6. ¿Cuál es su opinión respecto a la disponibilidad de herramientas y tiempos que tienen los funcionarios aduaneros para realizar dichos procesos?
7. ¿Qué papel juegan los auxiliares de la función pública aduanera, dentro de los procesos de revisiones físicas en los depositarios aduaneros?
8. ¿Podría indicar posibles factores importantes de considerar, que pueden influir en las revisiones físicas de mercancías dentro de los depósitos fiscales?
9. ¿De acuerdo con su experiencia, la comunicación entre la aduana y el depósito fiscal es efectiva para realizar los controles sobre las mercancías?

10. ¿Podría indicar cuáles son los posibles costos asociados a las revisiones de mercancías en los depositarios aduaneros?
11. ¿Obtener las mercancías en el plazo establecido beneficia al usuario, en relación con el levante o desalmacenaje?
12. ¿Conoce casos en los cuales las mercancías han incrementado sus costos significativamente, debido a excesos de tiempos para realizar el levante de estas?