

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL
DE LAS AMÉRICAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
COMERCIO INTERNACIONAL**

**CONSIDERACIONES LOGÍSTICAS Y OPERATIVAS
PARA EL INGRESO DE PAQUETERÍA EN COSTA RICA**

JENNIFER JAÉN MAIRENA

SAN JOSÉ, ABRIL 2017

Contenido

TRIBUNAL EXAMINADOR	2
DECLARACIÓN JURADA	3
AGRADECIMIENTOS	4
DEDICATORIA	5
CALIFICACIÓN DEL TUTOR.....	6
RESUMEN EJECUTIVO	12
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	14
Planteamiento del Problema de Investigación.....	14
Objetivos de la Investigación	16
Objetivo general	16
Objetivos específicos	16
Justificación de la Investigación	16
Antecedentes de la Investigación	17
Proyecciones de la Investigación	20
CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA.....	22
Comercio Electrónico.....	22
Definición.....	22
Evolución del Comercio Electrónico	22
Inicios de las ventas por Internet.....	23
Las tarjetas de crédito.....	24
Transmisión de datos.....	24
Venta directa.	25
<i>Electronic Data Interchange (EDI)</i>	25
Globalización.	25
El comercio en red.....	28
La burbuja dot-com.	28
Tipos de Comercio Electrónico.....	29
Comercio electrónico entre empresas (B2B).....	29
Comercio electrónico entre empresas y el consumidor (B2C).....	30
Comercio electrónico entre consumidores (C2C).	30
Comercio electrónico entre consumidor y empresa (C2B)	31

Otros tipos de transacción.....	31
Legislación Aduanera de Costa Rica.....	32
Ingreso de Mercancías.....	32
Régimen de importación definitiva.....	33
Modalidades de importación definitiva.....	33
Logística operativa en el comercio internacional.....	35
Procedimiento de logística de exportación de paquetería comprada vía Internet.....	36
Paso 1.....	37
Paso 2.....	37
Paso 3.....	38
Paso 4.....	38
Procedimiento de la logística de importación.....	38
Beneficios y debilidades.....	41
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	43
Unidades de Análisis.....	45
Logística operativa.....	45
Debilidades y fortalezas.....	46
Instrumentos Utilizados en la Investigación.....	47
Entrevista.....	48
Proceso para la Recolección de Datos.....	48
Método de Análisis de la Investigación.....	49
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	50
Unidad de Análisis 1: Logística.....	51
Categoría 1: Logística.....	52
Descripción.....	52
Análisis.....	56
Categoría 2: Modalidad de envío.....	57
Descripción.....	57
Análisis.....	60
Categoría 3: Consolidación.....	62
Descripción.....	62
Análisis.....	63

Categoría 4: Impuestos.....	64
Descripción.	64
Análisis.....	66
Categoría 5: Tipo de Cliente	67
Descripción.	67
Análisis.....	69
Categoría 6: Costo operativo.....	69
Descripción.	69
Análisis.....	76
Categoría 7: Tiempo.....	76
Descripción.	76
Análisis.....	81
Categoría 8: Tipo de producto.....	81
Descripción.	81
Análisis.....	85
Categoría 9: Entidad encargada.....	85
Descripción.	85
Análisis.....	88
Categoría 10: Información del producto	88
Descripción.	88
Análisis.....	91
Categoría 11: Medio de pago	91
Descripción.	91
Análisis.....	92
Categoría 12: Tarifa de envío.....	93
Descripción.	93
Análisis.....	94
Categoría 13: Información del usuario.....	95
Descripción.	95
Análisis.....	98
Unidad de Análisis 2: Debilidades y Fortalezas.....	99
Categoría 1: Recurso Humano	100

	10
Descripción.....	100
Análisis.....	105
Categoría 2: Mercadeo.....	106
Descripción.....	106
Análisis.....	107
Categoría 3: Horario de Servicio.....	108
Descripción.....	108
Análisis.....	112
Categoría 4: Pericia laboral.....	113
Descripción.....	113
Análisis.....	114
Categoría 5: Competencia.....	115
Descripción.....	115
Análisis.....	116
Categoría 6: Cantidad de operaciones.....	117
Descripción.....	117
Análisis.....	119
Categoría 7: Infraestructura operativa.....	120
Descripción.....	120
Análisis.....	124
Categoría 8: Comunicación interinstitucional.....	125
Descripción.....	125
Análisis.....	128
Interpretación de Datos.....	129
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	133
Conclusiones de la Investigación.....	133
Recomendaciones.....	137
Referencias.....	141
López, E y Gastón, M (2011) Cedillo Campos. Consolidación de carga: palanca para la competitividad. Recuperado de.....	143
Schillaci, López (2011). Capacitación Integral Logística. Recuperado de.....	144
APÉNDICE A.....	145

Cuestionario 145

RESUMEN EJECUTIVO

Con el pasar de los años el comercio internacional ha evolucionado de una manera muy rápida, y por esta razón las empresas tratan de ser más competitivas, buscan nuevas opciones para ofrecer sus productos, tratan de abarcar nuevos territorios en sus ventas a un menor costo. Debido a que adquirir productos por medio de los sitios en Internet el costo es bastante bajo, en Costa Rica se ha incrementado el ingreso de la paquetería, por esta razón es que surge el tema Consideraciones Logísticas y Operativas para el ingreso de paquetería en Costa Rica.

La presente investigación tiene como objetivo principal examinar la logística operativa para el ingreso de la paquetería al país. En donde se tiene en cuenta la legislación aduanera que debe cumplir la mercancía cuando ingresa vía *courier*. Asimismo, se mencionan las diferentes modalidades de importación, pero, se detallan solamente aquellas que están involucradas con el tema en desarrollo. Además, se dan a conocer algunas debilidades y fortalezas que tiene el proceso logístico en la manipulación de la paquetería.

Esta investigación es de enfoque cualitativo, detalla sucesos fenomenológicos de la actualidad que han estado afectando a los usuarios frecuentes compradores vía web, y también a los nuevos usuarios de este servicio. Adicionalmente, por ser una investigación de enfoque cualitativo, se toma una muestra de la población que está involucrada en este proceso para dar respuesta y fundamentar este estudio. Las personas entrevistadas tienen relación directa con el proceso logístico de compra y despacho de la paquetería.

De acuerdo con toda la información que se obtuvo en esta investigación se llega a la conclusión de que existen tres grandes debilidades en el proceso logístico y operativo de la manipulación de la paquetería, y son las siguientes: primero, que la legislación aduanera actual no anticipa la evolución del comercio electrónico, entonces la ley vigente está muy

cerrada en cuanto a procedimientos aduaneros, el otro factor es que el Centro Postal dedicado a brindar este servicio no cuenta con las instalaciones adecuadas para atender el volumen actual y por último, se concluye que hay desconocimiento de los usuarios cuando realizan compras por Internet.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Planteamiento del Problema de Investigación

El propósito de la investigación es indagar la problemática que ha surgido en el país en los últimos meses con respecto al ingreso de paquetes provenientes del extranjero. Esta situación se ha generado por el crecimiento y la fuerza que ha ido tomando con el paso del tiempo el comercio electrónico entre los países. Como consecuencia del cambio en la manera de realizar comercio en la actualidad, se ha abierto la oportunidad a los consumidores para adquirir productos en cualquier momento sin importar el horario o su origen.

Como consecuencia de esto, se ha presentado alta demanda del consumidor, debido a que los precios y el costo de envío de los bienes en ciertos productos son más económicos en las páginas web y aplicaciones que se dedican a este tipo de comercio en comparación con obtenerlo en una tienda local, por este motivo se da a conocer una breve reseña de la evolución del comercio electrónico y su función.

Es importante identificar dos de los principales países dedicados al comercio electrónico, los cuales han recibido gran aceptación y demanda a nivel mundial, estos son China y Estados Unidos. Cada uno de estos han sido base para crear aplicaciones y páginas web, popularmente conocidas y utilizadas con frecuencia por la población costarricense para realizar compras de manera virtual, por ejemplo, Amazon y Wish.

Ambas tiendas *on-line* son popularmente conocidas por la población costarricense debido a sus bajos precios en los productos, a su plataforma amigable con el usuario, incluso a su seguridad en el momento de realizar los pagos con las tarjetas de crédito o débito. Además, se debe reconocer que esta investigación nace por el alto ingreso al país de paquetes provenientes de China adquiridos, principalmente, de la aplicación Wish, no obstante, se debe indicar que antes de que Wish se hiciera conocida por la población Amazon era y es una de las mayores tiendas virtuales utilizadas por los usuarios en Costa Rica.

Ambas páginas web o aplicaciones contribuyen diariamente a que se generen constantes pedidos hacia Costa Rica de mercancías adquiridas bajo esta modalidad, lo cual ha creado una dificultad en el ingreso y entrega de los paquetes. Este proceso ha desencadenado que las empresas dedicadas a brindar el servicio de despacho y entrega de paquetería internacional no den abasto, lo cual se genera un disgusto tanto para los consumidores como para la autoridad aduanera, debido a que se han visto afectados por este incremento de artículos que ingresan al país y muchos de estos no cumplen con los requisitos que establece la Ley General de Aduanas.

Como resultado de esta problemática se explica la legislación aduanera que contempla las regulaciones y procedimientos para el proceso de manipulación de la paquetería. Este estudio se logra realizar, ya que se tiene acceso a la normativa vigente que regula este proceso, adicionalmente los entrevistados, para el desarrollo de la investigación son personas que materializan estos procedimientos. Asimismo, es importante aclarar que el término paquetería se entiende por los envíos postales, los envíos urgentes, importaciones no comerciales, muestras sin valor comercial y los pequeños envíos sin valor comercial, esto a tenor de la Ley General de Aduanas [LGA], 2012.

Teniendo en cuenta la problemática que está sucediendo con estas mercancías, esta investigación trata de examinar ¿cuáles son las consideraciones logísticas y operativas para el ingreso de paquetería en Costa Rica? Ya que las empresas dedicadas a esta actividad están asumiendo problemas con la entrega de los paquetes, por lo que con esta investigación se tratará de conocer las debilidades y fortalezas de las compañías en este proceso.

Por tal razón este estudio es viable realizarlo en este momento, por todos los cambios tecnológicos que están afectando al comercio internacional y provocan un aumento en el consumo de artículos comprados por Internet. En otras palabras, comprar por Internet se está volviendo una costumbre y cada día atrae a nuevos usuarios.

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

- Examinar las consideraciones logísticas y operativas para el ingreso de la paquetería en Costa Rica.

Objetivos específicos

- Explicar la logística operativa de la manipulación de la paquetería en Costa Rica con base en su legislación aduanera.
- Analizar las debilidades y fortalezas del sector privado y público que brindan servicios de paquetería en Costa Rica.

Justificación de la Investigación

Esta investigación es consecuente realizarla por la situación actual que está viviendo el país desde finales de diciembre del 2015 al presente, con lo que respecta a la tardanza en el despacho de la paquetería que proviene principalmente de países como China y Estados Unidos, que han sido adquiridas por medio de las aplicaciones electrónicas y páginas web dedicadas al comercio electrónico; lo cual ha generado un gran descontento en la mayoría de los usuarios que ingresan mercancías por medio de la modalidad de entrega rápida o *courier* como lo indica la Ley General de Aduanas.

Por consiguiente, este trabajo desarrolla un tema de suma relevancia social, debido a dos factores de suma importancia, el primero es que gracias al continuo avance tecnológico que está ocurriendo diariamente en la sociedad, son más las personas que obtienen dispositivos móviles con acceso a Internet, y por ende utilizan más las aplicaciones que se dedican al comercio electrónico, lo cual causa que los antiguos usuarios de Internet y los actuales se aventuren a realizar compras masivas por estos medios y el otro es que por este

aumento en el ingreso de la paquetería los usuarios se están quejando del servicio y los costos de las empresas dedicadas a dar este servicio.

Sin embargo, es importante indicar que el aumento del ingreso de la paquetería no solo afecta a los usuarios sino también a los colaboradores de las compañías que brindan el servicio de entrega rápida y evidentemente, se ve perjudicado el Servicio Nacional de Aduanas por los impuestos dejaron de percibir. Además, ambos actores han tenido que redoblar esfuerzos en cambios de horarios y contratar a más personal para tratar de mejorar los tiempos de entrega de los paquetes.

Por este motivo es que se busca explicar la logística operativa del ingreso de la paquetería a Costa Rica y adicional la legislación aduanera que afecta específicamente este proceso, con el fin de entender los posibles factores que hacen que la entrega sea lenta y ¿cómo el Ministerio de Hacienda por medio de la aduana Postal libera los paquetes o los retiene para que sus compradores presenten la respectiva declaración de impuestos?

Con base en lo anterior se considera que esta investigación podría ser de aprovechamiento para las empresas privadas que se dedican a la actividad de entrega de paquetería y para el Servicio Nacional de Aduanas, puesto que, como se indicó anteriormente, uno de los objetivos específicos es tratar de analizar las debilidades y fortalezas que tiene este servicio en Costa Rica.

Antecedentes de la Investigación

La historia de la entrega y manipulación de la paquetería inicia en los años 1900 en adelante, de acuerdo con lo citado por la compañía United Parcel Service en su página de Internet (UPS 1907-1929). Donde redactan la historia de la compañía, sin embargo, en aquel entonces no era un mecanismo tan utilizado mundialmente como en la actualidad. En aquellos años, no se dedicaban solamente a realizar entregas de cartas, por el contrario, habían pequeñas empresas de mensajería que además de repartir el correo también repartían

notas, bandejas de comida, maletas entre otros artículos; sin embargo, la gran mayoría de productos se entregaban a nivel nacional, no cruzaban fronteras.

A través de los años esta historia fue cambiando, debido a que las necesidades de las personas también difieren con el paso del tiempo, lo cual provoca una consecuencia positiva, puesto que impulsó a las empresas de paquetería o *courier*, a evolucionar en aspectos como: tiempo de entrega, tarifas, medios de transporte utilizados y destinos; con lo que ellas se convirtieron en los gigantes que son en la actualidad. Un ejemplo de esta evolución es la empresa UPS la cual fue fundada en 1907, de acuerdo con lo citado en su página de Internet, en la historia, empezó siendo una empresa pequeña y hoy es uno de los mayores repartidores de paquetes a nivel mundial con más años de experiencia en el mercado de logística y manipulación de paquetería.

Realizando una búsqueda en el ámbito internacional se encuentran dos investigaciones relacionadas con el tema descrito anteriormente. La primera que se encuentra es la realizada por Francisco Macaya Álvarez quien la presentó en el año 2012 en la Universidad de Chile para optar por el grado académico de Ingeniero Comercial, dicho trabajo se realizó bajo el tema “¿Existe una oportunidad de negocio en el despacho a domicilio tipo Courier?”, la investigación que él realizó habla sobre cambiar el horario de la entrega de la paquetería a un horario vespertino y habilitar los fines de semanas y con esto abaratar los costos de entrega y aprovechar el tiempo muerto del día. Se llega a la conclusión que por ser un horario nocturno se evitarían las presas de los vehículos y además el tiempo de traslado sería menor ya que a esas horas, el tránsito es menor que durante el día. Además que también hay más posibilidades de encontrar a los dueños de los paquetes en el lugar.

La segunda exploración internacional es la elaborada por Nohora Patricia Pantoja Pantoja, que fue presentada en el año 2013 en la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Ecuador para acceder al título de Ingeniero en Comercio Exterior y Negociación Comercial Internacional, el tema utilizado fue “El Servicio de Courier y el Desarrollo del Tráfico Postal Internacional en la Zona Fronteriza Tulcán -Ecuador, Ipiales-Colombia”. De acuerdo a lo indicado por la estudiante, la investigación se realizó con el objetivo de tratar de crear un

courier terrestre con su respectivo manual de procedimientos para la correcta manipulación de la paquetería, con el fin de evitar el contrabando de mercancías y darle un funcionamiento más fluido y de mejor calidad al comercio que existe en la frontera común de ambos países. Se considera que esta idea podría ser aplicada aquí en Costa Rica, en la frontera de Paso Canoas y Peñas Blancas y sería de gran recaudación para el Ministerio de Hacienda. Porque tal como lo indica Nohora Pantoja, en su estudio, se podría disminuir el contrabando en las fronteras y haría más ágil la entrega de los productos.

Respecto al tema de fluidez, en la gestión de entrega de paquetes que se indicaba en el texto anterior, es fundamental destacar el reportaje que publicó el periódico La Nación, el día 8 de julio del 2016; el artículo fue redactado por Manuel Avendaño e indica que la Dirección General de Aduanas ampliará su horario de atención y adicional contrató a dos personas más en el puesto postal mismo ubicado en Correos de Costa Rica en Zapote (párr. 3), con el objetivo de agilizar la entrega de paquetes que provienen de China; en su mayoría “son principalmente bisutería, relojes, accesorios para celular, repuestos de carro, ropa, zapatos, anteojos, adornos y celulares”, así lo indicó la gerente de operaciones de Correos de Costa Rica la señora Rebeca Portela que fue entrevistada para este informe (párr. 13).

Dicho lo anterior se hace referencia a la noticia redactada por el periódico La Nación, el día 13 de setiembre del 2016, redactado por Daniela Cerdas E., en la cual ella informa a la población costarricense de “la maratón de entrega de pedidos chinos”, que realizó la empresa Correos de Costa Rica ese fin de semana con la finalidad de agilizar la entrega de compras que han realizado los usuarios en las tiendas virtuales Wish y Aliexpress.com (párr.1). En el artículo ella explica el procedimiento de Correos de Costa Rica que llevará a cabo para la entrega de los paquetes, con el fin de desahogar un poco la presa de artículos pendientes por despachar (párr.2). Esta noticia vislumbra como la paquetería ha aumentado su volumen de ingreso y también la molestia que está causando al consumidor, a la empresa de logística mencionada y a la aduana de Costa Rica.

Como se explicaba en el texto anterior, el aumento del volumen del ingreso de paquetes al país está causando molestias a las partes involucradas en el proceso, por lo que se hace referencia a un comunicado de prensa de la Dirección General de Aduanas publicado

el lunes 7 de noviembre del 2016 en la página del Ministerio de Hacienda con el título “Aduanas intensifica acciones contra empresas no autorizadas para importación de paquetería”. En dicho informe se hace alusión a aquellas mercancías que están ingresando al país bajo la modalidad de paquetería, sin embargo, muchas de estas no cumplen con los requisitos especiales para la importación, además de que están siendo ingresadas al país por empresas que no están autorizadas por el Servicio Nacional de Aduanas para dar este servicio, en otras palabras la mercancía está ingresando como contrabando al territorio nacional (párr.2). Provocando, que las aduanas decomisen grandes cantidades de mercancías y paquetes desde finales del 2015. Por este motivo es que esta carga se encuentra aún en depositarios aduaneros a la espera que las empresas que dieron el servicio logístico de forma ilícita cumplan con las regulaciones de ley para despacharlas y las mismas puedan ser entregadas a su consumidor final (párr.3).

De tal manera que es importante recalcar que la Dirección General de Aduanas en el mismo comunicado, presentado anteriormente, publicó un listado actualizado de las 46 empresas autorizadas y activas, que se dedican a la logística y manipulación de la paquetería bajo la modalidad de Entrega rápida; cada una es independiente de la otra, razón por la cual es de suma importancia analizar su proceso logístico e informarse un poco antes de comprar en Internet con el fin de que al final las compras no vayan a quedarse en un depósito fiscal por una mala manipulación (párr.11).

Proyecciones de la Investigación

Debido a que se examinará la logística operativa del ingreso de la paquetería se pretende conocer de manera completa y correcta el proceso y manejo que recibe la paquetería cuando ingresa al país, con el fin de poder identificar si califica como envío postal o si el paquete debe recibir el trato de otra modalidad especial indicada en la Ley General de Aduanas, ya que esto podría provocar una diferencia en los impuestos que se deben pagar por la mercancía comprada en el exterior.

Se tratará de analizar las fortalezas y debilidades que existen en las empresas que brindan el servicio *courier* con respecto a una del sector público, para aplicar ese conocimiento en las distintas áreas de mejora encontradas y así lograr un impacto positivo en el servicio de paquetería nacional. Consecuentemente, estas empresas han tenido problemas para realizar los despachos a tiempo; y esto provoca un descontento de los usuarios comunes del servicio *courier* y también en los nuevos usuarios que están comprando por primera vez en Internet.

CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA

Comercio Electrónico

Definición

El comercio electrónico es de suma importancia, pero primero se conceptualizará y luego se resumirá su historia y evolución. Según lo indicó la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), el 16 enero del 2015, se define “como el proceso de compra, venta o intercambio de bienes, servicios e información a través de las redes de comunicación.”

La definición antes expuesta vislumbra, que la manera de realizar comercio internacional o nacional ha cambiado a nivel mundial, lo cual demuestra que en la actualidad los países y las personas no necesitan tener un contacto personal para lograr un intercambio de bienes y servicios, sino, por el contrario, pueden abastecer sus necesidades o adquirir sus recursos por medio de las redes de comunicación, esto hace que el comercio sea más fluido entre las partes.

Evolución del Comercio Electrónico

Es primordial indicar que el comercio siempre ha existido, los indígenas realizaban intercambios de bienes entre ellos para poder subsistir, sin tener conocimiento de que esta actividad tan importante con el paso de los años crecería y convertiría en algo que cambiaría la historia de la humanidad, con respecto a la manera en cómo realizan intercambio de bienes.

Lo anterior evidencia que el comercio siempre ha estado y estará en la historia y evolución de la humanidad. Por lo que es fundamental recalcar que si la humanidad

evoluciona el comercio también. Para conocer un poco de la evolución del comercio electrónico es fundamental iniciar con el origen.

Explorando un poco sobre la historia del comercio electrónico se encontró en la página de Internet de la empresa WebID un artículo con el título Origen y Evolución del Comercio Electrónico, publicado el 29 de setiembre del 2013, el cual habla del origen del comercio electrónico. El enunciado redacta varios títulos de la evolución del comercio electrónico, a continuación, se citan, para después desarrollarlos por separado:

- Inicios de las ventas por Internet [sic].
- Las tarjetas de crédito
- Transmisión de datos
- Venta directa
- Electronic Data Interchange (EDI)
- Globalización
- El comercio en red
- La burbuja dot-com
- El futuro[sic]

Inicios de las ventas por Internet.

De acuerdo con lo indicado en el artículo de Internet, esto empezó a principios del año 1920, donde las empresas mayoristas en su búsqueda de captar más clientes crearon la idea de colocar sus productos con fotografías en un catálogo, con esto podrían llegar a los posibles compradores que se encontraban en zonas rurales y al utilizar esta técnica no tendrían que invertir en locales y vendedores. Adicional a esta idea, se le agrega la ventaja que los compradores podrían escoger sus productos desde la comodidad de su casa sin la

necesidad de que un vendedor lo estuviera importunando en el momento de decidir la posible compra, (párr.2).

Por la anterior razón esta manera de realizar comercio a distancia se considera como uno de las ideas pioneras de lo que actualmente se conoce como comercio electrónico. Es importante recordar que en la actualidad el comercio, principalmente el electrónico, se da de una forma más fluida y rápida gracias a la tecnología avanzada que existe en esta época. Sin embargo, se debe recordar que en aquella década se obtenían ventajas con las ventas por catálogo y por estas se obtienen en la actualidad, por medio de las compras que se realizan vía Internet o por la utilización de aplicaciones (Apps).

Las tarjetas de crédito.

Este medio de pago creado en los años 50 por determinadas empresas financieras según lo indicado en el artículo, vino a revolucionar no solo la manera que las personas pagan sus artículos cuando adquirirían bienes o servicios debido a que guardaba el anonimato, sino que también evolucionó y le dio un empuje mayor a las ventas por catálogo. Esto pues, las personas compraban sus artículos y cancelaban el importe por este medio, (párr.5- 6).

Transmisión de datos.

De acuerdo con lo indicado en la página de Internet, en la década de los 70 muchas empresas empezaron a utilizar computadoras en sus procesos comerciales y de fabricación; por ejemplo, para generar órdenes de compra y facturas, lo cual provocaba un intercambio de información por medio de una plataforma. Sin este salto de tecnología es bastante difícil imaginar el comercio electrónico o todas las ventajas comerciales que obtienen las empresas y los usuarios por este medio e inclusive el ahorro que les genera a algunas compañías utilizar este medio para promover sus productos y servicios, (párr.7-8).

Venta directa.

Nace a mediados de los años 80 por la utilización de la televisión según lo establecido por la página de Internet, en la cual se explica que en esa época las empresas realizaban sus ventas por catálogo con la utilización de la televisión para presentar sus productos de manera más personalizada, además aprovechaban esta herramienta para recalcar las características sobresalientes de estos. La venta directa se concretaba cuando los usuarios llamaban y compraban el producto y luego pagaban por medio de la tarjeta de crédito, (párr. 9).

Según lo anterior se concluye lo indicado en el artículo de la página: “Esta forma de negocio ya de por si [sic] representa el mismo modelo que las ventas en línea actuales, con un comprador y un vendedor en un lugar geográfico diferente”, (párr. 10).

Electronic Data Interchange (EDI).

La transmisión de datos por medios electrónicos según lo referente a la publicación de Internet, mejoró en los años 70 y vino a destacar en el desarrollo del comercio, debido a que con este progreso las empresas vendedoras y las compradoras lograron tener una comunicación más ágil en el momento de realizar órdenes de compras y facturas comerciales. Esta técnica por consecuencia causó un ahorro económico y de tiempo para las transacciones, algo que no se tenía con la comunicación típica de aquellos tiempos que era por medio del papel, (párr. 11-12).

Globalización.

Con base en lo referido por el artículo de Internet, de la página WebID antes mencionado, sobre el proceso de globalización básicamente indica que las Naciones Unidas y la Organización Mundial del Comercio notaron que el comercio electrónico se estaba

volviendo una práctica común entre los países, por lo que esto llevó a ambas instituciones a regular este método de transacción y así evitar futuros conflictos entre las partes, (párr. 13).

Dicho lo anterior se hace relevante informar que en el año 1985 la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional creó la Ley Modelo tal como ellos lo señalan en su página de Internet e indican lo siguiente “La Ley Modelo está formulada para ayudar a los Estados a reformar y modernizar sus leyes sobre el procedimiento arbitral a fin de que tengan en cuenta los rasgos peculiares y las necesidades del arbitraje comercial internacional.”, (párr.1). Para esta organización fue de suma importancia realizar una reforma para ayudar a que los países logaran solucionar sus diferencias con respecto al comercio internacional de una manera pacífica e imparcial para ambas partes.

No obstante la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional el 12 de junio de 1996 incorporó en la Ley Modelo un apartado para regular el comercio electrónico en el cual explica su objetivo de la siguiente manera:

La Ley Modelo sobre Comercio Electrónico tiene por objeto posibilitar y facilitar el comercio por medios electrónicos ofreciendo a los legisladores un conjunto de reglas internacionalmente aceptables encaminadas a suprimir los obstáculos jurídicos y a dar una mayor previsibilidad al comercio electrónico. En particular, la Ley Modelo tiene la finalidad de superar los obstáculos que plantean las disposiciones legislativas y que no pueden modificarse mediante contrato equiparando el trato dado a la información sobre papel al trato dado a la información electrónica. Esa igualdad de tratamiento es esencial para hacer posibles las comunicaciones sin soporte de papel y para fomentar así la eficacia en el comercio internacional. (Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional [CNUDMI], 1996)

Lo anteriormente citado aclara que para las naciones era de suma importancia que las transacciones electrónicas se tomaran con la misma seriedad y fundamentos como si se realizaran transacciones por medio de documentos en papel.

Complementando el trabajo realizado por la CNUDMI, en el año de 1998 la Organización Mundial del Comercio decidió realizar un plan de trabajo sobre esta actividad, debido a que ellos notaron que era una nueva oportunidad de comercio, además de que se encontraba en crecimiento.

Como consecuencia del cambio, el 25 de mayo de 1998, la Organización Mundial del Comercio (OMC) redactó una Declaración sobre el Comercio Electrónico Mundial y en esta indican lo siguiente:

El Consejo General, a más tardar en su próxima reunión extraordinaria, establecerá un programa de trabajo amplio para examinar todas las cuestiones relacionadas con el comercio electrónico mundial que afectan al comercio, incluidas las identificadas por los Miembros. El programa de trabajo, en el que participarán los órganos competentes de la Organización Mundial del Comercio ("OMC"), tendrá en cuenta las necesidades económicas, financieras y de desarrollo de los países en desarrollo, y en él se reconocerá que se están realizando también trabajos en otros foros internacionales... (Organización Mundial del Comercio [OMC], 1998, párr. 1)

El texto antes descrito deja en evidencia que el comercio electrónico se estaba haciendo notar no solamente por los países que lo practicaban sino también por los futuros países que podrían llegar a ser usuarios potenciales de esta herramienta, ya que se dieron cuenta de que se estaba volviendo una manera ágil, rápida y común para realizar la actividad comercial en diferentes mercados sin invertir muchos recursos. No obstante es importante destacar la preocupación de la OMC por el bienestar de los miembros que utilizaban este método o probablemente en el futuro serían usuarios de esta modalidad creciente en el comercio internacional.

El comercio en red.

De acuerdo con la opinión del artículo publicado en la página de Internet este indica que el comercio electrónico se dio a conocer con mayor firmeza en el siglo XX, porque dos empresas exitosas (Ebay y Amazon) empezaron a utilizar el Internet como una alternativa para las ventas, (párr. 15-16).

La burbuja dot-com.

Según lo citado por el artículo publicado en Internet el negocio de las empresas.com se vio entorpecido por las circunstancias financieras que empezaron a ocurrir en el año 2000. La preocupación aumento más porque la Bolsa de Valores de las compañías que se dedicaban a la venta por Internet empezó a aumentar de manera significativa. Entonces al reventarse la burbuja.com provocó una recesión paulatina de las compañías que estaban fuera de esta, (párr.17-18).

El futuro.

Referido al artículo el futuro del comercio electrónico es incierto porque la tecnología va avanzando y está en constante cambio, así también como la forma en que se realizan los pagos en las plataformas. Por lo que no se sabe si esta manera de hacer negocios va a cambiará de manera radical, (párr. 19-20).

Después de analizar el origen del comercio electrónico y cada etapa que ha experimentado durante su evolución, se puede observar que es de suma importancia conocer de esta nueva forma de realizar negocios, ya que al parecer se ha vuelto de gran influencia

para la economía mundial, probablemente sea la alternativa de lanzamiento para las nuevas compañías en crecimiento.

Tipos de Comercio Electrónico

Durante la investigación realizada del origen del comercio electrónico, se destaca la importancia de citar y explicar los diferentes tipos de comercio que existen para esta modalidad. Motivo por el cual se investiga en Internet y se encuentra un libro electrónico con el título “Comercio electrónico y aspectos prácticos de implementación con Magento”, de la Universidad de Alcalá (2015), pág. 43, redactado por los señores José Luis Castillo Sequera y Miguel Ángel Navarro Huerga en este detallan los diferentes tipos de comercio electrónico, sus características y los diferentes agentes que participan en la transacción. Asimismo debido a los agentes que se ven involucrados en el proceso del comercio es que existen estas categorías y cada una recibe el nombre relacionado con cada uno de estos.

Comercio electrónico entre empresas (B2B).

El comercio electrónico entre empresa es también conocido como *business to business* (negocio a negocio), de acuerdo con lo indicado por Castillo y Navarro (2015), pág.46, se refiere a las transacciones entre empresas realizadas en el mercado electrónico. Estas transacciones son las que efectúan las compañías cuando realizan pedidos, reciben facturas, efectúan pagos y en definitiva, se relacionan con sus proveedores o clientes corporativos a través de Internet.

En otras palabras en esta categoría se relacionan las empresas con las empresas por medio de las páginas de Internet, y con esta alianza entre empresas de manera electrónica logran generar mayor ahorro para los consumidores y también para los vendedores.

Comercio electrónico entre empresas y el consumidor (B2C).

Según Castillo et al. (2015) pág.62, “Este modelo se basa en el intercambio entre empresa y consumidores finales, está constituido por Portales ofreciendo productos, servicios o contenido para usuarios particulares, permitiendo la consulta sobre productos y servicios, obtención de información gratuita”.

Con esta categoría es con la que se realizan, de manera más ágil, las compras y ventas por Internet, una de sus principales ventajas es que las empresas no necesitan tener un edificio y personal físico para llegar al consumidor, lo cual esto hace que los precios sean un poco más competitivos porque no tienen que incurrir en gastos fijos (alquiler de edificios, salarios, entre otros), adicional, tienen la ventaja de tener un mercado más amplio y pueden llegar a cruzar las fronteras sin necesidad de trasladarse de un lugar a otro.

Comercio electrónico entre consumidores (C2C).

Tal como lo indica su nombre la transacción comercial se hace sin necesidad de intermediarios, es un negocio entre un consumidor con otro consumidor, de acuerdo con lo indicado por Castillo et al. (2015), pág.75:

Se trata de la realización de transacciones entre consumidores, procesos de compraventa que pretenden poner en contacto a los ofertantes y demandantes de un determinado producto sin que exista la necesidad de un intermediario. En este tipo de comercio electrónico destacan por volumen de negocio las subastas on line. Entre otras ventajas, este tipo de transacción permite [sic] los consumidores fijar ellos mismos el precio y definir una categoría de productos en función de sus preferencias específicas.

Esta manera de realizar comercio entre consumidores podría resultar con una mayor ventaja para el comprador ya que no tendría que pagar comisión del servicio a un tercero. Sin

embargo, es importante aclarar que algunos de estos productos pueden ser usados, por lo que en el momento de la compra se debe tener cuidado en la adquisición.

Comercio electrónico entre consumidor y empresa (C2B)

Este tipo de comercio electrónico está basado en que el consumidor publica en una página la necesidad que tiene, esta puede ser un servicio o un bien, pero adicional indica cuanto es el monto que está dispuesto a pagar por el bien o el servicio. La empresa que quiera realizar negocios con el consumidor analiza la propuesta y después oferta al demandante. Tal como lo indica Castillo y Navarro (2015), pág.79, este modelo no es muy utilizado por la población ya que es difícil encontrar las empresas que se acomoden al cliente y no el cliente a la empresa, esto por un tema de costo y de servicio.

Otros tipos de transacción.

A pesar de no ser reconocidas como una transacción de comercio electrónico propias, existen dos tipos de transacciones que se realizan en la vida cotidiana y estas son:

- Comercio electrónico entre consumidor y empresa (C2B).
- Comercio electrónico entre empresas (o consumidores) y administración pública (B2A, C2A).

Después de detallar los diferentes tipos de comercio electrónico que existen en la actualidad, se resalta que no solamente se considera comercio electrónico vender un artículo en un tienda *on line*, sino que también puede ser una transacción que se dé entre una persona y el gobierno o que por medio de la plataforma se esté impulsado a un grupo de colaboradores de una compañía para tratar de ser más competitivos y eficientes a cambio de una oferta electrónica.

Legislación Aduanera de Costa Rica.

En esta investigación es relevante enunciar la legislación aduanera de Costa Rica ya que ella es la encargada de regular el comercio en el territorio nacional. De acuerdo con la Ley General de Aduanas (2012), en el artículo 24 indica lo siguiente:

Atribuciones aduaneras

La autoridad aduanera, sin perjuicio de las atribuciones que le corresponden como administración tributaria previstas en la legislación tributaria, tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Exigir y comprobar el cumplimiento de los elementos que determinan la obligación tributaria aduanera como naturaleza, características, clasificación arancelaria, origen y valor aduanero de las mercancías y los demás deberes, requisitos y obligaciones derivados de la entrada, permanencia y salida de las mercancías, vehículos y unidades de transporte del territorio aduanero nacional.
- b) Exigir y comprobar el pago de los tributos de importación y exportación.
- c) Verificar que las mercancías importadas con el goce de algún estímulo fiscal, franquicia, exención o reducción de tributos, estén destinadas al propósito para el que se otorgó el beneficio, se encuentren en los lugares señalados al efecto y sean usadas por las personas a quienes les fue concedido. Esa verificación se realizará cuando el beneficio se haya otorgado en razón del cumplimiento de esos requisitos o a condición de que se cumplan.

De acuerdo con lo citado anteriormente se vislumbra que la autoridad aduanera tiene una gran responsabilidad en regular el ingreso y salida de las mercancías en el territorio nacional. Por dicho motivo es que ha establecido reglas que se deben seguir en el momento de importar o exportar algún producto, por lo tanto, en lo siguiente se dará a conocer el proceso de ingreso de mercancías con sus respectivas particularidades apegadas a las Ley General de Aduanas.

Ingreso de Mercancías

En lo antes citado explica las obligaciones que tiene el Servicio Nacional de Aduanas con respecto al ingreso y salida de las mercancías a nivel general, sin embargo, es importante aclarar que para efectos de este trabajo se le dará énfasis al régimen de importación definitiva

y a algunas de sus diferentes modalidades, las cuales, están relacionadas directamente con el tema de investigación.

Régimen de importación definitiva.

Según lo citado en la (Ley General de Aduanas[LGA], 2012) en el artículo 111 “se entiende por régimen de importación y exportación definitiva la entrada o salida de mercancías de procedencia extranjera o nacional respectivamente, que cumplan con las formalidades y los requisitos legales, reglamentarios y administrativos para el uso y consumo definitivo, dentro o fuera del territorio nacional”.

Lo antes mencionado deja notar que aquellas mercancías en las que su origen sea fuera del territorio nacional y sean para el consumo se consideran una importación, por esta razón es importante indicar que para el ingreso de paquetería al territorio nacional se debe tener en cuenta el tema de importación de mercancías. Citado esto se detalla las diferentes modalidades de importación definitiva.

Modalidades de importación definitiva.

La legislación de Costa Rica tiene diferentes tipos de modalidades de importación detallados en su ley, y se nombran de la siguiente manera: modalidad equipaje, envíos de socorro, muestra sin valor comercial, entrega rápida o “courier”, envíos urgentes, envíos postales, importaciones no comerciales, pequeños envíos sin carácter comercial, sin embargo, para efectos de esta investigación se referenciarán solamente aquellos artículos que están relacionados con el tema que se está desarrollando.

Entrega Rápida o “Courier”.

El artículo 127 de la LGA (2012) redacta lo siguiente:

Las mercancías de envío urgente ingresadas al territorio aduanero por vía aérea, según la modalidad de entrega rápida o "courier", u otras similares, deberán venir con manifestación expresa de tal régimen y con reseña de contenido. Las mercancías calificadas como correspondencia, impresos, mensajería y paquetería documental, recibirán el mismo tratamiento tributario que las mercancías arribadas mediante el sistema postal general. Las mercancías que califiquen dentro de cualquiera de las otras modalidades especiales contempladas en la presente Ley, recibirán el tratamiento tributario correspondiente.

Envíos postales.

De acuerdo con lo manifestado en la LGA (2012), artículo 133, los envíos postales se entienden de la siguiente manera “...los envíos de correspondencia y paquetes postales pequeños, designados así por la Unión Postal Universal, y se sujetarán a lo dispuesto en los convenios internacionales en materia postal.” Cabe destacar que para este tipo de modalidad la mercancía pagará los tributos que le corresponden en el momento de su importación.

Importaciones no comerciales.

Tal como lo indica la LGA (2012) en el artículo 136, párr. 1, se consideran importaciones no comerciales aquellas importaciones que se hacen de forma esporádica y estas no pasan el valor de 100 pesos centroamericanos (US\$100), sin embargo, aquellas mercancías que sean importadas por comerciantes para su negocio no serán consideradas como importaciones no comerciales. Adicional el artículo indica que para este tipo de despacho no es necesario un agente aduanero ya que el trámite se puede realizar por medio de un oficio presentado en la aduana.

Pequeños envíos sin carácter comercial

El artículo 137 de la LGA (2012), párr. 1, indica que los pequeños envíos sin carácter comercial son aquellos que una persona en el extranjero le envía a sus familiares o conocidos, al país para uso o consumo propio. Es por este motivo que el artículo menciona que este tipo de mercancías está totalmente exento de pagos de impuestos y cualquier otro gasto, siempre que el valor no pase de los US\$500.

Con los artículos de la Ley General de Aduanas (2012) antes detallados, es notoria la obligación que tienen aquellas personas que importan productos con el Servicio Nacional de Aduanas, también aclara que para realizar una importación no solamente la llevan a cabo los empresarios o los usuarios frecuentes de casilleros, sino que también aquellas personas que reciben paquetes enviados por sus familiares o conocidos del extranjero están realizando importaciones al territorio nacional, por lo tanto deben cumplir lo establecido en la ley.

Logística operativa en el comercio internacional

¿A qué se le llama logística? Esta palabra encierra en su significado una variedad de actividades que se realizan en conjunto y de manera ordenada para lograr un objetivo. Este depende del fin al que se dedique la compañía o el usuario de la logística. Es relevante indicar que logística es un término que se puede utilizar en diferentes áreas, no obstante, para esta investigación se analizará el concepto de la logística internacional.

Por esta razón se define logística internacional de la siguiente manera:

La logística es una función administrativa, operativa, comercial y financiera que comprende todas las actividades necesarias para la administración estratégica del flujo, almacenamiento de materias primas, componentes,

existencias en proceso y productos terminados; de tal manera, que éstos estén en la cantidad adecuada, en la forma adecuada, en el lugar correcto, al costo y en el momento apropiado. (Guía Logística Internacional, Dirección Inteligencia Comercial e Inversiones-Pro Ecuador, 2015, pág.4)

Una vez definido el concepto de logística internacional, se procede a explicar el procedimiento de logística de exportación e importación que se lleva a cabo para el despacho y entrega de la paquetería, así mismo se detallarán sus beneficios y debilidades de este proceso.

Procedimiento de logística de exportación de paquetería comprada vía Internet.

Toda la logística inicia desde que un usuario tiene una necesidad, por lo que decide utilizar cualquier dispositivo electrónico con acceso a Internet, para ingresar a una página dedicada a la venta de productos vía web, y así lograr satisfacer esta carencia. Tal como se mencionaba anteriormente, Amazon y Wish son dos proveedores de productos que son utilizados con frecuencia para realizar compras a muy bajo costo por este medio.

Se debe recordar que para comprar en Internet se deben seguir una serie de pasos, con el objetivo de realizar una compra de manera segura y por supuesto garantizar que el producto llegue a su destino. Antes de realizar una compra por la web se debe decidir ¿cuál página será la que se pretende utilizar para realizar la adquisición del producto?

Por consiguiente, es importante recordar que existen muchas páginas en Internet que se dedican al comercio electrónico, sin embargo, es relevante indicar que estas páginas en algunas ocasiones no son los vendedores directos, ellos prestan su plataforma para que varios proveedores anuncien sus productos en la página. Por este motivo es que cuando un usuario trata de comprar un artículo le aparecen varias opciones de compra, con diferentes precios, diferentes modelos del producto y diferentes proveedores.

Esta es una de las principales razones por las que comprar vía web se hace tan interesante y tan llamativo para los usuarios, porque en estas plataformas además de encontrar variedad de artículos, las personas pueden intercambiar sus opiniones e imágenes reales acerca del producto que han adquirido por este medio e inclusive en muchas ocasiones los antiguos usuarios hacen recomendaciones para los nuevos compradores.

Con base en lo anterior, es relevante detallar paso a paso como realizar la compra por Internet basado en el usuario, para este caso se utilizará como ejemplo la página Amazon para realizar la secuencia de pasos a seguir.

Paso 1.

Ingresar a la página web donde se realizará la compra y crear un usuario. El proveedor del servicio enviará un correo electrónico a la cuenta que se ingresó al inicio para confirmar el registro del usuario. El consumidor deberá confirmar en su cuenta el registro exitoso, una vez que realiza esta confirmación, podrá ingresar a la página del agente y empezar a utilizar la página o la aplicación.

Paso 2.

Realizar la búsqueda del artículo que se desea adquirir, es conveniente leer las recomendaciones y calificaciones que le han dado los otros usuarios al artículo para tratar de realizar una compra inteligente. Después de tomar la decisión con el producto que se quiere comprar se debe seleccionar y añadir al carrito de compras. En este paso es decisión del usuario si continúa observando productos o decide realizar la compra.

Paso 3.

Una vez que el consumidor seleccionó el producto y decidió comprarlo, procede a ingresar los datos de la dirección a donde se debe enviar el paquete. Depende de la ubicación del paquete, así será la dirección que se debe anotar ya que en algunas ocasiones las tiendas pueden estar en un estado diferente, de tal manera que el paquete tenga que viajar al lugar donde se realiza el despacho de los productos. Por esta transacción puede haber un costo adicional en la entrega, sin embargo a veces este flete interno no tiene costo adicional.

Paso 4.

Una vez finalizado el paso anterior la plataforma solicitará ingresar un medio de pago, este puede ser tarjeta de débito o de crédito, y no necesariamente tiene que estar a nombre del comprador. Cuando se realiza el pago el sistema genera una factura y esta indica el número de pedido. Con el número de pedido el comprador puede revisar el estatus de su mercancía, saber si la misma fue despachada o no.

Posteriormente, finalizada esta etapa lo que sigue es esperar a que el paquete ingrese a Costa Rica y se proceda con el debido procedimiento para la importación de este como está establecido en el Reglamento a la Ley General de Aduanas (1995).

Procedimiento de la logística de importación.

Luego de haber conocido el proceso de compra y exportación de los productos adquiridos vía Internet por medio del comercio electrónico, es importante conocer el proceso de importación que reciben los paquetes antes adquiridos cuando ingresan al país, esta técnica está detallada en el Reglamento a la Ley General de Aduanas (1995), los artículos que indican el proceso son los siguientes:

- Artículo 423.-Recepción y traslado de las sacas postales.
- Artículo 424.- -Recepción y clasificación en el Centro de clasificación de Correspondencia.
- Artículo 425.-Traslado del envío postal.
- Artículo 426.-Recepción por la aduana de destino.
- Artículo 427.-Notificación al destinatario de la llegada del envío postal.
- Artículo 428.-Destinación de las mercancías.
- Artículo 429.-Importación definitiva para envíos postales no comerciales.
- Artículo 430.-Importaciones de envíos postales comerciales.

El proceso inicia cuando la autoridad postal recibe las sacas postales y es responsable del traslado de las sacas cerradas al Centro de Clasificación de Correspondencia. Es importante recalcar que las sacas deben permanecer cerradas en su trayecto desde la aduana de ingreso hacia el Centro de Clasificación de Correspondencia, ubicado en Zapote, si las sacas presentarán algún problema a su ingreso, por ejemplo que estén abiertas, que no se encuentre la totalidad de las sacas recolectadas o cualquier otro evento que vea afectado los paquetes, la autoridad postal será la responsables por esa mercancía ante la aduana.

Una vez que ingresan las sacas postales al Centro de Clasificación de Correspondencia, se realiza la apertura de las mismas y la clasificación de los envíos en presencia de un funcionario de aduanas y de un funcionario del Centro de Clasificación, sin embargo, el encargado de realizar la clasificación de paquetes y verificar que estén sometidos a medidas arancelarias y no arancelarias es el funcionario de aduanas (aforador).

Se debe recordar que las mercancías al momento de ser clasificadas no necesariamente van a estar sujetas al pago de impuestos u obligadas a realizar el trámite por medio de una agencia aduanal, todo depende de la modalidad de importación a la que sea clasificada.

Posterior a la clasificación de paquetes, estos se deben trasladar a la aduana correspondiente o a la oficina postal que está autorizada para recibirlos, esto depende de la clasificación que hayan recibido, puede que algunos tengan que pagar impuestos, o estén sometidos a alguna medida no arancelaria. Los envíos postales serán movilizados a las diferentes aduanas o sucursales del correo por la autoridad postal en sus respectivos transportes.

Después del traslado de los paquetes, la autoridad postal autorizada por la aduana de destino recibirá los envíos postales y guardará en custodia los mismos. Adicional, debe ingresar un listado de los paquetes recibidos al sistema electrónico de la aduana; la aduana está en derecho de realizar una verificación de los envíos.

Una vez recibidos los paquetes, la autoridad postal tiene la responsabilidad de notificarle al usuario, comprador, beneficiario del ingreso del paquete y debe indicarle a que oficina se debe dirigir para realizar el retiro del envío.

Cuando el propietario del paquete se presente a la oficina, sucursal de Correos de Costa Rica o la aduana donde se encuentra el bulto que le fue consignado, el paquete será abierto por el funcionario de aduana en presencia del dueño del envío o alguna persona que lo represente con la debida autorización.

El funcionario de aduana le informará al dueño o representante de la mercancía las diferentes opciones por las que podría optar; una puede ser nacionalizar la mercancías y cancelar los impuestos correspondientes, adicional si la mercancía se encuentra sometida a una nota técnica (requisito no arancelarios) cumplir con este requisito y llevarse su carga sin mayor problema, otra opción sería reexportar el paquete al lugar destino y la última opción sería abandonar la mercancía en el lugar.

Si se decide abandonar la mercancía, después de que se haya verificado que legalmente ya está en abandono, esta será sometida a una subasta pública o destruidas de acuerdo con lo indicado en LGA y Reglamento a la Ley General de Aduanas (RLGA). Se debe tener en cuenta que aquella mercancía que ingrese al país y sea prohibida para la importación, será automáticamente decomisada por la autoridad aduanera.

Si el propietario decide nacionalizar la mercancía; y cancelar los impuestos correspondientes, este proceso se debe realizar con una declaración de oficio que realiza la autoridad aduanera, en la cual detallan el monto por cancelar de los tributos, posterior se deben cancelar los impuestos y también haber cumplido con las obligaciones no arancelarias para solicitar el despacho del paquete a la autoridad postal.

Recapitulando, existen diferentes tipos de modalidades de importación por lo que aquellas mercancías que ingresaron bajo la modalidad de pequeños envíos sin carácter comercial, estas serán despachadas y recibirán el procedimiento que le corresponde a esta modalidad.

Por último, aquellas mercancías que ingresen para ser utilizadas con fines comerciales ya sea que ingresen bajo un nombre jurídico o físico para poder nacionalizar este tipo de envíos se requiere de un agente aduanal que sea el responsable de realizar la declaración aduanera correspondiente a los requisitos arancelarios o no arancelarios a los que se vea afectada la mercancía.

Beneficios y debilidades.

Para esta investigación es importante considerar los beneficios y debilidades que tiene el comercio electrónico. Se detallan los beneficios a continuación:

- Rapidez en el envío.

- Las compras se pueden realizar cómodamente desde la casa o cualquier otro lugar.
- No se requiere tener efectivo ya que la transacción se puede pagar de manera electrónica.
- Se tiene acceso a un mercador más variables y más grande.
- El costo del artículo en el exterior es más bajo que comprarlo a nivel nacional.

Las debilidades que se considera que tiene el comercio electrónico son las siguientes:

- El costo de transporte podría afectar el valor del bien adquirido, porque depende de qué tan rápido el usuario lo quiere tener en el país, así va a ser el costo, a menor tiempo de llegada mayor es el costo.
- Se pierde el contacto personal con el artículo y podría terminar haciendo una compra de un artículo que no cumple con la expectativa de lo deseado.
- Si se quiere realizar una compra segura para no poner en riesgo las cuentas bancarias, los usuarios deben utilizar el medio de pago PayPal pero por este servicio se cobra una comisión y afecta el costo del producto.
- El comprador debe tratar de realizar un análisis de todas las posibles opciones por adquirir. No solo comprar por comprar.
- Por desconocimiento el usuario podría pagar más de lo que cuesta el artículo a nivel nacional debido a los requisitos arancelarios y los no arancelarios.

Ahora bien, es importante antes de realizar cualquier adquisición por Internet conocer un poco de la logística que el producto va a llevar antes de ser entregado al usuario, y a su vez investigar la legislación que rige en el país, para así evitar cualquier contratiempo en el momento de realizar la importación.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

Enfoque de la Investigación

Se procede a indicar que esta investigación es de enfoque cualitativo, puesto que trata demostrar es un suceso fenomenológico que se está manifestando actualmente en el país con la manipulación de la paquetería, debido al gran aumento en el volumen de compras por Internet, lo cual impide que dichos paquetes se entreguen con prontitud.

Se caracteriza por ser una investigación con enfoque cualitativo, ya que tratará de descubrir todos los detalles y puntos de vista de los involucrados sin aventurarse a sacar hipótesis ni conclusiones antes de realizarla, lo que se pretende es buscar los detalles que están causando este fenómeno y tratar de encontrar puntos de mejora.

De acuerdo a Hernández, Fernández, Baptista (2014, p.16) indican que la “investigación cualitativa proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. Asimismo, aporta un punto de vista “fresco, natural y holístico” de los fenómenos, así como flexibilidad”.

Diseño de la Investigación

La investigación por ser de carácter fenomenológico hermenéutico trata de dar respuesta a la pregunta principal del planteamiento del problema con el fin de conocer el comportamiento logístico y operativo que tiene la manipulación de la paquetería de Costa Rica en la actualidad debido al uso frecuente de las aplicaciones de compras por Internet y por el uso común y reiterado de esta modalidad de importación, el envío de paquetes ha aumentado su volumen en gran amplitud respecto a años anteriores.

Por lo que se propone en la investigación realizar entrevistas en profundidad con los funcionarios que laboran en aquellas compañías del sector público y privado que están

involucrados de manera directa e indirecta en el servicio logístico de paquetería, además también con los usuarios de este servicio, por otra parte, buscar información en las noticias sobre las opiniones que han dado los diferentes expertos a este tema. Finalmente explicar lo indicado en la legislación aduanera respecto al concepto de paquetería.

Muestra de la Investigación

Población

La población que se pretende analizar en esta investigación se refiere a todos los usuarios de paquetería en Costa Rica, las empresas de entrega rápida que brindan el servicio de paquetería y los funcionarios aduaneros encargados de velar por el cumplimiento del pago correcto de los tributos de las mercancías.

Muestra

Para esta investigación se considera que es una muestra tipo no probabilística debido a que solamente se seleccionan empresas y personas involucradas con la logística y operaciones de la manipulación de la paquetería en Costa Rica. Por consiguiente, al ser una muestra no probabilística, la entrevista se llevó a cabo para las siguientes personas:

Tabla 1. Muestra de la Investigación, 2017

<u>Item</u>	<u>Nombre</u>	<u>Cargo</u>	<u>Empresa</u>
1	Karla Gómez	Jefe de Sucursal Goicochea	Correos de Costa Rica
2	Carmen Lacayo	Jefe de Sucursal Moravia	Correos de Costa Rica
3	Carlos Castro	Agente aduanero	Sicsa y Super BOX
4	Jonnathan Novo	Gerente de Operaciones	Oceánica Internacional
5	Luis Rivera	Jefe de Aforadores de la aduana Postal	Ministerio de Hacienda
6	Rubén Quesada	Usuario	Amazon
7	Jennifer Morales	Usuaría	Wish
8	Wendy Badgliot	Jefe Sucursal San José	Correos de Costa Rica
9	Stephanie Vargas	Directora	Box Correos
10	Ramón Rodríguez	Jefe de paquetes Postales Sucursal Caldera	Correos de Costa Rica

Fuente: elaboración propia, 2017.

Es importante destacar que la muestra no probabilística busca analizar las respuestas de los entrevistados en función al interés y el objetivo del investigador ya que esto es, lo que le va ayudar a la recolección y análisis adecuado de los datos. La muestra no probabilística se divide en varios tipos, sin embargo, para el objetivo de esta investigación solamente se hará mención a los modelos en cadena o por redes (“bola de nieve”), se hace referencia a lo indicado por Hernández et al. (2010, p. 388), citando a Morgan (2008) “en este caso, se identifican participantes clave y se agregan a la muestra, se les pregunta si conocen a otras personas que puedan proporcionar más datos o ampliar la información y una vez contactados, los incluimos también”.

Unidades de Análisis

A continuación, se detallan las unidades de análisis que serán de gran ayuda para desarrollar la presente investigación. Sin embargo, antes de iniciar con estas es importante explicar ¿qué son las unidades de análisis?, de acuerdo con lo indicado por Hernández et al. (2014, p.461) menciona que “es un segmento de contenido textual, auditivo o visual que se analiza para generar categorías.”

Logística operativa

Se entiende por logística operativa al medio que se emplea para realizar y cumplir las tareas y funciones de una empresa. Para reforzar un poco más este concepto se realiza una investigación sobre la terminología de dicho concepto en la cual se encuentra una publicación de la Escuela de Organización Industrial, con el nombre Logística aplicada al Comercio Internacional escrita por Cano, Beviá, Enríquez y Molins (2010, p.3) el cual indica lo siguiente:

Por tanto, la logística busca gerenciar estratégicamente la adquisición, el movimiento, el almacenamiento de productos y el control de inventarios, así

como todo el flujo de información asociado, a través de los cuales la organización y su canal de distribución se encauzan de modo tal que la rentabilidad presente y futura de la empresa es maximizada en términos de costos y efectividad. La logística determina y coordina en forma óptima el producto correcto, el cliente correcto, el lugar correcto y el tiempo correcto.

Tomando en consideración lo antes mencionado, es importante examinar la logística operativa que recibe la manipulación de la paquetería en Costa Rica y tratar de identificar que esta sea la más óptima tanto para el cumplimiento de la normativa, como de las metas empresariales, debido a que esta consiste en la trazabilidad que se le da a la mercancía desde su salida en origen (fábrica, distribuidor, terminal de entrega, entre otras) hasta su lugar de destino (puerto, país, depósito fiscal, en la puerta de la casa del comprador, entre otras).

En otras palabras, es el manejo que recibe la mercancía cuando ingresa o sale de un país por cualquier medio de transporte ya sea marítimo, terrestre o aéreo. Es de interés conocer el tipo de manipulación que se le da a la paquetería en el país, específicamente la que viaja por vía aérea, y a su vez conocer su proceso de selección y clasificación en el proceso del despacho.

Muy importante para la presente investigación es contemplar para la logística operativa los manejos que se le da a la carga, los parámetros que se establecen para medir los tiempos de entrega y la clasificación de las mercancías en el momento de determinar el pago de tributos que le corresponde.

Debilidades y fortalezas

Son aquellas particularidades que demuestran para una empresa o entidad, cuáles áreas son vulnerables para la competencia o aquellas características que las mantienen en posición de líder en el mercado y saltan a la vista principalmente cuando hay variaciones en

el entorno que los afecta directamente. En algunos casos dejan expuesta a la empresa en su punto crítico y la hacen ver menos competitiva o bien resaltan aquellos factores en los que son realmente buenos y eficientes.

Cuando sobresalen estas peculiaridades negativas o positivas es recomendable tratar de corregirlas o mejorarlas con la mayor brevedad posible para que el entorno no se vea afectado y al contrario logre mantener a la empresa en el mercado y que esta siga en constante crecimiento e innovación.

Con relación en lo anterior, en esta investigación se pretende analizar las fortalezas y debilidades que tienen las empresas de servicio *courier* y entender ¿cómo es que se han logrado mantener en el mercado y por qué siguen en constante crecimiento?, además de tomar en cuenta los aspectos internos y externos que las rodean.

Instrumentos Utilizados en la Investigación

Cuestionario

Es el instrumento que será utilizado en la presente investigación, así como lo indican Hernández et al. (2014, pág. 217) citan a Chasteauneuf, (2009) y a Brace, (2013) y explican lo siguiente “tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario... consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis”.

Se utiliza el cuestionario porque para el tipo de investigación cualitativa lo más recomendable, tal como se mencionaba en el párrafo anterior es el instrumento más utilizado y viable, ya que con este, el investigador puede realizar preguntas abiertas y con las respuestas de los entrevistados obtener una mayor cantidad de variables de estudio, debido a que las preguntas abiertas dejan que entrevistado se exprese con mayor facilidad.

Entrevista

Según Hernández et al. (2014, p.460) indican lo siguiente “se define como una reunión para intercambiar información entre una persona (entrevistador) y otras (entrevistado u entrevistados)”.

Dicho esto la entrevista será la técnica de investigación utilizada, más adecuada para recolectar información y datos de las personas expertas en el tema. Una característica importante de la entrevista es que cada una es diferente y no se obtienen los mismos resultados, lo cual la hace más atractiva y abundante en información para la investigación del tema, en la que se pueden intercambiar puntos de vista y opiniones entre el entrevistado y el entrevistador.

Proceso para la Recolección de Datos

Para el proceso de recolección de datos la información procede de fuentes primarias y secundarias. La información de las fuentes primarias es la dada por la aplicación de entrevistas ya que con esta se conocerá el proceso logístico y operativo de la empresa Correos de Costa Rica y una empresa dedicada al negocio de entrega de paquetería Courier. Mientras que la información que procede de las fuentes secundarias es la que se encuentra establecida en la normativa aduanera, los reportajes noticieros relacionados con el tema de la paquetería y la información recolectada de las páginas web.

El procedimiento a seguir para recolectar datos es contactar a la persona que se desea entrevistar vía telefónica, para proceder a explicarle el tema de investigación y se le detallan los objetivos de esta, para lograr establecer una reunión en día y hora a convenir para ambas partes. Llegado el momento de realizar la entrevista se le solicita permiso al entrevistado para ser grabado y se le indica a la persona que los datos recolectados son única y exclusivamente para efectos de la investigación, posteriormente, se procesa esa información.

Método de Análisis de la Investigación

El método a utilizar será por medio de las categorías de análisis que se relacionan a cada unidad de análisis antes mencionada; ya que con esta se va a buscar dar una explicación al fenómeno que está afectando el ingreso de la paquetería en Costa Rica; no obstante, se debe indicar que estas son las que definen, describen y analizan toda la investigación, debido a que mayoría de la información procede de entrevistas que fueron definidas con anticipación y van a ser analizadas durante el proceso. Con el fin de extraer de estas la información más enriquecedora en contenido y lograr hacer una descripción y análisis más completo de la investigación.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se procede a mostrar el análisis de los resultados obtenidos por medio de las entrevistas realizadas a la muestra antes referida. De las respuestas brindadas por los entrevistados se obtuvieron las categorías de análisis que se manifiestan de las unidades de análisis que se mencionaron anteriormente en el capítulo II.

Por esta razón se elabora un cuadro para exponer las diferentes categorías de análisis y su respectiva unidad, el cual se muestra a continuación:



Fuente: elaboración propia, a partir de las unidades de análisis (2017).

Unidad de Análisis 1: Logística

“Logística es el proceso de planear implementar y controlar efectiva y eficientemente el flujo y almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada del punto de origen al punto de consumo con el propósito de cumplir los requisitos del cliente” (Castellanos, 2015, pp.2-3).

Esta unidad se refiere básicamente al proceso logístico que recibe la paquetería cuando se despacha e ingresa al territorio nacional. Es detallada con cada uno de los factores relevantes que están en el proceso de acuerdo a lo indicado por los entrevistados. Para esta unidad se obtuvieron 13 categorías de análisis, y se fundamentan con cada una de las respuestas de los entrevistados:

- Logística
- Modalidad de envío
- Consolidación
- Impuestos
- Tipo de cliente
- Costo operativo
- Tiempo
- Tipo de producto
- Entidad encargada
- Información del producto
- Medio de pago
- Tarifa de envío
- Información del usuario

Categoría 1: Logística

Descripción.

Esta categoría lo que demuestra es el procedimiento de manipulación y despacho que recibe la mercancía desde su país de exportación hacia Costa Rica, los entrevistados de diferentes entidades y usuarios consideran que el proceso es el siguiente:

- “Todo se tramita en el Centro de Tratamiento Postal, que está ubicado en Zapote, ahí llegan los furgones de paquetería China y de todo el país, siempre va a existir un funcionario del Ministerio de Hacienda que va a ser el encargado de verificar que los paquetes paguen su impuesto o los que ya viene con el impuesto pago. De igual manera siempre se revisa toda la paquetería y todo ingresa en el Centro de Tratamiento Postal, ahí mismo se encuentran los compañeros que trabajan en la noche o durante el día que ellos son los encargados de clasificar todos los tipos de envíos. Existen 4 tipos de envíos: los ordinarios, el servicio certificado, los *Courier* o EMS que es el servicio más rápido y ahora que se tramita esto de Box Correos que son las compras por internet. Entonces esos compañeros están encargados de ubicar los paquetes según su condición como tal y ellos mismos son los que a nivel de sistema generan los despachos para todas las sucursales, ellos trabajan en la mañana y en la noche diariamente, porque el ingreso de la paquetería es diario” (Entrevistada 1).

- “Inicialmente los paquetes llegan a Zapote, y en este lugar se clasifican y se distribuyen a las diferentes sucursales o a los centros de carteros. Si es un envío de control, que es correo certificado, lleva su tratamiento aquí. Aperturamos el despacho, también lo clasificamos. En el caso de apartados le ponemos un aviso al cliente, para que el cliente con el aviso venga donde nosotros a la ventanilla a retirar porque es bajo firma” (Entrevistada 2).

- “El tema de lo que es paquetería se consolida todo en una bodega en Estados Unidos y la bodega todos los días hace un corte y se envían los paquetes vía aérea, normalmente utilizamos DHL. Se recibe en el aeropuerto y se realiza una recuperación que es un viaje de Terminales Santamaría hacia al almacén fiscal. Cuando la carga está en almacén fiscal se transmite un DUA simplificado que es diferente a un DUA normal de importación” (Entrevistado 3).

- “El caso nuestro es un proyecto, no estamos funcionando ya, pero si sabemos cómo funcionan muchos, bueno no muchos, básicamente como funciona Correos de Costa Rica que es el número uno, el que ahorita está moviendo. Dentro de China la empresa más barata y más fácil de acceder para mover la carga intrachina a un punto que puede ser a Hong Kong o en Shanghai que son los centros más importantes, es el servicio de paquetería del gobierno chino, es la mejor opción, porque es el que tiene más oficinas, es el que es más sencillo de ir a retirar el paquete o el más sencillo que vaya a retirar el paquete, porque es el más sencillo para el *shipper* para el que envía y además porque la tarifa es muy barata. Entonces esa es una de las razones del por qué es la mejor solución. Toda la demás gente que quiera hacer un servicio de Courier hacia Costa Rica, probablemente va a tener que hacer lo mismo, va a tener que usar el servicio postal chino para llegar a un punto de consolidación y en ese punto de consolidación armar la carga y poder hacer el tránsito hacia Costa Rica. Hay cosas importantes por ejemplo ese punto de consolidación tiene que ser capaz de manejar paquetes pequeños, de tener un *tracking* paquete por paquete, para pesos pequeños, muchos paquetes en un espacio muy pequeño, una buena trazabilidad, un buen *tracking*, tiene que estar preparado para eso y tiene que tener plataforma electrónica para eso. La empresa que en Costa Rica quiera ofrecer el servicio debe tener un buen agente en Asia que le de ese servicio, que pueda tener esa plataforma y que pueda ofrecer esa plataforma a su agente en Costa Rica. Hay consideraciones especiales por ejemplo debe ser autorizado para poder mover carga aérea, porque es probable que alguien quiera mover carga aérea, entonces el agente en Asia debe de estar autorizado para mover carga aérea consolidada o paquete por paquete, y debe tener la flexibilidad de poder cambiar los embarques, debe poder permitir consolidar varias cargas de un

mismo cliente, consolidar carga de varios clientes en un mismo aéreo y además a nivel marítimo tener la forma de poder despacharlo rápidamente a Costa Rica. En el caso nuestro nosotros tenemos un servicio consolidado semanalmente marítimo por ejemplo Hong Kong-Costa Rica, Shanghai-Costa Rica, entonces para nosotros es muy sencillo porque de por sí ya la carga que nosotros traemos marítima, le sumáramos una paleta más para meter todas las cargas del Courier que lleguen a ese punto de consolidación. Los aéreos pueden ser una vez a la semana consolidado, pero si el cliente quiere cuando llegue el paquete se lo volemos, se lo enviamos de una vez, claro cada uno tiene su costo y cada uno tiene su forma de manejar” (Entrevistado 4).

- “En Correos de Costa Rica entran infinidad de paquetes, hay que tomar en cuenta que vienen cuatro modalidades que son: los EMS (*express mail services*), encomiendas, los certificados y los ordinarios. Los EMS se identifican con la E, las encomiendas se identifican con la letra C, los certificados se identifican con la letra R y los ordinarios en realidad no tienen un número de seguimiento, y si lo tienen en realidad no es un número de seguimiento universal entonces muchas de las compras que se realizan por Wish o Aliexpress, por ejemplo, vienen como certificados u ordinarios, por eso el usuario siempre tiene que fijarse si el envío tiene un número de rastreo iniciado con la letra R, porque si empieza con otra letra que no sea ni la E ni la C o con un número, tenemos la certeza de que no existe una forma de poderlo ubicarlo aquí en el país. Todos lo EMS, las encomiendas y los certificados traen un código de barras donde Correos de Costa Rica, al escanearlo, le da una ubicación a ese paquete. Con los ordinarios pueden pasar mil cosas, ellos traen un código de barras generalmente, pero no vienen con un formato universal. Porque, generalmente, si usted compra algo en Wish o Aliexpress un artículo de US\$2 o US\$3, muy probablemente, se lo van a enviar por correo ordinario, entonces, primero nosotros aquí en aduanas debo advertirte que ahorita no estamos seleccionando esos paquetes, porque me interesa más dedicarme a seleccionar paquetes de mayor valor, los ordinarios hoy en día se pierden mucho. Primero, como no sabemos si el paquete ya llegó acá o no, no sabemos si el chinito, por ejemplo, lo subió a la aerolínea, no sabemos si en la aerolínea se perdió ese saco con todos esos paquetitos, no sabemos si el paquete se

perdió en el aeropuerto, no sabemos si se pudo haber perdido aquí en la planta de tratamiento, aun habiendo salido de la planta de tratamiento y se va a las sucursales, pudo haberse perdido en una sucursal, pudo haberse perdido en el camino cuando el cartero lo iba a entregar a su destino, puede que lo haya tirado en la casa de la par, puede que no haya detectado bien la ubicación y lo tiró en un lugar que no correspondía, ese tipo de mercancías son muy dadas a que se pierdan. Te puedo decir que la pérdida de este tipo de envíos es cerca del 85 %, entonces si se pierde el 85 % de los envíos ordinarios que eso es lo que normalmente la gente me dice a mí. Igual las personas que hacen los envíos no quieren que se pierda esa mercancía. Hoy Wish y Aliexpress te hacen un reembolso por lo que usted no recibió, pero, por ejemplo, en Wish muchas de las personas que vienen aquí a reclamar hablan de que Wish cuando ya llegaron a 200 reembolsos ya les bloquean la cuenta. Por supuesto, Wish no va a querer seguir perdiendo esos dineros por mercancías que no saben si realmente le llegaron o no le llegaron. Entonces, eso nos lleva a pensar a nosotros que las mercancías que se envían por ordinario son mercancías de muy bajo monto, pero ¿podría ser que se mande una mercancía valiosa por ahí? Sí, por supuesto, pero si hoy destino personal para todo lo demás, y si le destino personal ahora a lo ordinario, voy a desatender los EMS, las encomiendas los certificados por dedicarle mucho tiempo a algo que por la experiencia no me va a ser rentable. Si yo empiezo a revisar paquetitos esos que normalmente lo hago todos los días, realmente se ve que no valen la pena” (Entrevistado 5).

- “Yo realizo el pedido vía Internet, una vez que el pedido esta realizado la empresa de la página Amazon le pasa la orden a la empresa que está promocionando el envío. La empresa vendedora, o sea el *shipper* hace un envío medio postal o vía *Courier* a las bodegas *warehouse* de Amazon y así Amazon envía el paquete a la dirección o hacia el casillero en Miami que yo le proporcione. Una vez que la mercancía llegó a mi casillero en Miami, la empresa me envía un correo electrónico indicándome que ya el paquete está ahí. En mi caso yo utilizo a Jetbox, entonces ellos me preguntan qué medio de transporte quiero utilizar, puedo utilizar marítimo o aéreo y dependiendo

del que elija, JetBox me hace un cálculo del costo y del tiempo de entrega. Luego llega aquí y me avisan yo voy a recogerlo a las oficinas de Jetbox” (Entrevistado 6).

- “Lo que yo sé es que pasa por varios puntos, no sé dónde, si sé que varias partes de China, de un lado a otro y al final llega aquí, pero no sé exactamente cómo es que lo hacen” (Entrevistada 7).
- “Todo se maneja en el Centro de Tratamiento Postal ubicado en Zapote” (Entrevistado 8).
- “La logística se divide en varios procesos dependiendo del servicio que nosotros tramitemos, pero este caso le voy hablar de la parte *Courier*. Nosotros contamos con una caución de entrega rápida y el proceso logístico es igual al de cualquier tipo de empresa privada que existe en el mercado. Nosotros contamos con un socio comercial que vive en Miami y nos recibe todo lo que es paquetería. Contamos con contratos, con líneas aéreas que nos hacen el despacho de la carga. La logística de distribución es que una vez nacionalizada la carga en almacén fiscal, se trae a nuestro Centro Postal aquí en Zapote y de ahí a todas las sucursales, entrega a domicilio según corresponda” (Entrevistada 9).
- “Deben presentar un manifiesto en donde venga indicado cuantos paquetes van a ingresar al país y luego tramitar la nacionalización” (Entrevistado 10).

Análisis.

De acuerdo a lo redactado en el libro de la Escuela de Organización Industrial, con el nombre Logística aplicada al Comercio Internacional escrita por Cano, Beviá, Enríquez y Molins (2010, p.3), indican varias definiciones de logística, sin embargo, se toma en consideración la siguiente:

En las realidades prácticas y debido a su origen militar podemos definirla como la organización de las actividades de aprovisionamiento de materias primas, productos semielaborados y componentes desde las fuentes de suministro de materias primas a los centros de producción y de estos, ya transformadas por el proceso productivo, a las plataformas o almacenes de distribución de forma que lleguen al mercado en perfectas condiciones y con un coste mínimo [sic].

Por las respuestas de los entrevistados se analiza que todos conocen el proceso logístico de manera diferente a pesar de que algunos trabajen para la misma compañía, aquellos entrevistados que no son de la misma compañía, pero se dedican a brindar el servicio pareciera que tiene una similitud en cómo se maneja la logística, sin embargo, este proceso tiene variables muy influyentes, por ejemplo, el lugar de donde viene la mercancía, el operador logístico que manipule esa carga y por último el régimen al que va a ser sometida esa mercancía afecta el proceso logístico, haciendo que todo sea diferente, que las condiciones cambien y por último el costo podría ser mayor o menor.

Categoría 2: Modalidad de envío

Descripción.

De acuerdo con los entrevistados, Correos de Costa Rica y el Ministerio de Hacienda tienen diferentes modalidades de envío, de manera independiente, y están detalladas en las respuestas:

- “Todo se tramita en el Centro de Tratamiento Postal, que está ubicado en Zapote, ahí llegan los furgones de paquetería China y de todo el país, siempre va a existir un funcionario del Ministerio de Hacienda que va a ser el encargado de verificar que los paquetes paguen su impuesto o los que ya viene con el impuesto pago, por así decirlo. De igual manera siempre se revisa toda la paquetería y todo ingresa en el Centro de

Tratamiento Postal, ahí mismo se encuentran los compañeros que trabajan en la noche o durante el día, que ellos son los encargados de clasificar todos los tipos de envíos. Existen cuatro tipos de envíos: los ordinarios, el servicio certificado, los *Courier* o EMS que es el servicio más rápido y ahora que se tramita esto de Box Correos que son las compras por Internet. Entonces esos compañeros están encargados de ubicar los paquetes según su condición como tal y ellos mismos son los que a nivel de sistema generan los despachos para todas las sucursales, ellos trabajan en la mañana y en la noche diariamente, porque el ingreso de la paquetería es diario” (Entrevistada 1).

- “A nivel de aduanas, en el manual de procedimientos ya existe varias clasificaciones, entonces existe la categoría A que es la que se conoce como correspondencia o documentos, después están las otras categorías que son: B, C y D, dependiendo: del valor o si requiere alguna nota técnica. Entonces lo que hacemos es que cuando el cliente hace el pedido le solicitamos que realice una prealerta para nosotros, para poder visualizar la factura de compra y determinar si el artículo que va a traer, va a requerir trámite aduanal, ya sea por pago de impuestos o por la nota técnica a la que esté sujeto el producto. Pero si no sabemos esperamos a que la carga llegue al almacén fiscal y clasificamos todo lo que es categoría A, porque es lo que normalmente nosotros conocemos y aquello que el cliente no me haya prealertado tenemos que dejarlo para ver que producto es. Si la factura viene por más de US\$1000 ya sabemos que va a requerir un trámite aduanal y lo ponemos en categoría D, y de una vez se saca de lo que es paquetería, se manda al almacén fiscal, se solicita movimiento de inventario para hacer un dua normal y si determinamos en el clareo que se le hace a los paquete que hay algún artículo que requiera nota técnica ya sea por uso personal o médico, también lo enviamos a almacén fiscal para que solicite movimiento y realizar el trámite aduanal correspondiente” (Entrevistado 3).
- “En Correos de Costa Rica entran infinidad de paquetes, hay que tomar en cuenta que vienen cuatro modalidades que son: los EMS (*express mail services*), encomiendas,

los certificados y los ordinarios. Los EMS se identifican con la E, las encomiendas se identifican con la letra C, los certificados se identifican con la letra R y los ordinarios en realidad no tienen un número de seguimiento, y si lo tienen en realidad no es un número de seguimiento universal entonces muchas de las compras que se realizan por Wish o Aliexpress, por ejemplo vienen como certificados u ordinarios, por eso el usuario siempre tiene que fijarse si el envío tiene un número de rastreo iniciado con la letra R, porque si empieza con otra letra que no sea ni la E ni la C o con un número, tenemos la certeza de que no existe una forma de poderlo ubicarlo aquí en el país. Todos los EMS, las encomiendas y los certificados traen un código de barras donde Correos de Costa Rica al escanearlo le da una ubicación a ese paquete. Con los ordinarios pueden pasar mil cosas ellos traen un código de barras generalmente, pero no vienen con un formato universal. Porque, generalmente, si usted compra algo en Wish o Aliexpress un artículo de US\$2 o US\$3 muy probablemente se lo van a enviar por correo ordinario, entonces primero nosotros aquí en aduanas debo advertirte que ahorita no estamos seleccionando esos paquetes, porque me interesa más dedicarme a seleccionar paquetes de mayor valor, los ordinarios hoy en día se pierden mucho. Primero como no sabemos si el paquete ya llegó acá o no, no sabemos si el chinito, por ejemplo, lo subió a la aerolínea, no sabemos si en la aerolínea se perdió ese saco con todos esos paquetitos, no sabemos si el paquete se perdió en el aeropuerto, no sabemos si se pudo haber perdido aquí en la planta de tratamiento, aun habiendo salido de la planta de tratamiento y se va a las sucursales, pudo haberse perdido en una sucursal, pudo haberse perdido en el camino cuando el cartero lo iba a entregar a su destino, puede que lo haya tirado en la casa de la par, puede que no haya detectado bien la ubicación y lo tiro en un lugar que no correspondía, ese tipo de mercancías son muy dadas a que se pierdan. Te puedo decir que la pérdida de este tipo de envíos es cerca del 85 %, entonces si se pierde el 85 % de los envíos ordinarios que eso es lo que normalmente la gente me dice a mí. Igual las personas que hacen los envíos no quieren que se pierda esa mercancía. Hoy Wish y Aliexpress te hacen un reembolso por lo que usted no recibió, pero por ejemplo en Wish muchas de las personas que vienen aquí a reclamar hablan de que Wish cuando ya llegaron a 200 reembolsos ya les bloquean la cuenta. Por supuesto, Wish no va a querer seguir perdiendo esos

dineros por mercancías que no saben si realmente le llegaron o no le llegaron. Entonces eso nos lleva a pensar a nosotros que las mercancías que se envían por ordinario son mercancías de muy bajo monto, pero ¿podría ser que se mande una mercancía valiosa por ahí? Sí, por supuesto, pero si hoy destino personal para todo lo demás, y si le destino personal ahora a lo ordinario, voy a desatender los EMS, las encomiendas los certificados por dedicarle mucho tiempo a algo que por la experiencia no me va a ser rentable. Si yo empiezo a revisar paquetitos esos que normalmente lo hago todos los días, realmente se ve que no valen la pena” (Entrevistado 5).

- “Dependiendo del medio de transporte el sistema dice cuánto va a durar. Puede ser vía correo postal, vía *Courier, express, one day*, o la opción Amazon Premium que es un día para otro. Entonces, dependiendo de la selección que se escoja ahí voy a tener el tiempo desde la persona que vende hasta mi casillero en Miami. A ese tiempo tengo que sumarle el tiempo que Jetbox va a durar en traerme el paquete a Costa Rica que también va a depender del medio de transporte que yo haya seleccionado” (Entrevistado 6).
- “Dependiendo de la categoría del *Courier*” (Entrevistado 10).

Análisis.

En el capítulo II se habló de las diferentes modalidades que están estipuladas en la Ley General de Aduanas (2012), sin embargo en el capítulo V, sección I, artículo 315 del Reglamento a la Ley General de Aduanas (2014), indica de manera muy completa el tipo de documentación que se debe presentar a despacho para las diferentes modalidades de importación, del régimen de importación definitiva, detalle:

Artículo 315 bis. Copia o fotocopia de la declaración aduanera de exportación o documento de salida de las mercancías. De conformidad con el artículo 86 de la Ley, la declaración aduanera del régimen de importación definitiva debe

presentarse acompañada de: a) Una copia o fotocopia de la declaración aduanera de exportación, o b) Una copia o fotocopia del documento de salida de las mercancías exportadas, emitido por el exportador o expedidor, que podrá consistir en: 1. El documento de salida de las mercancías, usualmente expedido por el exportador o expedidor; o en su defecto, 2. Un documento expedido por el exportador o expedidor que contenga la información requerida por el artículo 86 de la Ley. Los anteriores documentos deben contener el valor real de la mercancía, el nombre del importador, el peso bruto y neto, así como el número del contenedor, cuando proceda. Si el documento es omiso en alguno de los datos requeridos, el importador deberá declarar en su reverso el dato omiso, firmando bajo su responsabilidad y, en esos términos, será aceptada por la autoridad aduanera. En el caso de que la declaración aduanera de exportación o el documento de salida de las mercancías exportadas no se encuentren redactados en español, deberá adjuntársele la traducción correspondiente. La presentación de la documentación señalada en los incisos a) y b) anteriores, será exigible únicamente para las mercancías amparadas al régimen de importación definitiva; excluyéndose, de acuerdo con el artículo 86 de la Ley, las mercancías cuyo valor en aduanas sea inferior a dos mil pesos centroamericanos, las importaciones realizadas por el Estado y demás entes públicos, así como las siguientes modalidades de importación definitiva: a) Envíos urgentes, en la modalidad de entrega rápida, b) Entrega rápida, c) Envíos de socorro, d) Equipaje de viajeros, e) Muestras sin valor comercial, f) Envíos postales no comerciales, g) Importaciones de ataúdes, urnas mortuorias o similares, con las características normales de mercado y que contengan a las personas fallecidas. h) Pequeños envíos sin carácter comercial e, i) Importaciones no comerciales.

Por esta razón es que de acuerdo con lo indicado por los entrevistados la modalidad de envío influye mucho en la determinación de pagos de impuestos que se le deben aplicar a los productos. También se debe considerar que Correos de Costa Rica tiene sus propias modalidades de envíos, que se detallan en la página de la empresa y las diferentes modalidades tienen influencia en el tiempo de entrega de los paquetes en la terminal y en el costo del servicio.

Categoría 3: Consolidación

Descripción.

Según lo indicado por los entrevistados la consolidación es recibir varios paquetes en lugar específico, para después unirlos y enviarlos al país de destino juntos. Lo anterior se fundamenta con lo siguiente:

- “El tema de lo que es paquetería se consolida todo en una bodega en Estados Unidos y la bodega todos los días hace un corte y se envían los paquetes vía aérea, normalmente, utilizamos DHL. Se recibe en el aeropuerto y se realiza una recuperación que es un viaje de Terminales Santamaría hacia al almacén fiscal. Cuando la carga está en almacén fiscal se transmite un DUA que es un DUA simplificado que es diferente a un DUA normal de importación.” (Entrevistado 3).

- “El caso nuestro es un proyecto, no estamos funcionando ya, pero si sabemos cómo funcionan muchos, bueno no muchos, básicamente como funciona Correos de Costa Rica que es el número uno, el que ahorita está moviendo. Dentro de China la empresa más barata y más fácil de acceder para mover la carga intrachina a un punto que puede ser a Hong Kong o en Shanghai que son los centros más importantes, es el servicio de paquetería del gobierno chino, es la mejor opción, porque es el que tiene más oficinas, es el que es más sencillo de ir a retirar el paquete o el más sencillo que vaya a retirar el paquete, porque es el más sencillo para el *shipper* para el que envía y además porque la tarifa es muy barata. Entonces esa es una de las razones del por qué es la mejor solución. Toda la demás gente que quiera hacer un servicio de Courier hacia Costa Rica, probablemente va a tener que hacer lo mismo, va a tener que usar el servicio postal chino para llegar a un punto de consolidación y en ese punto de consolidación armar la carga y poder hacer el tránsito hacia Costa Rica. Hay cosas importantes por ejemplo ese punto de consolidación tiene que ser capaz de manejar paquetes pequeños, de tener un *tracking* paquete por paquete, para pesos pequeños,

muchos paquetes en un espacio muy pequeño, una buena trazabilidad, un buen *tracking*, tiene que estar preparado para eso y tiene que tener plataforma electrónica para eso. La empresa que en Costa Rica quiera ofrecer el servicio debe tener un buen agente en Asia que le de ese servicio, que pueda tener esa plataforma y que pueda ofrecer esa plataforma a su agente en Costa Rica. Hay consideraciones especiales por ejemplo debe ser autorizado para poder mover carga aérea, porque es probable que alguien quiera mover carga aérea, entonces el agente en Asia debe de estar autorizado para mover carga aérea consolidada o paquete por paquete, y debe tener la flexibilidad de poder cambiar los embarques, debe poder permitir consolidar varias cargas de un mismo cliente, consolidar carga de varios clientes en un mismo aéreo y además a nivel marítimo tener la forma de poder despacharlo rápidamente a Costa Rica. En el caso nuestro nosotros tenemos un servicio consolidado semanalmente marítimo por ejemplo Hong Kong-Costa Rica, Shanghai-Costa Rica, entonces para nosotros es muy sencillo porque de por sí ya la carga que nosotros traemos marítima, le sumariamos una paleta más para meter todas las cargas del Courier que lleguen a ese punto de consolidación. Los aéreos pueden ser una vez a la semana consolidado, pero si el cliente quiere cuando llegue el paquete se lo volemos, se lo enviamos de una vez, claro cada uno tiene su costo y cada uno tiene su forma de manejar” (Entrevistado 4).

Análisis.

De acuerdo a un artículo publicado en la revista virtual Logísticamx, el día 12 de setiembre del 2011, por los señores Eduardo López González y Miguel Gastón Cedillo Campos, indican lo siguiente:

La consolidación de carga consiste en integrar dos o más embarques con el propósito de reducir los costos de transporte. Se trata de un proceso que es parte de la cadena de suministro y se enfoca en agilizar y optimizar la distribución de mercancías. Su importancia radica en que al reunir en una unidad de transporte las cargas de diferentes proveedores, que siguen una misma ruta, se abaratan los costos y se facilita el mejor uso de los recursos logísticos. (párr. 2)

De lo mencionado por los entrevistados, y lo detallado anteriormente se analiza que para tener una logística operativa rentable en el proceso de la manipulación de la paquetería debe existir la consolidación en el proceso operativo, ya que al enviar varios paquetes juntos en un mismo transporte y realizar un solo despacho aduanero para todos, esto genera un ahorro en los costos de la operación y con esto las partes involucradas se ven beneficiadas.

Categoría 4: Impuestos

Descripción.

Como es indicado por los entrevistados esta categoría se define a los tributos que el usuario debe cancelar al estado para liberar su paquete de la aduana Postal, y es fundamentado con las siguientes respuestas:

- “Eso básicamente no lo hace Correos de Costa Rica, eso lo hace el Ministerio de Hacienda, el aforador de Hacienda es el encargado de verificar bajo los protocolos que ellos manejan que paquete paga impuestos y que paquete no paga impuestos. Correos de Costa Rica lo único que hace es que ellos cobran el bodegaje del envío, pero el impuesto lo cobra el Ministerio de Hacienda, dentro de la aduana en Zapote hay un puesto de aduana Postal, ahí mismo sino me equivoco hay una oficina del Banco de Costa Rica donde usted deposita el impuesto que el Ministerio de Hacienda asigna y usted ya puede retirar su paquete. Pero básicamente nosotros no cobramos nada de esos impuestos, las personas malinterpretan y creen que Correos de Costa Rica es el que les retiene el paquete. Nosotros por ser el correo nacional del país trabajamos bajo la supervisión del Ministerio de Hacienda y ellos son los encargados de cobrar los impuestos, no es Correos de Costa Rica.” (Entrevistada 1)

- “En principio la participación del funcionario de aduanas es muy importante en esa selección de las mercancías, porque primero está el tema de la seguridad de las personas, obviamente tratamos de seleccionar todos aquellos paquetes que sean sospechosos, donde pueda venir una sustancia ilícita. Nosotros aquí en el puesto postal hemos abierto paquetes de marihuana, de heroína, prácticamente de todo, drogas sintéticas, un montón de cosas más, aquí el universo de mercancías es infinito. Por este motivo nosotros acá tenemos una máscara de protección y guantes, pero mentira que podríamos trabajar todo el día con todos esos implementos de seguridad colocados. Obviamente cada quien utiliza su sentido común al momento de abrir los paquetes postales. Tratamos de seleccionar también lo que tenga mucho impacto económico, obviamente tratamos de seleccionar lo que pague más impuestos. Claro que no necesariamente lo que pesa más es lo más valioso, teníamos un paquete aquí de 440 grs y el valor de ese paquetes era cerca de \$5000, era un anillo , al final pago casi el ¢1 000 000 de impuestos, por eso el tamaño no lo es todo, tampoco el peso pero nosotros tenemos ciertos criterios que manejamos. Tenemos que tomar en cuenta que hoy la normativa no nos permite a nosotros abrir un bulto sino está el dueño del paquete presente, entonces lo hacemos a ojos cerrados allá en la planta de tratamiento que es donde ingresan todos. Nos basamos en la experiencia que podamos tener y en la información que viene declarada en la declaración de aduanas, ya con eso podemos darnos una idea de que es lo que viene ahí. En los envíos chinos es muy usual que no venga la información correcta, sea en la descripción, en el valor, en el peso son muy dados a no colocar los datos correctos, aparte que ellos declaran que es un Gift (regalo), porque en muchos países los regalos no pagan impuestos, en Costa Rica si pagan impuestos no existe ninguna distinción en eso, no se aplica ninguna exoneración por tratarse de regalos. En esos tipos de paquetes básicamente lo que aplicamos es la experiencia que tenemos nosotros, la que hemos recogido a través de los años. Por eso al momento de abrir un paquete, nos guiamos por el tipo de envoltura y la experiencia que hemos adquirido al momento de abrir estos paquetes, porque sabemos que ese tipo u otro de envoltura van a generar un fruto, porque es dinero que va a entrar a las arcas del estado con el pago de impuestos. Lo ideal sería que nosotros pudiéramos abrir paquetes, creo que el tema de no abrir los paquetes

viene desde hace muchos años, como antes en los pequeños envíos postales lo único que venían eran cartas, evidentemente el tema de la confidencialidad era un aspecto muy importante. Pero yo creo que ya estamos listos y preparados para una reforma que nos permita a nosotros abrir esos paquetes con la presencia de un funcionario de Correos de Costa Rica.” (Entrevistado 5)

- “Desconozco el proceso, pero yo pienso que por ser productos de China que no son originales ni caros es uno de los motivos por los que no se pagan impuestos. Aunque yo había escuchado que como había estado ingresando mucho producto si iban a cobrar impuestos, pero no directamente a uno sino a las tiendas de Wish, al menos yo de mis paquetes que he comprado en Wish nunca he tenido pagar impuestos, solamente el precio del artículo más los gastos de envío que la aplicación indica. Nunca he tenido que pagar un costo extra.” (Entrevistado 7)

- “Eso corresponde a la clasificación arancelaria y a la especificación del producto. Cada tipo de producto se clasifica según la partida arancelaria a la que corresponda, por ejemplo si es un libro se clasifica en la partida arancelaria de los libros, si es ropa de algodón o dependiendo del material se va clasificando como corresponda.” (Entrevistado 9)

Análisis.

De acuerdo a la Ley General de Aduanas (2012), artículo 53, indica:

Obligación tributaria aduanera y obligación no tributaria. La obligación aduanera está constituida por el conjunto de obligaciones tributarias y no tributarias que surgen entre el Estado y los particulares, como consecuencia del ingreso o la salida de mercancías del territorio aduanero. La obligación tributaria aduanera es el vínculo jurídico que surge entre el Estado y el sujeto pasivo por la realización del hecho generador previsto en la ley y está constituida por los derechos e impuestos exigibles en la importación o exportación de mercancías. Salvo si se dispone lo contrario, se entenderá que

lo regulado en esta Ley respecto del cumplimiento de la obligación tributaria aduanera, será aplicable a sus intereses, multas y recargos de cualquier naturaleza. Las obligaciones no tributarias comprenden las restricciones y regulaciones no arancelarias, cuyo cumplimiento sea legalmente exigible.

De acuerdo a lo mencionado por algunos de los entrevistados indican que los productos que ingresan al país deben cancelar impuestos, y los encargados de realizar ese cobro es el Ministerio de Hacienda, los funcionarios de esta entidad ya tienen el proceso y la manera de realizar el cálculo correspondiente a cada artículo, con el objetivo de cobrar lo que corresponde y no cobrar más ni menos. Sin embargo una de las entrevistadas afirma no conocer de la obligación tributaria a pesar que esta detallada en la LGA, ella considera que por ser productos baratos no deben pagar impuestos.

Categoría 5: Tipo de Cliente

Descripción.

Esta categoría explica los diferentes tipos de clientes que realizan compras por Internet y son usuarios de Correos de Costa Rica o de alguna empresa *Courier* que brinde el servicio de entrega rápida. Todo lo indicado anteriormente se justifica con lo siguiente:

- “Yo creo que con publicidad, tiene que influir mucho y también el tema de acceso más fácil, porque lastimosamente muchos de los adultos no están congeniados con lo que es la tecnología o no les gusta. Entonces, yo creo que podría implementar más campañas publicitarias para incentivar a ese tipo de personas, hacerlo más fácil para ellos con tan solo un clic, y así no tener que llenar toda una página con unos datos, tal vez con un número de cédula y que aparezca la información de la persona, y que ellos digan esto es más fácil, entonces ya puedo acceder yo a eso. Claro uno acá ve de todo, señoras que se meten a la página y le dicen a los hijos que le compren eso,

el hijo realiza la compra y ella viene después aquí a retirarlo; entonces yo siento que también viene de la orientación desde el hogar” (Entrevistada 1).

- “Se cuenta con un *tracking* por medio de una App que hicimos, para poder darle trazabilidad al cliente, que es lo más importante que el cliente, ahora, quiere visualizar por donde es que viene su paquete, si ya llegó a Estados Unidos, si viene en tránsito, si ya está en almacén fiscal, si ya pasó el trámite aduanero. También, tenemos clientes que realizan varias compras entonces, lo que hacemos es que les consolidamos esos paquetes en un solo envío. Y todo esto lo pueden ver por la App” (Entrevistado 3).
- “Bueno como te decía es un proyecto, sin embargo, si lo comparamos con nuestro servicio actual, que es un servicio consolidado regular, el servicio regular nuestro tiene debilidades, básicamente la debilidad es que si traigo paquetes pequeños el costo es muy alto, porque está configurado para manejar, por lo menos, de una paleta en adelante, entonces, si tengo menos de una paleta mi costo va a ser muy alto, esa es mi debilidad; por eso pensar en la opción del *Courier*, para gente que no pueda traer una paleta, pueda ofrecerle un servicio que sea competitivo, esa sería nuestra debilidad y eso es por qué estamos pensando en echar a andar ese proyecto. Y ya también sería una fortaleza porque ya le voy a poder ofrecer al cliente algo nuevo. Ahora que voy a tener más clientes, pero voy a tener menos carga, sí, es un nuevo servicio y también vamos a tener una generación nueva de clientes porque es gente que accede a Internet frecuentemente, que se conecta a una página de Internet, que no le gusta llamar, entonces el servicio debe configurarse bajo esos parámetros, para gente joven que desde su celular pudo enviarlo y entonces quiere confirmar desde su celular que recibió la carga y quiere saber dónde está su carga y hay que prepararse para esa parte. Entonces, justamente, el servicio si quiere darse hay que darse en ese esquema, sino no va a ser competitivo, no va a agrandar, no va a gustar a la gente que es la que normalmente es la usa ese tipo de servicio” (Entrevistado 4).
- “Creo que informando más a los clientes y mostrando la simplicidad del proceso para una compra. A veces no hacemos compras por Internet por no dar información

personal, como datos de la tarjeta y dirección. Las personas adultas son las más celosas en dar esa información” (Entrevistado 8).

Análisis.

Para esta categoría según Kotler y Armstrong (2012), indican:

Las compañías no sólo desean adquirir clientes redituables, sino también lograr relaciones que los conserven e incrementar “su participación”. Los distintos tipos de clientes requieren de estrategias diferentes para administrar las relaciones con los mismos. El objetivo del mercadólogo es establecer las relaciones correctas con los clientes correctos. En retribución por crear valor para los clientes meta, la compañía obtiene el valor de ellos en forma de ganancias y capital de clientes. (p.59).

Según los entrevistados el tipo de cliente que puede ser una persona joven acostumbrada a realizar compras, conocedora del proceso de importación ya sea de una manera muy básica o siendo un poco más experto y también esta aquel usuario nuevo, que no conoce el proceso y aun así se arriesga a comprar por medio de las aplicaciones. Ellos influyen en el momento de selección al pagar impuestos o el simple hecho de realizar el trámite de nacionalización, y se vea obligado a utilizar una agencia aduanal. Además, dependiendo del tipo de cliente, este va a estar dispuesto a pagar un servicio más rápido o va a optar por la opción más económica; por consiguiente, estos podrían ser clientes de una nueva generación o personas adultas. Finalmente, de acuerdo a lo indicado en el párrafo anterior el tipo de cliente es el que va a dejar ganancias o no a la compañía que da el servicio, por eso es importante mantener variedad de clientes en una operación.

Categoría 6: Costo operativo

Descripción.

Se define como costo operativo, de acuerdo a lo indicado por los entrevistados, todo lo que se invierte para poder realizar una logística eficaz, rentable y competitiva en la

manipulación, transporte, nacionalización y entrega de las mercancías a los usuarios que utilizan el servicio *Courier*. Esta categoría se fundamenta con las siguientes respuestas:

- “Considero que las limitaciones, hay muchas limitaciones, por ejemplo, a veces los servicios son muy caros, entonces Correos de Costa Rica trata de que su servicio sea el mejor, pero la gente no está anuente a pagar ese servicio, entonces esa es una limitación a que Correos de Costa Rica no se expanda un poquito más. Por ejemplo, un servicio *Courier* a Estados Unidos que sea un sobre que pese 14 gramos, ese servicio vale ¢20 000 y la gente no quiere pagarlos, a pesar de que es un envío rápido que usted sabe que en cinco días su documento va a estar en Estados Unidos, pero la gente prefiere pagar un servicio certificado que va a durar 15 días, pero te sale en ¢4 750, por eso es que creo que la limitación básicamente es en el precio que el costarricense no quiere asumir. También, están las encomiendas a Japón-Asia y son encomiendas grandes, pero las personas que envían son extranjeros, que ellos si pagan los ¢47 000 que le puede costar una cajita de 2 kg. También, temas de publicidad porque si usted ha visto de un tiempo para acá de 2 años para acá, hasta ahorita se reconoce como tal porque otros años atrás Correos de Costa Rica estaba apagado totalmente y a Correos de Costa Rica lo que le ha tocado es diversificar sus servicios. Nosotros, ahora, tenemos muchísimo más servicios que antes y no porque los servicios postales se hayan deteriorado, sino que ellos tuvieron que implementar estrategias y convenios con otras instituciones para poder solventar todo lo que la paquetería no les estaba dejando, por eso son limitaciones para que no se reconozca a nivel internacional el correo de nosotros” (Entrevistada 1).
- “Hasta hace poco la competencia nos ganaba, por ejemplo la gente venía y decía es que DHL me lo trae en 2 días, entonces tratábamos de convencerlo en ese sentido que DHL tiene su propio transporte, en cambio nosotros no, aquí utilizamos los aviones comerciales. Pero, qué pasaba, que DHL le podría cobrar el triple de lo que nosotros cobrábamos, sin embargo, ahora Correos de Costa Rica está dando un servicio como ese tipo, claro estamos iniciando, pero a partir de ahora Correos de Costa Rica ya es

competencia con las demás compañías en cuanto a paquetería más rápida” (Entrevistada 2).

- “A nivel de tema de paquetería es uno de los más sencillos de realizar, aquí yo siento que lo que más obstaculiza es la competencia porque para consolidarse hay que tener un *counter*, personal capacitado, una oficina y todo esto tiene un costo, versus a alguien que haga paquetería en la casa o alguien que traiga contrabando que es lo que se ha presentado últimamente. Contra eso hay que competir y es un factor externo muy complejo versus con tratar de hacer las cosas bien como lo hacemos nosotros. Yo también sé que existe la población, que todo lo quiere más barato o sin aplicar la nota técnica, pero uno trata de explicarle al cliente como se deben de realizar las cosas de la manera correcta” (Entrevistado 3).
- “Bueno como te decía es un proyecto, sin embargo, si lo comparamos con nuestro servicio actual, que es un servicio consolidado regular, el servicio regular nuestro tiene debilidades, básicamente la debilidad es que si traigo paquetes pequeños el costo es muy alto, porque está configurado para manejar, por lo menos, de una paleta en adelante, entonces, si tengo menos de una paleta mi costo va a ser muy alto, esa es mi debilidad; por eso pensar en la opción del *Courier*, para gente que no pueda traer una paleta, pueda ofrecerle un servicio que sea competitivo, esa sería nuestra debilidad y eso es por qué estamos pensando en echar a andar ese proyecto. Y ya también sería una fortaleza porque ya le voy a poder ofrecer al cliente algo nuevo. Ahora que voy a tener más clientes, pero voy a tener menos carga, sí, es un nuevo servicio y también vamos a tener una generación nueva de clientes porque es gente que accede a Internet frecuentemente, que se conecta a una página de Internet, que no le gusta llamar, entonces el servicio debe configurarse bajo esos parámetros, para gente joven que desde su celular pudo enviarlo y entonces quiere confirmar desde su celular que recibió la carga y quiere saber dónde está su carga y hay que prepararse para esa parte. Entonces, justamente, el servicio si quiere darse hay que darse en ese esquema, sino no va a ser competitivo, no va a agradar, no va a gustar a la gente que es la que normalmente es la usa ese tipo de servicio” (Entrevistado 4).

- “En realidad son muchas, la principal debilidad está en el procedimiento, la normativa es muy vieja y los procedimientos son anticuados. No deberíamos estar atendiendo a usuarios aquí para el cobro de impuestos, deberían automatizar esto. Hay muchas dificultades, pero yo no quiero ser un obstáculo en el comercio y eso es lo que hoy aduanas, en postal es. Si existe facilidad en la compra de un artículo por comercio electrónico deberían existir las herramientas que permitan agilidad en la importación. A nivel postal universal, ya es hora que en la declaración de aduana donde vienen declarados todos los paquetes, no solo venga una dirección física, sino que venga también un correo electrónico, para comunicarnos por correo electrónico, Correos de Costa Rica no puede llamar a todas las personas por el número de teléfono que viene registrado para confirmar las direcciones. Las personas dan direcciones muy ambiguas y eso dificulta la entrega. Correos de Costa Rica le debería dar a la aduana hoy inventario de absolutamente todos los paquetes que ingresan, para nosotros poderlo subir a la plataforma Tica y con base en eso darle un número de inventario y así con esta información dar seguimiento a las personas que importan y la frecuencia y empezar a identificar sujetos de riesgo, identificar si existen empresas que están trayendo sus mercancías por este medio de manera individual para no pagar impuestos.

Hay que generar muchos cambios uno es que a nivel de la Unión Postal Universal obligue a las personas de los centros postales a transmitir toda esa información de manera electrónica. La revisión de los paquetes se realiza de manera manual, la forma en que nosotros en aduanas hacemos ese chequeo es que nos tiran los paquetitos en una mesa, otras veces los tiran en unas jaulas y de ahí empezamos a hacer una selección. Son sacos grandes pueden traer alrededor de 150 a 300 paquetes, dependiendo del tamaño de cada paquetito. El tema de la logística es otro problema. Correos de Costa Rica no está como un auxiliar de la función pública, en la normativa de aduanas simplemente está como una autoridad postal, pero no tiene ni requisitos ni obligaciones. Hoy, Correos de Costa Rica tiene la mercancía toda revuelta la nacional con la internacional, ya que la planta de tratamiento funciona para ambos tipos de mercancía y no tiene división para ellas.

Normalmente, en la noches se ve todo lo nacional, en el día se ve lo internacional, incluso lo que viene a Box Correos que ya pagó impuestos en la aduana de Santamaría, también viene acá, podrás imaginar que los controles son muy complicados, el pasar un paquete que ya pagó impuestos a la par de uno que no ha pagado sin una división, sin una malla es un riesgo para nosotros, entonces todo el tema de la logística es una gran debilidad.

Nosotros hemos propuesto, que una vez que ingrese un paquete, pase por el escáner y así el funcionario observa los rayos X, toma la decisión si selecciona o no ese paquete, los seleccionados pasan por un lado y los liberados por otro, esa es nuestra idea.

Ahora, hay muchas complicaciones para poder llegar a eso, por ejemplo, Correos de Costa Rica tiene una máquina de rayos X, y antes únicamente se estaba escaneado todo lo que iba a salir del país, o sea todo lo que ingresaba al país no se estaba escaneando. A raíz de la primera detección que hicimos de droga donde venía marihuana y heroína le exigimos a Correos de Costa Rica escanear todos los paquetes, sin embargo, correos no tiene esa posibilidad de escanearlos todos, por lo que ahorita se está seleccionando únicamente lo que nosotros como funcionario de aduanas seleccionamos para revisión de EMS y de encomienda, eso quiere decir que lo que no seleccionamos para EMS o encomiendas se va directamente hacia la casa sin ninguna revisión y aparte de eso los certificados sea que los seleccionamos o no tampoco se están escaneando, eso representa un gran riesgo para la salud de las personas por el tema de las drogas.

Nosotros tenemos escaso personal para poder estar haciendo todo ese chequeo, hay que considerar que Correos de Costa Rica abre a las 6:30 a. m. y nosotros no podemos estar todo el día aquí, desde las 6 a. m. porque nosotros tenemos que cumplir el horario y la administración no nos paga horas extras, entonces tenemos que ajustarnos en los horarios que tenemos. Incluso para nosotros es complicado el horario de atención al público ya que es de 8 a. m. a 5 p. m., y el horario en la administración es de 8 a. m. a 4 p. m., hay una hora de más a la nuestra. Entonces, lo que yo hago es cambiar los horarios de los funcionarios para cumplir esa hora de más, por lo que dos funcionarios ingresan a las 8 a. m. y salen a las 4 p. m. y los otros tres funcionarios

entran a las 9 a. m. y salen a las 5 p. m. Con ese cambio de horario tratamos de solventar la hora de más que trabaja Correos de Costa Rica, pero algunas veces Correos de Costa Rica continúa trabajando hasta las 2 a. m. o 3 a. m. cuando son muchos paquetes internacionales, nosotros no podemos seguir ese ritmo. Por eso es que hay que mejorar la logística. Ahorita, estamos implementando un plan piloto que es para que las personas no vengan aquí, Correos de Costa Rica se comunica con ellos, les da la posibilidad que les firme una autorización a Correos de Costa Rica para que correos nos presente a nosotros el paquetito, nosotros abrimos el paquete, les decimos cuántos impuestos tienen que cancelar y correos se comunica con el cliente, el cliente paga los impuestos y una vez que ya canceló la mercancía, verificamos el pago y la mercancía se va a entregar a su destino, el inconveniente con este plan piloto es que lo ideal sería que se comunique por medio de correo electrónico, pero hoy los paquetitos no traen esa dirección, únicamente el número de teléfono o dirección física esa es otra debilidad. Pero, también está el tema de que las personas creen que después de que pagaron ya van a tener el paquete, pero nosotros tenemos que revisar el pago realizado con tesorería nacional, ya que nos hemos encontrado que algunas personas tratan de darnos comprobantes falsos, a como también nos dan facturas falsas con valores demasiado bajos, sin embargo por la experiencia que tenemos en la mercancías podemos detectar cuándo unas tenis cuestan US\$10 y cuándo realmente pagaron US\$40, claro que si el usuario insiste en que el precio detallado en la factura es correcto, nosotros le indicamos al usuario que la mercancía se va a enviar a verificación. Con esto tratamos de crear una cultura tributaria, tratando de que el usuario pague lo que tenga que pagar y no se vaya a exponer a una denuncia penal, entonces tratamos siempre de advertir al usuario de esas consecuencias.

En las fortalezas tenemos el equipo de trabajo, las metas de recuperación se duplicaron, tenemos funcionarios muy comprometidos y a veces cuesta encontrarlos en la administración. Aquí, nosotros recibimos un mal trato de los usuarios porque nosotros somos los que cobramos y ellos creen que les estamos haciendo un daño.

El sistema informático que es adaptable, que requiere reformas sí, pero es adaptable, entonces, si nosotros tenemos un inventario de todas las mercancías que Correos de Costa Rica recibe por día podemos empezar a trabajar ya parámetros de riesgo.

Otra de las ventajas actuales es la buena relación, buena comunicación entre correos y aduanas, en el pasado no había sido así por muchas razones. Hoy ambas instituciones vamos trabajando en una misma línea. Ambos sabemos hacia dónde queremos ir.

Por ejemplo, el tema que correos abriera hace menos de un mes, una megaterminal para la entrega de paquetes en San Pedro, está muy relacionado hacia dónde quiere ir aduanas y hacia dónde quiere ir correos. Ellos quieren expandirse y cobrar un poquito más por el servicio que están dando y nosotros en aduanas queremos obviamente que todo pague impuestos, pero para que todo pague impuestos tienen que existir muchísimas mejoras y yo creo que el tema de la megaterminal es una mejora que puede dar sus frutos” (Entrevistado 5).

- “Si tiene debilidades, como eso de que depende del estado en el que yo compre voy a tener un cobro adicional sin yo saberlo porque ese estado tiene impuestos y otra debilidad es que a veces el tiempo no es lo que uno espera o realmente necesita. La fortaleza es que puedo conseguir mercancía que aquí en Costa Rica no puedo adquirir porque los precios aquí no son accesibles” (Entrevistado 6).

- “Desconozco el proceso, pero yo pienso que por ser productos de China que no son originales ni caros es uno de los motivos por los que no se pagan impuestos. Aunque yo había escuchado que como había estado ingresando mucho producto si iban a cobrar impuestos, pero no directamente a uno, sino a las tiendas de Wish, al menos yo de mis paquetes que he comprado en Wish nunca he tenido que pagar impuestos, solamente el precio del artículo más los gastos de envío que la aplicación indica. Nunca he tenido que pagar un costo extra” (Entrevistado 7).

Análisis.

De acuerdo a lo indicado en un manual práctico pyme llamado ¿Cómo calcular costos y elaborar presupuestos? [sic] el costo operativo se define como:

Conseguir un objetivo, realizar cualquier actividad o producto, exige sacrificar recursos. En este sentido, podremos definir el coste como la medida en términos monetarios de los recursos necesarios para conseguir un objetivo determinado. Por ejemplo, fabricar un producto exige un sacrificio que, valorado en términos monetarios, constituye su coste de elaboración. (p.12)

Por lo que con la definición anterior y lo expresado por los entrevistados para ser competitivo, el costo operativo debe ser bastante económico, para que sea rentable para el negocio. Debido a que es una de las variables que influye en el precio del servicio *courier*. Entonces si el costo operativo es elevado, al final el servicio va a ser costoso y esto podría desalentar a los compradores.

Categoría 7: Tiempo

Descripción.

De acuerdo con las respuestas dadas por los entrevistados de la investigación estos indican que el tiempo se considera la duración que tiene la mercancía al ser despachada desde su lugar de procedencia hasta llegar a Costa Rica.

- “Hay ciertos envíos que tienen ciertas diferencias, el envío ordinario por ser un envío que no tiene trazabilidad, debido a que muchas personas que mandan al exterior o los paquetes que ingresan del exterior lo hacen de esta manera no tenemos como un margen para saber si el envío efectivamente ingreso o no ingreso, por lo que este tipo de envíos debemos esperar hasta que el paquete ingrese. El servicio certificado si es

un servicio un poquito más rápido, porque este si lleva un número de rastreo, entonces Correos de Costa Rica si puede rastrearlo, y tiene por lo menos para entregar ese paquete 3 días máximo 4 días en sucursal. Cuando es de puerta a puerta los tiempos se alargan un poquito más, porque los compañeros mantienen una ruta establecida y si la persona no está en el lugar, entonces tiene que hacer una segunda salida y algunas veces hasta una tercera salida, entonces ahí el rango se maneja un poquito más. Si es de sucursal a sucursal el envío sí es más rápido, después de que ingresa a Zapote unos 3 o 4 días ya el envío está en la sucursal.

El servicio *Courier* que es el más rápido y el más efectivo, dentro del área metropolitana debe de estar máximo 2 días para repartir, fuera del área metropolitana también, debe ser 2 días, y si fuera puerta a puerta sí se tarda un poquito más, porque el compañero establece una ruta y si la persona no está, no se le puede entregar, etc..., pero los márgenes de tiempo si se mantienen” (Entrevistada 1).

- “El EMS dentro de la gran aérea metropolitana es de un día para otro, fuera del área metropolitana son 48 horas, claro que muchas veces correos entrega antes de los plazos. Nosotros aquí en los apartados, el cliente tiene 20 días para venir a retirar y si no se devuelve al remitente” (Entrevistada 2).
- “Tiene fortaleza, ya que hay toda una integración del proceso, porque tenemos la bodega, tenemos la logística, tenemos todo el personal capacitado para hacer el proceso y lo hacemos todos los días. En debilidades, yo no le llamaría así, sino puntos de mejora que tenemos que tratar de ser más ágiles en el proceso, porque el proceso del DUA simplificado es de 6 horas, entonces uno va en contra del reloj, desde que llega la carga, ahí hay pormenores que son que la carga llega en la mañana, pero yo no la puedo sacar del almacén fiscal hasta que no exista ese viaje, y nos ha pasado que son las 10 a. m. y no ha salido esa carga y cierra el DUA simplificado a las 6 horas después o sea a las 2 p. m., entonces uno corre contra esas 4 horas para poder presentar el simplificado y contra eso tratamos de mejorar. Tratamos de tener mayor visibilidad cuando llega la carga a Miami y de una vez ver cuáles son aquellos paquetes que van a necesitar clareo aquí y cuáles no, porque ese proceso aquí son

minutos y existe el riesgo que al corte de las 2 p. m. se pierda el simplificado y esto es que ya no lo puedo sacar bajo el régimen de paquetería, sino es que todas esas guías tengo que pasarlas al almacén fiscal, hacer un movimiento independiente a cada uno y hacer un DUA normal para cada uno. Y ese DUA ya no lo puedo cobrar al cliente porque es un error mío” (Entrevistado 3).

- “Bueno, en lo que es toda la parte intrachina, para llegar a ese punto de consolidación puede tomar entre 5 y 7 días, eso es lo que toma de tiempo para llegar al punto de consolidación y después del punto de consolidación a la salida marítima, podemos tomarnos en el peor de los casos 7 días. Y de la salida marítima a Costa Rica van a ser 35 días, entonces estamos hablando que eso es un tránsito de cincuenta días aproximadamente. Si fuera aéreo son 7 días al punto de consolidación, y si hacemos un consolidado aéreo son 7 días más para salir y el tránsito son 7 días más y serían 21 días. El aéreo específico podrían ser probablemente 14 o 18 días” (Entrevistado 4).

- “Aquí ahorita podrás ver que tengo a tres aforadores, y no puedo escoger en que momento lleguen los usuarios, por mes seleccionamos prácticamente la misma cantidad de paquetes entre 6 000 y 7 000 paquetes para el pago de impuestos, pero no puedo seleccionar a cuáles personas y en qué horarios los quiero aquí en puesto postal. Podrás ver en que hay días en donde no hay gente, habrá días en donde la cantidad de personas es demasiada y no pueden entrar aquí, y se quedan haciendo una fila afuera. Bueno, los días viernes, los días de pago, son los días donde vienen más usuarios a retirar paquetes, pero no siempre es así, entonces es muy variado, en los tiempos de entrega. Hemos medido una duración: una vez que se presenta el usuario a ventanilla y hasta que se va, puede durar aproximadamente, los 30 minutos, pero eso es muy relativo, porque primero tenemos que tomar en cuenta el tiempo que tarda el funcionario de correos localizando el paquete, porque a veces cuando se trata de cajas grandes ellos no tienen estantes para colocar esos envíos, los tienen en el suelo y tratan de dar una ubicación, pero con la cantidad de paquetes y el montón de cajas es muy dado a que no se ubique uno fácilmente.

Ahora, una vez que el paquete ya fue ubicado, el usuario empieza hacer una fila para que nosotros lo atendamos, Correos de Costa Rica le da prioridad a personas adultas mayores de tercera edad, a mujeres con niños en brazos y mujeres embarazadas, todo eso dificulta poder manejar un estándar de tiempos, te digo puede durar entre 30 min a 2 horas.

Las diferente variables influyen bastante, al banco a veces se le cae el sistema, Correos de Costa Rica a veces se queda sin sistema, a nosotros también se nos cae el sistema informático y todo esto influye. Adicional, que ahorita tengo tres aforadores para dar el servicio cuando deberían haber cinco.

También el tipo de caja influye porque no todas son iguales, por ejemplo una caja de 15 kg de Japón con pura comida, para poder ayudarle al usuario con el trámite de importación, nosotros tenemos que llenar un formulario de permiso de importación y tenemos que hacer una descripción de todos los paquetes con sus características: peso cada paquetito, partida arancelaria, unidades, marca, básicamente debemos detallar todo y este procedimiento no es de nuestra competencia. Porque en algunas ocasiones ingresa comida, como sopas o vegetales, pero ahorita no tenemos ningún funcionario que nos haga la traducción de la mercancía que ingresa, nos parece que son sopas y la persona que lo recibe no sabe si realmente son sopas, si son fideos o si son vegetales secos, el funcionario aquí ha estado asumiendo una responsabilidad muy grande y no por el tema que nosotros no podamos abrir el paquete delante de la persona, el problema es que tratándose de que no conocemos cuál es la marca porque no viene en español ni en inglés, entonces cuando el usuario va a solicitar el permiso de importación a Procomer este ha estado denegando todos esos permisos, al final el trabajo que realizamos aquí de detallar la mercancía es una pérdida de tiempo y no genera absolutamente nada. Lo ideal sería que un funcionario de Procomer estuviera aquí revisando la mercancía y llenando de una vez los formularios de autorización de importación y que los envíe a nivel informático, para que la entidad correspondiente sea la que lo apruebe. Pero, hoy la persona tiene que venir aquí al puesto postal verificar la mercancía esperarse los 30 o 40 minutos que nosotros duramos haciéndole el chequeo de todas las mercancías, luego la persona tiene que trasladarse a Escazú, luego la persona tiene que venir aquí nuevamente, sino es que tuvo la mala

suerte que le rechazaron el formulario y le dijeron que tiene que ir al Ministerio de Salud. En realidad son muchos pasos complicados y para tratar de simplificar eso, nosotros queremos obligar a Procomer a que asuma su competencia” (Entrevistado 5).

- “Dependiendo del medio de transporte el sistema dice cuánto va a durar. Puede ser vía correo postal, vía *Courier, express, one day*, o la opción Amazon Premium que es un día para otro. Entonces, dependiendo de la selección que se escoja ahí voy a tener el tiempo desde la persona que vende hasta mi casillero en Miami. A ese tiempo tengo que sumarle el tiempo que Jetbox va a durar en traerme el paquete a Costa Rica que también va a depender del medio de transporte que yo haya seleccionado” (Entrevistado 6).
- “No, los tengo. Pero ellos siempre tienen un tiempo estimado que es el que uno cree, pero no siempre es así. Entonces, no existe un parámetro. En realidad yo nunca mido el tiempo, nunca estoy pendiente de que llegue el paquete, solamente que cuando yo me doy cuenta que ya pasó el tiempo entonces pido el reembolso” (Entrevistado 7).
- “Después de que ingresan y son despachados a una sucursal los tiempos de llegada y de entrega son manejados a lo interno de la administración, para mantener el tiempo correspondiente con cada oficina” (Entrevistado 8).
- “El tiempo estipulado y prometido a un cliente en la entrega de paquetes es de 3 a 4 días una vez que es recibido en Miami, pero debe contar con factura comercial y debe cumplir todos los requisitos que nosotros solicitamos, se despacha para Costa Rica, y aquí el mismo día que llega tenemos que nacionalizarlo, al día siguiente es un proceso de facturación y clasificación para la distribución y el día siguiente ya el cliente lo tiene sea en sucursal o en su oficina” (Entrevistado 9).

Análisis.

De acuerdo a lo citado por Krogerus y Tschäppeler, citando a Dwight D. Eisenhower, en el libro llamado El pequeño libro de las grandes decisiones:

“Las decisiones más urgentes rara vez son las más importantes”. Eisenhower se consideraba un experto de la gestión del tiempo, estaba convencido de que tenía la capacidad de hacerlo todo cuando debía hacerse. Con el método Eisenhower, aprenderá a diferenciar entre lo que es importante y lo que es urgente. (p.10)

El tiempo un factor tan importante marca la diferencia entre un buen servicio o un servicio deficiente, hoy en día las empresas compiten por tener mejores tiempos de entrega a menores costos, sin embargo alguna veces el tiempo se ve afectado por la ubicación del país de exportación o por la habilidad que tengan los funcionarios para realizar el proceso correspondiente de despacho del paquete, ya que el tiempo que duran en la revisión y clasificación de la mercancía hace que las personas se desmotiven de tanto esperar o de las largas filas que tengan que realizar para el retiro.

Categoría 8: Tipo de producto

Descripción.

Se le llama tipo de producto porque depende de la mercancía que sea importada, así va a ser su clasificación arancelaria. A continuación lo referido por las fuentes de información:

- “Eso básicamente no lo hace Correos de Costa Rica, eso lo hace el Ministerio de Hacienda, el aforador de Hacienda es el encargado de verificar bajo los protocolos que ellos manejan que paquete paga impuestos y que paquete no paga impuestos. Correos de Costa Rica lo único que hace es que ellos cobran el bodegaje del envío,

pero el impuesto lo cobra el Ministerio de Hacienda, dentro de la aduana en Zapote hay un puesto de aduanas postales, ahí mismo sino me equivoco hay una oficina del Banco de Costa Rica donde usted deposita el impuesto que el Ministerio de Hacienda asigna y usted ya puede retirar su paquete. Pero básicamente nosotros no cobramos nada de esos impuestos, las personas malinterpretan y creen que Correos de Costa Rica es el que les retiene el paquete. Nosotros por ser el correo nacional del país trabajamos bajo la supervisión del Ministerio de Hacienda y ellos son los encargados de cobrar los impuestos, no es Correos de Costa Rica.” (Entrevistada 1)

- “A nivel de aduanas, en el manual de procedimientos ya existe varias clasificaciones, entonces existe la categoría A que es la que se conoce como correspondencia o documentos, después están las otras categorías que son: B, C y D, dependiendo: del valor o si requiere alguna nota técnica. Entonces lo que hacemos es que cuando el cliente hace el pedido le solicitamos que realice una prealerta para nosotros, para poder visualizar la factura de compra y determinar si el artículo que va a traer va a requerir tramite aduanal ya sea por pago de impuestos o por la nota técnica a la que esté sujeto el producto. Pero si no sabemos esperamos a que la carga llegue al almacén fiscal y clasificamos todo lo que es categoría A porque es lo que normalmente nosotros conocemos y aquello que el cliente no me haya pre alertado tenemos que dejarlo para ver que producto es. Si la factura viene por más de \$1000 ya sabemos que va a requerir un trámite aduanal y lo ponemos en categoría D, y de una vez se saca de lo que es paquetería, se manda al almacén fiscal, se solicita movimiento de inventario para hacer un DUA normal y si determinamos en el clareo que se le hace a los paquete que hay algún artículo que requiera nota técnica ya sea por uso personal o médico también lo enviamos a almacén fiscal para que solicitar movimiento y realizar el trámite aduanal correspondiente.” (Entrevistado 3)
- “Hay 2 opciones de acuerdo a lo que hemos visto, una vez que la carga arriba al país, ya hay proceso, primero nuestra agencia aduanal tiene que estar certificada para poder manejar paquetería, en el almacén fiscal hay que tener un espacio específico para ese manejo de paquetería y después eso de acuerdo a las medidas y de acuerdo a otros

criterios se define si se hace una póliza global, por ejemplo yo voy a traer 15 paquetes, de esos 15 paquetes yo puedo tener 2 paquetes que tengo que nacionalizar uno a uno, y puedo tener 8 paquetes que puedo hacer una póliza global y otros paquetes que pueda hacer digamos por ser tipo especial un Courier, entonces tengo las 3 opciones pero hasta que la carga arribe aquí yo puedo tomar esa decisión.” (Entrevistado 4)

- “En principio la participación del funcionario de aduanas es muy importante en esa selección de las mercancías, porque primero está el tema de la seguridad de las personas, obviamente tratamos de seleccionar todos aquellos paquetes que sean sospechosos, donde pueda venir una sustancia ilícita. Nosotros aquí en el puesto postal hemos abierto paquetes de marihuana, de heroína, prácticamente de todo, drogas sintéticas, un montón de cosas más, aquí el universo de mercancías es infinito. Por este motivo nosotros acá tenemos una máscara de protección y guantes, pero mentira que podríamos trabajar todo el día con todos esos implementos de seguridad colocados. Obviamente cada quien utiliza su sentido común al momento de abrir los paquetes postales. Tratamos de seleccionar también lo que tenga mucho impacto económico, obviamente tratamos de seleccionar lo que pague más impuestos. Claro que no necesariamente lo que pesa más es lo más valioso, teníamos un paquete aquí de 440 gramos y el valor de ese paquetes era cerca de \$5000, era un anillo , al final pago casi el ¢1 000 000 de impuestos, por eso el tamaño no lo es todo, tampoco el peso pero nosotros tenemos ciertos criterios que manejamos. Tenemos que tomar en cuenta que hoy la normativa no nos permite a nosotros abrir un bulto sino está el dueño del paquete presente, entonces lo hacemos a ojos cerrados allá en la planta de tratamiento que es donde ingresan todos. Nos basamos en la experiencia que podamos tener y en la información que viene declarada en la declaración de aduanas, ya con eso podemos darnos una idea de que es lo que viene ahí.

En los envíos chinos es muy usual que no venga la información correcta, sea en la descripción, en el valor, en el peso son muy dados a no colocar los datos correctos, aparte que ellos declaran que es un Gift (regalo), porque en muchos países los regalos no pagan impuestos, en Costa Rica si pagan impuestos no existe ninguna distinción en eso, no se aplica ninguna exoneración por tratarse de regalos. En esos tipos de

paquetes básicamente lo que aplicamos es la experiencia que tenemos nosotros, la que hemos recogido a través de los años. Por eso al momento de abrir un paquete, nos guiamos por el tipo de envoltura y la experiencia que hemos adquirido al momento de abrir estos paquetes, porque sabemos que ese tipo u otro de envoltura van a generar un fruto, porque es dinero que va a entrar a las arcas del estado con el pago de impuestos.

Lo ideal sería que nosotros pudiéramos abrir paquetes, creo que el tema de no abrir los paquetes viene desde hace muchos años, como antes en los pequeños envíos postales lo único que venían eran cartas, evidentemente el tema de la confidencialidad era un aspecto muy importante. Pero yo creo que ya estamos listos y preparados para una reforma que nos permita a nosotros abrir esos paquetes con la presencia de un funcionario de Correos de Costa Rica.” (Entrevistado 5)

- “Es que si estoy comprando en Amazon dependiendo del estado en donde este comprando puede llegar a tener impuestos o no. Y una vez que el paquete llega aquí dependiendo del tipo de mercancía que yo compré, Jetbox me va a cobrar los impuestos.” (Entrevistado 6)
- “Desconozco el proceso, pero yo pienso que por ser productos de China que no son originales ni caros es uno de los motivos por los que no se pagan impuestos. Aunque yo había escuchado que como había estado ingresando mucho producto si iban a cobrar impuestos, pero no directamente a uno sino a las tiendas de Wish, al menos yo de mis paquetes que he comprado en Wish nunca he tenido pagar impuestos, solamente el precio del artículo más los gastos de envío que la aplicación indica. Nunca he tenido que pagar un costo extra.” (Entrevistado 7)
- “La clasificación quien la hace es el Ministerio de Hacienda y ellos lo hacen de acuerdo a los parámetros y contenido de los paquetes.” (Entrevistado 8)
- “Eso corresponde a la clasificación arancelaria y a la especificación del producto. Cada tipo de producto se clasifica según la partida arancelaria a la que corresponda, por ejemplo si es un libro se clasifica en la partida arancelaria de los libros, si es ropa

de algodón o dependiendo del material se va clasificando como corresponda.”
(Entrevistado 9)

Análisis.

Es importante dar a conocer el concepto de clasificación arancelaria, indicado en la Guía Aduanera (2009) “Clasificar es el proceso de asignar a una mercancía, el inciso (o fracción) arancelaria que le corresponde, de conformidad con el Sistema Arancelario Centroamericano.” Adicionalmente según la Guía Aduanera “Cada inciso arancelario determina no solamente de qué mercancía se trata, sino que también la asocia a porcentajes de derechos arancelarios e impuestos internos (que se recaudan en el nivel aduanero) y que deben aplicarse sobre el valor aduanero de la mercancía”. (p.73)

De acuerdo a lo redactado en la guía aduanera y las personas entrevistadas, ambas partes tienen la misma conclusión y es que el tipo de producto es crucial para la correcta clasificación arancelaria, pues es la que determina el porcentaje de tributos que se le deben cobrar al importador. Además, es tan importante el conocer lo que se está importando desde su salida del país de procedencia debido a que el tipo de producto puede que este afectado a una nota técnica o que simplemente sea un producto prohibido para importar. Por lo que si se conocen esas variables del producto antes de comprarlo el usuario se ahorraría tiempo y dinero.

Categoría 9: Entidad encargada

Descripción.

En esta categoría se observa la relación que tienen varias entidades para realizar el correcto proceso de logística con el fin de cumplir con la entrega de la mercancía al comprador. Las respuestas de los entrevistados son:

- “Eso básicamente no lo hace Correos de Costa Rica, eso lo hace el Ministerio de Hacienda, el aforador de Hacienda es el encargado de verificar bajo los protocolos que ellos manejan que paquete paga impuestos y que paquete no paga impuestos. Correos de Costa Rica lo único que hace es que ellos cobran el bodegaje del envío, pero el impuesto lo cobra el Ministerio de Hacienda, dentro de la aduana en Zapote hay un puesto de aduanas postales, ahí mismo sino me equivoco hay una oficina del Banco de Costa Rica donde usted deposita el impuesto que el Ministerio de Hacienda asigna y usted ya puede retirar su paquete. Pero básicamente nosotros no cobramos nada de esos impuestos, las personas malinterpretan y creen que Correos de Costa Rica es el que les retiene el paquete. Nosotros por ser el correo nacional del país trabajamos bajo la supervisión del Ministerio de Hacienda y ellos son los encargados de cobrar los impuestos, no es Correos de Costa Rica.” (Entrevistada 1)

- “Aquí ahorita podrás ver que tengo a tres aforadores, y no puedo escoger en que momento lleguen los usuarios, por mes seleccionamos prácticamente la misma cantidad de paquetes entre 6 000 y 7 000 paquetes para el pago de impuestos, pero no puedo seleccionar a cuáles personas y en qué horarios los quiero aquí en puesto postal. Podrás ver en que hay días en donde no hay gente, habrá días en donde la cantidad de personas es demasiada y no pueden entrar aquí, y se quedan haciendo una fila afuera. Bueno, los días viernes, los días de pago, son los días donde vienen más usuarios a retirar paquetes, pero no siempre es así, entonces es muy variado, en los tiempos de entrega. Hemos medido una duración: una vez que se presenta el usuario a ventanilla y hasta que se va, puede durar aproximadamente, los 30 minutos, pero eso es muy relativo, porque primero tenemos que tomar en cuenta el tiempo que tarda el funcionario de correos localizando el paquete, porque a veces cuando se trata de cajas grandes ellos no tienen estantes para colocar esos envíos, los tienen en el suelo y tratan de dar una ubicación, pero con la cantidad de paquetes y el montón de cajas es muy dado a que no se ubique uno fácilmente.
Ahora, una vez que el paquete ya fue ubicado, el usuario empieza hacer una fila para que nosotros lo atendamos, Correos de Costa Rica le da prioridad a personas adultas mayores de tercera edad, a mujeres con niños en brazos y mujeres embarazadas, todo

eso dificulta poder manejar un estándar de tiempos, te digo puede durar entre 30 min a 2 horas.

Las diferentes variables influyen bastante, al banco a veces se le cae el sistema, Correos de Costa Rica a veces se queda sin sistema, a nosotros también se nos cae el sistema informático y todo esto influye. Adicional, que ahorita tengo tres aforadores para dar el servicio cuando deberían haber cinco.

También el tipo de caja influye porque no todas son iguales, por ejemplo una caja de 15 kg de Japón con pura comida, para poder ayudarle al usuario con el trámite de importación, nosotros tenemos que llenar un formulario de permiso de importación y tenemos que hacer una descripción de todos los paquetes con sus características: peso cada paquetito, partida arancelaria, unidades, marca, básicamente debemos detallar todo y este procedimiento no es de nuestra competencia. Porque en algunas ocasiones ingresa comida, como sopas o vegetales, pero ahorita no tenemos ningún funcionario que nos haga la traducción de la mercancía que ingresa, nos parece que son sopas y la persona que lo recibe no sabe si realmente son sopas, si son fideos o si son vegetales secos, el funcionario aquí ha estado asumiendo una responsabilidad muy grande y no por el tema que nosotros no podamos abrir el paquete delante de la persona, el problema es que tratándose de que no conocemos cuál es la marca porque no viene en español ni en inglés, entonces cuando el usuario va a solicitar el permiso de importación a Procomer este ha estado denegando todos esos permisos, al final el trabajo que realizamos aquí de detallar la mercancía es una pérdida de tiempo y no genera absolutamente nada. Lo ideal sería que un funcionario de Procomer estuviera aquí revisando la mercancía y llenando de una vez los formularios de autorización de importación y que los envíe a nivel informático, para que la entidad correspondiente sea la que lo apruebe. Pero, hoy la persona tiene que venir aquí al puesto postal verificar la mercancía esperarse los 30 o 40 minutos que nosotros duramos haciéndole el chequeo de todas las mercancías, luego la persona tiene que trasladarse a Escazú, luego la persona tiene que venir aquí nuevamente, sino es que tuvo la mala suerte que le rechazaron el formulario y le dijeron que tiene que ir al Ministerio de Salud. En realidad son muchos pasos complicados y para tratar de simplificar eso,

nosotros queremos obligar a Procomer a que asuma su competencia” (Entrevistado 5).

Análisis.

De acuerdo al artículo 9 literal f) de la Ley General de Aduanas (2012), señala: “Aplicar, en coordinación con las demás oficinas competentes, las regulaciones no arancelarias que norman las entradas y salidas del territorio aduanero, de vehículos, unidades de transporte y mercancías.”

Como lo indica la LGA las oficinas competentes están en la obligación de regular los productos que ingresan y salen del país, por tal motivo los entrevistados indicaron que es de suma importancia que las entidades encargadas de autorización de los permisos de importación estén un poco más involucradas en el proceso para tratar de hacer más fácil al usuario la solicitud del respectivo permiso de importación. Ósea que la comunicación entre el usuario y Procomer que es el enlace con las otras entidades involucradas traten de buscar la forma de informar al usuario para la correcta solicitud del permiso y no que lo hagan ir a las oficinas respectivas para que al final el documento sea rechazado.

Categoría 10: Información del producto

Descripción.

Es conocer el producto desde la papelería, saber qué es lo que está declarado en la factura comercial, sin necesidad de abrir el paquete, y es fundamentado por las siguientes respuestas:

- “Hay 2 opciones de acuerdo a lo que hemos visto, una vez que la carga arriba al país, ya hay proceso, primero nuestra agencia aduanal tiene que estar certificada para poder manejar paquetería, en el almacén fiscal hay que tener un espacio específico para ese manejo de paquetería y después eso de acuerdo a las medidas y de acuerdo a otros criterios se define si se hace una póliza global, por ejemplo yo voy a traer 15 paquetes, de esos 15 paquetes yo puedo tener 2 paquetes que tengo que nacionalizar uno a uno, y puedo tener 8 paquetes que puedo hacer una póliza global y otros paquetes que pueda hacer digamos por ser tipo especial un Courier, entonces tengo las 3 opciones pero hasta que la carga arribe aquí yo puedo tomar esa decisión.” (Entrevistado 4)

- “Aquí ahorita podrás ver que tengo a tres aforadores, y no puedo escoger en que momento lleguen los usuarios, por mes seleccionamos prácticamente la misma cantidad de paquetes entre 6 000 y 7 000 paquetes para el pago de impuestos, pero no puedo seleccionar a cuáles personas y en qué horarios los quiero aquí en puesto postal. Podrás ver en que hay días en donde no hay gente, habrá días en donde la cantidad de personas es demasiada y no pueden entrar aquí, y se quedan haciendo una fila afuera. Bueno, los días viernes, los días de pago, son los días donde vienen más usuarios a retirar paquetes, pero no siempre es así, entonces es muy variado, en los tiempos de entrega. Hemos medido una duración: una vez que se presenta el usuario a ventanilla y hasta que se va, puede durar aproximadamente, los 30 minutos, pero eso es muy relativo, porque primero tenemos que tomar en cuenta el tiempo que tarda el funcionario de correos localizando el paquete, porque a veces cuando se trata de cajas grandes ellos no tienen estantes para colocar esos envíos, los tienen en el suelo y tratan de dar una ubicación, pero con la cantidad de paquetes y el montón de cajas es muy dado a que no se ubique uno fácilmente.
Ahora, una vez que el paquete ya fue ubicado, el usuario empieza hacer una fila para que nosotros lo atendamos, Correos de Costa Rica le da prioridad a personas adultas mayores de tercera edad, a mujeres con niños en brazos y mujeres embarazadas, todo eso dificulta poder manejar un estándar de tiempos, te digo puede durar entre 30 min a 2 horas.

Las diferentes variables influyen bastante, al banco a veces se le cae el sistema, Correos de Costa Rica a veces se queda sin sistema, a nosotros también se nos cae el sistema informático y todo esto influye. Adicional, que ahorita tengo tres aforadores para dar el servicio cuando deberían haber cinco.

También el tipo de caja influye porque no todas son iguales, por ejemplo una caja de 15 kg de Japón con pura comida, para poder ayudarle al usuario con el trámite de importación, nosotros tenemos que llenar un formulario de permiso de importación y tenemos que hacer una descripción de todos los paquetes con sus características: peso cada paquetito, partida arancelaria, unidades, marca, básicamente debemos detallar todo y este procedimiento no es de nuestra competencia. Porque en algunas ocasiones ingresa comida, como sopas o vegetales, pero ahorita no tenemos ningún funcionario que nos haga la traducción de la mercancía que ingresa, nos parece que son sopas y la persona que lo recibe no sabe si realmente son sopas, si son fideos o si son vegetales secos, el funcionario aquí ha estado asumiendo una responsabilidad muy grande y no por el tema que nosotros no podamos abrir el paquete delante de la persona, el problema es que tratándose de que no conocemos cuál es la marca porque no viene en español ni en inglés, entonces cuando el usuario va a solicitar el permiso de importación a Procomer este ha estado denegando todos esos permisos, al final el trabajo que realizamos aquí de detallar la mercancía es una pérdida de tiempo y no genera absolutamente nada. Lo ideal sería que un funcionario de Procomer estuviera aquí revisando la mercancía y llenando de una vez los formularios de autorización de importación y que los envíe a nivel informático, para que la entidad correspondiente sea la que lo apruebe. Pero, hoy la persona tiene que venir aquí al puesto postal verificar la mercancía esperarse los 30 o 40 minutos que nosotros duramos haciéndole el chequeo de todas las mercancías, luego la persona tiene que trasladarse a Escazú, luego la persona tiene que venir aquí nuevamente, sino es que tuvo la mala suerte que le rechazaron el formulario y le dijeron que tiene que ir al Ministerio de Salud. En realidad son muchos pasos complicados y para tratar de simplificar eso, nosotros queremos obligar a Procomer a que asuma su competencia” (Entrevistado 5).

Análisis.

Según lo detallado en la Guía básica para el proceso de importación, redactado por la Cámara de Comercio de Costa Rica, en la página 2 indica que el importador se debe de inscribir ante la Dirección General de Aduanas, y que debe completar un formulario donde se detalle el tipo de producto a importar, para que así se pueda verificar si va a requerir alguna nota técnica del sistema de Procomer. (párr. 2)

De acuerdo a los entrevistados conocer la información del producto desde su origen, solamente con la información que viene en factura, sin necesidad de abrir el paquete haría más simple el proceso de clasificación arancelaria. Además, los entrevistados esperan que la información que trae la factura comercial mejore, ya que en algunas ocasiones depende del lugar de origen, la factura puede venir en un idioma distinto al inglés o español y esto dificulta conocer las características del producto.

Categoría 11: Medio de pago

Descripción.

Esta categoría trata de los diferentes medios de pago que pueden utilizar los usuarios que compran por internet, también es acerca del pago que se le realiza al Ministerio de Hacienda para la cancelación de los impuestos. Los entrevistados expresaron estas respuestas:

- “Algunas veces el medio de pago porque hay comercios en los que usted no puede comprar si no tiene una tarjeta americana, otras veces solo aceptan pagos por medio de pay pal y esto es un obstáculo porque tendría que buscar el producto en otro lugar y tal vez el precio no sea el mismo. Para mi ese es el mayor obstáculo porque yo soy costarricense y no tengo una tarjeta americana entonces ellos están haciendo que el

comercio para ese producto sea solamente para gente de Estados Unidos, norteamericanos, está la opción de que uno pueda domiciliar la tarjeta de aquí a Estados Unidos el Banco Nacional da ese servicio, pero aun así la tienda no acepta eso. Y aspecto interno no tengo ninguno.” (Entrevistado 6)

Análisis.

Como lo indica el libro Blanco de Innovación en Medios de Pago para Ecommerce (2015), página 22: “América del Norte es el lugar más desarrollado del mundo en cuanto a pagos online. Los norteamericanos prefieren como medio de pago en eCommerce las tarjetas de crédito y débito seguido de PayPal y Google Checkout. El resto prefiere pagar con tarjetas prepago o tarjetas de crédito emitidas por comercios.”

De acuerdo al entrevistado y lo indicado en el párrafo anterior existen diferentes medios de pagos para el comercio electrónico, por lo que es importante antes de realizar la compra por Internet, se debe conocer el medio de pago por el cual se va a cancelar la transacción, debido a que las páginas que se dedican al comercio electrónico aceptan diferentes tipos de pago, que pueden ser tarjeta de crédito, de débito o el medio de pago PayPal, no obstante también hay ciertas empresas que tienen el comercio electrónico cerrado para cierto los usuarios y hacen las ventas de manera exclusiva solamente para aquellos compradores que residan en el país donde se ubica la tienda, de lo contrario no se puede adquirir el artículo.

Complementando la categoría medio de pago, se debe recordar que también se realiza un pago al momento de cancelar los impuestos a la Tesorería Nacional por medio de una transacción electrónica realizada en un banco.

Categoría 12: Tarifa de envío

Descripción.

Consiste en el monto que el usuario está dispuesto a pagar por el traslado de su paquete, y es argumentado por las siguientes respuestas:

- “El caso nuestro es un proyecto, no estamos funcionando ya, pero si sabemos cómo funcionan muchos, bueno no muchos, básicamente como funciona Correos de Costa Rica que es el número uno, el que ahorita está moviendo. Dentro de China la empresa más barata y más fácil de acceder para mover la carga intrachina a un punto que puede ser a Hong Kong o en Shanghai que son los centros más importantes, es el servicio de paquetería del gobierno chino, es la mejor opción, porque es el que tiene más oficinas, es el que es más sencillo de ir a retirar el paquete o el más sencillo que vaya a retirar el paquete, porque es el más sencillo para el *shipper* para el que envía y además porque la tarifa es muy barata. Entonces esa es una de las razones del por qué es la mejor solución. Toda la demás gente que quiera hacer un servicio de Courier hacia Costa Rica, probablemente va a tener que hacer lo mismo, va a tener que usar el servicio postal chino para llegar a un punto de consolidación y en ese punto de consolidación armar la carga y poder hacer el tránsito hacia Costa Rica. Hay cosas importantes por ejemplo ese punto de consolidación tiene que ser capaz de manejar paquetes pequeños, de tener un *tracking* paquete por paquete, para pesos pequeños, muchos paquetes en un espacio muy pequeño, una buena trazabilidad, un buen *tracking*, tiene que estar preparado para eso y tiene que tener plataforma electrónica para eso. La empresa que en Costa Rica quiera ofrecer el servicio debe tener un buen agente en Asia que le de ese servicio, que pueda tener esa plataforma y que pueda ofrecer esa plataforma a su agente en Costa Rica. Hay consideraciones especiales por ejemplo debe ser autorizado para poder mover carga aérea, porque es probable que alguien quiera mover carga aérea, entonces el agente en Asia debe de estar autorizado para mover carga aérea consolidada o paquete por paquete, y debe tener la flexibilidad de poder cambiar los embarques, debe poder permitir consolidar varias cargas de un

mismo cliente, consolidar carga de varios clientes en un mismo aéreo y además a nivel marítimo tener la forma de poder despacharlo rápidamente a Costa Rica. En el caso nuestro nosotros tenemos un servicio consolidado semanalmente marítimo por ejemplo Hong Kong-Costa Rica, Shanghai-Costa Rica, entonces para nosotros es muy sencillo porque de por sí ya la carga que nosotros traemos marítima, le sumariamos una paleta más para meter todas las cargas del Courier que lleguen a ese punto de consolidación. Los aéreos pueden ser una vez a la semana consolidado, pero si el cliente quiere cuando llegue el paquete se lo volemos, se lo enviamos de una vez, claro cada uno tiene su costo y cada uno tiene su forma de manejar” (Entrevistado 4).

Análisis.

Según lo indicado en la Guía Logística Internacional (2015), el flete aéreo se define:

El flete aéreo es el precio que paga el usuario por el transporte de las mercancías por vía aérea desde un aeropuerto de origen hacia otro destino. Aunque que el contrato de transporte aéreo celebrado por la aerolínea con el usuario abarca desde la aceptación de la carga del remitente o expedidor en el terminal designado por la aerolínea en el lugar de origen hasta su entrega al destinatario o consignatario en el terminal designado por la aerolínea en el lugar de destino, el flete aéreo sólo cubre el vuelo de la aeronave. (p.7)

La tarifa de envío es un factor que va a impulsar o desincentivar la compra de artículos por internet, debido a que influye directamente en el costo final del producto. Adicional también depende de la tarifa que sea escogida por el usuario, lo que le va a garantizar que su producto llegue al país, y en caso que no le llegue puede tener la manera de rastrear el paquete y saber la ubicación. Pero para obtener esos beneficios la tarifa de envío es más elevada que enviar el paquete como si fuera correspondencia.

Categoría 13: Información del usuario

Descripción.

Para efectos de esta investigación la información del usuario se define de los datos personales del cliente que está importando el artículo, se fundamenta con las siguientes respuestas:

- “En realidad son muchas, la principal debilidad está en el procedimiento, la normativa es muy vieja y los procedimientos son anticuados. No deberíamos estar atendiendo a usuarios aquí para el cobro de impuestos, deberían automatizar esto. Hay muchas dificultades, pero yo no quiero ser un obstáculo en el comercio y eso es lo que hoy aduanas, en postal es. Si existe facilidad en la compra de un artículo por comercio electrónico deberían existir las herramientas que permitan agilidad en la importación. A nivel postal universal, ya es hora que en la declaración de aduana donde vienen declarados todos los paquetes, no solo venga una dirección física, sino que venga también un correo electrónico, para comunicarnos por correo electrónico, Correos de Costa Rica no puede llamar a todas las personas por el número de teléfono que viene registrado para confirmar las direcciones. Las personas dan direcciones muy ambiguas y eso dificulta la entrega. Correos de Costa Rica le debería dar a la aduana hoy inventario de absolutamente todos los paquetes que ingresan, para nosotros poderlo subir a la plataforma Tica y con base en eso darle un número de inventario y así con esta información dar seguimiento a las personas que importan y la frecuencia y empezar a identificar sujetos de riesgo, identificar si existen empresas que están trayendo sus mercancías por este medio de manera individual para no pagar impuestos. Hay que generar muchos cambios uno es que a nivel de la Unión Postal Universal obligue a las personas de los centros postales a transmitir toda esa información de manera electrónica. La revisión de los paquetes se realiza de manera manual, la forma en que nosotros en aduanas hacemos ese chequeo es que nos tiran los paquetitos en

una mesa, otras veces los tiran en unas jaulas y de ahí empezamos a hacer una selección. Son sacos grandes pueden traer alrededor de 150 a 300 paquetes, dependiendo del tamaño de cada paquetito. El tema de la logística es otro problema. Correos de Costa Rica no está como un auxiliar de la función pública, en la normativa de aduanas simplemente está como una autoridad postal, pero no tiene ni requisitos ni obligaciones. Hoy, Correos de Costa Rica tiene la mercancía toda revuelta la nacional con la internacional, ya que la planta de tratamiento funciona para ambos tipos de mercancía y no tiene división para ellas.

Normalmente, en la noches se ve todo lo nacional, en el día se ve lo internacional, incluso lo que viene a Box Correos que ya pagó impuestos en la aduana de Santamaría, también viene acá, podrás imaginar que los controles son muy complicados, el pasar un paquete que ya pagó impuestos a la par de uno que no ha pagado sin una división, sin una malla es un riesgo para nosotros, entonces todo el tema de la logística es una gran debilidad.

Nosotros hemos propuesto, que una vez que ingrese un paquete, pase por el escáner y así el funcionario observa los rayos X, toma la decisión si selecciona o no ese paquete, los seleccionados pasan por un lado y los liberados por otro, esa es nuestra idea.

Ahora, hay muchas complicaciones para poder llegar a eso, por ejemplo, Correos de Costa Rica tiene una máquina de rayos X, y antes únicamente se estaba escaneando todo lo que iba a salir del país, o sea todo lo que ingresaba al país no se estaba escaneando. A raíz de la primera detección que hicimos de droga donde venía marihuana y heroína le exigimos a Correos de Costa Rica escanear todos los paquetes, sin embargo, correos no tiene esa posibilidad de escanearlos todos, por lo que ahorita se está seleccionando únicamente lo que nosotros como funcionario de aduanas seleccionamos para revisión de EMS y de encomienda, eso quiere decir que lo que no seleccionamos para EMS o encomiendas se va directamente hacia la casa sin ninguna revisión y aparte de eso los certificados sea que los seleccionamos o no tampoco se están escaneando, eso representa un gran riesgo para la salud de las personas por el tema de las drogas.

Nosotros tenemos escaso personal para poder estar haciendo todo ese chequeo, hay que considerar que Correos de Costa Rica abre a las 6:30 a. m. y nosotros no podemos estar todo el día aquí, desde las 6 a. m. porque nosotros tenemos que cumplir el horario y la administración no nos paga horas extras, entonces tenemos que ajustarnos en los horarios que tenemos. Incluso para nosotros es complicado el horario de atención al público ya que es de 8 a. m. a 5 p. m., y el horario en la administración es de 8 a. m. a 4 p. m., hay una hora de más a la nuestra. Entonces, lo que yo hago es cambiar los horarios de los funcionarios para cumplir esa hora de más, por lo que dos funcionarios ingresan a las 8 a. m. y salen a las 4 p. m. y los otros tres funcionarios entran a las 9 a. m. y salen a las 5 p. m. Con ese cambio de horario tratamos de solventar la hora de más que trabaja Correos de Costa Rica, pero algunas veces Correos de Costa Rica continúa trabajando hasta las 2 a. m. o 3 a. m. cuando son muchos paquetes internacionales, nosotros no podemos seguir ese ritmo. Por eso es que hay que mejorar la logística. Ahorita, estamos implementando un plan piloto que es para que las personas no vengan aquí, Correos de Costa Rica se comunica con ellos, les da la posibilidad que les firme una autorización a Correos de Costa Rica para que correos nos presente a nosotros el paquetito, nosotros abrimos el paquete, les decimos cuántos impuestos tienen que cancelar y correos se comunica con el cliente, el cliente paga los impuestos y una vez que ya canceló la mercancía, verificamos el pago y la mercancía se va a entregar a su destino, el inconveniente con este plan piloto es que lo ideal sería que se comunique por medio de correo electrónico, pero hoy los paquetitos no traen esa dirección, únicamente el número de teléfono o dirección física esa es otra debilidad. Pero, también está el tema de que las personas creen que después de que pagaron ya van a tener el paquete, pero nosotros tenemos que revisar el pago realizado con tesorería nacional, ya que nos hemos encontrado que algunas personas tratan de darnos comprobantes falsos, a como también nos dan facturas falsas con valores demasiado bajos, sin embargo por la experiencia que tenemos en la mercancías podemos detectar cuándo unas cosas cuestan US\$10 y cuándo realmente pagaron US\$40, claro que si el usuario insiste en que el precio detallado en la factura es correcto, nosotros le indicamos al usuario que la mercancía se va a enviar a verificación. Con esto tratamos de crear una cultura

tributaria, tratando de que el usuario pague lo que tenga que pagar y no se vaya a exponer a una denuncia penal, entonces tratamos siempre de advertir al usuario de esas consecuencias.

En las fortalezas tenemos el equipo de trabajo, las metas de recuperación se duplicaron, tenemos funcionarios muy comprometidos y a veces cuesta encontrarlos en la administración. Aquí, nosotros recibimos un mal trato de los usuarios porque nosotros somos los que cobramos y ellos creen que les estamos haciendo un daño.

El sistema informático que es adaptable, que requiere reformas sí, pero es adaptable, entonces, si nosotros tenemos un inventario de todas las mercancías que Correos de Costa Rica recibe por día podemos empezar a trabajar ya parámetros de riesgo.

Otra de las ventajas actuales es la buena relación, buena comunicación entre correos y aduanas, en el pasado no había sido así por muchas razones. Hoy ambas instituciones vamos trabajando en una misma línea. Ambos sabemos hacia dónde queremos ir.

Por ejemplo, el tema que correos abriera hace menos de un mes, una megaterminal para la entrega de paquetes en San Pedro, está muy relacionado hacia dónde quiere ir aduanas y hacia dónde quiere ir correos. Ellos quieren expandirse y cobrar un poquito más por el servicio que están dando y nosotros en aduanas queremos obviamente que todo pague impuestos, pero para que todo pague impuestos tienen que existir muchísimas mejoras y yo creo que el tema de la megaterminal es una mejora que puede dar sus frutos” (Entrevistado 5).

Análisis.

Para esta categoría es de suma importancia conocer la información del usuario ya que de acuerdo a la Ley General de Aduanas (2012), en el capítulo 1, de las definiciones, indica lo siguiente: “Exámen previo: Inspección o reconocimiento de mercancías bajo supervisión aduanera, efectuado por el consignatario o el agente aduanero que lo representa, con el propósito de declarar correctamente la información o los datos exigibles para el despacho de las mercancías.” [sic] (p.135)

Por tal motivo la información del usuario es de suma importancia ya que con esta pueden localizar más rápido al comprador e informarle de la llegada de su paquete y se le indica que se presente a la revisión correspondiente, pero si esta información no es la correcta el paquete nunca podría llegar a manos del comprador, esto provocaría que el paquete caiga en abandono, y como consecuencia el usuario podría perder el interés de realizar compras por Internet , adicional que también aquellos paquetes que no se retiran lo que hacen es ocupar espacio valioso en las instalaciones de la empresa *courier*.

Por este motivo es fundamental que la información de usuario sea lo más completa posible y correcta, tal vez no solo colocar el número de teléfono sino también incluir la dirección de correo electrónico para que se le pueda enviar un mensaje por este medio y así la comunicación podría ser más fluida y económica.

Unidad de Análisis 2: Debilidades y Fortalezas

En esta segunda unidad se pueden encontrar aquellas categorías que son una fortaleza o debilidad en el proceso de despacho de la paquetería, y que de una u otra manera benefician o perjudican la entrega, entonces exponen sus puntos débiles y los puntos fuertes que tiene el servicio que brindan, provocando, que los usuarios estén interesadas en realizar un compra por este medio o prefieran quedarse con la manera común de comprar.

Además, esta unidad influye en aquellos puntos que podrían ser aprovechados para beneficio de las empresas dedicadas a dar el servicio *courier* y también para aquellas que estén por salir al mercado. Las categorías en mención son las siguientes, y todas se fundamentan con las respuestas de los diferentes entrevistados conocedores de esta logística:

- Recurso Humano
- Mercadeo
- Horario de Servicio
- Pericia Laboral
- Competencia
- Cantidad de operaciones
- Infraestructura operativa
- Comunicación interinstitucional

Categoría 1: Recurso Humano

Descripción.

De acuerdo a los entrevistados el recurso humano trata del personal capacitado que labora en las diferentes entidades privadas y la entidad pública encargadas del proceso de despacho de los paquetes.

- “Presenta muchas debilidades porque es tanta la paquetería que incremento por lo menos en este último año por las compras chinas, que nosotros hemos tratado y hemos hechos los máximos esfuerzos para que esas áreas se vean reforzadas. Por ende no somos perfectos, siempre tenemos áreas de mejora, sin embargo, una de las grandes fortalezas que tiene Correos de Costa Rica es que un 80% de los paquetes siempre se entregan, muy rara vez se pierden los envíos, gracias a Dios siempre hemos asumido un compromiso en la entrega de la paquetería todos los compañeros involucrados en esta función. Nosotros en las sucursales custodiamos un montón de envíos que como no tiene trazabilidad ni la gente se da cuenta de que el envío llego acá. Y nosotros asumimos la responsabilidad de llamar al cliente indicándole que tenemos un paquete a su nombre, les decimos los días que tiene el paquete aquí y se le consulta al cliente

el por qué no lo viene a retirar, y muchas veces la respuesta es porque el cliente no sabía que ya había llegado el paquete. Entonces yo siento que en este aspecto Correos de Costa Rica si se ha fortalecido mucho, en el compromiso de nosotros y de los funcionarios, gerentes y demás. Inclusive se construyó una mega terminal nueva que está ubicada en Santa Marta, y es exclusiva para paquetes de Asia, se hizo para agilizar el tiempo de entrega; yo sé que se complica mucho el traslado hasta allá, pero yo prefiero ir hasta allá, saber que mi paquete está ahí, a no saber dónde está. Si tiene sus debilidades pero también tiene muchas fortalezas.” (Entrevistada 1)

- “En realidad son muchas, la principal debilidad está en el procedimiento, la normativa es muy vieja y los procedimientos son anticuados. No deberíamos estar atendiendo a usuarios aquí para el cobro de impuestos, deberían automatizar esto. Hay muchas dificultades, pero yo no quiero ser un obstáculo en el comercio y eso es lo que hoy aduanas, en postal es. Si existe facilidad en la compra de un artículo por comercio electrónico deberían existir las herramientas que permitan agilidad en la importación. A nivel postal universal, ya es hora que en la declaración de aduana donde vienen declarados todos los paquetes, no solo venga una dirección física, sino que venga también un correo electrónico, para comunicarnos por correo electrónico, Correos de Costa Rica no puede llamar a todas las personas por el número de teléfono que viene registrado para confirmar las direcciones. Las personas dan direcciones muy ambiguas y eso dificulta la entrega. Correos de Costa Rica le debería dar a la aduana hoy inventario de absolutamente todos los paquetes que ingresan, para nosotros poderlo subir a la plataforma Tica y con base en eso darle un número de inventario y así con esta información dar seguimiento a las personas que importan y la frecuencia y empezar a identificar sujetos de riesgo, identificar si existen empresas que están trayendo sus mercancías por este medio de manera individual para no pagar impuestos.

Hay que generar muchos cambios uno es que a nivel de la Unión Postal Universal obligue a las personas de los centros postales a transmitir toda esa información de manera electrónica. La revisión de los paquetes se realiza de manera manual, la forma en que nosotros en aduanas hacemos ese chequeo es que nos tiran los paquetitos en

una mesa, otras veces los tiran en unas jaulas y de ahí empezamos a hacer una selección. Son sacos grandes pueden traer alrededor de 150 a 300 paquetes, dependiendo del tamaño de cada paquetito. El tema de la logística es otro problema. Correos de Costa Rica no está como un auxiliar de la función pública, en la normativa de aduanas simplemente está como una autoridad postal, pero no tiene ni requisitos ni obligaciones. Hoy, Correos de Costa Rica tiene la mercancía toda revuelta la nacional con la internacional, ya que la planta de tratamiento funciona para ambos tipos de mercancía y no tiene división para ellas.

Normalmente, en la noches se ve todo lo nacional, en el día se ve lo internacional, incluso lo que viene a Box Correos que ya pagó impuestos en la aduana de Santamaría, también viene acá, podrás imaginar que los controles son muy complicados, el pasar un paquete que ya pagó impuestos a la par de uno que no ha pagado sin una división, sin una malla es un riesgo para nosotros, entonces todo el tema de la logística es una gran debilidad.

Nosotros hemos propuesto, que una vez que ingrese un paquete, pase por el escáner y así el funcionario observa los rayos X, toma la decisión si selecciona o no ese paquete, los seleccionados pasan por un lado y los liberados por otro, esa es nuestra idea.

Ahora, hay muchas complicaciones para poder llegar a eso, por ejemplo, Correos de Costa Rica tiene una máquina de rayos X, y antes únicamente se estaba escaneado todo lo que iba a salir del país, o sea todo lo que ingresaba al país no se estaba escaneando. A raíz de la primera detección que hicimos de droga donde venía marihuana y heroína le exigimos a Correos de Costa Rica escanear todos los paquetes, sin embargo, correos no tiene esa posibilidad de escanearlos todos, por lo que ahorita se está seleccionando únicamente lo que nosotros como funcionario de aduanas seleccionamos para revisión de EMS y de encomienda, eso quiere decir que lo que no seleccionamos para EMS o encomiendas se va directamente hacia la casa sin ninguna revisión y aparte de eso los certificados sea que los seleccionamos o no tampoco se están escaneando, eso representa un gran riesgo para la salud de las personas por el tema de las drogas.

Nosotros tenemos escaso personal para poder estar haciendo todo ese chequeo, hay que considerar que Correos de Costa Rica abre a las 6:30 a. m. y nosotros no podemos estar todo el día aquí, desde las 6 a. m. porque nosotros tenemos que cumplir el horario y la administración no nos paga horas extras, entonces tenemos que ajustarnos en los horarios que tenemos. Incluso para nosotros es complicado el horario de atención al público ya que es de 8 a. m. a 5 p. m., y el horario en la administración es de 8 a. m. a 4 p. m., hay una hora de más a la nuestra. Entonces, lo que yo hago es cambiar los horarios de los funcionarios para cumplir esa hora de más, por lo que dos funcionarios ingresan a las 8 a. m. y salen a las 4 p. m. y los otros tres funcionarios entran a las 9 a. m. y salen a las 5 p. m. Con ese cambio de horario tratamos de solventar la hora de más que trabaja Correos de Costa Rica, pero algunas veces Correos de Costa Rica continúa trabajando hasta las 2 a. m. o 3 a. m. cuando son muchos paquetes internacionales, nosotros no podemos seguir ese ritmo. Por eso es que hay que mejorar la logística. Ahorita, estamos implementando un plan piloto que es para que las personas no vengan aquí, Correos de Costa Rica se comunica con ellos, les da la posibilidad que les firme una autorización a Correos de Costa Rica para que correos nos presente a nosotros el paquetito, nosotros abrimos el paquete, les decimos cuántos impuestos tienen que cancelar y correos se comunica con el cliente, el cliente paga los impuestos y una vez que ya canceló la mercancía, verificamos el pago y la mercancía se va a entregar a su destino, el inconveniente con este plan piloto es que lo ideal sería que se comunique por medio de correo electrónico, pero hoy los paquetitos no traen esa dirección, únicamente el número de teléfono o dirección física esa es otra debilidad. Pero, también está el tema de que las personas creen que después de que pagaron ya van a tener el paquete, pero nosotros tenemos que revisar el pago realizado con tesorería nacional, ya que nos hemos encontrado que algunas personas tratan de darnos comprobantes falsos, a como también nos dan facturas falsas con valores demasiado bajos, sin embargo por la experiencia que tenemos en la mercancías podemos detectar cuándo unas cosas cuestan US\$10 y cuándo realmente pagaron US\$40, claro que si el usuario insiste en que el precio detallado en la factura es correcto, nosotros le indicamos al usuario que la mercancía se va a enviar a verificación. Con esto tratamos de crear una cultura

tributaria, tratando de que el usuario pague lo que tenga que pagar y no se vaya a exponer a una denuncia penal, entonces tratamos siempre de advertir al usuario de esas consecuencias.

En las fortalezas tenemos el equipo de trabajo, las metas de recuperación se duplicaron, tenemos funcionarios muy comprometidos y a veces cuesta encontrarlos en la administración. Aquí, nosotros recibimos un mal trato de los usuarios porque nosotros somos los que cobramos y ellos creen que les estamos haciendo un daño.

El sistema informático que es adaptable, que requiere reformas sí, pero es adaptable, entonces, si nosotros tenemos un inventario de todas las mercancías que Correos de Costa Rica recibe por día podemos empezar a trabajar ya parámetros de riesgo.

Otra de las ventajas actuales es la buena relación, buena comunicación entre correos y aduanas, en el pasado no había sido así por muchas razones. Hoy ambas instituciones vamos trabajando en una misma línea. Ambos sabemos hacia dónde queremos ir.

Por ejemplo, el tema que correos abriera hace menos de un mes, una megaterminal para la entrega de paquetes en San Pedro, está muy relacionado hacia dónde quiere ir aduanas y hacia dónde quiere ir correos. Ellos quieren expandirse y cobrar un poquito más por el servicio que están dando y nosotros en aduanas queremos obviamente que todo pague impuestos, pero para que todo pague impuestos tienen que existir muchísimas mejoras y yo creo que el tema de la megaterminal es una mejora que puede dar sus frutos” (Entrevistado 5).

- “Debilidades son pocas, porque nosotros hemos hecho un análisis de esas debilidades, pero como interviene el factor humano, errores siempre hay. Los errores que se nos han presentado son principalmente el mal encaminamiento de los paquetes por ejemplo un paquete va para Santa Bárbara de Heredia pero se lleva a Santa Bárbara de otro lugar, y esto nos pasa, pero es error humano.

Dentro de nuestras fortalezas es que garantizamos el mismo tiempo que va a recibir una persona el paquete en San José y este mismo tiempo va a ser para una persona que va a recibir el paquete en Santa Cruz. Adicional que contamos con 112 sucursales

para entregar los paquetes con los mismos tiempos de entrega y esto ningún competidor nuestro lo puede ofrecer.” (Entrevistado 9)

Análisis.

El personal capacitado y experto es primordial en el proceso de la logística, en un entrevista realizada en la revista virtual Logísticamx, el día 28 de febrero del 2011, al Ing. Luis Schillaci , el cual es un experto en logística integral, indicó lo siguiente:

Las organizaciones modernas necesitan tener personal capacitado, para desarrollar los procesos o mejor dicho el proceso de logística integral de tal manera que se logren los niveles productivos deseados, con calidad asegurada y sustentable en el tiempo. Si se logra que la incorporación de nuevos conocimientos beneficie no sólo a la organización en sí, sino también, el desarrollo personal de sus recursos humanos se estaría dando un paso importante para comenzar a resolver este problema de la falta de mano de obra especializada. Una de las formas que las organizaciones tiene para incentivar a su personal para que se capacite es teniendo planes de carrera e incentivos de promoción dentro de las mismas. (párr. 8)

De acuerdo con los entrevistados muchos de los funcionarios que laboran en el área pública y privada están comprometidos al 100% con las diferentes compañías para sacar adelante la operación. Sin embargo, por ser un recurso humano en algunas ocasiones pueden existir errores en el proceso, además que también algunas veces hace falta personal en las diferentes áreas. No obstante, a pesar de estas particularidades que se derivan del recurso las empresas siempre tratan de remediar estos errores con el personal. Como lo indica el experto y antes mencionado y los entrevistados tienen claro que el recurso humano capacitado hace la diferencia en la logística.

Categoría 2: Mercadeo

Descripción.

La categoría mercadeo trata de la publicidad e información que se debe fortalecer para los usuarios o posibles usuarios compradores vía web, notar las siguientes repuestas:

- “Yo creo que con publicidad, tiene que influir mucho y también el tema de acceso más fácil, porque lastimosamente muchos de los adultos no están congeniados con lo que es la tecnología o no les gusta. Entonces, yo creo que podría implementar más campañas publicitarias para incentivar a ese tipo de personas, hacerlo más fácil para ellos con tan solo un clic, y así no tener que llenar toda una página con unos datos, tal vez con un número de cédula y que aparezca la información de la persona, y que ellos digan esto es más fácil, entonces ya puedo acceder yo a eso. Claro uno acá ve de todo, señoras que se meten a la página y le dicen a los hijos que le compren eso, el hijo realiza la compra y ella viene después aquí a retirarlo; entonces yo siento que también viene de la orientación desde el hogar” (Entrevistada 1).

- “Considero que con más publicidad y tratar de convencer a las personas, porque a mí no me han convencido. A mí me da pavor comprar por internet y que me saqueen la cuenta, a mí no me han logrado convencer a pesar de que yo trabajo para correos y yo prefiero ir a la tienda y medirme el zapato y que me quede bien a traerlo de allá, y que me puedan saquear la cuenta y adicional que el zapato no me quede bien.” (Entrevistada 2)

- “Definitivamente tiene que ser por mercadeo vía web, estamos pensando primero si crear un perfil en Facebook, pero adicionalmente trabajar toda la parte de mercadeo vía web con la gente, promocionarse a nivel web, vender el servicio vía web y que sea diferente a lo que hoy hay, porque nadie en el país lo ofrece. Los más recientes están ofreciendo un servicio vía Miami, muy complejo, muy caro y la verdad no hace lógica, porque comprar un producto súper barato en China pero le va a costar el doble

la traída no tiene ninguna lógica hacerlo así. Nos parece que esa no es la opción, la opción es hacerlo directo desde Asia hacia aquí, ese es el camino.” (Entrevistado 4)

- “Con mayor publicidad, con una mejor oferta. Pero ya la oferta está ahí es solo cuestión de que uno quiera utilizar el servicio y no tenga miedo de usarlo.” (Entrevistado 6)
- “Yo creo que contándoles, diciéndoles de la experiencia, de hecho uno habla de esta página en especial y a todas las personas les parece la idea, más que todo por precios porque se consigue más barato que aquí, lo único eso que la espera es larga.” (Entrevistado 7)
- “Creo que informando más a los clientes y mostrando la simplicidad del proceso para una compra. A veces no hacemos compras por internet por no dar información personal, como datos de la tarjeta y dirección. Las personas adultas son las más celosas en dar esa información.” (Entrevistado 8)
- “Haciéndole saber a la población que siempre tienen que tomar en cuenta que deben pagar impuestos por sus paquetes sea cual sea el medio que utilicen para transportarlo.” (Entrevistado 9)

Análisis.

Para el análisis de esta categoría se toma la definición de mercadeo del libro Fundamentos de Mercadotecnia (2013), en este Rodríguez, cita a Kotler y Armstrong, y ellos indican la siguiente definición “Proceso social y administrativo por el que individuos y grupos obtienen lo que necesitan y desean a través de la creación y el intercambio de productos y de valor con otros.”(p.2)

Lo antes definido lleva a la conclusión que si se realizara un mejor mercadeo sobre cómo gestionar las compras por Internet y sus ventajas se podría ampliar el mercado a personas de edades más avanzadas y además se generaría una mayor confianza en los nuevos usuarios. Para los usuarios que están acostumbrados a utilizar este servicio, les ayudaría a adquirir un mayor conocimiento sobre cuáles mercancías sí pueden importar, cuáles mercancías están sujetas a notas técnicas y cuáles son aquellas mercancías que no pueden ser ingresadas al país. Finalmente, si hubiera un mayor mercadeo en este proceso los usuarios podrían realizar compras más inteligentes, de tal manera que convertirían esta debilidad en una fortaleza.

Categoría 3: Horario de Servicio

Descripción.

Es la jornada laboral que tienen los funcionarios de cada institución involucrada en el proceso del despacho de la paquetería, se detallan las siguientes respuestas:

- “Todo se tramita en el Centro de Tratamiento Postal, que está ubicado en Zapote, ahí llegan los furgones de paquetería China y de todo el país, siempre va a existir un funcionario del Ministerio de Hacienda que va a ser el encargado de verificar que los paquetes paguen su impuesto o los que ya viene con el impuesto pago, por así decirlo. De igual manera siempre se revisa toda la paquetería y todo ingresa en el Centro de Tratamiento Postal, ahí mismo se encuentran los compañeros que trabajan en la noche o durante el día que ellos son los encargados de clasificar todos los tipos de envíos. Existen 4 tipos de envíos: los ordinarios, el servicio certificado, los Courier o EMS que es el servicio más rápido y ahora que se tramita esto de Box Correos que son las compras por internet. Entonces esos compañeros están encargados de ubicar los paquetes según su condición como tal y ellos mismos son los que a nivel de sistema generan los despachos para todas las sucursales, ellos trabajan en la mañana y en la noche diariamente, porque el ingreso de la paquetería es diario.” (Entrevistada 1)

- “En realidad son muchas, la principal debilidad está en el procedimiento, la normativa es muy vieja y los procedimientos son anticuados. No deberíamos estar atendiendo a usuarios aquí para el cobro de impuestos, deberían automatizar esto. Hay muchas dificultades, pero yo no quiero ser un obstáculo en el comercio y eso es lo que hoy aduanas, en postal es. Si existe facilidad en la compra de un artículo por comercio electrónico deberían existir las herramientas que permitan agilidad en la importación. A nivel postal universal, ya es hora que en la declaración de aduana donde vienen declarados todos los paquetes, no solo venga una dirección física, sino que venga también un correo electrónico, para comunicarnos por correo electrónico, Correos de Costa Rica no puede llamar a todas las personas por el número de teléfono que viene registrado para confirmar las direcciones. Las personas dan direcciones muy ambiguas y eso dificulta la entrega. Correos de Costa Rica le debería dar a la aduana hoy inventario de absolutamente todos los paquetes que ingresan, para nosotros poderlo subir a la plataforma Tica y con base en eso darle un número de inventario y así con esta información dar seguimiento a las personas que importan y la frecuencia y empezar a identificar sujetos de riesgo, identificar si existen empresas que están trayendo sus mercancías por este medio de manera individual para no pagar impuestos.

Hay que generar muchos cambios uno es que a nivel de la Unión Postal Universal obligue a las personas de los centros postales a transmitir toda esa información de manera electrónica. La revisión de los paquetes se realiza de manera manual, la forma en que nosotros en aduanas hacemos ese chequeo es que nos tiran los paquetitos en una mesa, otras veces los tiran en unas jaulas y de ahí empezamos a hacer una selección. Son sacos grandes pueden traer alrededor de 150 a 300 paquetes, dependiendo del tamaño de cada paquetito. El tema de la logística es otro problema. Correos de Costa Rica no está como un auxiliar de la función pública, en la normativa de aduanas simplemente está como una autoridad postal, pero no tiene ni requisitos ni obligaciones. Hoy, Correos de Costa Rica tiene la mercancía toda revuelta la nacional con la internacional, ya que la planta de tratamiento funciona para ambos tipos de mercancía y no tiene división para ellas.

Normalmente, en la noches se ve todo lo nacional, en el día se ve lo internacional, incluso lo que viene a Box Correos que ya pagó impuestos en la aduana de Santamaría, también viene acá, podrás imaginar que los controles son muy complicados, el pasar un paquete que ya pagó impuestos a la par de uno que no ha pagado sin una división, sin una malla es un riesgo para nosotros, entonces todo el tema de la logística es una gran debilidad.

Nosotros hemos propuesto, que una vez que ingrese un paquete, pase por el escáner y así el funcionario observa los rayos X, toma la decisión si selecciona o no ese paquete, los seleccionados pasan por un lado y los liberados por otro, esa es nuestra idea.

Ahora, hay muchas complicaciones para poder llegar a eso, por ejemplo, Correos de Costa Rica tiene una máquina de rayos X, y antes únicamente se estaba escaneado todo lo que iba a salir del país, o sea todo lo que ingresaba al país no se estaba escaneando. A raíz de la primera detección que hicimos de droga donde venía marihuana y heroína le exigimos a Correos de Costa Rica escanear todos los paquetes, sin embargo, correos no tiene esa posibilidad de escanearlos todos, por lo que ahorita se está seleccionando únicamente lo que nosotros como funcionario de aduanas seleccionamos para revisión de EMS y de encomienda, eso quiere decir que lo que no seleccionamos para EMS o encomiendas se va directamente hacia la casa sin ninguna revisión y aparte de eso los certificados sea que los seleccionamos o no tampoco se están escaneando, eso representa un gran riesgo para la salud de las personas por el tema de las drogas.

Nosotros tenemos escaso personal para poder estar haciendo todo ese chequeo, hay que considerar que Correos de Costa Rica abre a las 6:30 a. m. y nosotros no podemos estar todo el día aquí, desde las 6 a. m. porque nosotros tenemos que cumplir el horario y la administración no nos paga horas extras, entonces tenemos que ajustarnos en los horarios que tenemos. Incluso para nosotros es complicado el horario de atención al público ya que es de 8 a. m. a 5 p. m., y el horario en la administración es de 8 a. m. a 4 p. m., hay una hora de más a la nuestra. Entonces, lo que yo hago es cambiar los horarios de los funcionarios para cumplir esa hora de más, por lo que dos funcionarios ingresan a las 8 a. m. y salen a las 4 p. m. y los otros tres funcionarios

entran a las 9 a. m. y salen a las 5 p. m. Con ese cambio de horario tratamos de solventar la hora de más que trabaja Correos de Costa Rica, pero algunas veces Correos de Costa Rica continúa trabajando hasta las 2 a. m. o 3 a. m. cuando son muchos paquetes internacionales, nosotros no podemos seguir ese ritmo. Por eso es que hay que mejorar la logística. Ahorita, estamos implementando un plan piloto que es para que las personas no vengan aquí, Correos de Costa Rica se comunica con ellos, les da la posibilidad que les firme una autorización a Correos de Costa Rica para que correos nos presente a nosotros el paquetito, nosotros abrimos el paquete, les decimos cuántos impuestos tienen que cancelar y correos se comunica con el cliente, el cliente paga los impuestos y una vez que ya canceló la mercancía, verificamos el pago y la mercancía se va a entregar a su destino, el inconveniente con este plan piloto es que lo ideal sería que se comunique por medio de correo electrónico, pero hoy los paquetitos no traen esa dirección, únicamente el número de teléfono o dirección física esa es otra debilidad. Pero, también está el tema de que las personas creen que después de que pagaron ya van a tener el paquete, pero nosotros tenemos que revisar el pago realizado con tesorería nacional, ya que nos hemos encontrado que algunas personas tratan de darnos comprobantes falsos, a como también nos dan facturas falsas con valores demasiado bajos, sin embargo por la experiencia que tenemos en la mercancías podemos detectar cuándo unas tenis cuestan US\$10 y cuándo realmente pagaron US\$40, claro que si el usuario insiste en que el precio detallado en la factura es correcto, nosotros le indicamos al usuario que la mercancía se va a enviar a verificación. Con esto tratamos de crear una cultura tributaria, tratando de que el usuario pague lo que tenga que pagar y no se vaya a exponer a una denuncia penal, entonces tratamos siempre de advertir al usuario de esas consecuencias.

En las fortalezas tenemos el equipo de trabajo, las metas de recuperación se duplicaron, tenemos funcionarios muy comprometidos y a veces cuesta encontrarlos en la administración. Aquí, nosotros recibimos un mal trato de los usuarios porque nosotros somos los que cobramos y ellos creen que les estamos haciendo un daño.

El sistema informático que es adaptable, que requiere reformas sí, pero es adaptable, entonces, si nosotros tenemos un inventario de todas las mercancías que Correos de Costa Rica recibe por día podemos empezar a trabajar ya parámetros de riesgo.

Otra de las ventajas actuales es la buena relación, buena comunicación entre correos y aduanas, en el pasado no había sido así por muchas razones. Hoy ambas instituciones vamos trabajando en una misma línea. Ambos sabemos hacia dónde queremos ir.

Por ejemplo, el tema que correos abriera hace menos de un mes, una megaterminal para la entrega de paquetes en San Pedro, está muy relacionado hacia dónde quiere ir aduanas y hacia dónde quiere ir correos. Ellos quieren expandirse y cobrar un poquito más por el servicio que están dando y nosotros en aduanas queremos obviamente que todo pague impuestos, pero para que todo pague impuestos tienen que existir muchísimas mejoras y yo creo que el tema de la megaterminal es una mejora que puede dar sus frutos” (Entrevistado 5).

Análisis.

De acuerdo al artículo 136 del Código de Trabajo, la jornada laboral tiene horas establecidas, detalle:

La jornada ordinaria de trabajo efectivo no podrá ser mayor de ocho horas en el día, de seis en la noche y de cuarenta y ocho horas por semana. Sin embargo, en los trabajos que por su propia condición no sean insalubres o peligrosos, podrá estipularse una jornada ordinaria diurna hasta de diez horas y una jornada mixta hasta de ocho horas, siempre que el trabajo semanal no exceda de las cuarenta y ocho horas. Las partes podrán contratar libremente las horas destinadas a descanso y comidas, atendiendo a la naturaleza del trabajo y a las disposiciones legales.

La diferencia de horario que existe entre el Ministerio de Hacienda, las empresas privadas y Correos de Costa Rica es una debilidad que afecta no solamente a las entidades

entre ellas, sino que también afecta al cliente, porque esto causa causando un atraso en la revisión y clasificación de los paquetes.

Además que Correos de Costa Rica puede quedarse trabajando durante la noche, aunque y realizan horas extras de acuerdo a lo indicado en el código de trabajo, sin embargo, los funcionarios de aduanas del Puesto Postal no pueden hacer los mismo, debido a que ellos no les reconocen las horas extras que laboren demás, y esto está provocando no solamente atrasos en las revisiones sino también que mucha mercancía no pueda ser verificada por parte de la aduana.

Categoría 4: Pericia laboral

Descripción.

Es la experiencia que adquieren los funcionarios del Ministerio de Hacienda con la práctica diaria de la revisión de los paquetes que ingresan al centro postal, de acuerdo a lo indicado por el entrevistado:

- “En principio la participación del funcionario de aduanas es muy importante en esa selección de las mercancías, porque primero está el tema de la seguridad de las personas, obviamente tratamos de seleccionar todos aquellos paquetes que sean sospechosos, donde pueda venir una sustancia ilícita. Nosotros aquí en el puesto postal hemos abierto paquetes de marihuana, de heroína, prácticamente de todo, drogas sintéticas, un montón de cosas más, aquí el universo de mercancías es infinito. Por este motivo nosotros acá tenemos una máscara de protección y guantes, pero mentira que podríamos trabajar todo el día con todos esos implementos de seguridad colocados. Obviamente cada quien utiliza su sentido común al momento de abrir los paquetes postales. Tratamos de seleccionar también lo que tenga mucho impacto económico, obviamente tratamos de seleccionar lo que pague más impuestos. Claro

que no necesariamente lo que pesa más es lo más valioso, teníamos un paquete aquí de 440 grs y el valor de ese paquetes era cerca de \$5000, era un anillo , al final pago casi el ¢1 000 000 de impuestos, por eso el tamaño no lo es todo, tampoco el peso pero nosotros tenemos ciertos criterios que manejamos. Tenemos que tomar en cuenta que hoy la normativa no nos permite a nosotros abrir un bulto sino está el dueño del paquete presente, entonces lo hacemos a ojos cerrados allá en la planta de tratamiento que es donde ingresan todos. Nos basamos en la experiencia que podamos tener y en la información que viene declarada en la declaración de aduanas, ya con eso podemos darnos una idea de que es lo que viene ahí.

En los envíos chinos es muy usual que no venga la información correcta, sea en la descripción, en el valor, en el peso son muy dados a no colocar los datos correctos, aparte que ellos declaran que es un Gift (regalo), porque en muchos países los regalos no pagan impuestos, en Costa Rica si pagan impuestos no existe ninguna distinción en eso, no se aplica ninguna exoneración por tratarse de regalos. En esos tipos de paquetes básicamente lo que aplicamos es la experiencia que tenemos nosotros, la que hemos recogido a través de los años. Por eso al momento de abrir un paquete, nos guiamos por el tipo de envoltura y la experiencia que hemos adquirido al momento de abrir estos paquetes, porque sabemos que ese tipo u otro de envoltura van a generar un fruto, porque es dinero que va a entrar a las arcas del estado con el pago de impuestos.

Lo ideal sería que nosotros pudiéramos abrir paquetes, creo que el tema de no abrir los paquetes viene desde hace muchos años, como antes en los pequeños envíos postales lo único que venían eran cartas, evidentemente el tema de la confidencialidad era un aspecto muy importante. Pero yo creo que ya estamos listos y preparados para una reforma que nos permita a nosotros abrir esos paquetes con la presencia de un funcionario de Correos de Costa Rica.” (Entrevistado 5)

Análisis.

Según Luna (2009), la experiencia laboral se define:

Todos estos contactos, interactuando con las expectativas de los trabajadores respecto a su organización y su puesto, contribuyen a generar los pensamientos, emociones y estados mentales que forman la experiencia laboral global y que afectan profundamente el comportamiento en el trabajo. (párr. 4)

La pericia laboral de un funcionario del Ministerio de Hacienda es una fortaleza que tiene la aduana hoy en día, porque facilita la selección de aquellos paquetes que sean de riesgo para la salud humana, y también le sirve para captar los paquetes que paguen más impuestos y esto se convierte en una ventaja para el gobierno. Pero, como es una fortaleza también se convierte en una debilidad, debido a que el funcionario que tiene esa experiencia y ese conocimiento no va a estar toda la vida en el Puesto Postal, entonces ese conocimiento que fue adquirido con los años se va a perder cuando ingrese un funcionario nuevo.

Categoría 5: Competencia

Descripción.

Para la definición de esta categoría según Mulder (2007), citado por Chávez (2012):

Mulder (2007) expone que las competencias en las actividades laborales se ven reflejadas en acciones tales como: asumir responsabilidades, capacidades de decisión, prestación de servicio, actuación en el trabajo, actitudes, aptitudes, conocimientos y experiencias que ejercen los individuos a fin de colaborar en los esfuerzos que tiene la empresa para alcanzar sus objetivos. (p. 4.)

Con base a lo expuesto la competencia se refleja en acciones que al final estas acciones podrían ser ganancia para la empresa por medio de sus colaboradores porque llega a alcanzar los objetivos que tiene. Las fuentes de información expresan lo siguiente:

- “Hasta hace poco la competencia nos ganaba, por ejemplo la gente venía y decía es que DHL me lo trae en 2 días, entonces tratábamos de convencerlo en ese sentido que DHL tiene su propio transporte, en cambio nosotros no, aquí utilizamos los aviones comerciales. Pero que pasaba que DHL le podría cobrar el triple de lo que nosotros cobrábamos, sin embargo, ahora Correos de Costa Rica está dando un servicio como ese tipo, claro estamos iniciando, pero a partir de ahora Correos de Costa Rica ya es competencia con las demás compañías en cuanto a paquetería más rápida.” (Entrevistada 2)

- “A nivel de tema de paquetería es uno de los más sencillos de realizar, aquí yo siento que lo que más obstaculiza es la competencia porque para consolidarse hay que tener un counter, personal capacitado, una oficina y todo esto tiene un costo, versus a alguien que haga paquetería en la casa o alguien que traiga contrabando que es lo que se ha presentado últimamente. Contra eso hay que competir y es un factor externo muy complejo versus con tratar de hacer las cosas bien como lo hacemos nosotros. Yo también sé que existe la población, que todo lo quiere más barato o sin aplicar la nota técnica pero uno trata de explicarle al cliente como se deben de realizar las cosas de la manera correcta.” (Entrevistado 3)

- “A lo interno el amarre que tiene correos por ser una empresa en la que su capital es del estado y está regulado por el estado. Correos de Costa Rica no puede hacer nada sino tiene permiso de la Aresep. Están sujetos a pedir permisos y por esta razón muchas veces no se puede brindar la calidad de servicio que el cliente busca y correos podría ofrecer un mejor servicio.” (Entrevistado 8)

Análisis.

Los entrevistados concuerdan que existe la competencia desleal y que esta práctica afecta a las compañías que tratan de realizar las cosas bien, debido a que los costos directos y fijos que tiene la manipulación de la paquetería, aquellas empresas que se dedican al

contrabando no tienen estos costos en su operación y las personas muchas veces por pagar un poco menos utilizan esas “compañías” para el traslado de su mercancía.

Además, del tipo de competencia desleal, hay un empresas que tienen mayor ventaja que otras porque poseen su propio transporte y gozan de tener todo un servicio completo de traslado, nacionalización y entrega de paquetes versus aquellas que no tienen su propio transporte y son dependientes de terceros, por lo que el tema de costos y tiempo no los hace tan atractivos como los demás.

Categoría 6: Cantidad de operaciones

Descripción.

La categoría 6 de acuerdo al entrevistado es la cantidad de trámites o paquetes que se tienen para entrega y cómo el exceso de mercancía influye en el tiempo de entrega y revisión de los paquetes a los usuarios.

- “Aquí ahorita podrás ver que tengo a tres aforadores, y no puedo escoger en que momento lleguen los usuarios, por mes seleccionamos prácticamente la misma cantidad de paquetes entre 6 000 y 7 000 paquetes para el pago de impuestos, pero no puedo seleccionar a cuáles personas y en qué horarios los quiero aquí en puesto postal. Podrás ver en que hay días en donde no hay gente, habrá días en donde la cantidad de personas es demasiada y no pueden entrar aquí, y se quedan haciendo una fila afuera. Bueno, los días viernes, los días de pago, son los días donde vienen más usuarios a retirar paquetes, pero no siempre es así, entonces es muy variado, en los tiempos de entrega. Hemos medido una duración: una vez que se presenta el usuario a ventanilla y hasta que se va, puede durar aproximadamente, los 30 minutos, pero eso es muy relativo, porque primero tenemos que tomar en cuenta el tiempo que tarda el funcionario de correos localizando el paquete, porque a veces cuando se trata de cajas grandes ellos no tienen estantes para colocar esos envíos, los tienen en el

suelo y tratan de dar una ubicación, pero con la cantidad de paquetes y el montón de cajas es muy dado a que no se ubique uno fácilmente.

Ahora, una vez que el paquete ya fue ubicado, el usuario empieza hacer una fila para que nosotros lo atendamos, Correos de Costa Rica le da prioridad a personas adultas mayores de tercera edad, a mujeres con niños en brazos y mujeres embarazadas, todo eso dificulta poder manejar un estándar de tiempos, te digo puede durar entre 30 min a 2 horas.

Las diferente variables influyen bastante, al banco a veces se le cae el sistema, Correos de Costa Rica a veces se queda sin sistema, a nosotros también se nos cae el sistema informático y todo esto influye. Adicional, que ahorita tengo tres aforadores para dar el servicio cuando deberían haber cinco.

También el tipo de caja influye porque no todas son iguales, por ejemplo una caja de 15 kg de Japón con pura comida, para poder ayudarle al usuario con el trámite de importación, nosotros tenemos que llenar un formulario de permiso de importación y tenemos que hacer una descripción de todos los paquetes con sus características: peso cada paquetito, partida arancelaria, unidades, marca, básicamente debemos detallar todo y este procedimiento no es de nuestra competencia. Porque en algunas ocasiones ingresa comida, como sopas o vegetales, pero ahorita no tenemos ningún funcionario que nos haga la traducción de la mercancía que ingresa, nos parece que son sopas y la persona que lo recibe no sabe si realmente son sopas, si son fideos o si son vegetales secos, el funcionario aquí ha estado asumiendo una responsabilidad muy grande y no por el tema que nosotros no podamos abrir el paquete delante de la persona, el problema es que tratándose de que no conocemos cuál es la marca porque no viene en español ni en inglés, entonces cuando el usuario va a solicitar el permiso de importación a Procomer este ha estado denegando todos esos permisos, al final el trabajo que realizamos aquí de detallar la mercancía es una pérdida de tiempo y no genera absolutamente nada. Lo ideal sería que un funcionario de Procomer estuviera aquí revisando la mercancía y llenando de una vez los formularios de autorización de importación y que los envíe a nivel informático, para que la entidad correspondiente sea la que lo apruebe. Pero, hoy la persona tiene que venir aquí al puesto postal verificar la mercancía esperarse los 30 o 40 minutos que nosotros duramos haciéndole

el chequeo de todas las mercancías, luego la persona tiene que trasladarse a Escazú, luego la persona tiene que venir aquí nuevamente, sino es que tuvo la mala suerte que le rechazaron el formulario y le dijeron que tiene que ir al Ministerio de Salud. En realidad, son muchos pasos complicados y para tratar de simplificar eso, nosotros queremos obligar a Procomer a que asuma su competencia” (Entrevistado 5).

Análisis.

El artículo 36 de la Ley General de Aduanas (2012) indica “**Solidaridad.** Ante el Fisco, el agente aduanero será solidariamente responsable con el declarante, por el pago de las obligaciones tributarias aduaneras derivadas de los trámites, los regímenes o las operaciones en que intervenga, así como por el pago de las diferencias, los intereses, las multas, los recargos y los ajustes correspondientes.

Según lo indicado por el entrevistado la cantidad de operaciones (cantidad de paquetes) que ingresan diariamente, está siendo una debilidad para Correos de Costa Rica ya que no cuenta con la infraestructura operativa adecuada para que los funcionarios de aduanas realicen la revisión completa del 100% de los paquetes que ingresan y salen por la aduana postal. Y este volumen provoca que se dejen de revisar algunos paquetes, por lo que lamentablemente a estos que no se revisan no se le obliga a cumplir con el pago de los tributos, al final se trata de ahorrar tiempo operativo, pero por otro lado se pone en riesgo la salud humana.

Además, la cantidad de operaciones influye en el tiempo para la atención de usuarios, por esta razón Correos de Costa Rica se ve colapsado por la cantidad de personas que ingresan a retirar su paquete.

Categoría 7: Infraestructura operativa

Descripción.

Se refiere a las herramientas de trabajo y a las instalaciones que tienen las compañías para cumplir con sus responsabilidades de la mejor manera. Y es fundamentado por las siguientes entrevistas:

- “Presenta muchas debilidades porque es tanta la paquetería que incremento por lo menos en este último año por las compras chinas, que nosotros hemos tratado y hemos hechos los máximos esfuerzos para que esas áreas se vean reforzadas. Por ende no somos perfectos, siempre tenemos áreas de mejora, sin embargo, una de las grandes fortalezas que tiene Correos de Costa Rica es que un 80% de los paquetes siempre se entregan, muy rara vez se pierden los envíos, gracias a Dios siempre hemos asumido un compromiso en la entrega de la paquetería todos los compañeros involucrados en esta función. Nosotros en las sucursales custodiamos un montón de envíos que como no tiene trazabilidad ni la gente se da cuenta de que el envío llegó acá. Y nosotros asumimos la responsabilidad de llamar al cliente indicándole que tenemos un paquete a su nombre, les decimos los días que tiene el paquete aquí y se le consulta al cliente el por qué no lo viene a retirar, y muchas veces la respuesta es porque el cliente no sabía que ya había llegado el paquete. Entonces yo siento que en este aspecto Correos de Costa Rica si se ha fortalecido mucho, en el compromiso de nosotros y de los funcionarios, gerentes y demás. Inclusive se construyó una mega terminal nueva que está ubicada en Santa Marta, y es exclusiva para paquetes de Asia, se hizo para agilizar el tiempo de entrega; yo sé que se complica mucho el traslado hasta allá, pero yo prefiero ir hasta allá, saber que mi paquete está ahí, a no saber dónde está. Si tiene sus debilidades pero también tiene muchas fortalezas.” (Entrevistada 1)

- “En realidad son muchas, la principal debilidad está en el procedimiento, la normativa es muy vieja y los procedimientos son anticuados. No deberíamos estar atendiendo a usuarios aquí para el cobro de impuestos, deberían automatizar esto. Hay muchas dificultades, pero yo no quiero ser un obstáculo en el comercio y eso es lo que hoy aduanas, en postal es. Si existe facilidad en la compra de un artículo por comercio electrónico deberían existir las herramientas que permitan agilidad en la importación. A nivel postal universal, ya es hora que en la declaración de aduana donde vienen declarados todos los paquetes, no solo venga una dirección física, sino que venga también un correo electrónico, para comunicarnos por correo electrónico, Correos de Costa Rica no puede llamar a todas las personas por el número de teléfono que viene registrado para confirmar las direcciones. Las personas dan direcciones muy ambiguas y eso dificulta la entrega. Correos de Costa Rica le debería dar a la aduana hoy inventario de absolutamente todos los paquetes que ingresan, para nosotros poderlo subir a la plataforma Tica y con base en eso darle un número de inventario y así con esta información dar seguimiento a las personas que importan y la frecuencia y empezar a identificar sujetos de riesgo, identificar si existen empresas que están trayendo sus mercancías por este medio de manera individual para no pagar impuestos.

Hay que generar muchos cambios uno es que a nivel de la Unión Postal Universal obligue a las personas de los centros postales a transmitir toda esa información de manera electrónica. La revisión de los paquetes se realiza de manera manual, la forma en que nosotros en aduanas hacemos ese chequeo es que nos tiran los paquetitos en una mesa, otras veces los tiran en unas jaulas y de ahí empezamos a hacer una selección. Son sacos grandes pueden traer alrededor de 150 a 300 paquetes, dependiendo del tamaño de cada paquetito. El tema de la logística es otro problema. Correos de Costa Rica no está como un auxiliar de la función pública, en la normativa de aduanas simplemente está como una autoridad postal, pero no tiene ni requisitos ni obligaciones. Hoy, Correos de Costa Rica tiene la mercancía toda revuelta la nacional con la internacional, ya que la planta de tratamiento funciona para ambos tipos de mercancía y no tiene división para ellas.

Normalmente, en la noches se ve todo lo nacional, en el día se ve lo internacional, incluso lo que viene a Box Correos que ya pagó impuestos en la aduana de Santamaría, también viene acá, podrás imaginar que los controles son muy complicados, el pasar un paquete que ya pagó impuestos a la par de uno que no ha pagado sin una división, sin una malla es un riesgo para nosotros, entonces todo el tema de la logística es una gran debilidad.

Nosotros hemos propuesto, que una vez que ingrese un paquete, pase por el escáner y así el funcionario observa los rayos X, toma la decisión si selecciona o no ese paquete, los seleccionados pasan por un lado y los liberados por otro, esa es nuestra idea.

Ahora, hay muchas complicaciones para poder llegar a eso, por ejemplo, Correos de Costa Rica tiene una máquina de rayos X, y antes únicamente se estaba escaneado todo lo que iba a salir del país, o sea todo lo que ingresaba al país no se estaba escaneando. A raíz de la primera detección que hicimos de droga donde venía marihuana y heroína le exigimos a Correos de Costa Rica escanear todos los paquetes, sin embargo, correos no tiene esa posibilidad de escanearlos todos, por lo que ahorita se está seleccionando únicamente lo que nosotros como funcionario de aduanas seleccionamos para revisión de EMS y de encomienda, eso quiere decir que lo que no seleccionamos para EMS o encomiendas se va directamente hacia la casa sin ninguna revisión y aparte de eso los certificados sea que los seleccionamos o no tampoco se están escaneando, eso representa un gran riesgo para la salud de las personas por el tema de las drogas.

Nosotros tenemos escaso personal para poder estar haciendo todo ese chequeo, hay que considerar que Correos de Costa Rica abre a las 6:30 a. m. y nosotros no podemos estar todo el día aquí, desde las 6 a. m. porque nosotros tenemos que cumplir el horario y la administración no nos paga horas extras, entonces tenemos que ajustarnos en los horarios que tenemos. Incluso para nosotros es complicado el horario de atención al público ya que es de 8 a. m. a 5 p. m., y el horario en la administración es de 8 a. m. a 4 p. m., hay una hora de más a la nuestra. Entonces, lo que yo hago es cambiar los horarios de los funcionarios para cumplir esa hora de más, por lo que dos funcionarios ingresan a las 8 a. m. y salen a las 4 p. m. y los otros tres funcionarios

entran a las 9 a. m. y salen a las 5 p. m. Con ese cambio de horario tratamos de solventar la hora de más que trabaja Correos de Costa Rica, pero algunas veces Correos de Costa Rica continúa trabajando hasta las 2 a. m. o 3 a. m. cuando son muchos paquetes internacionales, nosotros no podemos seguir ese ritmo. Por eso es que hay que mejorar la logística. Ahorita, estamos implementando un plan piloto que es para que las personas no vengan aquí, Correos de Costa Rica se comunica con ellos, les da la posibilidad que les firme una autorización a Correos de Costa Rica para que correos nos presente a nosotros el paquetito, nosotros abrimos el paquete, les decimos cuántos impuestos tienen que cancelar y correos se comunica con el cliente, el cliente paga los impuestos y una vez que ya canceló la mercancía, verificamos el pago y la mercancía se va a entregar a su destino, el inconveniente con este plan piloto es que lo ideal sería que se comunique por medio de correo electrónico, pero hoy los paquetitos no traen esa dirección, únicamente el número de teléfono o dirección física esa es otra debilidad. Pero, también está el tema de que las personas creen que después de que pagaron ya van a tener el paquete, pero nosotros tenemos que revisar el pago realizado con tesorería nacional, ya que nos hemos encontrado que algunas personas tratan de darnos comprobantes falsos, a como también nos dan facturas falsas con valores demasiado bajos, sin embargo por la experiencia que tenemos en la mercancías podemos detectar cuándo unas tenis cuestan US\$10 y cuándo realmente pagaron US\$40, claro que si el usuario insiste en que el precio detallado en la factura es correcto, nosotros le indicamos al usuario que la mercancía se va a enviar a verificación. Con esto tratamos de crear una cultura tributaria, tratando de que el usuario pague lo que tenga que pagar y no se vaya a exponer a una denuncia penal, entonces tratamos siempre de advertir al usuario de esas consecuencias.

En las fortalezas tenemos el equipo de trabajo, las metas de recuperación se duplicaron, tenemos funcionarios muy comprometidos y a veces cuesta encontrarlos en la administración. Aquí, nosotros recibimos un mal trato de los usuarios porque nosotros somos los que cobramos y ellos creen que les estamos haciendo un daño.

El sistema informático que es adaptable, que requiere reformas sí, pero es adaptable, entonces, si nosotros tenemos un inventario de todas las mercancías que Correos de Costa Rica recibe por día podemos empezar a trabajar ya parámetros de riesgo.

Otra de las ventajas actuales es la buena relación, buena comunicación entre correos y aduanas, en el pasado no había sido así por muchas razones. Hoy ambas instituciones vamos trabajando en una misma línea. Ambos sabemos hacia dónde queremos ir.

Por ejemplo, el tema que correos abriera hace menos de un mes, una megaterminal para la entrega de paquetes en San Pedro, está muy relacionado hacia dónde quiere ir aduanas y hacia dónde quiere ir correos. Ellos quieren expandirse y cobrar un poquito más por el servicio que están dando y nosotros en aduanas queremos obviamente que todo pague impuestos, pero para que todo pague impuestos tienen que existir muchísimas mejoras y yo creo que el tema de la megaterminal es una mejora que puede dar sus frutos” (Entrevistado 5).

Análisis.

Tal como lo indicó la Segunda Cumbre Empresarial de las Américas, la infraestructura se define “La infraestructura física es considerada el principal factor determinante de la competitividad, considerando específicamente los costos y los procesos ineficientes y las mejoras en productividad que resultan de mejorar el acceso a infraestructura de calidad.”(p.8)

Si no se cuenta con una buena infraestructura operativa la eficiencia de los procesos y de los funcionarios no se puede aprovechar al máximo dejando que el proceso se vea mediocre para los usuarios. En algunas ocasiones no se trata de invertir en edificios, se debe invertir en mobiliario interno, en tecnología para mejorar la operación a nivel general.

Por parte de Correos de Costa Rica se puede evidenciar que está tratando de mejorar su infraestructura, pero aún le falta mejoras al proceso interno y avances tecnológicos para que la revisión de los paquetes sea más fluida.

Categoría 8: Comunicación interinstitucional

Descripción.

Esta categoría presenta la constante eficaz comunicación que deben tener las entidades para lograr salir adelante con el proceso operativo de la paquetería. Lo antes mencionado se evidencia por lo siguiente:

- “En realidad son muchas, la principal debilidad está en el procedimiento, la normativa es muy vieja y los procedimientos son anticuados. No deberíamos estar atendiendo a usuarios aquí para el cobro de impuestos, deberían automatizar esto. Hay muchas dificultades, pero yo no quiero ser un obstáculo en el comercio y eso es lo que hoy aduanas, en postal es. Si existe facilidad en la compra de un artículo por comercio electrónico deberían existir las herramientas que permitan agilidad en la importación. A nivel postal universal, ya es hora que en la declaración de aduana donde vienen declarados todos los paquetes, no solo venga una dirección física, sino que venga también un correo electrónico, para comunicarnos por correo electrónico, Correos de Costa Rica no puede llamar a todas las personas por el número de teléfono que viene registrado para confirmar las direcciones. Las personas dan direcciones muy ambiguas y eso dificulta la entrega. Correos de Costa Rica le debería dar a la aduana hoy inventario de absolutamente todos los paquetes que ingresan, para nosotros poderlo subir a la plataforma Tica y con base en eso darle un número de inventario y así con esta información dar seguimiento a las personas que importan y la frecuencia y empezar a identificar sujetos de riesgo, identificar si existen empresas que están trayendo sus mercancías por este medio de manera individual para no pagar impuestos.

Hay que generar muchos cambios uno es que a nivel de la Unión Postal Universal obligue a las personas de los centros postales a transmitir toda esa información de manera electrónica. La revisión de los paquetes se realiza de manera manual, la forma en que nosotros en aduanas hacemos ese chequeo es que nos tiran los paquetitos en una mesa, otras veces los tiran en unas jaulas y de ahí empezamos a hacer una selección. Son sacos grandes pueden traer alrededor de 150 a 300 paquetes, dependiendo del tamaño de cada paquetito. El tema de la logística es otro problema. Correos de Costa Rica no está como un auxiliar de la función pública, en la normativa de aduanas simplemente está como una autoridad postal, pero no tiene ni requisitos ni obligaciones. Hoy, Correos de Costa Rica tiene la mercancía toda revuelta la nacional con la internacional, ya que la planta de tratamiento funciona para ambos tipos de mercancía y no tiene división para ellas.

Normalmente, en la noches se ve todo lo nacional, en el día se ve lo internacional, incluso lo que viene a Box Correos que ya pagó impuestos en la aduana de Santamaría, también viene acá, podrás imaginar que los controles son muy complicados, el pasar un paquete que ya pagó impuestos a la par de uno que no ha pagado sin una división, sin una malla es un riesgo para nosotros, entonces todo el tema de la logística es una gran debilidad.

Nosotros hemos propuesto, que una vez que ingrese un paquete, pase por el escáner y así el funcionario observa los rayos X, toma la decisión si selecciona o no ese paquete, los seleccionados pasan por un lado y los liberados por otro, esa es nuestra idea.

Ahora, hay muchas complicaciones para poder llegar a eso, por ejemplo, Correos de Costa Rica tiene una máquina de rayos X, y antes únicamente se estaba escaneado todo lo que iba a salir del país, o sea todo lo que ingresaba al país no se estaba escaneando. A raíz de la primera detección que hicimos de droga donde venía marihuana y heroína le exigimos a Correos de Costa Rica escanear todos los paquetes, sin embargo, correos no tiene esa posibilidad de escanearlos todos, por lo que ahorita se está seleccionando únicamente lo que nosotros como funcionario de aduanas seleccionamos para revisión de EMS y de encomienda, eso quiere decir que lo que no seleccionamos para EMS o encomiendas se va directamente hacia la casa sin

ninguna revisión y aparte de eso los certificados sea que los seleccionamos o no tampoco se están escaneando, eso representa un gran riesgo para la salud de las personas por el tema de las drogas.

Nosotros tenemos escaso personal para poder estar haciendo todo ese chequeo, hay que considerar que Correos de Costa Rica abre a las 6:30 a. m. y nosotros no podemos estar todo el día aquí, desde las 6 a. m. porque nosotros tenemos que cumplir el horario y la administración no nos paga horas extras, entonces tenemos que ajustarnos en los horarios que tenemos. Incluso para nosotros es complicado el horario de atención al público ya que es de 8 a. m. a 5 p. m., y el horario en la administración es de 8 a. m. a 4 p. m., hay una hora de más a la nuestra. Entonces, lo que yo hago es cambiar los horarios de los funcionarios para cumplir esa hora de más, por lo que dos funcionarios ingresan a las 8 a. m. y salen a las 4 p. m. y los otros tres funcionarios entran a las 9 a. m. y salen a las 5 p. m. Con ese cambio de horario tratamos de solventar la hora de más que trabaja Correos de Costa Rica, pero algunas veces Correos de Costa Rica continúa trabajando hasta las 2 a. m. o 3 a. m. cuando son muchos paquetes internacionales, nosotros no podemos seguir ese ritmo. Por eso es que hay que mejorar la logística. Ahorita, estamos implementando un plan piloto que es para que las personas no vengan aquí, Correos de Costa Rica se comunica con ellos, les da la posibilidad que les firme una autorización a Correos de Costa Rica para que correos nos presente a nosotros el paquetito, nosotros abrimos el paquete, les decimos cuántos impuestos tienen que cancelar y correos se comunica con el cliente, el cliente paga los impuestos y una vez que ya canceló la mercancía, verificamos el pago y la mercancía se va a entregar a su destino, el inconveniente con este plan piloto es que lo ideal sería que se comunique por medio de correo electrónico, pero hoy los paquetitos no traen esa dirección, únicamente el número de teléfono o dirección física esa es otra debilidad. Pero, también está el tema de que las personas creen que después de que pagaron ya van a tener el paquete, pero nosotros tenemos que revisar el pago realizado con tesorería nacional, ya que nos hemos encontrado que algunas personas tratan de darnos comprobantes falsos, a como también nos dan facturas falsas con valores demasiado bajos, sin embargo por la experiencia que tenemos en la mercancías podemos detectar cuándo unas tenís

cuestan US\$10 y cuándo realmente pagaron US\$40, claro que si el usuario insiste en que el precio detallado en la factura es correcto, nosotros le indicamos al usuario que la mercancía se va a enviar a verificación. Con esto tratamos de crear una cultura tributaria, tratando de que el usuario pague lo que tenga que pagar y no se vaya a exponer a una denuncia penal, entonces tratamos siempre de advertir al usuario de esas consecuencias.

En las fortalezas tenemos el equipo de trabajo, las metas de recuperación se duplicaron, tenemos funcionarios muy comprometidos y a veces cuesta encontrarlos en la administración. Aquí, nosotros recibimos un mal trato de los usuarios porque nosotros somos los que cobramos y ellos creen que les estamos haciendo un daño.

El sistema informático que es adaptable, que requiere reformas sí, pero es adaptable, entonces, si nosotros tenemos un inventario de todas las mercancías que Correos de Costa Rica recibe por día podemos empezar a trabajar ya parámetros de riesgo.

Otra de las ventajas actuales es la buena relación, buena comunicación entre correos y aduanas, en el pasado no había sido así por muchas razones. Hoy ambas instituciones vamos trabajando en una misma línea. Ambos sabemos hacia dónde queremos ir.

Por ejemplo, el tema que correos abriera hace menos de un mes, una megaterminal para la entrega de paquetes en San Pedro, está muy relacionado hacia dónde quiere ir aduanas y hacia dónde quiere ir correos. Ellos quieren expandirse y cobrar un poquito más por el servicio que están dando y nosotros en aduanas queremos obviamente que todo pague impuestos, pero para que todo pague impuestos tienen que existir muchísimas mejoras y yo creo que el tema de la megaterminal es una mejora que puede dar sus frutos” (Entrevistado 5).

Análisis.

Según lo indicado por Berceruelo, en el libro *Comunicación interna en la empresa*, hace alusión al concepto de comunicación, y se define:

Liderazgo y Comunicación son dos conceptos básicos inseparables, por la similitud que guardan como instrumentos de integración y dinamización de equipos y personas en el seno de las empresas. Y de ahí que la categoría y el éxito de un líder empresarial radiquen, en gran medida, en su capacidad natural para transmitir mensajes al equipo de profesionales que le rodea y para saber detectar y escuchar todo aquello que sus colaboradores quieran trasladarle. (p.21)

Para la comunicación efectiva las partes involucradas en el proceso logístico deben tratar de estar de acuerdo y ambas partes tienen que tener la misma meta por alcanzar, tal como es la situación de Correos de Costa Rica y el Ministerio de Hacienda. Ambas instituciones a pesar de que tienen labores diferentes al final tratan de apoyarse uno con el otro, porque una institución quiere recibir más paquetes y la otra institución tiene como objetivo lograr cobrar impuestos al 100% de los paquetes que ingresan al Centro de Tratamiento, pero esto se logra solamente con la buena comunicación de ambas entidades, de tal manera que conviertan esto en una fortaleza para la logística de la manipulación de la paquetería.

Interpretación de Datos

En la actualidad la manera de realizar comercio ha evolucionado rápidamente, y por esta razón las empresas tienen que buscar la manera de ser más competitivas. Hoy parte de esa evolución es el comercio electrónico que se está convirtiendo en una tendencia para las generaciones más jóvenes, por eso es que los vendedores tratan de evolucionar por medio de páginas web o aplicaciones para teléfonos inteligentes.

En la investigación se pudo identificar el proceso logístico que tienen los paquetes al ingresar al país. Se debe recordar que está el tema de la cancelación de impuestos, es una de las partes que tiene más relación con el costo del producto de manera indirecta, ya que no todas las personas cuando realizan una compra de algún artículo por Internet tienen el

conocimiento de que en el momento que se importa deben cancelar impuestos. En algunas ocasiones estos impuestos afectan el costo del producto, lo vuelven más caro en comparación con que si lo hubiera adquirido a nivel nacional.

No obstante, el hecho de que se paguen impuestos volverá, siempre, el producto más caro, por lo que algunas veces no se cumple el objetivo, que es adquirir un producto más cómodo de lo que puede obtener en el territorio nacional. En ocasiones se podría generar un ahorro en la modalidad de envío que se esté utilizando, sin embargo, la modalidad de envío es decisión del tipo de cliente.

El tipo de cliente es el que decide la tarifa de envío con la que va a traer su mercancía, puede ser por vía rápida o espera todo el tiempo que tenga que esperar para no gastar más en el envío. Esto depende del tipo de cliente, este necesitará el servicio de una agencia aduanal que sea la que le nacionalice el envío, pero por este servicio la empresa tiene un costo operativo que al final se lo traslada a la mercancía.

Por esa razón muchos usuarios y oferentes del servicio de entrega *Courier* optan por consolidar sus paquetes en origen para tener un ahorro en la logística de traslado, despacho y entrega de los paquetes.

Las compañías que se encargan de brindar el servicio de entrega *Courier* hacen su mayor esfuerzo para lograr realizar una logística inteligente, para que puedan ser más competitivos con la competencia. De lo contrario el costo operativo de la operación los podría llevar a no tener las ganancias que esperan y esto los hace menos atractivos a los usuarios; puesto que se debe de recordar que hoy en día las empresas tratan de mejorar sus tecnologías, reducir procesos, pero aumentan la calidad de servicio, y con esto logran ser más competitivos y eficientes.

Además de tratar de ser más eficientes, también las empresas doblan esfuerzos por tratar de reducir los tiempos de entrega de los paquetes, pero en algunas ocasiones no es solo la entrega lo que se ve afectada por el tiempo, adicional al tiempo afecta la revisión de los paquetes por parte de los funcionarios del Ministerio de Hacienda, que ellos tratan de reducir los tiempos de entrega y revisión de los paquetes que ingresan a la aduana postal, sin embargo, a veces la cantidad de funcionarios no dan abasto por el volumen de paquetes que ingresan a Correos de Costa Rica.

Algunos factores que influyen en que los aforadores tarden en la revisión de los paquetes es que algunos paquetes no traen la información del producto o la factura comercial viene en otro idioma distinto al inglés o español, lo cual dificulta más la revisión porque a pesar de ellos pueden revisar el paquete en presencia del dueño y aplicar la experiencia laboral que han adquirido, muchas veces ni los propios dueños saben lo que traen y ambas partes pueden considerar que la mercancía es una cosa u otra y al final si el funcionario aplica su pericia laboral podría equivocarse en la correcta clasificación del producto y como el comprador no sabe en realidad que es el producto termina aceptando lo indicado por el aforador.

Por otra parte, el comprador acepta lo indicado por el funcionario y la mercancía al ser clasificada puede estar sometida a una nota técnica para la importación y depende de la entidad encargada, la persona se debe presentar en la institución para solicitar y cancelar el costo por el permiso de importación de ese artículo. No obstante, por el desconocimiento del producto la entidad encargada puede rechazar ese permiso de importación, de tal manera que todo el proceso de revisión y declaración que realizaron los aforadores sea devuelto y el tiempo invertido en eso no sirva de nada.

Además, se determinó que algunos paquetes no son entregados porque la información del usuario no viene completa o la dirección anotada no es la correcta y esto hace que los

paquetes que entrega Correos de Costa Rica muchas veces no puedan llegar a su destinatario por la falta de información.

No solamente la falta de información del usuario afecta la no entrega, en algunas ocasiones Correos de Costa Rica también tiene problemas con su infraestructura operativa y hace muy tediosa la revisión y traslado de los paquetes a las diferentes sucursales, debido a que nivel interno por no tener una división de aquellos paquetes que ya están listos para entrega se podrían confundir con los que están pendientes de pagar sus impuestos. Y por el tema de revisión de paquetes hace falta más espacio y más equipo especializado para lograr la revisión de la totalidad de los paquetes.

A pesar de que algunas situaciones no están bien en Correos de Costa Rica, según lo indicado por los funcionarios, ellos están muy orgullosos del recurso humano de la compañía, ya que al parecer están comprometidos con lograr alcanzar las metas del correo. Asimismo, los funcionarios del Ministerio de Hacienda que están ubicados en el Puesto Postal apuntan a que cuentan con un excelente equipo de trabajo y que esto ha sido un reto para ellos debido a que no siempre logran conseguir empleados comprometidos como los que tienen ahorita.

Por último, no hay que dejar por fuera la parte de mercadeo que le hace falta a todas las empresas de *Courier* y también a Correos de Costa Rica, no solo para aumentar sus ventas en el servicio, sino que también para que las personas que compren se informen un poco más y conozcan cómo se realiza el proceso.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones de la Investigación

Sobre la logística se llega a la conclusión que para lograr una logística rentable en el proceso de manipulación de paquetería es de suma importancia conocer los procesos que los paquetes reciben en origen y también conocer las diferentes regulaciones sobre este tipo de mercancía al momento de su importación.

Se concluye que hay desconocimiento de las personas sobre las diferentes modalidades de envío redactadas en la Ley General de Aduanas y también de las distintas modalidades que tiene Correos de Costa Rica a nivel interno para la clasificación de la paquetería.

Se concluye que la consolidación de las mercancías es una manera de abaratar costos y que como usuario si se desea comprar varias cosas a la vez lo mejor es consolidar todos los paquetitos en un solo paquete grande para no pagar tantos fletes.

Por la categoría de impuestos se concluye que cualquier artículo que ingrese al país deberá cancelar impuestos, claro depende mucho de la modalidad de envío, pero generalmente va a estar afectado a una tasa tributaria y que la única manera de sacar el paquete de aduanas es cancelando los tributos a la Tesorería Nacional.

De acuerdo con la categoría de tipo de cliente se obtiene la conclusión que no todos los usuarios son los mismos y no todos compran por el mismo medio, además se concluye que dependiendo del tipo de cliente también así será su tarifa de envío porque se llega a la conclusión que de acuerdo con el perfil del cliente este estaría dispuesto a pagar o no por un servicio más rápido y eficiente, y no solo a nivel de importación, sino que también aquel

cliente que quiere enviar un paquete al extranjero, dependerá mucho de que tan rápido quiere que llegue a su destino, por lo tanto así pagará por el servicio.

Con base en la categoría de costo operativo se puede concluir que para las empresas dedicadas a la logística de la paquetería uno de los factores que más les influye al inicio de la creación es el costo operativo que tienen que invertir para que la logística funcione de la mejor manera posible.

En relación con el tiempo se concluye que por parte del Ministerio de Hacienda, los funcionarios deben mejorar el tiempo de atención hacia los clientes para el despacho de los paquetes. Además, para evitar que el traslado de la mercancía dure demasiado tiempo en llegar al país lo mejor es pagar un servicio de transporte privado.

Respecto al tipo de producto se concluye que antes de importar es mejor informarse y consultar de lo que se está importando o bien si es un producto que algún conocido está enviando al país solicitarle al exportador que por favor envíe la información del producto lo más completa posible, porque sin la información del producto se puede concluir que genera un atraso en el momento de la selección para el pago de tributos.

Sobre la entidad encargada se concluye que son varias las compañías que pueden estar involucradas en el proceso de importación de las mercancías, no es solamente aduanas y correos. Se involucra Procomer, el Ministerio de Salud, Senasa o cualquier otra entidad reguladora de ciertos productos importados al país.

La información del producto completa es vital para que las empresas y los funcionarios aduaneros logren una mejor clasificación de la mercancía, y también con este detalle mejoran el tiempo de entrega de los productos para los usuarios. No obstante, aún no

se tiene la costumbre de declarar los más legible el detalle de lo que se está importando, generando confusiones al momento de tratar de nacionalizar la mercancía.

Se concluye, que antes de realizar una compra por Internet es importante informarse un poco del medio de pago que utilizará o de las diferentes opciones que existen y que son seguras para realizar estas compras. Adicional, se concluye también que para pagar los impuestos al Gobierno también existen diferentes opciones.

De la tarifa de envío se concluye que va asociada directamente a lo que el cliente esté dispuesto a cancelar y a qué tan rápido quiera tener la mercancía en el país. Además, por la gran competencia que existe la tarifa de envío influye mucho en la demanda que puedan tener las empresas que se dedican a brindar el servicio logística de entrega de paquetería.

Respecto al usuario se puede concluir que si no se detalla bien la dirección del cliente al momento de enviar el paquete este se podría perder durante el trasiego o al momento de llegar a Correos de Costa Rica no habría forma de localizar al dueño del paquete y al final el paquete sería devuelto a su remitente.

Entorno al recurso humano, las personas que laboran en las diferentes entidades involucradas en el proceso de la logística de la manipulación de la paquetería son personas capacitadas en sus respectivas áreas y por lo tanto en el momento de realizar sus funciones se logra un gran desempeño de ellas.

Se llega a la conclusión que se debe realizar más mercadeo informativo para que los usuarios y los futuros usuarios del comercio electrónico no tengan temor en comprar de manera electrónica y adicional para que se vean más informados sobre el proceso logístico que va a recibir el artículo que compran.

También, la diferencia de horario de servicio dado por Correos de Costa Rica y los funcionarios de aduanas del Ministerio de Hacienda, es una debilidad que entorpece el proceso de entrega de la paquetería y al final los más afectados son los usuarios.

De acuerdo con la pericia laboral se concluye que con la experiencia que tienen los funcionarios de aduana hacen que el proceso de selección sea un poco más fluido, pero también que por la experiencia que ha adquirido esto los lleva a asumir una responsabilidad muy grande al momento de la selección de los paquetes, ya que ellos están encargados no solamente de cobrar los impuestos, sino de cuidar la salud humana.

En lo que respecta a la competencia se concluye que en el mercado de la paquetería hay competencia desleal entre las empresas que se dedican a brindar el servicio y también existe competencia en las compañías que venden los productos para consumo.

Sobre la cantidad de operaciones se concluye que es un factor relevante que puede causar que el servicio que brinda Correos de Costa Rica en conjunto con los funcionarios del Ministerio de Hacienda sea eficaz o sea lento.

De acuerdo con los entrevistados la infraestructura operativa es vital para la correcta operación logística de la manipulación de la paquetería, por este motivo se concluye que Correos de Costa Rica con la actual infraestructura operativa no estaba preparada para recibir el aumento en el volumen de paquetes, este es uno de los motivos por el cual han sido deficientes.

La comunicación interinstitucional lleva a concluir que es de suma importancia que Correos de Costa Rica y aduanas tengan planteados los mismos objetivos para lograr facilitar el comercio electrónico para los usuarios.

Recomendaciones

Se recomienda al Ministerio de Hacienda realizar un análisis de puestos en la aduana Postal, para que tome en consideración la posibilidad de contratar más funcionarios, con el objetivo de liberar la carga de trabajo de los funcionarios de este puesto postal y así beneficiar a los usuarios que llegan a Correos de Costa Rica, al hacer más expedito el proceso de retiro de los paquetes de últimos, mejorando así la experiencia de compra del usuario y su anuencia a continuar utilizando los servicios de Correos de Costa Rica. Así también se debe contemplar la posibilidad de una mejoría en el proceso de revisión de la paquetería, para que este sea más fluido de lo que es actualmente, ya que los atrasos en la entrega de la mercancía adquirida por los usuarios continúan siendo un punto débil en la administración de los paquetes traídos desde otros países.

Al Ministerio de Hacienda y a Correos de Costa Rica se les recomienda que contemplen a futuro realizar una inversión en publicidad informativa, por medio de las redes sociales y otros medios de comunicación masiva, para informar a los usuarios sobre las diferentes modalidades que tienen ambas entidades para la clasificación y selección de envíos, esto con el propósito de sensibilizar a los usuarios, sobre las consideraciones que estos deben tomar al momento de realizar compras en el exterior, como lo son las normativas y regulaciones de las diferentes modalidades de importación, detalladas en la Ley General de Aduanas, así como adicionalmente, las diferentes modalidades de entrega de paquetes que tiene Correos de Costa Rica, sus tiempos y el cobro que realiza esta compañía por el servicio, buscando así, evitar inconvenientes a los usuarios, por desconocimiento de estos, sobre las leyes, reglamentos y políticas a las que son sujetas las mercancías que compran en el extranjero.

Se la presente recomendación va dirigida a aquellas personas interesadas en establecer en el país una empresa de servicio *courier*, para que durante el proceso de inicio de la compañía, tomen en consideración la realización de un estudio de mercado sobre las condiciones actuales en importación y exportación de la paquetería en el país, con el objetivo

de que se analice las regulaciones y leyes vigentes, a las que son sujetas las empresas que ofrecen este servicio, y así evitar eventualidades a futuro, relacionadas con leyes o regulación, que puedan provocar gastos innecesarios para las empresas.

Se recomienda a las empresas de *Courier* y a Correos de Costa Rica que, de manera independiente, cada una de ellas realice un cuadro con el detalle de aquellas mercancías mayormente importadas por la población, el cual debe además indicar el porcentaje de impuestos y la fórmula para calcular los tributos que corresponden a esa nacionalización. Esto con el objetivo de informar a que las personas que acostumbran realizar compras por las aplicaciones o por Internet, sobre cómo realizar el cálculo adecuado de los impuestos a cancelar por concepto de importación, manejo y nacionalización de las mercancías adquiridas en el exterior, y así determinar si es rentable o no adquirir un producto.

A las empresas de *Courier* y a Correos de Costa Rica se les recomienda que realicen un aviso a los clientes que utilizan el servicio de importación o exportación de paquetes, en la cual se indique, por ejemplo: “con el propósito de mejorar el servicio, a partir de cierta fecha, es un requisito que el comprador o el exportador, detalle el tipo de producto que se está enviando. Esto busca ayudar a los funcionarios de aduanas a tener una mejor orientación sobre la clasificación del paquete” (elaboración propia, 2017). Con esta precaución, se podría solventar el desconocimiento que tienen los funcionarios sobre cómo realizar el proceso de selección para el despacho y evitar inconvenientes a los usuarios, ya que se agilizaría más el despacho de los paquetes en el proceso.

Debido a que no existe una oficina de Procomer para brindar un servicio exclusivo a los usuarios de paquetería, se recomienda a esta entidad realizar un estudio de viabilidad para que analicen eventualmente, si por volumen sería rentable colocar una oficina alterna en Correos de Costa Rica, para asesorar y enseñar a los usuarios del servicio de paquetería, ¿cómo funciona la plataforma electrónica del sistema de solicitud de notas técnicas? y que de esta forma los usuarios puedan realizar en un solo lugar y de manera electrónica la gestión. Con esta recomendación Procomer evitaría que los usuarios se tengan que trasladar hasta las

oficinas centrales en Guachipelín de Escazú, para solicitar la asesoría y comprar el Formulario Aduanero de Desalmacenaje.

A los compradores se les recomienda, que cuando realicen un pedido recuerden siempre anotar la dirección e información personal lo más detallada posible, adicionalmente, que indiquen la dirección de correo electrónico. Porque esto le facilitaría a Correos de Costa Rica u otra empresa dedicada a brindar el servicio de trasiego de mercancías la ubicación del usuario, en caso de que no encuentren la dirección física o que el número de teléfono esté fuera de servicio. Además, por este medio se podría enviar la notificación de arribo al cliente, sin la necesidad de enviar un cartero hasta la residencia de la persona solo para entregarle un aviso de arribo.

Se recomienda a las empresas de *Courier* y a Correos de Costa Rica, buscar estrategias para impulsar más la práctica del comercio electrónico en la población costarricense, pero que en estas estrategias se contemple el factor informativo hacia los usuarios, esto para que el usuario, al momento de realizar la compra por Internet, la realice correctamente, para evitar atrasos en el despacho y selección del producto. No obstante, con esto también se beneficiarían las empresas, al generarse un incremento en la demanda del servicio de paquetería, lo cual se traduciría en ganancias para las empresas que comprenden este sector.

Al Ministerio de Hacienda se le recomienda que realicen un manual de procedimientos, exclusivo para la selección de paquetes en la aduana Postal, con el objetivo de que cuando se realicen cambios de personal en dicho puesto, los nuevos funcionarios tengan a su disposición inmediata, los aspectos relevantes que deben considerar cuando realicen la selección y revisión de paquetes (puede decir que son traídos por del extranjero, o que son nacionales o ambos si le parece). Con esto el ministerio adquiere la ventaja de mantener aquella experiencia adquirida por los funcionarios en el tiempo laboral, de tal

manera que si ellos se jubilan o son trasladados a otra aduana, el conocimiento ya alcanzado, se quede en el ministerio.

A las instituciones: Ministerio de Hacienda y Correos de Costa Rica se les recomienda, mantener la comunicación eficaz que han desarrollado hasta la fecha. Adicionalmente, se les recomienda que intenten de llegar al acuerdo de realizar reuniones mensuales para analizar aquellas situaciones que han tenido en conjunto, y si a futuro se presentara una situación similar, que ambas instituciones ya tengan un plan de reacción establecido. Porque con estas reuniones se pueden retroalimentar entre ellas, y así tratar de encontrar puntos de mejoras para ellos como entidades y también para los usuarios.

Se recomienda a Correos de Costa Rica y al Ministerio de Hacienda, que traten de buscar en conjunto, la manera de igualar los horarios de atención al público, para que ambas instituciones brinden sus servicios a la población al mismo tiempo. Consecuentemente, podrían lograr una mejoría en la atención a los usuarios y también en la recepción y despacho de paquetes, provocando que el servicio mejore en el tiempo de entrega.

Finalmente, se recomienda a Correos de Costa Rica tener en consideración la futura ampliación en las instalaciones y mejorar la tecnología con equipos más modernos utilizados para la revisión de los paquetes que ingresan y salen de la terminal. Con estas mejoras esta empresa podría llegar a ser una empresa líder en el despacho de paquetería a nivel nacional e internacional, provocando, un aumento de usuarios en los servicios que ellos brindan.

Referencias

Avendaño M, (08 de julio del 2016). Aumento de paquetes desde tiendas chinas como wish obligo aduanas a contratar personal. La Nación. Recuperado de http://www.nacion.com/economia/consumidor/Aduanas-contrata-paquetes-tiendas-virtuales-Wish-Costa-Rica_0_1571642859.html

Castellanos Ramírez, Andrés. Logística comercial internacional. Bogota, COLOMBIA: Universidad del Norte, 2015. Recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/biblioui.asp/reader.action?docID=11125854&ppg=11>

Castillo Sequera, José Luis, and Navarro Huerga, Miguel Ángel. Comercio electrónico y aspectos prácticos de implementación con Magento. Alcalá de Henares, ES: Servicio de Publicaciones. Universidad de Alcalá, 2015. ProQuest ebrary. Web. 20 February 2017. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/biblioui.asp/detail.action?docID=11087869>

Cerdas E, (13 de setiembre del 2016).Correos hará maratón de entrega de pedidos chinos. La Nación. Recuperado de http://www.nacion.com/nacional/Correos-maraton-entrega-pedidos-chinos_0_1585041499.html

Chávez Hernández, N.(2012). La gestión por competencias y ejercicio del coaching empresarial, dos estrategias internas para la organización. Recuperado de:<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/4900/3001>

Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. Ley Modelo de la CNUDMI sobre Arbitraje Comercial Internacional, 1985, con enmiendas adoptadas en 2006. Recuperado de:

http://www.uncitral.org/uncitral/es/uncitral_texts/arbitration/1985Model_arbitration.html

Comunicación institucional (07 de noviembre del 2016). Aduanas intensifica acciones contra empresa no autorizadas para importación de paquetería. Recuperado de <http://www.hacienda.go.cr/noticias/13821-aduanas-intensifica-acciones-contra-empresas-no-autorizadas-para-importacion-de-paqueteria>

Dirección de Inteligencia Comercial e Inversiones. Guía Logística Internacional 2015. Recuperado de: <http://www.proecuador.gob.ec/wp-content/uploads/2015/11/Guia-Logistica-Internacional-2015.compressed.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill, [sexta edición].

Instituto de promoción de exportaciones e inversiones. Guía Logística Internacional 2015. Recuperado de <http://www.proecuador.gob.ec/wp-content/uploads/2015/11/Guia-Logistica-Internacional-2015.compressed.pdf>

Kotler, P y Armstrong, G. Marketing, [Decimacuarta edición]. Recuperado de https://profdariomarketing.files.wordpress.com/2014/03/marketing_kotler-armstrong.pdf

López, E y Gastón, M (2011) Cedillo Campos. Consolidación de carga: palanca para la competitividad. Recuperado de <http://www.logisticamx.enfasis.com/notas/20373-consolidacion-carga-palanca-la-competitividad>

Macaya F.,(2012), Ingeniero Comercial. ¿Existe una oportunidad de negocio en el despacho a domicilio tipo Courier? Universidad de Chile. Chile. Recuperado de http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2012/ec-macaya_a/pdfAmont/ec-macaya_a.pdf

Manuales prácticos de la PYME (2014). Como calcular coste y elaboración de presupuestos. Recuperado de http://www.valladolidemprende.es/extras/CALCULO_DE_COSTES_Y_ELABORACION_DE_PRESUPUESTOS.pdf

Ministerio de Hacienda. Guía Aduanera de Costa Rica (2009). Recuperado de http://www.hacienda.go.cr/docs/5224c2cfb7c51_GUIAADUANERADECO STARICA.pdf

Ministerios de Hacienda, Ley General de Aduanas. Recuperado de http://www.hacienda.go.cr/docs/51c9baa1b805f_LEYGENERALDEADUANASA CTUALIZADA AOCTUBRE2012.pdf

Organización Mundial del Comercio, (25 de mayo de 1998). Declaración sobre el comercio electrónico mundial. Recuperado de https://www.wto.org/spanish/tratop_s/ecom_s/ecom_s.htm

Pantoja N., (2013), Título de Ingeniero en Comercio Exterior y Negociación Comercial Internacional. El Servicio de Courier y el Desarrollo del Tráfico Postal

Internacional en la Zona Fronteriza Tulcán -Ecuador, Ipiales-Colombia. Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Ecuador. Recuperado de <http://181.198.77.140:8080/bitstream/123456789/67/1/072%20EL%20SERVICIO%20DE%20COURIER%20Y%20EL%20DESARROLLO%20DE%20TR%20C3%81FICO%20POSTAL%20INTERNACIONAL%20EN%20LA%20ZONA%20FRONTERIZA%20-%20PANTOJA%20PANTOJA,%20NOHORA.pdf>

Procuraduría Federal del Consumidor. Definición del comercio electrónico. Recuperado de http://www.profeco.gob.mx/internacionales/com_elec.asp

Schillaci, López (2011). Capacitación Integral Logística. Recuperado de <http://www.logisticamx.enfasis.com/notas/18783-capacitacion-integral-logistica>

Unites Parcel Services, Servicio de mensajería. Recuperado de <https://www.ups.com/content/pe/es/about/history/1929.html>

WebID (2013). *Origen y Evolución del Comercio Electrónico*. Recuperado de: <http://webidsite.com/wp/origen-y-evolucion-del-comercio-electronico-2>

APÉNDICE A

Cuestionario

Estimado entrevistado, mi nombre es Jennifer Jaén Mairena, y me encuentro actualmente realizando mi trabajo final de graduación, para optar por el grado académico de Bachiller en Comercio Internacional, en la Universidad Internacional de las Américas, bajo el título Consideraciones Logísticas y Operativas para el Ingreso de Paquetería en Costa Rica, para lo cual le agradeceré se sirva llenar de modo claro y conciso lo que se le solicita en el presente cuestionario, teniendo en cuenta que la información brindada en el mismo, será de carácter confidencial y los datos se usarán exclusivamente para el análisis de la presente investigación.

Muchas gracias

- 1- Explique cómo maneja la empresa la logística operativa de la manipulación de la paquetería.
- 2- ¿Se tienen parámetros para medir los tiempos de entrega de los paquetes?
- 3- ¿Cuáles son los parámetros del tiempo de entrega de los paquetes?
- 4- ¿Cómo clasifican la paquetería en lo que respecta al pago de tributos?
- 5- ¿De acuerdo a su experiencia considera usted que su proceso de logística presenta debilidades y fortalezas?
- 6- ¿Cómo considera usted que se podría impulsar el servicio de la paquetería en la población general?
- 7- ¿Qué aspectos internos y externos de la empresa obstaculizan el uso para el movimiento internacional de la paquetería?