

Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

Dirección Académica
Escuela de Ciencias Empresariales

Licenciatura en Negocios Internacionales

“Estudio para el mejoramiento de la competitividad de los depósitos
aduaneros en Costa Rica”

Laura Rivera Castillo
970766

Proyecto de graduación presentado ante el programa de Negocios
Internacionales como parte de los requisitos para optar por el grado de
Licenciatura en Negocios Internacionales

San José, Costa Rica, abril de 2003

Indice

Aduanas en Costa Rica: ¿¿Sinónimo de Incompetitividad?!!	3
Las Aduanas son Actores Principales	8
Visita al Doctor por crisis nerviosa	11
Al día siguiente muy temprano en la mañana...	23
Resultado de los análisis de laboratorio	85
¡Recéteme algo Doctor!	89
Bibliografía	106
Anexos	

Aduanas en Costa Rica: ¿Sinónimo de Incompetitividad?!!

Las aduanas en Costa Rica han sido fuente de crítica por parte de los empresarios que utilizan sus servicios, así como también por parte de los propios empleados del Sistema Aduanero Nacional durante muchos años. Sus principales quejas se han agrupado alrededor de las disfunciones que, a su juicio, afectan el curso normal de sus operaciones.

Basta hacer un estudio de las últimas publicaciones y noticias de periódicos, y demás medios de información para conocer cuáles son estas disfunciones que se nombran constantemente: trámites excesivos, repetidos y largos; deficiencias informáticas; personal no especializado y ausencia de seguridad.

En las dos décadas anteriores, el Sistema Aduanero Nacional se vio sometido a una serie de reformas cuyo fin primordial fue el de eliminar las trabas y actualizar el Régimen Aduanero existente. Aunque se nombraron muchas comisiones encargadas de estudiar los hechos y de proponer soluciones, nunca se realizó un esfuerzo con visión macro de la situación y por lo tanto, las soluciones propuestas no producían el cambio necesario. Por ejemplo, en junio de 1985, por decreto del Poder Ejecutivo se estableció una comisión cuya principal función fue emprender la reestructuración integral del Servicio Aduanero Nacional.

“Sin embargo, el deterioro del Servicio Nacional de Aduanas continuó aumentando y ante la falta de una visión clara y coherente de lo que se quería, muchos fueron los intentos de mejoramiento que le siguieron, llegando hasta el nombramiento de juntas interventoras para tratar de resolver el problema. Ninguno de los intentos de modernización en aduanas representó para el sector privado mejora tangible y el servicio continuó caracterizándose por la presencia de corrupción, atrasos, improvisación y abuso de autoridad, frustración por parte de

los importadores y exportadores, costos innecesarios al consumidor, trámites poco claros y sistemas sumamente variables” Juan Carlos Barahona y Grettel López (INCAE, 1998)

En 1989 surge un nuevo proceso de reforma en el país que contó en 1990 con el apoyo de la nueva administración Calderón Fournier, grupos involucrados en la actividad aduanera, tanto del sector privado como del sector público. Como principales aportes de dicho proceso se encuentra: la implantación del sistema informático aduanero, la capacitación del personal existente (que en la mayoría de las ocasiones se resistían ciegamente a los cambios y terminaron siendo despedidos), la contratación de nuevos profesionales, tanto en labores meramente administrativas como aduaneras y la compra de equipo mínimo de comunicación para poder laborar de mejor manera.

Para cuando la administración Figueres Olsen llegó al poder, la reforma se encontraba muy avanzada pero requería todavía de una continuidad necesaria para su adecuado término. Los resultados de esta segunda parte de la reforma fueron consecuentes con los de la primer etapa: se incrementó el número de profesionales aduaneros, el uso de computadoras se generalizó a través de todo el Sistema Aduanero Nacional, el tiempo de desalmacenaje de mercancías se redujo drásticamente y los datos fluyeron con mayor rapidez permitiendo así una toma de decisiones más acertada y eficiente. Aunado a esto, se introdujo en la Asamblea Legislativa el proyecto de ley tendiente a despejar la maraña legal en la que operaba el Sistema Aduanero.

Luego de la creación y aprobación de la Ley General de Aduanas y de su respectivo Reglamento, en los años de 1995 y 1996 respectivamente, las confusiones legales que acrecentaban la deficiente actuación del Sistema se redujeron bastante, pues ambos instrumentos se avocaron a la modernización del mismo, así como a la normalización de trámites y procedimientos a nivel

centroamericano según especificaba el recién aprobado Protocolo de Modificación del Código Aduanero Uniforme Centroamericano II (CAUCA II).

Como resultado de lo anterior, se aclararon las regulaciones a las que debían someterse diversos usuarios del Sistema Aduanero Nacional, tales como agentes aduaneros, transportistas y almacenes fiscales. Además se asentaron las responsabilidades y procedimientos ante los actos ilícitos de los funcionarios y usuarios.

Todos los esfuerzos realizados han mejorado el desempeño de las diferentes dependencias del Sistema Aduanero, pero aún queda mucho por hacer. Por ejemplo, en materia de competitividad la nota promedio del Sistema es negativa, su confiabilidad y seguridad son casi nulas y aspectos como el almacenaje y desalmacenaje de las mercancías pueden aún mejorarse.

Situaciones como las anteriormente citadas han sido consideradas con el propósito de realizar una investigación que ayude a esclarecer algún punto que dentro del sistema represente un papel clave para el desarrollo del mismo. Es así como se ha resuelto plantear el siguiente problema de investigación:

¿Cómo afecta el funcionamiento de los depósitos aduaneros bajo el actual Régimen Aduanero a su competitividad?

Para hallar la respuesta a esta pregunta se plantea el siguiente objetivo general:

- Determinar los principales aspectos relacionados con el funcionamiento y desempeño actual de los depósitos aduaneros en Costa Rica y la forma en que estos afectan su competitividad.

El objetivo de propuesta es el siguiente:

- Formular una estrategia de desarrollo organizacional que permita a los depósitos aduaneros operar competitivamente dentro del sistema aduanero mundial.

También se plantean los siguientes objetivos específicos que permitirán dilucidar soluciones al problema planteado.

- ❖ Distinguir los principales procesos administrativos bajo los que operan los depósitos aduaneros en Costa Rica con el régimen aduanero actualmente existente.
- ❖ Identificar los factores internos y externos del régimen aduanero que dificultan el funcionamiento de los depósitos aduaneros en Costa Rica.
- ❖ Comparar la ley del régimen aduanero costarricense con las leyes de los regímenes de otros países latinoamericanos.
- ❖ Determinar las actividades necesarias y elaborar el presupuesto correspondiente para la implantación de la propuesta a desarrollar.

La investigación realizada pudo determinar también que respecto a temas aduaneros se han realizado anteriormente variados estudios, cuyo ámbito de investigación y aplicación mayoritariamente han abarcado aspectos administrativos y evaluativos del Sistema Aduanero Nacional. Se ubicaron numerosas publicaciones del Ministerio de Planificación y Política Económica referentes a los procesos de reformas aduaneras que se han dado en el país, tales como “El proceso de Reforma Aduanera” (1997), “Propuesta de Modelo para el Desarrollo de un Programa de Reforma Aduanera”(1991). El Sistema Nacional

de Aduanas ha llevado a cabo diferentes evaluaciones de funcionamiento en las aduanas en materia de calidad del servicio brindado y del desempeño de los funcionarios aduaneros dentro de los que puede nombrarse la “Auditoria de Calidad de Servicio” (1995) Así mismo, existe un número considerable de trabajos realizados por estudiantes como requisito de graduación de diferentes entidades educativas.

Sin embargo, a pesar de la gran cantidad de documentación y estudios encontrados, se nota una clara laguna en cuanto al problema de investigación específico planteado, por lo que con la respuesta a dicho problema se hará un aporte significativo al tema en cuestión, de forma esta investigación podrá servir como fuente de consulta a toda aquella persona o institución que, por la naturaleza de su actividad, se vea constantemente relacionada con temas aduaneros.

En cuanto a las limitantes que presenta este trabajo investigativo puede hablarse de que existe un aspecto físico que limita el desarrollo del mismo: los diferentes depósitos aduaneros establecidos en el país se encuentran geográficamente dispersos en seis de las siete provincias del país, a saber: San José, Alajuela, Cartago, Heredia, Puntarenas y Limón; este aspecto aunado a limitantes de tiempo disponible en el desarrollo de la investigación y a la dificultad de trasladarse de un lugar a otro, hizo necesario que se centrara el estudio en aquellos depósitos aduaneros localizados en el Valle Central.

Además, existe una laguna informativa de datos estadísticos relacionados con el funcionamiento de los depósitos aduaneros tales como las cifras generadas por su actividad, el comportamiento y perfil de sus clientes o usuarios y otros que de una u otra forma forzarán en algún momento la consideración de información no recopilada por las autoridades competentes, o bien a la inferencia de datos relacionados con el tema en cuestión pero generados a partir de otras actividades que incidan de alguna manera con el desempeño de los depósitos aduaneros.

Las Aduanas son Actores Principales

Ciertamente cada una de las aduanas que se localizan en el territorio nacional desempeñan, por diferentes razones, un rol fundamental en el desarrollo, la actividad comercial y la inserción de Costa Rica en los mercados mundiales.

El Servicio Nacional de Aduanas es dependencia directa del Ministerio de Hacienda y una de sus principales atribuciones es la de recaudar montos de dinero por concepto de derechos aduaneros sobre las mercancías que se importan o exportan. Datos de la División de Estadística, Registro y Divulgación de la Dirección General de Aduanas indican que únicamente en el año 2000 fueron recaudados aproximadamente 267 mil millones de colones, correspondientes a impuestos por importaciones. Para este mismo rubro, el año 2001 arrojó un total aproximado de 260 mil millones de colones recaudados.

Con relación a lo anterior puede afirmarse que el Servicio Nacional de Aduanas es una importante fuente de ingresos para el Estado y la financiación de sus actividades en los sectores de salud, educación, infraestructura, desarrollo social, producción y demás tareas incluidas dentro de la Administración Pública que realizan los gobiernos. Además es clara la relación entre la existencia de recursos y la salud de las finanzas públicas para el mantenimiento de las políticas económicas y de desarrollo establecidas para la nación; por este motivo ningún gobierno puede prescindir del cobro de impuestos como forma de reunir los insumos necesarios para su adecuada operación y bajo esta consigna, las aduanas y demás entes interventores del Sistema Nacional Aduanero cobran vital importancia para la sociedad costarricense.

Otra razón por la que las aduanas son importantes para un país y su población, es el hecho de que son protagonistas en el intercambio comercial de éste con el resto del mundo, pues fungen como entes reguladores de las

actividades de importación y exportación de mercancías, siendo también intermediarios entre importadores, exportadores, compradores y consumidores finales de los productos que entran o salen del territorio.

Un adecuado sistema aduanero puede significar la diferencia entre la escogencia de uno u otro país para ingresar mercancías a una región, si los trámites son demasiado entrabados o si los servicios complementarios son precarios o de poca calidad es muy probable que un importador o exportador prefiera hacer negocios comerciantes con otro país en el que dichos procesos sean más eficientes. Esto puede provocar la pérdida de importantes recursos potenciales que pudieron haber ingresado al país pero que no lo hicieron debido a las deficiencias de su sistema aduanero.

Así mismo, un sistema aduanero eficiente puede incorporar en sus actividades una gran cantidad de población, ya que no sólo está compuesto por aduanas, sino por toda una gama de entidades y servicios adjuntos que conforman las personas y que contribuyen al mejoramiento en la calidad de vida de la sociedad en general, al generar fuentes de empleo y sustento para las familias costarricenses que se hagan partícipes del proceso aduanero.

Por último, un aspecto que no puede dejarse de considerar es la necesidad de contar con modernos sistemas aduaneros que siendo claramente exactos y específicos puedan ser flexibles y veloces para integrar al país en el cambiante ámbito del comercio mundial. De acuerdo con el Ministerio de Planificación y Política Económica, en su informe denominado "Panorama Nacional 1997", en Costa Rica este proceso hacia la globalización se ha visto impregnado de conflictos y posiciones contradictorias pero, sin embargo, se afirma que el mismo debe llevarse a cabo por cuanto dos de sus fines primordiales son la estrecha interrelación comercial de los países y la competitividad para beneficio de cuantos participen en él.

Un sistema aduanero adecuado según las características y posibilidades comerciales costarricenses puede contribuir enormemente a la consecución exitosa de estos objetivos, con miras al desarrollo constante de Costa Rica y al surgimiento y mantenimiento de una verdadera competitividad que permita aprovechar las ventajas del proceso de globalización y lograr una apertura comercial óptima.

Visita al Doctor por crisis nerviosa

Doctor: "Señorita ¿Queda algún paciente por atender el día de hoy?"

Enfermera: "Solo uno doctor, pero se ve muy enfermo. Parece que tiene una crisis nerviosa muy grave, ¡hasta está hablando incoherencias!"

Doctor: "Dígale que pase por favor"

Enfermera: "Disculpe señor, el doctor ya puede atenderle, pase adelante"

Doctor: "Y cuénteme señor ¿qué le pasa?"

Paciente: "¡Ay doctor!, esa misma pregunta se la hace mucha gente, lo que pasa es que nadie encuentra el remedio para lo que tengo, bueno de hecho nunca se ha sabido exactamente que es lo que tengo"

Doctor: "Bueno hombre, no sea tan pesimista. Dígame cuáles son sus síntomas y trataré de hacer un diagnóstico"

Paciente: "Sufro de constantes críticas, trámites lentos, pérdida de mercancías, personal insuficiente y quejas de los usuarios"

Doctor: "...Creo que no le comprendo"

Paciente: "Sí doctor, todos los días me acusan de ser ineficiente, de negligente y de provocar la constante pérdida de dinero debido a la evasión fiscal"

Doctor: "¿Hace cuánto tiene usted esos problemas?"

Paciente: "Hace años doctor..., hace décadas!!!"

Doctor: "¿A cuántos médicos ha visitado anteriormente?"

Paciente: "Varios doctor, pero cada vez mi situación es más agobiante, cada día me siento más vulnerable y... ¡¡a punto de colapsar!!"

Doctor: "En verdad luce usted muy agobiado. Tenga, tómese este calmante para que se relaje un poco. Venga a verme mañana, cuando esté más tranquilo y veré que puedo hacer por usted"

Paciente: "Gracias doctor. Volveré mañana sin falta..."

Doctor: "¡Señor disculpe! ¿Cuál es su nombre?"

Paciente: "...Servicio Nacional de Aduanas..."

Si el Servicio Nacional de Aduanas pudiera visitar a un médico, seguramente mantendría una conversación muy similar a la anterior. Y es que a pesar de todos los intentos y esfuerzos que han realizado las autoridades para revertir los problemas que aquejan al Servicio, su situación no ha mejorado como se ha esperado.

Según se define en la Ley General de Aduanas (1995), en su artículo número 8: “El Servicio Nacional de Aduanas es el órgano de la Administración Tributaria dependiente del Ministerio de Hacienda que tiene a su cargo la aplicación de la legislación aduanera”. En esta figura se reúnen todas las instituciones que se desempeñan en el país con respecto al funcionamiento de las aduanas y de todos los servicios conexos. La Ley además establece en su artículo número 9 los objetivos que cumple el Servicio Nacional de Aduanas (SNA), se considera que el objetivo que se establece en primer lugar es el más importante, pues establece que el SNA debe ejercer en coordinación con las otras entidades tributarias, la administración de todos los tributos que se generen a partir del ingreso, la permanencia y la salida de las mercancías objeto de comercio con otros países. Este objetivo encierra el fin mismo de la administración aduanera y tributaria de cualquier país y se relaciona con todos los demás aspectos que en materia aduanera y de comercio exterior puedan derivarse de la actividad comercial.

El SNA está jurídicamente regulado por tres instrumentos:

- El Código Aduanero Uniforme Centroamericano CAUCA II: establece las pautas básicas de la legislación y administración aduanera que deben tener los países signatarios del mismo. Así como la obligación de dichos países de acatar y cumplir con los requerimientos y directrices incluidos en el Código.
- Ley General de Aduanas: esta Ley (1995) establece en su artículo número 1: “La presente ley regula las entradas y las salidas, del

territorio nacional, de mercancías, vehículos y unidades de transporte; también el despacho aduanero y los hechos y actos que deriven de él o de las entradas y salidas, de conformidad con las normas comunitarias e internacionales, cuya aplicación esté a cargo de Servicio Nacional de Aduanas”. Tanto la Ley como el CAUCA II tienen un ámbito de aplicación, es decir, en cada uno se establece claramente las actividades y regulaciones que abarcan y determinan.

- Reglamento a la Ley General de Aduanas: este documento establece las disposiciones y procedimientos necesarios para el cumplimiento de todo cuanto establecen el CAUCA II y la Ley General de Aduanas.

Todos los instrumentos anteriores definen la forma, actividad y razón misma del SNA. Todos los actos y políticas que emanen en materia tributaria aduanera deben regirse y encontrarse dentro del ámbito de aplicación de estos reglamentos. Ninguno de los organismos que conforman el SNA pueden actuar en forma contradictoria u opuesta a las normas y especificaciones que en ellos se incluyen.

Según indica la Ley General de Aduanas (1995), se entiende por régimen aduanero: “...las diferentes destinaciones a que pueden quedar sujetas las mercancías que se encuentran bajo control aduanero, de acuerdo con los términos de la declaración presentada ante la autoridad aduanera”.

Precisamente, uno de estos regímenes aduaneros existentes es el de Depósito Fiscal. Este es el régimen en el que las mercancías se mantienen temporalmente bajo custodia y responsabilidad de un depositario aduanero, sin el pago de los tributos que le sean aplicables. Una vez que las mercancías han cancelado los tributos correspondientes, dejan de estar en depósito fiscal para pasar a depósito general.

De acuerdo a la Ley General de Aduanas (1995), para poder operar como depósito aduanero, el interesado debe cumplir con los siguientes requisitos, contemplados en el artículo 47:

“Además de los requisitos establecidos en el artículo 29 de esta ley, para operar como depositario aduanero se exigirán los siguientes:

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

b. Cumplir con las condiciones de seguridad y las demás normas técnicas de construcción.

c. Cumplir con las condiciones de seguridad y las demás normas técnicas de construcción específicas que fijen las autoridades competentes y con la reglamentación para el depósito aduanero de mercancías líquidas, a granel peligrosas para la salud humana, animal, o vegetal y el medio ambiente o refrigeradas...

d. Acondicionar y mantener a disposición de la autoridad aduanera, cuando esta lo determine, oficinas para los funcionarios aduaneros asignados al depósito aduanero.

e. Rendir garantía global o contratar el seguro correspondiente, que responda ante el Estado por las eventuales responsabilidades tributarias derivadas de su operación como auxiliar, por un monto de cien mil pesos centroamericanos o su equivalente en moneda nacional...”.

Los requisitos que se mencionan en el artículo 29, tienen que ver con la capacidad legal de actuar que deben tener aquellas personas o entidades que quieran fungir como depositarios aduaneros, así como el estar al día en sus obligaciones tributarias.

Asimismo el Reglamento establece otros requisitos específicos que deben ser presentados junto con la solicitud de autorización de operaciones, tales como una certificación del Registro Público del título sobre el inmueble en el que se encuentren las instalaciones o en el que se pretendan construir las mismas y una certificación de notario público de los planos de las instalaciones.

Una vez que todos los requisitos sean cumplidos y se obtenga la autorización respectiva, pueden iniciarse las operaciones como depósito aduanero y los procesos administrativos necesarios que involucran estas operaciones.

Como toda organización, los depósitos aduaneros necesitan de los procesos administrativos, esto es así por cuanto la naturaleza de una organización, su significado más puro o elemental lleva implícito este aspecto. Al respecto, Stoner (1996) define organización como: “Dos personas o más que trabajan juntas, de manera estructurada, para alcanzar una meta o una serie de metas específicas”. Esa manera estructurada en que trabaja una organización de la que habla Stoner se refiere a los procesos administrativos.

Para comprender que es un proceso administrativo, primero debe hablarse de cada término por separado para luego dilucidar su significado conjunto. El diccionario Larousse (1982) define proceso como: “...Conjunto de las fases de un fenómeno en evolución...”. Al referirse a un conjunto de fases puede aducirse que un proceso trata de un sistema donde cada una de estas fases depende de las otras, es decir, se interrelacionan. Cuando habla de fenómeno en evolución, puede decirse que todo proceso es dinámico y no estático, cambia y se mueve constantemente de acuerdo a su naturaleza y objetivo o meta.

De acuerdo a Stoner, la administración puede definirse con relación a cuatro actividades básicas, a saber: planificación, organización, dirección y control. Estas actividades son la esencia de la administración y todo cuanto tenga que ver con una empresa u organización humana, sin importar su naturaleza o fin, se relacionará inevitablemente con estas cuatro actividades.

Para Stoner (1996), la planificación significa: “que los administradores piensan con antelación sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas”. Esto quiere decir que para cumplir los objetivos hay que saber dos cosas, primero qué es lo que se quiere alcanzar, y segundo cómo se va a alcanzar. Es decir, toda empresa o institución debe planear anticipadamente los actos a realizar con miras a la obtención de las metas de una forma ordenada y consecuente.

En este punto cobra especial importancia, dentro de la planificación que debe hacerse, la misión que se quiera cumplir como organización. Stoner (1996) comenta que la misión es aquella meta general que las personas dentro de la organización deben luchar por alcanzar. La misión de este año de la Dirección General de Aduanas (DGA) fue publicada en el Diario Oficial La Gaceta en el 2001 y dicta lo siguiente: “Sus actuaciones están orientadas a la recaudación justa y eficiente de los tributos aduaneros para bienestar de la sociedad costarricense, facilitar el comercio exterior, generar la información estadística para el uso del Estado y del sector privado, velando porque todos los bienes, personas que entran y salen del país, cumplan con las leyes y normas que regulan el tráfico de operaciones aduaneras”.

Como puede observarse la misión de la DGA establece claramente cuál es su función principal, así como los medios generales con los que se piensa cumplir la misión, tales como la facilitación del comercio, la generación de información y el velar por el cumplimiento de las leyes existentes en materia aduanera. De esta

misión deben desprenderse o generarse los distintos planes y acciones que durante el año deben cumplir los funcionarios de la DGA.

El segundo componente de la administración es la organización. Como se definió anteriormente, organización es un proceso en el que se involucran dos personas o más que al trabajar juntas y de manera estructurada, pueden alcanzar una meta o una serie de metas específicas planteadas con anterioridad. Este concepto agrega nuevos elementos a las empresas tales como la jerarquía, la división de funciones y la coordinación.

En cuanto a la organización administrativa del SNA, se identifican tres elementos principales, cada uno con distintas dependencias y funciones y responsabilidades. En primer lugar se encuentra la DGA, cuyas principales funciones se establecen en el artículo número 11 de la Ley General de Aduanas (1995): "...le corresponde la dirección técnica y administrativa de las funciones aduaneras...la emisión de políticas y directrices para las actividades de las aduanas...el ejercicio de las atribuciones aduaneras y la decisión de las impugnaciones interpuestas ante ella por los administrados".

En el segundo nivel se encuentran las Aduanas. Según el CAUCA II (1995) una aduana es: "...un organismo especializado de la administración pública facultado para hacer cumplir la legislación aduanera, la de comercio exterior en lo que corresponda, los convenios internacionales sobre la materia y de ejercer las demás funciones que se le encomiende por ley". El Reglamento de la Ley General de Aduanas establece la ubicación y competencia territorial de cada una de las aduanas existentes en el país; en total se encuentran 8 aduanas, a saber:

- Aduana Central
- Aduana de Caldera
- Aduana de Peñas Blancas
- Aduana La Anexión

- Aduana Santamaría
- Aduana de Limón
- Aduana de Paso Canoas
- Aduana de Golfito

Cada una de estas tiene un territorio geográfico asignado específico de forma que todas las localidades y ciudades del país pertenecen a una u otra aduana.

Los Auxiliares de la Función Pública Aduanera conforman el tercer nivel de la organización administrativa del SNA. Estos auxiliares pueden ser personas físicas o jurídicas, públicas o privadas que al cumplir con una serie de requisitos pueden hacer operaciones de tipo aduanero, ya sea en su propio nombre o a nombre de terceros ante el SNA. Existen 4 tipos de auxiliares:

- Agentes Aduaneros: son personas que han sido autorizadas por el Ministerio de Hacienda para desempeñar las funciones que la legislación les atribuya.
- Transportista Aduanero: son los encargados de realizar ante el SNA trámites aduaneros relacionados con la presentación de los vehículos, unidades de transporte y sus cargas respectivas.
- Consolidador de Carga Internacional: son aquellas personas que se encargan de contratar servicios de transporte para las mercancías que circulan internacionalmente.
- Depositario Aduanero: son las personas o entidades que previa autorización de la DGA, pueden custodiar y conservar temporalmente las mercancías involucradas en el comercio

internacional de bienes. Estos son los llamados almacenes o depósitos fiscales.

Como puede verse, el SNA está compuesto por un gran número de dependencias y oficinas pues cada uno de los tres grupos que conforman su organización administrativa se subdivide en la mayoría de los casos en muchas otras entidades, cuyas funciones y responsabilidades se especifican en la Ley y su Reglamento.

En cuanto a la dirección, tercer elemento de la administración, Stoner (1996) la especifica como: “Proceso para dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo o una organización entera, con respecto a una tarea”. Se ha mencionado anteriormente que todos los miembros del SNA, dentro de los que se incluye a la DGA y por ende a los depósitos aduaneros, deben actuar de acuerdo con los tres elementos jurídicos que se han establecido con el fin de enrumbar y regular las acciones de todas las dependencias y todos los funcionarios hacia un solo punto de convergencia o meta en común.

Por último se encuentra el control que toda organización debe ejercer sobre las partes que la conforman. Control es el: “Proceso que garantiza que las actividades reales se ajusten a las actividades planeadas” (Stoner, 1996). Esto quiere decir que deben controlarse las operaciones de forma que pueda verificarse que se está actuando de acuerdo con los procedimientos, planes y metas establecidas para la empresa o institución. Ejercer control es importante ya que permite monitorear el curso de las acciones y hacer las modificaciones necesarias en caso de que por algún motivo el desempeño real de la organización difiera del deseado. De esta forma, se pueden corregir las desviaciones en el momento en que suceden, de lo contrario éstas impedirían el cumplimiento a cabalidad de los propósitos de la organización, con la consecuente pérdida de recursos que esto representaría para la empresa.

Referente a las obligaciones que tienen los depósitos aduaneros, el artículo 48 de la Ley (1995) establece las siguientes:

“a. Mantener y enviar, a la autoridad aduanera competente, registros de mercancías admitidas, depositadas, retiradas, abandonadas u objeto de otros movimientos, según los formatos y las condiciones que establezca la Dirección General de Aduanas.

b. Mantener a disposición de la autoridad aduanera los medios de control de ingreso, permanencia y salida de mercancías.

c. Responder del pago de las obligaciones tributarias aduaneras, por las mercancías que no se encuentren y hayan sido declaradas como recibidas; además, pagar los daños que sufran las mercancías en sus recintos o bajo su custodia.

d. Recibir y custodiar las mercancías que la autoridad aduanera le envíe en circunstancias especiales, de conformidad con sus programas de distribución rotativa.

e. Entregar únicamente con autorización de la autoridad aduanera, las mercancías custodiadas.

f. Avisar, dentro del término de las veinticuatro horas siguientes, la ocurrencia de daños y pérdidas de mercancías y, dentro del término que establezca el reglamento de esta ley, dar aviso del cumplimiento del plazo de abandono de las mercancías depositadas, por los medios autorizados por la Dirección General de Aduanas.

g. Cumplir con las disposiciones técnico-administrativas referentes a ubicación, estiba, depósito e identificación de las mercancías bajo su custodia”.

Además, el artículo 134 del Reglamento establece en forma específica las obligaciones adicionales que deben cumplir los depositarios aduaneros. Estas tienen que ver con aspectos tales como la autorización por parte de las autoridades aduaneras necesaria para la salida o conservación de mercancías, el cumplimiento de las normas de ubicación, estiba, depósito e identificación de las mercancías que dicte la Dirección General de Aduanas, así como la obligación de contar con los procedimientos de vigilancia necesarios para garantizar la seguridad y conservación adecuada de las mercancías a su cargo, regular el acceso a las instalaciones y notificar de manera inmediata a la aduana respectiva acerca de cualquier robo, daño, hurto o demás circunstancias que afecten la integridad de las mercancías bajo custodia, entre otras.

Cabe destacar que a lo largo de la Ley y su respectivo Reglamento, puede observarse la importancia que reviste a los procedimientos de control y seguridad de las mercancías dentro de las instalaciones de los depósitos aduaneros, así como la obligación que tienen los depositarios aduaneros de garantizar la seguridad e integridad de las mercancías bajo su custodia.

Asimismo, el artículo 140 del mismo Reglamento establece los servicios complementarios que pueden brindar los depositarios aduaneros en las mismas instalaciones donde presten sus servicios de despacho de mercancías. Dichas actividades o servicios complementarios se refieren al funcionamiento de agentes aduaneros, agencias de carga, empresas consolidadoras de carga de mercancías para los diferentes regímenes de exportación, empresas aseguradoras, transportistas ya sean aéreos, terrestres o marítimos, o incluso oficinas de bancos pertenecientes al Sistema Bancario Nacional.

Estas actividades podrán desarrollarse siempre que se cuente con la autorización previa por parte de la Dirección General y que las oficinas o espacios necesarios para la prestación de estos servicios estén claramente señalados y

delimitados y ubicados fuera de los mil metros cuadrados que de acuerdo a la Ley deben destinarse exclusivamente al depósito de mercancías.

El Reglamento indica expresamente que las actividades anteriormente mencionadas gozan de total independencia con respecto a las actividades propias del depósito de mercancías, por lo que todos los procesos y controles deben estar, de igual manera, separados.

Mediante el control que las autoridades aduaneras ejercen sobre los depósitos aduaneros se verifica el cumplimiento de las obligaciones anteriormente mencionadas.

En conclusión de todo lo expuesto con anterioridad, puede decirse que un proceso administrativo se entiende como el conjunto de actividades (planificación, organización, dirección y control) que en forma sistémica permiten a una persona o grupo conducir una empresa u organización con el fin de que se alcancen las metas u objetivos para los cuales fue concebida.

Los depósitos aduaneros deben cumplir con ciertas obligaciones, están sometidos a la fiscalización y control de las autoridades pertinentes, deben actuar y desempeñarse de acuerdo con las leyes y reglamentos, deben planificar sus actividades y organizarse para cumplir con lo estipulado y deben coordinar el trabajo de las personas que interactúan en su ambiente, todas estas son características que claramente están presentes en toda entidad u organización.

Por lo tanto, puede afirmarse que los depósitos aduaneros son organizaciones y que como tales deben regirse por procesos administrativos, de forma que todas las partes que actúan a su alrededor, sean estos usuarios, empleados, jerarcas, etc., cooperen y trabajen en conjunto para cumplir con el fin para el que fueron creados.

Al día siguiente muy temprano en la mañana...

Enfermera: “Doctor le busca un señor que dice que usted le está esperando”

Doctor: “¿Quién es?”

Enfermera: “El paciente que vino ayer por la tarde con la crisis nerviosa”

Doctor: “¡Ah claro!, hágalo pasar...Señorita, cancele el resto de mis citas del día, este asunto va para largo...”

Paciente: “Buen día doctor”

Doctor: “¿Cómo se siente el día de hoy?”

Paciente: “Sinceramente peor que ayer”

Doctor: “¿Le sirvió el calmante que le receté? Debió haber dormido profundamente toda la noche”

Paciente: “¡No cerré los ojos ni un momento! Cada vez que intentaba dormir me acordaba de los delitos informáticos y de la sustracción y desaparición de mercancías. También pensaba en la competencia extranjera, ¡¡son como lobos!!. Comprenda doctor que si no resuelvo mis problemas voy a quedar rezagado y en el completo olvido, ningún usuario me volverá a utilizar... ¡¡y eso sería mi ruina!!”

Doctor: “Resolver su caso es todo un reto. Estuve haciendo algunas indagaciones acerca de usted. Me parece que usted y todos sus miembros sufren de una enfermedad crónica”

Paciente: “Ya lo sé doctor, pero contésteme una pregunta: ¿Cree usted que tenga cura?”

Doctor: “Bueno nada es imposible, pero no lo voy a engañar...su situación es muy crítica”

Paciente: “¡Lo sabía! ¡Lo sabía! ¡¡¿Qué puedo hacer?!!”

Doctor: “Cálmese por favor. Analicemos primero su condición actual. Empecemos por los depósitos aduaneros...”

Poseer información es una ventaja que le permite a las empresas u organizaciones adelantarse a los acontecimientos venideros o pronosticar los posibles sucesos que pueden afectar de alguna manera el desarrollo de las actividades que lleva a cabo. Pero existe tanta abundancia de información que si no se sabe procesar o resumir e interpretar toda la cantidad de cifras, datos, indicadores y demás que se generan día con día, se corre el riesgo de actuar inadecuadamente, por una equivocación o por una omisión en el análisis hecho de dicha información.

Con el propósito de evitar estas equivocaciones, las empresas recurren a la estadística. Estadística se define como: “una disciplina científica dedicada al desarrollo y aplicación de la teoría y las técnicas apropiadas para la recolección, clasificación, presentación, análisis e interpretación de información cuantitativa obtenida por observación o experimentación” (Gómez, 1997)

La estadística como ciencia tiene la particularidad de que puede ser empleada en cualquier campo donde se necesite recolectar, resumir y analizar datos, por lo que se ha convertido en un elemento presente casi en todos los trabajos de investigación, sin importar su naturaleza o aplicación.

Puede afirmarse que la mayoría de las empresas actuales basan sus estrategias de operación en datos estadísticos. Por ejemplo, una empresa pronostica y planifica las ventas del año entrante así como la cantidad de materiales para la producción tomando en cuenta las cifras arrojadas por las ventas y compras de años anteriores. El establecimiento de las utilidades para el año considera los índices de ganancias de períodos pasados o la inflación de la economía del país en el que funcionan.

El presente trabajo no es la excepción de lo anterior, por lo que con el fin de diagnosticar la situación actual que viven los depósitos aduaneros se aplicaron tres tipos diferentes de instrumentos de recolección de datos: la encuesta, la

entrevista y el análisis de contenido. A continuación se expondrán las razones por las cuales fueron escogidos dichos instrumentos dentro de la gran variedad existente.

Según el Diccionario Larousse (1982), una encuesta es aquella: "...averiguación de la opinión dominante sobre una materia por medio de unas preguntas hechas a muchas personas". De esta definición se desprende la conclusión de que una encuesta tiene dos partes fundamentales: la elaboración del cuestionario o de las preguntas y la aplicación de las mismas al objeto de estudio.

En cuanto al diseño o elaboración del cuestionario, para Gómez es importante considerar el hecho de que el cuestionario a aplicar debe producir información pertinente, válida y confiable. Lo anterior por cuanto es necesario que las respuestas obtenidas suministren todos los datos necesarios y exactos para cumplir con el objetivo de la investigación que se realiza. En este aspecto debe tenerse especial cuidado a la hora de diseñar las preguntas que se incluirán en el cuestionario, pues de producirse un error o alguna omisión en la recopilación de datos los resultados que arroje la encuesta no serán válidos para la investigación y todos los recursos empleados en su aplicación habrán sido desperdiciados.

Weiers (1986) expone que los cuestionarios pueden clasificarse de acuerdo a su estructura y su carácter. Es así como se encuentran cuestionarios estructurados y no estructurados y cuestionarios directos o indirectos.

Necesariamente los cuestionarios deben pertenecer a una u otra categoría de cada una de las dos características mencionadas, dando como resultado cuatro tipos de cuestionarios:

- Cuestionario directo estructurado: este tipo de cuestionario es el de mayor utilización para las investigaciones. Es directo por cuanto los

motivos del estudio son claros para los participantes, es decir, no se ocultan a los individuos a los cuales se les aplica. Es estructurado porque las preguntas y respuestas han sido previamente redactadas y dispuestas en un orden específico que se respeta en todas y cada una de las aplicaciones.

- Cuestionario directo no estructurado: Al igual que el tipo anterior, los participantes conocen el objetivo del mismo pero es no estructurado por cuanto se realizan preguntas generales acerca de un tema con la libertad de formular las preguntas de acuerdo con la necesidad de profundizar y de obtener información más específica.
- Cuestionario indirecto estructurado: es indirecto porque los motivos u objetivos del estudio son ocultados a los participantes para lograr su cooperación u obtener mejores respuestas. Es estructurado porque a todos los participantes se les interroga de acuerdo a la misma lista de preguntas.
- Cuestionario indirecto no estructurado: este tipo de cuestionario es el de menor aplicación para las investigaciones, es indirecto al igual que el cuestionario anterior pero con la diferencia de que las preguntas se realizan libremente según lo considere necesario el entrevistador.

Con el motivo de identificar las condiciones actuales bajo las cuales operan los depósitos aduaneros, se procedió a elaborar un cuestionario que se aplicó a los directores o encargados de cada depósito aduanero. Este cuestionario es del tipo directo estructurado, por cuanto en el mismo se indicaba el motivo del estudio y las preguntas estaban previamente diseñadas y dispuestas en el mismo orden para cada una de sus aplicaciones. En total está compuesto por trece preguntas. (Ver Anexo 1)

Con respecto a las clases de preguntas que pueden abarcar los cuestionarios, Weiers (1986) explica que: “Al elaborar un cuestionario se puede recurrir a tres tipos básicos de preguntas: 1)preguntas abiertas, 2)opción múltiple, 3)preguntas dicotómicas”.

Las preguntas abiertas son aquellas en las que al individuo se le hace una pregunta a la que puede responder en sus propios términos, con sus propias palabras, por lo que puede extenderse o profundizar de acuerdo a su interés particular.

Las preguntas de opción múltiple son las que acompañan al enunciado con una serie de respuestas posibles que han sido dispuestas para que se conteste de acuerdo a la que mejor represente la opinión o posición del participante con respecto al tema en cuestión. Debe tenerse especial cuidado a la hora de elaborar la lista de alternativas, de forma que en ella se incluyan absolutamente todas las variaciones o respuestas posibles que los participantes tengan, esto con el fin de evitar que se presenten errores en la aplicación del cuestionario por falta de respuestas a causa de la ausencia de alguna opción.

Por último, las preguntas dicotómicas son las que tienen únicamente dos opciones de respuestas, como por ejemplo “Si” y “No”, o “Falso” y “Verdadero”. Este tipo de pregunta puede ser clasificada también como una pregunta de opción múltiple, puesto que presenta varias respuestas, pero que al ser sólo dos opciones se le llama dicotómica.

El cuestionario aplicado a los depósitos aduaneros está compuesto por los tres tipos de preguntas expuestas por Weiers. Las preguntas número ocho y doce son preguntas del tipo abierta, donde los participantes expresaron su opinión tal cual creyeron conveniente. Las preguntas número tres, cuatro, cinco, diez y trece son del tipo opción múltiple y finalmente, las preguntas número uno, dos, seis, siete, nueve y once son preguntas dicotómicas.

Como puede apreciarse, la mayoría de las preguntas son aquellas que tienen un número limitado de respuestas; al diseñar el cuestionario se previó este aspecto como una forma de facilitar la codificación y tabulación posterior de los resultados. Lo anterior se desprende del hecho de que las preguntas abiertas conllevan una mayor dificultad a la hora de codificar y tabular las respuestas obtenidas, ya que pueden haber tantas respuestas diferentes como encuestas aplicadas, cada persona entrevistada puede tener una opinión diferente para el mismo tema, lo que produce que la persona que registra y tabula los datos deba crear categorías de respuesta donde se compendien todas las opiniones obtenidas y a la vez, que estas respuestas tengan clasificación únicamente en una de las categorías, es decir, deben crearse categorías de respuestas exhaustivas y mutuamente excluyentes.

Cuando la población objeto de estudio de una investigación es muy grande o bien no se conoce su número exacto o es infinita, en la mayoría de los casos no le es posible al investigador estudiar a todas las unidades que componen esta población, muchas veces realizar un censo poblacional no es lo más adecuado por motivos de tiempo o por limitantes económicas. Dado lo anterior en la mayoría de las investigaciones debe recurrirse al estudio mediante una muestra de la población. Una muestra es una parte de la población que se estudia para luego generalizar los resultados obtenidos con ella a toda la población de la cual fue extraída (Gómez, 1997)

Para el cálculo de la muestra a la cual sería aplicado el cuestionario se tomaron en cuenta aspectos tales como el tipo de población objeto del estudio y el objetivo de la investigación que se desarrollaría, ya que éstos influirían directamente sobre el tipo de muestreo que debía ser utilizado.

Existen dos tipos de muestreo: el muestreo probabilístico y el muestreo no probabilístico. Weiers (1986) explica que en el muestreo probabilístico se utilizan métodos de selección en que los miembros de la muestra se escogen aplicando

un proceso aleatorio. Además, explica que las características más notables de esta clase de muestras consisten en que cada miembro de la población tiene alguna probabilidad conocida de figurar en ella. Este tipo de muestreo elimina los problemas de subjetividad o arbitrariedad por parte del investigador, pues permite la determinación de la muestra utilizando fórmulas matemáticas, con lo que aseguran que la exactitud de los resultados sean los deseados y la representatividad de estos con respecto a la población en estudio.

Por otra parte, el muestreo no probabilístico se basa en el juicio del investigador y en su conocimiento de la población en estudio, es decir, contrariamente al muestreo probabilístico, la muestra no se estima de forma matemática por lo que no puede asegurarse la representatividad de la muestra y de sus resultados con relación a la población estudiada. Este tipo de muestreo tiene la desventaja de que al depender del juicio del investigador para determinar la muestra, puede producirse un sesgo o una direccionalidad en la misma. Esto quiere decir que con o sin intención de hacerlo, el investigador puede provocar desvíos o desaciertos en los resultados al escoger una muestra inadecuada o imprecisa, que no sea representativa.

La diferencia entre uno y otro radica en que el muestreo probabilístico permite la utilización de técnicas estadísticas para probar y garantizar el grado de exactitud de los resultados, mientras que en el muestreo no probabilístico esto es imposible porque en ningún momento utiliza métodos matemáticos para calcular el tamaño de las muestras, el nivel de confianza en los resultados y su inferencia al resto de la población.

A su vez, Weiers expone que el muestreo probabilístico y el no probabilístico se componen de diversas técnicas. El muestreo probabilístico puede ser aleatorio simple, sistemático, estratificado, por conglomerados, de áreas y polietápico. El muestreo no probabilístico puede ser de conveniencia, con fines especiales, por cuotas y de juicio. A continuación se describen brevemente.

El muestreo aleatorio simple es un método muy sencillo tal cual indica su nombre, este es aquel donde todos los elementos o unidades de la población tienen la misma posibilidad de formar parte de la muestra. Un ejemplo de esto sería como cuando se introducen todos los nombres de una lista en una bolsa y se extraen al azar cierta cantidad de ellos hasta componer la muestra deseada.

El muestreo sistemático consiste en contabilizar el total de los miembros de la población a estudiar y dividir este número entre el tamaño deseado de la muestra, el resultado será utilizado para determinar quiénes formaran parte de la muestra. Seguidamente se escoge un punto aleatorio de inicio y a partir de este se cuentan tantas posiciones como haya dado resultado la división anterior, así se irán extrayendo cada uno de los componentes de la muestra. Por ejemplo, si se tiene una población de 800 nombres y se desea una muestra de 40 nombres, al dividir 800 entre 40 se obtiene el número 20, con lo cual se sabe que debe seleccionarse cada vigésimo número del total de la lista.

El muestreo estratificado consiste en dividir a la población en estratos o categorías de acuerdo a cierta característica o parámetro y luego se muestrea cada uno de éstos como si fuera una población aislada. Un ejemplo puede ser cuando se realizan estudios para conocer los hábitos de consumo de la población de un país o ciudad, en este caso sería conveniente estratificar la población por edades, ya que los niños, jóvenes, adultos y personas mayores tienen diferentes hábitos de consumo de acuerdo a sus necesidades y actividades. Con esta técnica se pretende dar mayor validez a los resultados de estudios cuya población total presente variaciones significativas en una característica definida, como los hábitos de consumo de acuerdo a las edades del ejemplo anterior.

El muestreo por conglomerados, al igual que el tipo de muestreo anterior, divide a la población total en grupos de acuerdo con alguna característica o parámetro, pero la diferencia estriba en que del total de grupos o conglomerados resultantes se escogen unos cuantos para hacer en cada uno un muestreo final,

es decir, no se extraen muestras de todos los conglomerados, únicamente de aquellos escogidos aleatoriamente.

El muestreo por área es un muestreo estratificado por áreas geográficas, donde las ciudades objeto de investigación se dividen en bloques cada vez más pequeños, como cantones, distritos, poblados, etc. hasta llegar a obtener una serie de unidades de las que se extrae la muestra, como lo serían las cuadras de un caserío o las casas de una cuadra. En este caso se incluirían en la muestra las cuadras o las casas que aleatoriamente fueran escogidas.

Como última técnica del muestreo probabilístico encontramos al muestreo polietápico. Este tipo de muestreo es el que se compone de distintas etapas de muestreo, donde se combinan técnicas de acuerdo al objetivo de la investigación y a las características de la población a estudiar. Así, en una investigación en particular, pueden ser combinados el muestreo estratificado en primera instancia y el muestreo sistemático para cada estrato, o por conglomerados y luego aleatorio simple. Las combinaciones dependerán, como se indica anteriormente, de las características propias de cada trabajo de investigación, de los recursos disponibles y del fenómeno en estudio.

El muestreo basado en la conveniencia del investigador es aquel en el que se escogen para estudio elementos o unidades que se encuentran disponibles o que son fáciles de encontrar o conseguir, por estas razones es llamado muestreo por conveniencia. Se utiliza principalmente para estudios exploratorios donde se busca reunir algunas ideas o hipótesis acerca del fenómeno en estudio, ya que la representatividad o validez de la muestra no es tan importante en esta etapa como en otras fases posteriores de las investigaciones.

El muestreo seleccionado con fines especiales es definido de la siguiente forma: “Estas muestras son aquellas en que los miembros se escogen a fin de cumplir con criterios previamente establecidos que se juzgan importantes”

(Weiers, 1986). Por ejemplo, cuando se quiere conocer la opinión acerca de un programa de televisión determinado y se seleccionan intencionalmente algunas personas que saben acerca de la existencia del programa pero que no lo observan. En este caso se hizo un muestreo de personas que no son representativas de la población por su condición de no observar el programa, por lo tanto es para un fin especial.

El muestreo por cuotas se realiza cuando al calcular una muestra primero se categoriza a la población de acuerdo con algún factor o característica como edad, sexo, estado civil o cualquier otra, luego de acuerdo a los porcentajes de estas características en la población total se seleccionan de cada categoría creada el mismo porcentaje de personas o unidades para la muestra. A manera de ejemplo, en el caso de que se categorice a la población por edad, se sabrá que si en total el 20% de la población son adolescentes, la muestra formada deberá tener ese mismo porcentaje de adolescentes, por lo que si la muestra es de 120 elementos, entonces 24 de ellos serán adolescentes. De esta forma el muestreo por cuotas trata de hacer muestras un poco más representativas de la población.

Finalmente, el muestreo de juicio consiste en la escogencia de muestras que a opinión o juicio personal del investigador sean representativas de la población. Para que esta representatividad deseada sea acertada se depende de la experiencia y conocimiento del investigador o experto que haya conformado la muestra.

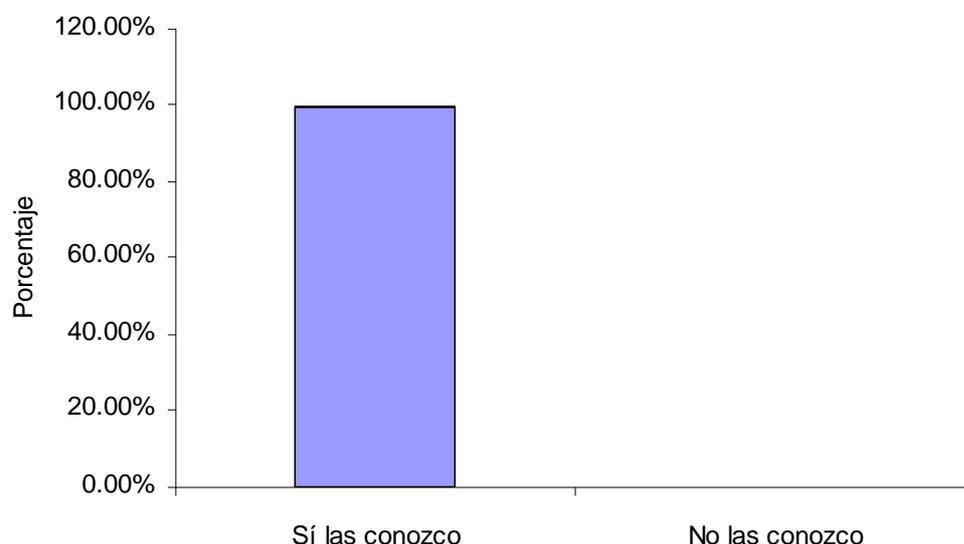
La población en estudio está compuesta por los depósitos aduaneros ubicados en el Valle Central del país, a saber aquellos que están ubicados en las provincias de San José, Alajuela, Cartago y Heredia, dicha población está compuesta por un total de 44 unidades, según datos proporcionados por el Departamento de Registro de la DGA. (Ver Anexo 2)

Una vez examinadas las diferentes técnicas de muestreo existentes, así como las características de la población se decidió llevar a cabo un censo poblacional, es decir, se entrevistó a todos y cada uno de los elementos de estudio, por cuanto la población bajo investigación es finita, su número es relativamente pequeño y todos los miembros de ésta se encuentran concentrados en un lugar geográfico determinado. A continuación se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario número 1.

Según se resume en el siguiente gráfico, de acuerdo a los resultados del cuestionario aplicado a los encargados de depósitos aduaneros, el conocimiento de las obligaciones que deben cumplir de acuerdo a la Ley General de Aduanas, es generalizado entre los empleados:

Gráfico 1

Conocimiento de las obligaciones de los depósitos aduaneros

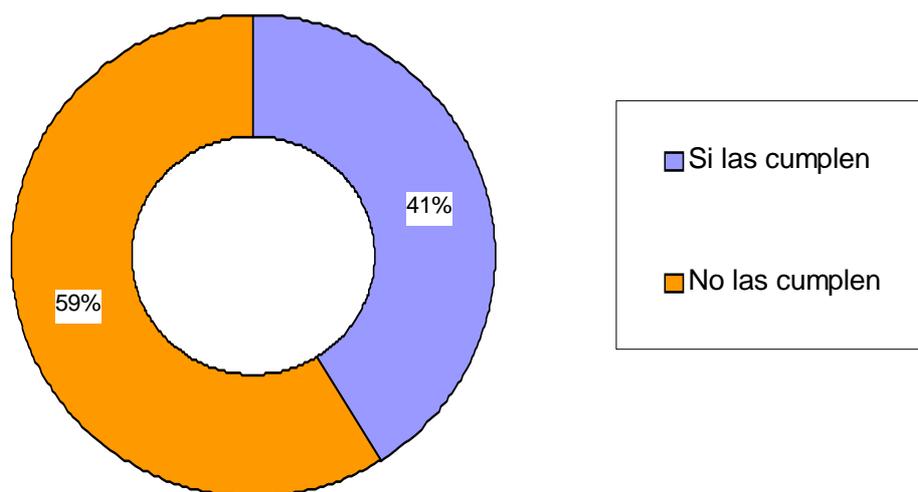


Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de depósitos aduaneros

Todo empleado del SNA debe realizar un examen previo a su contratación, por lo que el conocimiento de las obligaciones de los depósitos aduaneros es un requisito indispensable para la aprobación del mismo. Ningún empleado puede laborar en un depósito aduanero, sea público o privado, y desconocer las obligaciones que la Ley estipula que deben cumplirse. Relacionado al tema de las obligaciones y ante la pregunta de si creían que los depósitos aduaneros cumplían con la totalidad de las mismas, los funcionarios contestaron lo siguiente:

Gráfico 2

Cumplimiento de las obligaciones de los depósitos aduaneros



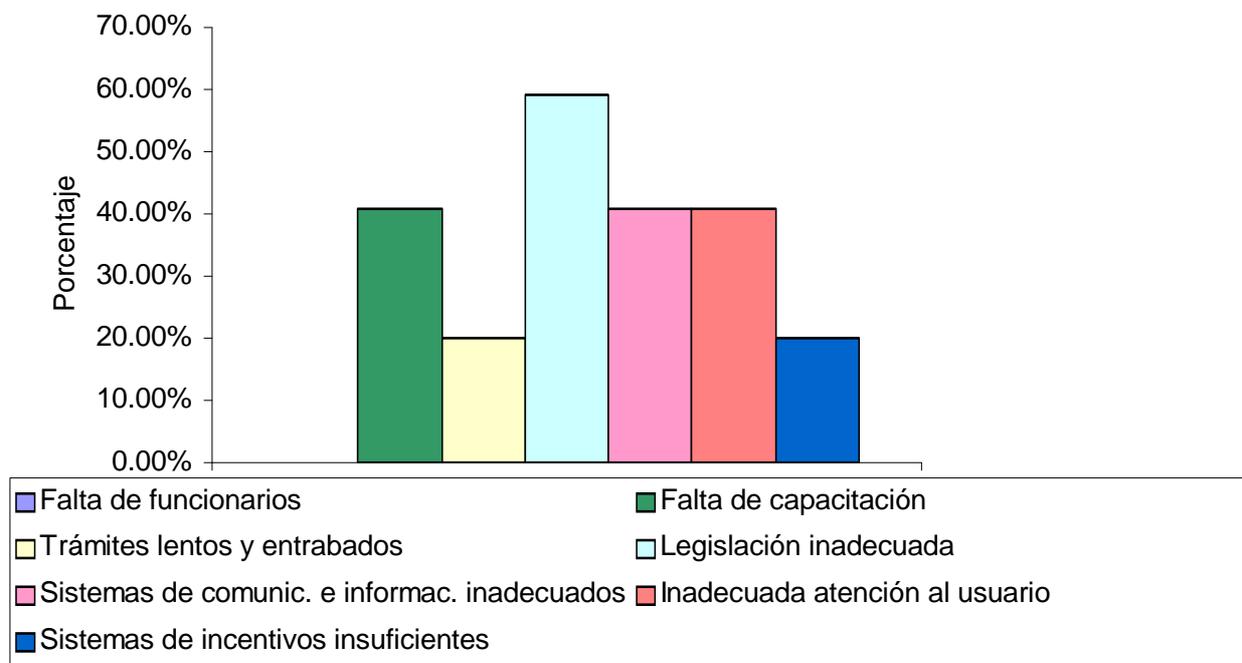
Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de depósitos aduaneros

Como puede observarse la gran mayoría, es decir, 59% de los empleados creen que los depósitos aduaneros no cumplen con las obligaciones que estipula la Ley. Dentro de las razones que dieron para justificar su opinión se encuentran la falta de control aduanero o la pérdida de este control sobre las mercancías objeto de depósito, la mediación de intereses económicos o políticos de algunos grupos involucrados y la falta en el cumplimiento de ciertos requisitos de

naturaleza técnica de las operaciones. Más adelante podrá apreciarse de nuevo esta tendencia con el análisis de las posteriores preguntas.

A continuación se expondrán las deficiencias que los funcionarios detectan en el desempeño de los depósitos aduaneros:

Gráfico 3
Deficiencias del funcionamiento actual de los depósitos aduaneros

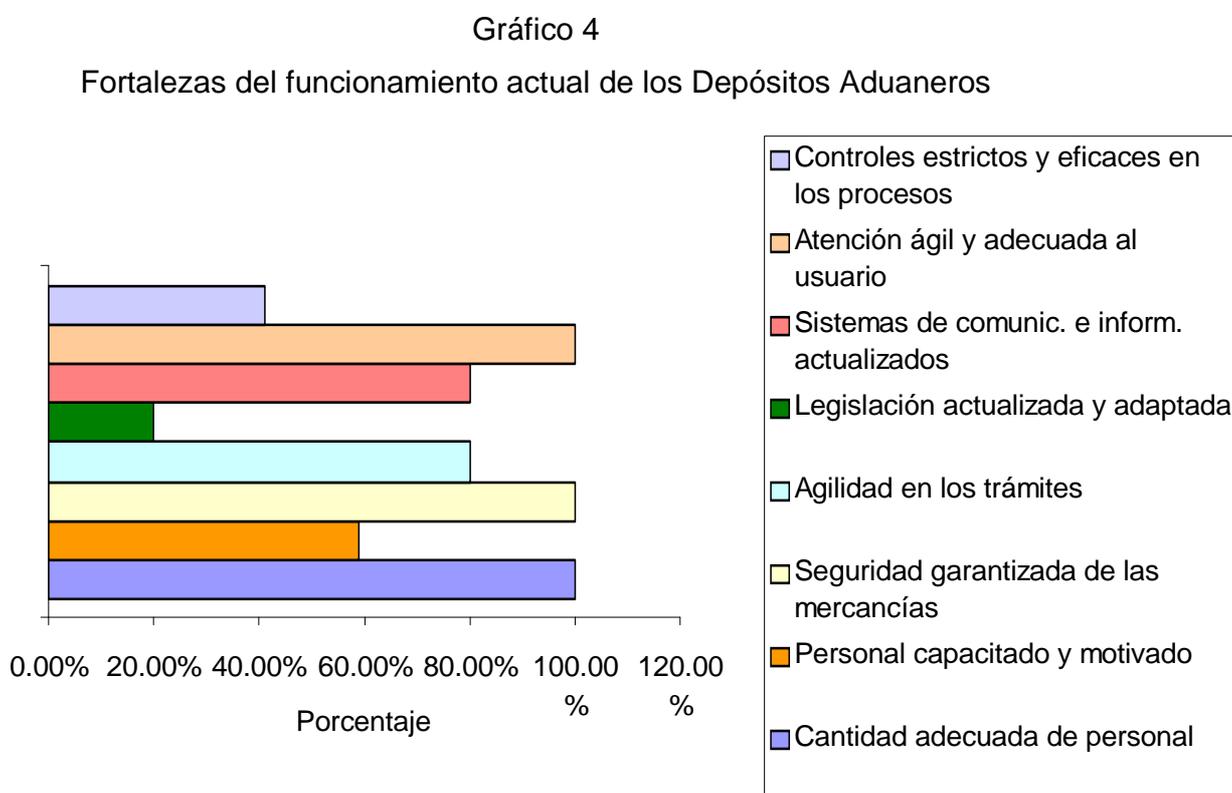


Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de depósitos aduaneros

Como puede apreciarse existen 4 deficiencias principales en las que los funcionarios de los depósitos aduaneros coinciden al señalarlas como las que más se presentan en el funcionamiento de los mismos. La principal deficiencia detectada es la legislación inadecuada, 59% de los entrevistados la consideraron dentro de sus respuestas. En segundo lugar, 41% señala la falta de capacitación constante para realizar los procesos. Además, 41% opina que los sistemas de

información o comunicación son inadecuados; por último, también 41% señala la inadecuada atención al usuario como deficiencia actual. Es importante señalar que la única opción que no recibió respuesta alguna es la referente a la falta de funcionarios en los depósitos, demostrándose que claramente que los funcionarios creen que esta no es una deficiencia actual en los depósitos.

A los funcionarios se les pidió asimismo que de una lista de opciones señalaran cuáles creían que eran fortalezas actuales de los depósitos. Estos son los resultados:



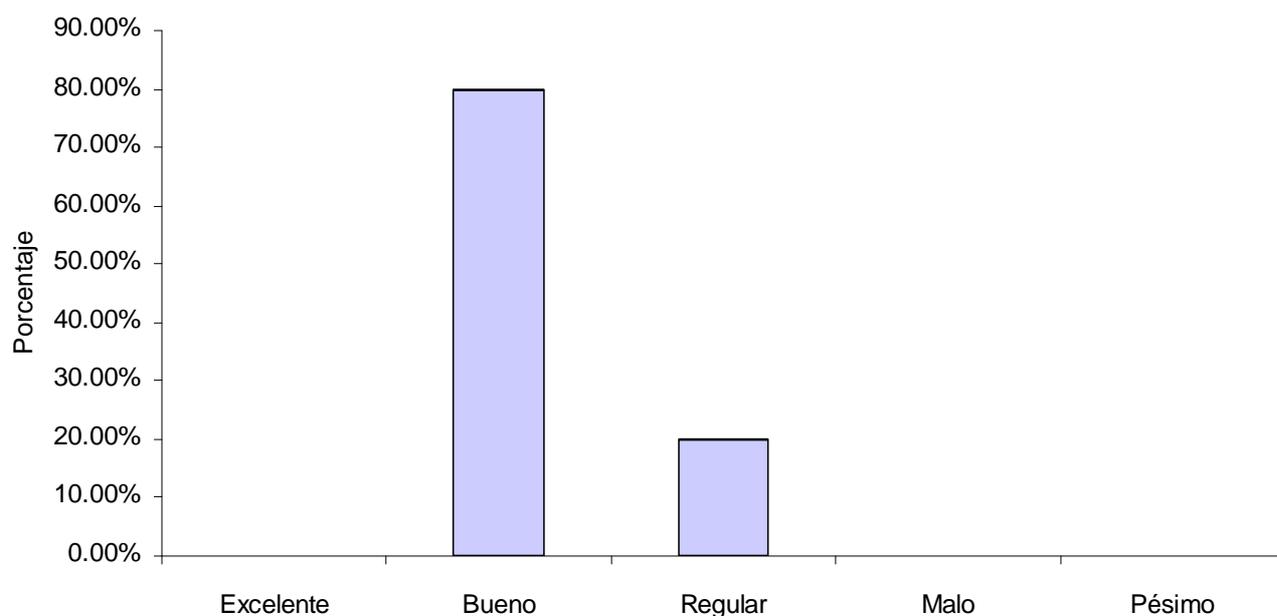
Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de depósitos aduaneros

Como fortalezas los empleados identificaron tres como las principales: la cantidad de personal, la seguridad garantizada de las mercancías y la atención ágil y adecuada al usuario con 100% de las respuestas posibles cada una. En cuarto y quinto lugar se encuentran la agilidad en el trámite de documentos y

mercancías y los sistemas de comunicación e información actuales con 80% cada una. Con respecto a esta pregunta y la anterior, puede comentarse que las mismas fueron diseñadas con enunciados muy similares, unos como deficiencias y otros como fortalezas, a manera de comprobar la concordancia de las opiniones de los funcionarios. Por lo que si una opción tenía muchas respuestas en una pregunta, lo lógico es que en la otra pregunta ese mismo aspecto no obtuviera muchas respuestas, es decir, debería existir una relación inversa entre los enunciados de ambas preguntas. Esto se puede apreciar en los enunciados que hablan de la cantidad de personal y la agilidad de los trámites. Sin embargo, esta relación no se cumple tan exactamente en el enunciado de la atención al usuario, ya que como puede apreciarse, 41% la clasificó como deficiencia y a la vez 100% como fortaleza.

La calificación del desempeño general de los depósitos aduaneros arrojó los siguientes datos:

Gráfico 5
Desempeño actual de los depósitos aduaneros



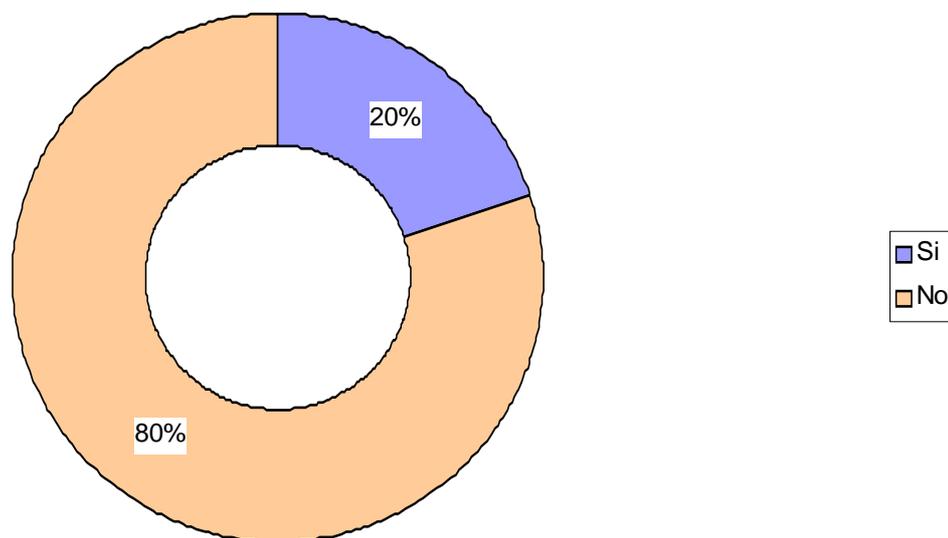
Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de depósitos aduaneros

A pesar de que 59% de la población opina que los depósitos aduaneros no cumplen con la totalidad de sus obligaciones y que existen varias deficiencias considerables, la mayoría de los entrevistados calificó en términos generales como bueno el desempeño de los depósitos aduaneros, esto corresponde al 80% del total. Además el porcentaje de respuestas que obtuvo el segundo lugar es el de la calificación de regular, el 20% de los funcionarios dieron esta calificación a los depósitos. Las razones de estas calificaciones son bastante generalizadas, la mayoría opina que esto se debe nuevamente a la falta de personal de aduanas en los depósitos, el incumplimiento de ciertas condiciones necesarias y la falta de capacitación al personal operativo.

A continuación se presentan los resultados de la pregunta número 6, relacionada con las soluciones a los problemas que trajo consigo la Ley de 1996:

Gráfico 6

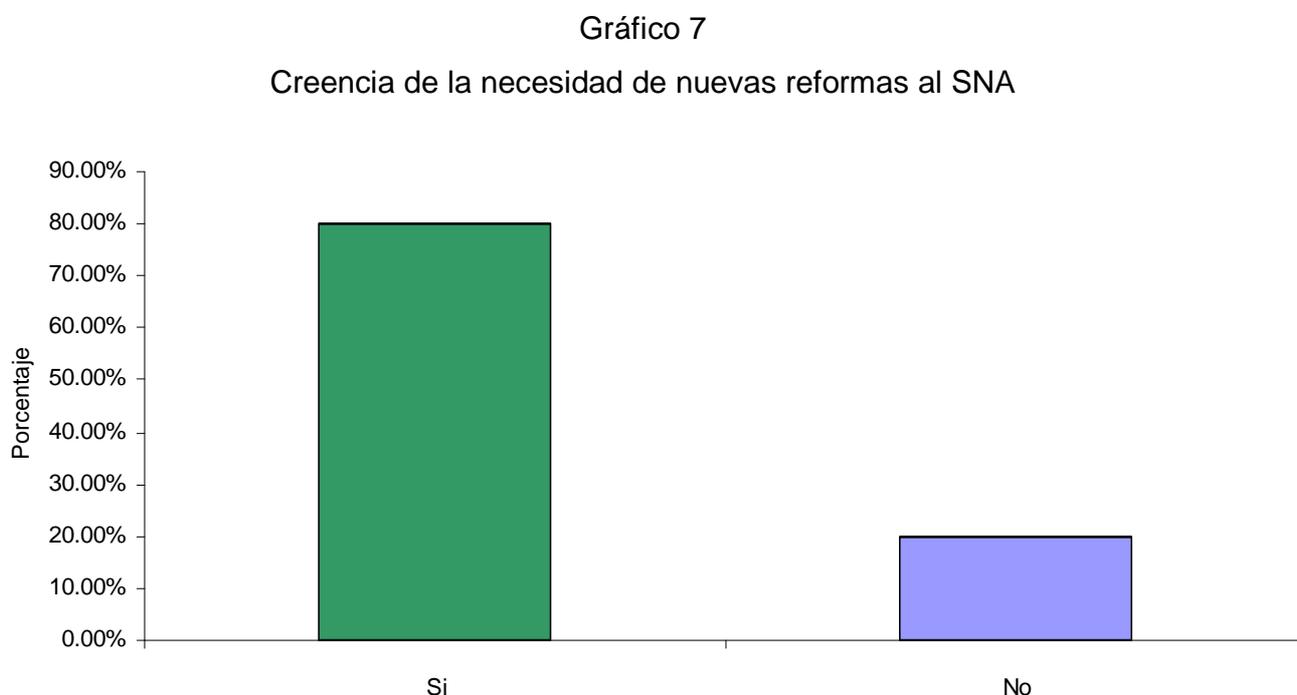
Creencia de que la Ley Gnral. de Aduanas solucionó los problemas que existían



Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de depósitos aduaneros

Como se ha analizado anteriormente, antes de que la Ley General de Aduanas entrara en vigencia existía una gran gama de problemas que precisamente, fueron los que dieron paso a una reforma urgente en el Sistema Aduanero Nacional. El 80% de los funcionarios opinan que esta Ley no solucionó los problemas que existían contra 20% que opinan lo contrario. Dentro de las razones que dieron quienes afirman que no se solucionaron los problemas, se encuentran que con la privatización de muchos de los servicios aduaneros se eliminó el control sobre todas las mercancías, se propició el aumento de la evasión fiscal y la mayor facilidad con que se pueden alterar los documentos electrónicos. Por otro lado, quienes opinan que si se solucionaron los problemas destacan la inadecuada atención a los usuarios que se daba, así como la lentitud generalizada de los trámites aduaneros, aspectos que mejoraron con la nueva Ley.

El gráfico número 7 presenta los resultados de las respuestas de los funcionarios ante la pregunta de si es necesario efectuar nuevas reformas al SNA:



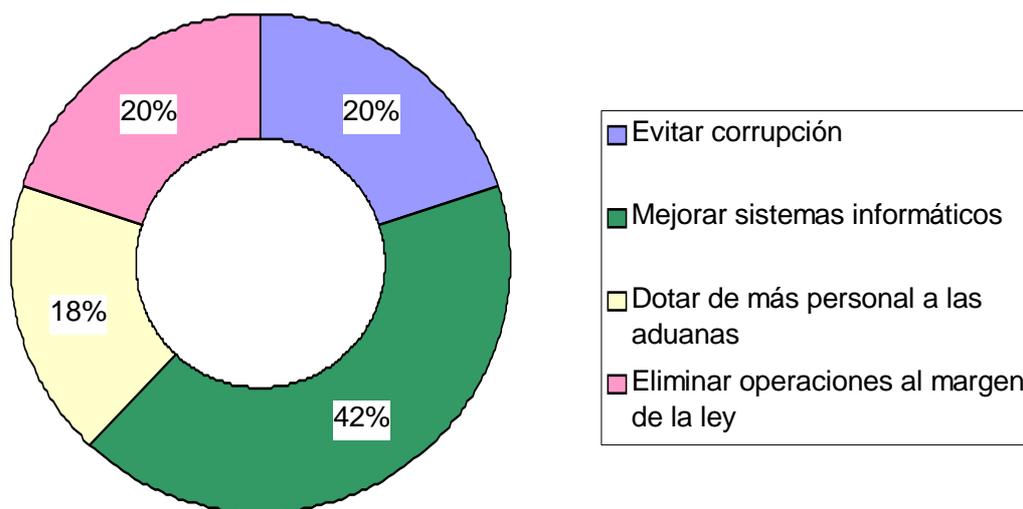
Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de depósitos aduaneros

Las respuestas a la pregunta número 7 evidencian un aspecto muy interesante acerca de la opinión de los funcionarios de los depósitos aduaneros: en absoluta concordancia con las respuestas de la pregunta anterior, la gran mayoría opina que la nueva Ley no solucionó los problemas que existían en el pasado y 80% afirma que es necesaria una nueva reforma. Como justificación a su respuesta exponen que la actual Ley deja muchos vacíos legales. Asimismo 20% de los entrevistados cree que no es necesaria una nueva reforma por cuanto lo que hace falta es cumplir exactamente lo que contempla la Ley, cumplir verdaderamente con los procesos de control que ésta estipula.

La pregunta número 8 estaba dirigida exclusivamente a los funcionarios que en la anterior pregunta contestaron que si se necesitaban nuevas reformas. A continuación se presentan sus respuestas:

Gráfico 8

Tipo de reformas que deberían efectuarse

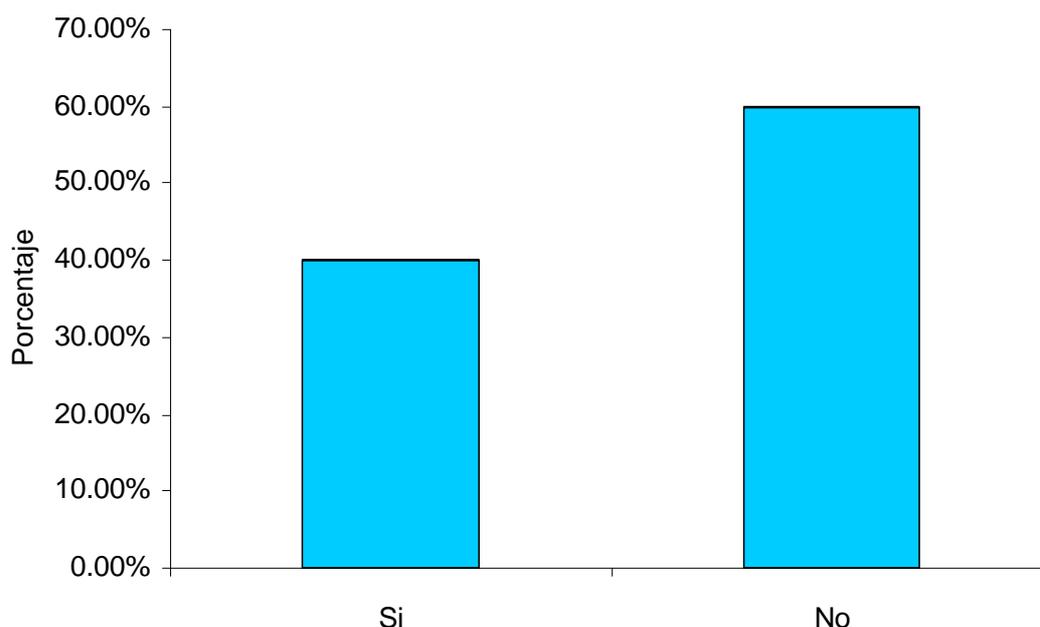


Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de depósitos aduaneros

Los entrevistados que consideran que se necesitan nuevas reformas opinan que éstas deben enfocarse en dos aspectos principales: la mejora de los sistemas informáticos y el evitar la evasión fiscal y la corrupción que se presenta actualmente y la eliminación de las operaciones que se generan al margen de la Ley.

Ante la pregunta de la existencia de la coordinación necesaria entre aduanas y depósitos aduaneros, los funcionarios contestaron lo siguiente:

Gráfico 9
Coordinación entre aduanas y depósitos



Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de depósitos aduaneros

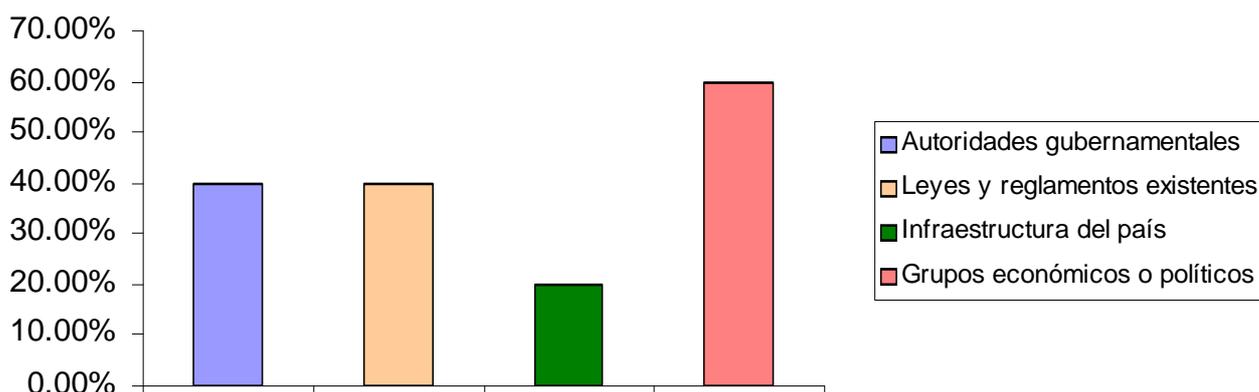
El 60% considera que no existe la coordinación necesaria entre las aduanas y los depósitos, alegando que los canales de comunicación no son los idóneos y que podrían mejorarse aún más, así como la falta de personal aduanero en los depósitos. El 40% que opina que sí existe la coordinación necesaria fundamenta

sus respuestas en las mejoras que se han hecho principalmente en los sistemas informáticos.

Al preguntar acerca de los factores externos que dificultan el funcionamiento de los depósitos aduaneros, se obtuvieron las siguientes respuestas:

Gráfico 10

Factores externos que dificultan el funcionamiento de los depósitos



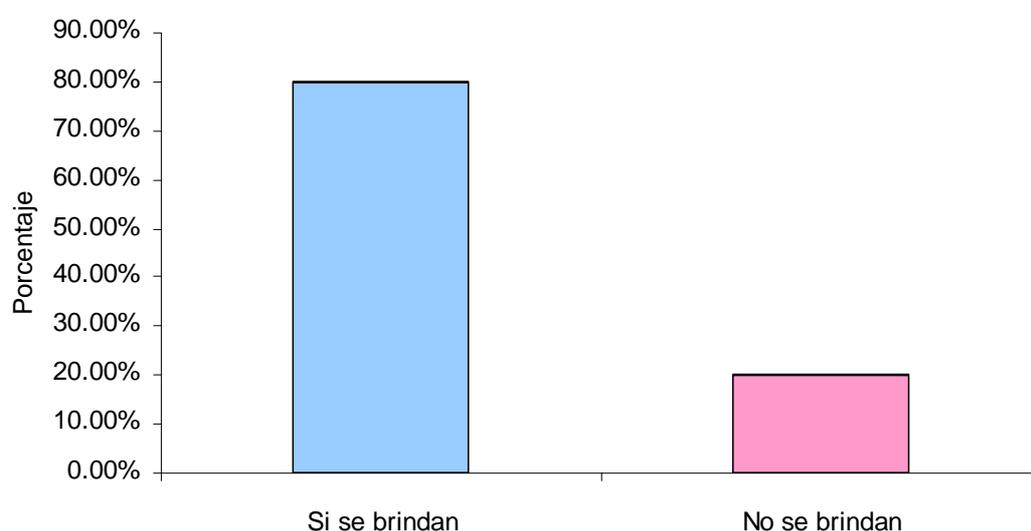
Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de depósitos aduaneros

Se observa como 60% de la población piensa que los grupos económicos o políticos del país es el principal factor externo que dificulta el funcionamiento de los depósitos. En segundo lugar y cada una con un total de 40% de la totalidad de encuestados, se ubican a las autoridades gubernamentales y a las leyes y reglamentos existentes. Puede apreciarse que al igual que en anteriores respuestas, los funcionarios opinan que tanto los intereses personales de ciertos

grupos como la inadecuada intervención y función de las autoridades reguladoras son elementos negativos en el desempeño de los depósitos aduaneros.

El siguiente gráfico muestra las respuestas obtenidas ante la pregunta de si se brindaban o no en los depósitos aduaneros los servicios complementarios que la Ley les permite:

Gráfico 11
Prestación de servicios complementarios

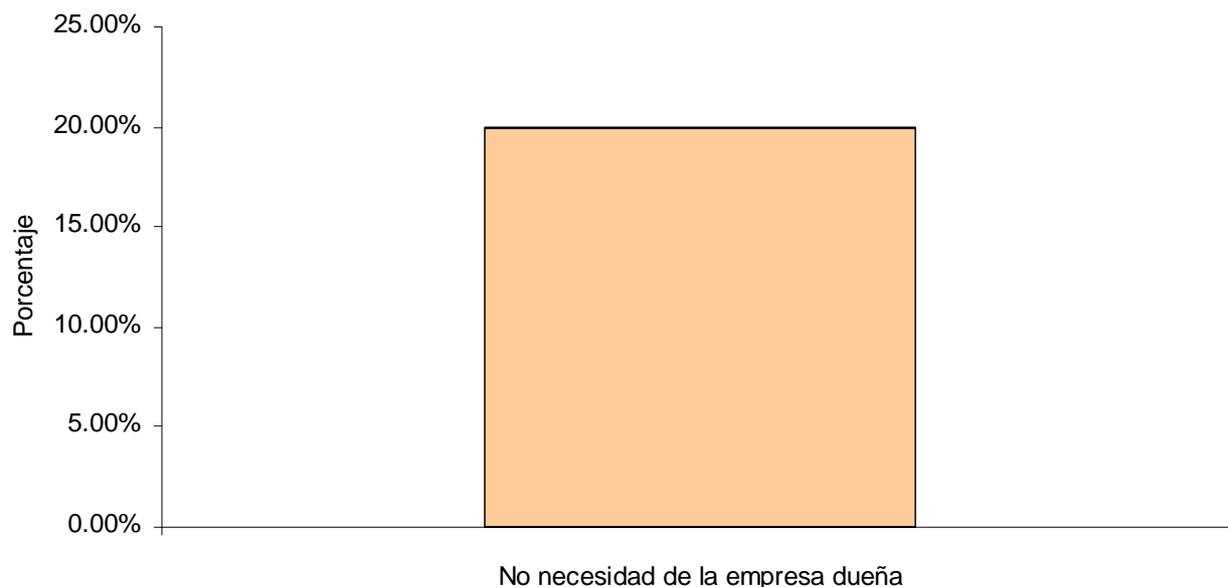


Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de depósitos aduaneros

El 80% de los depósitos aduaneros brinda alguno o todos los servicios complementarios que les son permitidos por la Ley, siendo los mayoritariamente brindados la administración de inventarios y el reempaque y distribución de mercancías. Únicamente 20% de la población respondió que dichos servicios no se brindan y como puede observarse en el siguiente gráfico, dentro del 20% que no los brinda la razón para no hacerlo es una sola.

La pregunta número 12 estaba dirigida únicamente a aquellos depósitos que no brindan ninguno de los servicios que les permite la Ley:

Gráfico 12
Razones para no brindar servicios complementarios



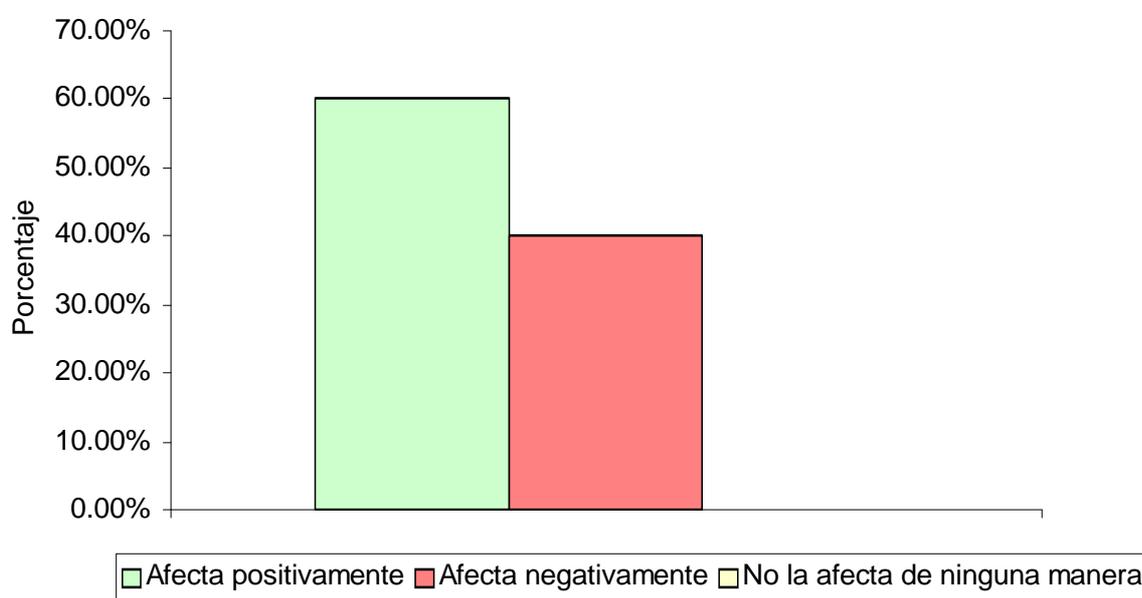
Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de depósitos aduaneros

El 20% de la población, es decir, nueve de los cuarenta y cuatro depósitos existentes respondieron que la razón principal por la que no se brinda ninguno de los servicios complementarios es porque la empresa dueña del depósito no requiere o necesita ninguno de estos servicios y, ya que el depósito aduanero es usado exclusivamente por la empresa dueña, no les interesa la prestación de ningún servicio complementario. Es decir, estos depósitos no alquilan espacio de bodegaje a ninguna otra empresa, por lo que puede ser que estos servicios si se desarrollen en el depósito pero únicamente los utiliza la empresa dueña del mismo.

Por último, se le preguntó a los funcionarios acerca del impacto del funcionamiento de los depósitos aduaneros en la imagen internacional del país en materia aduanera. Estas son sus respuestas:

Gráfico 13

Creencia de que el funcionamiento de los depósitos aduaneros afecta la imagen del país en materia aduanera



Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de depósitos aduaneros

La mayoría de los depósitos, el 60% de éstos, opina que el desempeño actual de los depósitos fiscales afecta positivamente la imagen del país en materia aduanera y 40% cree que la afecta negativamente. Ningún miembro de la población opina que no la afecta de ninguna manera. El 40% de los funcionarios que afirman que la imagen del país se ve afectada negativamente, piensan que la falta de controles aduaneros estrictos y la falta de personal capacitado para desempeñar las funciones de los depósitos aduaneros son los dos aspectos de mayor peso para opinar de esta forma.

Además del cuestionario aplicado a los depósitos aduaneros, se diseñó también un cuestionario para ser aplicado a las empresas importadoras del país, que constituyen los clientes y usuarios de los depósitos aduaneros. El cuestionario se le aplicó a los encargados del departamento de importaciones de cada una de las empresas que componían la muestra. Este cuestionario al igual que el anterior, es del tipo directo estructurado y está compuesto por preguntas abiertas, opción múltiple y dicotómicas. Las preguntas número ocho, once y doce son abiertas, las preguntas número dos, cinco, seis y siete son de opción múltiple y finalmente, las preguntas número uno, tres, cuatro, nueve y diez son del tipo dicotómico. (Ver anexo 3)

La población en estudio para la aplicación de este cuestionario está conformada por las empresas importadoras registradas en el Directorio de Importadores y Exportadores de Costa Rica, proporcionado por la Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica (Procomer). En total, existen 377 empresas importadoras registradas en el directorio mencionado.

Luego de analizar los diferentes tipos de muestreo de los que se habló anteriormente, la técnica de muestreo probabilístico seleccionada fue la de Aleatorio Simple. Dicho método se seleccionó porque se conoce el número exacto de miembros de la población, cada miembro de la población tiene igual probabilidad de figurar en la muestra y la población es relativamente pequeña.

Como se desconocían las características y comportamiento general de la población y dado que la fórmula a utilizar para la determinación del tamaño de la muestra en poblaciones finitas, como se verá más adelante, requería la determinación de la proporción de la población con la característica deseada, es decir, empresas que utilizaran los servicios de los depósitos aduaneros, se realizó un pequeño muestreo de treinta empresas seleccionadas aleatoriamente del Directorio mencionado con anterioridad.

A estas empresas se les aplicó el cuestionario diseñado y los resultados arrojados por este ejercicio, de donde se supo que 80% de las empresas importadoras utilizan los servicios de algún depósito aduanero y 20% no utiliza ninguno, permitieron el establecimiento de la proporción de la población que utiliza depósitos aduaneros en su actividad importadora. Si el total de la población se agrupa en dos porcentajes, 80% y 20%, la proporción de la población a utilizar en la fórmula sería de 0.8, esto por cuanto para establecer una proporción, la suma de los factores debe ser igual a 1, es decir, 0.8 y 0.2 suman 1.

Para la determinación de la muestra, ya que se conoce el tamaño exacto de la población (N) se utilizó la siguiente fórmula que de acuerdo a Weiers (1986) debe usarse cuando se trata de una población finita:

$$n = \frac{P(1-P)}{\frac{E^2}{Z^2} + \frac{P(1-P)}{N}}$$

Asimismo, se utilizaron los siguientes parámetros para su cálculo:

- Límite de Confianza de 95% (Z) = 1.96
- Nivel de Error de 5% (E)
- Proporción de la Población: P = 0.8

Al introducir los datos en la fórmula anterior, se obtiene:

$$n = \frac{0.8(1-0.8)}{\frac{0.05^2}{1.96^2} + \frac{0.8(1-0.8)}{377}}$$

$$n = 148$$

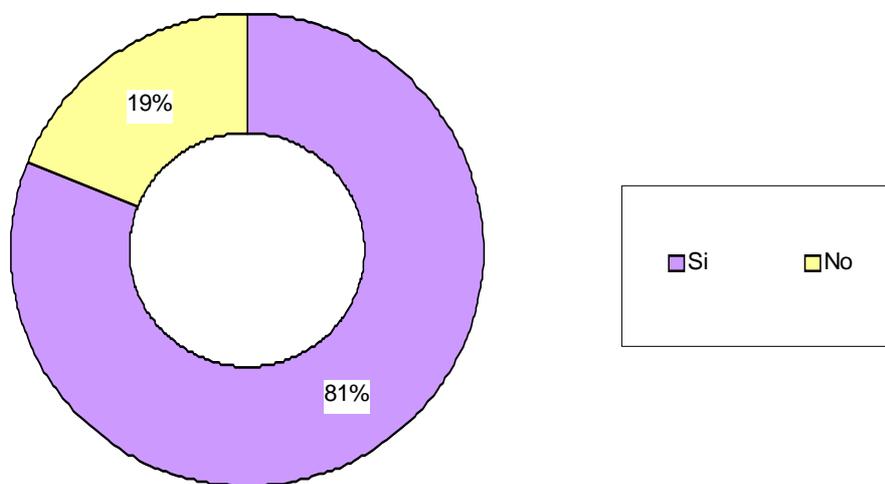
De acuerdo a los cálculos anteriores, el cuestionario se aplicó a 148 empresas importadoras. Se considera que los parámetros establecidos para la

determinación de la muestra validan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario, pues según comenta Weiers (1986) estos parámetros son: "...una regla práctica...". utilizada en la gran mayoría de trabajos de investigación. Es así como, con el límite de confianza establecido se puede afirmar con una seguridad del 95% que los resultados obtenidos son representativos y pueden ser inferidos al total de la población y que la máxima variación o diferencia entre la opinión de la totalidad de la población con respecto a los resultados obtenidos con la muestra será de ± 5 puntos porcentuales. A continuación se presentan los resultados de la encuesta realizada.

Ante la pregunta de si utilizaban o no los servicios de depósito aduanero, se obtuvieron las siguientes respuestas:

Gráfico 14

Utilización de depósitos aduaneros por parte de las empresas importadoras



Fuente: Encuesta realizada a empresas importadoras

Como puede apreciarse, 81% de las empresas importadoras utilizan habitualmente los servicios de depósito aduanero para el almacenamiento de las mercancías importadas al país; esto se debe principalmente a dos razones:

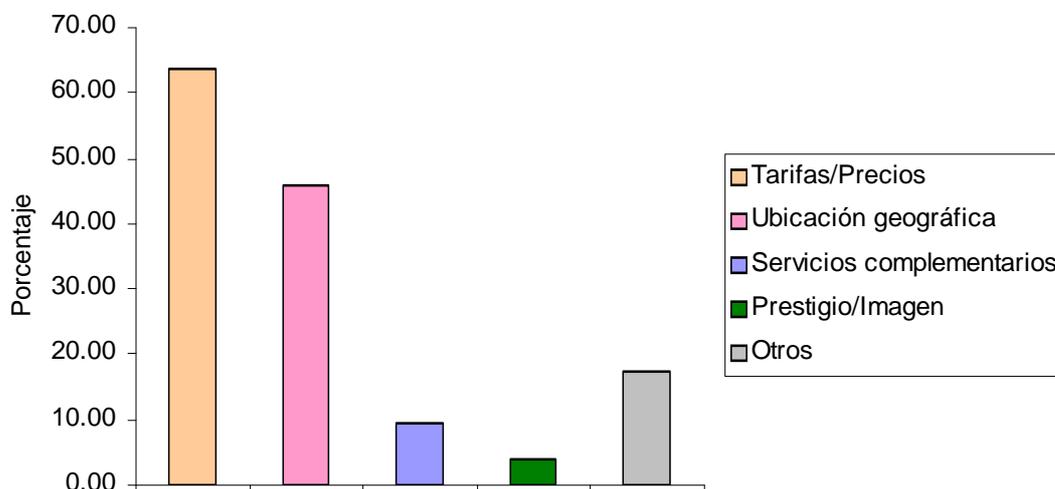
espacio y comodidad, es decir, las empresas prefieren pagar el alquiler de espacio de bodega a un depósito aduanero ya que muchas de estas empresas no cuentan con bodegas propias en las cuales almacenar la mercadería que importan y el costo de construir y dar mantenimiento a instalaciones propias es superior al precio que le pagan a un depósito aduanero, o bien, muchas veces el volumen de importación de las empresas excede el espacio con el que cuentan para almacenar, lo que las obliga a utilizar depósitos aduaneros para el resguardo de parte de las mercancías importadas.

Asimismo, 19% de la población afirmó que no utilizaban nunca los servicios de almacenaje de depósito aduanero, dentro de las razones que dieron para la no utilización expresaron principalmente tres razones: la propiedad por parte de la empresa de bodegas de almacenaje, el desalmacenaje directo de las mercancías del puerto a la empresa o el embalaje de las mercancías en paquetes pequeños lo que hace innecesario el almacenamiento en depósito aduanero.

Para aquellas empresas que contestaron negativamente esta pregunta la encuesta finalizaba, por cuanto en primer lugar no estaban en condición de contestar las interrogantes siguientes y además no contaban con la característica deseada y para la cual se estableció la proporción de la población que utilizaba depósitos aduaneros en su actividad importadora. Sin embargo, al estar compuesta la muestra por 148 empresas, las posteriores respuestas se tabularon en base a este número, por lo que los porcentajes expresados no suman el 100% pues a partir de la segunda pregunta únicamente contestaron el cuestionario 120 elementos.

Como se muestra en el gráfico siguiente, dentro de los aspectos que las empresas importadoras toman en cuenta a la hora de decidir la utilización de uno u otro depósito aduanero en específico, se encuentran:

Gráfico 15
Aspectos considerados al elegir un depósito aduanero



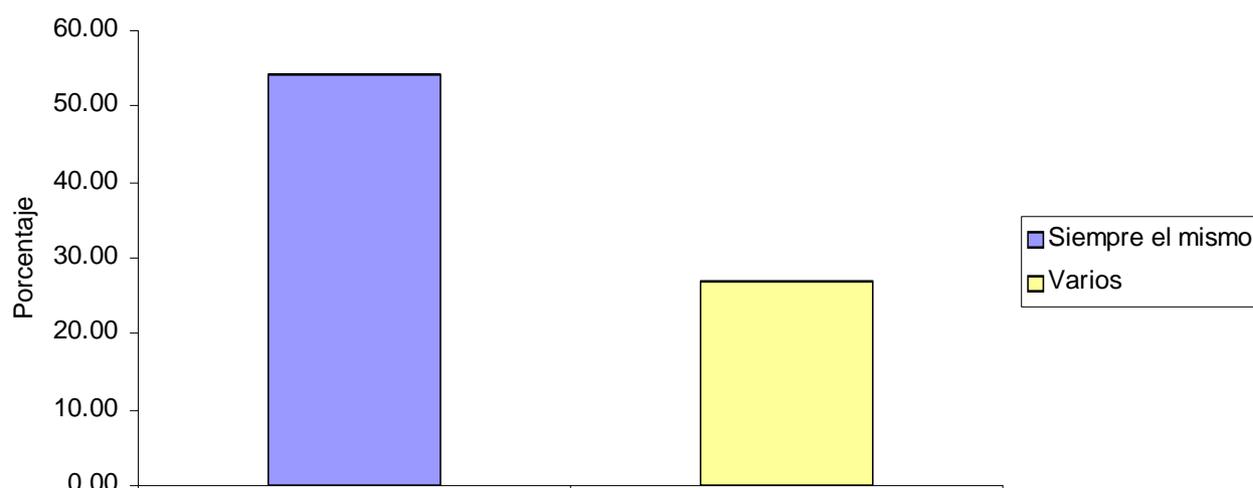
Fuente: Encuesta realizada a empresas importadoras

Aproximadamente 63% de la muestra considera como lo más importante las tarifas o precios cobrados por los depósitos aduaneros para almacenar las mercancías, en segundo lugar 46% considera la ubicación geográfica del depósito, es decir, que tan cerca se encuentran sus instalaciones de la empresa. Estos dos aspectos son los más mencionados por las empresas, por lo que cobran gran importancia para los depósitos aduaneros que quieren ampliar su cartera de clientes o que estén buscando afianzarse en el mercado.

Algunos otros aspectos que son considerados en menor grado son los servicios complementarios brindados (9% de la población) y la imagen o prestigio del depósito aduanero (4%). Además, algunas empresas mencionaron otros aspectos tales como la seguridad de las mercancías o las instalaciones físicas del depósito, ya que muchas veces, cierto tipo de mercancía requiere de condiciones específicas de almacenamiento que no todos los depósitos poseen.

Al ser interrogadas acerca de si utilizaban siempre el mismo depósito o si por el contrario utilizaban varios, las empresas contestaron:

Gráfico 16
Utilización del mismo o varios depósitos



Fuente: Encuesta realizada a empresas importadoras

El 54% de la muestra utiliza siempre el mismo depósito aduanero, mientras que 27% utiliza varios depósitos. Dentro de las razones que dieron las empresas que utilizan siempre el mismo depósito, hablaron mayoritariamente de la posibilidad de negociar que les brinda el depósito y así obtener buenos precios según la cantidad o volumen de mercancía y la frecuencia de las importaciones o plazos para cancelar las deudas, asimismo la adaptación de las instalaciones físicas y el cumplimiento por parte del depósito de los requisitos de almacenaje de las mercancías, o bien la comodidad y seguridad brindada por el depósito a la empresa.

Las empresas que utilizan varios depósitos lo hacen en su mayoría porque la mercadería que importan es predestinada y al ser consolidada, el importador

que mayor cantidad importa decide el depósito en el que se almacenará, el tipo de transporte también fue mencionado ya que dependiendo de si una carga viene por medio aéreo, terrestre o marítimo utilizan diferentes depósitos dependiendo de su cercanía al puerto en cuestión, lo mismo que sucede dependiendo del tipo de mercancía, ya que si necesita condiciones especiales de almacenaje deben utilizar el depósito que cumpla con los requisitos necesarios, pues no todos los depósitos tienen espacios adecuados para almacenar ciertos tipos de químicos o materias primas.

Dadas las respuestas obtenidas, se evidencia que las empresas son, en su mayoría, bastante fieles al depósito que utilizan si este cumple con sus expectativas y les brinda ciertas facilidades, además puede concluirse que el grupo de empresas que utiliza varios depósitos lo hace porque se ven obligadas a ello de una u otra forma, sin que muchas veces sea una decisión propia.

El siguiente gráfico resume las respuestas acerca de si los depósitos aduaneros brindan todos los servicios que las empresas importadoras necesitan:



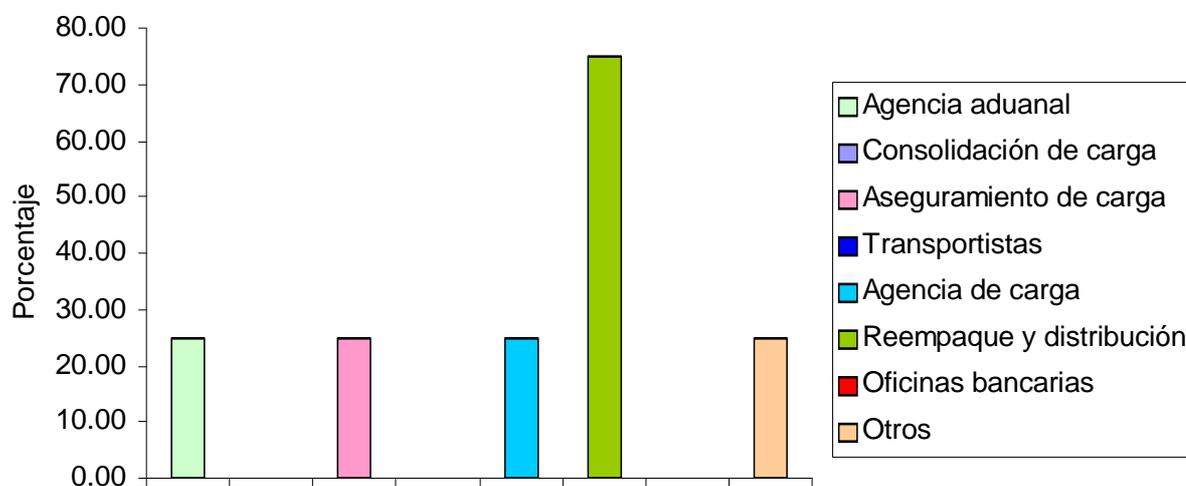
Fuente: Encuesta realizada a empresas importadoras

Aproximadamente 75% de la población encuestada opina que los depósitos aduaneros sí brindan todos los servicios que las empresas importadoras necesitan, contra un pequeño porcentaje de aproximadamente 5% de empresas que opinan lo contrario. Esto permite concluir que la Ley General de Aduanas es bastante realista y amplia al abarcar todos los servicios que las empresas importadoras puedan requerir por parte de los depósitos aduaneros para el desarrollo de sus actividades.

La siguiente pregunta se formuló únicamente para las empresas que contestaron que no se les brindaban todos los servicios necesarios y que se refería entonces a otros servicios que se necesitan:

Gráfico 18

Otros servicios necesitados



Fuente: Encuesta realizada a empresas importadoras

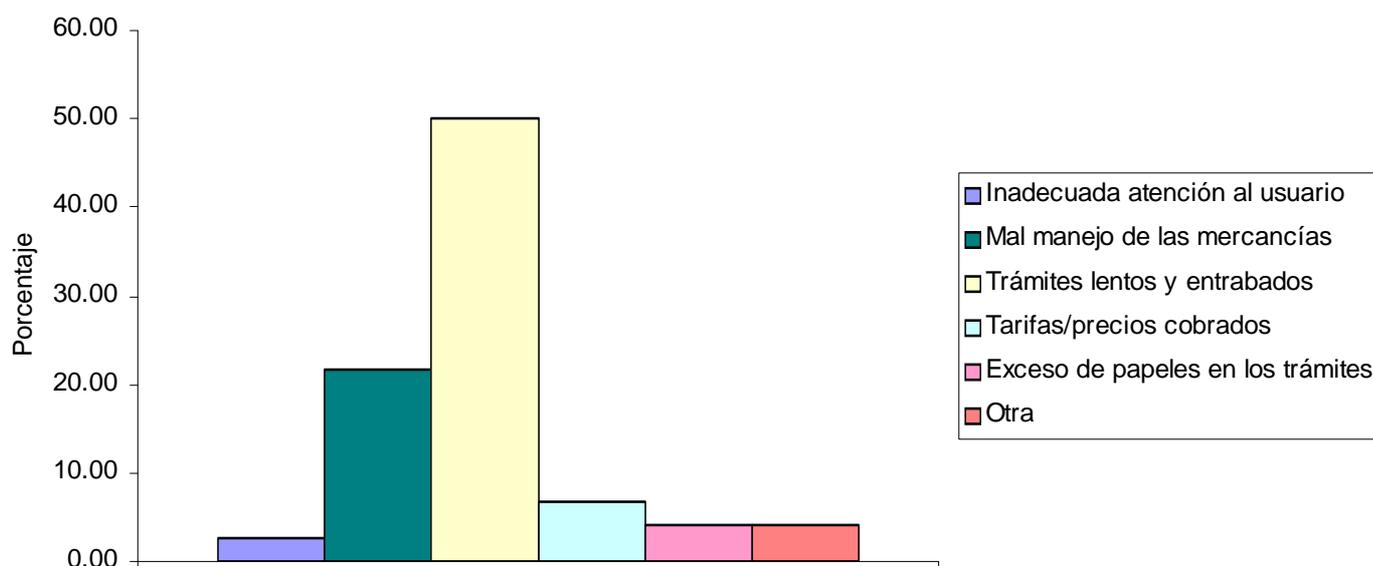
La lista de opciones dada a las empresas abarca todos los servicios complementarios que la Ley les permite brindar a los depósitos aduaneros. Como

puede apreciarse, 75% de las empresas encuestadas que consideran que no se brindan todos los servicios requeridos afirmó que les gustaría que los depósitos prestaran el servicio de reempaque y distribución de mercancías, los servicios de agencia aduanal, aseguramiento de carga y agencia de carga recibieron cada una 25% de las respuestas. Dado que los servicios mencionados por las empresas se encuentran contemplados en la Ley General de Aduanas y pueden ser prestados por los depósitos aduaneros, las respuestas a esta pregunta permiten concluir que los depósitos no desarrollan o brindan en su totalidad a las empresas los servicios complementarios permitidos por ley, o bien las empresas desconocen que los depósitos pueden brindar esta clase de servicios. Con el análisis de posteriores respuestas podrá apreciarse que existe una falta de información en las empresas con relación a las actividades de los depósitos aduaneros.

Al pedirle a las empresas que hablaran de las deficiencias percibidas por ellas en el funcionamiento de los depósitos aduaneros, sus respuestas fueron:

Gráfico 19

Principal deficiencia en el funcionamiento de los depósitos aduaneros



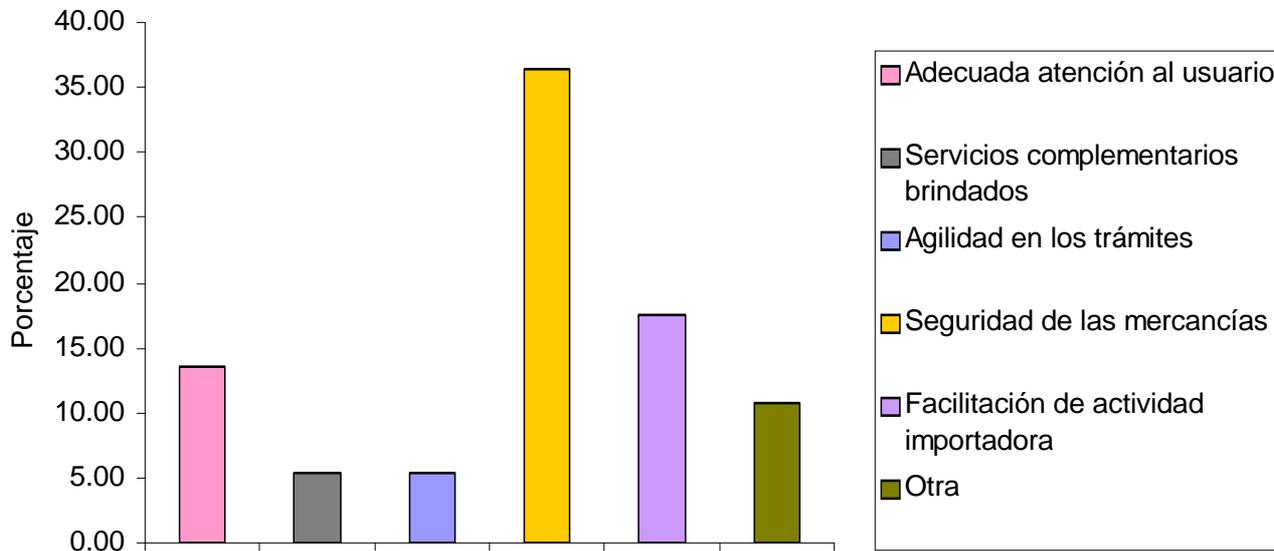
Fuente: Encuesta realizada a empresas importadoras

Existen dos principales deficiencias que las empresas detectan en el funcionamiento de los depósitos aduaneros: en primer lugar 50% de la población señaló los trámites lentos y entorpecidos que deben seguirse para el almacenaje y desalmacenaje de las mercancías y en segundo lugar aproximadamente 22% de la población indicó el mal manejo de las mercancías por parte de los depósitos. Esta opinión generalizada de las empresas está en contraposición con las repuestas obtenidas del censo realizado a los depósitos aduaneros, donde un 80% de los mismos considera que una de sus fortalezas es la agilidad en los trámites, como se muestra en el Gráfico 4.

Asimismo, a las empresas se les preguntó acerca de cuales eran las fortalezas que detectaban en el funcionamiento de los depósitos:

Gráfico 20

Principal fortaleza percibida en el funcionamiento de los depósitos aduaneros

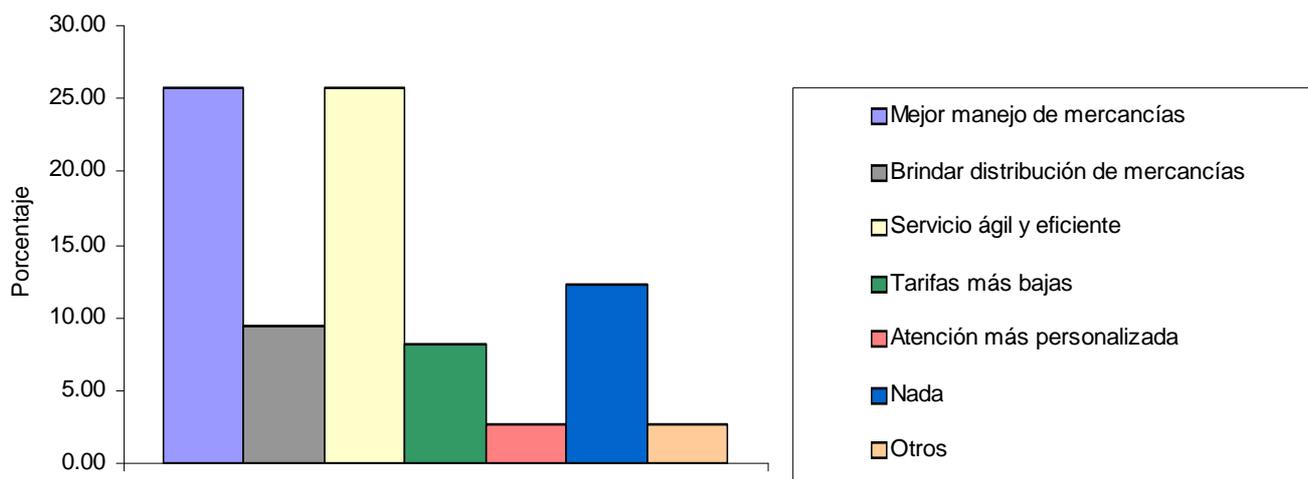


Fuente: Encuesta realizada a empresas importadoras

La gran mayoría de la muestra, aproximadamente 36%, opina que la principal fortaleza de los depósitos es la seguridad de las mercancías, seguida por 17% que opina que la principal fortaleza es el papel de los depósitos como facilitadores de la actividad importadora de las empresas y 13% que opina que es la adecuada atención al usuario. En concordancia con las respuestas presentadas en el gráfico anterior, muy pocas empresas opinan que la agilidad en los trámites es una fortaleza, ya que sólo 5% de la población la consideró como tal. Asimismo, existe mayor concordancia, aunque no total, entre la percepción de los depósitos y la de las empresas en cuanto a las fortalezas, pues según muestra el Gráfico 4 la totalidad de los depositarios aduaneros opina que la seguridad de las mercancías es una fortaleza, así como la atención adecuada al usuario, dos de los principales aspectos considerados por las empresas en sus respuestas.

Al ser interrogadas sobre los aspectos que cambiarían en el funcionamiento de los depósitos aduaneros, las respuestas fueron las siguientes:

Gráfico 21
Aspectos del funcionamiento de los depósitos aduaneros que cambiarían las empresas importadoras si pudieran



Fuente: Encuesta realizada a empresas importadoras

Casi el 26% de la población encuestada cambiaría, si pudiera, dos aspectos primordiales: el manejo que se le da a las mercancías dentro del depósito y el servicio recibido. Con esto se evidencia que las empresas sienten que los depósitos aduaneros no manejan de la mejor forma las mercancías ya que, según lo expresaron los encuestados, muchas veces se daña o incluso se pierde la mercancía almacenada sin que se reciba una explicación lógica o satisfactoria de lo sucedido, con las consecuentes pérdidas económicas para la empresa importadora. Además creen que el servicio brindado por parte del personal no es el deseado y los trámites a seguir a la hora de despachar las mercancías y los sistemas de revisión de las mismas son muy lentos, por lo que se pierde tiempo valioso en las operaciones.

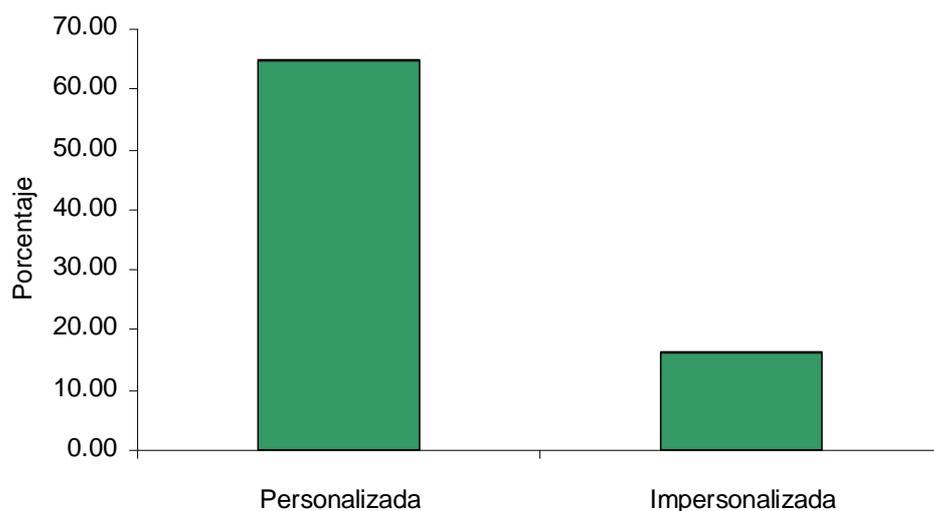
Un aspecto importante que confirma lo que anteriormente se analizó en el Gráfico 18, es el hecho de que aproximadamente 10% de la muestra opinó que implementaría un servicio de distribución de mercancías, evidenciando que los depósitos utilizados por estas empresas no brindan ese servicio o, si lo brindan, las empresas lo desconocen.

Cerca del 13% expresó que no cambiaría nada pues estaban conformes con el servicio y funcionamiento del depósito o depósitos utilizados. Es importante recalcar que los dos aspectos que principalmente cambiarían las empresas son aspectos propios del funcionamiento de cada depósito, por lo que pueden ser mejorados si los depósitos así se lo proponen.

A las empresas se les preguntó el tipo de atención que recibían de parte de los depositarios aduaneros, a lo que respondieron así:

Gráfico 22

Atención recibida por las empresas importadoras de parte de los depósitos

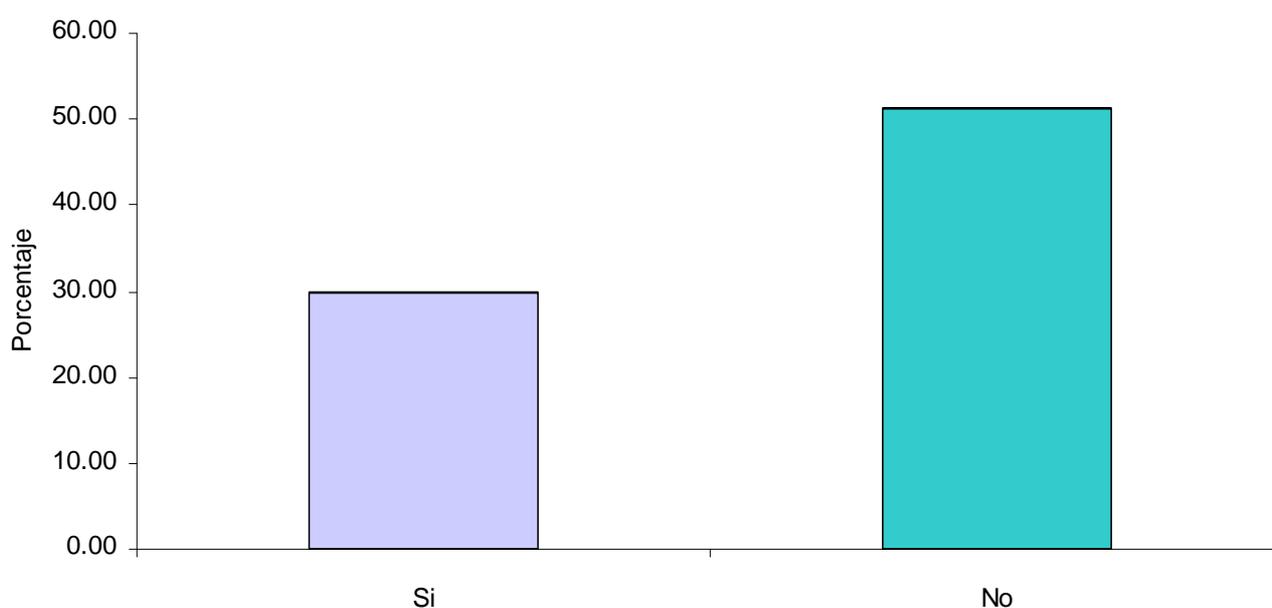


Fuente: Encuesta realizada a empresas importadoras

Es importante ver que el 65% de la población encuestada afirma recibir una atención personalizada, esto es bueno porque permite que el depósito tenga un trato más cercano con sus clientes y el conocimiento de las características y necesidades propias de cada empresa, lo que puede generar la creación de la forma de trabajo que más se adapte tanto al depositario como a la empresa en cuestión. El 16% de las empresas afirmó que reciben un trato impersonalizado, muchas de estas empresas manifestaron su descontento con esta manera de ser tratadas porque, según expresaron, se sienten un número o una ficha más en los archivos de los depósitos.

Como complemento a la pregunta anterior, a las empresas se les interrogó acerca del deseo de recibir otro tipo de atención diferente al que reciben actualmente:

Gráfico 23
Deseo de recibir otro tipo de atención



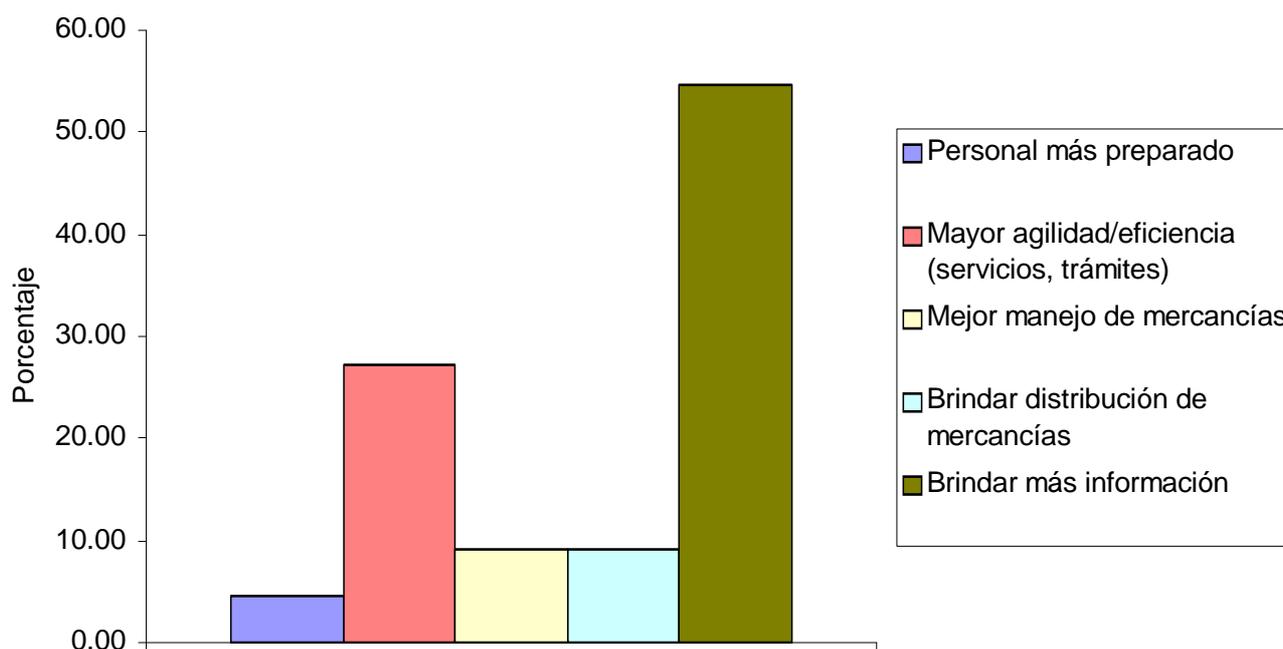
Fuente: Encuesta realizada a empresas importadoras

Aunque sólo 16% de la población se manifestó inconforme con el tipo de atención que reciben actualmente según muestra el gráfico anterior, cerca del 30% de las empresas afirma que desea recibir un trato diferente, casi el doble de la población inconforme, contra 51% que se siente a gusto con la atención brindada por los depósitos aduaneros que utilizan. Esto refleja que aunque la mayoría de las empresas recibe una atención personalizada, esta atención es deficiente en algún punto pues cierto número de estas empresas desean recibir otro tipo de atención. Este deseo de recibir otra clase de trato se refleja también en el análisis del Gráfico 20 anteriormente presentado, donde un bajo porcentaje de empresas calificó la atención al usuario como fortaleza de los depósitos.

La siguiente pregunta se formuló para las empresas que desean recibir una atención diferente, es decir, el 30% de la población según el gráfico anterior; estos son los resultados:

Gráfico 24

Tipo de atención que desearían recibir las empresas importadoras



Fuente: Encuesta realizada a empresas importadoras

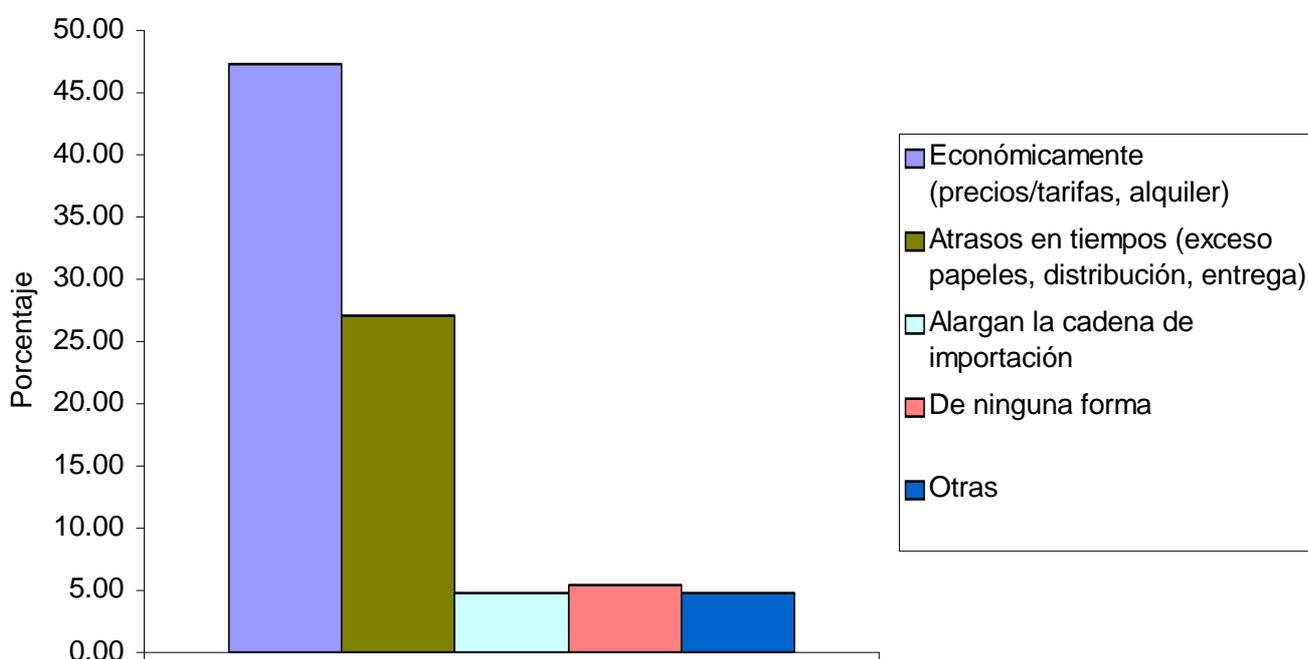
Nuevamente puede apreciarse la falta de información que las empresas tienen por parte de los depósitos aduaneros, 54% de la muestra desea que los depositarios aduaneros les brinden más información acerca de las gestiones y trámites necesarios, así como de los servicios y opciones de trabajo brindados por los depósitos. Asimismo, 27% de las empresas pide más agilidad y eficiencia en los trámites y servicios de los depósitos, respaldando los resultados del Gráfico 19, donde como una de las principales deficiencias los encuestados señalaron la lentitud y entramamiento de los trámites. Vuelve a reflejarse además la falta de conocimiento por parte de las empresas de la posibilidad que tienen los depositarios de brindar la distribución de mercancías como uno de los servicios

complementarios permitidos por la Ley o bien, la falta de prestación de este servicio por parte de los depósitos aduaneros utilizados por estas empresas.

Finalmente, las empresas expresaron la forma en la cual ellas creían que los depósitos aduaneros las afectan, el siguiente gráfico resume sus respuestas:

Gráfico 25

Forma en que los depósitos aduaneros afectan a las empresas importadoras



Fuente: Encuesta realizada a empresas importadoras

Claramente se observa como las empresas sienten que el efecto más importante es el impacto económico que representa para ellas las tarifas cobradas para el almacenaje en los depósitos aduaneros de las mercancías objeto de importación, ya que 47% de la población identificó este efecto como el principal en su actividad. Además, en segundo lugar, 27% de las empresas opinan que la forma principal en que se ven afectadas son los atrasos de tiempo sufridos en sus actividades como consecuencia de la lentitud de los trámites y servicios para almacenar y desalmacenar las mercancías por parte de los depósitos. Estos

aspectos deben ser considerados por los propios depositarios, para que realicen las mejoras necesarias, principalmente en lo que al servicio efectivo y ágil se refiere, mediante la reducción de trabas y trámites al mínimo posible.

Una vez analizados los resultados del cuestionario aplicado a las empresas, se transcribirán las entrevistas realizadas al Señor Oscar Sánchez, Director Ejecutivo de la Cámara de Almacenes Fiscales de Costa Rica y al Señor José Fallas, Jefe del Departamento de Agentes Externos de la Aduana Central. Dichas entrevistas se realizaron con el fin de conocer la opinión de personas involucradas de lleno en la situación de los depósitos aduaneros costarricenses por lo que sus observaciones y puntos de vista son de importancia relevante, pues se basan en el conocimiento de la materia relativa a los depositarios aduaneros desde una posición de observación externa, la primera gremial y la segunda reguladora.

La primer entrevista consta de cuatro preguntas tendientes a determinar globalmente los factores internos y externos que ayudan o dificultan el funcionamiento de los depósitos, así como las posibles repercusiones de la apertura comercial de los mercados y las mejoras que deberían realizarse a este régimen aduanero para optimizar el funcionamiento y desempeño del mismo.

Como introducción, el Señor Sánchez hace especial énfasis en la importancia de que: "...de manera particular el depositario aduanero reviste una doble función, en su conformación interna es una persona jurídica que se rige por las normas de derecho privado y en el ejercicio normal de su actividad comercial o mercantil que desarrolla habitualmente, se rige por normas de derecho público..." Este aspecto es sumamente interesante, pues por un lado, los depósitos son empresas privadas comunes y corrientes que actúan como tales en cuanto a la perspectiva de que su negocio debe ser lucrativo, sin embargo, se ven limitadas en su accionar por las disposiciones que impongan las autoridades gubernamentales respectivas, de las cuales dependen en aspectos normativos dado que, tal y como su naturaleza lo establece, son funcionarios auxiliares de

una actividad que debería realizar el Estado, ya que el custodio y la conservación de mercancías provenientes de importaciones y sujetas a control aduanero son competencia única del mismo.

Este principio repercute en gran manera en el desempeño de los depósitos, pues al no contar con total libertad para decidir como actuar y al depender de las normas y lineamientos de las autoridades gubernamentales, no tienen la flexibilidad y agilidad por la que tanto abogan sus usuarios, es decir, las empresas importadoras.

Esta situación la confirma el Señor Sánchez cuando, al preguntársele por las debilidades de los depósitos, afirma que: “El Estado, como tal, no le termina de dar al depositario esa libertad de acción que podría o que debería tener como auxiliar de la función pública aduanera, es decir, existe una limitación por parte del Estado que muchas veces cuestiona el ámbito de aplicación del concepto de auxiliar de la función pública aduanera, por lo que para ciertas labores o para ciertas actividades, de manera particular, el depositario tiene que estar pidiendo permiso a la Aduana, tiene que estar reportando operaciones a la Aduana, como por ejemplo la prestación de servicios complementarios, los servicios de reempaque y distribución o trabajar en horarios diferentes a los de la Aduana, que son situaciones propias de la actividad, son restringidas. Entonces ahí tenemos debilidades porque el comercio internacional, el importador, muchas veces se ve restringido y tiene que esperar su operación a que se obtenga una autorización o un permiso, a pesar de que el depositario ya tiene una concesión brindada por la Ley en un trámite bastante amplio y de que hay una caución de cien mil dólares de por medio. Esas son debilidades, los controles excesivos sobre las actividades particulares que realizan los depositarios aduaneros de parte de la Aduana”

Con lo anterior puede afirmarse por lo tanto, que el gremio de depositarios aduaneros considera que la cantidad de procedimientos y regulaciones que se ven obligados a seguir son una de las causas de la lentitud e ineficiencia del servicio y

los trámites que señalaron las empresas importadoras en los Gráficos 19 y 21 anteriormente presentados. Sería importante que las autoridades analizaran el hecho de que si una persona jurídica ha cumplido con los requisitos y tiene las condiciones necesarias para desempeñarse como auxiliar de la función pública aduanera y además cuenta con la autorización respectiva para laborar como tal, la intervención por parte del Estado que vaya más allá de la normalización de procedimientos y trámites y la fiscalización oportuna y prudente del desempeño es innecesaria, por cuanto los depósitos deben asumir la responsabilidad de las acciones que realicen dentro de sus instalaciones y responder por las obligaciones que hayan aceptado cumplir al convertirse en auxiliares de la función pública aduanera.

Más adelante podrá apreciarse la posición de la Aduana con respecto al control excesivo del que habla el Señor Sánchez y a la falta de coordinación entre ésta y los depositarios.

Asimismo, para el Señor Sánchez, los depositarios aduaneros costarricenses tienen las siguientes fortalezas: "...una de las fortalezas es que el depositario puede, como persona jurídica de derecho privado, conservar y controlar la mercancía que en teoría sólo lo podría hacer el Estado porque es una mercancía que no ha pagado impuestos. En segundo lugar, la Ley le posibilita al almacén fiscal brindar servicios de reempaque y de distribución y servicios complementarios a los propios de la custodia y de la conservación de las mercancías. La ventaja es que se convierte o se podría convertir en un centro de logística, entonces el almacén fiscal no solamente va a custodiar y conservar mercancías sujetas a control aduanero, sino que además puede brindar servicios adicionales, la bodega como tal pierde un poco el sentido de embodegar por embodegar, las instalaciones de los depositarios aduaneros se convierten en centros de logística. ¿Qué es lo que se requiere? Visión. Una visión más amplia de la normal, una proyección más amplia de la normal, de la usual, es decir, que no se queden únicamente en la concepción del depósito en la bodega, sino en

rotar el inventario, en darle mayor movimiento al inventario, que se conviertan en administradores de inventarios de sus clientes, que el cliente se deshaga de sus bodegas y que sea el almacén el que brinde esos servicios”

Con respecto a la primer fortaleza de la que habla el Señor Sánchez, puede agregarse que todo país se ve obligado a importar diferentes clases y cantidades de mercancías constantemente, por lo que trabajar con empresas importadoras representa para los depósitos aduaneros una opción de mercado inagotable para hacer negocios y crear y mantener clientes, si se tiene esa visión de la que habla el Señor Sánchez.

En relación con la segunda fortaleza mencionada conviene recalcar la importancia que tiene para los depositarios aduaneros la posibilidad de brindar servicios complementarios que les permitan extender su red de operaciones más allá del almacenaje de mercancías. Este aspecto se convierte en una ventaja significativa para el comercio internacional porque así el depósito deja de ser simplemente una bodega en donde están las mercancías almacenadas y donde se deben custodiar y conservar por un tiempo específico, y se le permite transformarse en un centro de convergencia de las actividades de importación de sus clientes, tal y como lo expresa el Señor Sánchez.

La posibilidad de contar con redes de reempaque y distribución de mercancías, con transportistas propios, con centrales de consolidación de carga de mercancías, con oficinas de aseguramiento y de servicios bancarios, con agencias aduanales y demás servicios complementarios establecidos por la Ley, si es aprovechada por los depositarios, permite el hecho de que un importador pueda organizar todos los aspectos relacionados con las importaciones de mercancías de su empresa sin tener que moverse de las oficinas del depósito aduanero en el que se encuentre.

Una vez que se identificaron las debilidades y fortalezas existentes según el Señor Sánchez, se le interrogó acerca de las mejoras que realizaría, si pudiera, con el fin de fortalecer el funcionamiento de los depósitos aduaneros. Esta fue su respuesta: “Creo que una limitante importante son los horarios, es decir, la Ley General de Aduanas establece que los depositarios laboran en el horario de funcionamiento normal de la Aduana. La prestación de los servicios de almacén fiscal se circunscribe al horario normal de la Aduana, si usted quiere ampliar ese horario debe solicitar una autorización a la Aduana y debe de mantener de manera habitual ese horario, si no lo mantiene de manera habitual le pueden sancionar. Por ejemplo, la Aduana Central trabaja de ocho de la mañana a cuatro y treinta de la tarde, un depositario aduanero que trabaje bajo la jurisdicción de la Aduana Central debe laborar en ese mismo horario, si desea ampliarlo porque necesita darle servicio a un cliente en un horario superior al de las cuatro y treinta, digamos a las siete de la noche, tiene que pedirlo por escrito y tiene que ser habitual. Pero no necesariamente va a tener tanta carga de trabajo como para que todos los días trabaje hasta las siete de la noche y si incumple ese horario y algún día cierra antes, entonces está incumpliendo con la habitualidad que le exige la norma. El horario debería ser un horario abierto, sin restricciones de conformidad como lo es el comercio internacional: abierto y sin restricciones. Si un avión llega al aeropuerto a las tres de la mañana cargado con mercancía el almacén debería de estar en condiciones de trabajar sin ninguna restricción en ese sentido en cuanto a horarios”

Relacionado con el tema de los horarios que deben cumplir los depositarios aduaneros, y según comenta el Señor Sánchez, el artículo 289 del Reglamento de la Ley General de Aduanas (1996) dicta: “El depositario aduanero deberá proporcionar el servicio de recepción de vehículos y unidades de transporte las veinticuatro horas del día. Los servicios de depósito fiscal deberán ser prestados, al menos, en el horario de funcionamiento normal de la aduana de control”.

Además, en Circular DNP-074-99 de fecha 14 de setiembre de 1999, el Señor José Antonio Rodríguez Corrales, Director General de Aduanas, se refiere al horario de atención de los depositarios aduaneros, y al respecto dice: “En caso de que la entrega de la mercancía deba efectuarse fuera del horario de atención normal de la aduana, el depositario deberá vía fax, coordinar e informar previamente a la aduana de jurisdicción, el número de aceptación de las declaraciones que amparan los movimientos por realizar bajo esta situación y el horario en que se espera realizar tal operación. Igual coordinación debe mantenerse con la aduana, cuando el depositario considere oportuno ampliar su horario de atención normal para descarga o la prestación de cualquier otro servicio. En este último caso, debe justificarse con datos suficientes la necesidad de ampliar tal horario y los servicios que se prestarán”.

Como puede apreciarse, es cierto que los depósitos no tienen libertad para establecer su propio horario de atención y que si deciden ampliarlo deben presentar a la aduana respectiva las justificaciones suficientes que respalden la necesidad de la ampliación. Este aspecto condiciona la ampliación del horario a la consideración y autorización previa de la aduana en cuya jurisdicción se encuentre el depositario.

Con respecto a las mejoras que realizaría, el Señor Sánchez continúa diciendo: “Debería de existir menos control de los servicios adicionales que el depositario brinda, me parece que es innecesario. Cuando un vehículo ingresa con mercancía a un almacén fiscal, las disposiciones legales actuales establecen que hay que hacer una transmisión inmediata del inventario, muchas veces un vehículo llega a las dos de la mañana y no es necesario transmitir a las dos de la mañana porque a esa hora no hay nadie trabajando en la aduana. Si hubiera alguien trabajando tendría sentido hacer la transmisión, pero como no lo hay, esa información se guarda hasta el día siguiente a las ocho de la mañana. ¿Por qué entonces no hacer la transmisión hasta el día siguiente una hora hábil antes de entrar a trabajar?”

Si estas mejoras, que contemplan aspectos muy puntuales dentro de la totalidad de elementos que conforman el sistema operativo de los depósitos aduaneros, se implementaran, el Señor Sánchez afirma que se lograría mejorar la operatividad de los almacenes fiscales. Asimismo, comenta que algunos de estos puntos ya se están resolviendo a través de un decreto ejecutivo que va a ser promulgado, una vez que se logre un acuerdo en una serie de negociaciones que se mantienen con el Ministerio de Hacienda.

Como se ha visto anteriormente, las empresas importadoras consideran que los trámites en los depósitos aduaneros son lentos y entorpecidos, por lo que una mejora en aspectos operacionales que logre agilizar el funcionamiento de los mismos, repercutiría positivamente en el concepto que tienen las empresas de estos auxiliares de la función pública aduanera. Además, desde el punto de vista de los depositarios aduaneros, como se muestra en el Gráfico 10, 40% de la muestra opina que las autoridades gubernamentales y las leyes y reglamentos existentes son factores que dificultan su funcionamiento, si estos reglamentos y normas fueran modificados mediante reformas vía decreto ejecutivo como el que se está negociando de acuerdo al Señor Sánchez, y si las autoridades tuvieran la participación debida en los procesos de manera que se agilizará el desempeño de los depósitos, se produciría un incremento en la efectividad del servicio brindado, con los consecuentes beneficios para todas las partes involucradas en el proceso.

Finalmente, al ser consultado acerca del efecto que tiene la apertura comercial de los mercados en el funcionamiento de los depositarios, el Señor Sánchez respondió lo siguiente: “Una apertura comercial va ligada con el proceso de globalización mundial, el proceso de globalización mundial va ligado a un libre comercio, a un libre tránsito, a un libre intercambio comercial entre los países del mundo. La globalización conlleva a una libre movilización, una facilitación en el comercio. Si la globalización conlleva a la apertura comercial, necesariamente las barreras arancelarias y no arancelarias tienen que ir cayendo. La primera barrera arancelaria que tendría que caer, sería la de los impuestos a las importaciones y

los derechos arancelarios a la importación, entonces si sucede una apertura comercial y una reducción paulatina de los impuestos, significa que las mercancías cada vez van a tener en un menor grado una carga arancelaria que cancelar, los aranceles van a desaparecer paulatinamente y por lo tanto los almacenes fiscales no van a tener ningún sentido de existencia como depositarios aduaneros estrictamente hablando. Si un almacén fiscal se dedica única y exclusivamente a la conservación y a la custodia de mercancías previo pago de impuestos, la apertura comercial va a afectarle mucho, pero si ese almacén fiscal ha ido diversificando sus servicios, brindando servicios complementarios y se va convirtiendo en un centro de logística, más que una simple bodega, entonces la apertura comercial lo va a afectar en menor grado”

De acuerdo a lo anterior puede concluirse que la apertura comercial puede tener dos efectos diferentes para los depósitos aduaneros: un efecto positivo y un efecto negativo. La ocurrencia de uno u otro dependerá de la línea de servicios que los depósitos hayan desarrollado. Como se ha analizado con anterioridad, es muy importante que los depositarios diversifiquen su oferta de servicios de forma que no dependan únicamente de las mercancías almacenadas que tiene que custodiar y conservar por un tiempo específico.

La entrevista realizada al Señor Fallas consta de dos preguntas, la primera se refiere al control que existe por parte de la aduana sobre los depositarios y la segunda es acerca de la coordinación existente entre los mismos.

Al ser entrevistado acerca de la opinión que le merecía la posición de los depositarios del excesivo control del que son objeto por parte de la Aduana, el Señor Fallas dijo: “Los depositarios aduaneros, como auxiliares de la función pública y de acuerdo a lo que traduce nuestra legislación, gozan del principio de confianza a fin de que realicen su labor veraz y oportunamente. La gestión fiscalizadora que ejecuta la Aduana se reduce a un proceso aleatorio en las supervisiones de descarga en tales depósitos, así como en las revisiones físicas

dentro del concepto de aforo o nacionalización de las mercancías. Lo anterior, se refuerza con la automatización de los diferentes procesos o regímenes aduaneros, así como de la labor que ejecutan los depositarios en la recepción y despacho de la mercancía. La mayor supervisión o control que se dirige por parte de la Aduana va aunado a los reportes manuales e informáticos que la Ley establece como obligación para dichos auxiliares. Considero que de darse atraso en las labores, será debido a nuestro déficit de recursos materiales y humanos y no al “excesivo control” que se menciona”

Como puede apreciarse el Señor Fallas menciona que los posibles atrasos en el funcionamiento normal de los depósitos no se deben al excesivo control que apuntan estos auxiliares, sino a la falta de recursos tanto humanos como materiales que aqueja a las Aduanas costarricenses y que, inevitablemente, afecta el desempeño de los depositarios aduaneros y repercute en la competitividad del país. Esta falta de recursos fue mencionada por los depósitos en la aplicación del cuestionario analizado con anterioridad, como se observa en el Gráfico 5 y Gráfico 8, donde los funcionarios hablaron de falta de personal aduanero en cada depósito y de deficiencias en cuanto a sistemas informáticos.

La segunda pregunta se refiere a la coordinación que hay entre Aduana y depositarios, a lo que el Señor Fallas respondió: “La coordinación que se destaca debe entenderse y enfocarse hacia y entre todos los auxiliares aduaneros sean transportistas navieros o terrestres, consolidadores de carga, agencias de aduana, que intervienen en alguna oportunidad adentro de la relación Aduana-Depositarios. Las diferentes gestiones que realiza el auxiliar ante la Aduana en casos importantes son discordantes no solamente con ciertas políticas que dicta la DGA, sino con la procedencia y pertinencia del auxiliar que las efectúa, lo cual redundará en atrasos por la poca información y atención que se presta hacia los diferentes procesos. La coordinación en concepto aduanero es un tema profundo en el cual considero que se falla en ambos sentidos, no solamente por el

desconocimiento e improcedencia de gestiones que realizan los auxiliares, sino además por la falta de comunicación e información por parte de la Administración”

La respuesta anterior confirma lo que el Gráfico 9 presenta, ya que 60% de los depósitos aduaneros opina que no existe la coordinación necesaria. Es importante recalcar que el Señor Fallas atañe esta falta de coordinación a la inadecuada o inexistente comunicación por parte de la Aduana y además responsabiliza también a los depositarios que, tal como lo explica, muchas veces realizan gestiones no concordantes con la legislación o procedimientos establecidos.

Hasta ahora se han analizado los resultados obtenidos de la aplicación de los cuestionarios diseñados: uno para los funcionarios de los depósitos aduaneros y otro para las empresas importadoras, así como los aportes de las entrevistas realizadas. A continuación se presentará el análisis hecho de la comparación del Régimen de Depositario Aduanero de Costa Rica con el de otros países latinoamericanos.

Este análisis se hizo ya que en el mundo actual existen procesos de integración y de desarrollo del comercio internacional y de formación o mantenimiento de bloques regionales que han obligado a los países a buscar la forma de ser competentes en muchos campos, con el fin de aprovechar al máximo los beneficios que estos procesos de integración y regionalización pueden brindar a quienes sepan aprovecharlos.

A los países latinoamericanos incluso los procesos que se desarrollan en otras latitudes, tales como la existencia de la Unión Europea o el Tratado de Libre Comercio de Norteamérica, los han obligado a actualizar los sistemas y las formas de comerciar, implicando esto una revolución en muchas áreas. Tal como lo explica Esser en un artículo de la CEPAL de 1996: “...los países en vías de desarrollo se ven hoy ante la necesidad imperiosa de incrementar su

competitividad. Semejante desafío proviene de una competencia cada vez más dura, una carrera por adoptar y adaptar modelos de producción... y un cambio tecnológico acelerado”.

De acuerdo a Feenstra (1989), puede entenderse por competitividad: “la capacidad de un país, un sector o una empresa particular, de participar en los mercados extremos”. Otra definición similar la presenta Tamames (1988): “Habilidad sostenible de obtener ganancias y mantener la participación en el mercado”.

Asimismo, Esser explica que en la actualidad no puede concebirse la competitividad como un resultado exclusivo de políticas económicas aplicadas por las empresas o sectores de un país. Por el contrario Esser dice que: “Se está llegando a un consenso sobre el hecho de que la creación de un entorno sustentador con el esfuerzo colectivo de las empresas y con la iniciativa conjunta de las asociaciones empresariales, el Estado y otros actores sociales puede conducir hacia un desarrollo relativamente acelerado de las ventajas competitivas”.

Ante el argumento planteado por Esser de que un entorno deficiente restringe la capacidad de las empresas para desarrollar una competitividad duradera, surge el concepto de competitividad sistémica, donde la competitividad de un país, sector o empresa depende de las acciones y políticas llevadas a cabo en cuatro niveles: el nivel micro (conformado por las empresas que buscan ser eficientes, flexibles y de reacción rápida), el nivel meso (correspondiente al Estado y los actores sociales), el nivel macro (que ejerce presiones sobre las empresas mediante exigencias e desempeño) y el nivel meta (la capacidad social de organización e integración jurídica, política y económica).

Como puede observarse, la competitividad no debe depender únicamente de aspectos económicos, ya que existen muchos otros elementos propios de cada

país que deben considerarse de forma que las estrategias ideadas por sus sectores o empresas, para la obtención de la competitividad, sean las que más se ajustan a la realidad social, política y económica del país en cuestión. Para ser la mayoría de los países en desarrollo o en transformación se distinguen por las deficiencias que acusan en todos los cuatro niveles anteriormente descritos.

Dentro de las áreas que se han visto afectadas por el cambio vertiginoso en la competencia mundial, se encuentran las aduanas y demás miembros de los sistemas aduaneros, ya que por su naturaleza y funciones están intrínsecamente ligados al comercio que un país realiza con sus similares extranjeros.

Costa Rica no escapa de esta necesaria transformación. Se sabe que el Servicio Nacional de Aduanas (SNA) debe ser un ente competitivo a escala internacional, para que sirva como verdadera unión entre el mundo comercial y globalizado en que se vive y los comerciantes y productores nacionales. Sin embargo, a pesar de las reformas aduaneras planteadas e implementadas hasta el momento, tales como la Ley General de Aduanas vigente desde 1996 y las reestructuraciones que se han dado durante la década de los años noventa, estos cambios siempre se han dado de forma reactiva a las corrientes del comercio mundial, nunca ha sido un proceso de modernización proactivo que permita la adecuada planeación de actividades y procesos y la adaptación de manera paulatina y no brusca a dichos cambios. Sobre este aspecto, Michael Porter (1997) escribe: “La estrategia competitiva es la búsqueda de una posición competitiva favorable en un sector industrial, la arena fundamental en la que ocurre la competencia”.

Una estrategia competitiva es la guía sobre la cual un país, un sector o una empresa desarrolla su forma de operar y de alcanzar objetivos. El planeamiento y seguimiento de una estrategia permite que su desempeño sea mejor dentro de su rama o industria. Porter es muy claro al afirmar que una estrategia competitiva es el fundamento de la competencia, cualquier país que quiera competir a escala

mundial y ser exitoso, sin distinción de actividad o propósito, deberá formularse la estrategia que más se apege a su organización y a sus recursos y deberá pautar los procesos y tareas a realizar con miras al cumplimiento de dicha estrategia.

Para que una estrategia funcione adecuadamente, es necesario que todas las partes del sistema que trata de implementarla se involucren íntimamente en el proceso. Por lo tanto, cada miembro del SNA es de suma importancia en el desarrollo de la actividad estratégica que debe formularse, con miras a lo que anteriormente se mencionó: la exitosa inserción de Costa Rica en el comercio mundial actual.

Propiamente en América Latina, algunos países han asimilado esta realidad y han planteado sistemas y procesos que les permiten ser competitivos en materia aduanera. Dentro de estos países puede nombrarse Perú como uno de los que mejores resultados ha obtenido en su experiencia de cambio en cuanto a aduanas se refiere.

Recientemente, en el año 2001, el Jefe de la División de Integración, Comercio y Asuntos Hemisféricos del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) con sede en Washington, el Señor Peter M. Kalil, reconoció los logros que ha alcanzado Perú en cuanto a reformas aduaneras y su mantenimiento a lo largo del tiempo. El Señor Kalil expresa que: "...pocos han sido los países en vías de desarrollo que han logrado el éxito y menos todavía los que han conseguido mantener esas reformas. Perú ha sido uno de esos pocos países en los que la reforma ha sido un éxito y se ha mantenido en el tiempo".

Asimismo, expresó que dada la gran experiencia peruana pronto se iniciará en ese país la recopilación de información por parte de funcionarios del BID acerca de la reforma aduanera que llevó a cabo en Perú, con el fin de realizar un estudio profundo donde se analicen las razones que originaron el éxito de esta

reforma aduanera, se espera que este estudio sirva de referencia para futuras reformas en otros países latinoamericanos.

Otro aspecto que evidencia el gran desempeño que actualmente muestran las aduanas peruanas es el hecho de que en Septiembre del año 2001 se celebró en la Ciudad de Antigua en Guatemala, el Programa “Mejores Prácticas en las Aduanas Latinoamericanas y Asiáticas”, este evento fue organizado por el BID y la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI). Durante el evento, los 15 países participantes presentaron un total de 26 proyectos distintos, todos ellos relacionados con el quehacer aduanero, de los cuales fueron escogidos como los mejores tres proyectos a nivel latinoamericano, uno de estos fue presentado por los representantes de Perú. Este proyecto llamado “Aduanet” fue considerado por el BID y por la AECI como un modelo a seguir en el ámbito mundial y, por supuesto, latinoamericano, por el alto grado de desarrollo alcanzado. Dicho proyecto, que como se menciona ya ha sido puesto en marcha en Perú, consiste en un portal electrónico de aduanas, que permite el funcionamiento de todos los procesos y trámites aduaneros sin papeles, utilizando únicamente los medios electrónicos que entrelazan a las diferentes aduanas para la comunicación y transmisión de datos y documentos.

Existe además un informe titulado “Mejores Prácticas y Futuro de las Aduanas” escrito por el Señor Manuel Castilla Domingo, funcionario de la División Fiscal del BID, reconocido por su amplia experiencia en asuntos fiscales, en el cual analiza la situación de las aduanas latinoamericanas desde la perspectiva de cinco puntos: leyes, estructura, procedimientos, corrupción y abandono, tanto antes como después de los procesos de reforma a los que se sometieron muchos de estos países. El Señor Castilla recopila, además, una serie de prácticas puestas en marcha por las diferentes aduanas en el área de los recursos humanos, la reconstrucción de procedimientos, la información y la integridad en las aduanas, que a su criterio son las mejores en el ámbito latinoamericano.

Perú es el único país cuyas prácticas aduaneras figuran en todas las áreas analizadas por el Señor Castilla, lo que reafirma la posición de que es el país con el mejor desempeño aduanero a escala latinoamericana. Aspectos tales como el proceso de selección, capacitación, evaluación, desarrollo y retribución del personal, la reconstrucción de los procedimientos para la importación y exportación de mercancías para implantar prácticas ágiles y modificarlas cuando sea necesario, la incorporación y actualización de plataformas tecnológicas para el desarrollo de las actividades, la recolección de información y la actualización constante de las bases de datos son las ventajas de las aduanas peruanas con respecto al resto de aduanas latinoamericanas.

A raíz de estas actividades, funcionarios aduaneros de varios países han visitado las aduanas peruanas con el fin de observar la operación y los resultados de los sistemas implantados, los métodos de fiscalización y valoración, para analizar las posibilidades de adaptar estos sistemas y métodos a sus propios países y sistemas aduaneros. Funcionarios de países como Corea, Japón, Honduras, El Salvador e incluso Costa Rica han participado en numerosas charlas impartidas. De lo anterior puede concluirse que lo que estos países están llevando a cabo es un proceso de benchmarking de las aduanas peruanas. El benchmarking se ha vuelto una práctica común en muchas empresas alrededor del mundo, que lo que buscan es encontrar la forma de ser más productivas y más competitivas.

Benchmarking se define de la siguiente manera: “Un proceso sistémico y continuo para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones que son reconocidas como representantes de las mejores prácticas, con el propósito de realizar mejoras organizacionales” (Spendolini, 1994). Sin necesidad de un gran análisis, pueden observarse las similitudes existentes entre la definición anterior y lo que están llevando a cabo los países que envían funcionarios a Perú.

El benchmarking existe como tal relativamente hace pocos años. Sus inicios pueden ser rastreados a los primeros años de la década de los ochenta, cuando la Corporación Xerox, en Estados Unidos, inició un programa con el cual identificó y calificó las diferencias existentes entre su desempeño y el de sus competidores. La aplicación en Xerox del benchmarking hizo a la empresa acreedora, en el año de 1989, del prestigioso Premio Nacional de la Calidad Malcom Baldrige, galardón otorgado con el fin de promover los conocimientos y las estrategias exitosas de calidad así como reconocer los logros que en materia de calidad alcancen las compañías estadounidenses. Este nuevo proceso fue adoptado por muchas empresas, que luego de conocer la experiencia vivida por Xerox, vieron los beneficios y resultados positivos que de su práctica se derivan.

Spendolini hace hincapié en el hecho de que para que el benchmarking funcione adecuadamente, es importante siempre que se respeten los elementos esenciales del concepto de benchmarking como un proceso ordenado y continuo de aprendizaje de los mejores en cada campo, donde el desarrollo a largo plazo permita un monitoreo constante de la industria o sector al que pertenecen las organizaciones, para que los resultados sean coherentes con el cambiante mundo en el que operan y puedan adaptar sus prácticas y estrategias conforme pasa el tiempo.

Así mismo Spendolini identifica tres tipos diferentes de benchmarking, los cuales se diferencian entre sí por el objetivo que cumplen:

- Benchmarking interno: es aquel que hace una empresa dentro de sí misma, ya sea entre diferentes departamentos, varias divisiones o incluso entre las sucursales o filiales de varios países, como por ejemplo, cuando una compañía confronta las estrategias de producción seguidas por su sucursal en Estados Unidos con las que se siguen en Canadá. Su objetivo es el de identificar los estándares de desarrollo interno de la compañía, para reconocer cuales son los

mejores procesos que se llevan a cabo dentro de la organización. Se recomienda que una empresa que comienza a poner en práctica el benchmarking lo haga con este tipo, ya que para hacer benchmarking con los competidores primero debe conocerse a plenitud los procesos y prácticas propias.

- **Benchmarking competitivo:** este es el benchmarking que identifica los procesos, prácticas y productos o servicios de los competidores directos de las compañías. Un ejemplo de esto sería cuando una compañía europea productora de vehículos analiza las prácticas de ensamblaje de una compañía también productora de vehículos pero de origen japonés. Su objetivo es la recolección de información específica acerca de la manera en que operan los competidores para compararla con la forma propia de la empresa. Este tipo de benchmarking es ideal cuando lo que se busca es entrar en un mercado o posicionar un producto o servicio, de modo que el conocimiento de la forma en que opera la competencia puede servir para establecer la estrategia a seguir por la organización.
- **Benchmarking funcional:** también es llamado benchmarking genérico, este tipo de benchmarking es el que identifica los productos, servicios o procesos de trabajo de organizaciones que pueden o no ser competidoras directas de la compañía, es decir, que pueden no dedicarse a la misma actividad de la empresa propia, por ejemplo, cuando una empresa vendedora de seguros compara su sistema de atención al cliente con el de una compañía de correos reconocida por el excelente servicio al cliente brindado. El objetivo de este benchmarking es la identificación de las mejores prácticas de cualquier tipo de organización que tenga la reputación de excelente en el área específica a examinar.

De acuerdo a lo anterior, puede decirse que lo que los países que envían funcionarios a las aduanas peruanas practican es benchmarking competitivo, pues un sistema aduanero se compara y evalúa con otro sistema aduanero reconocido como el mejor. Dado que el benchmarking puede ser aplicado a cualquier cosa que pueda medirse y compararse, sin importar la naturaleza de la empresa u organización o las actividades a las que se dedique, puede realizarse benchmarking en empresas comerciales, privadas, públicas, sin fines de lucro, de servicios o productos y cuantas más variaciones existan. Por lo tanto, la comparación de otras aduanas con las experiencias de las aduanas peruanas es un tipo de benchmarking completamente válido.

Luego de un análisis de los procesos de benchmarking llevados a cabo por múltiples empresas, específicamente veinticuatro, Spendolini diseñó un modelo de benchmarking que pudiera ser aplicado por cualquier tipo de compañía sin importar sus características propias, basándose en los elementos comunes que encontró en los procesos estudiados. Una vez construido, lo expuso a diez de las compañías cuyos procesos habían servido de base para su modelo con el fin de probar su validez. Aunque el modelo no era igual al que se aplicaba en ninguna de las compañías, la respuesta de estas ante el modelo de Spendolini fue la misma: era un modelo conciso y de fácil entendimiento que capturaba la esencia de todos los modelos estudiados.

El modelo del proceso de benchmarking de Spendolini consta de cinco etapas, cada etapa está compuesta por una serie de actividades específicas y ordenadas, estas etapas son:

1. Determinar a qué se le va a hacer benchmarking: Debe definirse los asuntos específicos a los cuales se les va a hacer benchmarking, estos pueden ser un producto, un servicio, un proceso de trabajo, el desempeño organizacional, alguna estrategia, etc. para poder

establecer las necesidades y recursos necesarios, tales como presupuesto, personal, tiempo y demás.

2. Formar un equipo de benchmarking: En esta etapa se asignan las responsabilidades y roles específicos que cada miembro del equipo deberá cumplir, asegurándose de que sean comprendidas en su totalidad para garantizar el éxito del proceso. Los miembros del equipo pueden ser especialistas internos, externos o empleados. Si es necesario se les brinda la capacitación del caso.
3. Identificar los socios del benchmarking: Escoger las fuentes de información de las cuales se obtendrán los datos necesarios, estas pueden ser instituciones gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, grupos de asesores o analistas especializados, publicaciones, bases de datos, empleados de otras organizaciones, proveedores y cualquier otra que pueda brindar la información requerida. Es importante que estas fuentes estén claramente identificadas para poder formar una red concisa, eficiente y confiable de información de benchmarking.
4. Recopilar y analizar la información de benchmarking: Deben escogerse los métodos de recopilación de información que se utilizarán, tales como las entrevistas (telefónicas o personales), visitas de campo, encuestas, publicaciones o investigación en archivos; el método o métodos a utilizar deben escogerse basándose en las limitaciones existentes que pueden ser de tiempo, de recursos o falta de experiencia en la utilización de los mismos. Una vez determinada la forma y la fuente de la cual se extraerá la información necesaria se procede a recopilarla, organizarla y analizarla a la luz de las necesidades y objetivos del proceso de

benchmarking establecido, para luego hacer las recomendaciones pertinentes.

5. Actuar: Se redactan los informes necesarios, se presentan los resultados de acuerdo a las necesidades de la empresa y se siguen las recomendaciones de las posibles mejoras identificadas a fin de producir los cambios deseados, además se planean las actividades de seguimiento apropiadas para la continuidad del proceso de benchmarking.

Bajo las condiciones actuales del comercio y los negocios mundiales, donde cada empresa se enfrenta a mercados y competidores mundiales, puede afirmarse que el benchmarking es una herramienta sumamente útil para que las organizaciones sean más competitivas, porque las enfrenta y compara contra el mejor en un campo específico y las lleva a superar sus propios esquemas de trabajo y de producción.

Por todo lo anterior, se decidió realizar un proceso de benchmarking competitivo entre la Ley de Aduanas del Perú y la Ley General de Aduanas de Costa Rica, específicamente en lo concerniente a los depósitos aduaneros. El objetivo del mismo es el de comparar el Régimen de Depositario Aduanero de Costa Rica con el de Perú para identificar las diferencias y semejanzas existentes entre ambos.

Los documentos que se utilizaron como fuente de información fueron los textos completos de ambas leyes. Cada uno fue leído en su totalidad y se extrajeron los artículos en que específicamente se hablaba de los depósitos aduaneros, sus obligaciones y competencias y demás aspectos relacionados con ellos. Luego se procedió a comparar los artículos extraídos de ambas leyes de manera que se lograra encontrar su similar o bien su inexistencia en cada una. A

continuación se presentan dos cuadros comparativos en los que se exponen las principales diferencias y semejanzas encontradas.

Pudo concluirse que una de las principales diferencias de forma de los documentos es su extensión: mientras que la Ley costarricense está conformada por 258 artículos, la Ley peruana cuenta únicamente con 111 artículos, siendo esta última más concisa y fácil de entender y aplicar. Referente a los aspectos de fondo, ambos instrumentos jurídicos se asemejan bastante en cuanto a los procedimientos, responsabilidades y alcances del accionar de los depósitos aduaneros. Dado que la Ley peruana es más corta, pocos son los artículos que se encargan de estructurar lo concerniente a los depósitos aduaneros. Las principales semejanzas encontradas pueden resumirse en el siguiente cuadro, que presenta textualmente lo que indica cada uno de los artículos mencionados en cada una de las leyes estudiadas:

Cuadro 1
Principales Semejanzas entre las Leyes

Ley Aduanas Costa Rica	Ley Aduanas Perú
Artículo 48: c. Responder del pago de las obligaciones tributarias, por las mercancías que no se encuentren y hayan sido declaradas como recibidas; además, pagar los daños que sufran las mercancías en sus recintos o bajo su custodia.	Artículo 43: Los Almacenes Aduaneros son responsables por los daños y pérdidas de las mercancías ingresadas a los recintos a su cargo, como el pago de los derechos y demás tributos correspondientes.
Artículo 155: La salida y entrega de las mercancías del depósito fiscal se efectuarán una vez cumplidas las formalidades exigibles y satisfechas las responsabilidades tributarias, conforme con el régimen aduanero aplicable.	Artículo 24: La entrega de las mercancías sólo procederá previa comprobación por el depositario que se haya cancelado o garantizado, según el caso, la deuda aduanera y se haya cumplido con las formalidades aduaneras exigidas de acuerdo con el régimen solicitado.

Las diferencias más significativas se encontraron en los plazos establecidos para algunos de los trámites, pudiendo apreciar que la Ley de Perú exige tiempos de respuesta mucho más cortos que los de la Ley de Costa Rica, ejemplo de lo anterior lo muestran los siguientes artículos copiados igualmente de forma textual de cada ley mencionada:

Cuadro 2
Principales Diferencias entre las Leyes

Ley Aduanas Costa Rica	Ley Aduanas Perú
Artículo 81: Si en el momento de recibirse los bultos en los lugares y por las personas autorizadas se encuentran diferencias entre lo declarado y las mercancías descargadas, se efectuarán las rectificaciones o los ajustes en el manifiesto o medio que lo sustituya. El transportista estará obligado a rectificar o aclarar pertinentemente, dentro de un plazo de un mes a partir de la fecha de descarga.	Artículo 43: El bulto desembarcado en mala condición exterior con huellas de haber sido abierto o con peso o contenido distinto al manifestado deberá ser inventariado bajo responsabilidad del transportista y del almacenista en un plazo que no excederá las veinticuatro (24) horas de recepcionada la mercancía.
Artículo 157: Las mercancías podrán permanecer en depósito fiscal hasta por un año a partir de su ingreso en el depósito fiscal. Vencido el plazo anterior sin que se haya solicitado otro régimen aduanero, las mercancías caerán en abandono.	Artículo 41: Las mercancías procedentes del exterior se depositarán y mantendrán bajo control aduanero en Terminales de Almacenamiento, autorizados por ADUANAS, donde podrán permanecer por el plazo de treinta (30) días, computado a partir del día siguiente del término de la descarga, a cuyo vencimiento caerán en abandono si no fueran solicitadas a una destinación aduanera.

Salvo las diferencias más notorias ya mencionadas, como la extensión y los plazos establecidos para ciertos trámites, ambos instrumentos tienden a regular de forma semejante el funcionamiento de los depósitos aduaneros. Sin embargo, es importante considerar el hecho de que entre menor sea el plazo establecido por

ley para hacer correcciones en documentos o en trámites que presentan inconsistencias o anomalías, menor será la posibilidad de que se cometan alteraciones o irregularidades para sopesar las anomalías encontradas. Además, una reducción en los plazos le facilitaría a las autoridades el darle continuidad a los procesos, por cuanto un trámite que se demore unos pocos días es más sencillo de monitorear que un trámite que se extienda meses o años. También los clientes se beneficiarían de esta situación, ya que se podrían resolver los problemas que se presenten más rápidamente y así sus actividades importadoras no se verían entorpecidas por este tipo de situaciones.

Resultado de los análisis de laboratorio

Paciente: “¡¡¡NO MAS!!! ¡¡Doctor no me diga más porque me siento peor!!”

Doctor: “Pero cálmese por favor, eso no le hace nada bien a sus nervios”

Paciente: “¡Yo sé que no me hace bien pero lo que no sé es que hacer para remediar mi enfermedad!”

Doctor: “Sus problemas son múltiples, pero lo importante es que todavía está a tiempo de curarse”

Paciente: “¿Me está diciendo la verdad doctor? Mucha gente me ha engañado antes con remedios parciales que curaban algo pero que empeoraban otra cosa. Ya no soportaría otra decaída. La competencia en mi negocio es muy fuerte y mi situación no me permite rendir como debería hacerlo. Voy a quedar rezagado... ¡¡obsoleto!! ¡Todos me culparán! ¡Todos!”

Doctor: “Señor ya le dije que se calme, no quisiera tener que recetarle un sedante más fuerte... o peor aún tener que internarle”

Paciente: “¡Ay de mí doctor! ¡Ay de mí! Pero dígame ¡¿qué puedo hacer?! ¡¿Cómo puedo curarme?!”

Doctor: “Después de todo lo que le comenté tengo algunas conclusiones al respecto. ¿Quisiera escucharlas?”

Paciente: “Creo que no tengo opción... por favor hable...”

Luego de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y del análisis realizado se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- La misión de la DGA no se ajusta a la realidad de su desempeño, ya que no se da la recaudación eficiente de los recursos por parte de la misma.
- La organización administrativa del SNA tiene tres niveles jerárquicos principales, pero la subdivisión de éstos en muchos otros entes dificulta la coordinación de las actividades y el cumplimiento de procesos o trámites.
- Los instrumentos jurídicos que regulan la actividad del SNA tienden a ser muy extensos lo que perjudica su entendimiento y cumplimiento a cabalidad.
- La falta de recursos por parte de las autoridades impide el monitoreo estricto del cumplimiento de los procesos de control estipulados en la Ley y su Reglamento, dando lugar a inconsistencias o anomalías que muchas veces no se detectan.
- Los funcionarios de los depósitos aduaneros consideran que la Ley General de Aduanas no solucionó los problemas que existían en el Servicio Nacional de Aduanas, opinando que es necesaria una nueva reforma.
- Los funcionarios opinan que los depósitos aduaneros no cumplen con todas las obligaciones que estipula la Ley, principalmente en lo concerniente a ciertos requisitos técnicos y procedimientos de control de las mercancías.
- La principal debilidad de acuerdo a los funcionarios es la legislación inadecuada, mientras que para las empresas la principal debilidad es la lentitud de los trámites y el mal manejo de las mercancías.

- Las principales fortalezas en orden de importancia según los funcionarios son la cantidad adecuada de personal, la seguridad de las mercancías y la atención al usuario, para las empresas lo son la seguridad de las mercancías, la facilitación de la actividad importadora y la atención al usuario.
- Las principales causas de la lentitud en los trámites son la falta de coordinación y la inadecuada relación existente entre aduanas y depósitos, la legislación actual, los sistemas informáticos y la falta de capacitación constante al personal de los depósitos.
- Las empresas eligen los depósitos aduaneros de acuerdo a las tarifas cobradas y a su ubicación geográfica, utilizando en la medida de lo posible el mismo depósito aduanero.
- Existe una clara laguna informativa entre las empresas y los depósitos aduaneros, ya que las primeras desconocen las obligaciones de los segundos por lo que no pueden hacer valer sus derechos en los casos de inadecuado manejo de las mercancías, y además desconocen la oferta de servicios complementarios que tienen los depositarios aduaneros.
- La capacitación al personal en ciertas áreas ayudaría a que las empresas recibieran una mejor atención con mayor información, celeridad en los trámites y mejor manejo de las mercancías.
- La diversificación de servicios complementarios prepara de mejor manera a los depósitos aduaneros frente a la apertura comercial de los mercados, lo que reviste de vital importancia la divulgación de la existencia de dichos servicios para la utilización de los mismos por parte de las empresas importadoras.

- Costa Rica tiene una ley aduanera muy reciente y muy similar jurídicamente a la de Perú, por lo que las deficiencias que aquejan al Servicio Nacional de Aduanas son de naturaleza práctica y no teórica.

¡Recéteme algo Doctor!

Paciente: “¿Qué puedo hacer al respecto doctor?”

Doctor: “Creo que primero debo recetarle un tratamiento completo contra el estrés que lo aqueja, porque de continuar usted así creo que pronto no tendré paciente que curar”

Paciente: “¡¡¿Qué quiere decir doctor?!! ¡¡No me asuste!!”

Doctor: “Tranquílcese, ¡es una broma!. Luego del tratamiento para el estrés, tomaremos una serie de medidas que le ayuden a disminuir paulatinamente sus problemas hasta que éstos desaparezcan por completo”

Paciente: “Doctor ¿Cree usted que pueda curarme de todos mis males para siempre?”

Doctor: “Yo siempre le digo a todos mis pacientes que no importa qué tan bueno sea el tratamiento, si usted se compromete a seguirlo al pie de la letra no habrá problema, pero si se descuida de nuevo todo será en vano”

Paciente: “¡¡No dude que voy a seguir todas sus instrucciones al pie de la letra doctor!! Lo que menos quiero es seguir enfermo, porque perjudico a mucha gente con mis problemas”

Doctor: “Me parece muy bien, recuerde que de usted dependen muchos aspectos muy importantes del comercio de Costa Rica con otros países y que hay muchas familias que se benefician de su existencia y su funcionamiento”

Paciente: “¡Exactamente! ¡Tiene usted toda la razón! Cuénteme doctor ¿qué tengo que hacer para mejorarme de una vez por todas?”

Doctor: “Bien, lo primero que debe hacer es...”

La propuesta de solución al problema está conformada por el desarrollo de actividades en las siguientes dos áreas:

1. Plan de información mediante una campaña de Mercadeo Directo

Debido a la falta de información que, según se evidenció en el desarrollo del trabajo de investigación, existe entre los depósitos aduaneros y las empresas importadoras deberá implementarse un Plan de Información dirigido a la población meta mediante una Estrategia de Mercadeo Directo.

El concepto de mercadeo directo es definido por la Asociación de Mercadeo Directo de la siguiente manera: “La mercadotecnia directa es un sistema interactivo de mercadotecnia que utiliza uno o más medios de publicidad a fin de efectuar una respuesta y/o transacción susceptible de medirse en cualquier lugar” (Kotler, 1996)

Cada día son más las empresas y organizaciones que utilizan el mercadeo directo para llegar a sus clientes, debido al surgimiento constante de sectores de mercado conformados por consumidores con necesidades y características altamente individualizadas y diferenciadas.

Como puede leerse, el mercadeo directo sirve para interactuar con el mercado o los clientes meta, de forma que se logre una respuesta directa o inmediata por su parte, un efecto medible como resultado de los esfuerzos del mercadeo. Esto es posible mediante el uso de diferentes medios de comunicación, como lo son el correo directo, las ventas por catálogo, el telemarketing y las compras en línea por computadora. A continuación se explicarán en qué consiste cada uno de estos medios.

El mercadeo por correo directo consiste en el envío de correspondencia con la información acerca de la empresa, servicios y productos ofrecidos a un cliente específico previamente seleccionado de acuerdo a los criterios de interés para la empresa que hace el envío. Su principal ventaja se encuentra en la posibilidad de

personalizar el mensaje enviado dado que se conocen los datos, intereses y preferencias del destinatario, lo que permite ofrecer un producto o servicio mucho más ajustado a sus necesidades y gustos.

Las ventas por catálogo permiten a las personas que reciben uno ordenar un producto anunciado en un catálogo recibido con anterioridad en sus casas, generalmente por correo. Muchas cadenas de tiendas por departamentos o de productos especializados utilizan este medio promocional ya que es una forma de anunciar gran variedad de productos en un único esfuerzo de mercadeo. Las mercancías son despachadas y enviadas también por correo.

El telemarketing es una forma reciente de hacer mercadeo directo que aplica el uso del teléfono para vender a los consumidores. Existen dos tipos de telemarketing: entrante y saliente. El telemarketing entrante es aquel en el que la empresa habilita ciertos números telefónicos que se ponen a disposición de los consumidores para que éstos hagan pedidos, soliciten información o exterioricen su opinión, es decir, los consumidores llaman a la empresa. El telemarketing saliente se hace en el sentido contrario, la empresa llama a los clientes prospecto para anunciar sus productos y servicios, para dar continuidad a una compra o para actualizar información con respecto al cliente.

Más recientemente, la era de la computación habilitó un nuevo medio de comunicación con los clientes: las compras en línea. La empresa crea catálogos computarizados de sus productos y servicios que luego pueden ser accedidos por los consumidores mediante una computadora conectada a una red interactiva y generar un pedido utilizando el mismo medio.

El mercadeo directo presenta múltiples beneficios. Por ejemplo, los consumidores se benefician ya que pueden hacer pedidos de productos y recibirlos sin tener que moverse o desplazarse fuera de sus hogares. Las empresas se benefician de la mayor selectividad de mercados y consumidores

prospecto que se permite, así como de la posibilidad de personalizar y adaptar los mensajes, con el consecuente establecimiento de relaciones personalizadas y directas con sus clientes. Además, el mercadeo directo es más efectivo por cuanto se dirige a las personas con las características, deseos y preferencias necesarias de acuerdo a los intereses de la empresa, lo que las hace mejores prospectos que el resto de consumidores y mantiene la privacidad en cuanto a la estrategia que sigue la empresa porque la misma no es captada por sus competidores, como sucede con los medios publicitarios masivos.

Por todo lo anterior y dadas las características de la población meta, especialmente aquellas relativas al tamaño, ubicación, necesidades y actividad de la misma, así como la capacidad y posibilidades de los depositarios aduaneros para alcanzar dicho mercado meta, el plan a implementar deberá basarse en una Estrategia de Mercadeo Directo, que facilite la comunicación y que a la vez permita la creación y mantenimiento de una relación verdaderamente personalizada entre los depósitos aduaneros y las empresas importadoras.

La estrategia que a continuación se presenta, contiene los lineamientos generales que deberán seguir los depositarios, ya que los detalles y especificaciones de la misma dependerán de la clase de cliente al que cada depósito aduanero dirija la campaña de información:

- A. Objetivo: Informar a los clientes acerca de los servicios y beneficios que ofrece cada depositario aduanero en particular, para así lograr la preferencia de las empresas elegidas como mercado meta y la creación y mantenimiento de relaciones perdurables y personalizadas con las mismas.

- B. Clientes Meta: Cada depositario contará con dos tipos de clientes meta, a saber: aquellas empresas que en la actualidad trabajan con sus servicios, es decir, que son clientes actuales; así como aquellas

empresas que no empleen sus servicios actualmente, o sea, que son clientes potenciales. Para el establecimiento de estos grupos de clientes, el depositario deberá remitirse a sus propios registros, así como consultar distintas bases de datos de empresas importadoras tales como el Directorio de Importadores y Exportadores de Costa Rica editado por Procomer, bases de datos electrónicas elaboradas por entidades tanto públicas como privadas, listas de Cámaras y Asociaciones de empresas importadoras y afines.

C. Estrategia de Oferta: Esta estrategia utilizará dos medios principales para lograr el objetivo establecido:

a. Correo Directo: Cada paquete de correspondencia a enviar estará compuesto de la siguiente manera:

- i. Sobre Exterior: Deberá contar con el logotipo y nombre del depósito que lo envía, de preferencia esta impresión será a color o con un diseño llamativo. El sobre deberá diferenciarse de los sobres comunes de correspondencia, bien sea por su color o por su forma o tamaño.
- ii. Carta de Presentación: Dicha carta deberá ser dirigida a nombre de la persona que la recibirá con un encabezado formal que incluye nombre completo, puesto desempeñado y empresa para la que labora. Contará con un saludo personalizado y hará una breve presentación del depósito, así como el contenido y los motivos por los cuales se envía el paquete. Por último, deberá ir firmada por una persona representante del depositario aduanero, que tenga un título apropiado como el gerente o director general del mismo.
- iii. Documentos adicionales: Se incluirá un panfleto o brochure impreso a colores que inicie con una pregunta o enunciado atractivo que llame la atención de quién lo lea, además deberá contener la información referente al

nombre del depositario, servicios brindados incluyendo los complementarios, ventajas y facilidades propias del depósito aduanero como cámaras de refrigeración, congelamiento, bodegas para productos químicos o altamente especializados, jurisdicción aduanera, convenios con entidades financieras, medios y/o convenios de pago, ubicación exacta, teléfono, fax, dirección y correo electrónico, apartado postal y demás datos necesarios.

- iv. Obsequio para el cliente: Este consistirá en algún objeto que la persona a la cual va dirigida el paquete pueda utilizar. Preferiblemente debe ser un artículo de oficina, como lo son lapiceros, reglas, calendarios, carpetas o similares, en los cuales se encuentre el nombre y teléfono del depositario que lo envía. Con esto logrará darse un mayor valor a los documentos enviados y permitirá que los clientes tengan presente al depósito cada vez que utilicen el obsequio.
- b. Telemercadeo: Este medio será utilizado para monitorear y medir la respuesta de la población ante el paquete de correo recibido. Es importante que antes de realizar el contacto telefónico y con el fin de controlar la labor realizada, el depósito aduanero se asegure que el paquete fue entregado en la empresa en cuestión. La persona encargada de realizar las llamadas telefónicas debe tener una voz agradable y proyectar entusiasmo y calidez. Asimismo, la llamada telefónica debe realizarse en horas de la mañana o de la tarde para evitar la ausencia de la persona indicada en su oficina por motivos de almuerzo o descanso. La conversación será esquematizada de la siguiente forma:

- i. Iniciará con un saludo personalizado, amable y breve y con la identificación de la persona que realiza la llamada, que incluirá nombre, puesto y depósito para el que labora.
- ii. Continuará con la pregunta acerca de si recibió y leyó el paquete enviado, lo que puede generar una de las siguientes situaciones:
 1. En caso de que la respuesta sea positiva se preguntará por la impresión que le causó la información recibida y si existe interés por recibir información o asesoría de acuerdo a las necesidades propias de la empresa, para lo cual se concertará una cita a conveniencia de la empresa importadora con un funcionario capacitado representante del depositario. Si no existiese interés se debe tratar de conocer los motivos por los cuales la empresa no está interesada con el fin de que el depósito trate de subsanarlos en la medida de lo posible.
 2. En caso de que la respuesta sea negativa se debe averiguar el motivo principal por el que no ha sido leído y de ser posible concertar un nuevo contacto telefónico en un tiempo prudente que, en todo caso, no debe sobrepasar los tres días.
- iii. Se dará por finalizada la conversación con la misma calidez y amabilidad mostrada al inicio, agradeciendo además la atención y tiempo brindada a la misma.

D. Medición del éxito de la campaña: Como indica en el objetivo de esta estrategia, se busca informar, así como crear y mantener una relación perdurable con los clientes, por lo que la medición del éxito de la campaña deberá hacerse al largo plazo, una vez que se hayan realizado

los esfuerzos de mercadotecnia respectivos. Esta medición incluye aspectos tangibles como el índice de respuesta directa y las sucesivas contrataciones que cada una de estas empresas haga en el futuro, y aspectos intangibles como las recomendaciones hechas por los clientes a otras empresas o la conciencia lograda en las empresas que no respondieron y que ahora conocen al depositario con la posibilidad de que alguna vez utilicen sus servicios. Un aspecto a recalcar de esta estrategia es que seguirá produciendo ganancias por mucho tiempo aún cuando se lleve a cabo una única vez, ya que si el depositario mantiene el servicio personalizado y eficaz que necesita una empresa que respondió desde el inicio, esta empresa seguirá contratando los servicios del depósito una y otra vez, con un costo de adquisición del cliente realizado una sola vez.

2. Capacitación al personal administrativo y operario

Con el propósito de mejorar la atención que reciben las empresas por parte de los funcionarios de los depósitos aduaneros, deberá darse una capacitación mínima a los mismos en un área básica para toda persona que deba interactuar con un cliente: Atención al Cliente.

Dada la variedad de instituciones u organismos presentes en el mercado nacional dedicadas a la capacitación empresarial, se procedió a realizar un sondeo para seleccionar la institución que mejores opciones le brindara, en este caso, a los depósitos aduaneros. Es así como se optó por los servicios de capacitación que brinda el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), ya que son los cursos más reconocidos en el mercado laboral por su calidad y contenido.

Aparte del reconocimiento con que cuenta este Instituto, los aspectos por los que se eligieron los servicios del INA se resumen en cuatro puntos principales:

- A. Proceso de Inscripción: Es un proceso sumamente sencillo y rápido, ya que lo único que la empresa debe hacer es dirigir una solicitud escrita a la Ingeniera Agnes Vales Rosado, Encargada de Procesos de Servicio al Usuario de la Región Central Oriental del INA, unidad que tiene a su cargo la capacitación en el área administrativa, como lo es en este caso el curso de Atención al Cliente.

- B. Requisitos a cumplir por parte de la empresa: El grupo de personas a capacitar debe estar compuesto por un mínimo de 15 personas y un máximo de 25. Además, la empresa debe contar con un lugar apropiado y acondicionado para la impartición del curso, el cual existe en todas las empresas. Este es otro aspecto que facilita la capacitación, ya que los instructores del INA se desplazan a las instalaciones de la empresa evitando gastos de traslado del personal. Por último, la empresa debe crear el compromiso en cada empleado de la asistencia cumplida al curso, debido a que sin importar el cargo y responsabilidades de los funcionarios, dos ausencias provocan la pérdida del mismo.

- C. Duración del Curso: El curso tiene una duración de 36 horas que dependiendo del horario que el INA proponga a la empresa puede extenderse de tres a cuatro semanas.

- D. Costo: Todos los cursos impartidos por el INA son gratuitos.

Podría darse la posibilidad de que la Cámara de Almacenes Fiscales de Costa Rica se interesara por negociar un convenio de capacitación en el que se involucraran todos los depositarios, y así algunos rangos tales como el cupo o incluso los horarios podrían ampliarse.

En caso de que no se concrete el convenio del que se habla en el párrafo anterior, cada depositario deberá gestionar en forma individual la solicitud de los

cursos de forma que el INA pueda formular la propuesta que mejor se ajuste a las características particulares tales como su ubicación y cantidad de personal.

Es importante aclarar que debe efectuarse asimismo, una reforma legal que permita agilizar, flexibilizar y potenciar de mejor forma los procesos y trámites involucrados en las actividades de los depositarios aduaneros como auxiliares de la función pública aduanera, así como la relación entre aduanas y depositarios y los recursos asignados a estos entes para la realización de sus labores.

Además, las autoridades deberían considerar la necesidad de entablar formalmente un proceso de benchmarking con las aduanas peruanas, tal como el descrito con anterioridad. Esto requeriría la creación y asignación permanente de recursos por parte del Ministerio de Hacienda y de las dependencias aduaneras del país, así como del monitoreo y análisis constante de las actividades, lo anterior para lograr el aprovechamiento real que puede obtenerse de un proceso de benchmarking ejecutado con eficiencia y eficacia.

Sin embargo, por no tratarse esta investigación de un análisis legal y por no ser el investigador conocedor de la materia de Derecho y Administración Pública del Estado, sus órganos y dependencias, no se propone solución alguna a este aspecto tan importante, mas se hace la observación expresa de la necesidad imperante de esta reforma y de la urgencia requerida de la misma, para la modernización de los aspectos jurídicos y administrativos sobre los cuales se regula y desarrolla la actividad aduanera del país, cuya relevancia para el adecuado desarrollo de Costa Rica ya ha sido mencionada.

A continuación se presenta el presupuesto necesario para el desarrollo de la estrategia planteada:

A. Paquete de Correo Directo:

Concepto	Especificaciones	1 Tinta	2 Tintas
Papelería	1. Sobre Exterior Membrete (nombre y logotipo) Paquete 500 unidades	¢10.170.00	¢15.255.00
	2. Carta de Presentación Membrete (nombre y logotipo) Paquete 500 unidades	¢9.040.00	¢13.560.00
	3. Panfleto-Brochure Full Color, 8½x11, diseño e impresión Paquete 50 unidades	¢47.000.00	¢47.000.00
Levantado de Texto	Digitación e impresión de cada carta, espacio sencillo, tinta negra	¢150.00	
Obsequio para el cliente	Calendario de escritorio, full color, diseño e impresión de: <ul style="list-style-type: none"> • 30 unidades (precio unitario) • 50 unidades (precio unitario) 	¢2.250.00	
		¢2.100.00	
Envío de la Correspondencia	Costo de las Estampillas según peso de cada paquete	¢160.00	

Los montos estimados para la papelería son el resultado promedio de las tarifas cobradas por tres distintas imprentas consultadas al respecto. Como puede apreciarse, el presupuesto se realizó considerando la impresión de 500 unidades para los sobres y las cartas y 50 unidades para los panfletos o brochures. Esto debido a que es el menor número de impresiones que aceptan las imprentas

consultadas. Existe, sin embargo, la posibilidad de que se realicen trabajos por menos cantidad de impresiones, con el inconveniente de que su costo sería igual que el presupuestado, por lo que no resultaría práctico para los depositarios pagar la misma cantidad de dinero por un menor número de papelería. El monto presupuestado para el levantado de texto de cada carta, es igualmente el resultado promedio de las cotizaciones dadas por tres empresas dedicadas a esta actividad.

Asimismo, debe notarse que el costo de diseño e impresión de los brochures es el mismo para una o dos tintas, ya que como se indica en las especificaciones el trabajo sería full color.

Como obsequio para los clientes se decidió presupuestar el diseño e impresión de calendarios de escritorio por dos razones: la primera es que su utilidad se extiende durante todo el año para el cual fue diseñado, la segunda tiene que ver con el hecho de que al ser un objeto pequeño permite su colocación en el escritorio de la persona que lo recibe y al tener impresos el nombre o logotipo del depósito aduanero y sus números telefónicos, siempre se estará presente de manera indirecta en las oficinas de los clientes.

Por último, el costo de envío de cada paquete fue consultado a Correos de Costa Rica y contempla el envío a cualquier parte del país.

B. Telemarketing:

Para realizar el presupuesto de esta parte de la estrategia se consultó a un experto en esta materia, con el fin de poder establecer ciertos porcentajes y parámetros normales de este tipo de marketing y aplicarlos a la estrategia. Es así como se conocieron los siguientes datos:

- a. El costo de una llamada telefónica a un número no celular es de ₡3.25 por minuto.

- b. El costo de una llamada telefónica a un número celular es de ¢30.00 por minuto.
- c. El 20% del total de las llamadas se realizan a números celulares.
- d. Por lo general se requieren 3 intentos para contactar exitosamente al total de la población meta.
- e. Del total de llamadas a realizar, 60% son contactos exitosos en el primer intento, 30% en el segundo intento y 10% en el tercer intento.
- f. La duración de cada llamada telefónica, de acuerdo al objetivo de esta estrategia de telemarketing, será de 3 minutos.
- g. El total de llamadas telefónicas puede realizarse en un día.
- h. El 50% de las llamadas producirán una visita.
- i. La duración de cada visita será de dos horas, permitiendo la visita a 4 empresas por día.

Para conocer el monto correspondiente al empleo de una persona para la realización de las llamadas telefónicas, se consultó al Departamento de Salarios del Ministerio de Trabajo, que establece un salario mensual bruto de ¢97.098.00 para un funcionario de un centro de telemarketing. Según el punto g, el trabajo se puede completar en un día, por lo que el monto por este concepto sería de ¢3.236.60 por un día.

El costo de una llamada telefónica a un número no celular será, de acuerdo a los puntos a y f, de ¢9.75. El costo de una llamada a un número celular, de acuerdo a los puntos b y f, será de ¢90.00. Asimismo, como establece el punto d,

se requerirán tres intentos para contactar exitosamente al total de la población, el punto e permite establecer cuántas llamadas exitosas producirá cada intento y el punto c indica cuántas de las llamadas se harán a números celulares.

Además, las visitas serán hechas por un funcionario del depósito capacitado para tal labor, como se mencionó anteriormente, para lo cual debe estimarse el costo de estas visitas en virtud de que el funcionario en cuestión dejará de realizar sus labores normales para dedicarse a visitar las empresas interesadas, que de acuerdo al punto h, se estiman en 50% del total de empresas contactadas. Por lo tanto, se consultó igualmente al Departamento de Salarios del Ministerio de Trabajo el salario mensual bruto de un profesional en Administración de Negocios, el cual está establecido en ¢213.912.00, lo que equivale a ¢7.130.40 diarios. El costo del transporte representa un monto ínfimo por cuanto las empresas a visitar se localizarían en el Valle Central y estarían cercanas geográficamente a las instalaciones del depósito. El punto h y el punto i permiten establecer cuantas visitas serán realizadas, así como el tiempo en días que tardará el funcionario para completarlas.

De acuerdo a lo anterior, se establecieron dos escenarios distintos, en el primero se presupuestan los recursos económicos necesarios para realizar un total de 30 llamadas y en el segundo los necesarios para realizar 50 llamadas, según se presenta a continuación:

- Primer Escenario (30 llamadas telefónicas-15 visitas)

Intentos	Llamadas hechas	Llamadas exitosas	Llamadas fallidas
Primero	30	18	12
Segundo	12	9	3
Tercero	3	3	0

Llamadas hechas	No Celular	Costo ¢	Celular	Costo ¢
30	24	234.00	6	540.00
12	9.6	93.60	2.4	216.00
3	2.4	23.40	0.6	54.00
Subtotal		351.00		810.00

Subtotal costo llamadas telefónicas	¢1.161.00
Salario diario funcionario de telemarketing	¢3.236.60
Costo de las visitas	¢26.739.00
Total Primer Escenario	¢31.136.60

- Segundo Escenario (50 llamadas telefónicas-25 visitas)

Intentos	Llamadas hechas	Llamadas exitosas	Llamadas fallidas
Primero	50	30	20
Segundo	20	12	8
Tercero	8	8	0

Llamadas hechas	No Celular	Costo ¢	Celular	Costo ¢
50	40	390.00	10	900
20	16	156.00	4	360.00
8	6.4	62.40	1.6	144.00
Subtotal		608.40		1.404.00

Subtotal costo llamadas telefónicas	¢2.012.40
Salario diario funcionario de telemarketing	¢3.236.60
Costo de las visitas	¢44.565.00
Total Segundo Escenario	¢49.814.00

Según los datos presentados pueden establecerse cuatro posibles presupuestos totales, resumidos en el siguiente cuadro, a saber:

1. Paquete de correo y telemarketing para 30 clientes-15 visitas con impresión a una tinta de la papelería.
2. Paquete de correo y telemarketing para 30 clientes-15 visitas con impresión a dos tintas de la papelería.
3. Paquete de correo y telemarketing para 50 clientes-25 visitas con impresión a una tinta de la papelería.
4. Paquete de correo y telemarketing para 50 clientes-25 visitas con impresión a dos tintas de la papelería.

Posible Presupuesto Concepto	1 ¢	2 ¢	3 ¢	4 ¢
Papelería	66.210.00	75.815.00	66.210.00	75.815.00
Levantado texto	4.500.00	4.500.00	7.500.00	7.500.00
Calendario escritorio	67.500.00	67.500.00	105.000.00	105.000.00
Envío de los paquetes	4.800.00	4.800.00	8.000.00	8.000.00
Llamadas telefónicas y visitas	31.136.30	31.136.60	49.814.00	49.814.00
Total	174.146.60	183.751.60	236.524.00	246.129.00

Cabe aclarar que estos presupuestos pueden variar en la medida en que los depositarios decidan contactar más o menos clientes, ya que los montos correspondientes a rubros tales como el costo del envío de los paquetes por correo y el costo de las llamadas telefónicas y las visitas necesarias fueron calculados para poblaciones de 30 y 50 empresas importadoras, también pueden

variar si se decide incluir otro tipo de obsequio o si las impresiones se realizan con mayor número de tintas.

Bibliografía

- Asociación de Agentes de Aduana de Costa Rica. Código Aduanero Uniforme Centroamericano II, Ley No. 7557, Ley General de Aduanas, Reglamento a la Ley General de Aduanas. San José, Costa Rica. 1999.
- Diario Oficial La Gaceta. Ley de Presupuesto Ordinario y Extraordinario de la República, Fiscal y por Programas para el Ejercicio Económico del año 2002. Imprenta Nacional. San José, Costa Rica. 2001.
- Ediciones Larousse, S.A. Diccionario Larousse Usual. Segunda Edición. Ediciones Larousse, S.A. México. 1982.
- Esser, Klaus. Revista de la CEPAL. Número 59. Santiago, Chile. 1996.
- Gómez Barrantes, Miguel. Elementos de Estadística Descriptiva. Décima Edición. EUNED. San José, Costa Rica.
- Kotler, Philip. Dirección de la Mercadotecnia. Sexta Edición. Prentice Hall Hispanoamericana. México. 1996.
- Porter, Michael. Ventaja Competitiva. Decimocuarta Edición. Compañía Editorial Continental. México. 1997.
- Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica. Directorio de Exportadores e Importadores de Costa Rica. San José, Costa Rica. 2000.

- Spendolini, Michael. Benchmarking. Grupo Editorial Norma. Colombia. 1994.
- Stoner, James-Freeman, Edward-Gilbert, Daniel. Administración. Sexta Edición. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. México. 1996.
- Weiers, Ronald M. Investigación de Mercados. Primera Edición. Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. México. 1986.
- www.contactopyme.gob.mx/benchmarking/conceptos/competitividad.asp
- www.hacienda.go.cr/BUDHA/BD2/Aduanas/Divisi3n%20de%20Normas%20y%20Procedimientos/HORARIO%20ATENCIÓN%20DE%20LOS%20DEPOSITOS%20ADUANEROS-CIRCULAR-DNP-074-99.doc
- www.incae.ac.cr/ES/clacds/investigacion/pdf/cen360.pdf
- www.infoaduanas.com/aduanas/infoaduanas/noticias/n020528a.htm

Anexos

Anexo 1

Cuestionario de la encuesta a los depósitos aduaneros

Buen día, con el fin de evaluar el desempeño de los depósitos aduaneros y su impacto en la competitividad del país, se está realizando una breve encuesta y nos gustaría que usted participara de ella. Toda la información obtenida será tratada de manera confidencial.

1. ¿Conoce usted las obligaciones que de acuerdo a la Ley General de Aduanas deben cumplir los depósitos aduaneros?

Sí las conozco No las conozco

2. ¿Cree usted que los depósitos aduaneros cumplen con todas las obligaciones que la Ley establece?

Sí No

Por qué: _____

3. ¿Cuáles de las siguientes deficiencias considera usted que actualmente se dan en el funcionamiento de los depósitos aduaneros? Marque todas las que considere necesarias.

- Falta de funcionarios para realizar todos los procesos necesarios
- Falta de capacitación al personal
- Trámite de documentos y mercancías lento y entorpecido
- Legislación inadecuada
- Sistemas de comunicación e información inadecuados o inseguros
- Inadecuada atención al usuario
- Sistemas de incentivos al personal insuficientes o inadecuados
- Otra. Especifique: _____

4. ¿Cuáles de las siguientes fortalezas considera usted que actualmente se dan en el funcionamiento de los depósitos aduaneros? Marque todas las que considere necesarias.

- Cantidad adecuada de personal
- Personal capacitado y motivado
- Seguridad garantizada de las mercancías

(Continúa en la siguiente página)

- Agilidad en el trámite de documentos y mercancías
- Legislación actualizada y adaptada al funcionamiento de los depósitos aduaneros
- Sistemas de información y comunicación actualizados y exactos
- Atención adecuada al usuario
- Controles estrictos y eficaces en todos los procedimientos
- Otra. Especifique: _____

5. En términos generales, ¿cómo califica usted el desempeño actual de los depósitos aduaneros actualmente?

- Excelente Bueno Regular Malo Pésimo

Por qué: _____

6. ¿Cree usted que la Ley General de Aduanas vigente actualmente solucionó los problemas que se daban en el funcionamiento de los depósitos aduaneros?

- Sí No

Por qué: _____

7. ¿Cree usted que deben efectuarse nuevas reformas en el Servicio Nacional de Aduanas?

- Sí No

Por qué: _____

Si su respuesta es No pase a la pregunta número 9.

8. ¿Qué tipo de reformas cree usted que deben efectuarse?

9. ¿Cree usted que existe la coordinación necesaria entre las aduanas y los depósitos aduaneros para el funcionamiento adecuado de todos los procesos?

Sí No

Por qué: _____

10. ¿Cuáles de los siguientes aspectos cree usted que dificultan el funcionamiento de los depósitos aduaneros? Marque todas las que considere necesarias.

Autoridades gubernamentales

Leyes y reglamentos existentes actualmente

Infraestructura del país (Puertos, carreteras, telecomunicaciones, otros)

Grupos nacionales económicos o políticos

Otro. Especifique: _____

11. ¿Se brindan en este depósito aduanero algunos de los servicios complementarios que le son permitidos por el Reglamento de la Ley General de Aduanas?

Sí se brindan ¿Cuáles? _____

No se brindan

Si su respuesta es Sí pase a la pregunta número 13.

12. ¿Cuáles son las razones por las cuales no se brindan estos servicios complementarios?

13. ¿Cree usted que el funcionamiento de los depósitos aduaneros afecta positiva o negativamente la imagen internacional del país en materia aduanera?

La afecta positivamente La afecta negativamente

No la afecta de ninguna manera

Por qué: _____

Anexo 2

Listado de Depósitos Aduaneros del Departamento de Registro de la DGA



San José, 07 de junio de 2002
OFICIO DIV-REG-497-2002

Señora
Laura Rivera Castillo
S. O.

Estimada señora:

En relación con nota recibida en este Departamento el día 04 de los corrientes, mediante la cual solicita listado de los depositarios autorizados a la fecha, adjunto a la presente le remito la información solicitada.

Sin otro particular me es grato suscribirme,

Atentamente,


Licda. Marta Esquivel Leal
Jefe, Departamento de Registro



MEL/mecr

CC: Consecutivo
Archivo.

DATOS DEPOSITARIOS AJUJINEROS	
HOMBRE	DIRECCION DEPOSITARIO AJUJINERO
ALMACENES GENERALES DEL ISTIMO, S.A.	HEREDIA, BARREAL, DE BITICINO 100 NORTE, 200 OESTE,
ALMACENES FISCALES Y DE DEPOSITO DE PAVAS, S.A.	SAN JOSE, PAVAS, ZONA INDUSTRIAL, DE LAS OFICINAS CENTRALES DE PIZZA HUT 100 SUR, 100 OESTE, CONTIGUO A XEROX DE COSTA RICA
BAVICO NACIONAL DE COSTA RICA, S.A.	SAN JOSE, GONCOCHEA, CALLE BLANCOS, DE LAS INSTALACIONES DE LA EMBOTELLADORA TICA, 256 OESTE
ALMACENES GENERALES QUIROS, S.A.	SAN JOSE, PAVAS, 600 OESTE DE LA SILVANIA, CONTIGUO A TALLER DE PURDY MOTOR
ALMACENES GENERALES Y FISCALES CAIL, S.A.	SAN JOSE, LA URUCCA, FRENTE A FAGO
ALMACENES FISCAL FINANCIERO, S.A.	CARTAGO, DE RADIO RUMBO 300 SUR
ALMACENES BANCARIOS UNIDOS, S.A.	SAN JOSE, LA URUCCA, 200 ESTE DE LA FABRICA DE GALLETAS RIVIANA POZUELO
ALMACEN DEGENESIS, S.A.	SAN JOSE, TIBAS, LLORENTE, DEL ICE 200 ESTE, MANO DERECHA
HACIENDA EL BARRIAL, S.A.	SAN JOSE, BARRIO LA CALIFORNIA, AVENIDA CENTRAL, CALLES 25 Y 27 BIS
ALMACEN FISCAL DEL ESTE, S.A.	HEREDIA DEL CENADA 300 OESTE, FRENTE AL REAL CARIARI
ALMACEN FISCAL LOS LEONES, S.A.	S.J. CURRIDABAT 80 S.J. FTE A CAFE VOLIO
ALMACEN DE DEPOSITO FISCAL Y GENERAL COLUMA, S.A.	SAN JOSE, TIBAS, COLUMA, 200 ESTE DE LA TREFLERIA
ALMACENADORA, S.A.	AMERICAN SANITARY
ALMACENES FINANCIERO, S.A.	S.J. LA URUCCA, 100 N. 100 E. 100 N. DE LA SIBODEGAS 7 Y 8-S.J. LA URUCCA 50 S. FIAT
ALMACEN DE DEPOSITO FISCAL CARIARI, S.A.	HEREDIA, DEL CRUCE DE SAN ANTONIO DE BELEN, 100 ESTE Y 100 NORTE
ALMACEN FISCAL AGRICOLA DE CARTAGO, S.A.	CARTAGO, LA LIMA, 150 SUR DE LA IGLESIA CATOLICA, 0 200 SUR DE LA PRIMERA BOMBA SHELL
ALMACEN FISCAL MERCEDES, S.A.	SAN JOSE, CALLE BLANCOS, SAN GABRIEL, DEL EDIFICIO DE LA MERCEDES BENS 100 OESTE Y 100 SUR
ESSO STANDARD OIL S.A. LIMITED	SAN JOSE, BARRIO CUBA, FRENTE AL LICEO DEL SUR
LIBRERIA LEHMAN, S.A.	SAN JOSE, TIBAS, SAN JUAN, COSTADO ESTE DEL ESTADIO RICARDO SAPRISSA
INDIANZAS MUNICIPALES, S.A.	SAN JOSE, ZAPOTE, 200 METROS ESTE DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD
ALMACEN FISCAL CORIMAR, S.A.	SAN JOSE, LA URUCCA, DE CAPRIS 300 NORTE Y 75 ESTE
QUIMICOS HOLANDA COSTA RICA, S.A.	LIMON, MORN, CONTIGUO A LOS TANQUES DEL SNA
TRANSPORTES INTERNACIONALES TICAL, S.A.	ALAJUELA, 1 KM ESTE DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL JUAN SANTAMARIA, CONTIGUO A ZONA FRANCA SURET
CENTRO CARB, S.A.	PABLO II
ALMACEN DE DEPOSITO FISCAL LAS PALMAS, S.A.	SAN JOSE, DE LA FABRICA LORABLE 200 NORTE Y 100 OESTE
GATX LOGISTICS IMPROSA, S.A.	S.J. PASO ANCHO, 200 N. DE LA ROTONDA
ALMACENES GENERALES DE DEPOSITO DEL OESTE, S.A.	SAN JOSE, LA URUCCA, CONTIGUO A AVIACION CIVIL

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD	IBAS, COLUMA RECINTO FISCAL
ALMACEN FISCAL LA URUCA, S.A.	SAN JOSE, LA URUCA, 100 ESTE Y 50 NORTE DE LA FABRICA CALZADO ADOC
ALMACEN FISCAL ALMACENCO, S.A.	CARTAGO, TAMAS, 400 NORTE DEL TALLER TRES EME
ALMACEN DEPOSITO FISCAL SANTA ANA, S.A.	POZOS DE SANTA ANA, CONTIGUO A MARINO 1104
ALMACEN FISCAL FLOGAR, S.A.	LIMON, CARRETERA A SACON, FRENTE A ENTRADA VIAL DE MAR 7
TERMINALES DE LIMON, S.A.	LIMON, CONTIGUO AL COLEJO NUEVO, CARRETERA A SACON
TERMINALES SANTAMARIA	ALAJUELA, CONTIGUO A BASE 2 AEROPUERTO INTERNACIONAL JUAN SANTAMARIA
ALMACEN FISCAL MESA, S.A.	SAN JOSE, ESCAZU, ENTRADA A GUACHIPILIN, DIAGONAL AL TUNEL, POR AUTOPISTA SANTA ANA
ALMACEN DE DEPOSITO ANIMAU, S.A.	SAN JOSE, LA URUCA, DE MADISA 200 NORTE Y 724 CESTE
ALMACENES GENERALES Y FISCALES DEL SUR, S.A.	SAN JOSE, CURRIDABAT, DEL CEMENTERO 200 OESTE
ALMACEN FISCAL FINANCIERO, S.A.	CARTAGO, SAN NICOLAS, 300 SUR DE RADIO RUMBO
DEPOSITO INTERNACIONAL DE CARGA Y CATHAMS, S.A.	SAN JOSE, IBAS, SAN JUAN, CONTIGUO A NEON NETO
ALMACEN FISCAL DEL PAISAJE, S.A.	CARTERA, SABIÑA, 800 E. DE LA ENTRADA PRINCIPAL DEL MUELLE CARRETERA A OROTINA
SERVICIOS INTEGRADOS J.H. DE IMPORTACION Y EXPORTACION DEL CARIBE, S.A.	LIMON, SRUTA 42, CONTIGUO A LA ESTACION DE SERVICIO MOIN
TERMINALES UNIDAS DE CARGA INTERNACIONAL, S.A.	ALAJUELA, EL CALCAJE, DEL HOTEL HAMPTON INAL 109 O.
ALMACENES GENERALES Y FISCALES GAIL, S.A.	HOA, EL BARREAL, CONTIGUO A KIMBERLY CLARK
SALUD Y SOL, SOCIEDAD ANONIMA	SAN JOSE, SANTA ANA, 200 SUR DE MATRA
GOLFO ELKUTS, S.A.	HOA, SAN FCO, DE ATLAS ELECTRICA 100 N. Y 250 O.
WILLIAMS BROTHERS DE MACHINERY MUMI ROTUYS SARM FRANCISCO, S.A.	S.J., S. FCO. DE LOS RIOS, 75 M. DE LAS RODIGAS DE LA CERVA, C.R.
ALMACEN FISCAL MAR Y TIERRA S.A.	PERDOMA EL BARRIAL, 300 METROS ESTE DE LAS RODIGAS HABEN EL BARRIO DE
GRUPO CAROSSE, S.A.	HOA, SAN ISIDORO, CARRETERA BRUNO CARRELO KM 12.5
CENTRO DE DISTRIBUCION GATX LOGISTICS IMPROSA, S.A.	HOA, STA ROSA, STO DOMINGO, LTE A 3 M CONTIGUO A PROMADERAS

Anexo 3

Cuestionario de la encuesta a las empresas importadoras

Buen día, con el fin de evaluar el desempeño de los depósitos aduaneros y su impacto en la competitividad del país, se está realizando una breve encuesta y nos gustaría que usted participara de ella. Toda la información obtenida será tratada de manera confidencial.

1. ¿Utiliza su empresa los servicios de algún depósito aduanero para almacenar temporalmente las mercancías que importan?

Sí No. Por qué: _____

Si su respuesta es No la encuesta habrá finalizado.

2. A la hora de elegir un depósito aduanero para las operaciones de almacenaje de mercancías de su empresa ¿qué aspectos se toman en cuenta?

Tarifas o precios cobrados Ubicación geográfica del depósito
 Prestigio/imagen del depósito Servicios brindados
 Otro. Especifique: _____

3. ¿Utiliza su empresa siempre el mismo depósito aduanero o utiliza varios?

Siempre el mismo Varios
 Por qué: _____

4. ¿El depósito aduanero que utilizan les brinda todos los servicios que necesita su empresa?

Sí No

Si su respuesta es Sí, pase a la pregunta número 6.

5. ¿Qué otros servicios le gustaría que les brindaran? Marque todos los que guste.

Agencia aduanal Agencia de carga
 Consolidación de carga Reempaque y distribución de mercancías
 Aseguramiento de carga Oficinas bancarias
 Transportistas aéreos, terrestres, marítimos

___ Otros. Especifique: _____

6. En su criterio, ¿cuál es la principal deficiencia en el funcionamiento de los depósitos aduaneros en general?

___ Inadecuada atención al usuario ___ Trámites lentos y entrabados

___ Mal manejo de las mercancías ___ Tarifas o precios cobrados

___ Exceso de papeles necesarios para los trámites

___ Otra. Especifique: _____

7. En su criterio, ¿cuál es la principal fortaleza en el funcionamiento de los depósitos aduaneros en general?

___ Adecuada atención al usuario ___ Agilidad en los trámites

___ Servicios complementarios brindados ___ Seguridad de las mercancías

___ Facilitan las actividades importadoras de la empresa

___ Otra. Especifique: _____

8. Si pudiera cambiar algún aspecto del funcionamiento de los depósitos aduaneros ¿qué cambiaría y por qué?

9. ¿Qué tipo de atención reciben del (los) depósito (s) aduanero (s) que utilizan?

___ Personalizada ___ Impersonalizada

___ Otra. Especifique: _____

10. ¿Le gustaría recibir otro tipo de atención diferente a la que reciben actualmente?

___ Sí ___ No

Si su respuesta es No pase a la pregunta número 12.

11. ¿Qué tipo de atención le gustaría recibir?

12. En su criterio, ¿cómo afectan los depósitos aduaneros la actividad importadora de su empresa?

Declaración Jurada

San José, abril de 2003

Bajo la fe de juramento declaro que este trabajo es de mi propia autoría y que en él no he reproducido, como si fueran míos, total o parcialmente lo expresado por otras personas en libros o documentos escritos, impresos o no; sino que he destacado entre comillas los textos transcritos y he consignado los datos del autor y su obra.



Laura Rivera Castillo

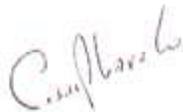
Cédula 4-170-384

25 de Enero del 2003

Señores
Centro de investigación y desarrollo empresarial
Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

Por este medio les comunico que luego de revisar el proyecto de investigación de la señorita Laura Rivera Castillo, considero que en el mismo se han aplicado de manera apropiada y consistente las distintas herramientas técnicas y metodológicas por lo que está listo para ser expuesto.

Agradeciendo la atención



Ing. César Alvarado Alvarado, MBA
Tutor

Alajuela 25 de marzo de 2003

Señores:
ULACIT, CIDE,
Presente

Estimados señores:

Por medio de la presente yo, Fernando Campos Sánchez, Licenciado en Filología y Lingüística, carnet 36 698 hago constar que he revisado la tesis: Mejoramiento de la Competitividad Internacional del país.

La misma, perteneciente a la señorita Laura Ribera Castillo, la cual opta al grado de Licenciatura en Negocios Internacionales.

Dada en la ciudad de Alajuela a los 25
días del mes de marzo del 2003, a solicitud
del interesado.



Fernando Campos Sánchez