

**UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL**

**SEDE CENTRAL**

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIATURA EN**

**ADMINISTRACIÓN ADUANERA**

***PROFESOR TUTOR: STEVEN HERRERA OVIEDO***

**TEMA DE INVESTIGACIÓN:**

***ANÁLISIS DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS EN LOS  
DEPOSITARIOS ADUANEROS DE LA JURISDICCIÓN DE ADUANA SANTAMARÍA EN  
EL PERIODO 2015- 2016.***

**AUTORES:**

**CORRALES MORALES YOLANDA MARLENE**

**SIBAJA ARCE CARMEN LISSET**

**JULIO, 2017**

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Yolanda Marlene Corrales Morales, cédula 206970943 y Carmen Lisset Sibaja Arce, cédula 206640457; conecedoras de las sanciones legales con que la Ley Penal de la República de Costa Rica castiga el falso testimonio y el Reglamento Disciplinario Estudiantil de la Universidad Técnica Nacional. Declaramos bajo fe de juramento lo siguiente: Que somos estudiantes de la Carrera de Administración Aduanera en el nivel de Licenciatura de la Universidad Técnica Nacional y como requisito de graduación debemos de realizar una investigación y exponerla, la cual tiene como tema de investigación: Análisis del sistema de administración de inventarios en los Depositarios Aduaneros de la jurisdicción de aduana Santamaría en el periodo 2015- 2016. Por lo que manifestamos que la misma ha sido elaborada siguiendo las disposiciones exigidas por la Universidad Técnica Nacional.

Además, declaramos que dicha investigación es el resultado de nuestro esfuerzo e investigación en su totalidad, que en ella no han participado personas ajenas ni otras organizaciones. ES TODO.

Firmamos en la ciudad de Alajuela, a las 17 horas del día 7 del mes de 09 del 2017.

  
\_\_\_\_\_  
2 697943.

Yolanda Marlene Corrales Morales

No. De Cédula: 206970943

  
\_\_\_\_\_

Carmen Lisset Sibaja Arce

No. De Cédula: 206640457

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Yolanda Marlene Corrales Morales, cédula 206970943 y Carmen Lisset Sibaja Arce, cédula 206640457; conecedoras de las sanciones legales con que la Ley Penal de la República de Costa Rica castiga el falso testimonio y el Reglamento Disciplinario Estudiantil de la Universidad Técnica Nacional. Declaramos bajo fe de juramento lo siguiente: Que somos estudiantes de la Carrera de Administración Aduanera en el nivel de Licenciatura de la Universidad Técnica Nacional y como requisito de graduación debemos de realizar una investigación y exponerla, la cual tiene como tema de investigación: Análisis del sistema de administración de inventarios en los Depositarios Aduaneros de la jurisdicción de aduana Santamaría en el periodo 2015- 2016.

Por lo que manifestamos que la misma ha sido elaborada siguiendo las disposiciones exigidas por la Universidad Técnica Nacional.

Además, declaramos que dicha investigación es el resultado de nuestro esfuerzo e investigación en su totalidad, que en ella no han participado personas ajenas ni otras organizaciones. ES TODO.

Firmamos en la ciudad de Alajuela, a las \_\_\_\_horas del día\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_del\_\_\_\_\_.

## **DEDICATORIA**

Dedicamos esta investigación principalmente a Dios porque nos brindó salud, paciencia, perseverancia para poder lograr nuestros objetivos y la finalidad del trabajo de investigación.

A nuestros padres que siempre estuvieron a nuestro lado brindándonos apoyo para seguir adelante con los estudios y así concluirlos, porque siempre estuvieron ahí con sus consejos y motivación.

A los profesores que hasta el día de hoy han aportado sus conocimientos en el proceso académico.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos principalmente a Dios, a nuestros padres Virginia Arce Jara, Gerardo Sibaja Sánchez, Jorge Corrales Herrera y Yolanda Morales Montero quienes nos apoyaron en todo el proceso académico.

A los profesores Steven Herrera Oviedo, Gianni Baldi Fernández y Gerardo Soto Zúñiga como colaboradores en el proceso de conclusión en el trabajo final de investigación.

## TABLA DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN JURADA .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS .....	iv
TABLA DE CONTENIDOS .....	v
TABLA DE FIGURAS .....	ix
TABLA DE CUADROS .....	x
TABLA DE GRÁFICOS .....	xi
ABREVIATURAS.....	xii
RESUMEN EJECUTIVO .....	1
CAPÍTULO I. ....	3
INTRODUCCION .....	3
1.1. Descripción general.....	4
1.2. Justificación del tema de investigación.....	5
1.3 Antecedentes .....	8
1.4. Estado de la cuestión .....	10
1.5. Planteamiento del problema de investigación .....	26
1.5.1.  Enunciado del problema .....	26
1.5.2.  Formulación del problema .....	28
1.6. Objetivos de la investigación .....	28
1.6.1.  Objetivo general .....	28
1.6.2.  Objetivos específicos.....	29
1.7. Hipótesis de investigación .....	29
1.7.1.  Hipótesis positiva.....	30
1.7.2.  Hipótesis nula .....	31
1.7.3.  Hipótesis neutra.....	31
1.8. Alcances y Limitaciones .....	31
1.8.1.  Alcances .....	31
1.8.2.  Limitaciones.....	32
1.9. Delimitación del problema de investigación.....	33

1.9.1. Delimitación temporal .....	33
1.9.2. Delimitación espacial .....	33
CAPITULO II. ....	34
FUNDAMENTOS TEÓRICOS .....	34
2.1. Marco Teórico .....	35
2.2. Marco Situacional .....	36
2.2.1. Apertura comercial a nivel regional .....	36
2.2.2. Apertura comercial en Costa Rica .....	39
2.2.3. La Inversión Extranjera Directa en Costa Rica .....	41
2.2.4. Antecedentes de las Aduanas en Costa Rica.....	52
2.2.5. Desarrollo del Sistema Aduanero Nacional en Costa Rica.....	55
2.3. Marco conceptual .....	61
2.3.1. Sistema.....	61
2.3.2. Administración .....	63
Funciones del proceso administrativo.....	65
2.3.3. Inventarios .....	72
Control de inventarios.....	73
2.3.4. Distribución regional .....	75
2.3.5. Normativa aduanera .....	75
2.3.6. Depositario Aduanero.....	81
Control de información de los depositarios aduaneros .....	89
Servicios complementarios en los depositarios aduaneros .....	90
Método de clasificación de inventarios ABC .....	96
2.3.7. Herramientas Tecnológicas .....	99
Aplicaciones móviles .....	101
Sistema de tecnología de la información .....	106
Codificación del producto .....	108
2.3.8. Antecedentes del desarrollo de la tecnología de la información en aduanas	109
TECNYSIS S.A.....	113
RJ Consultores Informáticos.....	114

2.3.9. Servicios operativos en la administración de inventarios.....	116
Logística .....	116
Operadores logísticos.....	117
2.3.10. Maquinaria utilizada en los depositarios aduaneros .....	119
CAPITULO III. ....	126
MARCO METODOLÓGICO .....	126
3.1. Enfoque metodológico.....	127
3.1.1. Enfoque Mixto.....	127
3.2. Método de la investigación .....	129
3.2.1. Método deductivo .....	130
3.2.2. El método inductivo .....	130
3.3. Tipo de la investigación .....	131
3.3.1. Descriptiva.....	131
3.3.2. Correlacional .....	132
3.3.3. Explicativa .....	133
3.4. Diseño de la investigación.....	134
3.4.1. Investigación no experimental .....	134
3.5. Estrategias metodológicas de la investigación .....	135
3.5.1. Sujetos de investigación .....	135
3.5.2. Población.....	136
3.5.3. Muestra.....	138
3.6. Recolección de la información.....	140
3.6.1. Fuentes primarias .....	140
3.6.2. Fuentes Secundarias.....	141
3.7. Instrumentos y técnicas de recolección de datos .....	142
3.7.1. Entrevistas.....	143
3.7.2. Observación .....	144
3.8. Operacionalización de la variable.....	144
3.8.1. Variable .....	147
3.9. Confiabilidad y validez del instrumento .....	148
3.9.1. Confiabilidad.....	148

3.9.2. Validez.....	149
CAPITULO IV.....	151
ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS .....	151
4.1. INTRODUCCION .....	152
4.2. Análisis e interpretación la primera variable: normativa aduanera .....	154
4.2.1. Análisis de resultados de la entrevista a los depositarios aduaneros .....	154
4.2.2. Análisis de resultados de la entrevista a Aduana Santamaría .....	157
4.2.3. Análisis de resultados de la entrevista a las empresas proveedoras de servicios informáticos .....	158
4.3. Análisis e interpretación la segunda variable: herramientas tecnológicas .....	159
4.3.1. Análisis de resultados de la entrevista a los Depositarios Aduaneros .....	159
4.3.2. Análisis de resultados de la entrevista a la Aduana Santamaría .....	165
4.3.3. Análisis de resultados de la entrevista a las empresas proveedoras de servicios informáticos .....	166
Empresa TECNYSIS S.A.....	166
Empresa RJ Consultores Informáticos .....	167
4.4. Análisis e interpretación de la tercera variable: servicios operativos.....	169
4.4.1. Análisis de resultados de la entrevista a los Depositarios Aduaneros .....	169
4.4.2. Análisis de resultados de la entrevista a la Aduana Santamaría .....	179
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	181
5. Conclusiones y recomendaciones .....	182
5.1 Conclusiones.....	182
5.2 Recomendaciones.....	186
BIBLIOGRAFÍA .....	188
ANEXOS .....	199
CRONOGRAMA DEL PLAN DE TRABAJO .....	205
a. Cronograma Anteproyecto .....	205
a. Cronograma Tesis.....	206

## TABLA DE FIGURAS

Figura 1. Costa Rica: Inversión extranjera directa 2000-2015 .....	43
Figura 2. Balanza comercial .....	49
Figura 3. Producto Interno Bruto .....	51
Figura 4. Servicio Nacional de Aduanas .....	58
Figura 5. Funciones del proceso administrativo .....	66
Figura 6. Organigrama de los Depositarios Aduaneros.....	82
Figura 7. Estantería convencional fija .....	87
Figura 8. Cámara de seguridad.....	101
Figura 9. Handhelp.....	102
Figura 10. Handhelp.....	103
Figura 11. Handhelp.....	103
Figura 12. Códigos de barras.....	104
Figura 13. Código de barras.....	109
Figura 14. Operadores Logísticos .....	118
Figura 15. Apiladora .....	120
Figura 16. Carretilla manual .....	121
Figura 17. Carretilla hidráulica .....	121
Figura 18. Carretilla hidráulica .....	121
Figura 19. Clan.....	122
Figura 20. Clan.....	122
Figura 21. Montacargas .....	123
Figura 22. Paleta de madera.....	124
Figura 23. Etiqueta de almacén .....	125
Figura 24. Claves para capacitación .....	178

## TABLA DE CUADROS

Cuadro 1. Acuerdos Comerciales de Costa Rica 2017 .....	38
Cuadro 2. División por áreas de los Depositarios Aduaneros .....	85
Cuadro 3. Cuadro de variables .....	146
Cuadro 4. ¿El depositario aduanero tiene los procesos establecidos y documentados para la administración de inventario? .....	155
Cuadro 5. ¿Utilizan un sistema informático para la administración de inventario? ...	159
Cuadro 6. Realizaría algún cambio o modificaría el sistema informático de inventarios.....	161
Cuadro 7. ¿Brindan servicios complementarios de reempaque y distribución?.....	170
Cuadro 8.. ¿Cada cuánto tiempo revisan el inventario en el depositario aduanero?	171
Cuadro 9. ¿Revisan la mercancía versus lo declarado físicamente? .....	173

## TABLA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Inicio de los depositarios aduaneros .....	153
Gráfico 2. ¿Procesos establecidos y documentados? .....	155
Gráfico 3. ¿Utilizan un sistema informático para la administración de inventario? ...	160
Gráfico 4. ¿Cambiarían los depositarios aduaneros el sistema informático? .....	162
Gráfico 5. ¿Brindan servicios complementarios? .....	170
Gráfico 6. Revisión de los inventarios .....	172
Gráfico 7. Revisión de la carga vrs físico .....	173

## **ABREVIATURAS**

CAUCA: Código Aduanero Uniforme Centroamericano

COMEX: Ministerio de Comercio Exterior de Costa Rica

DGA: Dirección General de Aduanas

DUA: Documento Único Aduanero

LGA: Ley General de Aduanas

OMA: Organización Mundial de Aduanas

OMC: Organización Mundial del Comercio

PROCOMER: Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica

RLGA: Reglamento a la Ley General de Aduanas

RECAUCA: Reglamento al Código Aduanero Uniforme Centroamericano

SNA: Servicio Nacional de Aduanas

SIA: Sistema de Información Aduanera

SINPE: Sistema Nacional de Pagos Electrónicos

TICA: Sistema de Tecnología de la Información para el Control Aduanero

VUCE: Ventanilla Única de Comercio Exterior

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación conlleva al análisis de la administración de inventarios en las instalaciones de los depositarios aduaneros en la jurisdicción de la aduana Santamaría, se hará énfasis en la normativa vigente que menciona los requisitos y obligaciones, las herramientas tecnológicas utilizadas, los servicios y los sistemas informáticos que administra la información de los inventarios en los Depositarios Aduaneros.

En esta investigación se analizará la Ley General de Aduanas N° 7557 (LGA), y su Reglamento, el Manual de Procedimientos Aduaneros, el sistema informático aduanero “Tecnología de Información para el Control Aduanero (TICA)”, entre otros con el fin de recolectar información que conlleve una serie de oportunidades para la administración de inventarios.

El proyecto de investigación consta de cinco capítulos a continuación se brinda una breve explicación del contenido de cada uno de ellos:

El capítulo I, contempla el marco introductorio sobre el cual se basa en el cual se menciona la justificación, estado de la cuestión, problema de investigación, limitaciones y objetivos.

El capítulo II, el marco teórico sobre el cual hace mención a las teorías escritas por otros autores e información relevante que sustente la investigación, incluyendo antecedentes, gráficas, esquemas y definiciones para lograr comprender la propuesta a presentar.

En el capítulo III, marco metodológico ofrece un análisis basado en tipo de investigación, diseño de investigación, método de investigación, fuentes, técnicas e instrumentos.

En el capítulo IV, se detalla el análisis y resultados de las entrevistas e información recopilada, realizada a los gerentes, encargados de cada depositario aduanero y profesionales en el tema a investigar.

Finalmente en el capítulo V, se presentan las conclusiones y recomendaciones del trabajo final de tesis, con el objetivo de que los encargados de la administración de inventarios puedan aplicar y utilizar herramientas actuales en los depositarios aduaneros.

**CAPÍTULO I.**  
**INTRODUCCION**

## **1.1. Descripción general**

El propósito de la investigación es analizar el sistema de administración de inventarios, las herramientas tecnológicas y manuales utilizadas, además de la normativa aplicada por los depositarios aduaneros en la jurisdicción de la Aduana Santamaría. Se tomará como referencia una muestra de once depositarios aduaneros del total de veinticinco, realizando entrevistas para conocer acerca de la administración y las funciones.

El trabajo de investigación surge de la necesidad de conocer la administración de inventarios en los depositarios aduaneros por medio de los sistemas informáticos empleados en sus labores y operaciones diarias, además de dar a conocer los servicios que prestan a las mercancías que entran y salen de los inventarios. Los depositarios aduaneros tienen la responsabilidad administrar los inventarios para mantener las mercancías en buen estado, y tener las herramientas precisas permitiendo al personal la habilidad de acomodar, ubicar, reduciendo el tiempo de entrega y dando una satisfacción al cliente.

Los Depositarios Aduaneros se rigen por la normativa de la Ley General de Aduanas y su reglamento, esta ley abarca los procesos aduaneros para la realización de sus operaciones, evaluando los procesos internos de las actividades realizadas por los auxiliares de la función pública con la finalidad de controlar y planificar las actividades que se realizan dentro de este.

Los sistemas informáticos llevan el control y agilizan los procesos operativos de la administración de inventarios así como el resguardo de la información,

permitiendo la conectividad de redes entre diferentes entes involucrados en el ámbito aduanero.

Los inventarios son un activo importante en los depositarios aduaneros, tanto para la prestación de servicios como producción de bienes mediante registros, rotación, clasificación y revisión de los inventarios los cuales permiten conocer la disponibilidad y cantidad del producto para los clientes, a diferencia de los inventarios de las empresas los inventarios de los depositarios aduaneros buscan mantener el inventario al máximo.

## **1.2. Justificación del tema de investigación**

Un trabajo de investigación conlleva la búsqueda de un problema el cual se quiere resolver por lo que debe existir una justificación en la que se detalle el motivo de llevar a cabo el desarrollo y la finalidad de esta.

Gallardo (2008) afirma:

La justificación del tema de investigación es la base para establecer la importancia de lo que se quiere investigar, aclarando con certeza el objetivo para llegar a la solución del problema que se quiere analizar, estudiando proyectos investigados por profesionales con conocimiento, lo cual ha dejado abierta la posibilidad de analizar temas que no se han concluido, cuyo fin permite el apoyo a la investigación actual. (p. 149).

El interés de estudio del tema de investigación se orienta en poder desarrollar una investigación en la cual se pueda mostrar los diferentes mecanismos que tienen los Depositarios Aduaneros para llevar el manejo de los inventarios dentro del marco regulatorio y en cumplimiento de este, también hacer ver cuáles son las

herramientas tanto tecnológicas como de uso manual se emplean en estos procesos para la administración de los inventarios de los depositarios de la Aduana Santamaría.

La investigación es de interés para el sector aduanero y comercio internacional, este con el fin de ampliar el conocimiento de colaboradores de los Depositarios Aduaneros y a nivel gerencial dar a conocer las disposiciones del mercado costarricense e internacional, además, ofrecer a los estudiantes universitarios información de lo cual les permitirá profundizar en el tema para tener una visión más clara sobre la administración de los Depositarios Aduaneros en la actualidad.

La importancia del tema de investigación se da con la necesidad de conocer los servicios que prestan los Depositarios Aduaneros que se tomaran como muestra para analizar las operaciones realizadas en torno al comercio a nivel de Aduana Santamaría como oportunidad de tener un conocimiento enfocado en las actividades que en estos se realizan, e identificar estrategias dentro de las cuales se da la necesidad de examinar documentación e información, también es importante tener contacto con empresas y gerentes que puedan brindar información sobre conceptos, ideas innovadoras, mecanismos y propósitos que puedan establecer mejoras en la gestión de la administración para futuros proyectos.

Se da la necesidad de actualizar los sistemas informáticos para satisfacer la necesidades del sector público y privado por parte del sector aduanero para el comercio de mercancías ya que en Costa Rica con los Tratados de Libre Comercio ha surgido alianzas estratégicas entre países, incrementando la actividad comercial y dando como resultado mayor participación a los depositarios aduaneros en la

calidad de llevar a cabo sus operaciones o procesos, según informe del banco mundial basado en el istmo centroamericano el transporte de mercancías terrestre lleva a factores de costo, seguridad y rapidez para posicionar los productos en el mercado internacional.

La justificación teórica se va a aplicar mediante la utilización de algunos libros para poder entender y conocer información acerca de la administración de inventarios es decir fundamentar la investigación mediante la recopilación de datos del sector aduanero en la administración de inventarios de los Depositarios Aduaneros entrevistados como sujetos del trabajo de investigación. *“En investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente”*. (Bernal, 2010, p. 106).

Es fundamental contar con antecedentes y hechos reales que respalden el trabajo de investigación de manera que se promueva la búsqueda de futuros cambios en la gestión de administración de los inventarios de los Depositarios Aduaneros siendo esta investigación de interés a mejorar la calidad del servicio que estos ofrecen.

La justificación es práctica ya por medio del desarrollo, los objetivos planteados, los datos recolectados y las entrevistas realizadas en el trabajo de investigación se determina que los Depositarios Aduaneros de la Aduana Santamaría son un filtro fundamental en las operaciones aduaneras para el resguardo de las mercancías, tema importante tanto para el sector público y privado a nivel de aduanas. *“Se considera que una investigación tiene justificación práctica*

*cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo". (Bernal, 2010, p.106).*

El desarrollo de la investigación es llevada a través de diferentes estrategias para obtener datos importantes sobre las mercancías, tipos de mercancías, mecanismos y procesos en los cuales deben operar los depositarios aduaneros que también interactúan con otras organizaciones involucradas a nivel nacional que a futuro podrían establecer puntos de convergencia en la práctica del comercio y la realización de los procesos que llevan a los Depositarios Aduaneros a examinar los procedimientos con el fin de que la Aduana Santamaría tenga una visión del contacto y una percepción del funcionamiento del sector aduanero, y el apoyo que este brinda, además de la interacción con los funcionarios en las actividades que de este se derivan.

La metodología es parte integral en la búsqueda de datos y análisis del tema en esta investigación, se recurre a obtener información visitando las instalaciones del sujeto en estudio e este caso los Depositarios Aduaneros lo cual permitirá dar a conocer la participación de estos en los servicios que brindan de manera que sea de conocimiento y de un aporte en el área aduanera.

### **1.3 Antecedentes**

En Costa Rica la apertura comercial de los tratados de libre ha llevado a la necesidad de controlar el territorio nacional tanto en fronteras, puestos aduanales y aeropuertos, de manera que las mercancías que entran y salen sean reguladas e

inspeccionadas según la naturaleza de la mercancía. *“El sistema aduanero nacional tiene como objetivos, entre otros, ejercer el control aduanal en territorio nacional, controlar las mercancías que ingresan a nuestro país, cobrar sus aranceles y servir de barrera inicial en materia sanitaria y fitosanitaria”*. (Thompson, 2016, párr. 1).

Por dicha razón Costa Rica debe optar por recurrir a técnicas que busquen la eficiencia del sector aduanero, incentivando a las empresas privadas como al gobierno a realizar las operaciones aduanales de forma ágil en la entrada y salida de mercancías y transparente en las declaraciones aduaneras.

Es necesario que los escáneres entren en funcionamiento para la mercancía que ingresa y la que sale; es necesario que empresas verificadoras confronten los precios de las mercancías que declaran los importadores, es necesario que la declaración del valor de los productos que ingresan al país sea utilizada por la Dirección General de Tributación directa a la hora de calcular las utilidades de las empresas. (Thompson, 2017, párr. 5).

De tal forma que Costa Rica debe optar por mejorar la función que tienen los depositarios aduaneros en recepción de mercancías tanto en las zonas fronterizas así como en las jurisdicciones del área metropolitana, dando prioridad a las mercancías que requieran permisos sanitarios y fitosanitarias siendo estos productos susceptibles, así como en la recepción de contenedores en la zona fronteriza entregando a los clientes en los tiempos establecidos.

## **1.4. Estado de la cuestión**

El estado de la cuestión en un trabajo de investigación tiene la finalidad de dar a conocer sobre lo que se ha escrito anteriormente referente al tema que se va a investigar, este va relacionado a los avances, logros y problemas que otros autores han dado a conocer en sus investigaciones.

El estado de la cuestión es un trabajo que consiste en una presentación completa, sistemática, objetiva e imparcial y, a la vez, suficientemente abreviada y clara de todos los principales resultados existentes en las investigaciones acerca de un problema o tema en cualquier rama del conocimiento, tiene como finalidad señalar las vías de búsqueda que han sido abiertas, hasta el presente y para el futuro para la investigación” (Zubizarreta, 1986, p. 63).

Para indagar sobre posibles problemas a un tema importante de la actualidad se debe profundizar en lo que se ha mencionado acerca de este, por lo que como investigador se debe recurrir a información asertiva y verdadera que lleve a la búsqueda de posibles soluciones a futuro.

El análisis crítico consiste en presentar una interpretación razonada de lo que otros han escrito sobre el tema. No es un resumen ni recopilación de opiniones. Por tanto el autor debe presentar, junto al pensamiento de los otros investigadores, sus propios puntos de vista. Debe decir en qué está de acuerdo y por qué; en qué discrepa y cuáles son sus argumentos para disentir, en qué puntos desea profundizar más o polemizar; o con qué variaciones desea matizar las ideas ajenas. (Müller, 2000, p. 40).

Cuando se inicia una investigación si es basada en un tema indagado esta trae consigo argumentos y opiniones sobre lo que se ha resuelto y lo que está en proceso de encontrar, por lo que como investigador al tema se debe profundizar más allá en el proceso y no conformarse con lo que dicen otros autores o investigadores al tema.

El desarrollo del estado de la cuestión es aquel que resume y organiza los resultados de investigación reciente en una forma novedosa que integra y agrega claridad al trabajo en un campo específico. Asume un conocimiento general del área. Enfatiza la clasificación de la literatura existente. Desarrolla una perspectiva del área. Evalúa las principales tendencias. (González, 2005, p. 4).

Título: “Almacenamiento de Sustancia Peligrosas en los Depósitos Fiscales”

El siguiente estado de la cuestión el autor explica las necesidades que existen en los depósitos fiscales en Costa Rica, aportando la realidad que se vive en los procesos de almacenamiento y entrega de mercancías, así como la administración del espacio con el que cuenta para dar el servicio.

En la investigación Almacenamiento de Sustancias Peligrosas en los Depósitos Fiscales, el autor hace referencia a el creciente flujo comercial el cual ha provocado la necesidad de implementar medidas de almacenamiento de sustancias peligrosas, por lo que la administración costarricense ha iniciado la investigación sobre mejores técnicas, controles y medidas de seguridad para el manejo de sustancias peligrosas, para incluirlas en la legislación nacional. (Villalobos, 2008, p. 13).

Se denota que el tema de sustancias peligrosas en Depósitos Fiscales debe ser de conocimiento para los Depositarios Aduaneros, abarcando información y con ello un aporte al conocimiento en examinar y analizar las regulaciones para que los Depositarios puedan almacenar ese tipo de mercancías.

Título: “Guía para la Implementación de un Depósito Aduanero  
para la zona de Caldera”

En el siguiente estado de la cuestión se toma en consideración la importancia de la creación de un depósito fiscal en la zona de Caldera, siendo este una zona de importancia en el comercio nacional e internacional, ya que esta cuenta con un puerto.

La investigación hace referencia a la necesidad de un depositario aduanero en la zona de Caldera, los autores indican que los depositarios que posean a la vez la concesión de almacén general de depósito, podrán prestar servicios, con la condición de mantener bodegas, patios u otras áreas así como controles, operaciones, inventarios, ingresos y salida al o del depósito separados. (Cubillo, Gutiérrez y Aragón, 2012, p.31).

La investigación recapitula información de interés para el sector aduanero y operación del Depositario Aduanero que lo conforma, además, conocer las operaciones que éste realiza.

Título: “Propuesta para mejorar la calidad del servicio de los Almacenes Fiscales y estacionamientos transitorios de la provincia de Limón”

En la investigación se habla sobre la importancia de los estacionamientos transitorios y los almacenes fiscales ubicados en la provincia de Limón.

En el análisis del tema el autor hace énfasis en la importancia que tiene el almacenamiento y la fiscalización de las mismas radica en el hecho de formar parte del enlace que existe en las exportaciones, las importaciones y su efecto en la economía de un país. (Jones, 2003, p.44).

Para el almacenaje, como un eslabón de la cadena del comercio internacional, la eficiencia representa uno de los procesos importantes dentro de su esquema a fin de lograr la competitividad y mantenerse en un mercado cada vez más exigente. (Jones, 2003, p. 84).

Se denota que en la zona de Limón ha aumentado el almacenamiento de mercancías y por ende la creación de estacionamientos transitorios y con el análisis del documento optar por tecnología avanzada para mejorar la calidad de los servicios.

Título: “Propuesta estrategia para el mejoramiento del modelo del control interno y gestión contable del inventario de la empresa Clarke Logística SA.”

La presente investigación propone una mejora al control interno en la gestión de las empresas específicamente Clarke Logística SA, como una herramienta económica para lograr la administración para la operaciones y optimizar los controles en los manejos de inventarios, esto con el fin de mejorar el funcionamiento

de la empresa y los registros de información de los productos fortaleciendo el sistema de planificación de los departamentos encontrados.

El control interno sobre los inventarios es importante, ya que los inventarios es el aparato circularlo de una de comercialización. Las compañías exitosas tienen gran cuidado de proteger sus inventarios. (Bolaños, González y Villalobos, 2014, p. 64).

Para los Depositarios aduaneros es importante la rotación, esto es el negocio principal para obtener ingresos económicos, en la mayoría de los negocios es de suma importancia el control de los inventarios. El no contar con un buen control provoca varios efectos contraproducentes para la empresa, como lo son los robos de mercadería, las mermas y los desperdicios causando como consecuencia un efecto negativo sobre las utilidades. (Bolaños, González y Villalobos, 2014, p. 68)

En esta investigación, los autores se basan en los inventarios internos de las empresas, los diferentes tipos y formas de cómo administrar, para abastecer la producción y muestran estrategia para generar altos márgenes de utilidad.

#### Título: "Distribución Comercial"

Esta lectura nos muestra cómo la distribución comercial ha llevado a cabo la gestión e implementación de las operaciones comerciales con el incremento de grandes desarrollos y avances en la comercialización y selección de técnicas que ayudan a la toma de decisiones a futuro para los mercados.

El autor retoma los temas desde la naturaleza de la distribución de mercancías, rentabilidad de las empresas para distribuir los productos, cómo se llevan a cabo las relaciones internas en cuanto a la logística comercial.

#### Título: Aduanas competitividad y normativa centroamericana

Esta lectura hace referencia a la competitividad en América Latina y el desarrollo de esfuerzos por una modernización aduanera como solución al crecimiento provocado por el comercio internacional.

Un sistema aduanero eficiente brinda información eficiente y actualizada sobre el tráfico, procedencia, origen y destino de los productos, lo cual fomenta la sana competencia, e incrementa el aprovechamiento de oportunidades y el uso de la inteligencia de mercados para obtener mejores precios en los mercados internacionales. Desde la perspectiva de las importaciones, permite el trasiego de insumo de buena calidad, sin daños, a precios competitivos, en forma ágil y oportuna, se traduce de una mejor respuesta de la industria local a la exigencia del mercado (Barahona y Garita 2003, p.13),

Se destacan la necesidad de bloques económicos comerciales que fomenten el desarrollo a nivel nacional como a nivel de comercio exterior, también optimización del traslado de mercancías... “el sistema aduanero debe permitir, además del tráfico y el embarque al menor costo posible, la flexibilidad y puntualidad que el comercio internacional moderno exige” (Barahona y Garita 2003, p.14), hacia otros países para que el flujo comercial sea una ventaja competitiva, y que los

mecanismos que conlleven a que los sistemas aduaneros se conviertan en facilitadores del comercio, generadores de información y mejorando incrementar el control de mercancías que entran y salen del territorio nacional o regional.

Es por esta razón que en la lectura los autores hacen énfasis al desarrollo de programas y proyectos de modernización aduanera.

Título: Administración del comercio internacional.

Esta lectura hace referencia a las actividades derivadas de los negocios internacionales, en donde el comercio internacional se refiere al movimiento de bienes y servicios a través de las fronteras nacionales (Zambrana, 1997, p.13), envuelve el desarrollo de las naciones derivado de los índices de importaciones y exportaciones de bienes y servicios.

El autor hace mención de las diferentes modalidades de transporte utilizadas, así como también la aplicación de tratados de libre comercio como fomento a la comercialización de bienes y servicios en los países a nivel internacional, también hace un estudio a los sistemas financieros en cuanto a transacciones comerciales y por ende la correcta utilización de estas herramientas para la administración del comercio internacional. Para que se dé una adecuada negociación entre países depende del conocimiento y la capacidad en las partes.

La habilidad productiva de una región no solamente depende de sus recursos, incluyendo los humanos, sino también de como estos los recursos naturales básicos han sido tratados. Diferentes historias del desarrollo, social,

político, económico y tecnológico se han sumado a las diferencias entre los países. (Zambrana, 1997, p.45).

En la lectura se destaca que para poder comercializar en el mercado se debe de investigar el entorno y cómo elegir éste para exportar un producto, así como información relevante y de importancia en los países extranjeros para tener en cuenta hacia dónde vamos a exhibir el producto, así como los factores y exigencias del mercado a nivel internacional las cuales serán de apoyo para comercializar beneficiosamente.

Título: Logística comercial y modernización aduanera en

Centroamérica

El libro recapitula información de la importancia que se le ha dado a la logística con el crecimiento del comercio internacional y la necesidad que han tenido las empresas para adaptarse y mejorar el funcionamiento conceptual y técnico para cumplir con los requisitos aduaneros, además de que menciona a cada uno de los sujetos encargados de que se dé la logística internacional, y la finalidad de las aduanas y la gran influencia que tienen para la recaudación de impuestos.

En el libro el autor menciona que es importante la automatización de los procesos, el desarrollo de redes de comunicación al interior de cada aduana, de las aduanas entre si y la interconexión de los Servicios Aduaneros de la Región y de los auxiliares. (Barahona, 2003, p.44).

Título: Creación de un instrumento formal para la medición del desempeño de la gestión de la logística en las empresas de Costa Rica

La investigación busca diseñar un instrumento formal que permita la medición y evaluación de la gestión de logística. Es por esto que la eficiente medición de la logística es necesaria para la mejora de la gestión y la empresa como un todo.

En la investigación, el autor menciona que los productos deben ser almacenados para su posterior venta o consumo, generalmente cuanto mayor sea el tiempo que transcurre desde que el producto está disponible en bodega hasta que se venda o consuma mayor nivel de inventario se debe mantener. Los costos de almacenamiento son altos por lo que las operaciones esenciales dentro de las bodegas deben ser estructuradas e implementadas con alto grado de control (mediciones de desempeño) y eficiencia. (Arias, 2004, p.40).

El autor denota en las conclusiones de su investigación que en la actualidad existen diversas herramientas metodológicas para medir el desempeño de la logística en las empresas, sin embargo, tienen debilidades particulares y comunes a todas. (Arias, 2004, p.171).

Título: Rediseño de los procesos de estimación de pronósticos y planeación de la demanda, que permitan a Pfizer mejorar el nivel de inventario y reducir las pérdidas económicas asociadas.

El estado de la cuestión para el siguiente análisis busca la planeación en los procesos de la empresa Pfizer para mejorar en cuanto a las pérdidas económicas que presenta la empresa por falta del adecuado abastecimiento.

Alvarado y Solórzano (2013), en su investigación, mencionan que Pfizer tiene cierta complejidad operativa basada en las características que las políticas corporativas generan. Además, por ser una compañía farmacéutica, la parte regulatoria es estrictamente irrefutable y debe cumplirse de manera que no se comprometa la reputación de la marca ni su negocio y mucho menos, a los pacientes que utilizan los productos de la compañía. (p.48).

Se denota en la investigación que la empresa es una compañía multinacional y que asociado al tema de Depositarios Aduaneros, estos deben de optar por recibir mercancías de distinta índole, dando óptimas condiciones de medidas ambientales que no afecten la salud del consumidor, como lo busca la bodega de Pfizer. (Alvarado y Solórzano, 2013).

Título: Análisis del marchamo electrónico en el régimen de importación definitiva y tránsito aduanero como instrumento controlador según la ley general de aduanas y su reglamento en la empresa ATI Cargo S.A. y propuesta de los procedimientos de mejora que faciliten la función y control del marchamo electrónico según la normativa vigente.

El siguiente análisis busca demostrar lo útil que es el precinto electrónico para el Sistema Aduanero Nacional y los beneficios que de este se derivan para en los procesos aduaneros como forma de control. Hace énfasis en como el marchamo

electrónico se ha convertido en una herramienta a nivel de comercio que mejora los procesos internos y de control en las empresas, solventando y mejorando las necesidades de los clientes, mediante el resguardo de las mercancías.

El marchamo electrónico también llamado precinto, este dispositivo físico electrónico tiene finalidad brindar finalidad a la hora de efectuar la colocación en las unidades de transporte, que trabaja con un control aduanero, para así asegurar las mercancías, donde este se pueda localizar las mismas con facilidad y monitorear la ruta del transportista. (Redondo, 2013, p 80).

Se denota que si las mercancías no son controladas de forma satelital mediante dispositivos electrónicos como lo es la aplicación de marchamo electrónico muchos importadores se verán afectados por la recurrentes perdidas de contenedores o camiones con mercancías de altos valores aduaneros, por lo que el uso del marchamo electrónico permite mayor visualización y ubicación, tiempo de tránsito y el monitoreo de las desviaciones suscitadas en la ruta.

Título: La figura del agente de aduanas en el ordenamiento jurídico costarricense, sus actuaciones, responsabilidades actuales y retos futuros.

El estado de la cuestión para el siguiente análisis de la figura del agente aduanero en Costa Rica, la responsabilidad que este tiene al ser el primer filtro en lo que conlleva a la recaudación de impuesto en el país.

La investigación hace énfasis a la importancia del tema de investigación basado en la figura del agente de aduanas, y su obligación al utilizar los diferentes

servicios que brindan los distintos regímenes aduaneros, además determina el marco normativo del agente de aduanas el cual ha ido limitando sus actuaciones en los diferentes regímenes aduaneros.

La figura del agente aduanero vive un constante replanteamiento como auxiliar de la función pública aduanera y como auxiliar comercial de su mandante, que le ha llevado a realizar una serie de cambios funcionales con el objetivo de no perder participación como coadyuvante del comercio internacional. (Tijerino, 2011, p.12).

El agente de aduanas tiene un papel importante en el comercio de mercancías debe dejar de ser un tramitador de documentos y optar por convertirse en un verdadero asesor comercial, tributario y de comercio exterior, además, de contar con conocimientos básicos para la correcta digitación de documentos.

La mayoría de las funciones del asistente de agente aduanero conllevan un manejo técnico de las disposiciones aduaneras, tal como la correcta clasificación arancelaria, procedimientos aduaneros, conocimiento necrológico de las mercancías, por lo que la exigencia del diplomado en aduanas se considera un acierto de la legislación actual. (Tijerino, 2011, p.90).

En los procesos aduanales debe de existir un auxiliar que se responsabilice de la importación de productos para el uso o el consumo interno, y estar autorizado por la Dirección General de Aduanas del país por lo que una persona física no puede realizar este tipo de tareas.

Título: El sistema de tecnología de información para el control aduanero - tica - y los cambios en el ámbito aduanero del año 2005. Hacia la facilitación del comercio.

El estado de la cuestión conlleva a conocer sobre la investigación correspondiente al Sistema de tecnología de información para el control aduanero- tica- y los cambios en el ámbito aduanero del año 2005. Hacia la facilitación del comercio.

Campos (2008), en su investigación, hace mención a La implementación del sistema TICA coadyuva a ampliar los mecanismos nacionales en este campo, al igual que las iniciativas, a nivel multilateral como bilateral, que el país ha fomentado para la facilitación del comercio. (p.32).

En la investigación el autor indica que es prematuro evaluar el impacto del TICA, dado que apenas recién se acaba de implementar completamente en todas las aduanas del país, su aplicación gradual en las aduanas arrojó resultados bastante favorables tanto en términos económicos como agilización de trámites. (Campos, 2008, p.43).

Como se demuestra en la investigación el sistema TICA es una plataforma tecnológica que da apoyo al comercio en Costa Rica, sirviendo de comunicación con las empresas proveedoras de sistemas informáticos, siendo una herramienta en conjunto para entrelazando la información de la entrada y salida de mercancías en los Depositarios Aduaneros y demás auxiliares que participan en el comercio de mercancías.

Título: “Propuesta de un Manual Técnico para la mejora de los procesos y control de mercancías depositadas en la Bodega de la Aduana de Paso Canoas”

En la investigación se habla sobre la Propuesta de un manual para la mejora de los procesos y control de mercancías depositadas en la Bodega de la Aduana de Paso Canoas.

Pérez (2014), en su investigación, menciona que los sistemas de almacenamiento no solo referencia las instalaciones físicas donde se ubican las mercancías, sino que incluyen también el equipo, el personal y las técnicas requeridas para recibir, almacenar, y embarcar tanto materia prima, productos intermedios así como productos terminados que ingresan al país. (p.34, 35).

Las instalaciones, equipo y técnicas para almacenamiento varían mucho, según la naturaleza del material que se va a manejar. (p.35).

Por consecuente, en el tema de investigación promueve la mejora en el servicio tanto de almacenamiento como de control de mercancías en la bodega de Paso Canoas, tomando como punto importante la naturaleza de la mercancía, siendo tema de interés para los Depositarios Aduaneros.

Título: “Propuesta de una guía de procedimientos aduanales de importación y exportación acorde con las leyes aduaneras, tratados y convenios comerciales vigentes en el Salvador”

En la propuesta de investigación se observa un desconocimiento en los procesos aduanales en El Salvador para los contadores públicos, como

consecuencia a la falta de información por parte del gremio se pretende realizar una guía de procedimientos aduanales de importación y exportación acorde con las leyes aduaneras, tratados y convenios comerciales vigentes en dicho país.

La normativa legal que regula el comercio internacional es importante para enfrentar los retos del mundo globalizado actual, lo que lleva implícita la necesidad de la presente investigación. Particularmente para los países emergentes como el nuestro enfrascados en el reto de desarrollar sus economías. (Guevara, Hernández, Ramos, 2009, p.3).

Esta guía pretende percibir que con la información los usuarios adquieran mayor conocimiento y estar familiarizados en el tema de trámites aduanales y las normas para el despacho de las mercancías... son considerados como medios para acrecentar los ingresos fiscales a través de los impuestos a la importación y exportación de mercancías, y como instrumento para implementar cualquier medida económica de tipo proteccionista que se adopte en un país. (Guevara, Hernández, Ramos, 2009, p.9). Sirviendo como puente a facilitar el comercio y el control de forma ágil, es necesarios que existan guía para orientar a importación y exportación ya que estos son regímenes controlados por la autoridades aduanera de cada país. Además menciona lo importante que es contar con sistemas informáticos para respaldar información de los procesos aduanales.

Título: “Tratamiento aduanal, contable y tributario de las operaciones derivadas de la importación de equipo informático para su comercialización realizada por empresas ubicadas en la ciudad de San Miguel, El Salvador, año 2013.”

En la presente investigación se plantea el desconocimiento y falta de procesos para importar equipo informático aumentando esto provoca errores en los procedimientos lo que lleva a cometer infracciones administrativas al no cumplir correctamente con lo que la ley indica.

La presente tiene como objeto desarrollar el Tratamiento aduanero y contable de las operaciones derivadas de la importación definitiva de equipo informático para su comercialización realizada por empresas ubicadas en la ciudad de San Miguel, El Salvador, año 2013, para ser utilizado como fuente de información suficiente con las bases necesarias para aplicarlas en el campo laboral. (Amaya, Hernández, Montoya, Alba. 2013, p.4)

La aplicación eficiente y oportuna de la legislación tributaria y aduanera, sirve como apoyo en las operaciones aduaneras y mantener control del ingreso de las mercancías que se importan al país, además, de una adecuada recolección de impuestos, por lo se necesidad de contar con sistemas que registren la información

En el año 1999 fue creada la Ley de Simplificación Aduanera, la cual viene a facilitar los procedimientos aduaneros por medio de la utilización de sistemas informáticos para el intercambio de información entre otras operaciones del servicio de Aduanas en El Salvador. Amaya, Hernández, Montoya, Alba. 2013, p.17)

Título: “Diseño de un sistema logístico de planificación de inventarios para  
aprovisionamiento en empresas de distribución del sector de productos de consumo  
masivo”

El trabajo de investigación habla sobre un diseño de un sistema logístico de planificación de inventarios para aprovisionamiento en empresas de distribución del sector de productos de consumo masivo.

Castellanos (2012), en su investigación, hace énfasis en que una de las premisas básicas en el planeamiento de un sistema logístico es que las actividades que componen la operación logística deben ser estructuradas de modo de atender un determinado nivel de servicio al cliente, al menor costo total posible. El papel del sistema logístico es garantizar que los niveles de servicio determinados en ese posicionamiento de mercado de la empresa sean alcanzados. No atender esos niveles de servicio significa pérdidas por venta no ejecutada y puede significar el surgimiento de costos adicionales innecesarios para la empresa. (p.41).

La investigación, según el autor recopila ideas idóneas para la actividad logística en referencia al servicio que brinda la empresa, en tema de Depositarios Aduaneros es fundamental la planificación, innovación en tecnología como búsqueda del buen servicio del cual habla la investigación.

## **1.5. Planteamiento del problema de investigación**

### **1.5.1. Enunciado del problema**

El problema de la investigación permite identificar una necesidad e indagar un tema del cual se quiere conocer sus orígenes y su dirección, de aquí se establece los puntos importantes que llevan al análisis y búsqueda de respuestas.

La indagación histórica se da cuando se quiere entender un hecho o experiencia del pasado. Al igual que cualquier indagación científica, nace de una situación problemática que impulsa al investigador a emprender la búsqueda de una solución. Al iniciar el proceso, el investigador no tiene una noción clara del problema, pero luego intenta aislar una a uno de los elementos fundamentales de su incertidumbre y llegar a formular un enunciado simple, claro y completo. (Rodríguez, 2005, p. 24).

Toda investigación tiene como objetivo la búsqueda del problema, lo que permite conocer posibles diferencias en torno al tema de investigación y poder encontrar posibles soluciones, sin embargo, es importante tener claro que no necesariamente debe ser una situación negativa.

El comercio en Costa Rica ha experimentado en los últimos años un incremento con la firma de los Tratados de Libre Comercio, México fue el primer país, y posteriormente, se siguen negociando TLCs con otros países, con el fin de reducir las barreras arancelarias, y no arancelarias para establecer reglas seguras y limpias entre ambos países, con esto, es necesario conocer si actualmente los Depositarios Aduaneros tienen las herramientas tecnológicas y manuales apropiadas para la adecuada manipulación de las mercancías, el mantenimiento de la infraestructura, y la administración de los inventarios.

Los Depositarios Aduaneros se rigen bajo el control de la autoridad aduanera, y en cumplimiento de la Ley General de Aduanas y el reglamento de la Ley y a nivel centroamericano se rige por el CAUCA y su reglamento RECAUCA, desde su creación han presentado modificaciones, por lo que se va analizar el efecto que han provocado en los procedimientos de los depositarios aduaneros.

## **1.5.2. Formulación del problema**

### **Pregunta general:**

1. ¿Cuáles son las disposiciones legales, herramientas tecnológicas y servicios que regulan el control y manejo de inventarios de los Depositarios Aduaneros en la jurisdicción de la Aduana Santamaría?

### **Preguntas específicas:**

1. ¿Cuáles son las normas jurídicas, procedimentales e internas que se aplican en los Depositarios Aduaneros para la administración de inventarios?

2. ¿Cuáles son las herramientas tecnológicas con la cuales se disponen en los Depositarios Aduaneros para el manejo de inventarios?

3. ¿Cuáles son los servicios operativos que pueden ofrecer los Depositarios Aduaneros?

## **1.6. Objetivos de la investigación**

### **1.6.1. Objetivo general**

1. Analizar las disposiciones legales, las herramientas tecnológicas y la prestación de servicios para la administración de inventarios de los Depositarios Aduaneros en la jurisdicción de la Aduana Santamaría.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

1. Identificar la normativa aplicable para la administración de inventarios en las instalaciones de los Depositarios Aduaneros de la jurisdicción de la Aduana Santamaría.
2. Describir las herramientas tecnológicas que se utilizan para facilitar la administración de inventarios de los Depositarios Aduaneros de la jurisdicción de la Aduana Santamaría.
3. Examinar los servicios operativos regulados por la legislación aduanera para la administración de inventarios en los Depositarios Aduaneros.

### **1.7. Hipótesis de investigación**

La hipótesis es parte importante de la investigación, de ella se obtiene una suposición de los acontecimientos o de lo que se quiere llegar a comprobar.

Para Arias (1991): una hipótesis *“...es una suposición respecto de algunos elementos empíricos y otros conceptuales, y en sus relaciones mutuas, que surgen más allá de los hechos y las experiencias conocidas, con el propósito de llegar a una mayor comprensión de los mismos”*. (Bernal, 2010, p. 136).

La hipótesis permite examinar los posibles problemas en la investigación de forma temporal para ser demostrada y comprobada, por lo tanto es una respuesta al

problema el cual se demuestra de acuerdo a los antecedentes previos referentes al tema.

Es la suposición que se pretende llegar a desmostar con el trabajo de investigación. *“La hipótesis es la parte sustancial de la tesis, debido a que contiene el planteamiento del problema concreto al que se le da una expectativa de soluciones”*. (Muñoz, 1998, p. 32).

La hipótesis permite demostrar criterios en la propuesta planteada, con el objetivo de que en el proceso de la investigación se obtengan datos reales y una posible visión del panorama sobre lo que se debe llegar a mejorar, estas no necesariamente debe ser negativas o positivas sino que permitan comprobar conforme al avance en el trabajo de investigación, cabe mencionar que en el trabajo de investigación, se puede dar un resultado contrario a lo mencionado en la hipótesis.

Los Depositarios Aduaneros en estudio están recibiendo pronta respuesta de la Aduana Santamaría en cuanto a procedimiento y tiempos establecidos en las operaciones que estos realizan.

### **1.7.1. Hipótesis positiva**

La normativa aduanera y las herramientas tecnológicas implementadas en las operaciones de los Depositarios Aduaneros si han beneficiado los servicios operativos de la administración de inventarios en los Depositarios Aduaneros de la jurisdicción de la Aduana Santamaría.

### **1.7.2. Hipótesis nula**

La normativa aduanera y las herramientas tecnológicas limitan los servicios operativos que se brindan en las instalaciones de los Depositarios Aduaneros para la administración de inventarios.

### **1.7.3. Hipótesis neutra**

La normativa aduanera y las herramientas tecnológicas no han limitado los servicios operativos que se brindan en los Depositarios Aduaneros para la administración de inventarios.

## **1.8. Alcances y Limitaciones**

### **1.8.1. Alcances**

- En la investigación se analizan a los Depositarios Aduaneros de la Aduana Santamaría, donde se estudia la administración de inventarios en el desarrollo de las operaciones aduaneras.
- Para la Dirección General de Aduanas: El estudio muestra las necesidades que enfrentan los Depositarios Aduaneros en la administración de inventarios, analizando la situación actual para brindar apoyo y conocimiento.

- Para los Depositarios Aduaneros: La investigación analiza las principales empresas proveedoras de sistemas informáticos en Costa Rica encargadas de dar servicio y mantenimiento a la administración de inventarios en los Depositarios Aduaneros que no cuentan con sistema propio de la empresa.

- Para las empresas proveedoras de sistemas informáticos: el estudio permite tener un panorama para identificar las necesidades que enfrentan los Depositarios Aduaneros en la administración de inventarios.

- Para futuros investigadores: el estudio presenta información para trabajos de investigación que puede ser analizados en futuros temas de investigación que en este análisis no es objeto de estudio.

### **1.8.2. Limitaciones**

- La información encontrada de empresas gubernamentales y de apoyo al comercio en Costa Rica se basa en estudio cuantitativo, enfocada en datos numéricos sin obtención de información cualitativa de los procesos para la administración de inventarios de los Depositarios Aduaneros.

- Carencia de estudios previos propiamente de la administración del manejo de inventarios dentro de los Depositarios Aduaneros.

- Los Depositarios Aduaneros son rigurosos en el manejo de información dado que las políticas de respaldo y seguridad de la empresa no permiten conocer los datos sobre cantidades de entradas y salidas de las mercancías.

## **1.9. Delimitación del problema de investigación**

### **1.9.1. Delimitación temporal**

La investigación se realizará en los Depositarios Aduaneros de la jurisdicción de la Aduana Santamaría, en el periodo del 2015 al 2016.

Es un periodo que se tomó en cuenta para el desarrollo y análisis de información con la idea de contar con datos en tiempo real, analizando los resultados sin que exista diferencia de una administración a otra.

### **1.9.2. Delimitación espacial**

El desarrollo de la presente es llevado a cabo en la jurisdicción de la Aduana Santamaría; concretamente a once depositarios aduaneros de los veinticinco autorizados en dicha jurisdicción, estos representan el ingreso de mercancías del país, utilizando su ubicación como un puente estratégico cerca de los dos puertos marítimos existentes y el aeropuerto Juan Santamaría, además, se centran gran cantidad de Zonas Francas, empresas importadoras y exportadoras.

**CAPITULO II.**  
**FUNDAMENTOS TEÓRICOS**

## 2.1. Marco Teórico

Para iniciar una investigación, es preciso tener conocimientos básicos sobre el tema a investigar, es imposible partir sin antes tener argumentos teóricos que fundamenten y ayuden a respaldar la información para continuar con el proceso investigativo. *“El marco referencial es la fundamentación antecedente que da sustento a una investigación cuando esta carece de teorías que permitan establecer un marco teórico”.* (Navarro, 2014, p. 230).

El marco teórico es la exposición organizada de los elementos teóricos generales y particulares, así como la explicación de los conceptos básicos en el que se apoya la investigación (los cuales forman parte de las teorías), con el objetivo de comprender las relaciones y aspectos fundamentales de los fenómenos y procesos de una parcela determinada de la realidad. (Rojas, 2002, p. 161).

Es una de las partes más importantes de la investigación, ya que es la parte fundamental donde se comparan las teorías, es un proceso donde se recopila la información tomando en cuenta todos los factores desde el más mínimo relacionado con el objeto de estudio, y las diferentes opiniones de los actores que ya han escrito sobre el tema.

El marco teórico no es un resumen de las teorías que se han escrito sobre el tema objeto de la investigación; más bien es una revisión de lo que está investigando o se ha investigado en el tema de estudio y los planteamientos que sobre el mismo tienen los estudios de éste. Esta

fundamentación soporta el desarrollo del estudio y la discusión de los resultados. (Bernal, 2010, p. 125).

El marco teórico orienta al investigador sobre temas complemento de la investigación, reforzando el estudio del lector sobre términos desconocidos ampliando el conocimiento y debatir la información estudiada.

No se puede realizar una investigación sin antes tener fundamentos y teorías que ayuden a orientar y sustentar mediante hechos precedentes, a partir de las bases teóricas se inicia con el conocimiento propio creando nuevos estudios que sustentan la investigación. (Bernal, 2010, p. 125).

Para realizar una investigación sobre un tema se deben conocer los estudios realizados anteriormente, con el fin de plantear un tema innovador y dar un valor agregado a los temas ya investigados.

## **2.2. Marco Situacional**

### **2.2.1. Apertura comercial a nivel regional**

El Mercado Común Centroamericano (MCCA) es una organización que busca el apoyar a los países centroamericanos en el proceso comercial para que estos puedan desarrollar la economía, compartiendo el conocimiento participando a nivel mundial en unión.

El MCCA se creó a través del Tratado General de Integración Económica Centroamericana, el cual entró en vigencia el 4 de junio de 1961

para Guatemala, El Salvador y Nicaragua; el 27 de abril de 1962 para Honduras y el 23 de setiembre de 1963 para Costa Rica. (Ministerio de Comercio Exterior (Comex), 2016, párr. 2).

Estos países se vieron en la necesidad de fortalecer el mercado de bienes y servicios, y buscar beneficio mutuo entre los países firmantes, por lo que Costa Rica se ha esforzado para dar un resultado competitivo.

### **Tratados de Libre Comercio (TLC)**

Los tratados de libre comercio son una oportunidad para que los países puedan ingresar los productos fuera de las fronteras, dando a los países la oportunidad de inserción de mercancías en aquellos mercados que requieran abastecer su producción.

Un Tratado de Libre Comercio (TLC) es en realidad una ley para que las empresas transnacionales y algunas nacionales puedan obtener ganancias sin pagar impuestos directos. Se dejan por un lado, la protección de los derechos laborales y de los migrantes, el cuidado al medio ambiente y otros temas sociales como el fortalecimiento de la democracia al no permitir acceso a la información y establecer mecanismos de participación. (Chacón, 2003, p.135).

Con los Tratado de Libre Comercio los países participantes buscan intereses propios, se pactan restricciones y la desgravación de los productos durante su vigencia. *“Los acuerdos comerciales regionales (ACR) se definen como acuerdos comerciales recíprocos entre dos o más socios. Incluyen los acuerdos de libre*

*comercio y las uniones aduaneras*". (Organización Mundial del Comercio (OMC), 2017, párr. 2). Los TLC han incentivado a que los países busquen oportunidades de negocio para productos bienes y servicios de importación y exportación.

De acuerdo a los datos del Ministerio de Comercio Exterior (Comex) 2017, Costa Rica tiene vigentes los siguientes tratados de libre comercio:

**Cuadro 1. Acuerdos Comerciales de Costa Rica 2017**

<b>Países</b>	<b>Fecha de entrada en vigencia</b>
Colombia	Vigencia el 1 de agosto de 2016
Centroamérica	Vigencia 23 de setiembre de 1963
TLC Canadá	Vigencia 1 de noviembre 2002
TLC CARICOM	Vigencia con Barbados 1 de agosto 2006
TLC Chile	Vigencia 15 de febrero 2002
TLC China	Vigencia el 1 de agosto de 2011
TLC República Dominicana-Centroamérica-Estados Unidos (CAFTA-DR)	Vigencia 1 de enero 2009
TLC México	Vigencia 1 de enero 1995
TLC Panamá	Vigencia 23 de noviembre 2008
TLC República Dominicana	Vigencia el 7 de marzo del 2002
TLC Perú	Vigencia el 1 de junio de 2013
TLC Singapur	Vigencia el 1 de julio del 2013
Acuerdo de Asociación entre Centroamérica y la Unión Europea (AACUE)	Vigencia 1 de octubre de 2013
TLC Asociación Europea de Libre Comercio	Vigencia 24 de junio de 2013

Fuente: Ministerio de Comercio Exterior de Costa Rica (2017).

La apertura de los TLC mencionados en el cuadro anterior, ha promovido la comercialización de los bienes y servicios, fortaleciendo las economías de los

países, por lo que se debe respetar las políticas y reglas pactadas en las negociaciones protegiendo los intereses de cada país. Con los TLC, se da mayor participación comercial de Costa Rica con otros países logrando posicionar la producción en el mercado internacional.

Los TLC ha promovido la comercialización, fortaleciendo las economías de los países, una de las ventajas para Costa Rica es la Inversión Extranjera Directa, colocándose entre los únicos cinco países de Latinoamérica y el Caribe que tuvieron aumento de las exportaciones durante el 2016, mientras que a junio se habían logrado dos terceras partes de la meta de atracción de inversión extranjera (IED). (Barquero, 2016, párr. 1).

Según lo anterior, Costa Rica debe seguir experimentando alternativas en los diferentes sectores que determinan la balanza comercial, por lo que con la firma de tratados se debe abrir paso a negociar los bienes y servicios producidos a nivel local para introducirse en otros mercados.

### **2.2.2. Apertura comercial en Costa Rica**

La apertura comercial se da cuando dos o más países deciden intercambiar productos eliminando barreras, con el fin de abastecer el mercado nacional, *“...es la capacidad de un país de transar bienes y servicios con el resto del mundo, lo cual depende mucho de las barreras arancelarias establecidas por el país”*. (Díaz, 2009, párr. 1).

Al darse la apertura comercial a nivel mundial los países optan por integrarse en el comercio para buscar compradores en el consumo de la producción nacional y beneficiarse ambas partes, promoviendo el crecimiento de la economía, permitiendo el intercambio de mercancías y la fluidez de las operaciones de importación y exportación de un país. *“Es necesario destacar que, desde mediados de la década de los años ochenta, Costa Rica ha venido transmitiendo por la ruta de la apertura comercial, el ajuste y la liberación de su economía”*. (Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA), Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), 1998, p.15).

La comercialización con el paso de los años ha presentado crecimiento acelerado con la participación de países a nivel mundial, dándose la necesidad de innovar productos y servicios, buscando estrategias para permanecer en el mercado. A partir de los años noventa, los países de Centroamérica a través de distintas estrategias promovieron la apertura comercial, de tal forma que el proceso lleva a la adhesión del Acuerdo General Comercial entre Aranceles Aduaneros y Comercio (GATT), este acuerdo entra en vigor en 1948 regulando las relaciones comerciales internacionales disminuyendo las barreras arancelarias y promoviendo la facilitación del comercio, con ocho rondas de negociación su objetivo era el tema de aranceles aduaneros. Dando continuidad al antiguo GATT y después de la conclusión de la Ronda de Uruguay de Marrakech nace el 1º de enero del año 1995 la Organización Mundial del Comercio (OMC), dicha organización se llevó a cabo mediante una serie de rondas de negociaciones.

La OMC busca la resolución de conflictos entre países dando apoyo al comercio, brindando herramientas para que los países puedan acudir a las negociaciones mejorando las relaciones entre ellos, en la actualidad, la OMC es

*“...la única organización mundial que se ocupa de las reglas del comercio entre las naciones”. El objetivo de la OMC es ayudar a las empresas, importadoras y exportadoras a realizar sus negocios”. (Robbins y Coulter, 2005, p. 84). Costa Rica es miembro de la OMC a partir del 1º de enero de 1995, la economía en este país ha beneficiado el flujo de mercancías, bienes y servicios debido a la demanda comercial de importaciones y exportaciones en los últimos años.*

La incorporación de Costa Rica a la OMC se dio con la finalidad de velar por la correcta aplicación de reglas que rigen el comercio y de esta forma sirviendo a los gobiernos para que continúen negociando. Debido a la necesidad de regular y facilitar el comercio internacional a través de normativas y prácticas aduaneras simplificadas y armonizadas en todas las partes del mundo nace la Organización Mundial de Aduanas.

La Organización Mundial de Aduanas (OMA), *“...creada en 1952 bajo el nombre de Consejo de Cooperación Aduanera (CCA), es un organismo intergubernamental independiente cuya misión es mejorar la eficiencia y eficacia de las Administraciones de Aduanas”.* (OMA, 2017, párr. 1). Dicha institución cuenta con 180 países miembros, su sede se encuentra en Bruselas, Bélgica.

### **2.2.3. La Inversión Extranjera Directa en Costa Rica**

Para Costa Rica la apertura de los tratados de libre comercio ha llegado a posicionar las marcas de importantes empresas las cuales abren paso Inversión Extranjera Directa constituyendo nuevas sedes de empresas transnacionales dando oportunidad de empleos, nuevas tecnologías, maquinarias y equipo especializado,

fomentando técnicas que mejoran la capacidad de producción y crecimiento personal.

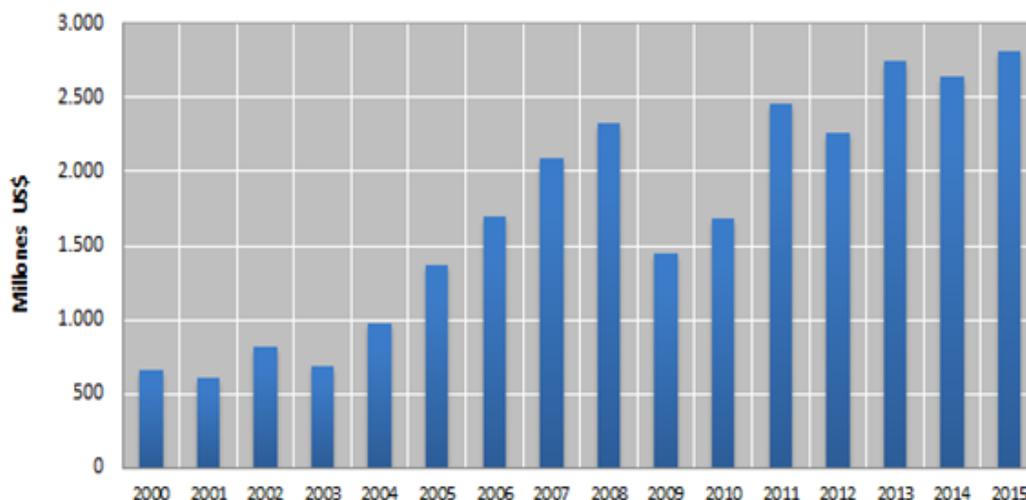
Costa Rica se colocó entre los únicos cinco países de Latinoamérica y el Caribe que tuvieron aumento de las exportaciones durante el 2016, mientras que a junio se habían logrado dos terceras partes de la meta de atracción de inversión extranjera directa (IED). (Barquero, 2016, párr.1).

La IED *“...constituye un medio que permite generar más y mejores empleos fortaleciendo o desarrollando destrezas de recurso humano y diversificación productiva de la economía con la transferencia de tecnología y conocimiento”*. (Mideplan, 2016, párr. 1).

La inversión extranjera directa es un elemento central de la estrategia de promoción de las exportaciones y, por otro, ha servido para compensar en alguna medida las bajas tasas de inversión nacional, con lo cual en Costa Rica se han fortalecido la generación de empleos. (Barquero, 2016, párr. 5).

Para Costa Rica, la IED constituye un medio que permite generar empleos, y diversificación de los sectores económicos. Como se puede observar en la siguiente figura donde se detalla un alto crecimiento manteniéndose en un rango mayor entre los años 2013 al 2015 comparado con los años anteriores.

**Figura 1. Costa Rica: Inversión extranjera directa 2000-2015**



Fuente: Comercio Exterior de Costa Rica (2016).

Según la figura 4 anterior, se puede observar en los datos del año 2000 al 2015 un crecimiento en la inversión extranjera directa. Posteriormente para el año 2016, “...el periódico *El Financiero* arroja datos en donde el régimen de zona franca en los primeros meses del 2016 registra un crecimiento mayor al año 2015, por ende se observa un aumento en la IED”. (Rodríguez, 2016, párr. 8).

Las zonas francas han fomentado el empleo desde su inserción al mercado costarricense, generando un alto volumen de empleo, mayor oportunidad de conocimiento en el campo laboral e implementación de tecnología de punta que ha logrado en Costa Rica mejorar su participación en el sector de bienes y servicios como lo son: servicios de salud, dispositivos médicos, manufactura intensiva en capital y tecnología.

Al implementarse los tratados de libre comercio las exportaciones e importaciones toman protagonismo en el comercio de Costa Rica.

## Exportaciones en Costa Rica

Las exportaciones en Costa Rica han fomentado el crecimiento en las diferentes industrias del país, impulsando a la generación de productos, bienes y servicios a nuevos mercados internacionales estableciendo una alianza comercial llamada exportación. *“La exportación es el método de globalización que consiste en fabricar los productos y venderlos en el extranjero”*. (Robbins y Coulter, 2005, p. 85). La exportación de mercancías se da para abastecer el mercado local en un país de destino, generando divisas para el desarrollo del país exportador, es decir, si existe un incremento en las exportaciones el resultado será una balanza comercial positiva.

Dado esto existen empresas dedicadas a incentivar los diferentes sectores del país con el fin de promover la exportación a mercados que se estudian previamente para posicionar los productos originarios tal como lo es la Promotora del Comercio Exterior (Procomer).

Esta institución fue creada en 1996 mediante la ley de la república número 7638, esta entidad es pública de carácter no estatal, la cual tiene a su cargo el seguimiento y da apoyo a las empresas pequeñas y medianas costarricenses en el proceso de exportación y su inserción en el mercado internacional. (Procomer, 2016, párr. 1).

El objetivo de Procomer es brindar conocimiento de las técnicas de exportación y lo solicitado de acuerdo a cada país en destino, así como las exigencias solicitadas por Costa Rica según el producto a exportar.

Parte importante de Procomer es la Ventanilla Única, la cual es implementada con el fin de dar paso a un sistema mediante la web para realizar los respectivos permisos tanto para trámites de importación como de exportación.

La Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), "...es el organismo encargado de velar por la centralización y simplificación de los tramites de importación y exportación. Esta labor la realizamos a través de oficinas ubicadas en zonas geográficas estratégicas, así como mediante el nuevo sistema VUCE 2.0". (Procomer, párr. 1).

En Costa Rica las exportaciones han generado crecimiento económico, esto se da por el apoyo de instituciones que se encargan de buscar en el mercado internacional empresas que inviertan o establezcan plantas de producción en el país, además de apoyar al exportador costarricenses.

Según informe del periódico La Nación el mercado costarricense con el incremento en las negociaciones comerciales con diferentes países para el año 2016, el sector exportación tuvo un incremento en la industria médica y agrícola, en los que se destacan bienes de estética, dentales, cardiovasculares, de endoscopía y otros, representando un 26% del total exportado por el país. (Barquero, 2017, párr. 2).

Las principales empresas, ubicadas en las zonas francas en Costa Rica, son: St Jude Medical, Boston Scientific, Volcano, Abbott Vascular y Covidien, ubicadas en zona franca de Heredia y zona franca el coyol de Alajuela, están generando empleo gracias al desempeño de los colaboradores y a la mano de obra calificada en la elaboración de productos para la industria médica tanto en el mercado local como a nivel internacional, contando con laboratorios especializados y técnicas que dan como resultado producción de calidad para la exportación.

El sector agrícola, por su parte, representa parte importante en las exportaciones realizadas, actualmente Costa Rica se ha logrado posicionar en el mercado con productos de exportación como el banano, piña, café, plantas ornamentales, flores, yuca, melón, sandía, ñame, chayote, tiquizque y hortalizas frescas, entre otros. (párr. 6).

Los productos médicos siguen estableciéndose en primer lugar contribuyendo al establecimiento de las empresas transnacionales promoviendo el crecimiento de las exportaciones para Costa Rica, sin dejar de lado los productos agrícolas.

### **Principales socios comerciales de exportaciones**

Entre los principales socios comerciales que han fomentado la participación del país se destaca en primer lugar Estados Unidos a la cual se envía gran parte de la producción nacional representando un 38,7% posteriormente los países centroamericanos en los que se destacan Panamá con un 5,5%, Nicaragua con un 4,5% y Guatemala con un 4,0% de la producción enviada, Hong Kong con un 4,9% y finalmente Holanda ubicada en el gran continente europeo que introduce a su mercado un 7,1%. (La Oficina de Información Diplomática del Ministerio de Asuntos Exteriores y de la Cooperación, 2017, p. 2).

## **Importaciones en Costa Rica**

Consiste en comprar bienes y servicios en un país del extranjero a causa de falta de producción nacional. “*La importación consiste en vender en el país productos fabricados en el extranjero*”. (Robbins y Coulter, 2005, p. 85). Es decir, las importaciones se dan cuando en el país requiere productos producidos en países extranjeros por lo que se genera una compra en el exterior para abastecer el mercado local, si se da un incremento en las importaciones mayor a las exportaciones la balanza comercial refleja números negativos.

En Costa Rica, los principales proveedores para el año 2016 fueron Estados Unidos, China y México. Entre los principales productos destacados importados se encuentran el diésel, la gasolina, medicamentos y los celulares. Por otra parte, los productos identificados de mayor relevancia en las exportaciones fueron las piñas tropicales, los instrumentos y aparatos de uso médico y equipos de infusión y transfusión de sueros. (Mercados y Tendencias, 2017, párr. 6).

## **Principales socios comerciales de importación**

La política económica de Costa Rica apunta a establecer relaciones con el mercado a nivel mundial dando a conocer el país por medio de la inserción de los productos producidos en el país y exportados al exterior.

Entre los principales socios comerciales que han fomentado la introducción de mercancías con sus importaciones desde el año 2015 a territorio nacional son Estados Unidos con un 39.8%, seguidamente China

con un 12.6%, México con un 7.4%, Japón 2.7%, Guatemala 2.6% y Korea del Sur con un 2.5%. (La Oficina de Información Diplomática del Ministerio de Asuntos Exteriores y de la Cooperación, 2016, párr. 2).

### **Balanza comercial en Costa Rica**

La balanza comercial de un país está determinada por las importaciones y exportaciones, esta refleja los ingresos en un periodo determinado. La balanza comercial “...es favorable si las exportaciones superan a las importaciones o puede ser desfavorable si son inferiores a las exportaciones en comparación con las importaciones”. (Mercado, 2000, p. 22). En Costa Rica la percepción de ingresos recaudados por las mercancías importadas y exportadas se ven reflejadas en la balanza comercial, en la cual se hace una descripción grafica con cifras estimadas es positiva siempre y cuando las exportaciones sean mayores que las importaciones de productos.

**Figura 2. Balanza comercial**

<b>Años</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>Exportaciones</b>	9.471.2	10.376.0	11386.6	11531.1	11.274.7	9.649.7
<b>Importaciones</b>	13.569.6	16.215.9	17.572.1	18.001.7	17.090.2	15.504.5
<b>Saldo de Balanza Comercial</b>	-4.098.4	-5.840.0	-6.185.5	-6.470.6	-5.815.5	-5.854.8
<b>Comercio Total</b>	23.040.8	26.591.9	28.958.7	29.532.8	28.364.8	25.154.1

Fuente: PROCOMER Y Banco Central de Costa Rica (2017).

Según datos de Procomer y el Banco Central de Costa Rica en la balanza comercial de Costa Rica se observa que en el transcurso de los años ha ido en aumento, de acuerdo a datos en la tabla anterior, en donde muestra que para el año 2012 al año 2014 las exportaciones e importaciones se mantuvieron en un rango más alto en comparación a los años anteriores, es a partir del año 2015 en donde se observa la disminución en la balanza.

Para análisis del año 2016, se muestra un aumento en importaciones como exportaciones por lo que la balanza comercial da un resultado positivo con respecto al año 2015, por motivo de que Costa Rica ha promovido el comercio de servicios con el fin de recuperarse después del cierre de la

empresa INTEL y situaciones climáticas como el fenómeno del Niño en este país, de acuerdo a noticia del periódico la Nación las exportaciones de bienes subieron un 5,6% en los primeros dos meses del año al pasar de \$1.506 millones en el primer bimestre del 2015, a \$1.590 millones en igual periodo del 2016, según los datos que publicó esta tarde el Banco Central. (Leitón, 2016, párr. 1).

Según lo indica el periódico la Nación, las exportaciones reflejan un aumento, caso que representa que el país está aportando mayor valor económico y productivo, y las importaciones de bienes, por su parte, registraron un leve repunte al pasar de \$2.397 millones a \$2.432 millones en el mismo periodo, con un incremento de 1,5%. (Leitón 2016, párr. 2).

De igual forma la importaciones también han aumentado, esta situación muestra el esfuerzo de Costa Rica buscando elevar su participación comercial con el resultado de la balanza positiva.

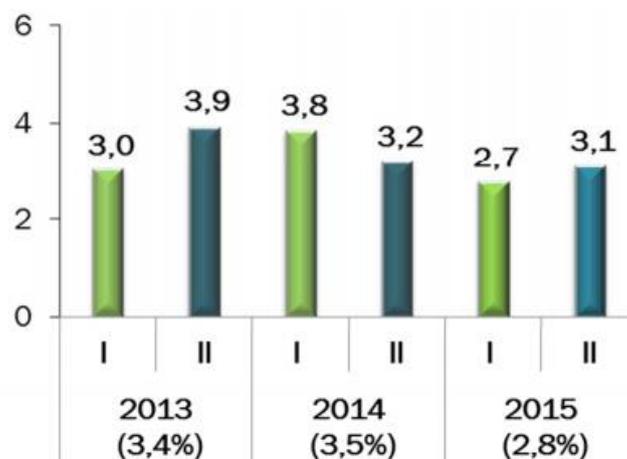
Costa Rica ha presenciado el crecimiento de las exportaciones, por lo que se ha recuperado en gran parte con el reemplazo de las exportaciones realizadas por INTEL, en gran medida con la incorporación de zonas francas y ventas de productos a los Estados Unidos. Por lo que la industria médica ha fomentado las exportaciones sustituyendo las que realizaba INTEL. (Morales, 2016, párr. 14).

## Producto Interno Bruto

El PIB es un indicador de la economía el cual permite medir valor de la producción de bienes y servicios, y conocer la utilidad que esté generando al país. El Producto Interno Bruto (PIB) "...es el valor de mercado de bienes y servicios finales producidos en una economía durante un periodo determinado". (Parkin, Esquivel y Muñoz, 2007, p. 112).

Según el Banco Central de Costa Rica, en un informe llamado Programa Macroeconómico realizado en el periodo 2016-2017, hace un estudio semestral en donde se muestra que para el primer semestre del año 2015 el porcentaje fue de un 2.7%, siendo el menor en comparación a los años anteriores, sin embargo, para el segundo semestre este presenta un aumento del 3.1%, esto para efectos de la producción de manufactura y servicios.

**Figura 3. Producto Interno Bruto**



Fuente: Banco Central de Costa Rica (2016).

Los años 2013 y 2014 fueron los años, en donde se mantuvo el PIB; sin embargo, para el año 2014 con el traslado de operaciones de manufactura de la empresa INTEL y por motivo del fenómeno del Niño a inicios del 2015 el PIB cayó según datos del BCCR, en donde muestra que para el primer semestre cierra la cifra con un porcentaje del 2.7%. (Programa Macroeconómico 2016-2017, p. 13).

El año 2015, en comparación con los dos años anteriores ha sido el año con el PIB más bajo, esto se da por factores como el cierre de la empresa Intel y el fenómeno del Niño, en el segundo semestre del año en mención se muestra una recuperación conforme al primero, el resultado de recuperación se da gracias a la crecimiento del comercio hotelero, transporte y comunicaciones, y el sector de construcción, (p. 13), ya que el sector agropecuario por motivo del fenómeno ENOS provocó caídas del 2% y 2.6%, sin dejar de lado el sector de manufactura el cual no creció para el año 2015. (p. 14)

#### **2.2.4. Antecedentes de las Aduanas en Costa Rica**

La historia de las aduanas en Costa Rica según detalla el Ministerio de Hacienda (2016), *“...inicia en la década 1780-1790, cuando se establece la primera Aduana cerca de Atenas, en la Garita de Alajuela”*. (p. 2). En Costa Rica se encuentran establecidas siete aduanas las cuales son Santamaría, Caldera, Peñas Blancas, Limón, Central, Paso Canoas y La Anexión, controladas por el Servicio Nacional de Aduanas (SNA). Lo que se procura con la delimitación territorial es que

se controlen los lugares autorizados por donde pueden ingresar o salir mercancías del país y en el caso de Santamaría y Central, éstas se encuentran cerca del mayor aeropuerto del país y del Gran Área Metropolitana.

En la ley, el concepto de aduana indica que es la oficina técnica y administrativa encargada de las gestiones aduaneras, el control de las entradas, permanencia, salidas de las mercancías y la coordinación de la actividad aduanera que se desarrolle en su zona de competencia territorial o funcional. Las aduanas tendrán la facultad de aplicar las exenciones tributarias que expresamente indique la ley; además, podrán autorizar las relativas a materia aduanera, creadas por convenios internacionales o leyes, según las directrices emitidas por el Ministerio de Hacienda. (Ley General de Aduanas, art. 13, 2016).

En Costa Rica la aduana forma parte del comercio en lo que a revisión de entrada y salida de mercancías y personas se trata, esta dependencia coordina y verifica que se cumplan con los requisitos en el territorio aduanero nacional indicados en la LGA. Para entender el ámbito territorial de en el que se delimita el país entiéndase que *“...el territorio aduanero es el ámbito terrestre, acuático y aéreo en los cuales el Estado de Costa Rica ejerce la soberanía completa y exclusiva”*. (LGA, art. 2).

El Ministerio de Hacienda en Costa Rica indica que para facilitar el flujo de mercancías y personas existen siete aduanas, puestos aduaneros terrestres, aéreos y postales, los cuales se enumeran a continuación:

- Aduana Santamaría
- Aduana Caldera

- Aduana Central
- Aduana de Limón
- Aduana de Peñas Blancas
- Aduana La Anexión
- Aduana Paso Canoas

Los puestos aduanales son los siguientes:

- Puesto Sixaola
- Puesto Tobías Bolaños
- Puesto Postal
- Puesto los Chiles
- Puesto Golfito
- Puesto fronterizo Las Tablillas

### **Aduana Santamaría**

La Aduana Santamaría es una de las siete aduanas en Costa Rica, actualmente se encuentra ubicada cerca del Aeropuerto Juan Santamaría en la provincia de Alajuela. En sus inicios la aduana era la encargada de custodiar el total de la mercancía que ingresaba por la Jurisdicción Santamaría, siendo hasta la creación de la figura del Depositario Aduanero quien es ahora el encargado de almacenar la mercancía bajo el control de la normativa aduanera.

El edificio de la aduana en el Invu Las Cañas comenzó a ser utilizado en el año 1978, ahí se guardaba la mercancía que ingresa al país. No obstante, en el año 1991 fue dejado el edificio en desuso cuando entraron a funcionar los almacenes de depósito fiscal. (Arguedas y Barrantes, 2009, párr. 5).

Según la noticia publicada en el periódico La Nación, en el año 2009 se produjo un incendio en las instalaciones del edificio de la Antigua Aduana en el Invu La Cañas, Alajuela el cual contenía en sus bodegas mercancías decomisadas. Dicha situación provocó la iniciativa por parte de la aduana de crear depositarios aduaneros con el fin de resguardar las mercancías importadas bajo el control aduanero.

Para controlar el comercio en Costa Rica fue necesario que el país adopte las disposiciones de antes, encargados de vigilar y hacer cumplir el reglamento ya establecido para el adecuado proceso de comercio.

A nivel nacional, existen organismos competentes que regulan las aduanas como se detallara a continuación:

### **2.2.5. Desarrollo del Sistema Aduanero Nacional en Costa Rica**

Costa Rica implementó el Sistema Aduanero Nacional con el fin de establecer una normativa, procedimientos sobre el ejercicio aduanero, colaboradores empíricos y profesionales en el área, la creación de instituciones públicas y privadas que velan por la libre y segura circulación de mercancías, así como la seguridad en las zonas fronterizas establecidas. Siendo lo anterior parte del proceso de introducción al

Sistema Aduanero en Costa Rica, el cual fue indispensable para controlar las medidas de seguridad y auge de la economía, *“Costa Rica es la principal nación mercantil de América Central. En 1993 fue el segundo exportador a nivel mundial del banano y en 1992 el quinto exportador de café”*. (OMC, 1995, párr. 22). Costa Rica aumento su participación en la producción de productos agrícolas como lo menciona la OMC anteriormente que a nivel mundial se logró posicionar con el café con buenos resultados.

El Sistema Aduanero Nacional es Costa Rica lo conforma tanto la integración del sector público como del privado, así como el Servicio Nacional de Aduanas, el cual vela por los procedimientos aduaneros y en conjunto trabaja de conformidad a la gestión aduanera y régimen jurídico por el cual opera el sistema. (Ley General de Aduanas, art. 7, 2016).

La importancia de la implementación de sistema aduanero colaboró con la recolección de impuestos, generando recaudar lo dejado de percibir de las mercancías que entran y salen del país, contribuyendo en el crecimiento económico y mayor control de las mercancías en los puestos fronterizos, así como en las aduanas del país, aplicando medidas de seguridad necesarias para cuidado de las personas, ambiente y salud animal.

### **Servicio Nacional de Aduanas**

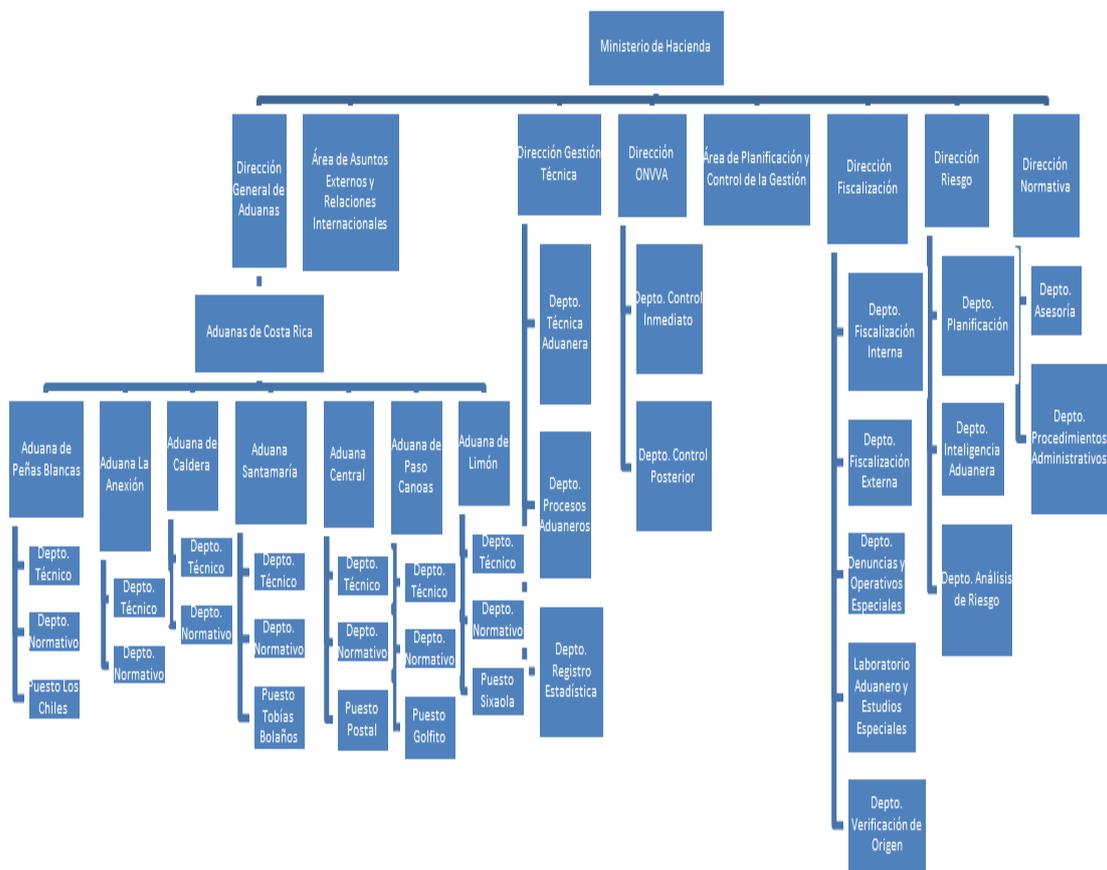
El Servicio Nacional de Aduanas (SNA), en Costa Rica es un órgano que agiliza las operaciones aduaneras y quien vela porque el flujo de mercancías sea

rápido y efectivo. El SNA “...es un órgano competente a nivel nacional en materia aduanera, es el encargado de garantizar una correcta recaudación de tributos y participar como facilitador y contralor en el comercio internacional de mercancías, protegiendo intereses superiores de la colectividad”. (Ley General de Aduanas, art. 8, 2017).

En el siguiente organigrama se puede observar que el SNA está constituido por la Dirección General de Aduanas, las aduanas, sus dependencias; acompañado de personal profesional en el área aduanera, trabajando de la mano con la normativa y de conformidad a los acuerdos y tratados internacionales vigentes.

Para ilustrar más este concepto en la figura 5 se detalla el organigrama correspondiente al Sistema Nacional de Aduanas (SNA) del país, en donde se puede observar el Ministerio de Hacienda, y sus respectivos departamentos conformados por direcciones, departamentos, técnicos y principales aduanas:

**Figura 4. Servicio Nacional de Aduanas**



Fuente: Ministerio de Hacienda, Costa Rica. (2016).

En el organigrama anterior, muestra al Ministerio de Hacienda, el cual lleva a cabo la coordinación de las direcciones respectivas permitiendo velar por el estado en temas financieros, aduaneros y de política económica por lo que se detalla a continuación:

## **Ministerio de Hacienda**

El Ministerio de Hacienda es el ministerio principal encargado de velar por la recaudación de tributos dentro del país y por medio de esto el crecimiento económico.

Es el encargado de recaudar y administrar los fondos públicos se menciona el Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Comercio Exterior establecerán una instancia de coordinación interinstitucional, cuya función será velar por la correcta aplicación de los controles de comercio exterior aptos para ejercer la gestión aduanera. (Ley General de Aduanas, art. 8, 2016).

Por lo que el Ministerio de Hacienda trabajara en conjunto con la Dirección General de Aduanas, la Dirección General de Tributación, la Dirección General de Hacienda y los demás órganos de la Administración Tributaria Aduanera, esto con el fin de trabajar en forma conjunta, contribuyendo con el intercambio de información referente al tema aduanero sujeto a las políticas y responsabilidades establecidas mediante la confidencialidad de cada departamento.

En el Ministerio de Hacienda se encuentra un departamento llamado Dirección General de Aduanas, siendo un departamento del Ministerio de Hacienda el cual se detalla a continuación:

Es la encargada de velar por las mercancías que entran y salen del país, lleva a cargo el control administrativo de los procedimientos aduaneros que se deben llevar a cabo. Este departamento dentro del Ministerio de Hacienda debe coordinar la dirección técnica y administrativa en materia

aduanera, las políticas y directrices para las actividades en el ejercicio de la administración aduanera. (Ley General de Aduanas, art. 11, 2016).

Dicha institución se encarga de velar por el cumplimiento de los proyectos de ley en materia de aduanas, tomando en cuenta la aplicación de la legislación para la mejora de la administración y recolección de tributos del estado, cumpliendo en forma conjunta con los entes privados los lineamientos de la ley y su reglamento.

En Costa Rica, también, existen otros ministerios, los cuales trabajan en función del bienestar de la seguridad de mercancías que entran y salen del país, para proteger la salud animal, vegetal y humana por lo que se mencionan a continuación:

### **Ministerio de Comercio Exterior**

Para la apertura del comercio internacional como puente a los mercados del exterior se encuentra el Ministerio de Comercio Exterior (Comex):

Es el órgano responsable de definir y dirigir la política comercial externa y de inversión extranjera del país. Su misión es promover la vinculación de Costa Rica a la economía global, mediante la apertura de nuevas oportunidades en los mercados internacionales, el apoyo a la ampliación, diversificación y sofisticación de la oferta exportable nacional y la atracción de inversiones extranjeras al país. (Comex, 2017, párr. 1).

Siendo el Ministerio de Comercio Exterior una herramienta que facilite el comercio, dando información a importadores y exportadores, así como generar apoyo al gobierno en Costa Rica para facilitar el comercio con otros países.

### **2.3. Marco conceptual**

Toda investigación debe contar con un marco conceptual o referencial como refuerzo de la investigación para el lector contribuyendo al conocimiento de información. *“Elaborar un marco conceptual no es hacer una lista de términos relacionados con un tema sino definir lo que es por su significado particular necesita precisarse en su definición”*. (Navarro, 2014, p. 231).

El marco permite un conocimiento al tema de análisis de administración de inventarios en los Depositarios Aduaneros de la jurisdicción de la aduana Santamaría, el cual se menciona a continuación:

#### **2.3.1. Sistema**

Para la presente investigación de los Depositarios Aduaneros se entiende el término de sistema como un conjunto de instrumentos necesarios para llevar a cabo el proceso eficiente y eficaz de las actividades. Se mencionan las herramientas que se utilizan para lograr los procesos de manipulación de las mercancías mediante la sistematización de la información y procedimientos dentro del depositario aduanero

con el uso de sistemas informáticos e instrumentos manuales y brindar conocimientos administrativos para lograr mantener los inventarios actualizados.

El termino sistema pretende reflejar un conjunto de actuaciones periódicas y habituales en el tiempo, que se realizan en el entorno controlado y para la búsqueda de unos resultados concretos. Contiene una obligación basada, en la mayor parte de las ocasiones, en la finalidad de crear un clima de actuación conocido y familiar para las personas que la desarrollan. (Álvarez, Álvarez y Bullón, 2006, p. 23).

Siempre que las empresas forman sistema para el manejo y control de las actividades que realiza, se establecen medidas que aseguren en el funcionamiento de las partes involucradas en la producción y que el resultado sea atractivo para el cliente. *“La base de todo sistema de gestión de calidad es la detención e identificación de las necesidades de los clientes, de tal, manera que se le ofrece exactamente aquello que desea comprar”.* (Álvarez, Álvarez y Bullón, 2006, p. 9). Por tanto el sistema en el ámbito aduanero y para el sujeto de estudio depositario aduanero hace énfasis a todas aquellas actividades que conllevan el servicio que brindan a los clientes, el trato a las mercancías, servicios complementarios, sistemas informáticos, maquinaria y herramientas tecnológicas a utilizar siendo todo un conjunto de sistema para el adecuado proceso en las operaciones.

Todos los sistemas y subsistemas se interrelacionan y son independientes. Esta situación tiene importantes implicaciones tanto para las organizaciones como para los analistas de sistemas encargados contribuir a que aquellos consigan de la mejor manera sus metas. Cuando se cambia o elimina un elemento de un sistema, el resto de elementos y

subsistemas del sistema también experimentan cambios importantes (Kendal y Kendal, 2005, p. 28).

Cuando el trabajo es en conjunto y se relaciona varios componentes en el proceso, es necesario que cada uno de los elementos del sistema de trabajo cumpla los objetivos para no afectar el desempeño de los demás.

### **2.3.2. Administración**

La administración tiene por objeto el estudio de las organizaciones y encargada de la planificación, organización, dirección y control con el fin de obtener resultados de máxima eficiencia, por medio de la coordinación de las personas, cosas y sistemas que forman una organización o entidad, tomando en cuenta las metas, propósitos e ideales en conjunto. Según Hill (2006), la administración *“...es el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional”*. (p. 8). En el sistema de inventarios de los depositarios aduaneros una de las partes fundamentales es la administración en todo el proceso de las operaciones que son realizadas dentro de estos, para alcanzar los objetivos y además cumplir con reportes y manejo de inventarios mediante tiempos de respuesta a los clientes y documentación que a nivel de archivo se guarde como comprobantes de entrega y resguardo de la información, es por este motivo que en la administración existen varias tareas que deben llevar un secuencia y orden para el logro de las metas en la organización. *“Manera de integrar las organizaciones o parte de ellas. Proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los*

*recursos organizacionales para alcanzar determinados objetivos de manera eficiente y eficaz*". (Chiavenato, 2006, p. 20).

La administración no solo es practicada por las empresas, sino también por los individuos, tomando en cuenta las metas, propósitos e ideales en conjunto. Como lo menciona el autor en la siguiente cita: *"Administración es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social"*. (Reyes, 2004, p. 26). El trabajo en grupo es vital para administrar una organización y por ende las empresas cuentan con departamento para la división de funciones de cada colaborador. *"La administración es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz"*. (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p. 4). Como lo señalan los autores anteriores, la administración lleva a la búsqueda de logros y cumplimiento de los objetivos del proceso administrativo, este comprende la planeación, organización, dirección, control y evaluar el desarrollo de procesos coordinados y herramientas que permitan el control dentro de las empresas.

La administración permite el planteamiento de metas a corto, mediano y largo plazo para establecer los objetivos que la empresa desea lograr. Algunas de sus posibles responsabilidades son la planeación, toma de decisiones, organización, dirección y control, dirigidas a los recursos de una organización (humanos, financieros, físicos y de información) con el fin de alcanzar las metas organizacionales de manera eficiente y eficaz. (Griffin, 2011, p. 5).

En la definición anterior, Griffin menciona que la administración es fundamental en todos los departamentos de la empresa y así en conjunto se pueda lograr alcanzar la estabilidad, rentabilidad, el orden y participación por parte de los colaboradores por lo que es necesario que entre cada punto a tomar en cuenta es preciso establecer tiempos programados de acuerdo a la importancia de las tareas.

### **Funciones del proceso administrativo**

Para comprender las funciones que conllevan el proceso administrativo es necesario establecer los objetivos y metas por lo que las empresas tiene que tomar decisiones de acuerdo a la naturaleza del negocio, realizando revisiones continuas sobre las verificando que el procesos administrativo se vaya dando de forma correcta. *“Proceso de planificación, organización, dirección, y control de trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar sus metas establecidas”*. (Stoner, Freeman y Daniel, 2006, p. 7). Se debe tener claro las funciones del proceso administrativo las cuales son: planear, organizar, dirigir, controlar, y posteriormente realizar una evaluación verificando que el proceso se realice correctamente. Existen diversos criterios acerca del número de las funciones que constituyen el proceso administrativo.

**Figura 5. Funciones del proceso administrativo**



Fuente: Elaboración propia (2016).

A continuación se detallan las funciones del proceso administrativo:

### **Planeación**

Es la parte esencial del inicio de un proyecto o estudio, el cual se lleva a cabo mediante la formulación de ideas planteadas por el grupo de personas involucradas, en el desarrollo del mismo se busca puntualizar las necesidades de la organización y como alcanzarlas.

La planeación es parte fundamental para puntualizar las ideas y tener claro lo que se llevará a cabo en un proyecto, incluye seleccionar misiones y objetivos, así como las acciones para lograrlos; requiere toma de

decisiones, es decir, elegir proyectos de acción futuros de entre alternativas.  
(Koontz, 2008, p. 30.).

En la etapa de planeación, se definen las estrategias de cómo se va a lograr lo planteado y como llegar a obtener resultados efectivos, integrando y coordinando las actividades.

## **Organizar**

El organizar es delegar obligaciones a los participantes del proyecto en forma coordinada llevando un orden en las tareas y los recursos planteados en como parte esencial en la práctica del proyecto. *“Consiste en determinar que tareas hay que hacer, quien las hace, como se agrupan, quien rinde cuentas a quien y donde se toman las decisiones”*. (Robbins y Coulter, 2005, p. 9).

La organización depende del desempeño de cada persona y el cumplimiento que estas deben tener en la realización de las tareas asignadas de forma responsable, retomando el rol que cada departamento debe llevar a cabo. *“El establecimiento de una estructura intencional de roles para que las personas desempeñen en una organización. Es intencional en el sentido de asegurarnos que todas las tareas necesarias para lograr metas son asignadas a personas que mejor pueden realizarlas”*. (Koontz, 2008, p. 30.)

La función de la organización permite designar a los colaboradores tareas específicas que en coordinación se logre el objetivo de forma responsable y simplificando las tareas para cada individuo, considerando lo que se ha planeado.

## **Dirección**

Consiste en la ejecución de todas las fases del proceso administrativo, mediante la conducción y orientación de los recursos, fomentando el liderazgo. *“Consiste en motivar a los subordinados, influir en los individuos y los equipos mientras hacen su trabajo, elegir el mejor canal de comunicación y ocupar de cualquier otra manera del comportamiento de los empleados”.* (Robbins y Coulter, 2005, p. 9).

El proceso de dirigir implica reglas, es decir, mandar, influir y motivar a los colaboradores dentro de una organización, es una orientación basada en un determinado fin el cual queremos alcanzar de forma ordenada. *“Es influenciar a las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo; también tiene que ver predominantemente con el aspecto interpersonal de administrar”.* (Koontz, 2008, p. 31). Es una acción concreta ya que demanda trabajar directamente con los colaboradores dentro de la empresa, siendo las relaciones y el tiempo dos puntos esenciales para formar un ambiente adecuado en la organización.

## **Control**

La función que cumple el control dentro del proceso de la administración es fundamental ya que es la etapa final en donde se toman medidas para que se estén cumpliendo y realización las tareas en la organización. *“Consiste en vigilar el*

*desempeño actual, compararlo con una norma y comprender las acciones que hicieran falta*". (Robbins y Coulter, 2005, p. 9). Es el proceso de comprobación que se realiza para garantizar que las tareas de una organización se desempeñen según fueron planeadas.

Llevar el control en una organización o proyecto a alcanzar da como resultado el confirmar que todo se esté cumpliendo conforme a los planes establecidos. *"Es medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los sucesos se conformen a los planes"*. (Koontz, 2008, p. 31). El control en una organización se ajusta al cumplimiento de las acciones por parte de los colaboradores de la empresa y que éstas lleven al camino correcto para obtener las metas establecidas.

## **Evaluar**

Una de las etapas finales del proceso administrativo es la evaluación dentro del contexto de las actividades anteriormente planteadas como meta a cumplir los objetivos, en los depositarios aduaneros es necesario evaluar tiempos de entregas de las mercancías y los servicios que brindan a los clientes ya que esto permite obtener datos que dan como resultado una mejor ejecución de las actividades.

Mediante la evaluación se obtienen resultados, los cuales ayudan para determinar si lo que se está realizando en las funciones de cada departamento son las esperadas o deben mejorarse, según sea el objetivo o meta buscada.

Finalmente la evaluación permite dar a conocer el resultado de lo realizado o de lo que se ha previsto en un periodo de tiempo para comprobar el desempeño esperado, realizar correcciones y verificar si se

cumplieron los objetivos y si se llegó a las metas propuestas. (Robbins y Coulter, 2005, p. 9).

En los depositarios aduaneros se llevan reportes de los inventarios por lo que es importante evaluar los tiempos de entrega de las mercancías y el trato a los clientes valorando los resultados como oportunidades de mejora continua en el servicio.

Según Benjamin y Frankin (2007), indican que *“...es el proceso de confrontación de los resultados obtenidos en función de las acciones realizadas que permite medir la eficiencia, eficacia y congruencia”*. (p. 831).

Con esto se termina que cada colaborador dentro de la organización está dando el rendimiento esperado y cumpla con eficacia sus objetivos, en caso de que no se cumplan con las metas planteadas se debe puntualizar las causas del porque no se está logrando.

## **Comercio Internacional**

El comercio internacional en Costa Rica ha ido en aumento a través de la distribución de mercancías y el intercambio con otros países, siendo el comercio un puente fundamental en la expansión y conocimiento de las economías a nivel internacional. Como lo indica el autor, *“El comercio internacional se refiere al movimiento de los bienes y servicios a través de las fronteras nacionales; es decir, las importaciones y exportaciones de los países”*. (Zambrana, 1995, p. 13). En el país las importaciones y exportaciones son dos puentes para medir la balanza comercial de mercancías, por tanto los depositarios aduaneros con el auge del

comercio deben estar preparados y adaptarse a los volúmenes de cargas que entran y salen, dando un servicio competente y ofreciendo valor agregado.

### **Comercio electrónico (e-commerce)**

La tecnología, actualmente, busca mejorar la relación entre clientes y proveedores, debido a la demanda que existe entre las empresas siendo el comercio electrónico una necesidad para agilizar las operaciones comerciales.

Proviene de los términos en inglés Electronic Commerce o Comercio Electrónico, este concepto engloba todas las actividades desarrolladas por medio electrónicos que involucran directamente al consumidor, como ventas, procesos de órdenes de compra, administración de las relaciones con los clientes y desarrollo de programas de lealtad comercial. (Gaitán y Pruvost, 2001, p. 12).

La competencia generada, debido a temas de globalización, distribución y espacio hace que el consumidor busque nuevas técnicas para obtener los productos en menor tiempo.

Los bajos precios de lo que se ofrece en las tiendas virtuales de China, como Wish y Aliexpress, despertaron el interés de los comerciantes nacionales. En el caso de la primera, destaca entre las aplicaciones que son más utilizadas en Costa Rica. (Avendaño, 2017, párr. 2)

La aplicación mediante las compras por internet han contribuido a la posibilidad de que el consumidor obtenga su producto en las puertas, sin embargo,

las empresas que realiza la logística debe de coordinar el ingreso a los Depósitos Aduaneros para separar y realizar distribución a diferentes partes del país.

### **2.3.3. Inventarios**

En los depositarios aduaneros, llevar un control de los inventarios de las mercancías sirve para obtener información a lo largo del tiempo establecido, según los reportes de entrada y salida en los distintos periodos durante el año.

Los inventarios son registros documentales de control de bienes que existen en toda la empresa. Ayudan a conocer la respuesta ante una determinada demanda y a realizar los pedidos o a detectar pérdidas o roturas, pero además son obligatorias para presentar las cuentas anuales de la contabilidad de la empresa. (González, 2014, p. 60).

Para ofrecer el espacio a los clientes en cuanto a mercancías se trata se debe llevar reportes de las cargas que aún no han sido nacionalizadas y verificar por medio del sistema si es posible contar con espacio para recibir mercancía.

El concepto de inventarios se refiere a los inventarios de empresas de bienes que es la capacidad de almacenamiento, sin embargo, como lo menciona Stephen en sus libros existe otro de tipo de inventarios. Las empresas de servicios no pueden darse el lujo de planificar y utilizar la capacidad con anticipación a la demanda, en lugar de ello se ve forzado de emplear la capacidad solo después de que se genere la demanda. (Chapman, 2006, p. 100).

Debe llevarse una gestión documental que respalde los inventarios dentro de una empresa, esto es fundamental para conocer la entrada y salida del volumen que lleva diariamente las empresas en este caso los depositarios aduaneros, además en cuanto a temas de auditorías es importante, ya que así se conoce el balance en la contabilidad y se verifica si se da un rendimiento positivo. *“El inventario es un recurso almacenado al que se recurre para satisfacer una necesidad actual o futura”*. (Miguez y Bastos, 2006, p. 1).

En los Depositarios Aduaneros cuando se da una gestión correcta de la demanda de entrada y salida de mercancías es fácil ubicar las cargas, además el llevar un inventario actualizado es obligatorio ya que se debe rendir cuentas del estatus de la carga a la aduana, permitiendo llevar de forma organizada el manejo de inventarios ante cualquier solicitud presentada de la aduana ante diferencias.

### **Control de inventarios**

El control de los inventarios, se basa en la seguridad y el cuidado de la mercancía del cliente, esto colabora con el equilibrio de la productividad del negocio. *“Los inventarios trae consigo una serie de elementos que pueden formar parte de los costos: dinero, espacio, mano de obra para recibir, controlar la calidad, guardar, retirar, seleccionar, empacar, enviar y responsabilizarse de deterioros, daño, obsolescencia e hurtos”*. (Müller, 2004, p. 2). Para un adecuado control de inventarios es primordial verificar las facturas y listados de empaque contra lo recibido en el depositario aduanero, además verificar con el dua cuando la carga debe ser

entregada al cliente o transportista esto como fundamento a posibles daños o pérdidas.

La administración de inventarios en los Depositarios Aduaneros se relacionará con mantener el orden de la mercancía en lugares adecuados y de fácil acceso para ahorrar espacio en las instalaciones y tiempo de entrega al cliente. Para dar mantenimiento a los inventarios es necesario tomar en cuenta el cuidado de las instalaciones, equipo, herramientas y principalmente asegurarse de que las mercancías se encuentren seguras.

En las instalaciones de los Depositarios Aduaneros se debe considerar contar con procedimientos que ayuden a localizar los productos de forma rápida y ordenada siendo esto un tema de facilitación para la empresa y los colaboradores. *“El propósito de un sistema de localización de materias es la creación de un procedimiento que permita seguir el movimiento de los productos dentro de las instalaciones”*. (Müller, 2004, p. 48). De tal forma se entiende que el inventario y la rotación de mercancías en las empresas determinan los tiempos de entrega y los costos finales en las ventas.

La forma de ubicación y la cantidad de inventarios permite que la cadena de suministros varíe al ser bajo costo a una mucha cantidad de respuesta. La cantidad de inventario de producto terminado cerca de los clientes permite que una cadena de suministros tenga una respuesta, pero no un costo alto. (Chopra, 2008, p. 47).

El control de inventarios es un aspecto fundamental de la administración de este y mantener una cantidad de inventarios implica un alto costo, por tanto se debe mantener un equilibrio que satisfaga ambas partes.

#### **2.3.4. Distribución regional**

Costa Rica por su ubicación estratégica y estar rodeada de mar, es atraída por países con gran movimiento comercial para facilitar la distribución mercancía a diferentes destinos.

La complejidad de la de distribución dependerá necesariamente de la naturaleza del negocio, de las características del mercado, del servicio que nos propongamos a dar al cliente y por supuestos de las condiciones geográficas e industriales en que nos desenvolvemos. (Anaya, 2007, p. 43).

Con la distribución regional Costa Rica debe esforzarse para cumplir con los requerimientos de otros países, por lo que los Depositarios Aduaneros deben de contar con el espacio y herramientas adecuadas a las necesidades del cliente.

#### **2.3.5. Normativa aduanera**

En los Depositarios Aduaneros existe la legislación por la cual estos se deben regir o llevar a cabo sus actividades conforme las leyes y los reglamentos lo indican. En Costa Rica, las aduanas y sus dependencias deben actuar conforme a la normativa legal vigente, lo que conlleva a adecuarse a las disposiciones nacionales e internacionales adoptadas por el país, formando éstas parte del ordenamiento jurídico y cumplimiento de los acuerdos comerciales, la Constitución Política es la norma suprema en Costa Rica, esta define las relaciones entre cada poder del estado estableciendo así las bases para el gobierno y para la organización que este lo compone.

La normativa en Costa Rica define que “...*el territorio nacional está comprendido entre el Mar Caribe, el Océano Pacífico y las Repúblicas de Nicaragua y Panamá. La Isla del Coco, situada en el Océano Pacífico, forma parte del territorio nacional*”. (Constitución Política de Costa Rica, art. 5, 2016).

La Constitución Política indica que:

El Estado ejerce la soberanía completa y exclusiva en el espacio aéreo de su territorio, en sus aguas territoriales en una distancia de doce millas a partir de la línea de baja mar a lo largo de sus costas, en su plataforma continental y en su zócalo insular de acuerdo con los principios del Derecho Internacional. (Constitución Política, art. 6, 2016).

La legislación nacional en Costa Rica que establece a las aduanas como responsables de llevar a cabo sus funciones cuando de entrada y salida de mercancías se trata, así como de personas y unidades de transporte es la Ley General de Aduanas la cual en el artículo 2 menciona lo siguiente:

El territorio aduanero es el ámbito terrestre, acuático y aéreo en los cuales el Estado de Costa Rica ejerce la soberanía completa y exclusiva. Podrán ejercerse controles aduaneros especiales en la zona en que el Estado ejerce jurisdicción especial, de conformidad con el artículo 6 de la Constitución Política y los principios del derecho internacional.

De acuerdo a la pirámide de Kelsen en Costa Rica se considera como prioridad a la Constitución Política la cual es la que regula y protege a los individuos y las actuaciones que de este devengan, además deben estar dirigidas de manera eficiente y justa para satisfacer las necesidades de los habitantes.

La Asamblea Legislativa es quien dicta, aprueba y anula las leyes en el gobierno por lo que este debe estar sujeto a las normas jurídicas.

El ordenamiento jurídico establece la jerarquía de las normas, la cual señala en primer lugar a la Constitución política, seguido de los tratados internacionales, leyes, reglamentos, decretos, circulares. Según el rango de la pirámide de Kelsen en segundo lugar se encuentra los Tratados de Libre Comercio, en la Constitución Política de Costa Rica en el artículo 7 se le da una importancia a estos tratados los cuales se han firmado y ratificado por el Poder Legislativo, estos delegan mayor autoridad que las leyes vigentes en el país, cabe señalar que un TLC firmado y ratificado por este poder, tiene rango superior a la ley, pero inferior a la Constitución Política.

En Costa Rica y la normativa que rige el campo aduanero y sus actuaciones en el comercio nacional e internacional es la Ley General de Aduanas (LGA), 7557 de 20 de octubre de 1995. Esta ley implica proteger el control a nivel aduanero estableciendo las normas, regulando las relaciones entre los entes públicos, privados y personas jurídicas en el ingreso y traslado de las mercancías, facilitando el comercio y el desarrollo del país.

### **Normativa a nivel regional**

A nivel centroamericano el país se rige bajo el Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA), el cual establece en el artículo 1 la legislación aduanera, aplicado a mercancías, personas, medios de transporte que crucen los límites del territorio aduanero de otros países. El CAUCA ha pasado por varias

modificaciones las cuales han generado una serie de cambios en las políticas del comercio, actualmente el Cauca III es el que está vigente en espera del nombramiento del Cauca IV.

De acuerdo a las actualizaciones de los Cauca y su reglamento los depositarios aduaneros en Costa Rica no se han visto afectados directamente hacia dichas modificaciones implementadas, ya que estos indican las mismas responsabilidades desde el CAUCA I, II, III y IV, sin embargo, las reformas de estos se han generado con el desarrollo del comercio de mercancías, los acuerdos comerciales y el crecimiento de la integración de países centroamericanos.

**EI CAUCA I** entró en vigencia para Centroamérica a partir del 6 de febrero de 1965, este código alcanzo a tener su respectivo Reglamento del Código Aduanero Centroamericano (RECAUCA).

**EI CAUCA II** entro en vigencia a partir de julio de 1996, este código no alcanzó a tener su reglamento por lo que se dio la integración de un nuevo CAUCA.

**EI CAUCA III** entro en vigencia a partir de setiembre de 1999 que tienen la necesidad de implementación de medidas de seguridad mencionadas en el capítulo 47 del CAUCA III.

**EI CAUCA IV** y su reglamento entró en vigencia el 25 de agosto de 2008 y tiene como objetivo uniformar procedimientos de Aduana en Centroamérica. Además establece según el artículo 14 que debe existir en las carreras administrativas aduaneras la capacitación del personal en la labor de sus funciones y que estas vayan acorde a sus puestos fomentando la capacidad de honestidad en el desempeño del trabajo. El reglamento a este código según el artículo 15 dará apoyo a los programas en la parte de logística y técnica. Siendo esto un aporte a los

depositarios aduaneros para mejorar en los procesos administrativos que de este se derivan.

### **Auxiliares de la Función Pública Aduanera**

Los auxiliares de la función pública aduanera son las personas naturales o empresas que dan cumplimiento a las disposiciones de la Ley General de Aduanas, y que participan en el proceso aduanero y se responsabilizan porque se cumpla con el correcto funcionamiento de los procedimientos.

El artículo 28 de la Ley General de Aduanas indica que se considerarán auxiliares de la función pública aduanera, las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que participen habitualmente ante el Servicio Nacional de Aduanas, en nombre propio o de terceros, en la gestión aduanera. Los auxiliares serán responsables solidarios ante el fisco por las consecuencias tributarias derivadas de los actos, las omisiones y los delitos en que incurran sus empleados acreditados ante el Servicio Nacional de Aduanas, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, administrativas y penales a que dichos empleados queden sujetos legalmente.

Los auxiliares de la función pública aduanera son los que laboran bajo las directrices del estado, y los auxiliares privados son los siguientes:

**Agente aduanero:** según el artículo 33 de la ley general de aduanas indica que el agente aduanero es el profesional auxiliar de la función pública aduanera autorizado por el Ministerio de Hacienda para actuar, en su carácter de persona natural, con las condiciones y los requisitos establecidos en el Código Aduanero

Uniforme Centroamericano y en esta Ley, rendirá la declaración aduanera bajo fe de juramento y, en consecuencia, los datos consignados en las declaraciones aduaneras que formule de acuerdo con esta Ley.

**Depositario aduanero:** según el artículo 46 de la ley general de aduanas indica que son “autorizados mediante concesión, por la Dirección General de Aduanas, custodian y conservan temporalmente, con suspensión del pago de tributos, mercancías objeto de comercio exterior, bajo la supervisión y el control de la autoridad aduanera”.

**Transportista aduanero:** según el artículo 40 de la ley general de aduanas se encargan de las operaciones y los trámites aduaneros relacionados con la presentación del vehículo, la unidad de transporte y sus cargas ante el Servicio Nacional de Aduanas, a fin de gestionar en la aduana el ingreso, el arribo, el tránsito, la permanencia o la salida de mercancías.

**Consolidador de carga:** según el artículo 44 de la Ley general de aduanas se dedican, principal o accesoriamente, a contratar, en nombre propio y por su cuenta, servicios de transporte internacional de mercancías que ellos mismos agrupan, destinadas a uno o más consignatarios. Deberán cumplir con los requisitos y las obligaciones previstas en esta ley y sus reglamentos para los auxiliares de la función pública aduanera.

En particular, el CAUCA III regula especialmente a los intermediarios dedicados a la asesoría y tramitología aduanera (agente aduanero), el transportista de la mercancía (transportista) y el depósitos de mercancías bajo control aduanero (depósitos aduaneros), que son los tres intermediarios

habituales frente al servicio aduanero. Vía legislación nacional, cada país pobra establecer que otros sujetos que participen en la actividad aduanera sean considerados auxiliares de la función pública aduanera. Tal es el caso de Costa Rica que considera como auxiliares a una amplia gama de intermediarios, importadores y exportadores, de acuerdo con su Ley General de Aduanas y su Reglamento nacional. (Barahona y Garita, 2003, p. 87).

Los auxiliares deben de cumplir con las disposiciones que establece la Ley General de Aduanas para operar, velando para que se dé el adecuado manejo del control de mercancías en el territorio nacional.

La investigación se basara en el auxiliar de la función pública aduanera llamado Depositario Aduanero el cual se detalla a continuación:

### **2.3.6. Depositario Aduanero**

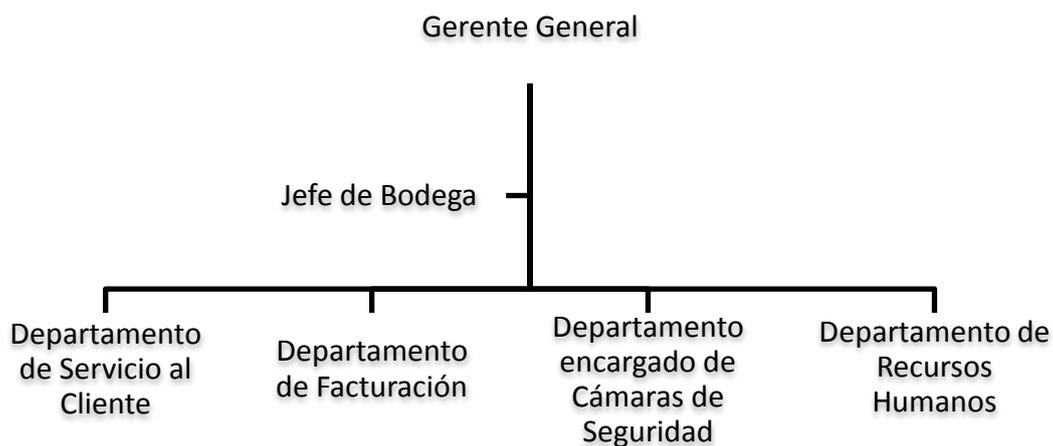
Los Depositarios Aduaneros contribuyen en el proceso logístico de mercancía en las distintas modalidades como los son la importación y exportación.

El Depositario Aduanero es el auxiliar de la función pública aduanera, persona física o jurídica, pública o privada que realiza las operaciones dentro del régimen aduanero de depósito fiscal, por el cual las mercancías son depositadas temporalmente bajo custodia, conservación y responsabilidad del depositario y el control de la aduana, sin el pago de los tributos a las mercancías sujetas al comercio exterior. (Ley General de Aduanas, art. 46, 2016).

Este auxiliar de la función pública aduanera debe cumplir, efectuando con responsabilidad los parámetros que la ley exige para su funcionamiento con la entrada, permanencia y salida de mercancías hasta la nacionalización.

Los Depositarios Aduaneros visitados de la jurisdicción de la Aduana Santamaría cuentan con una estructura organizacional muy similar entre sí, por lo que para realizar la ejecución de las actividades que se realizan dentro de este deben contar con un encargado de las operaciones como el gerente general del Depositario Aduanero, jefe de bodega, departamento de servicio al cliente, departamento de recursos humanos y departamento de facturación para el adecuado manejo y desarrollo de las funciones como se muestra a continuación en el siguiente esquema:

**Figura 6. Organigrama de los Depositarios Aduaneros**



Fuente: Elaboración propia (2016).

Según la estructura organización de la figura anterior se puede observar que para que exista una adecuada coordinación del flujo de información sobre las mercancías que entra y sale de los Depositarios Aduaneros se deben definir las tareas de forma que cada colaborador conozca de la logística llevada a cabo para manipular las cargas y contar con registros que respalden el ingreso, permanencia y salida.

En los Depositarios Aduaneros las mercancías que por su naturaleza puedan causar daños a otras o requieran instalaciones especiales se admitirán únicamente en los depósitos aduaneros acondicionados para el producto. En caso de que la mercancía se encuentre afectada debe reportarse a la aduana y ésta velará para que reciba el tratamiento adecuado.

Además los Depositarios Aduaneros con el apoyo y cumplimiento de la LGA, realizan sus operaciones aduaneras en conjunto bajo el Manual de Estiba el cual se dicta en San José a las diez horas con treinta minutos del once de marzo del dos mil catorce con la resolución número 052-2014 de la Dirección General de Aduanas (DGA), es dirigido a los depositarios aduaneros, representa una recopilación de información y lineamientos necesarios para cumplir con obligaciones específicas tales como las normas de ubicación, estiba, movilización de carga e identificación de mercancías, entre otras. Menciona las obligaciones y responsabilidades que deben de tener las instalaciones de los depositarios aduaneros.

El Depositario Aduanero debe contar con áreas específicas, delimitadas, rotuladas y acondicionadas para la custodia y almacenamiento según el Manual de Estiba en el punto 1.4., se menciona a continuación:

- a. Mercancía refrigerada o congeladas

- b. Mercancía líquidas o a granel
- c. Mercancías peligrosas
- d. Mercancía sometidas a comiso por la autoridad competente
- e. Mercancía abandonadas o consideradas legalmente en abandono
- f. Mercancías para a la importación

Cada una de las mercancías mencionadas anteriormente, tienen requisitos de la normativa y procedimientos de la Aduana, para que el Depositario Aduanero pueda brindar el servicio adecuadamente se debe considerar que la manipulación de la carga y el consumo es diferente.

Según el Manual de Estiba en el apartado 1.2 indica que las áreas que el Depositario Aduanero establezca deben de estar rotuladas para que se permita una fácil identificación. Tratándose de áreas para mercancías peligrosas dicha rotulación deben de cumplir con las regulaciones técnicas para ese tipo de mercancías. La ubicación exacta de los bultos debe de asociarse a cada movimiento de inventario.

En el cuadro 1, a continuación, se detallan las zonas por las que se encuentra distribuido el depositario aduanero:

**Cuadro 2. División por áreas de los Depositarios Aduaneros**

<b>División por áreas de los Depositarios Aduaneros</b>	
<b>Zona de carga y recepción</b>	Se planifican las entradas de mercancías, la descarga y la verificación de productos recibidos y se registra la cantidad de bultos. Se distribuye los productos para su almacenamiento u otros procesos que lo requieran.
<b>Zona de almacenaje</b>	Con el respectivo número de movimiento y etiqueta de la carga con su información se ubica las mercancías de acuerdo al tipo de naturaleza del mismo.
<b>Zona de previo examen</b>	Esta zona es el área destinada a la agencia de aduanas quien está en la responsabilidad de verificar el estado de la carga y abrir bultos si el cliente así lo requiere, verificando si existen diferencias.
<b>Zona de despacho</b>	Una vez la carga sea facturada, se ubica la mercancía en esta zona de despacho para proceder con la entrega posterior al cliente.
<b>Zona de mercancía en abandono</b>	Es un área separada de la carga general, estas son las cargas que cumplieron el año de estar en el depósito aduanero, la aduana es la cargada de definir el proceso final.
<b>Zona de verificación de mercancías</b>	La zona de aforo es un área destina para el funcionario público, las mercancías con revisión física son trasladadas a esta área para que el funcionario verifique lo declarado.
<b>Área de mercancías decomisadas</b>	Las cargas que salen con revisión bajo la supervisión de policía control fiscal pueden estar hasta 10 años en el depósito fiscal. Es una zona aparte e identificada con cinta membretada.

Fuente: Elaboración propia (2016).

En el cuadro 1 anterior, se hace mención de las distintas ubicaciones con las que los depositarios aduaneros deben contar, estas son instalaciones apropiadas para almacenar las mercancías correspondientes.

Según el Manual de Estiba en el punto 2. El área para el ingreso y recepción de mercancías en el depósito aduanero menciona que el depositario aduanero debe de contar con báscula equilibradas acorde con el nivel de operaciones y el tipo de mercancía que recibe.

**Zona de recepción:** es el área donde se recibe la mercancía que entra al depositario para posteriormente ser resguardada dentro del almacén, *“...es donde se deposita transitoriamente la mercancía procedente de la zona de descarga, debe estar muy próxima a la entrada y lo más independiente posible del resto del almacén”*. (Escudero, 2014, p. 39). En el área de ingreso y recepción, no debe de permanecer ni almacenarse mercancía que ya tiene registrado un número de movimiento de inventario en el sistema informático aduanero.

**Zona de carga y descarga:** es la zona en donde se requiere de espacio para recibir o despachar la carga, este debe de contar con cámaras de seguridad como método de seguridad ante posibles causas, *“...son aquellas a las que tienen acceso directo los camiones o vehículos de transporte y reparto de mercancías”*. (López, 2010, p. 35).

**Rampas y pendientes de acceso:** estas son importantes para manipular las mercancías dentro y fuera del depositario y brindan un adecuado manejo al utilizar maquinaria pesada o de riesgo, *“...son necesarias para que las carretillas elevadoras puedan acceder al interior de los camiones”*. (Escudero, 2014, p. 36).

**Estanterías convencionales fijas:** En los pasillos de los depositarios aduaneros es necesario que existan estanterías para el acomodo de las mercancías, ya sea en distancias altas o bajas siempre y cuando se pueda manipular la carga de forma fácil y segura, *“...es el sistema más universal para productos paletizados o no. Se basa en estanterías que permiten el acceso directo a los productos almacenados en ellas a través de distintos pasillos, cuyo ancho estará determinado por el medio de manipulación empleado”*. (López, 2010, p. 64).

**Figura 7. Estantería convencional fija**



Los depositarios aduaneros en Costa Rica se rigen bajo la Ley General De Aduanas, es necesario que se dé con el cumplimiento de las disposiciones se establece, en el artículo 29 que son a nivel general para los auxiliares indica:

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

administrativa que las autorice como auxiliares. (Ley general de aduanas, art. 29).

Considerando también el artículo 47 de la misma ley, donde se establecen los requisitos para operar como depositario aduanero en Costa Rica, a continuación se detallaran:

Los Depositarios Aduaneros deben de contar con instalaciones adecuadas con un área mínima de diez mil metros cuadrados, con una construcción de tres mil metros cuadrados, si el depositario quiera dar servicios complementarios debe de contar con autorización y cumplir con las condiciones de seguridad, mantener rotuladas las áreas e identificadas aquellas dependiendo la naturaleza de la mercancía, además de habilitar oficinas para los funcionarios aduaneros asignados al depósito aduanero.

Las operaciones que se realizan en los Depositarios Aduaneros deben dar un respaldo a la carga por lo que las normas de ISO y medidas de seguridad forman parte importante en la realización de sus actividades.

Además de los requisitos de los depositarios aduaneros deben de cumplir con las obligaciones mencionadas en el artículo 48 de la LGA, llevando registros de mercancías almacenadas, retiradas, decomisadas o abandonadas para respaldo de sus acciones, además, del control en la entrega de mercancías con autorización de autoridad aduanera verificado la validez de la misma.

Cumpliendo lo anterior, el depositario aduanero debe tomar en cuenta también el registro de personas y transporte que retiran la mercancía como auxiliar responsable de la misma, así como listados mensuales de aquellas mercancías que se aproximen a cumplir un año de haber realizado su ingreso y llevar un control de inventarios utilizando la tecnología como medio de ubicación de la carga, ordenados

por la Dirección General de Aduanas y un área mínima de doscientos cincuenta metros cuadrados (250 metros cuadrados), dentro del depositarios, para el exámen previo y verificación de mercancías.

El Depositario Aduanero en su participación logística, debe cumplir con las obligaciones que se le asignan para su funcionamiento, trabajando de buena fe y llevando un mayor control de las mercancías y personas que ingresan a las instalaciones, además, el adecuado funcionamiento en los depositarios aduaneros debe estar en comunicación con la Aduana.

### **Control de información de los depositarios aduaneros**

Los documentos que respaldan las mercancías que ingresan a los depositarios aduaneros deben de ser conservados para mantener el control de archivo de los mensajes transmitidos y recibidos electrónicamente y así responder a cualquier reclamo o diferencia que la aduana considere. Además, en el artículo 135 del RECAUCA hace mención de la responsabilidad y el respaldo para mantener los siguientes documentos:

Copia del documento aduanero de ingreso y entrega con levante al depósito, autorizado con el número de identificación y la firma de la persona que las retiró del depósito, copia del documento de adjudicación en las subastas públicas y de la adjudicación de las mercancías objeto de bono de prenda y actas de destrucción de las mercancías.

Mantener el control de entrada y salida de mercancías registradas permite una mejor administración tanto para el depositario como para la aduana. Cada año la aduana tiene la responsabilidad de velar por la mercancía que caen en abandono ya sea para destrucción o subasta, este control permite mantener actualizadas las fechas y el momento correspondiente a cada depositario aduanero.

Existen diferentes regímenes aduaneros por los cuales se clasifican las mercancías que entran y salen del país, para la presente investigación se mencionara el proceso de importación y exportación, además de la relación que ambos regímenes tiene con el depositario aduanero.

Los Depositarios Aduaneros se relación en el proceso de importación y exportación cuando se da el ingreso y salida de las mercancías, lo que es necesario conocer estos procesos

En el artículo 111 de la LGA, hace mención al proceso de importación y exportación de mercancías en cuanto a la entrada y salida de mercancías siempre y cuando se cumpla con los requerimientos formales para el uso y consumo, así como permisos de salud tanto de personas, animales y vegetales ante los entes y ministerios respectivos siendo parte de la entrada y salida en el país y fuera de este en el caso exportación.

### **Servicios complementarios en los depositarios aduaneros**

Los servicios son un conjunto de acciones estratégicas que brindan las personas, dando a conocer información con el fin servir a empresas y personas.

Para el año 1960, se define servicio como las actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrece a título oneroso o que se proporcionan junto con los bienes. En el año 1981, se menciona que son actividades que pueden identificarse aisladamente, son actividades esencialmente intangibles que proporcionan satisfacción y que no se encuentran forzosamente ligadas a la venta de bienes. (Ildefonso, 2005, p. 26).

La finalidad de un servicio es ofrecer y vender sin necesidad de que exista un producto en físico, es decir, las empresas que brindan servicios como la coordinación de diferentes actividades como en logística dan un valor de confiabilidad y rapidez siendo beneficioso en términos de importación y exportación.

Los servicios complementarios en términos de logística generan facilitación y comodidad al cliente, son servicios especiales brindando valor agregado manifestando diferencia con respecto a la competencia.

Algunos de los servicios complementarios brindados por los depositarios aduaneros son:

- Los bancos: brindan comodidad al cliente para realizar los respectivos pagos de impuestos dentro de las instalaciones.
- Agencias aduaneras: son las encargadas de crear la declaración única aduanera (DUA), para el régimen aduanero al cual se someterá la mercancía.
- Empresas transportistas: coordinan la movilización de las mercancías dentro y fuera del país.

Los Depositario Aduaneros deben brindar un lugar apto y apegado cumpliendo con los requisitos de la autoridad aduanera para las mercancías que entran y salen

del territorio nacional, es necesario mencionar que existe diferentes regímenes aduaneros a los que son sometidas las mercancías objeto del comercio internacional y diferentes modalidades las cuales tienen diferentes requisitos. A continuación se mencionaran las más utilizadas en Costa Rica: entrega rápida o courier, terminal de exportación, mercancías en tránsito, almacén general y servicio de reempaque y distribución.

Los servicios complementarios permiten a los Depositarios Aduaneros facilitar el proceso de logística para los clientes, brindando un valor agregado al servicio de almacenaje.

La Dirección General de Aduanas autoriza la prestación servicios complementarios, al despacho de mercancías en las instalaciones de los depositarios aduaneros, especialmente para el funcionamiento de agencias aduaneras, agencias de cargas, empresas consolidadas para el paletizaje o empaque de mercancías destinadas a la exportación definitiva o temporal o reexportación, empresas aseguradoras de carga, trasportes aéreos, marítimo y terrestres o bancos del sistema bancario nacional. (Reglamento de la Ley General de Aduanas, art. 140, 2016).

Los servicios mencionados anteriormente permiten a los Depositarios Aduaneros vender el servicio en conjunto evitando demoras y pérdidas facilitando el proceso y asegurando la trayectoria de las mercancías.

Dentro de los Depositarios Aduaneros las mercancías pueden ser manipuladas de la siguiente manera: consolidadas y desconsolidadas, división, clasificación, empaque y reempaque, marcado y remarcado, etiquetado, colocación de leyendas de información comercial, la extracción

de muestras y cualquier otra operación que no afecte o modifique la naturaleza mercancía. (Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano, art. 32, 2016).

Este tipo de servicios ha generado la facilidad a las empresas importadoras y exportadoras, limitadas por el tiempo, espacio y herramientas necesarias para preparar el producto con el fin de ser vendido y no para consumo propio, deben de contemplar las disposiciones de la Ley General de Aduanas. Se ha creado una necesidad en los clientes para negociar este tipo de servicios, donde se benefician ambas partes.

Según el inciso e del apartado 1.1 del Manual de Estiba indica que, los servicios complementarios previamente autorizados por la Dirección General de Aduanas, mediante la resolución de alcance general, deben separarse del área destinada en el depositario aduanero de mercancías al menos con una malla metálica, con una altura mínima de tres metros.

Aquellos servicios que se brindan en los Depositarios Aduaneros se deben de realizar en un área específica destinada. En esta investigación se enfocara a las mercancías que requieran el servicio de reempaque y distribución, estas mercancías son manipuladas por lo que es necesario brindar un trato especial y un control en vista de que ninguna mercancía sea objeto de robo o perdidas por parte de los funcionarios dentro del depositario aduanero.

En los Depositarios Aduaneros en Costa Rica se les permite según el artículo 161 de la Ley General de Aduanas prestar servicios a los que se refiere continuación:

- **Desempaque:** Quitar la envoltura de la mercancía y sacarla del embalaje con la que ingresó al país.
- **Clasificación de mercancías:** Es la distinción y separación de los productos dependiendo de la naturaleza y de características como volumen: peso, cantidad de unidades, fragilidad, necesidad de almacenamiento (refrigerado, congelado inflamable, normal), por orden de caducidad, frecuencia de manejo.
- **División:** Se da cuando la mercancía que está registrada bajo un mismo número de movimiento se divide para salir una parte y la otra parte sale después.
- **Empaque:** es la actividad de diseñar y producir el recipiente o la envoltura para un producto y protegerlo.
- **Embalaje:** son todos los materiales, procedimientos y métodos que sirven para acondicionar, presentar, manipular, almacenar, conservar y transportar una mercancía, sirve para proteger el producto o conjunto de productos que se exporten, durante todas las operaciones de traslado, transporte y manejo, de manera que lleguen a manos del destinatario sin que se hayan deteriorado o desperdiciado, los utilizados son: cajas de cartón, paletas de madera, entre otros.
- **Reempaque:** después de que la mercancía desprendida en su empaque se puede volver a colocar.
- **Reembalaje:** ubicación nuevamente de la mercancía sobre el embalaje en la que venía el producto.
- **Remarcación:** El marcado contienen información sobre el importador, destino, dirección, número de referencia, número de unidades.

- **Etiquetado:** se les permite colocar etiquetas que contengan información del producto.
- **Distribución:** son las actividades no relacionadas directamente con la fabricación del producto, tales como el transporte, el almacenamiento, clasificación, venta y los esfuerzos realizados por los vendedores al por mayor y al por menor. La distribución se hace para facilitar al cliente la entrega del producto a las bodegas que se solicite; una carga se puede dividir para entregar en diferentes lugares.

Estos servicios permiten que el cliente realice modificaciones asociadas a las mercancías en las instalaciones ahorrando tiempo y costos para la satisfacción del cliente.

La elaboración, montaje y restauración quedan excluidos del régimen (Reglamento de la Ley General de Aduanas, art. 304, 2016), es necesario que los depositarios aduaneros conozcan las restricciones de la ley para tener claro qué no pueden realizar.

Las actividades que quedan excluidas pueden confundirse con los servicios que se encuentran permitidos por ley, por lo que se debe tener el control y la previsión para evitar prácticas desleales informando a las autoridades respectivas.

El proceso de reempaque y distribución se puede dar previamente solicitando un permiso a la aduana de la jurisdicción correspondiente, la cual se encargara de estudiar y evaluar las condiciones y la declaración de régimen ser presentada por un agente aduanero. (RLGA, art. 307, 2016).

De manera que lo permitido por la Aduana debe ser estrictamente llevado a cabo, siendo el servicio complementario un beneficio que no todos los depositarios se encuentran en la posibilidad de brindar por falta de espacio y solicitud por parte de estos.

Para que los Depositarios Aduaneros puedan prestar el servicio de reempaque y distribución deben solicitarlo a la Dirección General de Aduanas, definir un área destinada para las operaciones la cual debe estar delimitada y separada dentro de las mismas instalaciones y cerrada al menos con malla de 2.54 por 2.54 centímetros a una altura mínima de tres metros. Esta área debe estar aparte de los tres mil metros cuadrados que exige la Ley General de Aduanas en el artículo 47, llevar registro de la entrada, salida, inventario de unidades por día y reunir las regulaciones de medidas sanitarias o de seguridad industrial. (RLGA, art. 139, 2016).

### **Método de clasificación de inventarios ABC**

En los Depositarios Aduaneros existen formas de reacomodo de las mercancías para brindar un servicio de forma en que las cargas se acomoden de acuerdo a la estimación de entrega, es decir mercancías de entrega urgente a entrega no tan urgente o prioritaria. Siendo el método ABC una forma convencional para seguir las necesidades según el requerimiento de cada cliente.

El Sistema ABC para los inventarios se fundamenta en determinar por orden de necesidades o urgencias del proceso, lo bienes en los inventarios de tal forma que se denominara con A los de mayor urgencia alto costo o

que siguiendo las políticas de las organizaciones u otros, son de primera necesidad en el proceso, luego con B son aquellos que requieren de forma general, y por ultimo como C los de control mínimo, es decir, que si ocurre un faltante no ocasiona paralización de los procesos de producción. (Chávez, 2005, p. 66).

Como lo menciona el autor anteriormente el método ABC, consiste en la división de los artículos dentro de un almacén, esto con la finalidad de priorizar que artículo están prontos en salir y los que tienen una rotación mínima por el nivel de importancia.

El método ABC consiste en analizar y agrupar el inventario en tres categorías, esta agrupación depende del interés y política de la empresa. Este método tiende a clasificar a los artículos de acuerdo a sus características de costo, almacenaje, consumo, fragilidad, entre otras. A continuación se detalla las categorías de clasificación del método A, B, C en porcentaje:

Categoría A: Se compone de un número reducido de producto que proporciona la mayoría de volumen en ventas y que representa el mayor valor añadido. Suelen representarse alrededor de 15% de los artículos y entre 70% y el 80% del costo total de inventarios. (Miguez y Bastos, 2006, p. 14).

Categoría B: está formada por un número mayor de los productos que la categoría A que no se representa más que un porcentaje reducido de las ventas. Suele constituir el 30% de los artículos y entre un 15% y un 25% del costo total de inventario. (Miguez y Bastos, 2006, p. 14).

Categoría C: numerosos productos de los que apenas se venden algunas unidades constituyen esta categoría. Suelen representar el 55% de los artículos pero solo un 5% del costo total del inventario. (Miguez y Bastos, 2006, p. 14).

Es de suma importancia para los Depositarios Aduaneros mantener lugares estratégicos para almacenar la carga de acuerdo a la clasificación de las mercancías, para la administración de los inventarios es fundamental contar con el dato de los clientes y tiempos aproximados de retiros de las cargas, ubicando las mercancías de acuerdo a solicitud del dueño de la carga, por lo que la categoría permite clasificar al primero en entrar y primero en salir.

### **Reexportación**

La reexportación es régimen que beneficia a los importadores que requiere ingresar cargas al país pero no para quedarse, se da en casos como muestras, maquinaria o herramientas utilizadas en un tiempo determinado.

La reexportación es el régimen que permite la salida del territorio aduanero de mercancías extranjeras llegadas al país y no importadas definitivamente. No se permitirá la reexportación de mercancías caídas en abandono o respecto de las cuales se haya configurado presunción fundada de delito penal aduanero. La autoridad aduanera podrá autorizar la reexportación a solicitud del interesado, siempre que este no haya solicitado con anterioridad un régimen definitivo. (Ley General de Aduanas, art. 178).

En la misma ley indica según en el artículo 91, que se pueden cambiar de régimen solo antes de la autorización levante y demostrando a la autoridad aduanera que existió un error, si la Aduana acepta la solicitud tendrá ocho días hábiles para someterlo a otro régimen.

Las mercancías que se someten al régimen de reexportación deben de ingresar a los depositarios aduaneros con un dua de importación temporal indicando las características del producto para asegurar que es el mismo que va a salir del país hacia el mismo país de procedencia. Con anterioridad el interesado debe de cancelar a la autoridad aduanera una garantía de la suma equivalente a los derechos arancelarios y los demás impuestos aplicables a la importación.

La autoridad aduanera debe de contar con los datos sobre la cantidad de bultos que ingresa y asegurarse que sea los mismo que se reexportaran, estas cargas tiene que cumplir con el proceso de ingresar nuevamente al depósito aduanero en la zona de exportación para someterlo al adecuado proceso y contar con un DUA. La movilización hacia el puerto o aeropuertos se realiza en transportes terrestre caucionado y con marchamo.

### **2.3.7. Herramientas Tecnológicas**

La tecnología manifiesta a las personas el fomentar la innovar y transformar el entorno que nos rodea, con el fin de la búsqueda y el desarrollo de nuevas ideas y diseños creativos.

La tecnología y en especial la tecnología de la información (TI), tienen un penetrante impacto, tanto en organizaciones como en individuos. La red mundial e internet conectan a personas y organizaciones a través de una

red mundial. El comercio electrónico se utiliza cada vez más para transacciones entre individuos y compañías. (Koontz, 2008, p. 10).

La tecnología es el conjunto de conocimientos y experimentos como lo indica anteriormente el autor, ya que permiten diseñar y crear servicios que facilitan satisfacer las necesidades fundamentales.

También existen dentro de los depositarios aduaneros herramientas y dispositivos tecnológicos que son utilizados para la adecuada administración de los inventarios y como apoyo a la seguridad de las mercancías, a continuación se mencionan algunos de ellos:

### **Cámaras de seguridad**

Las cámaras de seguridad son dispositivos mediante un lente diseñado para enviar las señales de video, y en algunos casos de audio a través de internet. Según el manual de estiba en el punto 5.1. Los Depositarios Aduaneros deben de controlar el ingreso y salidas de la unidades de transporte (UT), vehículos, y personas, las 24 horas del día, los 365 días del año, mediante el apoyo de personas de seguridad y cámaras de vigilancia, que asegure la efectividad custodia y conservación de la mercancías. Las imágenes capturadas a través de los medios tecnológicos deben de almacenarse como mínimo por un periodo de 15 días naturales.

**Figura 8. Cámara de seguridad**



### **Aplicaciones móviles**

Las aplicaciones móviles permiten a los usuarios obtener información que ayuda a poder localizar y observar mediante un dispositivo como el teléfono celular o computadora enviando información actualizada como la que se obtiene por medio de las cámaras de seguridad.

La administración electrónica consiste en el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la administraciones públicas, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas. (Galván y García, 2007, p. 25).

De esta forma el contar con un sistema de apoyo al implementar una aplicación desde un dispositivo electrónico ya sea por medio de cámara de seguridad, computadora portátil y teléfono celular como método factible para asegurar todo movimiento que vincule a personas, mercancías, camiones y colaboradores de la empresa, de tal modo que se dirige una señal y se controlen las actividades como soporte en temas de seguridad.

### **Lectores ópticos (Handhelp) de entrada.**

Los dispositivos handheld son funcionales, permitiendo recuperar y almacenar la información sin necesidad de mantenerlo conectado a la corriente eléctrica, esto es, con un funcionamiento autónomo energéticamente, lo cual permite que funcione sin conexión. *“Estos rastreadores leen datos en etiquetas de precio, etiquetas de embarque, numero de parte de inventario”*. (Long, 1995, p.143). Un lector o scanner laser normal puede leer un código de barras a una distancia de 6 a 30 pulgadas dependiendo de las características del modelo hasta un máximo de 30 pies de distancia.

**Figura 9. Handhelp**



### **Lectores ópticos (Handhelp) de salida.**

Los lectores ópticos son dispositivos sensibles a la luz, permiten el contacto mediante la imagen que este dispositivo toma y descuenta del inventario la información.

En los Depósitos Aduaneros existen estos dispositivos como ayuda para el reconocimiento de las mercancías, además, que estos dispositivos permiten leer conectando la información a las computadoras alimentando el inventario por medio de sistemas informáticos.

**Figura 10. Handhelp**



**Figura 11. Handhelp**



Hay dos tipos de rastreadores, de contacto y laser, los de contacto manual hacen contacto conforme recorren el material impreso que se debe leer. Los rastreadores con base en la tecnología láser son más versátiles y pueden leer datos que se pasan cerca del área de rastreo. Los rastreadores de las dos tecnologías pueden reconocer características impresos y varios tipos de códigos. (Long, 1995, p.142).

Estos dispositivos permiten introducir información relevante de las cargas de forma rápida y precisa.

### **Sistemas de códigos de barras**

Los sistemas de códigos de barras son herramientas que facilitan la ubicación de las mercancías dentro de los depósitos aduaneros. Permite capturar información relacionada con los números de identificación de artículos, unidades logísticas y localizaciones de manera automática e inequívoca en cualquier punto de la red de valor. El código de barras es creado a través de series de líneas y espacios paralelos de distinto grosor. Generalmente se utiliza como sistema de control ya que facilita la actividad comercial del fabricante y del distribuidor, por lo que no ofrece información al consumidor, si no datos de operaciones aplicados a identificar productos, llevar control de inventarios, carga y descarga de mercancías, disminuir tiempos de atención en ventas.

**Figura 12. Códigos de barras**



Actualmente existe competencia en el mercado de servicios, por lo que los países deben adaptarse a los cambios para mantener una participación activa en el comercio de mercancías.

La tecnología actualmente engloba un aspecto fundamental en tema de comunicación a nivel mundial, esta permite llegar a lugares en tiempos cortos siendo un puente de información entre las empresas y los usuarios que día a día hacen uso de esta, por lo que en todas las organizaciones se debe contar con tecnología para apoyar los conocimientos de los colaboradores que utilizan los sistemas informáticos, y así poder brindar un servicio de calidad. (Camisón y Dalmau, 2013, p. 216).

Es por esta razón que los Depositarios Aduaneros requieren de un constante cambio tanto en sistemas tecnológicos y herramientas físicas como computadores, impresoras, cámaras, lectores ópticos, entre otros. *“La innovación será tecnológica cuando se produzca la introducción en el mercado de nuevos productos con características nuevas o incrementadas con el objetivo de dar mejores servicios al consumidor”*. (Camisón y Dalmau, 2013, p. 216). Los Depositarios Aduaneros deben adaptarse a las nuevas tendencias del mercado para ofrecer a los clientes el mejor servicio, ayudando en el control y asegurando las cargas en instalaciones seguras, incorporando el adecuado manejo y administración de los inventarios, mediante sistemas apropiados de acuerdo a los requerimientos presentados por los usuarios.

El crecimiento de la industria de informática está relacionado con el incremento de los mercados internacionales a nivel mundial, con el acelerado crecimiento de la industria de innovaciones tecnológicas, así como importantes avances en la medicina se ha generado productos innovadores en el mercado. *“Los*

*sistemas de información son un conjunto de recursos técnicos, humanos y económicos, interrelacionados dinámicamente, y organizados en torno al objetivo de satisfacer las necesidades de información de una organización*". (Herederó, López, Martín y Medina, 2004, p. 34).

Los sistemas de información son herramientas utilizadas por los administradores que proporcionan información adecuada que facilita la toma de decisiones y ayuda a conseguir soluciones óptimas. Un sistema de información es un conjunto de componentes relacionados entre sí, que obtienen, procesa, almacena y distribuye información con el objetivo de apoyar la toma de decisiones, la coordinación y el control en una organización. (Morillo, 2015, p. 161).

Es por esta razón que la aplicación de la tecnología en los procedimientos aduaneros es precisa para su modernización en el flujo de bienes y servicios. Hoy en día se requiere contar con recursos o programas informáticos actualizados para agilizar la importación y exportación de mercancías e incrementar la capacidad de la administración aduanera que permite agilizar la labor de los depositarios aduaneros.

### **Sistema de tecnología de la información**

Los sistemas de tecnología de información en los Depositarios Aduaneros permiten la corriente de la información mediante la conexión de datos y transmisión a través de dispositivos, *"...este tipo de documentación contiene toda la información necesaria para definir el sistema de proceso de datos, propuesto a nivel tal que*

*pueda programarse, probarse e implantarse*". (Gray y London, 1976, p. 12). En los Depositarios Aduaneros los colaboradores realizan operaciones aduaneras con el fin de llevar a cabo de forma continua los procedimientos que conllevan a la efectividad del almacén, siguiendo una serie de pasos para la coordinación del adecuado manejo de las mercancías, uno de los sistemas información utilizados en el desarrollo de las actividades operativas dentro de los depositarios es la computadora.

La mayor parte de la potencia que ofrece una computadora se dedica a los sistemas de información y al procesamiento de datos. Esta categoría incluye todos los usos de computadoras que apoyan los aspectos administrativos de una organización, combinando el hardware, software, personas, procedimientos y datos para crear un sistema de información. (Long, 1995, p.15).

Es necesario contar herramientas tecnológicas para dar un servicio eficaz en los depositarios aduaneros, permitiendo acceder a datos y programas accesorios, con la implementación de sistemas de información brindando la posibilidad de obtener ventajas y mantener el control en la administración de los inventarios.

Según Andreu, Ricart y Valor (1991), los sistemas de información "*...son un conjunto formal de procesos que, operan sobre una colección de datos estructurada, recopilación, elaboración y distribuye la información necesaria para las operaciones de una empresa y para las actividades de dirección y control*". (Camisón y Dalmau, 2013, p. 276). Estos sistemas son fundamentales en las empresas con el fin de recopilar datos, evaluar el desempeño y las técnicas empleadas para el rendimiento de la organización.

Mediante los sistemas informáticos se traslada la información de las empresas por lo que es importante resguardar la información a nivel interno como respaldo, *“Para mantener la seguridad en los sistemas informáticos, se puede utilizar diversas técnicas como: el uso de contraseñas, encriptación de la informática, uso de programas y antivirus”*. (García, Hurtado, Alegre, 2011, p. 9). Los Depositarios Aduaneros deben aportar datos estadísticos a la aduana competente por lo que es necesario hacer un respaldo de archivos.

### **Codificación del producto**

La codificación es asignar un código a un producto como símbolo de su identificación, es necesaria para la buena gestión de un almacén, así como para la ubicación de las mercancías.

La tecnología de computación, el láser y la holografía nos han aportado una forma de ingresar información a los bancos de memoria de computación sin la necesidad de capturar manual. Los códigos de barras, permiten que los productos, paquetes y envíos sean identificados por la lectura óptica de un sistema de numeración. (Ballou, 2004, p. 624).

De tal forma que la codificación de las mercancías nos ayuda a identificar la mercancía, ya sea en forma simbólica, números y letras.

**Figura 13. Código de barras**



En la figura anterior se observa la codificación del producto llamada código de barras el cual es un requisito para identificar una mercancía o producto, se debe a normas para mayor seguridad determinando la información manteniendo el inventario siguiendo el consecutivo.

### **2.3.8. Antecedentes del desarrollo de la tecnología de la información en aduanas**

El proceso de modernización de la gestión aduanera costarricense fue concebido atendiendo los nuevos requerimientos de la administración y de los usuarios; después de varios años se visualizan algunos resultados positivos y el sistema aduanero pasó a ser algo más que el enfoque tradicional que se tenía como un simple cobrador o recaudador del fisco, con procedimientos de tramitación muy lentos y burocráticos, como lo menciona Barahona (2003):

Los últimos diez años de reforma aduanera han dejado frutos muy importantes. En cuanto a operación, la Aduana es hoy una organización mucho más profesional, que dispone de tecnología de información moderna y cuyo proceso de despacho pasó de medirse en semanas y días a contabilizarse en horas y minutos. (p. 299).

La actualización en tecnología a nivel de aduanas es necesaria, ya que existen factores de tiempo, costos y seguridad que a nivel electrónico se simplifica, permitiendo realizar los trámites de forma rápida mediante el uso de internet. Esta implementación ha mejorado las operaciones con el paso del tiempo en los Depositorios Aduaneros y en las aduanas fronterizas y jurisdiccionales.

La comunicación por medio de la transmisión electrónica, la posibilidad de efectuar por sí mismo las operaciones en que participan, la agilización del procedimiento aduanero y la disminución previa de actuaciones arbitrarias, contribuirá a incrementar los niveles de eficiencia de agentes, transportistas y depositarios al reducir los costos de sus servicios. Si bien el cumplimiento de los nuevos requisitos y obligaciones tiene para esto costos iniciales y de funcionamiento, su modernización más que exigida por el CAUCA III es la condición de subsistencia en el proceso de apertura comercial, integración económica y por lograr niveles altos de competitividad (Barahona y Garita, 2003, p. 88)

Así lo afirman Barahona y Garita (2003):

El crecimiento acelerado del comercio internacional, la integración de bloques comerciales, la transnacionalización de la producción, el desarrollo acelerado de la tecnología de la información y la revisión del papel del

Estado y del sector privado ante las nuevas realidades sociales y económicas, son tendencias mundiales que influyen en la necesidad del cambio en la actuación de los sistemas aduaneros y en la dirección de dicha transformación. (p. 1).

Para que se creara el sistema informático TICA utilizado en la actualidad el país tuvo que experimentar varios métodos o sistemas.

En Costa Rica existe el precedente de que en el año 1984, Alicia Avendaño creó e implementó el SIA (Sistema Integrado de Aduanas), con el objetivo de automatizar el sistema aduanero nacional. Este sistema comenzó a declinar diez años después de su fundación, pero empezó a preocupar al Ministerio de Hacienda hasta casi veinte años después de su creación. La preocupación de este Ministerio surge al ver que su finalidad ya no era efectiva, que los impuestos que se recaudaban eran escasos y que la corrupción lo iba carcomiendo. (Vargas, 2007, p. 3).

Para esos años, Costa Rica se vio en la necesidad de cambiar la forma de funcionar a nivel de operaciones aduaneras implicando la reforma de la ley, el cambio en las operaciones aduaneras y en la actualización e implementación de un sistema informático.

Posteriormente, la misma Avendaño impulsó la modernización del sistema aduanero mediante TICA, el cual había tenido varios traspiés entre el año 2000 y el 2004. No fue sino hasta el año 2005 que el TICA comenzó a operar parcialmente en la aduana de Caldera. Esto trajo consigo una serie de beneficios y problemas, debido a que no existió un período de transición entre uno y otro sistema informático, ni hubo una preparación completa de

los funcionarios aduaneros ni de los auxiliares de la función pública aduanera, lo cual contribuyó a que el nuevo sistema generara incertidumbre y desconfianza. (Vargas, 2007, p. 3).

Es así como nace el TICA (Tecnología de Información para el Control Aduanero), a partir del año 2005, cuyo dicho sistema ha colaborado como una herramienta efectiva hacia un modelo de uso de tecnología como método para la administración aduanera.

Otro de los factores por los cuales se aplicó el nuevo sistema informático nació a raíz de la presión ejercida por los órganos que le giraron los dineros por préstamos al Gobierno, ya que el plazo para su utilización se había sobrepasado y existía la amenaza de que el resto de los dineros no le fueran girados si no se implementaba. (Vargas, 2007, p. 5).

De forma que el TICA ha formado parte esencial en el manejo de información aduanero y de mercancías, dicho sistema modificó la manera de llevar a cabo la tramitología en beneficio de la gestión aduanera en Costa Rica.

### **Sistemas Informáticos de inventarios**

La necesidad que se da con la implementación de sistemas informáticos en el ámbito aduanero permite enlazar la información entre el sector público y privado mediante un proceso de certificación por parte de la Dirección General de Informática del Ministerio de Hacienda el cual provee a los funcionarios de los auxiliares de la función pública en este caso a los depositarios aduaneros utilizan

software con capacidad de dar soporte a las operaciones propias de almacenamiento, facilitando el adecuado manejo de información en la administración de los inventarios.

Por esta razón es que existe una relación importante entre los proveedores de los sistemas informáticos, el sector privado, el sector público y los auxiliares de la función pública.

### **Empresas de sistemas informáticos en Costa Rica en los depositarios aduaneros**

En Costa Rica existen empresas encargadas de crear y administrar los sistemas informáticos para los depositarios aduaneros, con el avance de las tecnologías de información se da a conocer las empresas TECNYSIS S.A. y R Y J Consultores Informáticos. Entre sus funciones tiene incorporar información al sistema TICA (Tecnologías de Información para el Control Aduanero), cumpliendo los requerimientos de la Dirección General de Aduanas para el control de inventarios. A continuación detallamos las empresas proveedoras de los sistemas:

#### **TECNYSIS S.A.**

Es una empresa proveedora de servicios informáticos en Costa Rica como herramienta para almacenar información en actividades en torno al comercio y manejo de mercancías dando soporte en las operaciones brindando un sistema informático a los Depositarios Aduaneros con el sistema MultiDEP, que colabora en

el proceso del desarrollo de las operaciones aduaneras, almacenando la información mediante datos electrónicos para interactuar con el Sistema TICA permitiendo conectar la información con la autoridad aduanera

## **RJ Consultores Informáticos**

Es una empresa de consultoría y desarrollo de proyectos de contenido tecnológico, con amplia experiencia en el área de aduanas y comercio internacional. Desde hace más de diez años, ha enfrentado el reto de atender los requerimientos de múltiples auxiliares de la función pública aduanera: permitiendo claridad en los principales problemas que enfrentan nuestros clientes frente a la prestación de sus servicios, sino que, además, nos ha facilitado la presentación de soluciones basadas en tecnología.

INVEL (Inventario Electrónico), es el nombre el nombre para los sistemas de los Almacenes de Depósito Fiscal y General. Ha evolucionado desde su “versión 0” generada en 1998 hasta su versión actual: “INVEL 2T” que implementa un modelo de negocios general y herramientas específicas para su administración.

### **Los módulos de INVEL**

Los módulos componentes de INVEL han sido diseñados para que puedan operar en forma independiente o integrada; los componentes del sistema se pueden implantar por separado o bien integrados en un solo ambiente operativo, de acuerdo

con los requerimientos de la Empresa. En general, y a partir de la percepción respecto a los intereses del Almacén en materia tecnológica, hemos identificado tres estratos posibles de desarrollo tecnológico, a saber:

### **INVEL-A**

En este estrato se incorporan las herramientas de software necesarias para cubrir el ciclo operativo de la actividad principal del Almacén Fiscal, desde la recepción de la mercancía hasta la facturación de los servicios prestados.

### **INVEL-B**

En este estrato se incorporan las herramientas de software necesarias para cubrir el ciclo operativo de la actividad principal del Almacén General, desde la recepción de la mercancía hasta la facturación de los servicios prestados.

### **INVEL-C**

En este segundo nivel, se incorpora la funcionalidad de INVEL-A e INVEL-B y se adicionan herramientas para el seguimiento estadístico de la operación del Almacén y para la Administración de Inventarios de terceros, incursionando en el tema de los servicios de logística de distribución y aprovisionamiento. RJ Consultores Informáticos (2016). Consultado el 8 de Enero del 2017 desde: <http://rjconsul.com/productos/invel.htm>

### **2.3.9. Servicios operativos en la administración de inventarios**

Los servicios operativos realizados en los Depositarios Aduaneros son la ejecución de tareas desarrolladas por el personal de la empresa para servir a los clientes ya sea por medio del servicio al cliente o mediante programas de una computadora o dispositivo.

#### **Logística**

La logística forma parte esencial en el comercio de bienes y servicios, el comercio de mercancías se maneja de forma rápida y con alto seguimiento como resultado a las operaciones logísticas que hay detrás de cada proceso.

La logística *“...es una actividad empresarial que tiene como finalidad planificar y gestionar todas las operaciones relacionadas con el flujo óptimo de materias primas, productos semielaborados y productos terminados, desde las fuentes de aprovisionamiento hasta el consumidor final”*. (Escudero, 2014, p. 2). Como lo menciona el autor, la logística es una forma de estructurar las actividades para llegar a obtener resultados en el tiempo preciso y que este sea efectivo, de forma que en la investigación el sujeto de estudio el depositario aduanero demanda una logística que conlleva factores que permiten que la mercancía sea entregada al cliente de forma segura.

La logística puede definirse como la ciencia que estudia como las mercancías, las personas o las informaciones que superan el tiempo y la distancia de forma eficiente. Así, la logística se contempla como envolvente natural del transporte, y es posible aplicar principios comunes a la

concepción de un sistema de transporte colectivo en una ciudad, a la definición de una red de carreteras o en el sistema de distribución de una empresa fabricante de productos. (Robusté, 2005, p. 13).

En el comercio de bienes y servicios, la logística forma parte fundamental en la entrega del producto, los Depositarios Aduaneros tienen una relación directa en el proceso, así como también los transportistas de carga quienes deben de tomar en cuenta el tiempo habilitado y lugares para la entrega y el retiro de las mercancías. La logística es la forma en que se llevará a cabo el proceso de seguimiento del producto hasta su destino final, con el objetivo de conocer la ubicación de la mercancía.

### **Operadores logísticos**

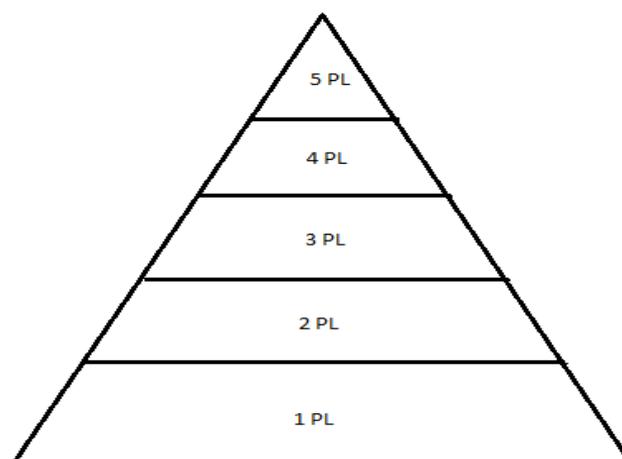
El intercambio comercial ha evolucionado en los últimos años, lo que ha llevado a una constante actualización para mejorar en tiempos y costos de entrega, exigiendo una mayor eficiencia y eficacia en el mercado de los operadores logísticos, coordinando por medio de estos las clases que continuación se detallan:

- Los 1PL (FirstPartyLogistics): se caracteriza por manejar una función logística eficiente, principalmente compra y vende en el mismo lugar y área. Solo se subcontrata el transporte.
- Los 2PL (SecondPartyLogistics): subcontratación de funciones logísticas simples como el transporte y o el almacenamiento.

- Los 3PL (ThirdPartyLogistics): subcontratación de conjunto de funciones, distribución, almacenaje y preparación de pedidos.
- Los 4PL (FourthPartyLogistics): integración del outsourcing un operador neutral (habitualmente sin medio propio), asume la gestión de la cadena de suministro subcontratando las funciones del 3PL.
- Los 5PL (FifthPartyLogistics): en general incluye fabricación, distribución, aprovisionamiento y en general, todas las operaciones de la empresa. (Castellanos, 2015, p. 294).

Los operadores logísticos anteriormente mencionados permiten definir lo que el depositario aduanero como empresa brinda al cliente en cuanto la mercancía entra al almacén, desde la compra y venta de un producto hasta el aprovisionamiento de este en la empresa que lo requiera, es un servicio personalizado y con categorías que van de uno al cinco.

**Figura 14. Operadores Logísticos**



Fuente: Elaboración propia, (2016).

Los operadores logísticos forman parte importante de la cadena de abastecimiento y de la logística debido a las herramientas, procedimientos de información, movimientos de inventarios, almacenamiento y recursos humanos que son necesarios para la correcta gestión de eslabones de la cadena de abastecimiento u operador logístico.

### **2.3.10. Maquinaria utilizada en los depositarios aduaneros**

#### **Apiladoras**

La apiladora es una maquinaria que se utiliza en los depositarios aduaneros para manipular las mercancías por medio de un carrito electrónico que permite movilizar pesos e incluso facilitar la manera de acomodar las cargas dentro del depositario. *“Son las maquinas que permiten el transporte horizontal y elevación. Se emplean fundamentalmente para elevar palets a poca altura. Sobre todo en sistemas de almacenamiento que apilan las cargas unas encima de otras”*. (López, 2010, p. 55). Este tipo de estibador es totalmente eléctrico, lo cual significa que sube y baja de forma eléctrica, y además, el operario puede colocarse en una plataforma para desde ella poder manipular el equipo de pie, además cuenta con brazos de protección de seguridad para el operario.

**Figura 15. Apiladora**



## **Carretillas**

Las carretillas manuales son ideales para el transporte de recipientes pequeños y de fácil manejo, son de acero, soldados, equipados en palas de chapa de acero y mangos de seguridad. Las carretillas hidráulicas son dos uñas donde se introduce las tarimas, son manuales. Su función es moverse para arriba y para abajo funcionan con aceite hidráulico. *“Son los medios más empleados en los almacenes para elevar palets y su utilización también se extiende a otras tareas, tales como movimientos internos dentro del almacén, como carga y descarga o incluso picking”*. (López, 2010. p. 56). La carretilla es un vehículo con dos ruedas, que se utiliza para transportar pequeños montos de carga y sólo se necesita el trabajo de una persona para ponerla en funcionamiento. Las carretillas son mucho más útiles para transportar objetos muy pesados que son difíciles de controlar con sólo una rueda.

**Figura 16. Carretilla manual**



**Figura 17. Carretilla hidráulica**



**Figura 18. Carretilla hidráulica**



## Clan

El clan es una herramienta utilizada para aquellas cargas que requieren de mayor control y resguardo por ser cargas de gran volumen y peso, permitiendo a los colaboradores destinar la carga a ubicaciones de grande altura. Para hacer uso de esta herramienta es necesario conocer la precisión que puede soportar las cajas del producto deben indicarlo, como medida de seguridad para evitar daños a las mercancías.

**Figura 19. Clan**



**Figura 20. Clan**



## **Montacargas / carretillas eléctricas**

Los montacargas o carretillas eléctricas contrapesadas de cuatro ruedas, con tracción en las ruedas delanteras son unas carretillas potentes, de alta maniobrabilidad y extraordinariamente estables en aplicaciones de apilado en altura. Se cargan con electricidad y la carretilla avisa cuando se está descargando.

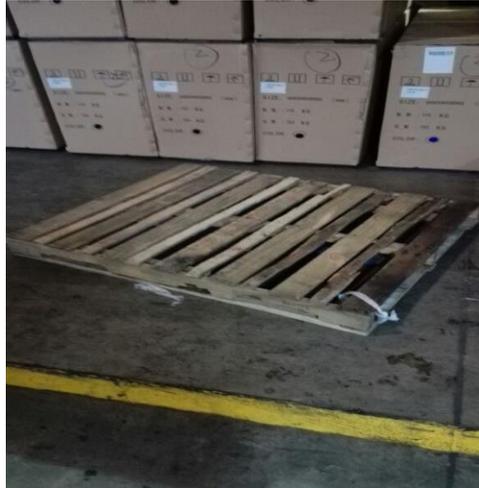
**Figura 21. Montacargas**



## **Palets/ paletas**

La paleta de madera para uso general adecuado para producción y almacenamiento y resguardo de las mercancías. La paleta es una bandeja de carga que soporta los embalajes y los constituye en una unidad de carga. Esta herramienta es una plataforma de almacenamiento, de manutención y de transporte, es concebida para ser manipulada por las carretillas elevadoras.

**Figura 22. Paleta de madera**



## **Etiquetas**

Las etiquetas son una señal, marca, rótulo que se adhiere a un objeto para su identificación, clasificación o valoración. Incluyen un código de barras que contiene información cifrada para la gestión automática en depósitos y puntos de venta. Según lo indican los autores las etiquetas son *"...la parte de un producto que transmite información sobre el producto y el vendedor. Puede ser parte del empaque o estar adherida al producto"*. (Stanton, Etzel y Walker, 2007, p. 289). Las etiquetas permiten identificar las mercancías en el depositario aduanero para información general que será detallada en la etiqueta de almacén, permitiendo que cuando un trámite requiera de revisión de mercancías sea práctico en la búsqueda.

Según indica el Manual de Estiba en el punto 3 y 3.1: la descarga, identificación y estiba de las mercancías una vez que se separen los bultos, se debe de identificar cada uno con una etiqueta que indique al menos: nombre del

consignatario, número de documentos de ingreso (manifiesto de carga, conocimiento de embargo, declaración aduanera de tránsito, acta, nombre o razón social de consignatario, descripción de la mercancía, peso y fecha de recepción y el número de movimiento de inventario).

**Figura 23. Etiqueta de almacén**



La gestión que se realiza en los Depositarios Aduaneros es la responsabilidad de mantener las mercancías de los importadores y exportadores, existen varios factores, uno de estos es contar con las herramientas adecuadas para cada producto almacenado considerando las dimensiones, tamaño, cantidad y el valor de la misma. Además, dependerá de la eficiencia y conocimiento de las personas encargadas de manipular las herramientas.

## **CAPITULO III.**

### **MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Enfoque metodológico**

El enfoque de una investigación permite que ésta dé a conocer las características a seguir y el orden cronológico sin mezclar la esencia de los datos e información que se quiere conseguir y de qué forma se interpretarán los resultados. El enfoque del trabajo de investigación a utilizar es el mixto, el cual refleja el sujeto de estudio y con lleva a que se cumpla con el objetivo del tema de investigación el cual es análisis de administración de los depositarios aduaneros, aplicando características tanto del enfoque cuantitativo con el cualitativo esto con el fin de enriquecer la información obtenida.

#### **3.1.1. Enfoque Mixto**

Para la presente investigación es necesaria la combinación de ambos enfoques siendo cuantitativa con rasgos cualitativos, obteniendo la información del sujeto de investigación por medio de entrevistas de preguntas abiertas y cerradas. Este enfoque "...utiliza la integración de métodos a través de un proceso que recolecta, analiza, y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o investigación. Entre los autores que definen la complementariedad en los enfoques se encuentran Cook y Reichardt (1986), Eisner (1998), Denzin y Lincoln (2000) y Pérez y Serrano (2004) Estos investigadores consideran que su utilización muestran una perspectiva más precisa del fenómeno objeto de estudio y nos ayuda a clarificar y a formular más eficazmente el planteamiento del problema". (Giraldes, 2010, p. 137)

A continuación se analizan los enfoques empleados a la investigación ya que dicha investigación tienen rasgos cuantitativos y cualitativos.

De acuerdo con el enfoque de la investigación esta se basa en datos cuantitativos. El enfoque cuantitativo *“...utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”*. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 4).

El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. (p. 4).

Además la investigación se basa en rasgos en cualidades que hace que la investigación tenga un enfoque cualitativo, tomando como referencia a los depositarios aduaneros de la jurisdicción de la Aduana Santamaría, mediante información teórica y práctica que sustentan la investigación y que hacen mención sobre el tema, entre ellos se encuentran el estudio, los datos e información, describir la realidad de los procedimientos en los depositarios aduaneros, prácticas operativas de los colaboradores del depositario, herramientas manuales utilizadas y el uso de la tecnología que ayuda dando aporte a la investigación.

El enfoque cualitativo, se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada. (Bernal, 2010, p. 76).

Este método no se mide por elementos numéricos, es decir, pueden ser mencionados como referencia y aporte a la investigación pero esta se basará en características propias de los depositarios aduaneros de la jurisdicción Santamaría que fundamentaran los objetivos y el objeto de estudio.

Utiliza variedad de instrumentos para recolectar información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen los procesos y las situaciones actual en la administración de inventarios de los depositarios aduaneros. *“El enfoque cualitativo utiliza la recolección y análisis de los datos para alinear las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación”.* (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 7).

*“La investigación cualitativa parte de cuerpos teóricos aceptados por la comunidad científica, en tanto que la investigación cualitativa pretende conceptuar sobre la realidad, con base en la información obtenida de la población o las personas estudiadas”.* (Bernal, 2010, p. 60). Este método está basado de los aportes metodológicos teóricos de diferentes autores que hacen mención sobre el tema, tales como el estudio, los datos e información, aclarar las relaciones sociales y describir la realidad en los procedimientos, por lo que busca abarcar más información.

### **3.2. Método de la investigación**

Para la presente investigación al tener un enfoque mixto es necesario utilizar el método inductivo y el deductivo que se detalla a continuación:

### **3.2.1. Método deductivo**

El análisis inicia con información general para puntualizar las ideas de forma precisa y logra la clara perspectiva del tema de interés.

Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (Bernal, 2010, p. 59).

El método deductivo con lleva a extracción de datos como una de las características del enfoque cuantitativo, permite el análisis de la administración de inventarios en los depositarios aduaneros atreves de herramientas como con la y aplicación de entrevistas aplicando preguntas cerradas para obtener respuestas puntuales que ser medir.

### **3.2.2. El método inductivo**

Este método busca dar una respuesta general a partir de temas individuales que se complementan para formular interrogantes que quieren ser analizadas y comprobadas.

El método inductivo es utilizado por el razonamiento para así obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan

conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (Bernal, 2010, p. 59, 60).

Después de realizar la investigación y conocer las respuestas de las personas entrevistadas y la observación se darán conclusiones con el fin de aportar a los depositarios aduaneros las oportunidades y los diferentes puntos de vistas de los encargados de administrar los inventarios en el proceso logístico de importación y exportación.

### **3.3. Tipo de la investigación**

#### **3.3.1. Descriptiva**

El tipo de investigación que se utilizó en la presente investigación es la descriptiva, para el desarrollo de su contenido se analizan las cualidades del objeto de estudio y temas que complementan la información como historia, datos relevantes que respalden el registro de los inventarios en los depositarios aduaneros, análisis de los procedimientos y características necesarias para que la información sea confiable y se indique la procedencia de la obtención de la información.

La investigación comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o proceso de fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones o sobre cómo una persona, grupo o cosa, se conduce o funciona en el presente, trabaja sobre realidades y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta. (Rodríguez, 2005, p. 24).

Para conocer la información relevante a los depositarios aduaneros es necesario analizar los diferentes elementos como por ejemplo, las leyes que fundamentan el actuar ante la aduana, conocer las características de los procedimientos de los depositarios aduaneros y las diferencias de los mismos, tomando en cuenta los cambios que a través del tiempo se han presentado.

La investigación descriptiva es uno de los tipos o procedimientos investigativos más populares y utilizados por los principiantes en la actividad investigativa. En tales estudios se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías, pero no se dan explicaciones o razones de las situaciones, los hechos, los fenómenos. (Bernal, 2010, p. 113).

Este tipo de investigación busca respuestas a través de encuestas, entrevistas y la observación del objeto de investigación, tomando como referencia la los acontecimientos que brindan las personas colaboradoras y conocedoras del tema, e información ya existente como las normativas, reglamento, tratados de libre comercio, libros y manuales.

### **3.3.2. Correlacional**

La investigación correlacional busca conocer la relación que existe entre las variables de estudio de la investigación y que variación existe entre las mismas conforme se está realizando la investigación. *“La investigación correlacional proporciona indicios de la relacional que podría existir entre dos o más cosas o de*

*que tan bien uno o más datos podrían predecir un resultado específico*". (Salkind, 1999, p. 12). EsO examinar las variables y la relación que existe entre ellas, sin embargo no implican que una sea causa de la otra.

*"En otras palabras, la correlación examina asociaciones pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro"*. (Bernal, 2010, p. 114). Es necesario que se realice un estudio de cada variable en este caso la normativa, herramientas tecnológicas y los servicios operativos y que comportamiento tiene dentro de los depositarios aduaneros y como trabajan en conjunto.

### **3.3.3. Explicativa**

En la investigación explicativa se analiza la información, no solo describen los procesos o las situaciones, más que mostrar conceptos trata de expresar que lo que se está viviendo, el objetivo es explicar el porqué de las cosas.

Así como se afirma que la investigación descriptiva es el nivel básico de la investigación científica, la investigación explicativa o causal es para muchos expertos el ideal y nivel culmen de la investigación no experimental, el modelo de investigación "no experimental" por antonomasia. La investigación explicativa tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o al contraste de leyes o principios científicos. Las investigaciones en que el investigador se plantea como objetivos estudiar el porqué de las cosas, los hechos, los fenómenos o las situaciones, se denominan explicativas. (Bernal, 2010, p. 115).

En la investigación se plantean los objetivos antes de iniciar, el investigador se analiza las situaciones de las cuales quiere buscar respuestas por lo que debe de involucrarse en el ambiente para aclarar y confirmar con la información obtenida de personas relacionadas y vivencia propia. Es una característica del diseño no experimental porque no se pone a prueba a un plan con personas u objetos.

### **3.4. Diseño de la investigación**

#### **3.4.1. Investigación no experimental**

En la investigación no experimental no se planea un experimento ni se organiza a las personas u objetos participantes, sino que se realiza en el lugar y momento con la información que se cuente.

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en investigación no experimental es observar fenómenos tal cómo se da en su contexto natural para analizarlos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 152).

Entre los diseños no experimental se deriva una tipos (transeccional o transversal y longitudinal), con respecto a esta investigación se utiliza transeccional o transversal.

## **Transeccional o transversal**

La investigación es transeccional ya que se obtiene información en un tiempo y lugar determinado, según (Liu 2008 y Tucker 2004), *“los diseños de investigación transeccional o transversal recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”*. (Hernández, Fernández, Baptista, 2014, p. 154). Esta investigación es limitada en un periodo de tiempo determinado, tomando como referencias temas como historia para conocer la evolución del funcionamiento de los depositarios aduanero a través de los años. Sin embargo, el objeto de estudio la normativa, herramientas tecnológica y los servicios operativos que fundamentan la administración de inventarios implementados para facilitar las operaciones aduaneras se analizan en el tiempo conforme se realiza la investigación para concluir con resultados se puedan aplicar en el momento.

Y para Sadornil *“...el diseño transversal se basa en la observación recogida de la muestra específica en un único periodo determinado en el tiempo y también se conoce como seccional o sincrónico”*. (Sadornil, 2013, p. 105), por lo que ambos escritores confirman en sus libros que la investigación es de diseño transversal, ya que el estudio se realiza el año 2015 y el 2016.

### **3.5. Estrategias metodológicas de la investigación**

#### **3.5.1. Sujetos de investigación**

Con el fin de obtener la información necesaria para el desarrollo de la investigación es necesario definir los sujetos por investigar. Se mencionan a continuación los sujetos considerados para la investigación de los depositarios aduaneros que se tomarán como muestra, entre ellos: los gerentes o responsables de área de los depositarios aduaneros de Terminales Unidas de Carga Internacional S.A., Almacén Fiscal El Coco, Grupo Servica S.A. , Intercargo Depósito Aduanero, Transportes Internacionales Tical, Depósito Internacional de Carga Ecatrans, Almacén Fiscal DHL, Terminales Santamaría, Almacenes Generales Quirós S.A., ILG Logística Integrada S.A., Depósito Aduanero Lagunilla S.A, Mauricio Morales Berrocal quien es el Jefe de la Sección de Depósito de la Aduana Santamaría, Sergio Piedra el Gerente de RJ Consultores S.A. y John Blanco quien es el Gerente de TECNYSIS.

### **3.5.2. Población**

La población es el objeto de estudio en un trabajo de investigación, en este caso los depositarios aduaneros de la jurisdicción de la Aduana Santamaría. De acuerdo con Fracica (1989), población es "...el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo". (Bernal, 2010, p. 160).

En la jurisdicción de la Aduana Santamaría se conocen activos actualmente veinticinco depositarios aduaneros los cuales son:

1. Almacenes Generales del Istmo Sociedad Anónima

2. Terminales Unidas de Carga Internacional Sociedad Anónima
3. DHL (Costa Rica) Sociedad Anónima
4. DHL (Costa Rica) Sociedad Anónima
5. H A Logística de Carga Sociedad Anónima
6. Expeditors Mar y Tierra Sociedad Anónima
7. Almacenadora Heredia Sociedad Anónima
8. Intercargo Transportes Sociedad Anónima
9. Almacén Fiscal Sandal Sociedad Anónima
10. Aerocasillas Sociedad Anónima
11. Deposito Aduanero Lagunillas Sociedad Anónima
12. Almacén Fiscal y General El Coco Sociedad Anónima
13. Centro Logístico Tical Sociedad Anónima
14. Neutral Costa Rica Sociedad Anónima
15. Almacén y Deposito F & A Sociedad Anónima
16. Grupo TLC Sociedad Anónima
17. Almacén Fiscal del Este Sociedad Anónima
18. Almacén de Deposito Fiscal Cariari Sociedad Anónima
19. Terminales Santamaría Sociedad Anónima
20. Grupo Servica Costa Rica S.A
21. Almacenes Generales Quirós Sociedad Anónima
22. Transportes Internacionales Tical Sociedad Anónima
23. IL Supply Chain Services Sociedad Anónima
24. Deposito Internacional de Carga Ecatrans Sociedad Anónima
25. Tinza Internacional Sociedad Anónima

Los Depositarios Aduaneros permitirán determinar cuál será el objeto en estudio para posteriormente determinar la muestra que será tomada por medio de una fórmula.

### **3.5.3. Muestra**

En la investigación es difícil analizar toda la población cuando se trata de la cantidad, disponibilidad, falta de información entre otros factores, por lo que se estima sacar una muestra significativa, logrando obtener un coeficiente de confianza para que los resultados sean lo más precisos y confiables posibles.

Según Sabino en el (2000), indica que *“...la muestra es un conjunto de unidades, una porción del total, que representa la conducta del universo en su conjunto”*. (p. 98). Para obtener resultados sobre una población a nivel sectorial debemos tomar como referencia una muestra tomando un porcentaje por medio de una fórmula de muestreo del total de la población. La muestra es *“...la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y para la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objetos de estudio.”* (Bernal, 2010, p. 161).

Para la selección del tamaño de la muestra de los veinticinco depositarios aduaneros de la jurisdicción de la Aduana Santamaría proporcionados por la Dirección General de Aduanas se seleccionaron once de la totalidad de un listado que representan a este grupo y que estuvieron dispuestos a participar en la investigación.

El cálculo del tamaño de la muestra se efectuará por medio de la siguiente fórmula aplicada y los niveles de confianza.

Fórmula:

- $$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * P * Q}{(N-1) * E^2 + Z_{\alpha}^2 * P * Q}$$
- $$n = \frac{25 * 1.058^2 * 0.05 * 0.95}{(25-1) * 0.05^2 + 1.058^2 * 0.05 * 0.95} = 11.49$$
- N=25
- $Z_{\alpha}$ =1.058 (si el nivel de confianza es de 70%)
- P= 0.05 (proporción estimada en este caso será 5%)
- q = 0.95 (utilizando la fórmula de proporción de elemento 1-pen este caso 1-0.05)
- E= 0.05 (usando una presión de 5%)

Al aplicar la fórmula de la muestra usando un nivel de confianza de 70%, se obtuvo un total de once del muestreo, con una población de veinticinco Depositarios Aduaneros activos según el sistema TICA. Para poder lograr abarcar los once se considerando factores como la ubicación de geográfica y la respuesta acertada de participar en el análisis de investigación realizado para conocer sobre la administración de inventarios.

### **3.6. Recolección de la información**

Las fuentes de información son instrumentos para el conocimiento y desarrollo de la investigación, dando a conocer al lector el origen de las teorías.

#### **3.6.1. Fuentes primarias**

La información primaria en esta investigación es la que se obtiene de las entrevistas realizadas a los depositarios aduaneros, empresas involucradas públicas o privadas y colaboradores involucrados en el tema de los cuales se adquiere la información actualizada y confiable. Las fuentes primarias *“son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, de donde se origina la información de primera mano o desde el lugar de los hechos. Estas fuentes son las personas, las organizaciones, los acontecimientos, el ambiente natural, etc”*. (Bernal, 2010, p. 191).

La información primaria se obtiene de experiencias con las prácticas diarias de los colaboradores de los depositarios aduaneros y otros participantes en materia aduanera, tratando directamente con los elementos mencionados para obtener datos necesarios en el desarrollo de la investigación.

Los tipos de fuente de recolección de información, las fuentes primarias y las secundarias están constituidos por todos los elementos capaces de suministrar información para ser utilizada en una investigación. Estos pueden ser documentos oficiales, libros, tesis, organizaciones, personas, acontecimientos, conferencias. (Cerdeña, 1998, p. 296).

Para la elaboración del tema de investigación de la administración en los depositarios aduaneros se toma como referencia en la fuente primaria a los contribuyentes en materia de aduanas tanto a profesionales como personas empíricas de los depositarios aduaneros.

Se elabora una entrevista a los involucrados en la gestión de gerencia de cada uno los depositarios aduaneros en estudio, a participantes de la Aduana Santamaría, a las empresas colaboradoras en sistemas informáticos Tecnysis y RJ Consultores. Las preguntas realizadas se desarrollaron en los principales aspectos sobre las funciones desarrolladas en los depositarios aduaneros, la administración de la organización y el manejo de inventarios, cómo está conformada la organización de los depositarios aduaneros, información relevante de la Aduana Santamaría y datos sobre los sistemas informáticos utilizados en los depositarios aduaneros.

### **3.6.2. Fuentes Secundarias**

La información secundaria es aquella obtenida de terceros, esta es menos precisa ya que se filtra la información y no se obtienen datos actualizados de primera mano. “Las fuentes secundarias son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero no son fuentes originarias de los hechos o las situaciones, sino que solo los referencian”. (Bernal, 2010, p. 192).

Se utilizaron fuentes secundarias como libros referentes a temas de aduanas, comercio, administración, ingeniería, inventarios, metodología de la investigación, trabajos finales de graduación, leyes, además, información electrónica obtenidas de

páginas web, noticias, periódicos y manuales con la finalidad de tener una claridad sobre lo que ya se ha investigado.

- **Libros:** los libros son fuente de información que contienen diversos temas ya sean del pasado o actuales, estos forman parte importante de la investigación dando a conocer la opinión de autores fundamentando de esta forma el análisis del investigador.

- **Revistas:** las revistas proporcionan variedad de artículos con información puntual y de la actualidad.

- **Tesis:** las tesis son estudios realizados a nivel universitario, permiten colaborar en el proceso investigativo omitiendo información ya investigada.

- **Páginas web:** la utilización de páginas web es enfocada mediante ya sea videos, enlaces, documentos e imágenes como apoyo al trabajo de investigación mediante uso de internet.

### **3.7. Instrumentos y técnicas de recolección de datos**

Para obtener la información en la investigación fue necesaria la recolección de datos mediante la entrevista, la observación y el cuestionario, lo cual permitió obtener la información requerida en el proceso de investigación. *“Los instrumentos de recolección de datos manifiesta es la recolección de los datos necesarios, para*

*responder a los objetivos de la Investigación”*. (Bernal, 2000, p. 171). La recolección de datos está relacionada con la forma de cómo se llevó a cabo la obtención de la información tomando como método la entrevista de forma presencial para conocer información de los entrevistados, la observación como método visual y presencial que permite tener una visión amplia sobre el objeto de estudio y el cuestionario surgió recolectar la información mediante correo electrónico o vía telefónica para obtener respuesta para el desarrollo del trabajo de investigación.

### **3.7.1. Entrevistas**

La formulación de entrevista permitió recolectar información basándose en las actividades, procesos, asignaciones que deben realizar cada una de las personas entrevistadas para conocer más a fondo acerca de la administración de inventarios en los Depositarios Aduaneros.

La entrevista es la técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideran fuente de información. A diferencia de una encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como un propósito obtener información más espontánea y abierta. (Bernal, 2010, p. 194).

Para conocer la estructura física e información efectiva de una empresa, organización o personas es necesaria la realización de entrevista ya que por medio de esta se realizan preguntas, consultas, inquietudes y se logra tener claro la administración, la gestión de los procesos y los objetivos relacionados con lo que se quiere saber, permitiendo llegar a conclusiones sobre las situaciones actuales de

forma que el filtro para lograr obtener resultados y respuestas reales sea de forma presencial ayudando a tener conocimiento.

### **3.7.2. Observación**

Como instrumento de investigación se recurre a la observación para tener una percepción del objeto de estudio en este caso los depositarios aduaneros. *“La observación, como técnica de investigación científica, es un proceso riguroso que permite conocer de forma directa, el objeto de estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada”.* (Bernal, 2010, p. 257), Esta técnica permite al investigador a obtener información de forma presencial observando los acontecimientos de forma directa.

Al aplicar el método de la observación se tiene la capacidad de escribir y explicar el funcionamiento de los procedimientos, al estar presente los datos son confiables con respecto al objeto de estudio, antes se tiene que saber qué es lo que se va a observar por lo que en la investigación siempre se identifican las variables, en dicha investigación se aplica este método en las instalaciones de los depositarios aduaneros verificando la infraestructura, las operaciones, las herramientas y la conformación de cada zona.

### **3.8. Operacionalización de la variable**

En el siguiente cuadro se hace mención a los objetivos específicos del trabajo de investigación y las variables conceptuales, operacionales e instrumentales, además de las fuentes de información de donde se obtienen los datos requeridos.

Este cuadro se realiza con la finalidad de dar a conocer la información necesaria para llevar a cabo la investigación.

**Cuadro 3. Cuadro de variables**

<b>Objetivo específico</b>	<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<b>Definición conceptual de la variable</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Definición instrumental</b>	<b>Definición operacional</b>
1. Identificar la normativa aplicable para la administración de inventarios en las instalaciones de los depositarios aduaneros de la jurisdicción de la aduana Santamaría.	Normativa aduanera	Legislación aduanera nacional que regula las actuaciones en el ámbito aduanero.	Estudiar la normativa aduanera para determinar la regulación habida para la administración de los inventarios en el régimen de depósito fiscal.	Análisis de entrevistas a los gerentes de los depositarios aduaneros y jefe de departamento de la Aduana Santamaría para su posterior análisis. Estudio de la Ley General de Aduanas y su reglamento, y manual de procedimientos aduaneros que debe seguir el depositario aduanero para la recepción, permanencia y despacho de las mercancías.	Se realiza visita a los Depositarios Aduaneros para realizar entrevista por lo que permita conocer los procedimientos seguidos en la operación que realizan los depositarios aduaneros en el tratamiento de las mercancías.
2. Describir las herramientas tecnológicas que se utilizan para facilitar la administración de inventarios de los depositarios aduaneros de la jurisdicción de la aduana Santamaría.	Herramientas tecnológicas	Conjunto de herramientas manuales y sistemas de tecnología que facilitan la manipulación de los inventarios en los depositarios aduaneros.	Conocer los sistemas informáticos proveedores que se utilizan en los depositarios aduaneros.	Análisis de las entrevistas realizadas a las empresas privadas TECNYSIS y RJ Consultores las cuales brindan el servicio a los depositarios aduaneros.	Entrevistas a empresas privadas proveedoras de sistemas informáticos para los depositarios aduaneros.
3. Examinar los servicios operativos regulados por la legislación aduanera para la administración de inventarios en los depositarios aduaneros.	Servicios operativos	Los servicios operativos son las actividades que realizan los colaboradores de los depositarios aduaneros.	Conocer las operaciones que se realizan dentro de los depositarios aduaneros.	Por medio de la observación se analizar la administración de inventarios mediante los servicios operativos que realizan por los colaboradores dentro de los depositarios aduaneros.	Mediante la entrevista presencial a los depositarios aduaneros se permite obtener información sobre los procesos de operación que en estos se realizan.

Fuente: Elaboración propia (2016).

### 3.8.1. Variable

La variable es lo que se analiza en los objetivos de la investigación siendo esta el atributo en cada pregunta, esta permite puntualizar el enfoque de lo que se quiere investigar. De acuerdo con Rojas Soriano (1981), una variable “*es una característica, atributo, propiedad o cualidad que puede estar o no presente en los individuos, grupos o sociedades; puede presentarse en matices o modalidades diferentes o en grados, magnitudes o medidas distintas a lo largo de un continuum*”. (Bernal, 2010, p. 139).

Una variable es una propiedad que puede variar (adquirir ciertos valores) y cuya variación es susceptible de medirse; las variables, características o atributos a investigar se transforman en preguntas cuidadosamente redactadas en el instrumento de investigación para que se aplique a la población o muestra del estudio. (Sampieri, 1991, p. 79).

En los objetivos de la presente investigación se mencionan tres variables importantes para el desarrollo del tema las cuales son la normativa, la administración de inventarios y las herramientas utilizadas en los depositarios aduaneros.

En el siguiente cuadro se hace mención a los objetivos específicos del trabajo de investigación y las variables conceptuales, operacionales e instrumentales, además de las fuentes de información de donde se obtienen los datos requeridos. Este cuadro se realiza con la finalidad de dar a conocer la información necesaria para llevar a cabo la investigación.

### **3.9. Confiabilidad y validez del instrumento**

#### **3.9.1. Confiabilidad**

Cuando obtenemos los datos de una investigación es necesario aplicar el método de confiabilidad en los resultados. *“La confiabilidad de un instrumento de la medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales”*. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p. 277)

Se refiere a la consistencia interior de la misma, a su capacidad para discriminar en forma constante entre un valor y otro. Cabe confiar en una escala cuando produzca constantemente los mismos resultados al aplicarla a una misma muestra, es decir, cuando siempre los mismos objetos aparezcan valorados en la misma forma (Behar, 2008, p. 73).

Se puede decir que la confiabilidad es un instrumento que brinda la seguridad de que la información consultada dará el mismo resultado durante un tiempo determinado, es necesario de que exista un grado alto de firmeza, por lo que la carencia de la misma provoca desconfianza y la investigación no cumplirá con su objetivo.

Según ARY 1989, la confiabilidad es uno de los requisitos de la investigación cuantitativa y se fundamenta en el grado de uniformidad con que los instrumentos de la medición cumplen su finalidad. La validez se ve afectada por los errores aleatorios y la confiabilidad por los errores sistemáticos de la medición. (Huerto y Toro 2007, p. 100).

La recolección de información a través de técnicas confiables es una tarea asignada al investigador, es mediante este término que se llega a los resultados del estudio sin alterar la medición de la investigación.

### **3.9.2. Validez**

La investigación requiere tener información lo más confiable posible por esto se toma una sola jurisdicción, un régimen exclusivo de la administración aduanera, un tipo de auxiliar de la función pública aduanera, como lo son los depositarios aduaneros siendo éste el objeto de estudio. Se delimita de esta forma para que las variables como el ambiente comercial, la economía, la población (urbano y rural) no perjudique negativamente el resultado. Además como los depositarios aduaneros son amplios en su tarea aplicando diferentes procesos, nos vamos enfocar principalmente en los realizados para el mantenimiento del inventario.

La validez indica la capacidad de la escala para medir las cualidades para las cuales ha sido construida y no otras parecidas. Una escala confusa no puede tener validez, lo mismo que en una escala que esté midiendo, a la vez e indiscriminadamente, distintas variables superpuestas. Una escala tiene validez cuando verdaderamente mide lo que afirma medir. (Behar, 2008, p. 73).

La información que se utiliza para realizar la investigación recurre a métodos de entrevistas presenciales con las personas encargadas de los depositarios para obtener información veraz y efectiva.

Según lo indica Arnal, et 1994, es una condición necesaria de todos los diseños de la investigación y significa que dicho diseño permite detectar la relación real que pretendemos analizar, es decir que los resultados deben contestar las preguntas formuladas y no otro asunto. (Huerto y Toro, 2007, p. 98).

La validez es otro requisito con el que debe de contar un instrumento de medición, este reconoce al grado de medición de una variable, trata de logra la capacidad y eficiencia para medir las variables en estudio.

**CAPITULO IV.**  
**ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

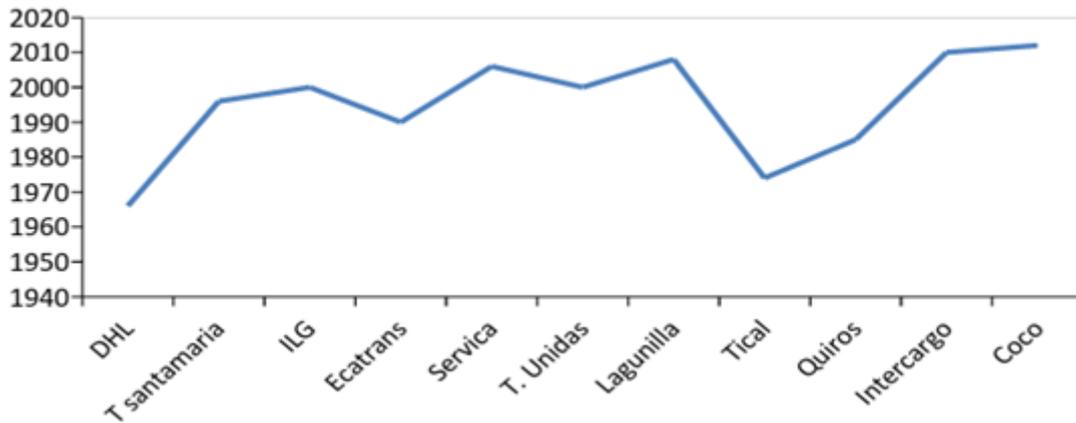
#### **4.1. INTRODUCCION**

Para lograr el objetivo de la investigación se tomó como base la información obtenida por medio de entrevistas realizadas a los encargados de los depositarios aduaneros o los jefes de bodega, mediante la aplicación de la entrevista con un contenido de 21 ítems entre ellas cerradas y abiertas a una muestra total de 11 depositarios aduaneros de la jurisdicción de la Aduana Santamaría. También se realizó una visita al jefe de la Sección de Depósito de la Aduana Santamaría y encargados de las empresas proveedoras de sistemas informáticos utilizados en los depositarios aduaneros llamados TECNYSIS y RJ Consultores a quienes también se les aplicó una serie de preguntas para tener un conocimiento reforzando la información de las variables de estudio.

Para ilustrar la información obtenida se realizaron análisis del resultado de las preguntas abiertas, gráficos y cuadros ilustrativos mostrando la realidad que afrontan los Depositarios Aduaneros sobre la normativa aduanera implementada en los servicios operativos que ofrecen, la administración de inventarios y las herramientas informáticas utilizadas.

A continuación se muestra un gráfico en donde se detalla el inicio de operaciones de la muestra tomada de los Depositarios Aduaneros analizados para la investigación:

**Gráfico 1. Inicio de los depositarios aduaneros**



Fuente: Elaboración propia. (2016).

Como se puede observar el grafico 1 anterior, muestra que a partir de 1966 empieza a operar la empresa actualmente conocida como DHL S.A. en Costa Rica, como unos de los primeros en brindar el servicio de depositario aduanero en la jurisdicción de la Aduana Santamaría según entrevista realizada, con el pasar de los años podemos ver en el gráfico que se fueron creando más depositarios aduaneros siendo esto motivo de incremento en el comercio de mercancías debido a la demanda de productos que existen en las empresas en Costa Rica.

Según comenta Mauricio Morales Berrocal, jefe de la Sección de Depósito de la Aduana Santamaría, que la Aduana por su cercanía al Aeropuerto Internacional Juan Santamaría y la seguridad en el ingreso de la cargas lleva a esta a ser una de las aduanas con mayor volumen en cuanto a cargas aéreas y tránsito de personas, aspectos de calidad y de la experiencia en las operaciones siendo el aeropuerto el segundo para el año 2015 de los mejores aeropuertos de Centroamérica y el Caribe según entrevista realizada, además, de ubicarse en el Gran Área Metropolitana

apoyando a inversión extranjera directa mediante las zonas francas establecidas en Alajuela y sus alrededores y empresas importadoras del país.

Lo anterior le permite a Costa Rica ser puente para el tránsito de mercancías que son dirigidas hacia otros países, dando paso a que el comercio sea para el depositario aduanero una ventaja, al recibir las cargas resguardando las mercancías de forma segura para luego ser retiradas en periodos establecidos.

## **4.2. Análisis e interpretación la primera variable: normativa aduanera**

### **4.2.1. Análisis de resultados de la entrevista a los depositarios aduaneros**

En el proceso de la investigación para el desarrollo de la primera variable se analiza y se estudia la ley utilizada en Costa Rica en el campo aduanero conocida como la Ley General de Aduanas N° 7557, la cual permite en sus artículos conocer las funciones y procedimientos a los que están sometidas las mercancías almacenadas en los depositarios aduaneros, además, de conocer las obligaciones y requisitos procedimentales que deben de cumplir para poder prestar el servicio a la aduana y a los usuarios importadores y exportadores.

## Ítem 5

**Cuadro 4. ¿El depositario aduanero tiene los procesos establecidos y documentados para la administración de inventario?**

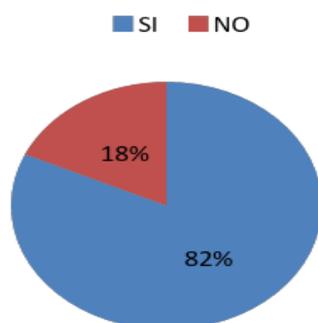
<b>Alternativa</b>	<b>Muestra</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	9	82%
NO	2	18%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia. (2016).

Para los Depositarios Aduaneros existen procedimientos ya establecidos en la Ley General de Aduanas, el Reglamento de la Ley General de Aduanas y del Manual de estiba. A pesar de que estén bajo el control aduanero y sus normativas, estos pueden crear procedimientos internos para mejorar la relación de los encargados de manipular los inventarios tanto físicos como tecnológicos, permitiendo tener al alcance documentos físicos que permita revisar en caso de duda o de cambio en el procedimiento.

**Gráfico 2. ¿Procesos establecidos y documentados?**

### **¿Procesos establecidos y documentados?**



Fuente: Elaboración propia (2016).

Según los Depositarios Aduaneros entrevistados de acuerdo al gráfico 3 anterior, un 82% correspondiente a nueve de la muestra, indican que cuentan con documentación al alcance dentro de un archivo u expediente para el desarrollo de las actividades diarias dentro del régimen de depósito fiscal, es decir, manuales, leyes e incluso algunos cuentan con procedimientos internos físicos al alcance de los colaboradores de la empresa. Los Depositarios Aduaneros llevan control de digitación en el proceso de entradas y salidas. El otro 18% de la muestra tomada correspondiente a dos de los depositarios indican que no cuentan con procedimientos internos físicos, por lo que nos comentan que ellos realizan sus actividades diarias por el conocimiento empírico adquirido a través de los años, estos depositarios se rigen únicamente bajo la normativa aduanera.

## **Ítem 6**

Para los Depositarios Aduaneros que tienen los procesos establecidos y documentados deben adaptarse a las necesidades de cada cliente estableciendo fechas programadas a los inventarios para comunicar al inicio de cada mes sobre los saldos de entradas y salidas de mercancías ingresadas, por lo que se programan tomas totales periódicamente como requerimientos propios de los Depositarios Aduaneros y al finalizar cada mes se le reporta a la autoridad aduanera y algunos depositarios consideran necesario mantener informados a los clientes sobre los movimientos y saldos de las cargas, estos se establecen en los contratos del manejo y administración de inventarios según cada negociación y la capacidad que tenga el depositario de brindar en sus servicios.

Sin embargo, a pesar de que estén bajo el control aduanero y sus normativas,

estos pueden crear procedimientos internos para mejorar las funciones que deben llevar a cabo los colaboradores y los encargados de manipular los inventarios tanto físicos como tecnológicos, permitiendo tener al alcance un documento que permita revisar los procesos establecidos internamente para mantener el control de las mercancías. Según la entrevista realizada todos los depositarios aduaneros en estudio tienen documentados los procesos a seguir en el actuar de las operaciones y normativa interna que debe ser cumplida como resguardo de integridad de la empresa.

#### **4.2.2. Análisis de resultados de la entrevista a Aduana Santamaría**

##### **Ítem 3**

Por medio de entrevista realizada al Jefe de Sección Depósito de la Aduana Santamaría, el actuar de los Depositarios Aduaneros debe ser el de operar bajo las disposiciones de la Ley General de Aduanas, siendo importante tomar como base el artículo 47 en donde hace mención de los requisitos del depositario aduanero, el artículo 48 en donde se mencionan las obligaciones, el artículo 111 correspondiente al proceso de importación y exportación de mercancías en el país, y el Reglamento a la Ley General de Aduanas el artículo 139 correspondiente a reempaque y distribución, el 140 en donde menciona los servicios complementarios, el artículo 161 de los servicios que pueden prestar los Depositarios Aduaneros. Además, la Ley General de Aduanas en el artículo 29 en donde menciona los requisitos generales como auxiliar de la función pública aduanera.

Siendo los artículos anteriores mencionados una herramienta que permite medir el desempeño del actuar en las operaciones de los depositarios aduaneros, siendo la LGA la ley prioritaria por la cual se rigen.

#### **4.2.3. Análisis de resultados de la entrevista a las empresas proveedoras de servicios informáticos**

### **Ítem 3**

Las empresas proveedoras también participaron en el proceso de la investigación, dichas empresas crean los programas informáticos de acuerdo a la Ley General de Aduanas, la cual es la encargada del actuar de los depositarios aduaneros, los sistemas son creados de acuerdo a las necesidades que a través de los años se van presentando con el impulso a mejorar servicios a nivel del sector público y privado.

Es por este motivo que la empresas TECNYSIS se creó a partir del año 1991 por el gerente John Blanco Guzmán, para el año 1995 con la vigencia de la Ley General de Aduanas y el SIA permite que TECNYSIS pueda desarrollar el sistema para satisfacer las necesidades en el tema aduanero. (Blanco Guzmán, 2016). Dicha empresa ha colaborado con el gobierno costarricense brindando herramientas que facilitan el comercio de mercancías reduciendo, costos y tiempos que en años anteriores implicaban para la aduana contar con mayor personal, los tiempos de declaración de mercancías eran extensos conforme lo que actualmente se presenta gracias a estas herramientas.

## Ítem 6

Las empresas proveedoras se han visto en la necesidad de modificar los programas para actualizar y mejorar el servicio, sin embargo, referente a las disposiciones de la Ley General de Aduanas no se han modificado los sistemas informáticos ya que esta ley no ha solicitado en los artículos que hacen mención a las actuaciones de la aduana.

### 4.3. Análisis e interpretación la segunda variable: herramientas tecnológicas

#### 4.3.1. Análisis de resultados de la entrevista a los Depositarios Aduaneros

## Ítem 9

**Cuadro 5. ¿Utilizan un sistema informático para la administración de inventario?**

<b>Alternativa</b>	<b>Muestra</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	11	100%
NO	0	0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia. (2016).

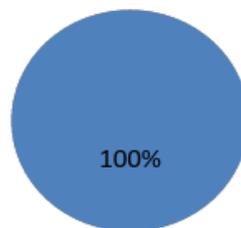
Es un requisito por parte de las autoridades aduaneras que los depositarios aduaneros mantengan un sistema informático que envíe la información de las cargas que ingresan diariamente y que éstas sean reportadas en el sistema

informático TICA, siendo este sistema de conocimiento público.

**Gráfico 3. ¿Utilizan un sistema informático para la administración de inventario?**

**5.¿Utilizan un sistema informático para la administración de inventario?**

■ SI ■ NO



Fuente: Elaboración propia. (2016).

Según el gráfico 5 anterior, el 100% de los depositarios aduaneros utilizan día a día el sistema informático como vía para seguimiento de las cargas ante la aduana. Podemos ver cómo la tecnología implementada ha mejorado la comunicación y ha reducido las barreras al comercio por dicha información estar al alcance de todos los usuarios, en base a un sistema que envíe datos relevantes a bultos, pesos, fecha de ingreso y salida de las cargas para conocimiento de quienes la necesiten. Los sistemas informáticos son creados por empresas de ingeniería informática ya capacitadas para cumplir con la idea planteada de acuerdo a las necesidades y la administración de los inventarios siendo éstos los encargados de controlar y administrar dichos programas.

## Ítem 10

Uno de los sistemas informáticos más utilizados es el sistema INVEL, también hicieron mención del sistema MULTIDEP el cual es menos utilizado, pero ambos cumplen con la función de mantener actualizada la información ante aduanas.

## Ítem 11

Entre las funciones que brindan los sistemas informáticos responden a la necesidad de una herramienta mediante la cual por un lado los depositarios aduaneros puedan fiscalizar las operaciones internas de registro de ingresos, registro de salidas y control de inventarios, y también poder interactuar con los sistemas informáticos de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicación (DTIC), mediante la transmisión de archivos e intercambio de información.

## Ítem 12 y 13

**Cuadro 6. Realizaría algún cambio o modificaría el sistema informático de inventarios.**

<b>Alternativa</b>	<b>Muestra</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	4	36%
NO	7	64%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia. (2016).

Con el desarrollo de la tecnología, los accesos a esta y la implementación de

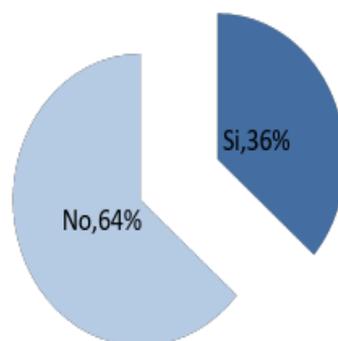
sistemas informáticos se han permitido en los depositarios aduaneros y en los centros de almacenamiento de mercancías evaluar el aprovechamiento de la utilización de sistemas, brindando a los colaboradores y usuarios la actualización constante de forma rápida y facilitar las tareas diarias.

Cuando las empresas solicitan un sistema informático, éste debe describir las tareas diarias y qué resultado se quiere obtener, la modificación se debe estar realizando para buscar mejorar de acuerdo a las necesidades ya que cuando se empieza a utilizar el sistema es cuando se encuentran fallas.

Los depositarios aduaneros tienen la obligación de pasar la información de la carga que ingresa al país al sistema informático TICA, existen programas verificados por la aduana, que son necesarios para mantener el control de la cargas y conocer la ubicación.

**Gráfico 4. ¿Cambiarían los depositarios aduaneros el sistema informático?**

**8. ¿ Cambiarían los depositarios aduaneros el sistema informático?**



Fuente: Elaboración propia. (2016).

Existe una diferencia en la cantidad de los Depositarios Aduaneros que prefieren no realizar cambios en el sistema informático, en el grafico 6 se determina que un 64% están de acuerdo con el sistema que utilizan, siendo éstos aptos para realizar las operaciones llevadas a cabo cumpliendo con los procedimientos que la normativa aduanera exige.

El 36% de los depositarios aduaneros muestra que los sistemas informáticos que utilizan sí los modificarían para realizar actualizaciones y obtener resultados con mayor agilidad siendo necesario que se analicen con más frecuencia mejorando la calidad de los procesos. Según indican los usuarios los errores se dan en las conexiones con el internet que utilizan.

#### **Ítem 14**

Entre los cambios que se consideran realizar a los sistemas informáticos analizados se detalla a continuación:

- Crear nuevas versiones
- Mantener la actualización diaria
- Que el usuario pueda realizar modificaciones, ya que el encargado de realizar los arreglos puede durar hasta un día en solucionar el problema.
- Que el mismo sistema envíe mensajes de aviso a los clientes.
- Se mencionan factores negativos como el servicio de electricidad y la calidad del servicio del Internet.

Analizando las respuestas de los entrevistados, los que mencionaron que sí realizarían modificaciones en el sistema informático, no quiere decir que se

encuentran disconformes propiamente con el servicio que les están brindando las empresas, sin embargo, las recomendaciones son pocas y mencionan factores secundarios que no son propios del sistema informático, dado que el hacer algún cambio generaría aumento en el mantenimiento del sistema.

Además, como resultado se conoce que existen sistemas informáticos propios del depositario aduanero siendo estos necesarios para tareas exclusivas dependiendo del enfoque que se le da al cliente y a la carga que almacenan, y se crean sistemas que faciliten el trabajo en los inventarios.

## **Ítem 21**

Las capacitaciones para la utilización de los sistemas informáticos se deben aplicar al inicio y cada vez que se ejecute una modificación al sistema, es necesario que la empresa lo tome como inversión que genere mejoras en el desempeño de los colaboradores de la empresa y no un gasto innecesario, esto puede evitar una cantidad de errores o atrasos en el desarrollo de las operaciones del usuario por falta de conocimiento y adaptación, se debe de identificar quien necesita la capacitación, además de la realización de las tareas diarias o procesos será de suma importancia para conocer los aspectos como desperfectos más comunes y solucionarlos.

Según la entrevista realizada a los gerentes de cada Depositario Aduanero informan que la parte operativa como encargados de bodega, el departamento de digitación, servicio al cliente, facturación son quienes tienen la responsabilidad de actualizar el sistema y capacitar a los de nuevo ingreso o a los que llevan a cargo estas funciones.

### **4.3.2. Análisis de resultados de la entrevista a la Aduana Santamaría**

#### **Ítem 4**

De acuerdo a la entrevista realizada al jefe de la Sección de Depósito de la Aduana Santamaría Mauricio Morales, este indica que la tecnología utilizada en los depositarios aduaneros se acopla a las necesidades de los sistemas aduaneros para la digitación del ingreso y salida de las mercancías, sin embargo, el menciona que es necesario que existan sistemas para los procesos internos de cada Depositario Aduanero ya que existe competencia en el mercado al tener que cumplir con las expectativas de los clientes, y también dar respuesta a la aduana cuando se ven en la necesidad de comunicar que en las instalaciones no hay espacio para recibir mercancías.

#### **Ítem 6**

Según Mauricio Morales jefe de Sección de Deposito, la Aduana no realiza inventarios en los Depositarios Aduaneros, sin embargo, los Depositarios Aduaneros están en la obligación de digitar por medio de los sistemas informáticos las mercancías para posteriormente enviar el mensaje al sistema TICA como aviso del ingreso de las cargas contando con un número de inventario en el depositario aduanero.

### **4.3.3. Análisis de resultados de la entrevista a las empresas proveedoras de servicios informáticos**

En la actualidad en Costa Rica existen dos empresas proveedoras las cuales fueron entrevistadas para conocer las funciones y como colaboran en el proceso de las operaciones en los depositarios aduaneros. Para obtener la información se realizó una serie de preguntas en las que se utilizaron para su respectivo análisis los ítems 2, 4, 5, 7 y 8.

#### **Empresa TECNYSIS S.A.**

Con la creación e introducción de sistemas informáticos el país adoptó las grandes líneas que marcaban la modernización de las aduanas a nivel mundial. Según entrevista realizada al señor John Blanco, representante legal de la empresa TECHNYSIS, la cual es una empresa especializada en el desarrollo de soluciones informáticas, originales e innovadoras, para compañías e instituciones vinculadas a las actividades en el sector de logística y comercio internacional.

Para el año 2005, se evidencia la necesidad de modernizar el Sistema Aduanero Nacional (SAN), con la implementación del sistema TICA proveniente de Uruguay, en donde la empresa TECNYSIS contribuyó al sector público con la necesidad de apoyar al sector privado para interés de la investigación a los depositarios aduaneros con el programa conocido como Multidep, con el fin de enlazar las operaciones aduaneras realizadas por los depositarios aduaneros con el sistema TICA de acuerdo a los requerimientos de la aduana. Además, la empresa

brinda módulos para los usuarios externos los cuales son: navieras, estacionamientos transitorios, almacenes, agencias, exportadores y bancos.

La empresa TECNYSIS ha colaborado dando aportes en el valor agregado al sistema que respalda al sector privado, para el año 2005 al 2016 se han generado cambios en las tecnologías de información en lo que respecta al sistema de windows y sus generaciones, John Blanco menciona los últimos once años que el sistema TICA no ha tenido cambios drásticos más que de formato de página web.

### **Empresa RJ Consultores Informáticos**

Según el cuestionario aplicado vía correo electrónico realizado al encargado Sergio Piedra, la empresa RJ Consultores Informáticos nació como resultado de la unión de cuatro socios fundadores, que antes de la formación de la empresa trabajaron conjuntamente en un proyecto impulsado por la Fundación para la Cooperación Estatal (FUCE). Dicho proyecto era parte integral de la reforma aduanera impulsada por el gobierno de Costa Rica a inicios de los años noventa y su objetivo principal era para formalizar la operación aduanera del gobierno, regida por el Ministerio de Hacienda en Costa Rica. Al finalizar el proyecto, se logró dotar de herramientas informáticas, tanto de hardware como de software, al sector público y a los auxiliares de la función aduanera. Como consecuencia, surge la necesidad de una empresa que brinde el soporte a los involucrados en el tema informático y aduanero del sector privado y así se conforma RJ Consultores Informáticos en el año de 1994, como una alternativa de consultoría y desarrollo de proyectos de

contenido tecnológico, con amplia experiencia en el área de aduanas y comercio internacional.

La experiencia con la que contaban los miembros fundadores aunada al conocimiento y manejo del tema aduanero, permite no solo vislumbrar con claridad los principales problemas que enfrentan los clientes (auxiliares aduaneros, sector privado) frente a la prestación de sus servicios, sino que, además, facilita la presentación de soluciones basadas en tecnología para superar dichos problemas. Con ello, RJ Consultores Informáticos, se ha convertido en una de las empresas líder en la provisión de herramientas de alta tecnología para las actividades operativas de los auxiliares de la función pública aduanera.

El sistema INVEL (Inventario Electrónico), representa la solución de RJ Consultores Informáticos, para apoyar la operación de un Depositario Aduanero. Nació como respuesta a la necesidad de una herramienta mediante la cual por un lado los Depositarios Aduaneros pudieran fiscalizar su operación interna en el registro de ingresos, registro de salidas y control de inventario e interactuar con los sistemas informáticos de la Dirección de Tecnologías de Informática y Comunicación, mediante la transmisión de archivos y el intercambio de información.

La operación básica de INVEL incluye los módulos de ingresos y salidas de mercadería, los cuales permiten al depositario aduanero contar con el control del inventario de mercaderías e interactuar con TICA mediante la transmisión de archivos XML.

Como se mencionó anteriormente, INVEL es un producto que tiene una dependencia directa de las reglas definidas por la DTIC. Esto provoca que cualquier

cambio a nivel de las leyes aduaneras, que afecte los sistemas informáticos del sector público, interfiera directamente con todos sus productos.

La visión de INVEL para el futuro será brindar una herramienta orientada a la automatización de las labores de digitación, cuyos módulos tendrán la opción de ser ejecutados como se ha hecho tradicionalmente en equipos de escritorio y laptops pero además, se podrán acceder a través de una aplicación web y en dispositivos móviles.

#### **4.4. Análisis e interpretación de la tercera variable: servicios operativos**

Para el análisis de esta variable se realizan visitas a las instalaciones de los Depositarios Aduaneros utilizando el instrumento de la observación para conocer los procedimientos internos y actividades específicas en cuanto a servicios operativos se trata, es importante mencionar la maquinaria utilizada dentro del depositario, cabe resaltar que cada depositario cuenta con departamentos diferentes.

##### **4.4.1. Análisis de resultados de la entrevista a los Depositarios Aduaneros**

#### **Ítem 2, 3 y 4**

¿Brindan servicios complementarios de Reempaque y Distribución?

Algunos Depositarios Aduaneros dan valor agregado a las mercancías brindando servicios complementarios de reempaque y distribución por lo que ha generado competencia entre los servicios que ellos ofrecen a los clientes, cabe indicar que no todos los clientes se ven en la necesidad de recibir este servicio, sin embargo, los depositarios que dan este valor agregado a las mercancías generan un nivel de competitividad mayor.

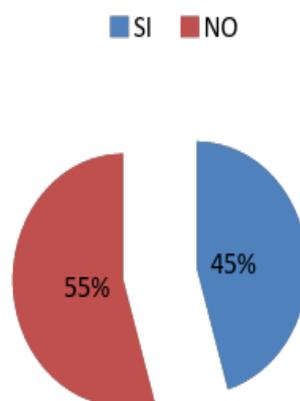
**Cuadro 7. ¿Brindan servicios complementarios de reempaque y distribución?**

Alternativa	Muestra	Porcentaje
SI	5	45%
NO	6	55%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia. (2016).

**Gráfico 5. ¿Brindan servicios complementarios?**

**¿Brindan servicios complementarios ?**



Fuente: Elaboración propia. (2016).

El gráfico 2, señala que el 45% de los depositarios aduaneros brindan el servicio de reempaque y distribución según la necesidad y servicio integrado a aquellos clientes que así lo requieran, el otro 55% no prestan los servicios para modificar las mercancías de sus clientes, por lo que no aplican estos procesos.

Algunos de las mercancías son convertidas en bultos para estos ser etiquetados y nacionalizados por unidad. No todos los procesos son aplicados en los Depositarios Aduaneros en estudio pero sí se debe indicar que entre los procesos brindados con mayor petición según el cliente es el de reempaque.

## Ítem 7

**Cuadro 8. ¿Cada cuánto tiempo revisan el inventario en el depositario aduanero?**

<b>Alternativa</b>	<b>Muestra</b>	<b>Porcentaje</b>
Diariamente	2	18%
Semanal	1	9%
Quincenal	2	18%
Mensual	2	18%
Cada año	1	9%
Período indefinido	3	27%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

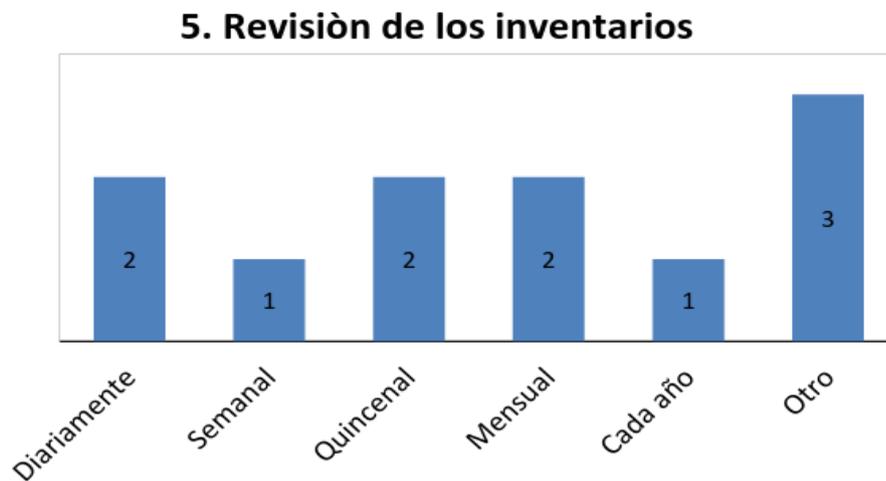
Fuente: Elaboración propia. (2016).

El objetivo de la revisión del inventario es conocer la cantidad, el estado y el tiempo de permanencia, para prestar un excelente servicio cuidando y custodiando la mercancía que se encuentra bajo control aduanero y dar a conocer estadísticas para la oferta y demanda de acuerdo al espacio disponible.

Llevar el control de la cantidad de las cargas que ingresan y mantener los

inventarios actualizados diariamente es compleja por la rotación constante en el depositario aduanero, para esto es necesario el apoyo de un sistema informático actualizado, permitiendo la verificación del inventario físico contra el inventario que mantiene el sistema informático, además, revisar el status de la carga e identificar las cargas que tienen el tiempo aproximado para su vencimiento, que según la Ley General de Aduanas es de un año, para moverlas al área de mercancías en abandono y comunicar a la aduana y a los clientes de los días de estadía.

**Gráfico 6. Revisión de los inventarios**



Fuente: Elaboración propia. (2016).

Según el gráfico 4, la revisión del inventario es llevada a cabo de forma distinta de acuerdo a las respuestas dadas por los entrevistados, podemos ver como las cargas y la variación nos muestra diferencias entre los depositarios, en donde se obtiene que el inventario según cada cliente depende de la estrategia y la naturaleza que lleve la mercancía en gestión.

## Ítem 8

**Cuadro 9. ¿Revisan la mercancía versus lo declarado físicamente?**

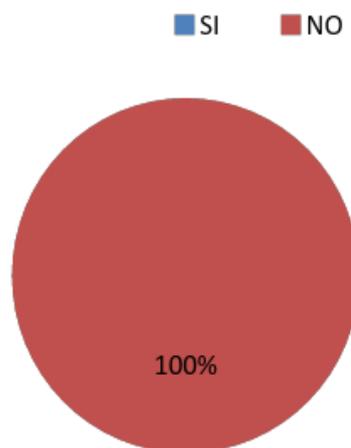
<b>Alternativa</b>	<b>Muestra</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	11	100%
NO	0	0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia. (2016).

La revisión de la mercancía por parte del depositario aduanero es exclusivamente para hacer el ingreso al sistema del consignatario, el peso, la cantidad de bultos y notificar al cliente si la mercancía viene a piso o paletizada, además, el estado de la carga de acuerdo a lo que el cliente espera.

**Gráfico 7. Revisión de la carga vrs físico**

**6. Revision de la carga vrs fisico**



Fuente: Elaboración propia. (2016).

Según el gráfico 5, se muestra que el 100% de los Depositarios Aduaneros no revisan la mercancía versus lo declarado físicamente una vez almacenadas, sin embargo, en materia de control de inventarios y servicio al cliente, deberían de

hacer revisiones periódicas, aleatorias, para determinar que todo esté completo, sin necesidad de abrir las cajas. Los Depositarios Aduaneros realizan un chequeo del estado del embalaje con el que la mercancía hace ingreso. Los Depositarios Aduaneros no tienen la potestad sobre la revisión física de la mercancía de cada cliente, quien tiene la libertad de hacerlo es el agente aduanero a solicitud del cliente y por su potestad de realizar el examen previo, los Depositarios Aduaneros son responsables de comunicar al cliente el estado e ingreso de la carga, siendo éste de conocimiento físico de las mercancías para verificar si ésta llega en buenas condiciones y las cantidades correspondientes de acuerdo a la lista de empaque y la factura comercial.

### **Ítem 15**

¿Qué procedimiento se aplica para las mercancías que cumplieron un año de haber ingresado a los Depositarios Aduaneros?

Según entrevista realizada a los Depositarios Aduaneros mencionan que su responsabilidad es informar a la Aduana cuales mercancías tiene un año de haber ingresado a sus instalaciones y la Aduana es quien se encarga de verificar las cantidades, el estado y valorizar el carga para decidir el procedimiento, teniendo como opción vender en remate, realizar la destrucción o coordinar la donación con el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS).

De la totalidad de las entrevistas realizadas el 100% indica que toda mercancía que cumpla un año de haber ingresado al régimen de depósito fiscal y que no haya sido

nacionalizada se le considera como mercancía en abandono; y se debe a que una de las principales causas es por el tipo de naturaleza de la carga ya que en varias ocasiones solicitan permisos que requieren registros vigentes sanitarios, zoo o fitosanitarios, certificaciones y por causa de la retención de policía fiscal.

## **Ítem 17**

8. ¿Qué tipo de maquinaria utiliza el Depositario Aduanero para el manejo de mercancía?

Los Depositarios Aduaneros entrevistados mencionan las herramientas que utilizan para la facilitación de sus actividades diarias. Entre las que se encuentran como prioritarias se pueden mencionar: la apiladora, la carretilla hidráulica, el montacargas, el clan, cámaras de seguridad, handhelds, impresora de etiquetas según la necesidad de la carga del cliente y a solicitud de éste en algunos de los casos.

Se debe tomar en cuenta el tipo de herramientas apropiadas según los requerimientos de manejo de las mercancías de acuerdo a su naturaleza siendo un resguardo y protección para el traslado desde la entrada al depositario, la manipulación y entrega al cliente.

Las mercancías de alto valor comercial y difícil de manipulación deben estar aseguradas por lo complejo que se hace el manejo de dichos artículos al estar sujeta al pago de impuestos siendo el Depositario Aduanero el responsable de cubrir con los impuestos de la carga en caso de accidente.

## **Ítem 18**

¿Manejan almacenamiento de mercancías de cuidado especial como peligrosas, perecedero, refrigeradas, químicos, farmacéuticos? Si o no.

Para los Depositarios Aduaneros es fundamental la capacitación y la actualización del equipo de trabajo, esto debido al crecimiento del comercio de bienes y servicios, en donde los consumidores y los clientes llevan a la demanda continúa de mercancías de distinta índole por lo que la competencia cada vez es comprende mayor rotación, por lo que se da una necesidad para los depósitos aduaneros en poder contar con el espacio para el almacenamiento de productos como: refrigerados, productos químicos, perecederos entre otros, ya que el cliente requiere del resguardo de la mercancía.

Al realizar la entrevista a los distintos Depositarios Aduaneros se determinó que no todos cuentan y tienen la facilidad de brindar un espacio para las mercancías especiales, así como, falta de herramientas necesarias que puedan estar al alcance de los colaboradores, por lo que es importante un software de apoyo que unifique los procesos operativos para la administración de los inventarios.

## **Ítem 19**

Según entrevista realizada a los Depositarios Aduaneros las mercancías almacenadas son las siguientes:

- Peligrosas: zona acondicionada, con segregación y criterios de compatibilidad. Ventilación cruzada, equipo de seguridad, hojas de seguridad del producto.
- Refrigeradas: cámaras de refrigeración. Control de temperatura y humedad.
- Farmacéuticas: se aplica el Reglamento de buenas prácticas de almacenamiento para producto farmacéutico, en lo que aplique a almacenamiento.
- Perecedero: depende si es carga seca o refrigerada; viva o no.

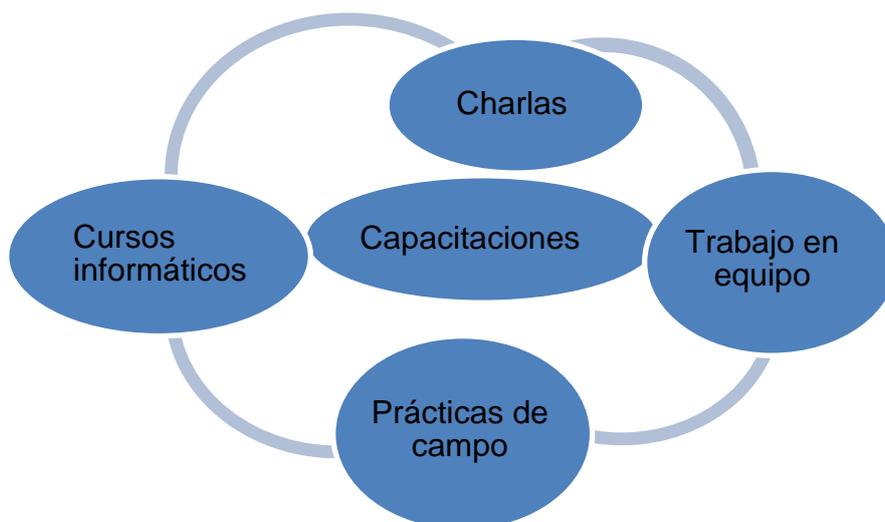
De la lista anterior se debe mencionar que no todos los Depositarios Aduaneros cuentan con el espacio específico que según la aduana señala, cada una de las mercancías debe contar con un espacio identificado y apto según la naturaleza de la mercancía.

## **Ítem 21**

¿Cómo capacitan a los colaboradores que utilizan los sistemas de inventarios de los  
Depositarios Aduaneros?

Según entrevista realizada a los encargados de los Depositarios Aduaneros nos indican que la capacitación es mínima ya que no es un factor relevante para los Depositarios Aduaneros, siendo aún más importante enfocarse en el conocimiento empírico y experiencia en el campo aduanero, por lo que la capacitación es una estrategia que va enfocada en su mayoría en los sistemas de tecnología de la información como una herramienta en el campo.

**Figura 24. Claves para capacitación**



Fuente: Elaboración propia. (2016).

Para algunos de los entrevistados existen variables importantes en la capacitación como lo es el trabajo de equipo, prácticas en el campo mediante personal con experiencia en almacenaje, el buen servicio al cliente mejorando las relaciones, contar con cursos informáticos de office como Excel, Access, sistemas de facturación actuales que permiten a los colaboradores del Depositario Aduanero tener mayor control en las prácticas y conocimiento de los procesos dentro de las instalaciones, además del correcto manejo de equipo audiovisual.

Para el análisis de la administración de inventarios en los Depositarios Aduaneros se utilizó el instrumento de la observación el cual permitió poder obtener resultados verificando en el área de campo lo que ocurre dentro de las instalaciones mediante la observación de las herramientas tecnológicas en los sistemas de inventarios como mencionamos anteriormente autorizados por la Ley General de Aduanas que cumple las mismas funciones pero siendo el manejo de estos diferente los cuales son Multidep e Invel permitiendo llevar reportes de los movimientos y registros mediante el sistema.

Además se logra observar que la infraestructura de los Depositarios Aduaneros no difiere unos de otros, por lo que se logra identificar que los pasillos se encuentran con un espacio considerable para el paso de los montacargas y señalado para la restricción de personal, algunos cuentan con sistemas de iluminación en todas las áreas, así como sistemas de seguridad mediante aplicaciones tecnológicas y cámaras de monitoreo innovadoras. También se debe considerar que no todos cuentan con herramientas e instalaciones modernas, algunos no cuentan con áreas para categorías de mercancías especiales de productos químicos, peligrosos, farmacéuticos o refrigerados, así como también la falta de ventilación en donde la mercancía requiere temperaturas controladas. El tema de limpieza es otro punto fundamental para la seguridad, por lo que algunos de los Depositarios Aduaneros en el área de mercancías en abandono y policía de control fiscal no es usual el aseo, lo cual hace ver que falta compromiso ante las normas de calidad de la empresa para cumplir con estándares que los ministerios exigen.

#### **4.4.2. Análisis de resultados de la entrevista a la Aduana Santamaría**

La capacitación ha impulsado a que los Depositarios Aduaneros mejoren su eficiencia, mediante códigos de barras para ubicar las mercancías y controles automatizados, mediante tecnología de punta para mejorar sus operaciones, adecuando las instalaciones de acuerdo a lo que les solicitan, se da cuando se debe realizar un cambio en el sistema o alguna modificación de importancia.

Según entrevista al encargado de la Sección de Depósito de la Aduana Santamaría con el aumento del ingreso de cargas aéreas y mercancías transitorias los Depositarios Aduaneros han aumentado el movimiento de ingreso de cargas a los sistemas, cabe indicar que no todos los Depositarios Aduaneros reciben carga aérea, los que sí reciben se da por motivo de alianzas estratégicas con las aerolíneas de la Aduana Santamaría que tienen la particularidad de asociarse a Aeris Holding Costa Rica S.A., quien es la empresa encargada de la prestación de servicios para la operación, administración, seguridad y mantenimiento del aeropuerto Internacional Juan Santamaría, por lo que las mercancías se ven en la necesidad de pasar por el Centro de Tránsito Rápido de Mercancías (CTRM), ubicando las mercancías en un lapso de tiempo menor a 24 horas, siendo el Depositario Aduanero quien debe recibir la mercancía en las instalaciones.

## **CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **5. Conclusiones y recomendaciones**

Después de finalizar el capítulo IV correspondiente a análisis y resultados y el análisis de la información recopilada de los capítulos I, II y III los cuales permitieron analizar y observar la información recopilada de la investigación lo que respalda el objeto de estudio. Posteriormente con el análisis se concluye y se derivan las recomendaciones de acuerdo al planteamiento del problema y a los objetivos que respaldan la investigación para brindar posibles mejoras en la administración de inventarios de los Depositarios Aduaneros, para esto es fundamental que tanto las conclusiones y recomendaciones respondan al análisis de la investigación.

### **5.1 Conclusiones**

Analizada la información recopilada en el tema de investigación correspondiente a Análisis del sistema de administración de inventarios en los Depositarios Aduaneros de la jurisdicción de Aduana Santamaría en el periodo 2015- 2016 se concluye lo siguiente:

- En el periodo de estudio del tema de investigación se ha dado un crecimiento en el comercio por lo que la Aduana Santamaría ha experimentado un aumento en la creación de Depositarios Aduaneros manteniendo actualmente activos un total de veinticinco Depositarios Aduaneros que se rigen mediante la normativa aduanera y utilizan sistemas informáticos para la administración de inventarios.

- La autoridad aduanera solicita a los Depositarios Aduaneros digitar un número de movimiento de inventario al sistema TICA por cada mercancía que ingresa, indicando la cantidad por bultos, el peso y el estado del embalaje.

- A nivel nacional las normas jurídicas que deben considerar los Depositarios Aduaneros corresponden a la Constitución Política, Tratados Internacionales TLC, CAUCA y RECAUCA., Ley General de Aduanas y otras leyes nacionales, Normas de alcance general como Manual de procedimientos aduaneros, Manual de Estiba directrices, circulares del área aduanero.

- Desde la creación de la Ley General de Aduanas y el Código Aduanero Uniforme Centroamericano en el apartado de los Depositarios Aduaneros no han presentado modificaciones considerables que afecten sus operaciones y procedimientos.

- La normativa aduanera no contempla en sus artículos tema de administración de inventarios dentro del Depositarios Aduaneros, por lo que los Depositarios Aduaneros optan por llevar a cabo sus operaciones de manejo de mercancías dentro de las instalaciones de forma independiente, de acuerdo a las necesidades del cliente y sus condiciones.

- En los Depositarios Aduaneros existe un alto porcentaje del uso de herramientas tecnológicas para manipular el inventario físico apoyándose

mediante sistemas informáticos para llevar a cabo la administración de inventarios y llevar el control de las mercancías.

- Para abastecer las necesidades de los Depositarios Aduaneros en Costa Rica existen empresas que brindan servicios informáticos por medio de programas y mantenimiento de la información de los inventarios y la conexión con el sistema TICA.

- Algunos de los Depositarios Aduaneros depende de sistemas como Microsoft Excel para llevar el registro para el control de inventarios de entrada, permanencia y salida de mercancías.

- Los Depositarios Aduaneros solicitan a las empresas informáticas que dan soporte en las operaciones en materia aduanera proveer de programas accesorios que refuercen la administración de inventarios a nivel interno para facilitar las operaciones.

- En las instalaciones de los Depositarios Aduaneros se le permite a los agentes aduaneros declarar los Servicios de Reempaque y Distribución de mercancías, para lo cual previamente los Depositarios Aduaneros deben estar autorizados por la Dirección General de Aduanas.

- Los Depositarios Aduaneros han adaptado sus bodegas con motivo de crecimiento de importaciones y exportaciones de mercancías de distinta naturaleza en la jurisdicción de la Aduana Santamaría por factores

como la inversión extranjera directa, el crecimiento del comercio en Centroamérica y el comercio electrónico.

- La maquinaria y equipos utilizados para la manipulación de las mercancías en los Depositarios Aduaneros son apiladoras, carretillas, clan, montacargas e instrumentos como paletas de madera, etiquetas para identificación permitiendo acondicionar y mantener la administración de inventarios, lo cual representa que el equipamiento es similar en todos los Depositarios Aduaneros.

- Los Depositarios Aduaneros disponen de sistemas informáticos y han logrado responder adecuadamente a los procesos en la administración de inventarios, lo cual ha beneficiado a los servicios operativos en la manipulación y ubicación de las mercancías, a pesar de que la Aduana no responde en los tiempos establecidos por falta de personal los Depositarios Aduaneros operan de forma continua.

- Como resultado del análisis se concluye que la hipótesis es positiva y se rechaza la hipótesis nula y neutra ya que la información obtenida de las entrevistas muestra que la normativa aduanera y las herramientas tecnológicas ha beneficiado los servicios operativos en la administración y control de inventarios en los Depositarios Aduaneros.

## 5.2 Recomendaciones

- El Ministerio de Hacienda debe asignar mayor recurso humano del Servicio Nacional de Aduanas para cumplir con los tiempos establecidos y procedimientos en la Ley General de Aduanas y demás normativa aduanera que rige las operaciones de los Depositarios Aduaneros.
- Se reforme la normativa aduanera para brindar servicios de logística integrada de manera que se permita el inventario por unidad en los Depositarios Aduaneros, ya que este sistema brinda al cliente el conteo exacto de las mercancías para asegurarse de que las cantidades y el producto corresponda a lo esperado.
- Los Depositarios Aduaneros deben asegurar la información de entrada, permanencia y salida de las mercancías respaldando mediante sistemas informáticos, para esto es necesario explorar sistemas de software de diferentes proveedores que faciliten el manejo de inventarios para comparar los programas accesorios que estos brindan y utilizar lo menos posible sistemas como Microsoft Excel para guardar datos dado que no fue diseñado para estos procesos.
- Los Depositarios Aduaneros deben de invertir en el recurso humano multidisciplinario para un mejor desempeño en el manejo de sistemas tecnológicos y herramientas que son utilizadas para la manipulación de las mercancías, además, de charlas de motivación y actividades que

involucren a los colaboradores para implementar la comunicación integral entre los departamentos.

- Los Depositarios Aduaneros deben mantener los servicios de Reempaque y Distribución de mercancías para generar valor agregado en las operaciones logísticas de los clientes.

- Los Depositarios Aduaneros deben de asesorarse y trabajar de la mano con el cliente, permitiendo establecer alianzas estratégicas para procurar la constante rotación de mercancías dentro de las instalaciones.

- Los Depositarios Aduaneros deben procurar dar mantenimiento a la maquinaria utilizada en los servicios operativos que estos brindan, para evitar atrasos en la entrada y salida de mercancías y evitar accidentes que provoquen la pérdida de estas.

- Para próximos estudios se recomienda profundizar temas de normas de calidad, seguridad BASC, medidas ambientales y certificaciones ISO que permitan a los Depositarios Aduaneros mostrar la confiabilidad en los servicios que brinde y mejorar su competitividad.

## BIBLIOGRAFÍA

### LEYES:

Constitución Política de la República de Costa Rica, San José, Costa Rica, Editorial Investigaciones Jurídicas, treintava edición, 2007.

Asamblea Legislativa de la Republica. Ley General de Aduanas 7557. San José, Costa Rica. Editorial Publicaciones Jurídicas S.A. Edición. 2011.

### MANUALES:

Manual de Estiba, RES-DGA-052-2014. Ministerio de Hacienda, Costa Rica. Edición 2014.

Manual de Procedimientos Aduaneros. Ministerio de Hacienda. Dirección General de Aduanas. Consultado el 30 de noviembre 2016 desde: [http://www.hacienda.go.cr/docs/51cb54ca0bc42\\_MANUALDEPROCEDIMIEN\\_TOSADUANEROSTICA.pdf](http://www.hacienda.go.cr/docs/51cb54ca0bc42_MANUALDEPROCEDIMIEN_TOSADUANEROSTICA.pdf)

### LIBROS:

Álvarez, M., Álvarez, I. y Bullón, J. (2006). *Introducción a la calidad. Aproximación a los sistemas de gestión y sistemas de calidad*. España: Editorial Ideas propias.

Anaya, J. (2007). *Logística integral: la gestión operativa de las empresas*. (3ª ed.) España: Editorial ESIC.

Ballou, R. (2004). *Logística. Administración de la Cadena de Suministros*. (5ª ed.) México: Editorial Pearson.

Barahona, J. y Garita, R. (2003). *Aduanas Competitividad y norma Centroamérica. Un Análisis del código Aduanero Uniforme Centroamericano*. Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.

Barahona, J. y Monge, G. (2006). *Logística comercial y modernización aduanera en Centroamérica*. San José, Costa Rica: Editorial UNED.

Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Argentina: Editorial Shalom.

- Benjamín, R. y Frankin, F. (2007). *Auditoría administrativa: Gestión estratégica del cambio*. (2<sup>ta</sup> ed.) México: Editorial Pearson Educación.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. México, D.F.: Editorial Pearson.
- Bernal, C. (2000). *Metodología de la investigación para Administración y Economía*. Editorial: Pearson Educación de Colombia, Santa Fe de Bogotá, D.C.
- Castellanos, A. (2015). *Logística comercial internacional*. Colombia: Editorial Universidad del Norte.
- Camisón, C. y Dalmau, J. (2013). *Gestión empresarial*. México: Editorial Pearson.
- Cerda, H. (1998). *Metodología para las Ciencias Sociales*. Colombia: Editorial Santa Fe.
- Chacón, J. (2003). *Los (mal) tratados de libre comercio*. Costa Rica: Editorial Departamento Ecuménico de Investigaciones (DEI). Universidad Estatal a Distancia.
- Chapman, S. (2006). *Planificación y control de la producción*. México: Editorial Pearson.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (7<sup>a</sup> ed.) México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Chopra, S. y Meindl, P. (2008). *Administración de la Cadena de Suministros, Estrategia, planeación y operación*. México: Editorial Pearson.
- Chopra, S. y Meindl, P. (2013). *Administración de la cadena de suministros. Estrategia, planeación, y operacional*. (5<sup>a</sup> ed.) México: Editorial Pearson Prentice Hall Inc.
- Escudero, M. (2014). *Logística de almacenamiento*. España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Gaitán, J. y Pruvost, A. (2001). *El Comercio electrónico al alcance de su empresa*. Argentina: Centro de Publicaciones, Secretaria de Extensión, Universidad Nacional del Litoral.
- Gallardo, H. (2008). *Elementos de la investigación académica*. Costa Rica: Editorial EUNED.

- Galván, J. y García, P. (2007). *La Administración electrónica en España*. España: Editorial Ariel, S.A.
- García, A., Hurtado, C. y Alegre, M. (2011). *Seguridad de la información*. España: Editorial Paraninfo, SA.
- González, F. (2005). *Escritura del estado del arte*. Bogotá: Universidad Nacional de Bogotá.
- González, J. (2014). *Sistema de aprovisionamiento y mise en place en el restaurante*. España: Editorial Ideas propias.
- Griffin, R. (2011). *Administración*. 10<sup>ta</sup> Edición. México: Editorial Cengage Learning.
- Herederero, C., López, J., Romo, S. y Medina, S. (2004). *Informática y comunicación de las empresas*. España: Editorial ESIC.
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6<sup>a</sup> ed.) Editorial McGraw-Hill / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hill, M. (2006). *Administración*. México: Editorial Pearson Educación.
- Ildelfonso, E. (2005). *Marketing de los servicios*. (4<sup>a</sup> ed.) España: Editorial ESIC.
- Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. (2006). *Administración*. (6<sup>a</sup> ed.) México: Editorial Prentice Hall Inc.
- Kendal, K. y Kendal, J. (2005). *Análisis y diseño de sistema*. (6<sup>a</sup> ed.) México: Editorial Pearson Educación.
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Koontz, H., Weihrich H. y Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. Decimocuarta edición. México: Editorial McGraw-Hill
- López, R. (2010). *Logística Comercial*. (2<sup>a</sup> ed.) España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Gray, M. y London, K. (1976). *Sistema de documentación en informática*. España: Técnicos Asociados S.A.
- Mercado, S. (2000). *Comercio Internacional I. Mercadotecnia internacional Importación – Exportación*. (4<sup>a</sup> ed.) México: Editorial Limusa.
- Miguez, M. y Bastos, A. (2006). *Introducción a la gestión de stocks. El proceso de valoración y gestión de stocks*. (2<sup>a</sup> ed.) España: Editorial Ideas propias.
- Montoya, R. (2010). *Logística inversa un proceso de impacto ambiental y productividad*. España. Producción Más Limpia.

- Müller, M. (2000). *Guía para la elaboración de tesis y consultorio gramatical*. Costa Rica: Editorial EUCR.
- Müller, M. (2004). *Fundamentos de administración de inventarios*. Bogotá: Editorial Norma.
- Morillo, A. (2015). *Gestión de pedidos y stock*. España: Ediciones Paraninfo.
- Parkin, M., Esquivel, G. y Muñoz, M. (2007). *Macroeconomía*. (7ª ed.) México: Editorial Pearson Educación.
- Ramírez, G. (2003). *Los límites a la reforma constitucional y las garantías, límites del poder constituyente: los derechos fundamentales como paradigma*. Bogotá: Instituto de Estudios Constitucionales Carlos Restrepo Piedrahita.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. (8ª ed.) México: Editorial Pearson Educación.
- Robusté, F. (2005). *Logística del transporte*. España: Editorial UPC.
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la investigación*. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Reyes, A. (2004). *Administración de empresas teoría y práctica*. México: Editorial Limusa S.A.
- Rojas, R. (2002). *Investigación social teorías y praxis*. México: Plazas y Valdez S.A. de C.V.
- Sabino, C. (2000). *Proceso de investigación*. (2ª ed.) Venezuela: Editorial Panapo.
- Sampieri, R. (1991). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana de México SA de CV.
- Stanton, W., Etzel, M. y Walker, B. (2007). *Fundamentos de Marketing*. (14ª ed.) México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Zambrana, C. (1995). *Administración del comercio Internacional*. Costa Rica: Editorial UNED.
- Zubizarreta, A. (1986). *La aventura del trabajo intelectual. Cómo estudiar e investigar*. México: Editorial Fondo Educativo Interamericano.

## **LIBROS ELECTRONICOS**

- Giraldez, A. (2010). *Música, investigación, innovación y buenas prácticas*. Editorial: Grao de IRTF SL. Estaña. Consultado el 20 de mayo 2017 desde:

[https://books.google.co.cr/books?id=ZNonOOdfkgC&pg=PA137&dq=enfoque+mixto&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=enfoque%20mixto&f=false](https://books.google.co.cr/books?id=ZNonOOdfkgC&pg=PA137&dq=enfoque+mixto&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=enfoque%20mixto&f=false)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. 4ed México. Editorial: McGraw-Hill. Consultado el 2 de mayo de 2017 desde: <https://es.scribd.com/doc/38757804/Metodologia-de-La-Investigacion-Hernandez-Fernandez-Batista-4ta>

Morales, R. (2016). *Composición y evolución de las exportaciones de Costa Rica acumuladas a octubre 2016*. El Mundo CR. Costa Rica. Consultado el 6 de mayo desde: <https://www.elmundo.cr/composicion-evolucion-las-exportaciones-costa-rica-acumuladas-octubre-2016/>

Muñoz, C. (1998). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis*. Editorial: Prentice HALL Hispanoamericano SA. México. Consultado el 2 de mayo de 2017 desde: <https://books.google.co.cr/books?id=1ycDGW3ph1UC&printsec=frontcover&dq=es+la+explicaci%C3%B3n+anticipada+y+provisional+de+alguna+suposici%C3%B3n+que+se+trata+de+comprobar+o+desaprobar,+a+trav%C3%A9s+de+los+antecedentes+que+se+recopilan+sobre+el+problema+de+investigaci%C3%B3n+previamente+planeado&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiJ8PDxnvDUAhUFRiYKHXX0C9IQ6AEIJDA#v=onepage&q&f=false>

Navarro, J. (2014). *Epistemología y Metodología*. Editorial: Grupo editorial patria SA de CV. México. Consultado el 3 de enero del 2017 desde: [https://books.google.co.cr/books?id=RtrhBAAQBAJ&pg=PA230&dq=El+marco+referencial+es+la+fundamentaci%C3%B3n+antecedente+que+da+sustento+a+una+investigaci%C3%B3n+cuando+esta+carece+de+teor%C3%ADas+que+permitan+establecer+un+marco+te%C3%B3rico&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwigytG1j\\_DUAhVB7yYKHRUnDdwQ6AEIIDA#v=onepage&q=El%20marco%20referencial%20es%20la%20fundamentaci%C3%B3n%20antecedente%20que%20da%20sustento%20a%20una%20investigaci%C3%B3n%20cuando%20esta%20carece%20de%20teor%C3%ADas%20que%20permitan%20establecer%20un%20marco%20te%C3%B3rico&f=false](https://books.google.co.cr/books?id=RtrhBAAQBAJ&pg=PA230&dq=El+marco+referencial+es+la+fundamentaci%C3%B3n+antecedente+que+da+sustento+a+una+investigaci%C3%B3n+cuando+esta+carece+de+teor%C3%ADas+que+permitan+establecer+un+marco+te%C3%B3rico&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwigytG1j_DUAhVB7yYKHRUnDdwQ6AEIIDA#v=onepage&q=El%20marco%20referencial%20es%20la%20fundamentaci%C3%B3n%20antecedente%20que%20da%20sustento%20a%20una%20investigaci%C3%B3n%20cuando%20esta%20carece%20de%20teor%C3%ADas%20que%20permitan%20establecer%20un%20marco%20te%C3%B3rico&f=false)

Pérez, R., Caso, C., Rio, M. y López, A. (2012). *Introducción a la estadística Económica*. Obra literario 2012. España. Consultado el 11 de noviembre del 2017 desde: [https://books.google.co.cr/books?id=XtIEAgAAQBAJ&pg=PA104&dq=DISE%C3%91O+SECCIONAL&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=DISE%C3%91O%20SECCIONAL&f=false](https://books.google.co.cr/books?id=XtIEAgAAQBAJ&pg=PA104&dq=DISE%C3%91O+SECCIONAL&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=DISE%C3%91O%20SECCIONAL&f=false)

Salkind, N. *Método de la investigación*. (1999). (3ª ed.) México: Editorial Prentice Hall. Consultado el 11 de noviembre del 2017 desde: [https://books.google.co.cr/books?id=3uIW0vVD63wC&pg=PA12&dq=correlacional&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=correlacional&f=false](https://books.google.co.cr/books?id=3uIW0vVD63wC&pg=PA12&dq=correlacional&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=correlacional&f=false)

Silva, M. y Brain, M. (2006). *Validez y confiabilidad del estudio Socioeconómico*. México: Editorial Universidad Autónoma de México. Consultado el 12 de

Marzo del 2017 desde:  
<https://books.google.co.cr/books?id=q0EzLNie4kYC&pg=PA66&dq=Requiere+una+solo+administraci%C3%B3n+de+los+instrumentos+de+la+medici%C3%B3n+y+produce+valores++que+oscilan+entre+cero+y+uno.+Su+ventaja+reside+en+que+no+es+necesario+dividir+en+dos+mitades+a+los+%C3%ADtems+del+instrumento+de+medici%C3%B3n,+simplemente+se+aplica+la+medici%C3%B3n+y+se+calcula+el+coeficiente&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwicpbNuvDUAhXGOSYKHTmIABQQ6AEIITAA#v=onepage&q=Requiere%20una%20solo%20administraci%C3%B3n%20de%20los%20instrumentos%20de%20la%20medici%C3%B3n%20y%20produce%20valores%20que%20oscilan%20entre%20cero%20y%20uno.%20Su%20ventaja%20reside%20en%20que%20no%20es%20necesario%20dividir%20en%20dos%20mitades%20a%20los%20%C3%ADtems%20del%20instrumento%20de%20medici%C3%B3n%20C%20simplemente%20se%20aplica%20la%20medici%C3%B3n%20y%20se%20calcula%20el%20coeficiente&f=false>

#### **PAGINAS WEB:**

- Alfaro, G., Arales, E., Bolaños, R., Charpentier, S. Suárez, L. y Vargas, J. Banco Central de Costa Rica. (2014-2015). PROGRAMA MACROECONÓMICO, (2014-2015). Banco de Costa Rica. Desde:  
[http://www.bccr.fi.cr/publicaciones/politica\\_monetaria\\_inflacion/Programa\\_Macroeconomico\\_2014\\_2015.pdf](http://www.bccr.fi.cr/publicaciones/politica_monetaria_inflacion/Programa_Macroeconomico_2014_2015.pdf).
- Constitución Política de Costa Rica. (2016). Consultado el 1 de diciembre del 2016 desde: <http://www.tse.go.cr/pdf/normativa/constitucion.pdf>
- Díaz, P. (2009). Apertura Comercial. Consultado el 8 de noviembre del 2016 desde: [www.zonaeconomica.com/apertura-comercial](http://www.zonaeconomica.com/apertura-comercial)
- Garita, R. (1997). El Proceso de Reforma Aduanera en Costa Rica: Resultados y Efectos. Consultado el 3 de octubre del 2016 desde: <https://www.incae.edu/ES/clacds/publicaciones/pdf/cen360.pdf>
- Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA), Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) (1998). Competitividad y Agroempresas en el contexto de la Apertura Comercial. Costa Rica. Consultado el 3 de marzo del 2017 desde: [https://books.google.co.cr/books?id=ZPcqAAAAYAAJ&pg=PA15&dq=apertura+a+comercial+en+costa+rica+a%C3%B1os+ochenta&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=apertura%20comercial%20en%20costa%20rica%20a%C3%B1os%20ochenta&f=false](https://books.google.co.cr/books?id=ZPcqAAAAYAAJ&pg=PA15&dq=apertura+a+comercial+en+costa+rica+a%C3%B1os+ochenta&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=apertura%20comercial%20en%20costa%20rica%20a%C3%B1os%20ochenta&f=false)
- INVELTM: productos para Almacenes de Depósito Fiscal y General. Consultado el 14 de abril del 2016 desde: <http://www.rjconsul.com/productos/invel.htm>

- Logística, D. I. (s.f.). CLM. Consultado el 20 de mayo de Mayo de 2016, desde: <http://www.clm1.org>.
- Ministerio de Comercio Exterior (COMEX). (2016). Consultado el 1 de diciembre del 2016 desde: [https://www.comex.go.cr/acerca\\_comex/index.aspx](https://www.comex.go.cr/acerca_comex/index.aspx)
- Ministerio de Comercio Exterior (COMEX). (2016). Consultado el 28 de octubre del 2016 desde: <https://www.comex.go.cr/tratados/vigentes/centroamerica.aspx>
- Ministerio de Hacienda. Consultado el 5 de marzo del 2015 desde: [www.hacienda.go.cr](http://www.hacienda.go.cr)
- Ministerio de Hacienda. Consultado el 20 de julio del 2016 desde: [http://www.hacienda.go.cr/docs/527150fe8a5e1\\_SINOPSIS%20HISTORICA%20DEL%20SERVICIO%20NACIONAL%20DE%20ADUANAS%20DE%20COSTA%20RICA.pdf](http://www.hacienda.go.cr/docs/527150fe8a5e1_SINOPSIS%20HISTORICA%20DEL%20SERVICIO%20NACIONAL%20DE%20ADUANAS%20DE%20COSTA%20RICA.pdf)
- Ministerio de Hacienda. (2014). Consultado el 22 de agosto del 2016 desde: <http://www.hacienda.go.cr/docs/organigrama2014.pdf>
- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN). (2016). Evolución de la Inversión Extranjera Directa en Costa Rica en el 2015. Consultado el 1 de diciembre del 2016 desde: [https://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/21c70320-1306-4f98-8fd5-769840984f6f/Evolucion de la Inversion Extranjera en CR 2015.pdf?guest=true](https://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/21c70320-1306-4f98-8fd5-769840984f6f/Evolucion%20de%20la%20Inversion%20Extranjera%20en%20CR%202015.pdf?guest=true)
- Oficina de Información Diplomática del Ministerio de Asuntos Exteriores y de la Cooperación. (2017). Consultado el 2 de abril del 2017 desde: [http://www.exteriores.gob.es/Documents/FichasPais/COSTARICA\\_FICHA%20PAIS.pdf](http://www.exteriores.gob.es/Documents/FichasPais/COSTARICA_FICHA%20PAIS.pdf)
- OMA (2017). Organización Mundial de Aduanas región de las Américas y el Caribe. XX conferencia de directores de las Adunas de América y el caribe, CUBA 2017. Consultado el 12 de mayo del 2017 desde: <http://www.wcoamericaribe.org/que-es-la-oma>
- OMC (1995). Comunicado de la prensa RPRD//7. Consultado el 20 de mayo 2017 desde: [https://www.wto.org/spanish/tratop\\_s/tpr\\_s/tp007\\_s.htm](https://www.wto.org/spanish/tratop_s/tpr_s/tp007_s.htm)
- Proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control, (2016). Consultado el 10 de mayo del 2017 desde: <http://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>.
- PROCOMER (2016). Consultado el 1 de diciembre del 2016 desde: <http://www.procomer.com/es/acerca-de>

Tecnysis Tecnología Y Sistemas. (2016). Consultado el 14 de abril del 2016 desde:  
[http://www.tecnysis.net/TyS\\_Sis\\_MultiDep.html](http://www.tecnysis.net/TyS_Sis_MultiDep.html)

## **ENTREVISTAS:**

Alexander González, Gerente de Depósito Aduanero Lagunilla S.A.

Alexander Ortega, Gerente de Almacén Fiscal Terminales Unidas S.A.

Carlos Ramírez Castillo, Jefe de Almacén Fiscal Terminales Unidas S.A

Gustavo Corrales, Gerente de Intercargo Transportes S.A.

Jessica Hernández, Gestora de Calidad de Terminales Santamaría S.A.

John Blanco, Gerente de TECNYSIS.

Jorge Ulloa, Gerente Almacén Fiscal El Coco S.A.

Julio Campos Bermúdez, Encargado de Servicios Integrados de Almacenamiento  
DHL Costa Rica S.A.

Manfred Pizarro Arias, Gerente Operaciones de Grupo Tical Holding, S.A.

Mauricio Carvajal, Gerente de Almacenes Generales Quirós S.A.

Mauricio Monge, Sub-Gerente Corporativo de Almacén Fiscal Ecatrans S.A

Mauricio Morales Berrocal, Jefe de la Sección de Depósito de la Aduana  
Santamaría.

Nidya Solís, Gerente de Grupo Servica S.A.

Sergio Piedra, Gerente de RJ Consultores S.A.

## PERIÓDICOS:

Arguedas, C., Barrantes, F. (2009). Fuego consumió edificio de antigua aduana en Alajuela. *La Nación*. Consultado el 10 de octubre del 2016 desde: [http://www.nacion.com/ln\\_ee/2009/junio/01/sucesos1981962.html](http://www.nacion.com/ln_ee/2009/junio/01/sucesos1981962.html)

Avendaño, M. (2017), Auge de compras en páginas web chinas agita servicios postales. *La Nación*. Consultado el 25 de junio de 2017 desde: [http://www.nacion.com/economia/consumidor/Auge-compras-paginas-servicios-postales\\_0\\_1614238578.html](http://www.nacion.com/economia/consumidor/Auge-compras-paginas-servicios-postales_0_1614238578.html)

Barquero, M. (2016). Costa Rica es uno de los cinco países del continente que aumentó sus exportaciones. *La Nación*. Consultado el 31 de enero del 2017 desde: [http://www.nacion.com/economia/politica-economica/Comex-resalta-aumento-exportaciones-impuesta\\_0\\_1600839947.html](http://www.nacion.com/economia/politica-economica/Comex-resalta-aumento-exportaciones-impuesta_0_1600839947.html)

Huerto, I. y Toro, J. (2007). Paradigmas y métodos de la investigación en tiempo de cambio. *Editorial CEC.SA*. Venezuela. Consultado el 2 de febrero del 2017, desde: <https://books.google.co.cr/books?id=pTHLXXMa90sC&pg=PA103&dq=DISE%C3%91O+no+experimental&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwignLTl7LjUAhUEwiYKHToUDQ8Q6AEIKTAB#v=onepage&q=DISE%C3%91O%20no%20experimental&f=false>

Leitón, P. (2016). Exportaciones aumentaron 5,6% en primeros dos meses del año. *La Nación*. Costa Rica. Consultado el 2 de febrero del 2017, desde: [http://www.nacion.com/economia/indicadores/exportaciones-importaciones-balanza\\_comercial\\_0\\_1549845097.html](http://www.nacion.com/economia/indicadores/exportaciones-importaciones-balanza_comercial_0_1549845097.html)

Rodríguez, A. (2016). Comex asegura que exportaciones de Costa Rica tienden a la normalización. *El Financiero*. Consultado el 1 de diciembre del 2016, desde: [http://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/Comex-exportaciones-Costa-Rica-normalizacion\\_0\\_945505443.html#de:mm](http://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/Comex-exportaciones-Costa-Rica-normalizacion_0_945505443.html#de:mm)

Thompson, R. (2016). Aduanas ineficientes. *La Nación*. Consultado el 2 de febrero del 2017, desde: [http://www.nacion.com/opinion/foros/Aduanas-ineficientes\\_0\\_1588241168.html](http://www.nacion.com/opinion/foros/Aduanas-ineficientes_0_1588241168.html).

## REVISTA:

Mora, G. (2017). *Mercados y Tendencias*. Consultado el 20 de mayo del 2017 desde: <https://revistamyt.com/cual-es-el-principal-socio-comercial-de-costarica/>

Vargas, G. (2007). El sistema informático TICA y la seguridad jurídica de sus usuarios. *Rhombus*. Consultado el 20 de abril del 2017. Desde: [http://www.ulacit.ac.cr/files/careers/28\\_vargasvargas.pdf](http://www.ulacit.ac.cr/files/careers/28_vargasvargas.pdf)

## DICCIONARIO:

Sadornil, D. (2013). Diccionario-glosario de metodología de la investigación social. Editorial Universidad nacional de educación a distancia. España. [https://books.google.co.cr/books?id=XtlEAgAAQBAJ&pg=PA104&dq=DISE%C3%91O+SECCIONAL&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=DISE%C3%91O%20SECCIONAL&f=false](https://books.google.co.cr/books?id=XtlEAgAAQBAJ&pg=PA104&dq=DISE%C3%91O+SECCIONAL&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=DISE%C3%91O%20SECCIONAL&f=false)

## TESIS:

Alvarado, E. y Solórzano, C. (2013). *“Rediseño de los procesos de estimación de pronósticos y planeación de la demanda, que permitan a Pfizer Mejorar el nivel de inventario y reducir las pérdidas económicas asociadas”*.

Arias, M. (2004). *“Creación de un instrumento formal para la medición del desempeño de la gestión de la logística en las empresas de Costa Rica”*.

Bolaños, J., González, P. y Villalobos, E. (2014). *“Propuesta estrategia para el mejoramiento el modelo del control interno y gestión contable del inventario de la empresa Clarke Logística SA”*.

Campos, V. (2008). *“El sistema de tecnología de información para el control aduanero - tica - y los cambios en el ámbito aduanero del año 2005. Hacia la facilitación del comercio”*.

Cubillo, M., Gutiérrez, A. y Aragón, P. (2012). *“Guía para la Implementación de un Deposito Aduanero para la zona de Caldera”*.

Guevara, E., Hernández, A. y Ramos, R. (2009). *“Propuesta de una guía de procedimientos aduanales de importación y exportación acorde con las leyes aduaneras, tratados y convenios comerciales vigentes en el Salvador”*.

Jones, D. (2003). *“Propuesta para mejorar la calidad del servicio de los Almacenes Fiscales y estacionamientos transitorios de la provincia de Limón”*.

Pérez, A. (2014). *“Propuesta de un Manual Técnico para la mejora de los procesos y control de mercancías depositadas en la Bodega de la Aduana de Paso Canoas”*.

- Redondo, E. (2013). *“Análisis del marchamo electrónico en el régimen de importación definitiva y tránsito aduanero como instrumento controlador según la ley general de aduanas y su reglamento en la empresa ATI Cargo S.A. y propuesta de los procedimientos de mejora que faciliten la función y control del marchamo electrónico según la normativa vigente”*.
- Tijerino, M. (2011). *“La figura del agente de aduanas en el ordenamiento jurídico costarricense, sus actuaciones, responsabilidades actuales y retos futuros”*.
- Villalobos, B. (2008). *“Almacenamiento de Sustancias Peligrosas en los Depósitos Fiscales”*.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### ENTREVISTA N° 1

*Entrevista dirigida a los encargados de los Depositarios Aduaneros de la Jurisdicción de la Aduana Santamaría con el objetivo de analizar el sistema de inventarios en el periodo 2014-2016. Realizada por Yolanda Corrales y Carmen Sibaja egresadas de la Universidad Técnica Nacional, para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Aduanas.*

***INSTRUCCIONES: Conteste las siguientes interrogantes con responsabilidad y honestidad. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación.***

Deposito aduanero: \_\_\_\_\_

#### **Preguntas:**

1. ¿Cuánto tiempo tiene la empresa de operar en el país?
2. ¿Brindan servicios complementarios de reempaque y distribución? *En caso de que la respuesta sea no pase a la pregunta 5*  
( ) Si            ( ) No
3. ¿Cuál servicio ofrece la empresa?
4. ¿Describa el servicio que ofrecen?
5. ¿El depositario aduanero tiene los procesos establecidos y documentados para la administración de inventario? *En caso de que la respuesta sea no pase a la pregunta 7.*  
( ) Si            ( ) No

6. ¿Explique los procesos y como lo documentan?

7. ¿Cada cuánto tiempo revisan el inventario en el depositario aduanero?

Diariamente

Semanal

Mensual

Anual

Otro \_\_\_\_\_

8. ¿Revisan la mercadería versos lo declarado físicamente?

9. ¿Utilizan un sistema informático para la administración de inventario?

10. *En caso de que la respuesta sea no explique cómo manejan el inventario.*

*Y pase a la pregunta 11.*

Si       No

---

---

---

11. ¿Cuál es el sistema informático que utilizan?

12. ¿Describa las funciones?

13. ¿Marque del 1 al 5 que consideran ustedes cuanto ha facilitado este sistema informático las tareas diarias para la administración de inventario?

1

2

3

4

5

14. Realizaría algún cambio o modificaría el sistema informático de inventarios. *En el caso de que la respuesta sea no pasar a la pregunta 15.*

Si             No

15. Explicar cuáles cambios se aplicarían para el sistema informático.

16. ¿Qué procedimiento se aplica para las mercancías que cumplieron un año de haber ingresado a los depósitos aduaneros?

17. ¿Cuándo las mercancías caen en abandono y no han sido adjudicadas por la aduana, como trabajan el inventario?

18. ¿Qué tipo de maquinaria utiliza el depositario aduanero para el manejo de mercancía?

19. ¿Manejan almacenamiento de mercancías de cuidado especial como peligrosas, perecedero, refrigeradora, químicos, farmacéuticos? Si o no.

*En caso de que la respuesta sea no pase a la pregunta 19*

20. ¿Cuál de estas mercancías almacenan?

21. ¿Qué control aplican para este tipo de mercancía?

22. ¿Cómo capacitan a los colaboradores que utilizan los sistemas de inventarios del depósito aduanero?

## ANEXO 2

### ENTREVISTA N° 2

*Entrevista realizada a las empresas proveedoras de sistemas informáticos aduaneros con el objetivo de analizar el sistema de inventarios en el periodo 2014-2016. Realizada por Yolanda Corrales y Carmen Sibaja egresadas de la Universidad Técnica Nacional, para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Aduanas.*

***INSTRUCCIONES: Conteste las siguientes interrogantes con responsabilidad y honestidad. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación.***

1. Antecedentes de la empresa?
2. Historia y evolución del sistema informático INVEL?
3. Qué relación ha tenido en el sector público (gobierno), y el privado (Depositarios aduaneros)?
4. Que es y cómo funciona el INVEL?
5. Invel tiene este programas extras que complementen las funciones del sistema. Cómo funcionan?
6. Han tenido que realizar modificaciones al sistema por cambios en la leyes aduaneras?
7. Han teniendo dificultades por factores externos en la funcionamiento del sistema?
8. Solo están en Costa Rica?
9. Como se proyectan Invel en un futuro?

## ANEXO 3

### ENTREVISTA N° 3

*Entrevista realizada al gerente de la Aduana Santamaría con el objetivo de analizar el sistema de inventarios en el periodo 2014-2016. Realizada por Yolanda Corrales y Carmen Sibaja egresadas de la Universidad Técnica Nacional, para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Aduanas.*

***INSTRUCCIONES: Conteste las siguientes interrogantes con responsabilidad y honestidad. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación.***

1. Historia de la Aduana Santamaría.
2. ¿Cuántos depositarios aduaneros se encuentran inscritos en la jurisdicción de la Aduana Santamaría?
3. ¿Cuáles leyes o reglamentos utiliza la Aduana Santamaría para establecer y revisar los procedimientos aduaneros?
4. ¿Qué opina de la tecnología utilizada en los depositarios aduaneros?
5. *Según su conocimiento en la Aduana Santamaría. ¿Cree que tiene ventaja con respecto de las otras aduanas del país?*

## CRONOGRAMA DEL PLAN DE TRABAJO

### a. Cronograma Anteproyecto

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES ELABORACION DEL ANTEPROYECTO									
ANÁLISIS DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS EN LOS DEPOSITARIOS ADUANEROS DE LA JURISDICCIÓN DE ADUANA SANTAMARÍA EN EL PERIODO 2015- 2016.									
ESTUDIANTES: YOLANDA MARLENE CORRALES MORALES CARMEN LISSETH SIBAJA ARCE									
CARRERA: LICENCIATURA EN ADMINISTRACION ADUANERA PERIODO: SETIEMBRE 2014-JUNIO 2015									
ACTIVIDADES									
	2014			2015					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
SELECCIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACION									
PLANTAMIENTO DEL TITULO DE INVESTIGACION									
ELABORACION DE LA DESCRIPCION DEL TEMA DE INVESTIGACION									
ELABORACION DEL ESTADO DE LA CUESTION									
PLANTEAMIENTO DE LOS OBJETIVOS DELA INVESTIGACION									
ELABORACION MARCO TEORICO									
ELABORACION MARCO METODOLOGICO									
CRONOGRAMAS DE ANTEPROYECTO									
ANTEPROYECTO FINAL									

a. Cronograma Tesis

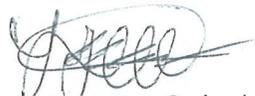
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES ELABORACION DE TESIS													
ANÁLISIS DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS EN LOS DEPOSITARIOS ADUANEROS DE LA JURISDICCIÓN DE ADUANA SANTAMARÍA EN EL PERIODO 2015- 2016.													
ESTUDIANTES: YOLANDA MARLENE CORRALES MORALES CARMEN LISSETH SIBAJA ARCE													
CARRERA: LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN ADUANERA PERIODO: JULIO 2015 – JULIO 2016													
ACTIVIDADES	2015						2016						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
ELABORACION Y CONTINUACION DE MARCO TEORICO													
ELABORACION DE LA BIBLIOGRAFIA													
REVISION DE ENTREVISTAS													
ELABORACION DE CONCLUSIONES													
ELABORACION DE RECOMENDACIONES													
PRESENTACION DE TESIS													

## ACTA DE DEFENSA PROYECTO DE TESIS

En Alajuela, siendo las 18 horas del día 18 de agosto del 2017, se constituyó la Tribunal Evaluador del Proyecto de Tesis de los sustentantes Srta. Yolanda Marlene Corrales Morales y srta. Carmen Lisset Sibaja Arce, alumnos de la Licenciatura en Administración de Aduanas. El Tribunal se integra por: Lic. Steven Herrera Oviedo Tutor, Lic. Gianni Baldi Fernández Lector. Lic. Gerardo Soto Zúñiga Lector y Lic. William Alberto. Rojas Meléndez director de carrera. Preside el sr William Alberto. Rojas Meléndez.

La Defensa oral y pública del Proyecto de Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Administración Aduanera, se realizó en el auditorio de la Administración Superior de la UTN, de acuerdo a la reglamentación vigente, las sustentantes Presentaron y defendieron el proyecto titulado "*Análisis del sistema de Administración de Inventarios en los Depositarios Aduaneros de la jurisdicción de la Aduana Santamaría en el periodo 2015-2016*", obteniendo los sustentantes la nota de 87, siendo **aprobado con observaciones**, con lo cual los sustentantes acceden al grado de Licenciados en Administración Aduanera, una vez realizadas las correcciones señaladas, para lo cual disponen de un plazo de 10 días hábiles. Al plazo fijado deberán presentar el documento con las correcciones realizadas, caso contrario se dará por desestimada la defensa.

De conformidad al ser las 19 horas y treinta minutos del 18 de agosto del 2017 en la ciudad de Alajuela, firman los miembros del Tribunal Evaluador:



Lic. Steven Herrera Oviedo  
Prof. Tutor



Lic. Gianni Baldi Fernández  
Lector.



Lic. Gerardo Soto Zúñiga  
Lector



Lic. William Alberto. Rojas Meléndez  
Director de Carrera  
Presidente del Tribunal Evaluador

12 de Julio del 2017.

Universidad Técnica Nacional  
Sede Central  
Administración Aduanera

El suscrito, Steven Herrera Oviedo, mayor, soltero, Licenciado en Administración Aduanera y Comercio Exterior y Máster en Derecho Empresarial, portador de la cédula de identidad número 2- 0588- 0083, hago constar que las estudiantes Yolanda Marlene Corrales Morales, cédula 2-0697-0943 y Carmen Lisseth Sibaja Arce, cédula 2-0664-0457 me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"ANÁLISIS DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS EN LOS DEPOSITARIOS ADUANEROS DE LA JURISDICCIÓN DE ADUANA SANTAMARÍA EN EL PERIODO 2015- 2016"**, requisito presentado para optar por el grado de Licenciatura en Administración Aduanera.

En mi calidad de tutor he revisado y verificado se han realizado las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría, y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación, antecedentes, marco teórico, marco metodológico, análisis de datos, conclusiones y recomendaciones.

Por consiguiente acepto que he leído el estudio propuesto y considero que este reúne los requisitos para ser presentado ante el jurado examinador que se designe para la defensa pública.

Atentamente,



Steven Herrera Oviedo

14 de Julio del 2017

Universidad Técnica Nacional  
Sede Central  
Administración Aduanera

Las Estudiantes Yolanda Marlene Corrales Morales, cédula 206970943 y Carmen Lisset Sibaja Arce, cédula 206640457, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "**ANÁLISIS DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS EN LOS DEPOSITARIOS ADUANEROS DE LA JURISDICCIÓN DE ADUANA SANTAMARÍA EN EL PERIODO 2015- 2016**", requisito presentado para optar por el grado de Licenciatura en Administración Aduanera.

En mi calidad de lector he revisado y verificado que se han realizado las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría, y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación, antecedentes, marco teórico, marco metodológico, análisis de datos, conclusiones y recomendaciones.

Por consiguiente acepto que he leído el estudio propuesto y considero que este reúne los requisitos para ser presentado ante el jurado examinar que se designe para la defensa pública.

Atentamente,

Gianni Baldi Fernández

 204940646

---

12 de Julio del 2017

Universidad Técnica Nacional  
Sede Central  
Administración Aduanera

Las Estudiantes Yolanda Marlene Corrales Morales, cédula 206970943 y Carmen Lisset Sibaja Arce, cédula 206640457, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "**ANÁLISIS DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS EN LOS DEPOSITARIOS ADUANEROS DE LA JURISDICCIÓN DE ADUANA SANTAMARÍA EN EL PERIODO 2015- 2016**", requisito presentado para optar por el grado de Licenciatura en Administración Aduanera.

En mi calidad de lector he revisado y verificado que se han realizado las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría, y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación, antecedentes, marco teórico, marco metodológico, análisis de datos, conclusiones y recomendaciones.

Por consiguiente acepto que he leído el estudio propuesto y considero que este reúne los requisitos para ser presentado ante el jurado examinar que se designe para la defensa pública.

Atentamente,

Gerardo Soto Zúñiga



# CARTA DE REVISIÓN FILOLÓGICA

San José, 12 de julio del 2017.

**SEÑORES**

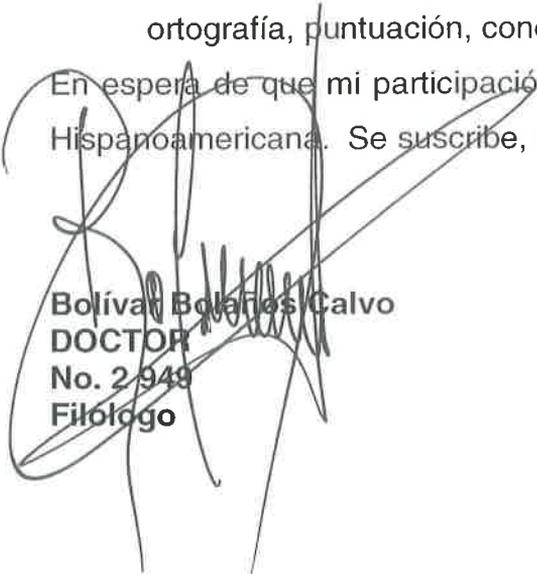
**UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL**

**Estimados señores:**

Por este medio yo, Bolívar Bolaños Calvo, mayor, casado, filólogo, incorporado (a) al Colegio de Licenciados y Profesores, con el número de carné 2 949, vecino (a) de Turrúcares de Alajuela, portador de la cédula de identidad 0202790320, hago constar:

1. Que he revisado el **PROYECTO DE GRADUACIÓN (TESIS)** para optar por el grado académico de **LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN ADUANERA**, denominado **ANÁLISIS DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS EN LOS DEPOSITARIOS ADUANEROS DE LA JURISDICCIÓN DE ADUANA SANTAMARÍA EN EL PERIODO 2015-2016**.
2. Que el trabajo final de graduación es sustentado por el (la) las) estudiantes **YOLANDA MARLENE CORRALES MORALES Y CARMEN LISSET SIBAJA ARCE**.
3. Que se le han hecho las correcciones pertinentes en acentuación, ortografía, puntuación, concordancia gramatical y otras del campo filológico.

En espera de que mi participación satisfaga los requerimientos de la Universidad Hispanoamericana. Se suscribe, atentamente,



**Bolívar Bolaños Calvo**  
**DOCTOR**  
**No. 2 949**  
**Filólogo**