

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN TRIBUTARIA**



**ESTUDIO DEL CONTROL ADUANERO Y FACTORES QUE INTERVIENEN EN SU
DESARROLLO PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN UNA
ADUANA AÉREA EN EL MUNICIPIO DE GUATEMALA**

LIC. MANUEL LIZANDRO RALDA STZEP

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2020

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN TRIBUTARIA**



**ESTUDIO DEL CONTROL ADUANERO Y FACTORES QUE INTERVIENEN EN SU
DESARROLLO PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN UNA
ADUANA AÉREA EN EL MUNICIPIO DE GUATEMALA**

Informe final del trabajo profesional de graduación para la obtención del Grado de Maestro en Artes, con base en el "Instructivo para elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para Optar al Grado Académico de Maestro en Artes", aprobado por Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SEPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018

**DOCENTE DEL CURSO
MSc. VICTOR ARANGO ARROYO**

**AUTOR:
LIC. MANUEL LIZANDRO RALDA STZEP**

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2020.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

Decano: Lic. Luis Antonio Suarez Roldan
Secretario: Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal I: Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal II: MSc. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal III: Vacante
Vocal IV: B.R.CC.LL Silvia María Oviedo Zacarías
Vocal V: P.C. Omar Oswaldo García Matzuy

TERNA EVALUADORA QUE PRACTICÓ LA
EVALUACIÓN DE
LA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO
PROFESIONAL DE GRADUACIÓN
SEGÚN EL ACTA CORRESPONDIENTE

Coordinador: MSc. José Rubén Ramírez Molina
Evaluador: MSc. Elder Hermelindo Fuentes García
Evaluador: MSc. Élide Arias Gómez

ACTA/EP No. **2292****ACTA No. GT-A-23-2020**

De acuerdo al estado de emergencia nacional decretado por el Gobierno de la República de Guatemala y a las resoluciones del Consejo Superior Universitario, que obligaron a la suspensión de actividades académicas y administrativas presenciales en el campus central de la Universidad, ante tal situación la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, debió incorporar tecnología virtual para atender la demanda de necesidades del sector estudiantil, en esta oportunidad nos reunimos de forma virtual los infrascritos miembros del Jurado Examinador, el 24 de octubre de 2020, a las 14:00 horas para practicar la **PRESENTACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN del Licenciado Manuel Lizandro Ralda Stzep, Carné 200115364**, estudiante de la Maestría en Gestión Tributaria de la Escuela de Estudios de Postgrado, como requisito para optar al grado de Maestro en Gestión Tributaria, en la categoría de Artes. El examen se realizó de acuerdo con el Instructivo para Elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para optar al grado académico de Maestro en Artes, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado -SEP- de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018. -----

Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final presentado por el sustentante, denominado **"ESTUDIO DEL CONTROL ADUANERO Y FACTORES QUE INTERVIENEN EN SU DESARROLLO PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN UNA ADUANA AÉREA EN EL MUNICIPIO DE GUATEMALA"**, dejando constancia de lo actuado en las hojas de factores de evaluación proporcionadas por la Escuela. El examen fue **aprobado** con una nota promedio de **setenta y dos (72)** puntos, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante del jurado examinador El Tribunal hace las siguientes recomendaciones: que el estudiante atienda las recomendaciones que cada uno de la Terna Evaluadora incorporó en cada documento del Trabajo Profesional de Graduación que se adjuntan, para lo cual dispone de 5 día hábiles de acuerdo al Instructivo para Elaborar Trabajo Profesional de Graduación para Optar a la Maestría en Artes.

En fe de lo cual firmamos la presente acta en la Ciudad de Guatemala, a los veinticuatro días del mes de octubre del año dos mil veinte.



MSc. José Rubén Ramírez Molina
Coordinador



MSc. Elder Hermelindo Fuentes García
Evaluador



MSc. Érida Arias Gómez
Evaluadora



Lic. Manuel Lizandro Ralda Stzep
Postulante



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

ADENDUM

El infrascrito Coordinador del Jurado Examinador CERTIFICA que el estudiante: **Licenciado Manuel Lizandro Ralda Stzep, Carné 200115364**, incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro examinador del Jurado.

Guatemala, 5 de noviembre de 2020.

(f)

Msc. José Rubén Ramírez Molina
Coordinador

AGRADECIMIENTOS

A JESUCRISTO:

Por caminar cada día conmigo en los días más oscuros de mi vida y permitir cumplir los anhelos de mi corazón.

A JULIO Y TOMASA:

El amor más puro que vivirá en mi corazón, hoy, mañana y siempre.

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Por cobijar mis sueños y anhelos de juventud, por ser la Casa de Estudios que hizo posible mi sueño de educación universitaria.

A LA ESCUELA DE

los

ESTUDIOS DE POSTGRADO

crecimiento

DE LA FACULTAD DE

CIENCIAS ECONÓMICAS

Por brindarme una nueva oportunidad de alcanzar los sueños y anhelos, devolviendo mi deseo de crecimiento y profesionalismo, convirtiéndome en un Profesional. Mi agradecimiento será para siempre.

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	i
INTRODUCCIÓN	lii
1. ANTECEDENTES	1
2. MARCO TEÒRICO	4
2.1 Marco Legal de operaciones del Control Aduanero	4
2.1.1 Sistema Aduanero	4
2.1.2 Servicio Aduanero	4
2.1.3 Potestad aduanera	4
2.1.4 Atribuciones aduaneras	5
2.1.5 Funciones y atribuciones generales.	5
2.1.6 Actuaciones del Servicio Aduanero en el ingreso de personas	6
2.1.7 Equipaje de viajeros	6
2.1.8 Actuaciones del Sistema Aduanero en Guatemala	8
2.1.9 Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA)	9
2.1.10 Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA)	10
2.1.11 Código Tributario	10
2.1.12 Ley Nacional de Aduanas	10
2.1.13 Ley contra defraudación y contrabando aduanero	10
2.1.14 Ley del impuesto al valor agregado (IVA)	11
2.2 Control Aduanero	11
2.2.1 Tipos de control aduanero	12
2.2.1.1 El control permanente	12
2.2.1.2 El control previo	12
2.2.1.3 El control inmediato	12
2.2.1.4 El control a posterior	13
2.2.1.5 Control previo	13
2.2.1.6 Control durante el despacho concurrente	14
2.2.1.7 Control posterior	14
2.2.1.8 Control según tipo de obligación	14

2.2.1.8.1	Control de obligaciones tributarias	14
2.2.1.8.2	Control de obligaciones para tributarias	14
2.2.2	Acciones del control aduanero	15
2.2.2.1	Acciones de control ordinario	15
2.2.2.2	Acciones de control extraordinario	15
2.2.3	Factores que intervienen en el Control Aduanero	15
2.2.3.1	Importación	16
2.2.3.2	Mercancía	16
2.2.3.3	Autoridad Aduanera	16
2.2.3.4	Contribuyente	16
2.2.3.5	Cultura Tributaria	17
2.2.3.6	Incumplimiento Tributario	17
2.2.3.7	Capacidad instalada	17
2.2.3.8	Corrupción	17
2.2.3.8.1	Corrupción a gran escala	17
2.2.3.8.2	Actos de corrupción menores	18
2.2.3.8.3	Percepción de corrupción	18
2.2.4	Recaudación Tributaria	19
2.2.4.1	Tributos	20
2.2.4.2	Derechos arancelarios a la importación	20
2.2.4.3	Impuesto al Valor Agregado	20
2.2.4.4	Estrategia	21
2.2.4.5	Estrategia Tributaria	21
2.2.5	Facultades de la Administración Tributaria en el Control Aduanero	21
2.2.5.1	Recaudación	22
2.2.5.2	Determinación	22
2.2.5.3	Fiscalización	22
2.2.5.4	Sancionadora	22
2.2.5.5	Potestad Aduanera	23
2.2.5.6	Verificación	23
2.2.6.	Conceptos desarrollados en el Control Aduanero contenidos en el	23

Código Aduanero Uniforme Centroamericano y su Reglamento	23
2.2.6.1 Estado Parte	23
2.2.6.2 Territorio aduanero	24
2.2.6.3 Servicio Aduanero	24
2.2.6.4 Aduana	24
2.2.6.5 Declaración de mercancías	24
2.2.6.6 Declaración Jurada de Aduanas	25
2.2.6.7 Equipaje de viajero	25
2.2.6.8 Exención del pago de tributos para mercancías distintas del equipaje	25
2.2.6.9 Obligaciones aduaneras	25
2.2.6.10 Valor en aduana	26
2.2.6.11 Arancel Centroamericano de Importación (Anexo A del Convenio sobre el Régimen Arancelario y Aduanero Centroamericano)	26
2.2.6.12 Regímenes aduaneros	26
2.2.7 Gestión de riesgo aplicado al control aduanero	26
2.2.7.1 Identificación de Riesgos	27
2.2.7.2 Análisis de Riesgos	28
2.2.7.3 Evaluación de Riesgos	28
2.2.7.4 Manejo de riesgo	28
2.2.8 Sistemas de recaudación utilizados en el Control Aduanero	28
2.2.8.1 Sistemas de pago	28
2.2.8.1.1 Canales de pago para efectuar el pago de tributos	29
2.2.8.2 Herramientas de recaudación en aduanas	29
2.2.8.2.1 Declaraguante	30
2.2.8.2.2 SAQBE (Camino blanco)	30
3. METODOLOGÍA	31
3.1 Definición y delimitación del problema	31
3.1.1 Definición del problema	31
3.1.2 Delimitación del problema	31
3.1.2.1 Unidad de análisis	31
3.1.2.2 Período histórico analizado	31

3.1.2.3	Ámbito geográfico	31
3.1.3	Justificación del estudio	32
3.1.4	Alcance	32
3.1.5	Sujeto de la investigación	32
3.1.5.1	Aduana Central de Aviación	32
3.1.5.1.1	Funciones principales	33
3.1.6	Objeto de la investigación	33
3.1.6.1	Estudio de los procesos de revisión de pasajeros y proceso de recaudación tributaria	33
3.1.7	Objetivo general y específico	33
3.1.7.1	Objetivo general	33
3.1.7.2	Objetivos específicos	33
3.1.8	Diseño de la Investigación	34
3.1.9	Tipo de investigación	34
3.1.9.1	Aplicada	34
3.1.9.2	Descriptiva	34
3.1.10	Unidad de análisis, período histórico, ámbito geográfico	34
3.1.10.1	Unidad de análisis	34
3.1.10.2	Período histórico analizado	35
3.1.10.3	Ámbito geográfico	35
3.1.11	Universo y tamaño de la muestra	35
3.1.11.1	Universo	35
3.1.11.2	Tamaño de la muestra	36
3.1.12	Abordaje metodológico	37
3.1.12.1	Método Analítico	37
3.1.12.2	Método descriptivo	37
3.1.12.3	Método Cuantitativo	37
3.1.12.4	Método Estadístico	38
3.1.13	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.1.13.1	Observación Directa	38
3.1.13.2	La Entrevista Cerrada	38

3.1.13.3	Encuesta Cerrada	39
3.1.13.4	Análisis documental	39
3.1.14	Instrumentos de recolección de datos	39
3.1.14.1	Guía de Observación	39
3.1.14.2	Guía de Entrevista	39
3.1.14.3	Ficha Bibliográfica	39
3.1.15	Resumen del procedimiento usado en el desarrollo del Trabajo Profesional de Graduación.	40
3.1.15.1	Trabajo de campo	40
3.1.15.2	Procedimientos de análisis de datos	40
3.1.15.3	Trabajo de Gabinete	40
3.1.15.4	Análisis estadístico e interpretación de datos	41
4.	RESULTADOS	42
4.1	Ámbito	42
4.1.1	Estructura y organización	42
4.1.2	Turnos de trabajo	42
4.1.3	Infraestructura	43
4.1.4	Situación Actual	44
4.2.	Integración de la Meta de Recaudación Tributaria	48
4.2.1	Recaudación obtenida en Aduana Central de Aviación	49
4.2.1.1	Recaudación por Derechos Arancelarios a la Importación, Impuesto al Valor Agregado y otros impuestos	50
4.2.1.2	Integración de la recaudación tributaria por tipo de ingreso	52
4.2.1.3	Integración de la recaudación tributaria por tipo de mercancía	52
4.2.2	Instituciones que intervienen en el desarrollo del Control Aduanero	55
4.2.2.1	Instituciones que interactúan con la Aduana Central de Aviación y cómo se relacionan en el desarrollo del Control Aduanero	55
4.2.2.2	Rol de las instituciones en el desarrollo del Control Aduanero	55
4.2.2.2.1	Auxiliares de apoyo	55
4.2.3	Otras instituciones designadas en el espacio físico de la Aduana Central de Aviación	55

4.3	Resultados en Tablas y Figuras	56
4.3.1	Resultados de encuesta cerrada	56
4.3.2	Resultados de entrevista cerrada realizada a personal de la Aduana Central de Aviación	
4.4	Análisis de resultados	84
4.4.1	Análisis sobre la información brindada por la aduana sobre el pago de impuesto que deben efectuar los pasajeros por los artículos que transportan en su equipaje de viajero	85
4.4.2	Análisis del proceso de recaudación de impuestos	86
4.4.3	Análisis de la Cultura Tributaria	88
4.4.4	Análisis de los canales de pago existentes	91
4.4.5	Análisis de la atención brindada a los pasajeros	92
4.4.6	Análisis de los tiempos de espera en el punto de control de aduanas	92
4.4.7	Análisis de la perspectiva de los pasajeros del tamaño de las instalaciones del área de control de aduanas	93
4.4.8	Análisis de la relación con otras instituciones en el desarrollo del Control Aduanero	94
4.4.8.1	Relación con las aerolíneas	94
4.4.8.2	Relación con otras instituciones de gobierno	95
4.4.9	Análisis del Perfil del trabajador de la Aduana Central de Aviación	95
4.4.10	Análisis de la recaudación tributaria en la Aduana Central de Aviación	97
4.4.11	Análisis sobre quejas más frecuentes presentadas por los pasajeros al pagar impuestos en La Aduana Central de Aviación	99
4.5	Plan estratégico de mejora en la recaudación tributaria aplicado a La Aduana Central de Aviación	100
4.5.1	Planes estratégicos por área a cubrir	101
4.5.2	Objetivo general del plan estratégico de mejora	101
4.5.2.1	Objetivos específicos del plan estratégico de mejora	101
4.5.3	Elementos fundamentales en el desarrollo del plan de mejora	102
4.5.4	Principios de trabajo del plan estratégico de mejora	102
4.5.4.1	Priorización de actividades	102

4.5.4.2	Focalización	102
4.5.5	Plan estratégico de capacitación	102
4.5.5.1	Capacitación de análisis de riesgo mediante construcción de perfiles de pasajeros	102
4.5.5.2	Capacitación en fortalecimiento de conocimientos de Legislación aduanera, Trato al contribuyente y conocimientos de idioma inglés	106
4.5.5.2.1	Acciones a corto plazo	107
4.5.5.2.2	Acciones a mediano plazo	108
4.5.6	Plan de implementación de elementos y mejora en los procedimientos de revisión y recaudación	108
4.5.6.1	Acciones corto plazo	110
4.5.6.2	Acciones a Mediano plazo	111
4.5.7	Programa estratégico de cultura tributaria	112
4.5.7.1	Objetivo del plan estratégico de cultura tributaria	112
4.5.7.2	Objetivos específicos	112
4.5.7.3	Acciones a corto plazo	113
4.5.7.4	Acciones a mediano plazo	114
	CONCLUSIONES	115
	RECOMENDACIONES	116
	BIBLIOGRAFÍA	117
	ANEXOS	124

RESUMEN

La idea primaria del desarrollo del presente estudio era conocer los principales factores que inciden en el comportamiento irregular de las metas de cumplimiento tributario en La Aduana Central de Aviación, a través de la investigación de campo y el apoyo del marco legal y procedimental para el tratamiento de equipaje de viajeros que arriban por vía aérea en el Aeropuerto Internacional La Aurora, se determinó que la problemática se concentraba en un inadecuado desarrollo del control aduanero por ineficiencias que afronta la aduana, éstas principalmente obedecen a factores como la falta de desarrollo de cultura tributaria para divulgar información sobre las obligaciones aduaneras de los viajeros, una infraestructura inadecuada y carencia de canales de pago para facilitar el cumplimiento tributario voluntario y la falta de instrucción procedimental a los empleados así como el desinterés en iniciar un programa de capacitación.

Con base a la información obtenida se plantean estrategias enfocadas en contrarrestar las ineficiencias que enfrenta la aduana. El primer punto a cubrir es la capacitación al personal en aspectos como la identificación de pasajeros de riesgo para enfocar esfuerzos y recursos en estos, también reforzar el conocimiento de la legislación aduanera y estandarizar los perfiles de empleados, con la cobertura de estos aspectos se pretende obtener resultados favorables en cuanto al incremento de la base tributaria, aprovechando este incremento con personal calificado para ejecutar un proceso de recaudación eficiente y rentable, fundamentado en la atención al contribuyente.

El segundo punto planteado para incrementar la recaudación es la implementación de elementos en los procesos de revisión y recaudación, así como mejora en los ya existentes, fundamentalmente se sugiere instalar canales de pago dentro de las instalaciones de la aduana, esto hará más rápido y eficiente el proceso de recaudación.

El tercer punto es el desarrollo de un programa de cultura tributaria que se fundamente en la divulgación de información de obligaciones aduaneras y derechos en el

tratamiento del equipaje de viajero, el objetivo es crear conciencia en los pasajeros sobre las implicaciones legales que conlleva intentar internar mercancía a territorio guatemalteco sin el pago de tributos correspondiente, así como la ocultación u omisión de información en la declaración que se haga a la aduana, de igual forma es importante dar a conocer a los pasajeros que tienen derechos. Con el desarrollo de este programa se pretende iniciar un cambio en la perspectiva negativa que se tiene de la aduana así como de La Superintendencia de Administración Tributaria.

Se puede concluir que la conceptualización que el pasajero tiene de la inexistencia de la obligación del pago de tributos, se fundamenta en la falta de información y desconocimiento de la legislación aduanera, por ende iniciar la construcción de un enlace de comunicación entre La Administración Tributaria y los pasajeros es el primer paso para desarrollar una cultura tributaria.

Un punto importante a tratar por la administración de la aduana es el alto porcentaje de empleados que no cuenta con una capacitación específica para la ejecución de funciones y el inexistente enfoque en desarrollar el conocimiento, esto representa una falencia significativa que incide directamente en la recaudación.

Con el desarrollo del presente estudio y las propuestas de estrategias tributarias se pretende brindar una herramienta a la administración de la Aduana Central de Aviación para iniciar un cambio en la tendencia actual en el desarrollo de procesos, para que el comportamiento de la recaudación no sea irregular, y se tenga un aumento sostenido de la misma, de tal cuenta el cumplimiento de las metas proyectadas se obtenga en todos los periodos establecidos.

INTRODUCCIÓN

La recaudación tributaria se fundamenta en las capacidades del talento humano para ejecutar las funciones de análisis y fiscalización para hacer cumplir las obligaciones de los contribuyentes, también convergen factores como instalaciones y mecanismos que faciliten el cumplimiento voluntario; el trabajo de las administraciones tributarias es integrar todos los componentes, fomentando y desarrollando una cultura tributaria para efectuar una recaudación justa, eficiente y rentable.

Mejorar la recaudación implícitamente conlleva aumentar la misma; sin embargo, este aumento debe ser sustentado en el fortalecimiento y crecimiento de las capacidades de los empleados de la administración tributaria, promoviendo la actitud de servicio, otro punto importante es poner a disposición de los contribuyentes los mecanismos que faciliten el cumplimiento tributario.

El presente estudio fue desarrollado para diagnosticar el control aduanero efectuado en La Aduana Central de Aviación, con la finalidad de identificar aquellos factores que inciden directa e indirectamente, afectando negativamente el cumplimiento de las metas de recaudación tributaria. Para la obtención de resultados se abordó a una muestra representativa de pasajeros para conocer la opinión del control efectuado, también se entrevistó al personal de la aduana para saber el grado de conocimiento de funciones en el marco legal y procedimental.

El objetivo del estudio es desarrollar estrategias que ayuden a mejorar la recaudación tributaria en forma sostenida en La Aduana Central de Aviación, tomando en cuenta todos los factores que intervienen en el desarrollo del control aduanero.

La estructura del estudio es la siguiente:

En el numeral uno se abordan los antecedentes, tomando extractos de hechos de carácter histórico, estudios desarrollados por instituciones y profesionales, con la

finalidad de contextualizar la problemática y apoyarse de esta información para encontrar una propuesta de solución.

En el numeral dos se alimenta el marco teórico, conteniendo el marco legal de operación de la unidad en estudio, la conceptualización utilizada en el ámbito aduanero.

En el numeral tres se aborda la metodología utilizada en el desarrollo del estudio, indicando las herramientas e instrumentos de recolección de datos, técnicas utilizadas, un perfil de la unidad, el planteamiento del problema a resolver, el universo de población estudiado y la muestra de la misma.

El numeral cuatro contiene los resultados obtenidos, diagnosticando la situación actual y proponiendo mejoras a través de estrategias tributarias que ayuden a mejorar la recaudación tributaria en La Aduana Central de Aviación.

1. ANTECEDENTES

La mejora en la recaudación por parte de los entes encargados en cada uno de los países Latinoamericanos ha tenido una relevancia constante a lo largo de la historia, el aumento del recaudo es el fin que persigue la mejora. Datos históricos, abordajes por instituciones reconocidas y autores del ámbito tributario, conforman una síntesis de los antecedentes que introducen al desarrollo del estudio.

En el Informe del mes de enero de 2019 del Bando de Guatemala, presentado por el presidente del Banco de Guatemala al Congreso de La República, se realiza un interesante análisis respecto a la relación directa que tiene el aumento de los ingresos tributarios con los ingresos al gobierno central, en dicho informe indica que se dio un aumento de los ingresos totales del gobierno en un 3.8% y este aumento es proporcional al aumento de los ingresos tributarios, peculiarmente con un mismo porcentaje del 3.8%, significando los ingresos tributarios en el gobierno central un 94.5% de los ingresos totales de este.

En su estudio: “La recaudación de impuestos continúa cayendo en Centroamérica”, El Instituto Centroamericano de Estudios Fiscales (ICEFI), explica la preocupación respecto a la reducción en la carga tributaria en la región Centroamericana en el primer semestre del año 2019, exceptuando a Honduras. Dentro de los factores más notables este estudio, indica que el menoscabo de la eficiencia de las administraciones tributarias afecta la recaudación; esto particularmente es preocupante con base a datos contenido en este estudio, dado que, en el caso particular de Guatemala, la recaudación tributaria representa el 90% de los recursos con los que cuenta para ejecutar sus políticas públicas.

En su Informe Sintético sobre la conferencia de: “La Recaudación de Ingresos”, desarrollado en Bruselas en diciembre de 2009, La Organización Mundial de Aduanas (OMA), indica la necesidad de promover una recaudación de ingresos, justa, eficiente y rentable; en el mismo orden de ideas se fundamentó la idea sobre lo indispensable que

es la recaudación de ingresos en las aduanas, y que ésta debe ser una tarea fundamental. Uno de los puntos centrales es la adaptación que deben tener las aduanas a los cambios tecnológicos, con procedimientos más sencillos y menos burocráticos, así mismo, que las aduanas deben identificar las oportunidades que puedan surgir para llegar a ser más eficientes, e identificar factores que puedan llevar al éxito o la disminución de la recaudación de ingresos.

El estudio desarrollado por El Instituto Centroamericano de Estudios Fiscales (ICEFI): “El Impacto Económico y Fiscal de la Lucha Contra la Corrupción en Guatemala, un análisis empírico y documental”, desarrollado en julio de 2018, aborda un caso con mucha repercusión mediática, y lo categoriza como los principales casos de corrupción descubiertos y trasladados al sistema de justicia en 2015, el caso descubierto a la opinión pública en abril de ese año, conocido como «La Línea»: descubre una estructura criminal liderada por quienes entonces fungían como presidente y vicepresidenta de la República; la estructura defraudaba al fisco por montos millonarios en las aduanas del país.

Para Risco P. (2014), en su obra “Estudio y propuesta para mejorar la Recaudación de Impuestos en La Municipalidad Distrital de San Jacinto Perú.” Universidad César Vallejo.

Enmarca la condición de contribuyente de cada uno de los pobladores de la región donde se realizó la obra, y los contextualiza sobre los diferentes impuestos que existen y a quienes puede afectar en el futuro, en la misma línea da a conocer cuáles son los impuestos más importantes, también como beneficiaría la implementación de estrategias de incentivos para aumentar el cumplimiento de tributación de los pobladores para fomentar una cultura tributaria para incrementar la productividad institucional en materia tributaria.

Según Lemus, P. (2013), en su obra “Nuevas Tendencias Internacionales de Recaudación Tributaria y su potencial aplicabilidad en Guatemala.” Universidad de San

Carlos de Guatemala.

Explica dos ideas que convergen en una misma línea de pensamiento, explica como la Administración Tributaria debe implementar mecanismos para efectuar los pagos de impuestos ofreciendo todas las facilidades de la tecnología actual y la ética de los funcionarios de gobierno, para ampliar las posibilidades de cumplimiento de los contribuyentes, con la finalidad de promover el cumplimiento voluntario de obligaciones tributarias, lo que en instancia final mejorará la recaudación tributaria.

La autora Silva, A. (2016), en su obra “Estrategias tributarias para mejorar la recaudación de arbitrios en la municipalidad distrital de Lambayeque”. Escuela Académica Profesional de Contabilidad.

Explica la importancia de las estrategias tributarias para mejorar la recaudación de arbitrios en una municipalidad, el núcleo de esta obra es el diagnóstico de los distintos incumplimientos tributarios, identificando cuales son los factores que propician este incumplimiento, tomando como punto de partida estos dos conceptos se definen las estrategias para la mejora de la situación y dar cumplimiento al objetivo general que es promover la mejora en la recaudación municipal.

Para Viejo, A. (2015), en su obra “La Recaudación de los tributos aduaneros y su incidencia en los ingresos públicos del Ecuador período 2008-2012.” Universidad de Guayaquil.

Explica la incidencia que tienen los tributos aduaneros, en la economía del país y como su bajo recaudo incrementa las brechas fiscales, afectando directamente el cumplimiento de obligaciones del Estado.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Legal de operaciones del Control Aduanero

El marco legal actual lo establece El Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA). Resolución No. 223-2008 del Consejo de Ministros de Integración Económica (COMIECO XLIX) y su reglamento, denominado Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA). Resolución No. 224-2008 (COMIECO-XLIX).

2.1.1 Sistema Aduanero

La Resolución del Consejo de Ministros de Integración Económica 223-2008, artículo 5, hace referencia al Sistema Aduanero, indicando que “está constituido por el Servicio Aduanero y los auxiliares de la función pública aduanera.”

2.1.2 Servicio Aduanero

La Resolución del Consejo de Ministros de Integración Económica 223-2008, artículo 6, hace referencia las facultades del Servicio Aduanero, indicando que los órganos de la administración pública “están facultados para aplicar la normativa sobre la materia, comprobar su correcta aplicación, así como facilitar y controlar el comercio internacional en lo que le corresponde y recaudar los tributos a que esté sujeto el ingreso o la salida de mercancías.”

2.1.3 Potestad aduanera

La Resolución del Consejo de Ministros de Integración Económica 223-2008, artículo 8, refiere que “La Potestad Aduanera es el conjunto de derechos, competencias que este Código, su Reglamento conceden en forma privativa al Servicio Aduanero y que se ejercitan a través de sus autoridades.”

2.1.4 Atribuciones aduaneras

La Resolución del Consejo de Ministros de Integración Económica 223-2008, artículo 12, hace referencia que el objeto de las atribuciones aduaneras es “supervisar y fiscalizar el correcto cumplimiento de las obligaciones aduaneras”

2.1.5 Funciones y atribuciones generales.

La Resolución del Consejo de Ministros de Integración Económica 224-2008, artículo 5, menciona que al Servicio Aduanero le corresponden entre otras las funciones y atribuciones siguientes:

“(...) a) Exigir y comprobar el cumplimiento de los elementos que determinan la obligación tributaria aduanera, tales como naturaleza, características, clasificación arancelaria, origen y valor aduanero de las mercancías y los demás deberes, requisitos y obligaciones, derivados de la entrada, permanencia y salida de las mercancías y medios de transporte del territorio aduanero;

b) Exigir y comprobar el pago de los tributos;

c) Elaborar y aplicar los procedimientos aduaneros, así como proponer las modificaciones de las normas, para adaptarlas a los cambios técnicos y tecnológicos conforme a los requerimientos del comercio internacional y de acuerdo a los criterios de simplicidad, especificidad, uniformidad, efectividad y eficiencia;

e) Realizar el intercambio de la información aduanera, en el marco del Código, este Reglamento y de los convenios regionales e internacionales vigentes para cada uno de los Estados Parte;

f) Cumplir y hacer cumplir las normas contenidas en el Código, este Reglamento y demás disposiciones aduaneras (...)”

2.1.6 Actuaciones del Servicio Aduanero en el ingreso de personas

La Resolución del Consejo de Ministros de Integración Económica 224-2008, artículo 233, menciona que el Sistema Aduanero es el encargado del ingreso de viajeros al país, indicando que “el ingreso y salida de personas, mercancías y medios de transporte del territorio aduanero, sólo podrá efectuarse por los lugares, las rutas y los horarios habilitados por el Servicio Aduanero”, en el mismo artículo de este cuerpo legal indica que “Los viajeros y transportistas que lleven consigo o conduzcan mercancías por cualquier medio de transporte, las presentarán y declararán de inmediato a la Autoridad Aduanera del lugar por donde ingresaron, sin modificar su estado y acondicionamiento.”

2.1.7 Equipaje de viajeros

La Resolución del Consejo de Ministros de Integración Económica 223-2008, artículo 112, define que “Constituyen equipaje, los efectos personales nuevos o usados que el viajero pueda necesitar razonablemente, para su uso personal o ejercicio de su profesión u oficio en el transcurso de su viaje, conforme lo disponga el Reglamento.”

De conformidad con lo establecido en La Resolución del Consejo de Ministros de Integración Económica 224-2008, artículo 578, se considera “(...) equipaje del viajero, las mercancías de uso personal o para el ejercicio de su profesión u oficio en el transcurso de su viaje, siempre que no tengan fines comerciales y consistan en:

- a) Prendas de vestir;

- b) Artículos de uso personal y otros artículos en cantidad proporcional a las condiciones del viajero, tales como joyas, bolsos de mano, artículos de higiene personal o de tocador;

- c) Medicamentos, alimentos, instrumentos, aparatos médicos, artículos desechables utilizados con éstos, en cantidades acordes con las circunstancias y necesidades del

viajero. Los instrumentos deben ser portátiles. Silla de ruedas del viajero si es minusválido. El coche y los juguetes de los niños que viajan;

d) Artículos para el recreo o para deporte, tales como equipo de tensión muscular, máquinas para caminar y bicicleta, ambas estacionarias y portátiles, tablas de surf, bates, bolsas, ropas, calzado y guantes de deporte, artículos protectores para béisbol, fútbol, baloncesto, tenis u otros;

e) Un aparato de grabación de imagen, un aparato fotográfico, una cámara cinematográfica, un aparato de grabación y reproducción de sonido, y sus accesorios; hasta seis rollos de película o cinta magnética para cada uno; un receptor de radiodifusión; un receptor de televisión; un gemelo prismático o antejo de larga vista, y un teléfono móvil, todos portátiles;

f) Una computadora personal; una calculadora; una agenda electrónica; todas portátiles;

g) Herramientas, útiles, e instrumentos manuales del oficio o profesión del viajero, siempre que no constituyan equipos completos para talleres, oficinas, laboratorios, u otros similares;

h) Instrumentos musicales portátiles y sus accesorios;

i) Libros, manuscritos, discos, cintas y soportes para grabar sonidos o grabaciones análogas. Grabados, fotografías y fotograbados no comerciales;

j) Quinientos gramos de tabaco elaborado en cualquier presentación, cinco litros de vino, aguardiente o licor, por cada viajero mayor de edad y hasta dos kilogramos de golosinas;

k) Armas de caza y deportivas, quinientas municiones, una tienda de campaña y demás equipo necesario para acampar, siempre que se demuestre que el viajero es turista. El ingreso de esas armas y municiones estará sujeto a las regulaciones de cada Estado

Parte sobre la materia; y

l) Otras establecidas por cada Estado Parte (...)"

Para efectos del estudio se refieren las principales leyes conexas al cumplimiento de las obligaciones tributarias, teniendo en cuenta que guardan estrecha relación con la recaudación de tributos, aplicadas en forma supletoria, siendo las siguientes:

- a) Ley del Impuesto al Valor Agregado
- b) Reglamento de La Ley del Impuesto al Valor Agregado
- c) Código Tributario
- d) Código de Comercio
- e) Ley nacional de aduanas
- f) Ley Contra la Defraudación y el Contrabando Aduanero

Estas sirven como coadyuvantes en el cumplimiento de las obligaciones tributarias; la Ley del Impuesto al Valor Agregado guarda relación directa en el recaudo de impuestos en la aduana objeto de estudio.

2.1.8 Actuaciones del Sistema Aduanero en Guatemala

Para el caso de Guatemala, La Superintendencia de Administración Tributaria, es la encargada del desarrollo de las actuaciones del Sistema Aduanero, para lo cual designa para la ejecución de las actividades en el ramo aduanero a la Intendencia de Aduanas, esto con base al Decreto del Congreso de La República de Guatemala 1-98, Ley Orgánica de La Superintendencia de Administración Tributaria.

El Decreto del Congreso de La República de Guatemala 1-98, artículo 3, establece el objeto y funciones en materia aduanera de La Superintendencia de Administración Tributaria, estableciendo lo siguiente:

“(...) a) Ejercer la administración del régimen tributario, aplicar la legislación tributaria, la recaudación, control y fiscalización de todos los tributos internos y todos los tributos que gravan el comercio exterior, que debe percibir el Estado, con excepción de los que por ley administran y recaudan las municipalidades. Como parte de esta función, debe procurar altos niveles de cumplimiento tributario, mediante la reducción de la evasión, actuar de conformidad a la ley contra los delitos tributarios y aduaneros y facilitar el cumplimiento a los contribuyentes;

b) Administrar el sistema aduanero de La República y facilitar el comercio exterior de conformidad con la ley y con los convenios y tratados internacionales ratificados por Guatemala, y ejercer las funciones de control de naturaleza para tributaria o no arancelaria, vinculadas con el régimen aduanero;

c) Establecer mecanismos de verificación del valor en aduana, origen de mercancías, cantidad y clasificación arancelaria, a efecto de evitar la sobrefacturación o la subfacturación y lograr la correcta y oportuna tributación.

Tales mecanismos podrán incluir, pero no limitarse, a la contratación de empresas internacionales de verificación y supervisión, contratación de servicios internacionales de información de precios y otros servicios afines complementarios;

d) Organizar y administrar el sistema de recaudación, cobro, fiscalización y control de los tributos a su cargo;(...)”.

2.1.9 Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA)

Este es el documento que tiene por objeto establecer la legislación aduanera básica de Los Estados Parte, al respecto La Resolución del Consejo de Ministros de Integración Económica 223-2008, artículo 1, indica que el objeto del Código Aduanero Uniforme Centroamericano es “establecer la legislación aduanera básica de los Estados Parte conforme los requerimientos del Mercado Común Centroamericano y de los

instrumentos regionales de la integración, en particular con el Convenio sobre el Régimen Arancelario y Aduanero Centroamericano.”

2.1.10 Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA)

Es el reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano, y tiene por objeto normar el desarrollo de las disposiciones del Código.

2.1.11 Código Tributario

Aprobado mediante Decreto del Congreso de La Republica de Guatemala Número 6-91, redactado en su cuarto Considerando el objeto de este cuerpo legal: “Emitir un Código Tributario para que las leyes de esa materia sean armónicas y unitarias; se sujeten a lo preceptuado por la Constitución Política y para uniformar los procedimientos y otras disposiciones que son aplicables en forma general a cualquier tributo y para evitar la contradicción, repetición y falta de técnica legislativa en las leyes ordinarias”.

2.1.12 Ley Nacional de Aduanas

Aprobado mediante Decreto del Congreso de La Republica de Guatemala Número 14-2013, redactado en su tercer Considerando el objeto de este cuerpo legal: “Es necesario desarrollar y sistematizar las normas aduaneras en materia de infracciones administrativas, con la finalidad que las mismas puedan ser aplicadas de manera simplificada, que permitan el mejor conocimiento de las mismas para el contribuyente y facilite la gestión del Servicio Aduanero Nacional, de manera que la Administración Tributaria sea más eficiente y eficaz en la administración, control y fiscalización de los impuestos, derechos y cargas arancelarias establecidos por disposiciones legales”.

2.1.13 Ley contra defraudación y contrabando aduanero

Aprobado mediante Decreto del Congreso de La Republica de Guatemala Número 58-90, redactado en su primer Considerando el objeto de este cuerpo legal: “Tendientes a la reestructuración y perfeccionamiento del sistema aduanero del país, siendo indispensable para complementarlas emitir las medidas que permitan el control efectivo del contrabando y defraudación en el ramo aduanero, así como combatir eficazmente la corrupción en la internación y egreso de mercancías, a efecto de que las mismas ingresen por las vías legalmente establecidas y se cancelen los tributos correspondientes”.

2.1.14 Ley del impuesto al valor agregado (IVA)

Aprobado mediante Decreto del Congreso de La Republica de Guatemala Número 27-92, redactado en su artículo 1, el objeto de este cuerpo legal: “Impuesto al valor agregado sobre los actos y contratos gravados por las normas de la presente ley, cuya administración, control, recaudación y fiscalización están a cargo de la Administración Tributaria”.

2.2 Control Aduanero

La Resolución del Consejo de Ministros de Integración Económica 223-2008, artículo 9, lo define como “...el ejercicio de las facultades del servicio aduanero para el análisis, supervisión, fiscalización, verificación, investigación y evaluación del cumplimiento y aplicación de las disposiciones del código aduanero uniforme centroamericanos, su reglamento y las demás normas reguladoras del ingreso o salida de mercancías y medios de transporte del territorio aduanero, así como la actividad de las personas físicas o jurídicas que intervienen en las operaciones de comercio exterior...”.

Para el cumplimiento de la legislación esta debe guiar la operación de una Aduana, en el entendido que estas leyes y reglamentos deben aplicarse tanto a obligaciones

fiscales implicadas en el movimiento internacional de mercancías y personas, también el establecimiento de prohibiciones y restricciones aplicables a estas.

El autor Oyarse Cruz, J. (2010), en su obra “El control aduanero de las mercancías”, lo define: “como el conjunto de medidas adoptadas por la Administración Aduanera con el objeto de asegurar el cumplimiento de la legislación aduanera, o de cualesquiera otras disposiciones cuya aplicación o ejecución es de competencia o responsabilidad de esta”.

En este contexto el autor explica que se encuentran sometidas a control aduanero las mercancías, las personas que intervienen directa o indirectamente en las operaciones de comercio exterior, las que ingresan o salgan del territorio aduanero, tanto aquellas personas que dispongan de información, documentos relativos al control aduanero así como las personas en cuyo poder se encuentren las mercancías sujetas al citado control.

2.2.1 Tipos de control aduanero

La Resolución del Consejo de Ministros de Integración Económica 223-2008, artículo 8, establece los tipos de control, definidos de la siguiente forma:

2.2.1.1 El control permanente

Se ejerce, en cualquier momento, sobre los auxiliares respecto del cumplimiento de sus requisitos de operación, deberes y obligaciones.

También se ejerce sobre las mercancías que, con posterioridad a su levante o retiro permanecen sometidas a alguno de los regímenes aduaneros no definitivos, mientras éstas se encuentren en el territorio aduanero, dentro de la relación jurídica aduanera, fiscalizando y verificando el cumplimiento de las condiciones de permanencia, uso y destino.

2.2.1.2 El control previo

Se ejerce sobre las mercancías, previo a que se sometan a un régimen aduanero.

2.2.1.3 El control inmediato

Se ejerce sobre las mercancías desde su ingreso en el territorio aduanero o desde que se presenta para su salida y hasta que se autorice su levante.

2.2.1.4 El control a posteriori

Se ejerce una vez realizado el levante de las mercancías, respecto de las operaciones aduaneras, los actos derivados de ellas, las declaraciones aduaneras, las determinaciones de las obligaciones tributarias aduaneras, los pagos de los tributos y la actuación de los auxiliares, los funcionarios y de las demás personas, naturales o jurídicas, que intervienen en las operaciones de comercio exterior.

Al respecto La Secretaría de la Comunidad Andina, Decisión 574 de 2008, artículo 4, establece los tipos de control aduanero que podrá efectuarse, definidos a continuación:

- a) Control previo o anterior
- b) Control durante el despacho
- c) Control posterior

2.2.1.5 Control previo

Es el ejercido por la administración aduanera antes de la admisión de la declaración aduanera de mercancías, este se efectuará mediante:

- a) Acciones de investigación de carácter general efectuado sobre

- a.1) Determinados grupos de riesgo
- a.2) Mercancías procedentes de determinados países.

b) acciones de investigación directa:

b.1) Sobre antecedentes en poder de la administración aduanera relativo a información del importador (pasajeros)

b.2) Sobre las mercancías propiamente.

2.2.1.6 Control durante el despacho o concurrente

Es el ejercido desde el momento de la admisión de la declaración de mercancías por la aduana y hasta el momento de su egreso de la aduana. Para efectos del estudio, se entenderá la admisión del pasajero que transporta la mercancía al momento que deje el punto de revisión de aduanas.

El análisis de riesgo determinará qué tipo de aforo o inspección se aplicará a las mercancías y a las declaraciones de mercancías transmitidas; en función del nivel de riesgo de las mercancías y las declaraciones se define una acción a tomar con respecto a la totalidad de las prácticas comprendidas en el reconocimiento, comprobación y aforo.

2.2.1.7 Control posterior

Ejercido a partir del egreso de las mercancías despachadas de una aduana.

2.2.1.8 Control según tipo de obligación

Se puede clasificar atendiendo al tipo de obligación sujeta a control, en:

2.2.1.8.1 Control de obligaciones tributarias

Referidas al control del correcto pago de tributos en importaciones. Este control es de vital importancia en países donde impuestos a importaciones tienen alta participación en relación al total de ingresos fiscales.

2.2.1.8.2 Control de obligaciones para tributarias

Referidas al control de la administración aduanera sobre obligaciones no tributarias, tales como verificar la obligación de presentación de certificados o registros sanitarios, licencias u otros que se requieran en despacho aduanero.

2.2.2 Acciones del control aduanero

Para el ejercicio del control aduanero, la Administración Aduanera puede realizar acciones que empleen principalmente técnicas de gestión de riesgo.

El autor Oyarse Cruz, J. (2010), en su obra “El control aduanero de las mercancías”, define las principales acciones desarrolladas en el control aduanero.

2.2.2.1 Acciones de control ordinario

Se adopta principalmente en el trámite aduanero de ingreso y salida de mercancías, conforme la normatividad vigente en un país, incluyendo actividades de revisión documental y de reconocimiento físico, así como análisis de muestras, entre otras.

2.2.2.2 Acciones de control extraordinario

Son aquellas que la autoridad aduanera puede disponer de manera adicional a las ordinarias, para la verificación del cumplimiento de las obligaciones tributarias, las principales son la fiscalización, operativos especiales.

Estas acciones no se operan de manera formal en un trámite aduanero, pudiendo disponerse antes, durante o después del trámite aduanero.

2.2.3 Factores que intervienen en el Control Aduanero

Para efectos del presente estudio, se consideraron los factores que generan las obligaciones tributarias aduaneras

- a) Actores que intervienen directamente en el desarrollo del proceso
- b) Factores internos y externos a este proceso.

2.2.3.1 Importación

El Decreto del Congreso de La República de Guatemala 27-92, artículo 2, la define como “La entrada o internación, cumplidos los trámites legales, de bienes muebles extranjeros destinados al uso o consumo definitivo en el país, provenientes de terceros países o de los países miembros del Mercado Común Centroamericano”.

2.2.3.2 Mercancía

Bien que puede ser objeto de regímenes, operaciones y destinos aduaneros. Pineda. (2005).

La Resolución del Consejo de Ministros de Integración Económica 224-2008, artículo 3, establece que pueden ser “Bienes corpóreos e incorpóreos susceptibles de intercambio comercial”.

2.2.3.3 Autoridad Aduanera

La Resolución del Consejo de Ministros de Integración Económica 223-2008, artículo 4, la define como “Funcionario del servicio aduanero que, en razón de su cargo y en virtud

de la competencia otorgada, comprueba la correcta aplicación de la normativa aduanera, la cumple y la hace cumplir”.

2.2.3.4 Contribuyente

Pineda (2005), lo define como aquel sujeto pasivo respecto del cual se verifica el hecho imponible. Dicha condición puede recaer en las personas naturales, personas jurídicas, demás entes colectivos a los cuales otras ramas jurídicas atribuyen calidad de sujeto de derecho y entidades o colectividades que constituyan una unidad económica, disponga de patrimonio y de autonomía funcional.

2.2.3.5 Cultura Tributaria

La Superintendencia de Administración Tributaria en su portal web (2020), la define como “la conducta manifestada en el cumplimiento permanente de los deberes tributarios con base en la razón, la confianza y la afirmación de los valores de ética personal, respeto a la ley, responsabilidad ciudadana y solidaridad social de todos”.

2.2.3.6 Incumplimiento Tributario

Según El Centro Interamericano de Administraciones Tributarias CIAT (2012). Indica que el incumplimiento tributario son las acciones que resultan de la eliminación indebida de obligaciones tributarias.

2.2.3.7 Capacidad instalada

Según el Observatorio Económico Social la define como: “el potencial de producción que una empresa en particular, unidad, departamento o sección, puede lograr durante un periodo de tiempo determinado, teniendo en cuenta todos los recursos que tienen disponibles, sea los equipos de producción, instalaciones, y demás recursos”.

2.2.3.8 Corrupción

Para Johnston (citado por García 1999), establece que la corrupción es el abuso de un cargo, del poder y de los recursos públicos para la obtención de beneficios personales.

Para la Secretaría de La Función Pública de México la define: “Consiste en el abuso del poder para beneficio propio”. Esta institución la clasifica como:

2.2.3.8.1 Corrupción a gran escala

Consiste en actos cometidos en los niveles más altos del gobierno que involucran la distorsión de políticas o de funciones centrales del Estado, y que permiten a los líderes beneficiarse a expensas del bien común.

2.2.3.8.2 Actos de corrupción menores

Los actos de corrupción menores consisten en el abuso cotidiano de poder por funcionarios públicos de bajo y mediano rango al interactuar con ciudadanos comunes, quienes a menudo intentan acceder a bienes y servicios básicos .

Para Peralta S. (2019), indica que la historia de la corrupción y del contrabando son paralelas a la creación de las aduanas.

El autor indica que el vacío en el uso de la tecnología por parte de las administraciones de aduanas y la falta de potenciación de este recurso, son factores que no permiten eliminar la corrupción.

A su vez indica que la facilitación del comercio y simplificación de procedimientos mediante el uso de tecnología evita la discrecionalidad humana, en el contexto de capacitar al personal de aduanas remarca la importancia de la existencia de un instituto de capacitación aduanera y comercio exterior.

2.2.3.8.3 Percepción de corrupción

La Real Academia Española de la lengua (2020), define percepción como: “sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos.”

Partiendo de esta definición y la definición de corrupción citada anteriormente, se puede construir la siguiente definición: la percepción de corrupción se entiende como la sensación interior del ciudadano que tiene de los cargos públicos que por conocimiento o impresión, conciben como abusivos del poder para dirigirlo al beneficio propio.

Para los autores Vicuña, P, Hernández, H, Paredes, M, Rivera, J, Ríos, J, Santillana, C, Torres, J (2006), definen las características del acto corrupto:

- a) Toda acción corrupta consiste en la transgresión de una norma
- b) Se realiza para la obtención de un beneficio privado
- c) Surge dentro del ejercicio de una función asignada
- d) El individuo corrupto intenta siempre encubrir activamente su comportamiento

Los autores mencionan que el instrumento para la medición de la percepción corrupción es el Índice de Percepción de Corrupción por sus siglas IPC, desarrollado por la organización Transparencia Internacional, y lo definen como: “una encuesta de encuestas, basada en numerosas encuestas con expertos y público en general acerca de sus puntos de vista sobre la extensión de la corrupción.”

Como un dato importante según Transparencia Internacional, en su publicación del Índice de Percepción de La Corrupción para el año 2019, ubicó a Guatemala en el puesto 146 de un total de 180, ubicado en el bloque de países donde la percepción de corrupción es alta.

2.2.4 Recaudación Tributaria

Según la autora Casablanca, C. (2016). Manual de Procedimientos de gestión y recaudación tributaria, la define como: “Aquella parte de los ingresos públicos que obtienen las distintas Administraciones públicas a través de la exigencia de los tributos, establecidos de forma unilateral por el Estado a consecuencia del poder fiscal que el ordenamiento jurídico le ha conferido.”

Para el autor Liévano, O. (2004). Una adecuada planificación fiscal para el contribuyente, la define: “Es la actividad del Estado en el entramado de la rama jurídica del Derecho Fiscal y la cual se entiende como materia fiscal, de lo relativo de los ingresos que obtiene el Estado a través de: contribuciones, multas, recargos, derechos y aprovechamientos, así como la relación que nace entre el Estado y los contribuyentes por consecuencia de esa actividad.”

2.2.4.1 Tributos

Según Fonrouge, C. (2009) en su obra Derecho Financiero, lo define como: “la prestación obligatoria comúnmente en dinero exigida por el Estado en virtud de su poder de imperio y que da lugar a relaciones jurídicas de derecho público.”

La Resolución del Consejo de Ministros de Integración Económica 223-2008, artículo 4, define que son “Derechos arancelarios, impuestos, contribuciones, tasas y demás obligaciones tributarias legalmente establecidas.

“El Decreto del Congreso de La República de Guatemala 6-91, artículo 9, define que son “las prestaciones comúnmente en dinero que el Estado exige en ejercicio de su poder de imperio, con el objeto de obtener recursos para el cumplimiento de sus fines.”

2.2.4.2 Derechos arancelarios a la importación

En su página electrónica, La Superintendencia de Administración Tributaria (2020), define que son: “Derechos que se pagan por las importaciones con el propósito de aumentar los ingresos del Estado o bien para proteger la producción nacional ante productos fabricados en el extranjero y traídos a Guatemala.”

2.2.4.3 Impuesto al Valor Agregado

El Decreto del Congreso de La República de Guatemala 27-92, artículo 1, define que este es un “Impuesto al valor agregado sobre los actos y contratos gravados por las normas de la presente ley, cuya administración, control, recaudación y fiscalización están a cargo de la Administración Tributaria.”

2.2.4.4 Estrategia

Para Hatten, (1987), es el proceso a través del cual, una organización formula objetivos, está dirigida a la obtención de los mismos; es el medio, la vía para obtención de los objetivos de una organización.

Para Ansoff, (1965). Establece que las estrategias son expresiones operacionales de políticas en el sentido que dentro de un sistema administrativo, definen el criterio operacional sobre la base de los cuales los programas específicos pueden ser concebidos, seleccionados e implementados.

2.2.4.5 Estrategia Tributaria

Para Álvarez, J. (2019). En su obra “pago de impuesto a la renta. caso: empresa Mantening Ingeniería”, define la estrategia tributaria como:” Una herramienta que facilita la aplicación de beneficios tributarios conforme a la ley, así como la optimización de la carga tributaria para las personas naturales y jurídicas, que muchas de las veces trasgreden la norma por la falta de conocimiento y la mala aplicación o interpretación de

los beneficios que el Estado concede.”

2.2.5 Facultades de la Administración Tributaria en el Control Aduanero

Según el autor Oyarse Cruz, J. (2010), en su obra “El control aduanero de las mercancías”, indica que son cuatro las facultades reconocidas, sustentando el desarrollo de las funciones y atribuciones primigenias de la Administración Tributaria, siendo las siguientes:

2.2.5.1 Recaudación

Esta facultad nace de la función inherente a la Administración Tributaria que consiste en recaudar los tributos.

Ejercida mediante las acciones de cobranza administrativa y coactiva, eestableciendo alianzas con el sistema bancario para recibir el pago de los impuestos, a través de las distintas herramientas e instrumentos puestos a disposición de los contribuyentes.

2.2.5.2 Determinación

Consistente en cuantificar de manera precisa el monto de la obligación tributaria, pudiendo realizarse de dos formas:

- a) El contribuyente puede verificar la realización del hecho generador de la obligación tributaria, señala la base imponible y la cuantía del tributo. La cual es conocida en el ámbito aduanero como la autoliquidación de la deuda tributaria aduanera.
- b) La Administración Tributaria verifica la realización del hecho generador de la obligación tributaria, identifica al deudor tributario, señala la base imponible y la cuantía del tributo.

2.2.5.3 Fiscalización

Generalmente se ejerce en forma discrecional, con base a criterios internos. Sus principales componentes son la inspección y la investigación y el control del cumplimiento de las obligaciones tributarias.

2.2.5.4 Sancionadora

Al igual que la facultad anterior, esta también se ejerce en forma discrecional, y se ejecuta cuando se ha detectado el incumplimiento de la obligación tributaria, aunque sea discrecional, se debe determinar de forma objetiva la comisión de la infracción.

2.2.5.5 Potestad Aduanera

Para Oyarse Cruz, J. (2010), en su obra “El control aduanero de las mercancías”, establece que además de las facultades propias de la Administración Aduanera, esta potestad está intrínseca en el desarrollo de sus funciones, ya que esta constituye un conjunto de atribuciones que tiene para controlar el ingreso, permanencia, traslado y salida de personas, mercancías y medios de transporte, dentro del territorio aduanero.

Así mismo podrá aplicar y hacer cumplir las disposiciones legales y reglamentarias que regulan el ordenamiento jurídico aduanero.

2.2.5.6 Verificación

El autor Oyarse Cruz, J. (2010), en su obra “El control aduanero de las mercancías”, explica que esta es una manifestación de las acciones de control ejercido por la autoridad aduanera, para comprobar la exactitud de los datos contenidos en una declaración aduanera, así como revisión física de mercancías.

2.2.6. Conceptos desarrollados en el Control Aduanero contenidos en el Código Aduanero Uniforme Centroamericano y su Reglamento

2.2.6.1 Estado Parte

La Resolución del Consejo de Ministros de Integración Económica 223-2008, artículo 3, define que estos son "...Estados para los que el Código Aduanero Uniforme Centroamericano está en vigencia..."

2.2.6.2 Territorio aduanero

La Resolución del Consejo de Ministros de Integración Económica 223-2008, artículo 3, hace referencia a que este es "(...) el ámbito terrestre, acuático y aéreo de los estados parte, con las excepciones legalmente establecidas (...)"

2.2.6.3 Servicio Aduanero

La Resolución del Consejo de Ministros de Integración Económica 223-2008, artículo 6, hace referencia, que estos "son los órganos de administración de pública de los Estados Parte, facultados para aplicar la normativa sobre la materia, comprobar su correcta aplicación, así como facilitar y controlar el comercio internacional en lo que corresponde y recaudar los tributos a que esté sujeto el ingreso o la salida de mercancías, de acuerdo con los distintos regímenes que se establezcan."

2.2.6.4 Aduana

La Resolución del Consejo de Ministros de Integración Económica 223-2008, artículo 3, define que estos son "los servicios administrativos responsables de la aplicación de la legislación aduanera y de la percepción de los tributos a la importación y a la exportación y que están encargados también de la aplicación de otras leyes y reglamentos relativos, entre otros a la importación, al tránsito y a la exportación de

mercancías.”

2.2.6.5 Declaración de mercancías

La Resolución del Consejo de Ministros de Integración Económica 223-2008, artículo 4, establece que este es “el acto efectuado en la forma prescrita por el Servicio Aduanero, mediante el cual los interesados expresan libre y voluntariamente el régimen al cual se someten las mercancías y se aceptan las obligaciones que éste impone.”

2.2.6.6 Declaración Jurada de Aduanas

La Resolución del Consejo de Ministros de Integración Económica 224-2008, artículo 579, establece que “todo viajero que arribe al territorio aduanero por cualquier vía habilitada, deberá efectuar una declaración en el formulario que para el efecto emita el Servicio Aduanero. Las líneas aéreas y en general las empresas dedicadas al transporte internacional de personas, están obligadas a colaborar con el Servicio Aduanero para el ejercicio del control del ingreso de viajeros y sus equipajes, incluso proporcionando el formulario de la declaración.”

2.2.6.7 Equipaje de viajero

La Resolución del Consejo de Ministros de Integración Económica 223-2008, artículo 112, hace referencia que estos pueden ser “efectos personales nuevos o usados que el viajero pueda necesitar razonablemente, para su uso personal o ejercicio de su profesión u oficio en el transcurso de su viaje, conforme lo disponga el reglamento.”

2.2.6.8 Exención del pago de tributos para mercancías distintas del equipaje

La Resolución del Consejo de Ministros de Integración Económica 223-2008, artículo 114, establece que “el viajero podrá introducir con exención de tributos, mercancías que traiga consigo, distintas del equipaje, cuyo valor total en aduana no sea superior a

quinientos dólares americanos.”

2.2.6.9 Obligaciones aduaneras

La Resolución del Consejo de Ministros de Integración Económica 223-2008, artículo 45 define que “son obligaciones que surgen entre el Estado y los particulares, como consecuencia del ingreso o salida de mercancías del territorio aduanero. La obligación tributaria aduanera está constituida por los tributos exigibles en la importación o exportación de mercancía.”

2.2.6.10 Valor en aduana

La Resolución del Consejo de Ministros de Integración Económica 223-2008, artículo 44 define que “constituye la base imponible para la aplicación de los Derechos Arancelarios a la importación, de las mercancías importadas o internadas al territorio aduanero de los Estados Parte. “

2.2.6.11 Arancel Centroamericano de Importación (Anexo A del Convenio sobre el Régimen Arancelario y Aduanero Centroamericano)

La Resolución del Consejo de Ministros de Integración Económica 223-2008, artículo 41, establece que “es el instrumento que contiene la nomenclatura para la clasificación oficial de las mercancías que sean susceptibles de ser importadas al territorio de los estados parte, así como los derechos arancelarios a la importación y las normas que regulan la ejecución de sus disposiciones. “

Denominado Sistema Arancelario Centroamericano por sus siglas SAC; constituye la clasificación oficial de las mercancías de importación y exportación a nivel centroamericano.

2.2.6.12 Regímenes aduaneros

La Resolución del Consejo de Ministros de Integración Económica 223-2008, artículo 89, establece que son “las diferentes destinaciones a que puedan someterse las mercancías que se encuentran bajo control aduanero de acuerdo con los términos de la declaración presentada ante la autoridad aduanera.”

2.2.7 Gestión de riesgo aplicado al control aduanero

La Resolución del Consejo de Ministros de Integración Económica 223-2008, artículo 11, hace referencia que esta “es la aplicación sistemática de procedimientos y prácticas de gestión que proporcionan al Servicio Aduanero la información necesaria para afrontar los movimientos o envíos de mercancías y de medios de transporte que presenten riesgo”.

La Resolución del Consejo de Ministros de Integración Económica 223-2008, artículo 11, hace referencia a técnicas de análisis de riesgo, estableciendo las siguientes:

- “(…) a) crear un marco común de gestión de riesgo;
b) establecer criterios comunes y ámbitos de control prioritarios;
c) regular el intercambio de información y de análisis de riesgo entre las administraciones aduaneras(…)”

En su documento *La Gestión del Riesgo la Aduana de Chile (2019)*, la define como el proceso de toma de decisiones en un ambiente de incertidumbre sobre una acción que va a suceder y sobre las consecuencias que existirán si esta acción ocurre.

Para Garavito, J (2007), en su obra “Control Aduanero”, La gestión de riesgo aplicado al control aduanero permite a los funcionarios de la Administración Tributaria aplicar criterios de selección, de forma que permitan obtener información confiable y oportuna y con base a esto tomar acciones precisas frente a circunstancias determinadas. El autor

define que la gestión de riesgo debe permitir a las administraciones aduaneras aumentar la calidad del control de sus operaciones y paralelamente brindar facilidades al operador al momento del despacho, estableciendo para esto los siguientes pasos:

2.2.7.1 Identificación de Riesgos

Se puede identificar en dos momentos del control aduanero:

En primer lugar cuando logre identificarse el riesgo, pero de manera posterior, es decir cuando éste ya se haya consumado, acá lo que se logra es retroalimentar los procedimientos y procesos, con los riesgos que existen, de tal cuenta, lo que debe hacerse es evaluar las consecuencias del riesgo, para precedentes en situaciones parecidas en el futuro. En segundo lugar es identificar el riesgo antes que éste se produzca, es decir que la estrategia utilizada en la gestión de riesgo sea proactiva, lo que nos permite evaluar sus consecuencias y poder establecer un plan de contingencias para minimizar el riesgo, de tal cuenta minimizar las consecuencias.

2.2.7.2 Análisis de Riesgos

Acá se debe estudiar la información obtenida, lo que permitirá determinar la probabilidad de que un hecho ocurra, las consecuencias del mismo y la magnitud. Conjugadas estas tres variables, se podrá establecer un nivel de riesgo.

2.2.7.3 Evaluación de Riesgos

En esta etapa, se evalúan los niveles de riesgo de ocurrencia de un determinado hecho, derivado de esta evaluación se decide si se toma una acción o no. El autor define categorías de riesgo: “Muy Probable que ocurra” en cuyo caso se tiene que tomar una acción inmediata, si el nivel de riesgo es bajo es una categoría: “aceptable o nula”, no siendo necesario ejecutar una acción.

2.2.7.4 Manejo de riesgo

Con base a la evaluación de riesgos, se toman las acciones a seguir por la Administración Aduanera, dependiendo del riesgo detectado, se enfocarán en aquellas circunstancias donde el riesgo es medio a alto.

2.2.8 Sistemas de recaudación utilizados en el Control Aduanero

2.2.8.1 Sistemas de pago

El Banco de La República de Colombia, en su artículo Sistema de Pagos (2008), define: “Es el conjunto de instrumentos (efectivo, cheques, pagarés, etc. Tarjetas de débito, crédito, transferencia y domiciliación bancaria); procesos (compensación y liquidación) y canales (oficina bancaria, cajero automático, terminal en punto de venta, teléfono y dispositivo móvil, internet, etc.); que son necesarios para materializar la circulación de las salidas y entradas de dinero derivadas de las transacciones llevadas a cabo por los agentes económicos, así como para el cumplimiento de las obligaciones económicas originadas por tales transacciones.” La superintendencia de Administración Tributaria, atendiendo a la constante modernización mundial que demanda un proceso de pago expedito y sencillo para el cumplimiento de obligaciones tributarias, utilizando los diversos canales de pago existentes, ha puesto a disposición de los contribuyentes herramientas para efectuar el pago de tributos.

2.2.8.1.1 Canales de pago para efectuar el pago de tributos

a) Oficina Bancaria

Utilizando instrumentos de pago como efectivo, tarjetas de crédito y débito.

b) Cajero automático

Mediante el uso de tarjetas de crédito y débito.

c) Pago mediante dispositivos móviles

Efectuado mediante transferencias en línea a través de un dispositivo electrónico con conexión a internet, utilizando tarjetas de crédito y débito así como desembolso de cuentas bancarias.

2.2.8.2 Herramientas de recaudación en aduanas

La Administración Tributaria con el objetivo y necesidad que exista una mejora en la recaudación, específicamente en el pago de las obligaciones tributarias aduaneras ha implementado sistemas y plataformas electrónicas que le permita al contribuyente realizar sus pagos de declaraciones de aduana de una forma electrónica siendo los siguientes:

2.2.8.2.1 Declaraguatate

Llenado y validación de datos para generar los recibos de pago a ser cancelados por los diversos medios de pago disponibles.

2.2.8.2.2 SAQBE (Camino blanco)

Sistema informático que permita la transmisión y consulta de declaraciones de aduana existentes, pudiendo verificar de inicio a fin el proceso en el que se encuentran las declaraciones.

3. METODOLOGÍA

3.1 Definición y delimitación del problema

3.1.1 Definición del problema

El inadecuado desarrollo del Control Aduanero por ineficiencias que afronta la Aduana Central de Aviación, incide en la recaudación tributaria, afectando negativamente el cumplimiento de las metas de recaudación.

3.1.2 Delimitación del problema

El presente estudio se circunscribe al área de Control de aduanas, área de revisión de equipaje de pasajeros, módulo de recaudación de impuestos, toda el área de La Aduana Central de Aviación referente a los medios de pago existentes.

Abordando los procedimientos de revisión de equipaje y recaudación de impuestos para diagnosticar el desarrollo del Control Aduanero.

3.1.2.1 Unidad de análisis

Área de revisión de equipaje de pasajeros y recaudación de impuestos en la Aduana Central de Aviación.

3.1.2.2 Período histórico analizado

Del 1 de Julio de 2019 al 31 de Diciembre de 2019.

3.1.2.3 Ámbito geográfico

Estudio desarrollado en una Aduana Aérea ubicada en el Municipio de Guatemala en el

Departamento de Guatemala.

3.1.3 Justificación del estudio

El estudio de los procesos de revisión de equipaje y recaudación efectuado mediante auditorías practicadas en la unidad de análisis, se circunscriben a estos y no contemplan factores que inciden en forma directa e indirecta en las metas de recaudación, de esta forma se sesga la información por no contextualizar el desarrollo de los procesos y procedimientos con la intervención de estos factores.

Un estudio que contextualice el desarrollo del Control Aduanero, permitirá obtener resultados sobre la incidencia de factores que provocan la problemática, teniendo una panorámica amplia de los procesos para generar alternativas de solución al incumplimiento de las metas de recaudación.

3.1.4 Alcance

El control aduanero en La Aduana Central de Aviación, ubicada en El Aeropuerto Internacional La Aurora.

Aborda únicamente los factores del control aduanero que inciden directa e indirectamente en la recaudación de impuestos; abarca el control aduanero desde la perspectiva de las mercancías que son transportadas por los pasajeros.

3.1.5 Sujeto de la investigación

3.1.5.1 Aduana Central de Aviación

Aduana de ingreso de pasajeros por medio de vuelos comerciales, ubicada en el primer nivel del Aeropuerto Internacional La Aurora zona 13 del Municipio de Guatemala.

3.1.5.1.1 Funciones principales

- a) Realizar el perfilamiento de pasajeros que arriban al Aeropuerto Internacional La Aurora a revisión de aduanas, según los criterios de riesgo definidos.
- b) Efectuar la revisión no intrusiva e intrusiva del equipaje mediante escáner de rayos “X”, y ejecutar el cobro de impuestos.

3.1.6 Objeto de la investigación

3.1.6.1 Estudio de los procesos de revisión de pasajeros y proceso de recaudación tributaria

A través de la observación de los factores que son parte del control aduanero, así como el análisis de datos obtenidos de las fuentes directas e indirectas en los procesos de revisión y recaudación.

Se fundamenta un estudio para entregar como resultado final una propuesta que ayude a mejorar la recaudación.

3.1.7 Objetivo general y específico

3.1.7.1 Objetivo general

Conocer las deficiencias que afronta la Aduana Central de Aviación en el desarrollo del Control Aduanero, planteando estrategias que ayuden a mejorar la recaudación tributaria en forma sostenida.

3.1.7.2 Objetivos específicos

Determinar las principales causas que provocan el incumplimiento tributario.

Determinar las principales falencias en los procesos de revisión de equipaje de viajeros y Recaudación Tributaria.

Definir estrategias de control que ayuden a incrementar la Recaudación Tributaria en forma sostenida.

3.1.8 Diseño de la Investigación

De tipo no experimental, no manipulando variables y datos, siendo objeto de observación y análisis con base a la información recolectada por las técnicas de investigación.

3.1.9 Tipo de investigación

3.1.9.1 Aplicada

Se tomó como referencia documentos que contenían teorías, tesis que abordan problemáticas similares a la que se está investigando, las cuales definen la consecución del propósito general de la investigación, el cual es mejorar la recaudación tributaria.

3.1.9.2 Descriptiva

Descripción de variables que intervienen en el estudio, medidas en forma independiente.

3.1.10 Unidad de análisis, período histórico, ámbito geográfico

3.1.10.1 Unidad de análisis

Área de revisión de equipaje de pasajeros y recaudación de impuestos en la Aduana Central de Aviación.

3.1.10.2 Período histórico analizado

Del 1 de Julio de 2019 al 31 de Diciembre de 2019.

3.1.10.3 Ámbito geográfico

Estudio desarrollado en una Aduana Aérea ubicada en el Municipio de Guatemala en el Departamento de Guatemala.

3.1.11 Universo y tamaño de la muestra

3.1.11.1 Universo

La población que se tomó para desarrollar la investigación son los pasajeros que arriban al Aeropuerto Internacional La Aurora y pasan el control de aduanas, en la Aduana Central de Aviación durante el segundo semestre del año 2019.

Cuadro 1
Pasajeros que llegaron a punto de control de aduanas en Aduana Central de Aviación, segundo semestre 2019

Mes	Número de pasajeros	Porcentaje
Julio	2,125	16.74
Agosto	1,678	13.23
Septiembre	1,789	14.10
Octubre	1,987	15.66
Noviembre	2,259	17.81
Diciembre	2,849	22.46
TOTAL	12,687	100%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Como se muestra en el cuadro 1 el número de pasajeros se incrementa en los meses de julio, noviembre y diciembre, coincidiendo con las fiestas de fin de años para los

últimos meses y el mes de julio no coincide con ninguna festividad específica, de tal cuenta un comparativo con otros años dará una pauta para saber si es un comportamiento reiterativo o simplemente fue un hecho aislado.

Un comparativo de los meses con más afluencia de pasajeros, será un buen indicio para intensificar los controles de revisión.

3.1.11.2 Tamaño de la muestra

Por medio del análisis estadístico se desarrolló el cálculo de la muestra representativa de la población.

$$n = \frac{Z^2 * \alpha^2 * N}{e^2 (N - 1) + Z^2 * \alpha^2}$$

Donde:

n = es el tamaño de la muestra poblacional que se desea obtener

N = es el tamaño de la población total

α = representa la desviación estándar de la población. En caso de desconocer este dato, se utiliza según valores estándar estadísticos un valor de 0.5

Z = es el valor obtenido mediante niveles de confianza. Su valor es una constante, por lo general se otorga el valor mínimo aceptado para considerar la investigación confiable 95% (valor en la tabla de distribución estándar 1.96).

e = representa el límite aceptable de error muestral, generalmente va del 1% (0.01) al 9% (0.09) siendo 5% (0.05) el valor usado para datos estadísticos en investigaciones.

Entonces:

n = Tamaño de la muestra. Z= 95%

N = 12,687hbts. e= 5%

$$\alpha = 0.5$$

$$n = \frac{(95\%)^2 * 0.5^2 * 12,687}{(5\%)^2 (12,687-1) + (95\%)^2 * 0.5^2} \quad n = 90$$

$$n = 90 \text{ pasajeros}$$

3.1.12 Abordaje metodológico

3.1.12.1 Método Analítico

Utilizado mediante la consulta bibliográfica de información, consultando teorías en libros de texto, legislación aplicable al estudio y estudios que guardaran relación con el tema en cuestión; posterior a la consulta y la síntesis de la información se estructuró el marco teórico, el cual alimenta la conceptualización del estudio.

3.1.12.2 Método descriptivo

Aplicado para describir la situación del Control Aduanero desarrollado y la problemática que enfrenta la Aduana Central de Aviación, respecto al incumplimiento de las metas tributarias de recaudación.

3.1.12.3 Método Cuantitativo

Aplicado mediante la cuantificación de información en tablas y cuadros de la información obtenida aplicada a la muestra estadística de este trabajo de investigación y a los empleados; se desarrolló durante la entrevista y encuesta practicada a los actores descritos.

Se utilizó porque la cuantificación de datos permitió un análisis estadístico más detallado de la información.

3.1.12.4 Método Estadístico

Mediante la aplicación de fórmula estadística se obtuvo una muestra representativa del universo de pasajeros que son sometidos a la revisión de aduanas. Utilizando información proporcionada por los pasajeros, posterior a la obtención de la información, se efectuó el cálculo porcentual de la información y con base a los porcentajes se diseñaron gráficas que permitan una mejor comprensión de la información al lector.

3.1.13 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas aplicadas en el desarrollo de la investigación fueron la observación, análisis documental, encuestas y entrevistas, cada técnica se aplicó según correspondía a cada uno de los actores en el desarrollo del control aduanero.

3.1.13.1 Observación Directa

A través de ésta técnica se obtuvieron aspectos como la proyección que dan los empleados hacia el trato a los pasajeros, el comportamiento de los pasajeros, las instalaciones, el desarrollo de las labores, así como otros aspectos significativos del contexto de la unidad de análisis, esta fue fundamental para el complemento de las otras técnicas aplicadas.

3.1.13.2 La Entrevista Cerrada

Orientada a establecer contacto directo con personas consideradas fuentes de información, esta técnica fue aplicada a los empleados de la unidad de análisis, así como a otros actores involucrados directa e indirectamente en el desarrollo del control aduanero.

La finalidad fue la de obtener información relevante sobre aspectos importantes relacionados con la investigación.

3.1.13.3 Encuesta Cerrada

Realizada con enfoque a obtener información de los pasajeros, con el fin de obtener información relevante sobre factores que se consideran importantes y necesarios para que estos cumplan en su papel de contribuyentes, con sus obligaciones tributarias.

3.1.13.4 Análisis documental

Esta técnica de investigación permitió obtener y examinar información de diversas fuentes bibliográficas relacionadas con el problema de estudio tales como libros, tesis de grado y pregrado, registros, archivos y documentación directamente vinculada con el título del proyecto de investigación.

3.1.14 Instrumentos de recolección de datos

3.1.14.1 Guía de Observación

Instrumento utilizado para observar hechos, acciones de los actores, directos e indirectos en el desarrollo del control aduanero.

3.1.14.2 Guía de Entrevista

Aplicado a los trabajadores de la aduana, referente sus funciones que constituyen el desarrollo del control aduanero aplicado a los pasajeros y a las mercancías que estos transportan.

3.1.14.3 Ficha Bibliográfica

Este instrumento utilizado para la recopilación y presentación de los datos que identifican a las fuentes bibliográficas citadas en esta investigación; tales como libros, revistas, artículos científicos, tesis de grado y pregrado, páginas electrónicas y

cualquier otra fuente de información empleada que contenga información trascendente para el desarrollo de este proyecto de investigación.

3.1.15 Resumen del procedimiento usado en el desarrollo del Trabajo Profesional de Graduación.

3.1.15.1 Trabajo de campo

El estudio se alimenta de entrevistas realizadas a los empleados y otros actores directos e indirectos que participan en el proceso, también encuestas aplicadas a un número de pasajeros que conformaban la muestra representativa, la información arrojó datos favorables y desfavorables al desarrollo del proceso de recaudación, tanto por parte de los empleados como de los pasajeros que son enviados a revisión de aduanas.

3.1.15.2 Procedimientos de análisis de datos

Para el análisis se realizaron visitas a la Aduana Central de Aviación, con el propósito de obtener información por parte de los empleados, la cual era pertinente para la elaboración del estudio, así mismo observar la disponibilidad para brindarla. Se hizo llegar la guía de entrevista, y solicitar la necesidad de consultar la información y documentación sobre la recaudación; esto con el propósito de obtener información necesaria para cimentar la estructura del estudio. Concluida la etapa de recolección de datos, se clasificó y analizaron los datos para su posterior interpretación mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

3.1.15.3 Trabajo de Gabinete

Aplicados los instrumentos de recolección de datos se introdujeron los datos a la computadora por medio de un programa de computación para obtener los resultados finales.

3.1.15.4 Análisis estadístico e interpretación de datos

En la investigación se utilizó el programa Microsoft Excel para diseñar la presentación de gráficos estadísticos procesados, precisando la información en forma estructurada para su análisis e interpretación.

4. RESULTADOS

A partir de un análisis de la situación actual, mediante la utilización de herramientas metodológicas, se pretende conocer las principales causas que propician el incumplimiento tributario por parte de los pasajeros y las principales falencias en el desarrollo del Control Aduanero practicado en la unidad de análisis.

4.1 Ámbito

4.1.1 Estructura y organización

La Aduana Central de Aviación actualmente cuenta con un total de 38 empleados, de los cuales 10 cuentan con la plaza nominal que posee el perfil profesional especialmente diseñado para la Aduana Central de Aviación (Analista de riesgo de Aduana Aérea), según diseño elaborado por la Aduana de Canadá (Proyecto Aduana Canadá – Guatemala 2009).

El resto de empleados cuenta con plazas nominales con perfiles diseñados para aduanas de importación y exportación de mercancías, sin trato directo con pasajeros y atención al contribuyente.

Todos los trabajadores responden directamente a un Administrador de aduanas, y por cada turno de trabajo existe un supervisor asignado.

4.1.2 Turnos de trabajo

Actualmente cuenta con tres turnos de trabajo, definidos de la siguiente forma:

Turno 1: horario de 06:00 a 15:00. Con un total de 16 empleados

Turno 2: horario de 15:00 a 23:00. Con un total de 15 empleados

Turno 3: horario de 23:00 a 06:00. Con un total de 6 empleados.

Se trabajan turnos de 5 días por dos de descanso, los 365 días del año, inclusive feriados y días festivos.

Cuadro 2
Trabajadores de Aduana Central de Aviación año 2019

Mes	Número de pasajeros	Porcentaje
Administrador	1	
Analista de riesgo aduana aérea	10	
Supervisor verificador	6	
Profesional de aduanas	1	
Técnico de aduanas	18	
TOTAL	38	100

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

El cuadro 2 nos muestra la mayor participación de empleados que cuentan con capacidades diferente a las que se necesitan en La Aduana Central de Aviación, esto representa una falencia para el funcionamiento operacional, un factor remarcable es la comunicación que se debe dar entre los empleados de la aduana y los pasajeros que no son de habla hispana; es entonces que la formación de perfiles específicos para desarrollar funciones que son particulares de la aduana, cobra relevancia.

4.1.3 Infraestructura

La Aduana Central de Aviación cuenta con un espacio de 800 metros cuadrados desde el punto de entrevista a pasajeros hasta el área de revisión no intrusiva de equipaje (área de escáner) y de revisión intrusiva de equipaje denominado plataformas de revisión del equipaje de viajero, contando con cinco puntos, los cuales son:

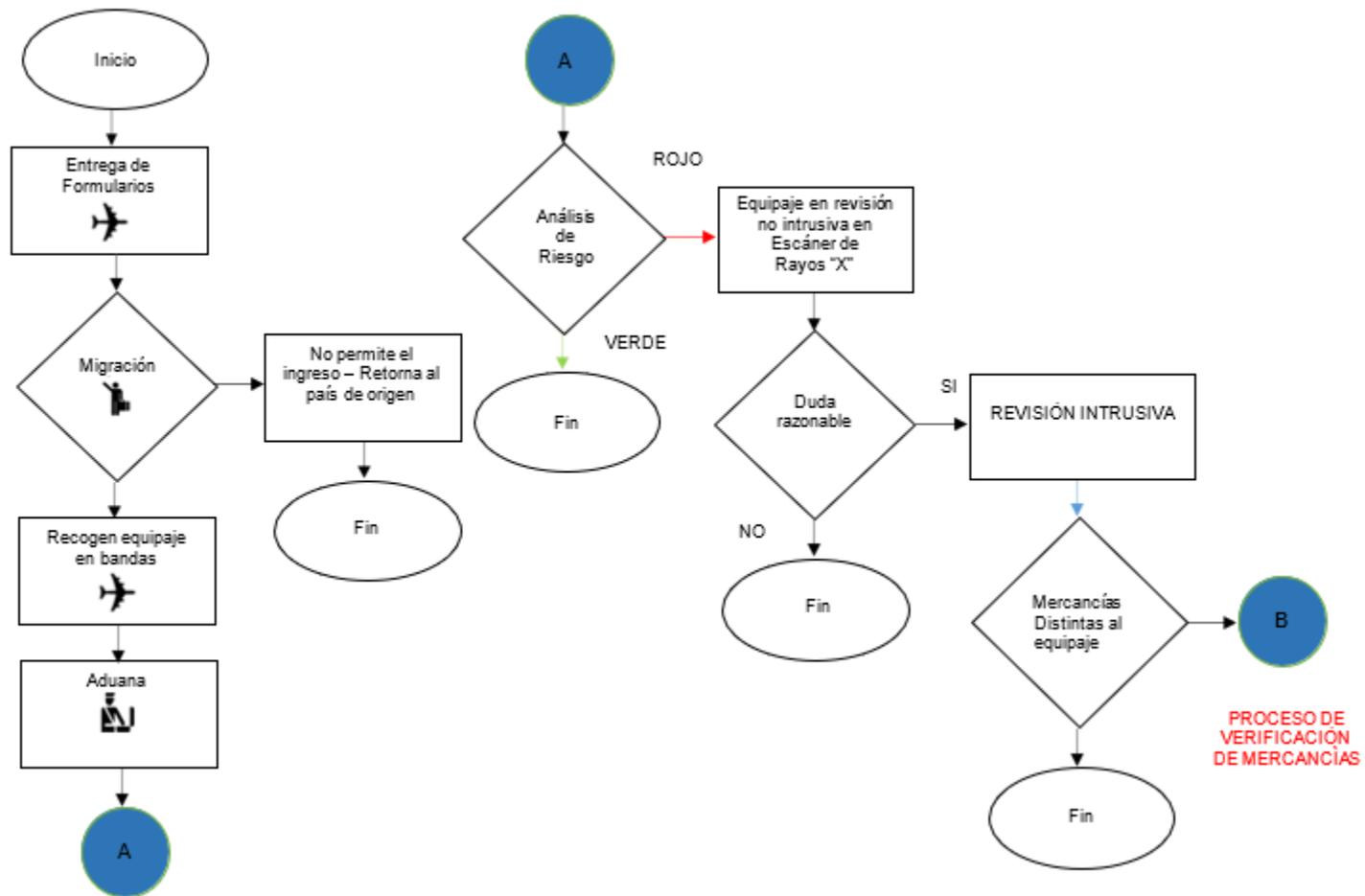
1. Punto de entrevista
2. Revisión no intrusiva mediante escáner de rayos "X"
3. Revisión intrusiva mediante revisión manual del equipaje del viajero
4. Módulo de elaboración de Declaración de Aduanas de Oficio

5. Módulo de elaboración de Documento de almacenaje de mercancía para ser sometida a un régimen de importación de mercancías, por no poder pagar los impuestos en la Aduana Central de Aviación.

4.1.4 Situación Actual

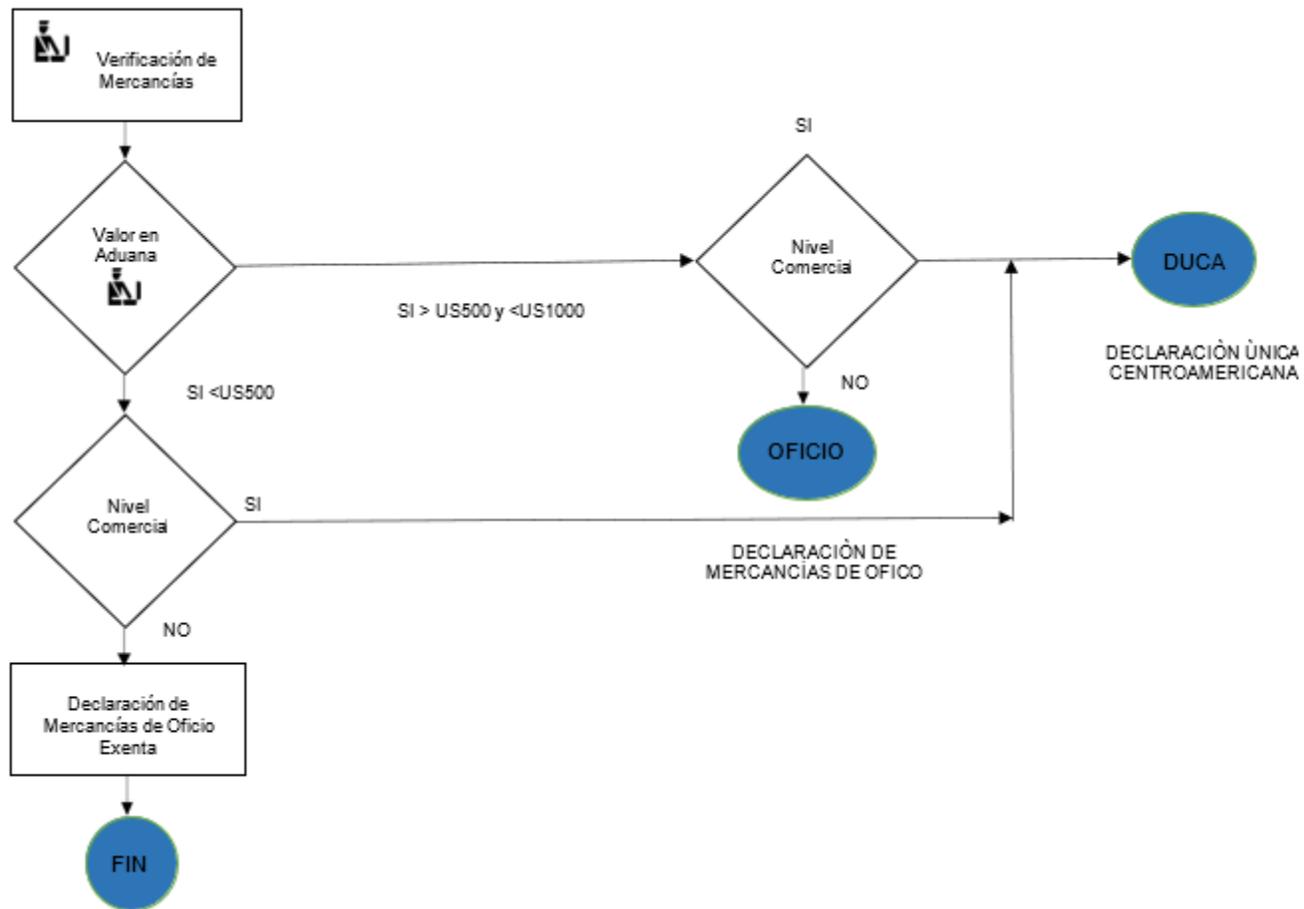
Actualmente el proceso de revisión de equipaje de viajero y recaudación tributaria se fundamenta en el procedimiento No. PR-IAD/DNO-DE-13 Procedimiento para tratamiento de equipaje de viajeros que ingresan por vía aérea Versión I, aprobado el 24 de agosto de 2018.

Figura 1
Flujograma de Verificación de Equipaje de Viajero



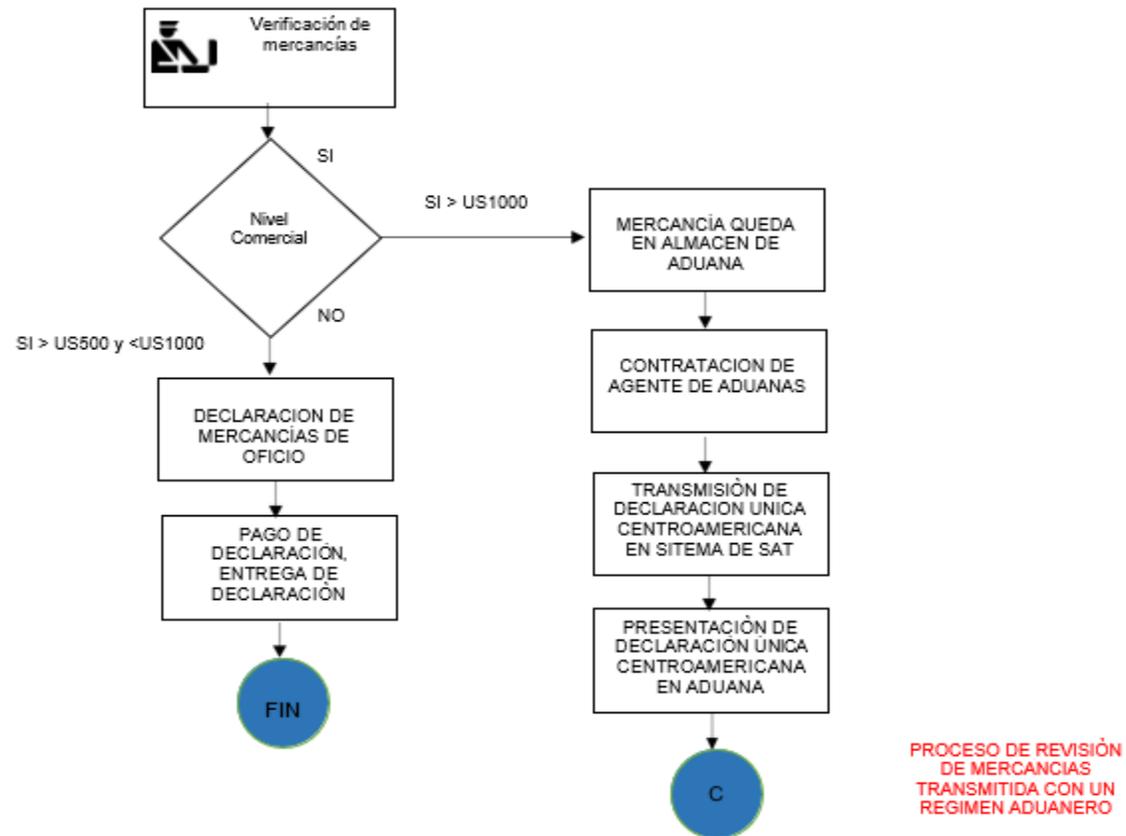
Fuente: Procedimientos internos Aduana Central de Aviación, 2019.

Figura 2
Flujograma de verificación de mercancías



Fuente: Procedimientos internos Aduana Central de Aviación, 2019.

Figura 3
Flujograma de Pago de impuestos



Fuente: Procedimientos internos Aduana Central de Aviación, 2019.

4.2. Integración de la Meta de Recaudación Tributaria

El Decreto del Congreso de La República de Guatemala 1-98, artículo 23 bis, hace referencia al pronóstico y meta de recaudación tributaria, estableciendo:

“(...) a) Pronóstico técnico de la recaudación tributaria esperada, acordado por la Comisión Técnica de Finanzas Públicas, establecida de conformidad con la Ley Orgánica del Presupuesto. Este pronóstico técnico podrá considerar aspectos económicos, financieros y la legislación vigente; y,

b) Metas de recaudación tributaria adicional por reducción del incumplimiento tributario, de la defraudación tributaria o aduanera, la meta de facilitación del cumplimiento de los contribuyentes, y otras metas incluidas y asociadas a la aplicación del Plan de Recaudación, Control y Fiscalización, establecidas por la SAT(...)”

En el portal de La Superintendencia de Administración Tributaria (www.sat.gob.gt), establece: “La meta de recaudación se establece con base a Los Convenios para el Cumplimiento de las Metas de Recaudación Tributaria entre el Organismo Ejecutivo y la Superintendencia de Administración Tributaria y sus modificaciones cuando corresponde; la Programación Mensual de los Impuestos Administrados por SAT; y la Ejecución de las Metas de Recaudación Tributaria por Impuesto.

Es importante destacar que la Meta de Recaudación Tributaria es anual por impuesto, conforme a los referidos convenios, en tanto que la programación mensual constituye la distribución más probable para cada uno de los impuestos”.

En la aduana se recaudan tributos por concepto de Derechos Arancelarios a la Importación (DAI) y de Impuesto al Valor Agregado (IVA), 12% sobre el valor en aduanas de los bienes que se importen. Además se recaudan otros impuestos específicos aplicados a mercancías que deban pagar, tal es el caso de impuesto a bebidas alcohólicas y cigarrillos por mencionar los más importantes.

4.2.1 Recaudación obtenida en Aduana Central de Aviación

Durante el primer semestre del año 2019 se obtuvo una recaudación superior a la establecida, sin embargo el comportamiento de la recaudación fue variable.

Se presenta el contenido del total de la recaudación obtenida, comparada con las metas de recaudación y la diferencia existente entre ambas, expresada en cifras y porcentajes.

Cuadro 3
Recaudación de impuestos, primer semestre año 2019
Aduana Central de Aviación
Cifras expresadas en Quetzales

Mes	Meta de recaudación	Recaudación alcanzada	Diferencia recaudación y meta	Porcentaje recaudación alcanzado
Enero	2,200,000.00	6,646,797.87	4,446,797.87	302.13
Febrero	1,800,000.00	1,650,907.61	(149,092.396)	91.71
Marzo	2,200,000.00	1,990,330.59	(209,669.41)	90.47
Abril	1,600,000.00	2,083,128.47	483,128.47	130.20
Mayo	1,900,000.00	1,678,310.30	(221,689.70)	88.33
Junio	2,400,000.00	1,823,846.43	(576,153.57)	75.99
TOTAL	12,100,000.00	15,873,321.27	4,102,807.24	100

Fuente: Reporte de recaudación mensual Aduana Central de Aviación primer semestre 2019.

Como se muestra en el cuadro 3 existió un comportamiento irregular en la recaudación alcanzada, esto puede deberse a la afluencia de pasajeros que coincidentemente se da en las fiestas de semana santa y fin de año, en cuanto a esta última la afluencia se prolonga hasta los meses de enero y febrero inclusive; sin embargo, este dato debe ser analizado en primera instancia mediante un comparativo con años anteriores para

verificar si este comportamiento guarda una relación o se trata de un dato aislado. Referente a la variabilidad, este es un dato preocupante para los intereses de la aduana, puesto que a pesar de cumplir con la recaudación y sobrepasarla, se depende de comportamientos irregulares, no teniendo control de la situación.

Cuadro 4

Recaudación efectuada a equipaje de viajero Aduana Central de Aviación año 2019

Mes	Recaudación	Porcentaje
Enero	4,320,418.62	44.28
Febrero	990,554.57	10.15
Marzo	1,154,391.74	11.83
Abril	1,458,189.93	14.94
Mayo	923,070.67	9.46
Junio	911,923.22	9.34
TOTAL	9,758,548.75	100

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Se observa en el cuadro 4 que el total de recaudación proveniente del cobro tributario efectuado a los artículos que los pasajeros transportan en su equipaje representa un 61.48% del total de la recaudación, esto evidencia la importancia de los controles que deben darse en el perfilamiento de pasajeros enviados a revisión para construir una base tributaria sólida. La recaudación efectuada al equipaje de viajero representa más del 50% de los ingresos tributarios que reporta la aduana, esto debe ser un punto fundamental a tener en cuenta por la administración, para enfatizar en los controles de revisión y fortalecer los conocimientos en el proceso de recaudación, específicamente valoración de mercancías y clasificación arancelaria.

4.2.1.1 Recaudación por Derechos Arancelarios a la Importación, Impuesto al Valor Agregado y otros impuestos

La mayor parte de los ingresos que integran la recaudación tributaria, provienen de los Derechos Arancelarios a la importación y el Impuesto al Valor Agregado.

También componen esta recaudación en menor medida los impuestos específicos aplicados a ciertas mercancías, atendiendo a su naturaleza.

Cuadro 5
Recaudación por tributo Primer Semestre 2019
Aduana Central de Aviación
Cifras expresadas en Quetzales

Mes	Impuesto al Valor Agregado	Derechos Arancelarios a la Importación	Otros Impuestos
Enero	3,186,294.94	3,679,809.23	55,265.32
Febrero	675,378.63	908,066.08	12,548.56
Marzo	994,999.94	940,416.35	0.00
Abril	1,082,571.49	919,858.47	25,784.21
Mayo	713,055.94	910,340.02	0.00
Junio	778,390.43	990,541.66	0.00
TOTAL	7,430,691.37	8,349,031.81	93,598.09

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos por la Administración de Aduana Central de Aviación, 2019.

Como se muestra en el cuadro 5 la integración de la recaudación en La Aduana Central de Aviación, está conformada principalmente por el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y los Derechos Arancelarios a la Importación (DAI), y en menor medida por otros impuestos.

Un punto significativo es que del total de importaciones la totalidad debe efectuar el pago del IVA, más no el pago de DAI; sin embargo, prevalece este último, lo que es otro punto a tener en cuenta por la administración de la aduana, para fortalecer los conocimientos en la aplicación de este tributo, para mantener este comportamiento y perseguir su incremento.

4.2.1.2 Integración de la recaudación tributaria por tipo de ingreso

Cada uno de los ingresos que se obtienen en la Aduana Central de Aviación integra el total de la recaudación mensual, semestral y anual.

Cuadro 6
Integración de recaudación tributaria por impuesto Primer Semestre 2019
Aduana Central de Aviación
Cifras expresadas en Quetzales

Ingreso	Recaudación por tipo de ingreso	Porcentaje
Impuesto al Valor Agregado (IVA)	7,430,691.37	45.86
Derechos Arancelarios a la Importación	8,349,031.81	51.53
Otros impuestos	93,598.09	0.58
TOTAL	15,873,321.27	100

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos por la Administración de Aduana Central de Aviación, 2019.

Se presenta en el cuadro 6 una construcción de la integración de la recaudación expresada en porcentajes, lo que es una continuación del cuadro anterior, remarcando la mayor participación del DAI, con más del 50% del total recaudado en el primer semestre del año 2019.

4.2.1.3 Integración de la recaudación tributaria por tipo de mercancía

Mediante la revisión no intrusiva e intrusiva del equipaje de pasajeros, se puede determinar el transporte de mercancía que es afecta al cobro de impuestos.

Las principales mercancías que conforman el total de la recaudación semestral se presentan en la siguiente tabla.

Cuadro 7
Participación de mercancías en la recaudación tributaria Primer Semestre 2019
Aduana Central de Aviación
Cifras expresadas en Quetzales

Descripción en el Sistema Arancelario	Partida Arancelaria	Productos	Monto	Porcentaje
Productos de fotografía, cinematografía	(01-18)	Cámaras, películas	16,202.81	0.10
Productos químicos	(21-30)	Vitaminas	46,988.14	0.29
Productos plásticos	(32-41)	Rollos de plástico, vinilo	32,405.61	0.20
Papel y cartón	42-49)	Material publicitario, etiquetas	53,469.26	0.33
Tejidos y textiles	(51-59)	Tela y bolsas de tela	4,2127.29	0.26
Prendas de vestir	(60-69)	Pantalones, camisas, faldas, chaquetas	12,945,475.98	81.55
Chapado de metal precioso y bisutería	(70-76)	Joyería de oro y plata, bisutería	1,796,891.32	11.09
Aparatos mecánicos	(82-84)	Máquina de coser	187,952.56	1.16
Aparatos electrónicos	(85-88)	Teléfonos celulares, computador portátil	375,905.13	2.32
Mercancía diversa	(90-97)	Relojes, juguetes, aparatos musicales	516,869.55	3.26
TOTAL			15,873,321.27	100

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos por la Administración de Aduana Central de Aviación, 2019.

Se muestra en el cuadro 7 la integración detallada por tipo de mercancía, observando un porcentaje muy alto de participación de las prendas de vestir con más de las tres cuartas partes del total de la recaudación, tomando en cuenta que el equipaje de viajero representa un 61.48% de lo recaudado, existe una relación directa entre estos dos

porcentajes, concluyendo que gran parte de los viajeros transportan en su equipaje prendas de vestir que pretenden ingresar como propias, esta conclusión debe tratarse a fondo para tener un dato cierto que sirva para construir los perfiles de comportamiento de los pasajeros que transportan este tipo de mercancía.

4.2.2 Instituciones que intervienen en el desarrollo del Control Aduanero

Personal de la aduana y de otras instituciones que intervienen en el desarrollo del control aduanero.

- a) Personal que labora en la Aduana Central de Aviación.
- b) Personal de instituciones que operan conjuntamente con la aduana.

4.2.2.1 Instituciones que interactúan con la Aduana Central de Aviación y cómo se relacionan en el desarrollo del Control Aduanero

Son instituciones de Gobierno y privadas que están instauradas en el Aeropuerto Internacional La Aurora, y que actúan en forma separada y conjunta con La Superintendencia de Administración Tributaria, en el desarrollo del control aduanero.

Se relaciona a nivel de carácter oficial con:

- a) Ministerio de Agricultura y Ganadería (Cuarentena)
- b) Dirección de Migración (Ministerio de Gobernación)
- c) Policía Nacional
- d) Procuraduría de los Derechos Humanos
- e) Ministerio de Relaciones Exteriores.

4.2.2.2 Rol de las instituciones en el desarrollo del Control Aduanero

4.2.2.2.1 Auxiliares de apoyo

Ministerio de Agricultura y Ganadería (Cuarentena). Son auxiliares directos, extiende las licencias sanitarias de animales, productos y subproductos de origen animal y vegetal, medicamentos veterinarios y alimentos para consumo animal. Consultan posterior o durante su revisión si los productos y subproductos son objeto de valoración de aduanas.

Dirección de Migración (Ministerio de Gobernación). Son auxiliares indirectos, convergen en los puntos de registro de aduanas. Realizan funciones independientes de la aduana.

Policía Nacional Civil. Son auxiliares indirectos, realizan actividades preventivas de seguridad pública y eventualmente apoyo a la seguridad física de los funcionarios de aduanas que realizan la revisión física del equipaje de viajero, del cual se presume actos de contrabando y delictivos.

4.2.3 Otras instituciones designadas en el espacio físico de la Aduana Central de Aviación

Procuraduría de los Derechos Humanos. Realizan actividades de acompañamiento y guía de personas indocumentadas y aquellas que se presumen han sufrido vejaciones por parte de algún funcionario de las instituciones designadas en las instalaciones del Aeropuerto Internacional La Aurora.

Ministerio de Relaciones Exteriores. Realizan actividades de acompañamiento y guía a personal diplomático de las diversas embajadas, e inclusive a personas ajenas a embajadas designadas en territorio guatemalteco.

Aerolíneas comerciales. Realizan actividades de guía y asistencia del viajero, transportan equipaje no acompañado por el viajero, para ser sometido al proceso de revisión de Aduanas.

4.3 Resultados en Tablas y Figuras

La presente investigación utilizó el instrumento de la encuesta cerrada a una muestra representativa de la población de viajeros que pasan el control de aduanas en la Aduana Central de Aviación.

Se utilizó la entrevista cerrada aplicada al personal de la aduana, se hicieron visitas practicando la observación directa, y el instrumento de guía de observación, pudiendo recabar información sobre:

- a) Las instalaciones
- b) El trato del personal con los pasajeros
- c) El comportamiento de los pasajeros
- d) La participación de los actores directos e indirectos
- e) Desarrollo de las labores en la aduana.

De la encuesta y la entrevista, se obtuvo información que se sintetizó para dar paso a una visión analítica del objetivo general de este estudio.

4.3.1 Resultados de encuesta cerrada

Se presenta la información obtenida, representada en tablas y figuras, expresando los valores en porcentajes para un mejor análisis de la encuesta cerrada practicada a una muestra representativa de la población de viajeros

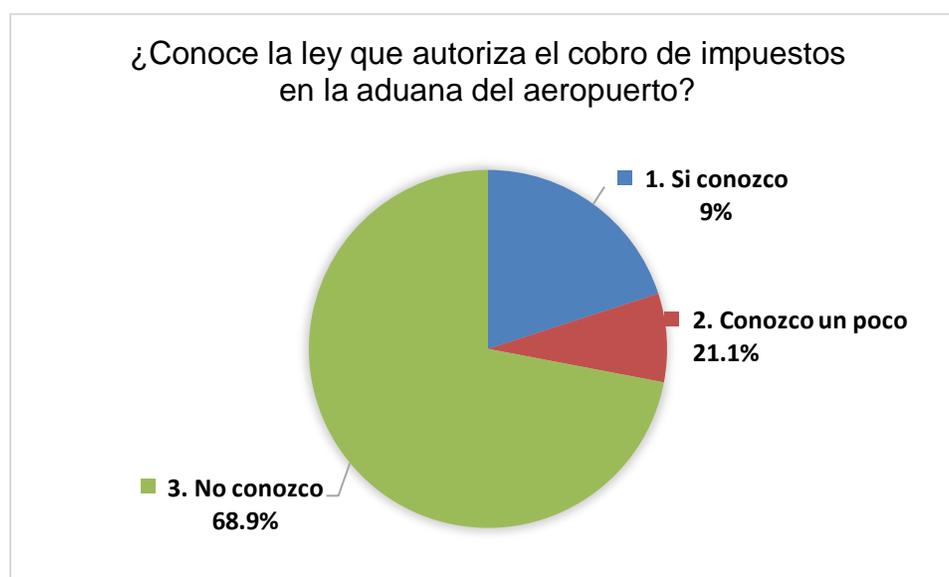
Cuadro 8

¿Conoce la ley que autoriza el cobro de impuestos en la aduana del aeropuerto?

	Frecuencia	Porcentaje %
Sí conozco	9	10
Conozco un poco	19	21.1
No conozco	62	68.9
TOTAL	90	100

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Figura 4



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

El desconocimiento de los pasajeros sobre la legislación aduanera, genera confusión y rechazo a los procesos desarrollados por La Aduana Central de Aviación, proveer de información oportuna y concreta a los pasajeros es un factor de cambio sustancial para propiciar el cumplimiento tributario voluntario.

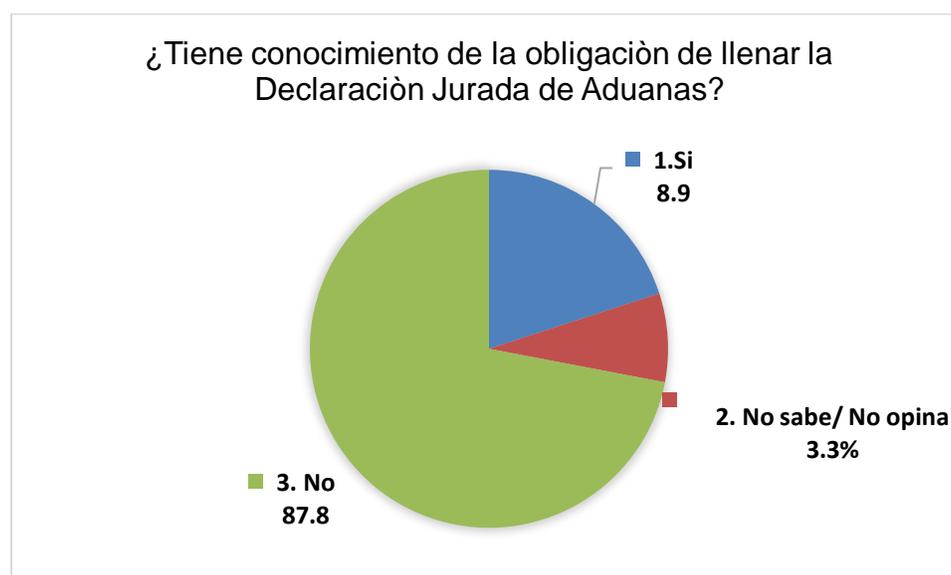
Cuadro 9

¿Tiene conocimiento de la obligación de llenar La Declaración Jurada de Aduanas?

	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	8	8.9
No sabe/ no opina	3	3.3
No	79	87.8
TOTAL	90	100

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Figura 5



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

El desconocimiento de la legislación conlleva a que los pasajeros cometan errores en el llenado del formulario, o en el peor de los casos no llenar ni declarar nada ante la aduana, ignorando las implicaciones legales que esto conlleva. De nuevo se observa un alto porcentaje de pasajeros que desconocen que es de carácter obligatorio llenar la declaración, y que de no realizarlo puede generarle inconvenientes administrativos y legales.

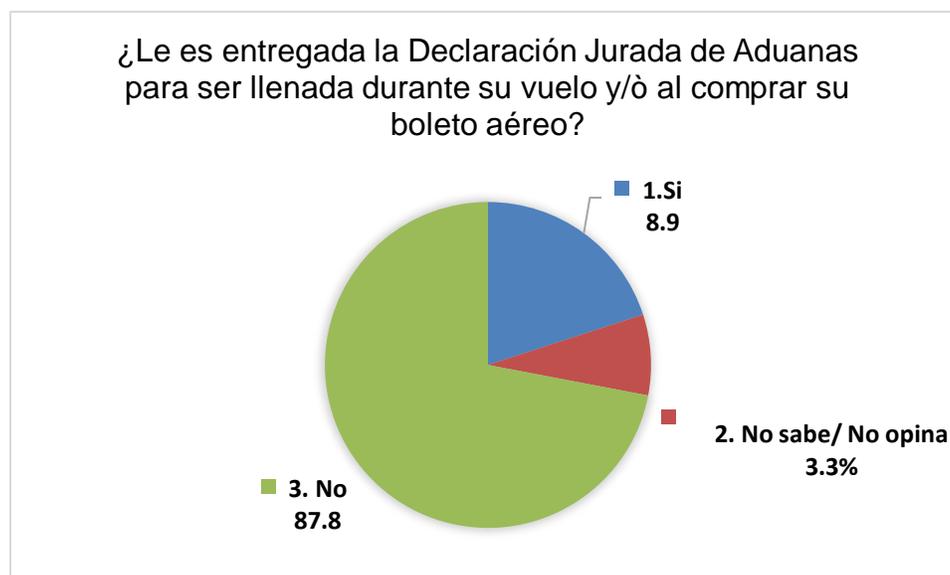
Cuadro 10

¿Le es entregada la Declaración Jurada de Aduanas para ser llenada durante su vuelo y/ò al comprar su boleto aéreo?

	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	8	8.9
No sabe/ no opina	3	3.3
No	79	87.8
TOTAL	90	100

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Figura 6



Fuente: Investigación realizada, Seminario de Trabajo Profesional de Graduación II, 2019.

Con base a la legislación aduanera vigente, es obligación de las aerolíneas entregar el formulario de declaración de aduanas a los pasajeros, esta acción debe ser efectuada antes de iniciar el vuelo, durante el mismo y a su aterrizaje; sin embargo, el alto porcentaje de pasajeros que manifiesta no estar recibiendo este documento, es un punto importante para iniciar los procedimientos administrativos de sanción a las

aerolíneas y hacer efectivo el cumplimiento de la legislación aduanera.

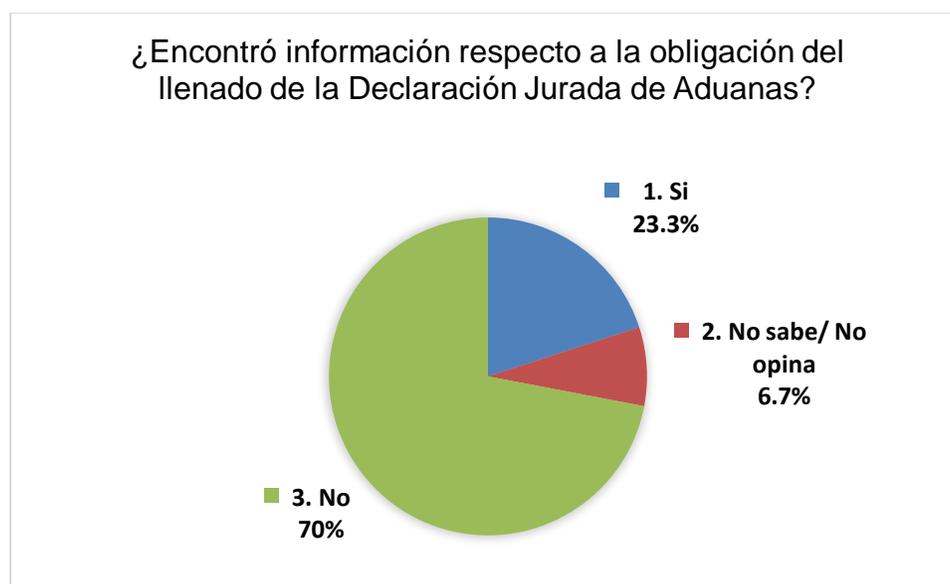
Cuadro 11

Durante el recorrido de los puntos de migración, y pasillos del Aeropuerto Internacional La Aurora, hasta llegar al punto de Control de Aduanas, ¿encontró información respecto a la obligación del llenado de la Declaración Jurada de Aduanas?

	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	21	23.3
No sabe/ no opina	6	6.7
No	63	70
TOTAL	90	100

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Figura 7



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

El cumplimiento de la entrega del formulario de aduana por parte de las aerolíneas debe ser supervisado constantemente por la Administración tributaria, pero también es deber de la institución divulgar la información sobre la obligación del llenado de este documento; el resultado de la gráfica indica que este deber está siendo incumplido por la Aduana Central de Aviación y esto contribuye a la construcción de una percepción

negativa de la imagen de la aduana.

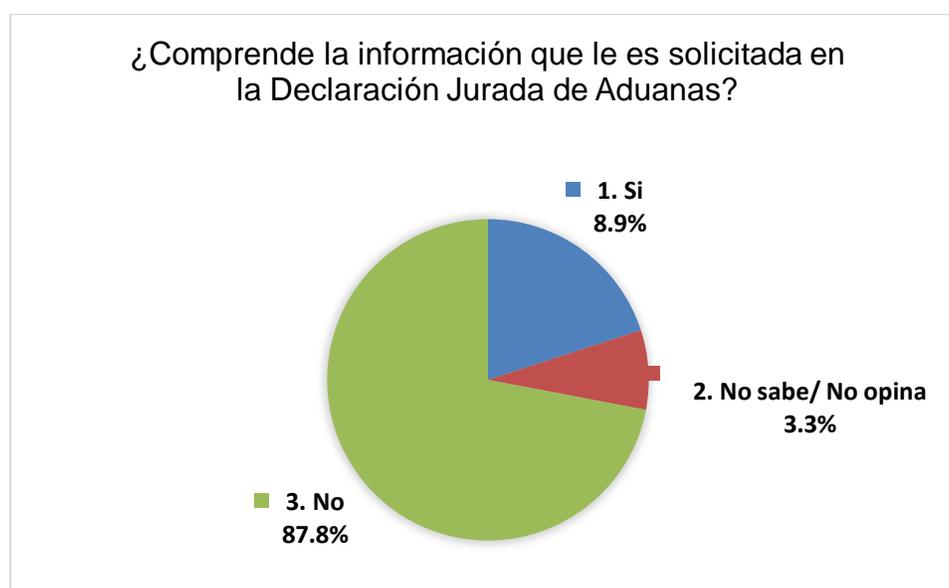
Cuadro 12

¿Comprende la información que le es solicitada en la declaración Jurada de Aduanas?

	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	8	8.9
No sabe/ no opina	3	3.3
No	79	87.8
TOTAL	90	100

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Figura 8



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Promover todas las acciones que faciliten el cumplimiento tributario es una de las funciones de La Superintendencia de Administración Tributaria, por el contrario pareciera que no se está cumpliendo esta función, el resultado de la gráfica da lugar a conclusiones negativas sobre la estructuración de la información solicitada en la declaración de aduanas, puesto que un porcentaje de 87.8 de pasajeros indicó no

comprender la información solicitada, reiterando que la facilitación en la comprensión de la información requerida no se está dando.

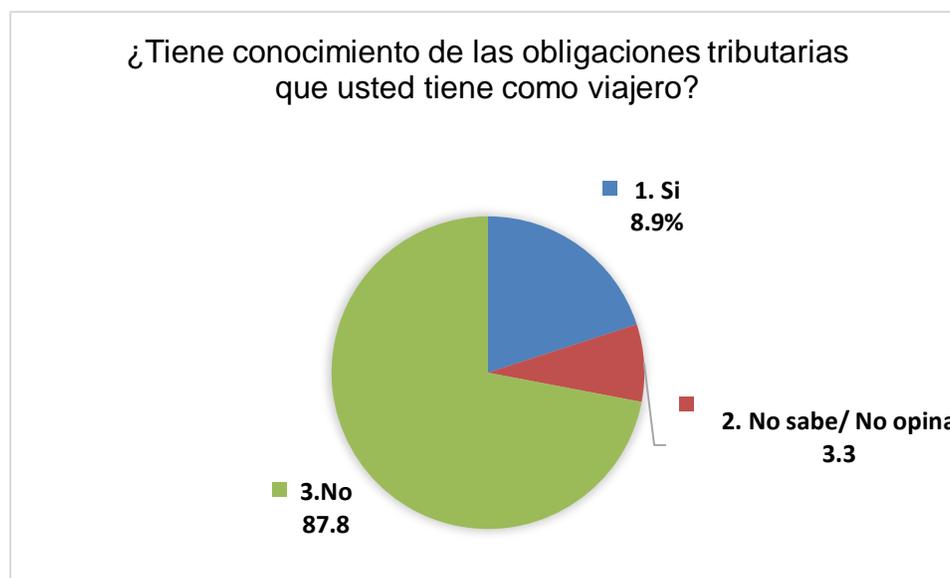
Cuadro 13

¿Tiene conocimiento de las obligaciones tributarias que usted tiene como viajero?

	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	8	8.9
No sabe/ no opina	3	3.3
No	79	87.8
TOTAL	90	100

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Figura 9



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Divulgar información sobre las obligaciones tributarias y derechos que los viajeros tienen sobre los artículos que transportan en su equipaje, debe ser una constante en el funcionamiento de La Aduana Central de Aviación, para iniciar la construcción de una cultura tributaria; sin embargo, el desconocimiento casi total que evidencia la gráfica, debe ser un llamado de atención a las prácticas de cultura tributaria que desarrolla la

Superintendencia de Administración Tributaria.

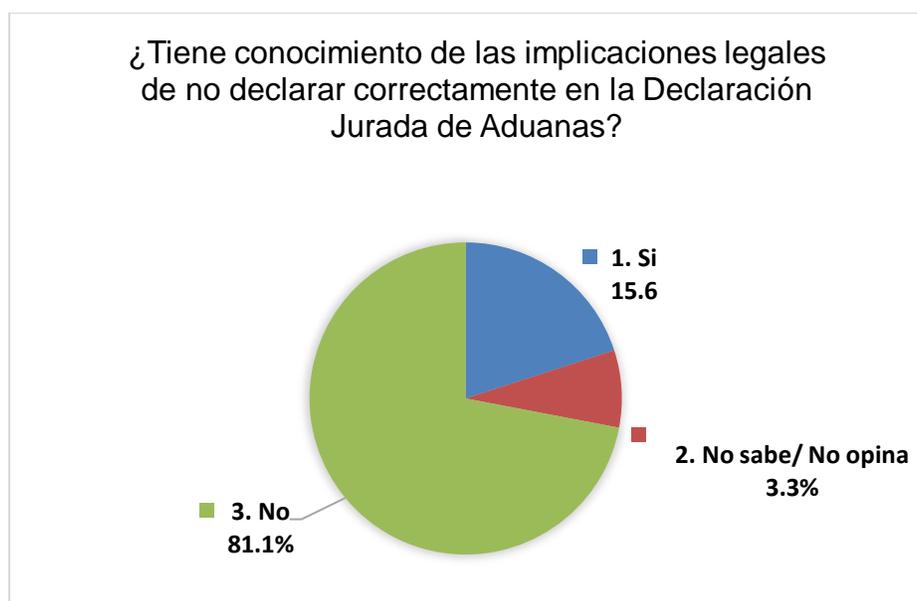
Cuadro 14

¿Tiene conocimiento de las implicaciones legales de no declarar correctamente en la Declaración Jurada de Aduanas?

	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	14	15.6
No sabe/ no opina	3	3.3
No	73	81.10
TOTAL	90	100

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Figura 10



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Más allá de promover el cumplimiento tributario voluntario, La Superintendencia de Administración Tributaria, como una institución de Gobierno, debe procurar el bien común, esta breve introducción hace referencia a la información contenida en la gráfica, pues un porcentaje tan alto de pasajeros que desconocen las implicaciones legales que conlleva no declarar correctamente debe ser un llamado de atención para intensificar la

divulgación de información.

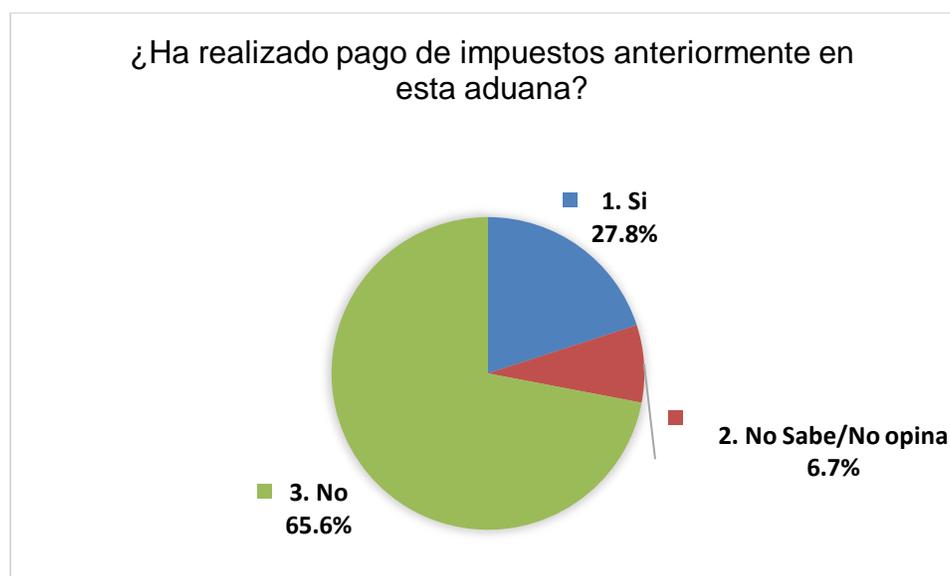
Cuadro 15

¿Tiene conocimiento de las implicaciones legales de no declarar correctamente en la Declaración Jurada de Aduanas?

	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	25	27.8
No sabe/ no opina	6	6.7
No	59	65.6
TOTAL	90	100

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Figura 11



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

La información desplegada en la gráfica da lugar a la conclusión que el universo de pasajeros que pueden pagar impuestos aún es grande para Aduana Central de Aviación.

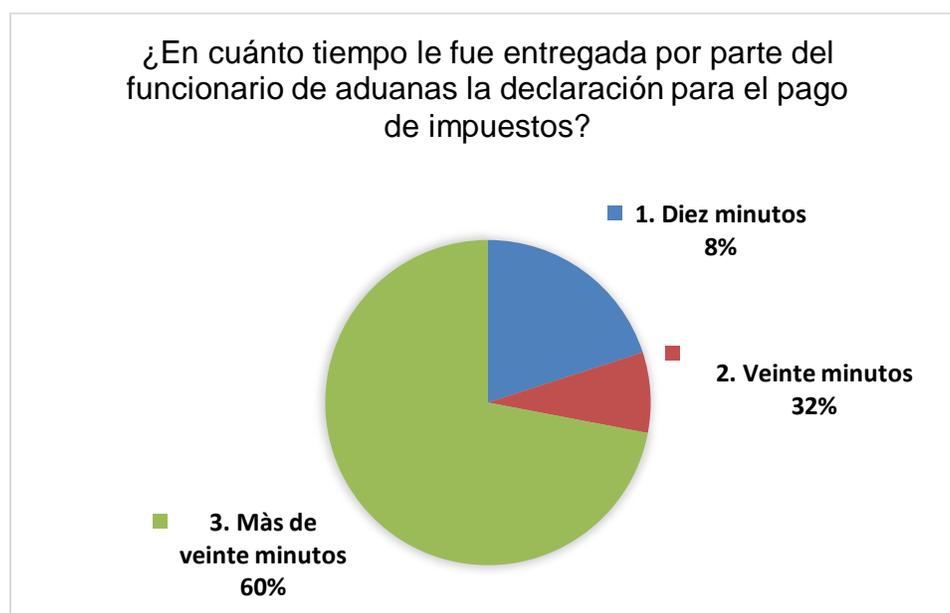
Cuadro 16

¿En cuánto tiempo le fue entregada por parte del funcionario de Aduanas la Declaración para el pago de impuestos?

	Frecuencia	Porcentaje %
Diez minutos	2	8.0
Veinte minutos	8	32.0
Más de veinte minutos	15	60.0
TOTAL	25	100

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Figura 12



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Del número de pasajeros que indicaron ya haber pagado impuestos con anterioridad, el alto porcentaje desplegado en la gráfica evidencia los elevados tiempos de ejecución en el proceso de recaudación, fortaleciendo la necesidad de implementar un estudio de tiempos para evitar la discrecionalidad en el tiempo de resolución y por el contrario

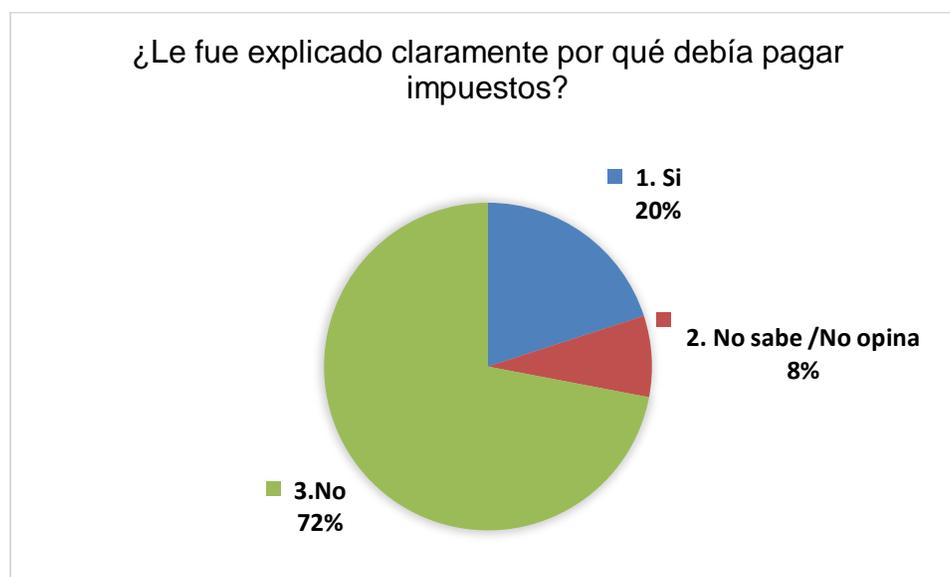
estos sean estandarizados para hacer eficiente este proceso.

Cuadro 17
¿Le fue explicado claramente por qué debía pagar impuestos?

	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	5	20.0
No sabe/ no opina	2	8.0
No	18	72.0
TOTAL	25	100

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Figura 13



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Del número de pasajeros que indicaron ya haber pagados impuestos con anterioridad, como lo evidencia la gráfica, casi tres cuartas partes indicaron que no se le indicó por qué eran objeto del cobro tributario, esta actitud desarrollada por el personal de aduanas está totalmente alejada del valor de servicio que promueve La Superintendencia de Administración Tributaria.

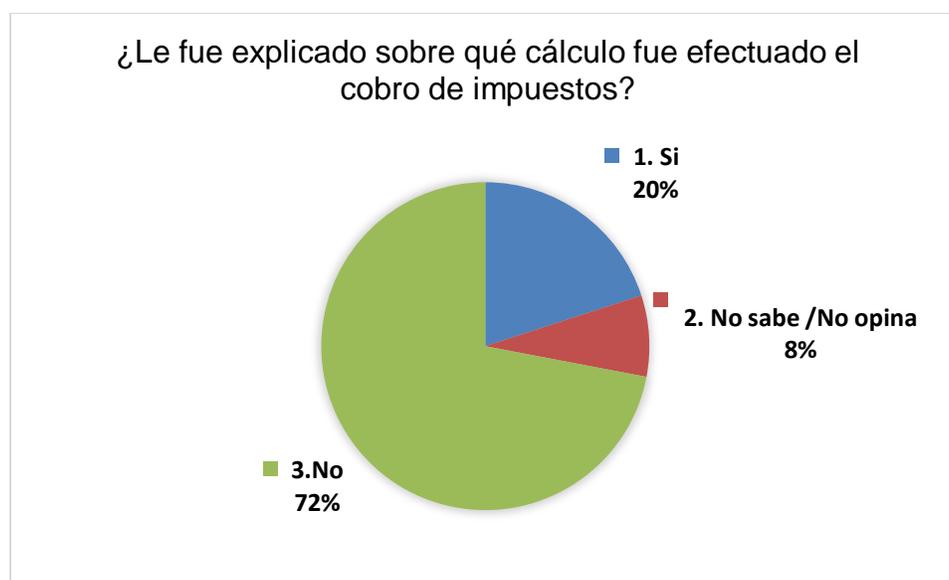
Cuadro 18

¿Le fue explicado sobre qué cálculo fue efectuado el cobro de impuestos?

	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	5	20.0
No sabe/ no opina	2	8.0
No	18	72.0
TOTAL	25	100

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Figura 14



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

No indicar el cálculo de los tributos que el pasajero debe pagar es un indicador claro que la actitud de servicio y orientación al contribuyente no se practica en La Aduana Central de Aviación, esta acción genera inconformidad y fortalece la perspectiva negativa que se tiene del personal de aduanas.

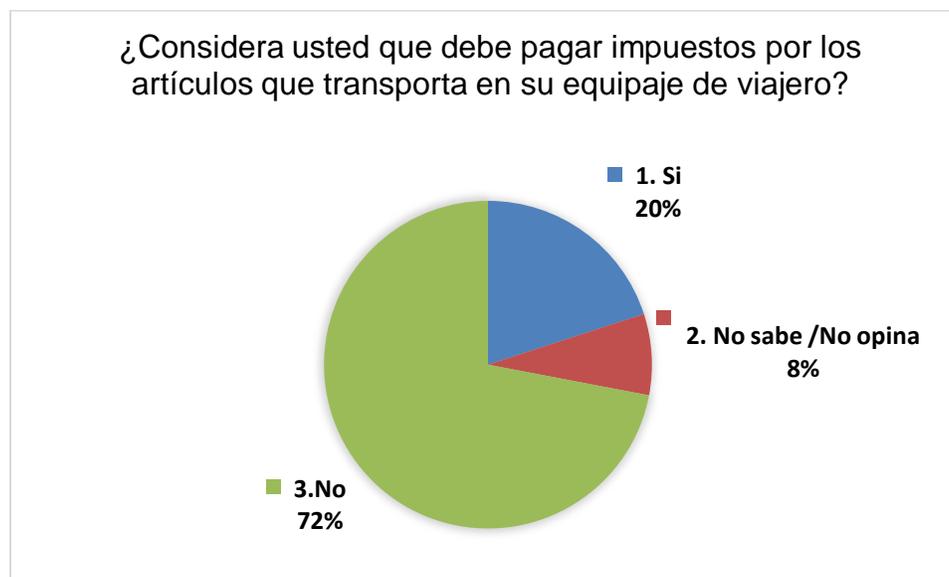
Cuadro 19

¿Considera usted que debe pagar impuestos por los artículos que transporta en su equipaje de viajero?

	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	5	20.0
No sabe/ no opina	2	8.0
No	18	72.0
TOTAL	25	100

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Figura 15



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Más allá de las falencias que evidencia tener la Aduana Central de Aviación, un porcentaje tan alto de viajeros que no consideran tener ninguna obligación tributaria,

refuerza la teoría que la divulgación de información sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias, sentará las bases para cambiar esta perspectiva de la mayoría de pasajeros que visitan El Aeropuerto Internacional La Aurora.

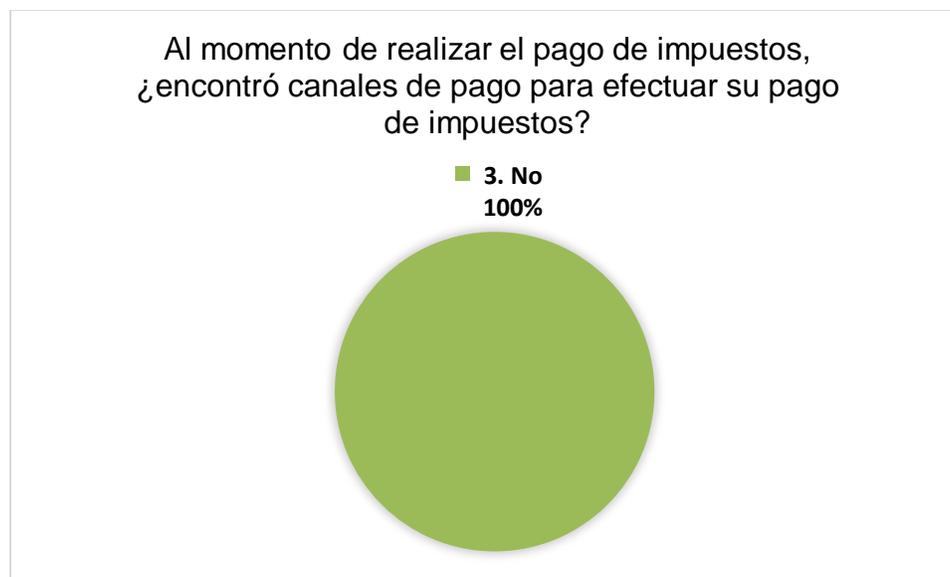
Cuadro 20

Al momento de realizar el pago de impuestos, ¿encontró canales de pago dentro de las instalaciones de la Aduana?

	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	0	0
No sabe/ no opina	0	0
No	25	100
TOTAL	25	100

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Figura 16



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

La inexistencia de canales de pago en las instalaciones de la aduana, afecta negativamente su funcionamiento, en primer lugar retrasa los tiempos de resolución del

proceso de recaudación y seguidamente causa malestar en los pasajeros afectando negativamente su imagen.

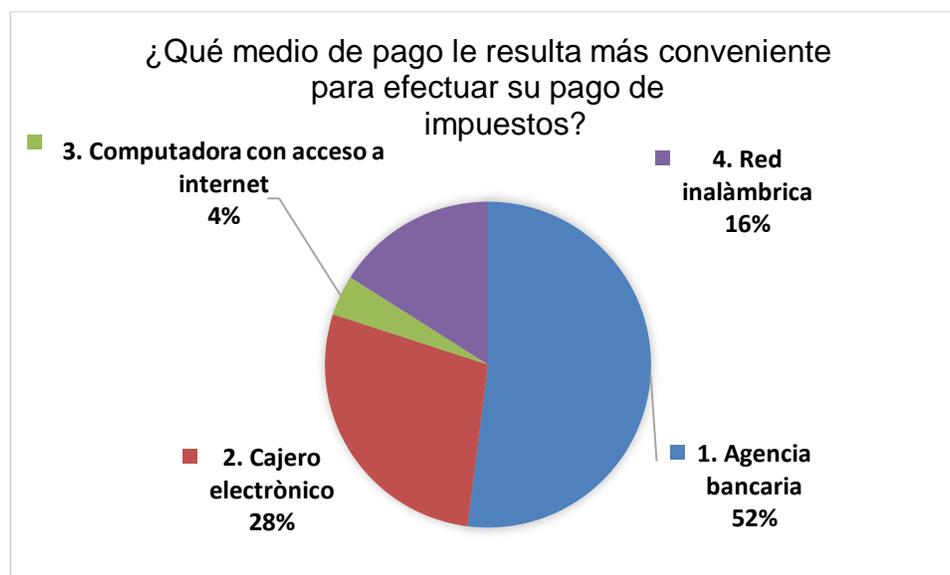
Cuadro 21

¿Qué canal de pago le resulta más conveniente para efectuar su pago de Impuestos?

Medio de pago	Frecuencia	Porcentaje %
Agencia bancaria dentro del aeropuerto	13	52.0
Cajero electrónico en el punto de control	7	28.0
Computadora con acceso a internet	1	4.0
Red inalámbrica de internet	4	16.0
TOTAL	25	100

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Figura 17



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Del número de pasajeros que indicaron ya haber pagados impuestos con anterioridad, sobre el cuestionamiento del medio de pago que prefieren, la mayoría se inclinó por un medio tradicional de pago, favoreciendo en gran medida el presupuesto destinado a la

aduana, pues la instauración de una ventanilla de un banco del sistema, no requiere una mayor inversión.

Cuadro 22

¿Cómo fue la atención que le brindó el personal que efectuó el cobro de impuestos en la aduana del Aeropuerto Internacional La Aurora?

	Frecuencia	Porcentaje %
Buena	5	20
Regular	5	20
Mala	15	60
TOTAL	25	100

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Figura 18



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Como se ha remarcado a lo largo del estudio, la inconformidad en el trato del personal con los pasajeros ha construido una imagen negativa que incide en la credibilidad de los procesos desarrollados, un porcentaje como el que evidencia la gráfica respecto a la

mala atención brindada, debe ser una alerta para la administración de la aduana, para hacer énfasis en el desarrollo de su talento humano.

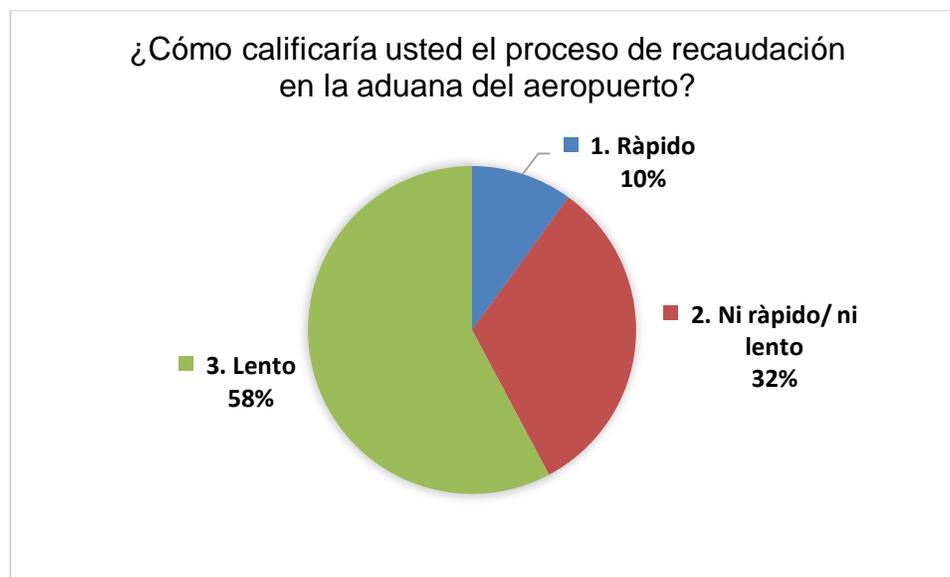
Cuadro 23

¿Cómo calificaría usted el proceso de recaudación en la aduana del Aeropuerto?

	Frecuencia	Porcentaje %
Rápido	2	8.0
Ni rápido / ni lento	8	32.0
Lento	15	60.0
TOTAL	25	100

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Figura 19



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

De los elementos que debe atender y mejorar la Aduana Central de Aviación, la rapidez en los procesos debe encontrarse en los primeros lugares, pues un porcentaje tan alto

de pasajeros que demerite la ejecución de los procesos calificándolos de lentos, debe ser un fuerte llamado de atención para la administración de la aduana.

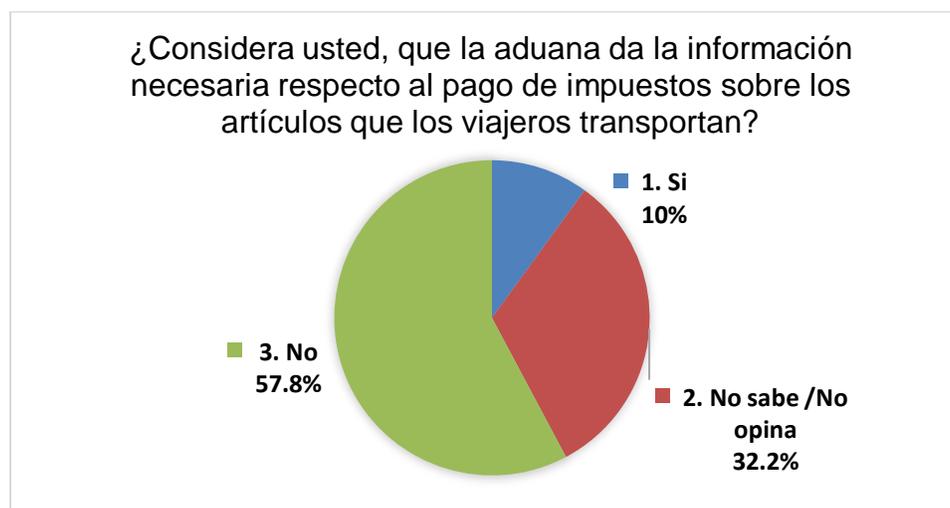
Cuadro 24

¿Considera usted, que la aduana (Superintendencia de Administración Tributaria) da la información necesaria respecto al pago de impuestos sobre los artículos que los viajeros transportan?

	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	9	10
No sabe/ no opina	29	32.2
No	52	57.8
TOTAL	90	100

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Figura 20



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

A lo largo del estudio el tema de la información es un tema fundamental en el desarrollo

de los procesos, informar a los pasajeros sobre las obligaciones tributarias, debe ser un pilar sobre el que se construyan las campañas de divulgación de información para propiciar el cumplimiento tributario voluntario.

Cuadro 25

¿Cuánto tiempo estuvo en las filas de espera, para ser atendido en el punto de control de aduanas?

	Frecuencia	Porcentaje %
Diez minutos	6	6.7
Veinte minutos	7	7.8
Más de veinte minutos	77	85.6
TOTAL	90	100

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Figura 21



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Esto significa que para llegar al punto de control de aduanas, desde la banda transportadora de equipaje hasta llegar a ese punto, la mayoría de pasajeros deben esperar más de un cuarto de hora para iniciar el proceso de aduanas, siendo un tiempo

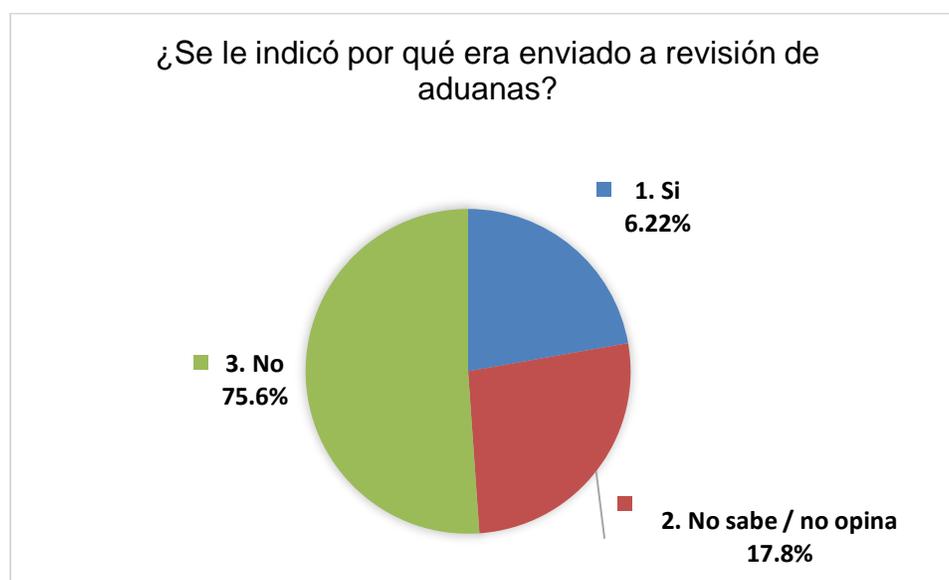
considerable, que debe mejorarse constantemente.

Cuadro 26
¿Se le indicó por qué era enviado a revisión de aduanas?

	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	6	6.7
No sabe/ no opina	16	17.8
No	68	75.6
TOTAL	90	100

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Figura 22



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

La tercera parte de los encuestados no fueron informados por el personal de aduanas, el porqué de su revisión, es un porcentaje muy alto de pasajeros, esto evidencia que la

discrecionalidad puede ser un factor que se desarrolla en los procesos en La Aduana Central de Aviación.

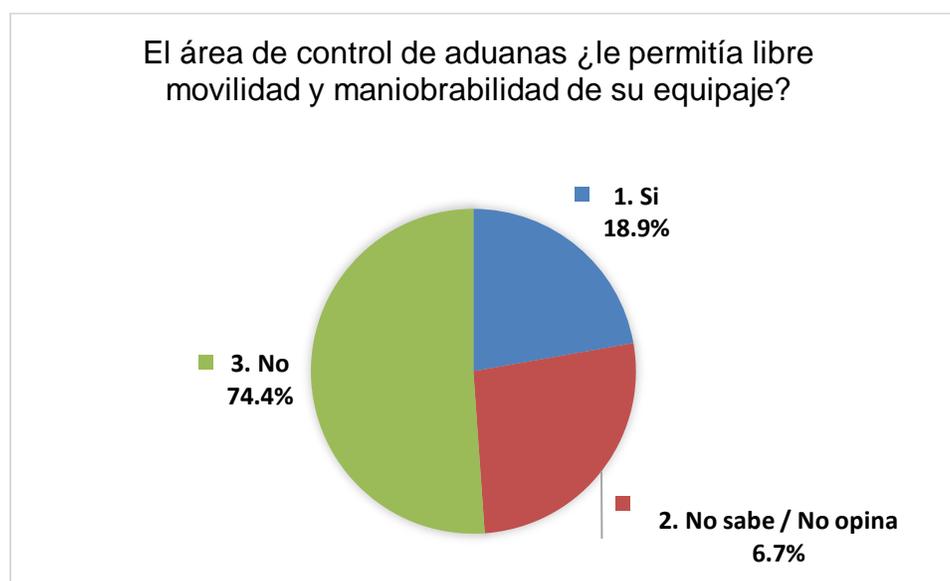
Cuadro 27

El área de control de aduanas ¿le permitía libre movilidad y maniobrabilidad de su equipaje?

	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	17	18.9
No sabe/ no opina	6	6.7
No	67	74.4
TOTAL	90	100

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2020.

Figura 23



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

De nuevo se evidencia inconformidad en los procesos y elementos que los integran, en

este caso la infraestructura de la aduana. Instalaciones adecuadas ayudan a que los pasajeros no se sientan incómodos en procesos que de por sí ya les resultan molestos, proveer de satisfactores a los contribuyentes, debe ser otra prioridad en la ejecución de procesos en La Aduana Central de Aviación.

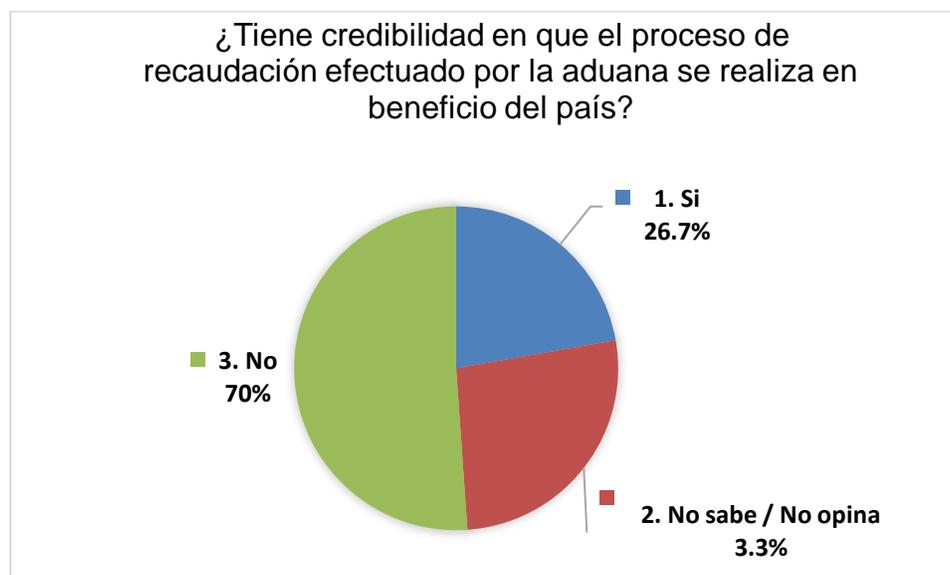
Cuadro 28

¿Tiene credibilidad en que el proceso de recaudación efectuado por La Aduana se realiza en beneficio del país?

	Frecuencia	Porcentaje %
Si	24	26.7
No sabe / no opina	3	3.3
No	63	70
TOTAL	90	100

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Figura 24



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Este porcentaje refleja la mayoría de encuestados, abarcando casi la tercera parte de estos, los cuales indican no tener credibilidad en los procesos desarrollados en la

Aduana, en cuanto al beneficio que se le puede dar al país mediante la recaudación tributaria.

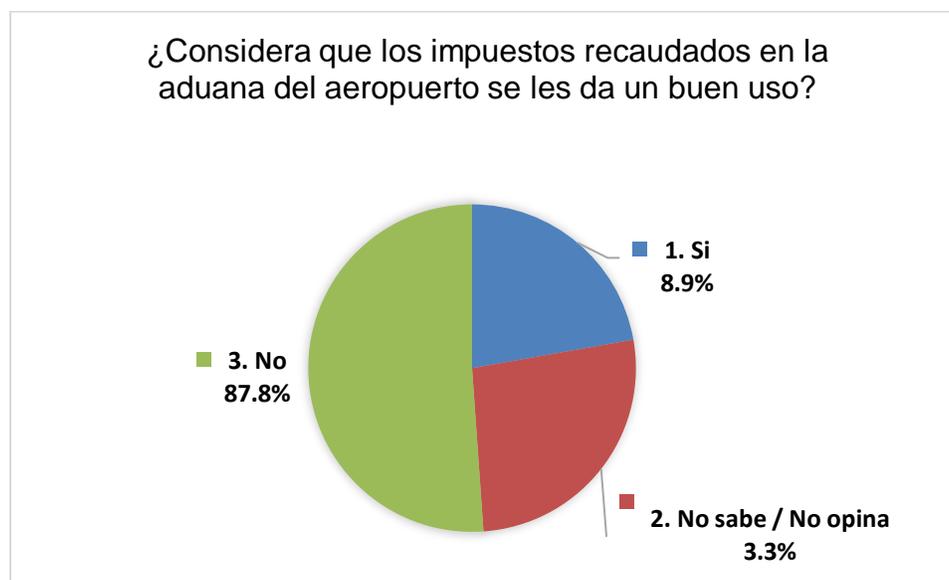
Cuadro 29

¿Considera que los impuestos recaudados en la aduana del aeropuerto se les da un buen uso?

	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	8	8.9
No sabe/ no opina	3	3.3
No	79	87.8
TOTAL	90	100

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Figura 25



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Un porcentaje tan elevado, evidencia la falta de confianza y credibilidad en la recaudación y los procesos desarrollados para conseguirla.

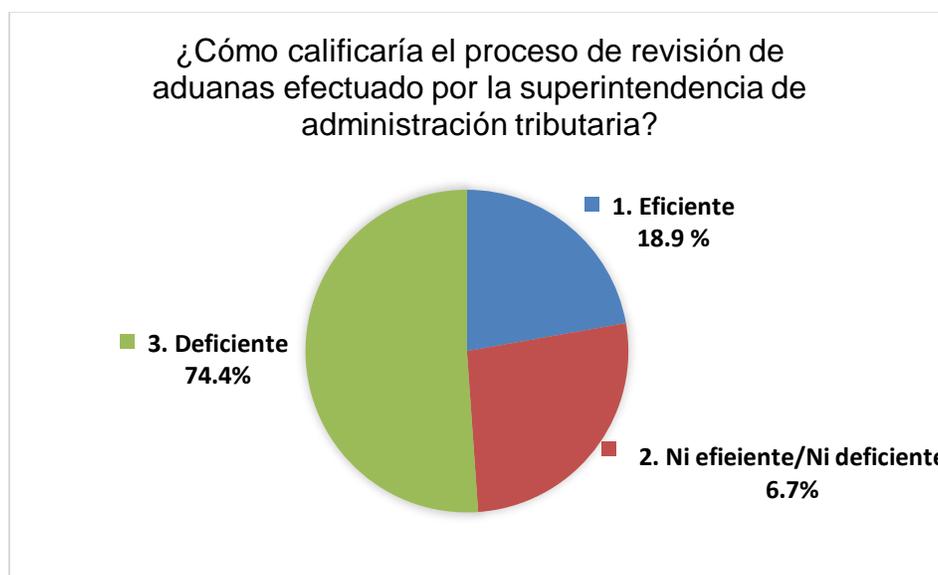
Cuadro 30

En la siguiente escala ¿cómo calificaría el proceso de revisión de aduanas efectuado por La Superintendencia de Administración Tributaria?

	Frecuencia	Porcentaje %
Eficiente	17	18.9
Ni eficiente / Ni deficiente	6	6.7
Deficiente	67	74.4
TOTAL	90	100

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Figura 26



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Esto significa que tres cuartas partes de los encuestados desaprueban el proceso, encontrando alguna falencia en el mismo, para en última instancia darle un calificativo

de deficiente.

Cuadro 31

¿Cuál cree es el motivo por el cual los pasajeros no están dispuestos al pago de impuestos de los artículos que transportan en su equipaje?

Motivo para no pagar impuestos	Frecuencia	Porcentaje %
Falta de recursos económicos	28	31.1
Desconocimiento de la legislación	25	27.8
Percepción de corrupción	37	41.1
TOTAL	90	100

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Figura 27



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

La percepción de corrupción y la falta de recursos económicos para cumplir con las obligaciones tributarias son los principales factores que propician el incumplimiento tributario, sobre el primer punto la aduana puede cambiar esa percepción, con acciones que evidencien un cambio en la tendencia actual en la ejecución de procesos.

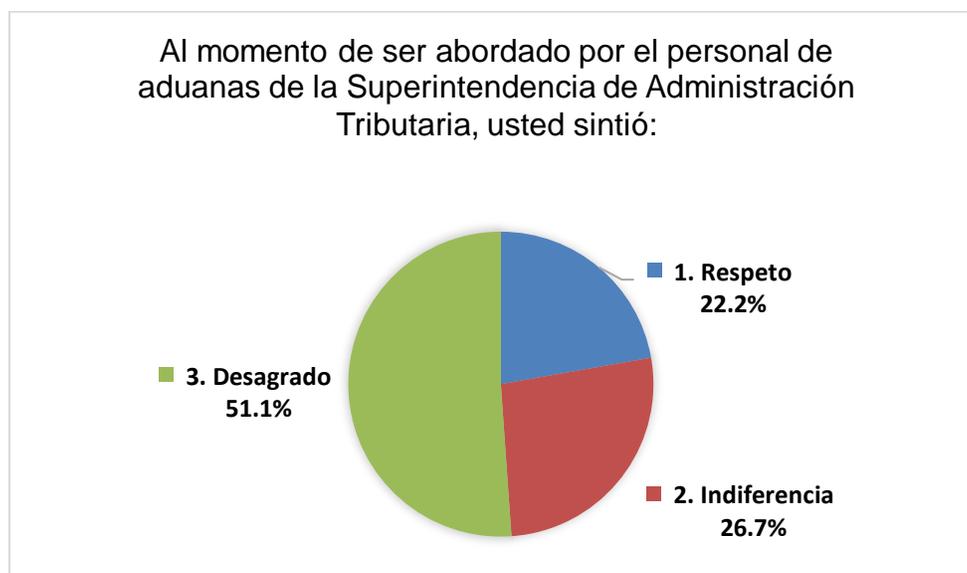
Cuadro 32

Al momento de ser abordado por el personal de aduanas de La Superintendencia de Administración Tributaria, usted sintió:

Motivo para no pagar impuestos	Frecuencia	Porcentaje %
Respeto	20	22.2
Indiferencia	24	26.7
Desagrado	46	51.1
TOTAL	90	100

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Figura 28



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

El respeto y la proyección de autoridad, son factores fundamentales en la construcción de percepción de riesgo en los pasajeros; sin embargo ninguno de estos factores tiene un peso significativo en la imagen que la autoridad aduanera proyecta.

4.3.2 Resultados de entrevista cerrada realizada a personal de la Aduana Central de Aviación

Cuadro 33
Capacitaciones impartidas a personal de Aduana Central de Aviación 2019

Pregunta formulada	Respuesta obtenida	Porcentaje	Respuesta obtenida	Porcentaje
Al iniciar labores en la aduana central de aviación recibió una capacitación específica para desarrollar sus funciones en esta unidad	10 trabajadores respondieron Si	27	27 trabajadores respondieron No	73.
¿Recibió capacitaciones durante el año fiscal anterior?	37 trabajadores respondieron Si	100	0 trabajadores respondieron No	0
¿Las capacitaciones que recibió estaban enfocadas en la mejora en el desarrollo de sus funciones en la Aduana Central de Aviación?	0 trabajadores respondieron Si	0	37 Trabajadores Respondieron No	100
¿Cuántas capacitaciones recibió durante el año fiscal anterior?	30 trabajadores Respondieron Haber ido a 3	81.08	7 trabajadores Respondieron Haber ido a 2	18.92

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Se observa en el cuadro 33 que el enfoque que da la administración de la aduana

respecto a la capacitación para fortalecer los conocimientos y enriquecerlo, no es congruente con el objetivo que se tiene de incrementar la recaudación, puesto que un personal calificado y capacitado tendrá una mejor capacidad de reacción en el desarrollo de los procesos; sin embargo, las respuestas obtenidas en la entrevista cerrada manifiestan lo contrario.

Cuadro 34
Conocimiento de legislación aduanera y otro idioma
Personal de Aduana Central de Aviación 2019

Pregunta formulada	Respuesta obtenida	Porcentaje	Respuesta obtenida	Porcentaje
1. Conoce la legislación vigente para respaldar sus actuaciones en la aduana central de aviación	37 trabajadores respondieron Si	100	0 trabajadores respondieron No	0
2. En el desarrollo de sus labores interactúa con pasajeros que no son de habla hispana	37 trabajadores respondieron Si	100	0 trabajadores respondieron No	0
3. Usted además del idioma español, ¿tiene conocimiento de otro idioma?	6 trabajadores respondieron Si	16.2	31 trabajadores respondieron No	83.8

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Se observa en el cuadro 34 que existen dos factores extremadamente opuestos en el personal de la aduana, por un lado la totalidad manifestó conocer la legislación, lo que es un favorable y fundamental para la ejecución de funciones y por el otro lado, más de las tres cuartas partes manifestó no tener conocimiento de un idioma diferente, lo que es preocupante, dado que por ser una aeropuerto internacional, lo visitan pasajeros que

no son de habla hispana y la comunicación debe ser fluida para tener conocimiento sobre lo que transportan y explicarles si procede el cumplimiento tributario.

Cuadro 35
Quejas más frecuentes de pasajeros al momento de efectuarles cobro de impuestos en Aduana Central de Aviación

Queja	Respuesta obtenida	Porcentaje
Cobro injusto y sin fundamento	12	32.4
No existen los canales de pago	10	27.1
No se brinda la información sobre pago	8	21.6
Lentitud en los procesos	5	13.5
Espacio reducido para la revisión	2	5.4
TOTAL	37	100

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en trabajo de campo año 2019.

Se muestra en el cuadro 35 las principales quejas efectuadas por los pasajeros respecto a los procesos de revisión de equipaje y recaudación tributaria.

El mayor porcentaje le corresponde a un cobro injusto y sin fundamento, para los pasajeros efectuar un pago de impuesto por artículos que transportan en su equipaje de viajero no les parece que guarde una relación con la legalidad y considerando arbitraria el proceder del personal de aduanas.

El segundo mayor porcentaje le corresponde a la molestia que les causa no tener canales de pago cercanos para efectuar su pago.

4.4 Análisis de resultados

La presente investigación tuvo como propósito determinar cómo inciden los factores que intervienen en el Control Aduanero en la recaudación de impuestos de una aduana

aérea de atención a pasajeros.

4.4.1 Análisis sobre la información brindada por la aduana sobre el pago de impuesto que deben efectuar los pasajeros por los artículos que transportan en su equipaje de viajero

Con base al cuadro 8, es preocupante que el 68.9% de los pasajeros encuestados desconozcan la legislación aduanera aplicable al tratamiento de su equipaje de viajero, de igual forma la tabla 9 muestra que el 87.8% de los pasajeros no tienen conocimiento de la obligación del llenado del formulario de aduanas, este desconocimiento incide negativamente en la recaudación por inducir al error a La Administración Tributaria, y acarreando problemas financieros y en ocasiones de carácter legal a los pasajeros que por desconocimiento incurren en una falta por no declarar mercancía que está afecta al pago de impuestos.

En el mismo contexto con base a la información contenida el cuadro 11, el 70% de los pasajeros encuestados, indicó no haber encontrado información en el recorrido desde que descienden de la aeronave hasta llegar al punto de control de aduanas, referente a la obligación de llenar el formulario de aduanas.

Así mismo, cuando los pasajeros tienen el formulario de aduanas en sus manos, el 87.8% de encuestados indicó no comprender claramente la información solicitada en este formulario, esto con base a los datos contenidos en el cuadro 12; observamos que el 87.8% de los pasajeros no tienen conocimiento de sus obligaciones tributarias en su calidad de pasajeros esto contenido en cuadro 13, y derivado del desconocimiento de las obligaciones tributarias de igual forma desconocen las implicaciones legales por su incumplimiento, evidenciando este dato con un alto porcentaje de 81.10% según lo contenido en el cuadro 14, lo cual es preocupante más allá de la incidencia negativa que tenga todo este desconocimiento en la recaudación tributaria de la aduana, sino más bien las consecuencias legales que puede acarrear y recaer directamente sobre un

pasajero, por no estar informado y ocasionalmente esta información haya sido promovida por la entidad encargada del recaudo de impuestos.

Esta es una buena base para entender el porcentaje de 27.8% contenido en el cuadro 31, esto referente al porqué los pasajeros consideran un motivo de peso el desconocimiento de la legislación aduanera, para no pagar sus impuestos.

Finalmente para concluir este breve análisis sobre la información que la aduana debe brindar a los pasajeros, se tiene que el 57.8% de pasajeros encuestados no considera que les sea dada la información necesaria por parte de La Aduana Central de Aviación respecto al pago de impuestos por los artículos que transportan en su equipaje de viajero, esto según lo contenido el cuadro 24 donde también arroja el resultado que apenas el 10% considera que si se le es dada la información y un 32.2% no sabe o no opinó al respecto.

Esto evidencia que el énfasis que debe poner la institución en brindar mucha más información sobre los derechos y obligaciones que tienen los pasajeros así como el fundamento legal que respalda estos derechos y obligaciones para que todo viajero conozca de primera fuente esta información, pudiendo seguir una línea de continuidad desde que los pasajeros están en el desarrollo de su vuelo, cuando aterrizan, en el recorrido del aeropuerto y finalmente aun cuando llegan al punto de control de aduanas.

4.4.2 Análisis del proceso de recaudación de impuestos

Del total de la muestra representativa de la población de pasajeros, un número menor a esta fue tomado como referencia para este análisis, esto debido a que no todos los pasajeros encuestados habían pagado impuestos con anterioridad; dado que el análisis que se pretende realizar gira en torno a la perspectiva que tienen los pasajeros sobre el proceso de recaudación, tomando puntos de referencia como la eficiencia y rapidez del proceso, así como el trato que les es dado durante el proceso de recaudación de impuestos.

El primer punto importante es la información contenida en el cuadro 15, que indica el número de pasajeros que ha pagado impuestos anteriormente en la Aduana Central de Aviación, del total de la muestra de 90 pasajeros 25 representados con un 27.8% sin han efectuado algún pago de impuestos y un 65.6% siendo 59 pasajeros no han pagado impuestos, el resto no sabe o no opinó al respecto, lo que significa que el universo de pasajeros que pueden pagar impuestos aún es grande para la aduana del aeropuerto.

El segundo punto importante es el tiempo de resolución para concluir el proceso para que el pasajero pague su impuesto, la información contenida en el cuadro 16 indica que el 60% indicó haber esperado más de veinte minutos, un tiempo considerable teniendo en cuenta, que previo a proseguir en el paso de cobro de impuestos anteriormente tuvo que estar formado para revisión de aduanas y la revisión misma.

Al igual que en el primer análisis sobre la información brindada por la aduana, acá nuevamente se evidencia que la percepción de los pasajeros sobre la información que consideraban debió dárselos sobre el porqué era objeto de cobro de impuesto, no les fue brindada, esto con base a la información del cuadro 17, la cual indica que un 72% no le fue explicado el porqué del cobro, a un 20% si se le explicó y un 8% no opinó al respecto.

Continuando con la información propiamente del proceso de recaudación, tampoco le es explicado a los pasajeros sobre que cálculos se efectúa el cobro de impuestos, con la información del cuadro 18, 72% de los encuestados manifestó que no se le explicó el cálculo para deducir el monto a pagar en impuestos, 20% dijo que en su momento si se le explicó y el 8% no opinó al respecto.

Concluyendo el análisis del proceso de recaudación desde la perspectiva de los pasajeros, nos referimos a la información del cuadro 23 la cual contiene la calificación sobre la rapidez con que se efectúa el proceso de recaudación, este análisis guarda

estrecha relación con la información del cuadro 16 referente al tiempo de espera por el documento de aduanas con el que se efectúa el pago.

Propiamente con la información del cuadro 23 se indica que el 60% de la población considera que es un proceso lento, un 32% le es indistinto, no lo considera ni lento ni rápido y sólo un 8% considera que el proceso es rápido.

Desde la perspectiva de los pasajeros, la aduana tiene un proceso de recaudación lento de inicio a fin, siendo un factor que da mucho campo de mejora, entendiendo que el proceso de selección a revisión, las filas de espera para revisión para concluir con el pago de impuestos, suman tiempo en el que el pasajero debe permanecer dentro de las instalaciones de la aduana, no permitiendo un flujo continuo de pasajeros enviados al pago de impuestos atrasando el pago de impuestos de los pasajeros que están en fila de espera en el proceso de recaudación.

4.4.3 Análisis de la Cultura Tributaria

Tomando como referencia a Colindres J. (2011), en su obra Propuesta de campaña de sensibilización para favorecer la recaudación de las tasas y arbitrios municipales en la Municipalidad de San Andrés Semetabaj, departamento de Sololá, concluye que el fomento a la cultura tributaria en los municipios involucra a la población.

Coincidiendo con la conclusión del autor, se observó que el fomento de la cultura tributaria no se practica la Aduana Central de Aviación.

Fundamentando el análisis en los elementos que integran el concepto de cultura tributaria los cuales iremos relacionando directamente con los datos recabados, podemos iniciar con la información contenida en el cuadro 19, y la relacionaremos con el elementos de responsabilidad ciudadana, se deseaba saber la percepción que tienen los pasajeros en cuanto si ellos consideran que deben pagar impuestos por los artículos que transportan, más allá del abordaje que se le dio anteriormente al desconocimiento por falta de información, se pretendía conocer de primera fuente, la perspectiva de los

pasajeros referente a la conciencia que tienen respecto a que pasan un control de aduanas y por ende pueden estar afectos al pago de impuestos, con esta breve explicación se presentan los resultados: un 20% indicó que si consideran que deben pagar por algunos artículos que transportan en su equipaje, un 8% no opinó o no sabe con certeza, y un 72% considera que no debe pagar por nada de lo que transporta en su equipaje de viajero, esto da un indicio en cuanto a la falta de cultura tributaria en el universo de pasajeros que pasan por el control de aduanas.

Otro elemento que integra el concepto de cultura tributaria es la confianza que la población tiene en sus autoridades, en este caso nos referimos a la información contenida en el cuadro 28, esta nos brinda la información sobre el porcentaje de pasajeros encuestados que tienen credibilidad en la recaudación efectuada y que esta se realiza para beneficiar al país, del total de encuestados un 26.7% indicó si tener credibilidad en la recaudación, un 3.3% no contestó o no sabía que contestar, y un 70% no tiene credibilidad en la recaudación efectuada en la Aduana Central de Aviación.

Seguidamente se aborda el elemento de valores y ética, para esto se tiene la información contenida en el cuadro 29, la cual brinda los resultados sobre el uso correcto que se les da a los impuestos recaudados por la aduana, para los pasajeros encuestados, lo recaudado no termina siendo usado de forma correcta o se le da un buen uso, por esto el 87.8% indicó que no tiene credibilidad en el objetivo de beneficiar al país con el cobro de impuestos, un 3.3% no opinó o no sabía al respecto, y finalmente un 8.9% si cree en el objetivo de la recaudación de impuestos.

Esto claramente evidencia la imagen negativa que tiene la institución, y la baja credibilidad por parte de los pasajeros en el proceso de recaudación practicado.

El principal motivo por el cual no se tiene la disponibilidad del pago de impuestos por parte de los pasajeros es la percepción de corrupción en los empleados aduaneros, según se observa en el cuadro 31, con un porcentaje de 41.1%, siendo el más alto; datos de dominio público como los antecedentes recientes que involucran directamente a las aduanas del país y la construcción negativa del rol de La Superintendencia de

Administración Tributaria en la recaudación de impuestos, son un referente para conceptualizar la respuesta de los pasajeros del porqué son reacios al pago de impuestos en La Aduana Central de Aviación.

La evaluación de los procesos por parte de los usuarios, en este caso los pasajeros que son enviados a revisión de aduanas, dado que un proceso efectuado eficientemente provoca una reacción positiva en los usuarios, factores como la rapidez, la información oportuna, clara y concisa, engloban un concepto de eficiencia.

Al respecto se deseaba conocer como califican los pasajeros el proceso de revisión, teniendo los siguientes resultados contenidos en el cuadro 30 el 18.9% considera que es un proceso eficiente, 6.7% no opinó al respecto y un 74.4% lo considera ineficiente.

Esta clasificación podría desarrollarse con mucha más profundidad enfocando una encuesta a una muestra representativa de la población del porqué se considera un proceso ineficiente el practicado en la aduana; sin embargo existen indicios desarrollados con anterioridad en esta investigación, en cuanto a la rapidez y eficiencia en el proceso de recaudación inciden significativamente en la formación de una opinión por parte de los pasajeros.

Otro factor fundamental en la construcción de una cultura tributaria es el respeto que se tiene por las autoridades, en este contexto se basa el análisis en lo contenido en el cuadro 32, la cual indica cómo perciben los pasajeros la presencia de la autoridad aduanera al momento de abordarlos durante el proceso de revisión, se tiene que un 22.2% siente respeto por la autoridad, un 26.7% le es indiferente su presencia, y un 51.1% le desagrade el ser abordados por la autoridad aduanera.

No existe una cultura de respeto hacia la autoridad aduanera en el Aeropuerto, sin embargo aunque sea un porcentaje alto el desagrado no contraviene que puedan sentir respeto, más no deja de ser preocupante la imagen negativa que los pasajeros tienen de la autoridad aduanera, un factor negativo más a la construcción de la cultura tributaria.

Finalmente un dato ya abordado con anterioridad aunque no en este contexto, es el de solidaridad social, pues el pago de impuestos impulsa el desarrollo del país, sin embargo como lo muestra el cuadro 31, la opinión tienen los pasajeros, del porqué no están dispuestos a pagar impuestos, es por una percepción de corrupción, todos los elementos descritos anteriormente desaniman a los pasajeros a efectuar el pago de sus impuestos.

4.4.4 Análisis de los canales de pago existentes

Uno de los temas que les interesa mucho a los pasajeros es la rapidez con los que se desarrollen los procesos, esto se evidenció en los análisis anteriores, parte de hacer un proceso desarrollado con rapidez, es la existencia de herramientas para ejecutarlos.

Los canales de pago existentes actualmente en la Aduana Central de Aviación fueron analizados desde la perspectiva de la cercanía de los mismos y los resultados están contenidos en el cuadro 20, siendo realmente preocupante que del total de encuestados que anteriormente habían pagados impuestos en la aduana, ninguno encontró canales de pago dentro de las instalaciones de La Aduana Central de Aviación, siendo el más cercano un cajero electrónico ubicado en el punto de control de Migración, para lo cual los pasajeros deben solicitar permiso para regresar a ese punto.

Al tener ya la respuesta respecto a la nula existencia de canales de pago en la Aduana Central de aviación, se consultó a los pasajeros, cuál consideran el más apropiado, estos datos están contenidos en el cuadro 21; del total de encuestados un 52% considera que una agencia bancaria en las instalaciones de la aduana sería el más apropiado, un 28% indicó que un cajero electrónico en la aduana sería adecuado para efectuar su pago, seguidamente un 16% consideró que la existencia de una red inalámbrica para acceder al servicio wifi en su dispositivo móvil sería lo más conveniente y finalmente un 4% consideró que una computadora con acceso a internet para poder acceder a esta sería el mejor medio de pago.

Con estos datos se concluye que la aduana no presta importancia en brindarles a los pasajeros canales de pago cercanos, para realizar un proceso de recaudación expedito, prolongando su estancia en la aduana y por consiguiente su tiempo de espera, haciendo un proceso de recaudación más lento.

4.4.5 Análisis de la atención brindada a los pasajeros

Dado que la aduana es parte de la Administración Tributaria, es una extensión de la misma y por ende comparte sus valores de servicio, sin embargo la percepción que tienen los pasajeros no está equilibrada con esta misión de servicio, los datos que comprueban esta afirmación se encuentran en el cuadro 22, los datos contenidos son los siguientes: el 20 % considera que la atención que se le brindó fue buena, en igual porcentaje los pasajeros consideraron que la atención era regular, para finalmente observar que un 60% consideró que la atención brindada era mala.

Uno de los temas por los que los pasajeros consideraron que la atención brindada por el personal de aduanas era mala, es la explicación solicitada respecto al porqué eran objeto de revisión, la información pertinente a esto lo contiene el cuadro 26, se indica que el 6.7% de encuestados si se le indicó por qué eran enviados a revisión, un 17.8% no opinó al respecto y un 75.6% no le fue explicado por qué eran enviados a revisión.

Este tipo de conducta no va acorde a la misión de servicio de la Administración Tributaria, aunado a la opinión que los pasajeros tienen de la mala atención que brinda el personal de aduanas, es un factor que demerita el trabajo realizado y le suma elementos negativos a la percepción de por sí ya deteriorada que la población tiene de La Administración Tributaria.

4.4.6 Análisis de los tiempos de espera en el punto de control de aduanas

Tomando en cuenta que un aeropuerto es un lugar que necesariamente implica la

existencia de tiempos de espera, es comprensible que se formen filas de espera para los diversos puntos de control de las diversas instituciones de gobiernos ubicadas en las instalaciones del aeropuerto, sin embargo es de tomar en cuenta la percepción que tienen los pasajeros respecto a los tiempos de espera en estas filas, esto con la finalidad de mejorar la percepción que estos tienen de la institución y de los procesos que esta realiza, específicamente en la aduana del aeropuerto.

Para analizar esta información se refiere al cuadro 25, para saber cuáles son los tiempos de espera de los pasajeros específicamente el punto de control de aduanas, previo a indicársele si le corresponde revisión de aduanas o no; los datos son que el 6.7% indicó esperar diez minutos, un 7.8% esperó más de diez minutos y un 85.6% esperó más de veinte minutos.

Si se toma en cuenta específicamente el grupo de pasajeros que son enviados a revisión, habrá que sumar a estos tiempos de espera la revisión no intrusiva por medio de escáner de rayos "X" y si corresponde revisión intrusiva por medio de la apertura de las maletas y en última instancia si conlleva efectuar el proceso de recaudación.

Concluyendo entonces que derivado de estos posibles escenarios, si es conveniente reducir los tiempos en las filas de espera.

4.4.7 Análisis de la perspectiva de los pasajeros del tamaño de las instalaciones del área de control de aduanas

Un factor importante en los procesos de revisión es la existencia de instalaciones que permitan la movilidad de las personas y de los elementos que son objeto de revisión, en este caso las maletas.

Con esta breve explicación, se pueden analizar los datos contenidos en el cuadro 27, se muestran las opiniones de los pasajeros sobre el espacio que tenían para mover y halar su equipaje, siendo que un 18.9% si le permitía movilidad y maniobrabilidad de su

equipaje en el área de control de aduanas, un 6.7% no sabe o no opinó al respecto y un 74.4% opinó que el espacio en el punto de control de aduanas no le permitió manejar su equipaje y tampoco le permitió maniobrabilidad del mismo.

Esto demuestra que las instalaciones del punto de control de aduanas son reducidas en la opinión de los pasajeros, tres cuartas partes indicaron que no consideran adecuado el espacio para efectuar este tipo de revisión.

4.4.8 Análisis de la relación con otras instituciones en el desarrollo del Control Aduanero

4.4.8.1 Relación con las aerolíneas

Para iniciar se indica el grado de relación y cómo se comparte la información entre la aduana y las aerolíneas, para esto se hace referencia a lo contenido en el cuadro 10, esta indica la oportunidad con la que es entregado por parte de las aerolíneas el formulario de aduanas a los pasajeros, previo o durante el vuelo, indicando que el 15.6% si le es entregado el formulario de aduanas al momento de comprar su boleto aéreo o durante su vuelo, para que pueda completar la información que es solicitada por la aduana, el 3.3% no tiene conocimiento al respecto, y un 81.1% indicó que no le es entregado el formulario ni en la compra de su boleto aéreo ni durante su vuelo.

La perspectiva de los trabajadores de la aduana también es fundamental, con base a los datos contenidos en el cuadro 33 en su pregunta 9, un 91.9% de trabajadores no se ha reunido con personal de las aerolíneas para discutir temas relevantes en el desarrollo del control aduanero como parte de sus funciones como personal de aduanas, y apenas un 8.11% ha tenido algún tipo de reunión con estas empresas.

Se evidencia que los canales de comunicación entre la aduana y las líneas aéreas es deficiente, puesto que el porcentaje de pasajeros que indicó que las líneas aéreas no le entregaban el formulario de aduanas en ninguna de las dos situaciones, es muy alto, y la obligación de llenar el formulario de aduanas antes de llegar a los puntos de revisión

de aduanas es fundamental, dada la naturaleza de declaración jurada que este documento posee.

Se concluye la deficiencia de la comunicación, puesto que es obligación de las aerolíneas entregar el formulario, sin embargo es la aduana la encargada de dar este seguimiento periódicamente esta obligación que las líneas aéreas tienen.

4.4.8.2 Relación con otras instituciones de gobierno

La interacción con otras instituciones necesariamente enriquece el conocimiento y fortalece las relaciones de apoyo que en instancia final favorecen el desarrollo de las actuaciones del personal de la aduana, sin embargo para conocer de primera fuente que tan estrechas son estas relaciones, se desarrolló una entrevista cerrada con el personal de la aduana, para conocer este tema, esta información se muestra en el cuadro 33 en su pregunta 8, acá se evidencia que no existen reuniones para tratar aspectos relacionados con las funciones del personal de aduanas en el desarrollo del control aduanero del total de 37 trabajadores un 91.9% indicó no haber sostenido reuniones con otras instituciones y tan solo un 8.11% si la ha tenido, que particularmente son los supervisores de cada turno.

4.4.9 Análisis del Perfil del trabajador de la Aduana Central de Aviación

Un personal profesional en el área de aduanas debe tener una formación específica del tema, enmarcada en la legislación correspondiente y con un perfil que le permita fundamentar sus actuaciones así como una formación para abordar a personas y ofrecer un trato cordial en el abordaje a estos en los distintos procesos ejecutados en el desarrollo del control aduanero.

Para conocer este perfil se realizó una entrevista cerrada enfocada en conocer la formación que la institución le da al personal a través de capacitaciones, así como saber si estas capacitaciones se enfocan en fortalecer los conocimientos de sus

atribuciones que conforman el desarrollo del control aduanero.

La información desarrollada a continuación está contenida en el cuadro 33, conteniendo lo siguiente: del total de 37 empleados entrevistados un 73% no se le dio un a capacitación específica para el desarrollo de sus funciones en la Aduana Central de aviación y el resto de 27% si se la recibió, también se conoció que durante el años fiscal anterior al año 2019 un 100% de empleados recibió algún tipo de capacitación, sin embargo del total de capacitaciones recibidas ninguna fue enfocada en fortalecer el conocimiento y mejora de las funciones propias de la aduana. Para finalizar este tema un 8.1% de empleados indicó haber recibido por lo menos tres capacitaciones y el resto de 91.9% recibió dos o menos capacitaciones.

Como se mencionó al principio de este análisis las funciones deben estar enmarcadas en la legislación correspondiente, en este caso en materia aduanera, se entrevistó al total de empleados para conocer si tienen conocimiento de esta legislación y se obtuvo que el 100% si conoce la legislación, lo cual es un factor muy favorable; con esta base de conocimiento que tiene el personal, las capacitaciones deberían enfocarse en fortalecer dichos conocimientos, además para un periodo de un año, recibir tres capacitaciones o menos, es un número pequeño teniendo en cuenta que podría darse un tipo de capacitación cada bimestre o trimestre como mínimo.

Como punto final del abordaje del perfil del personal de la aduana, se deseaba saber sobre los conocimientos de un idioma adicional al idioma materno, esto teniendo en cuenta que por ser un aeropuerto internacional que recibe vuelos comerciales de diversas partes del mundo, arriban al país pasajeros que no son de habla hispana.

En este contexto se tiene la información que el 100% de trabajadores ha interactuado con viajeros que no son de habla hispana, y del total de empleados un 16.22% tiene conocimiento de otro idioma y un 83.8% no tiene conocimiento de un idioma diferente al idioma materno.

Estos datos son entendibles con base a la información contenida en la tabla 1, pues del total de 37 empleados solo 10 empleados tienen el perfil específico para una aduana que atiende pasajeros y además este perfil incluye conocimiento total del idioma inglés, tomándolo como un idioma secundario al de muchos países, el resto de empleado tienen un perfil totalmente diferente, enfocado directamente al tratamiento de importación de mercancías en puertos y almacenadoras terrestres, sin trato específico y directo con personas, de igual forma no tienen formación y conocimiento en un idioma diferente.

De los puntos abordados es preocupante que no se tenga un número mayor de capacitaciones en el periodo de un año, y es aún más preocupante que ninguna de las capacitaciones recibidas se enfoque en fortalecer y expandir los conocimientos referentes a las funciones de revisión y fiscalización así como otras funciones propias en el desarrollo del control aduanero, de igual forma es preocupante que siendo uno de los aspectos fundamentales el trato con personas y aún más personas que no son de habla hispana, no se estandarice el perfil del trabajador para unificar criterios en cuanto a un protocolo de trato con personas e implementar como un requisito el conocimiento del idioma inglés para establecer un canal de comunicación con pasajeros que no son de habla hispana ni del idioma inglés, sin embargo puedan comunicarse a través de este idioma.

Como punto final que solo exista menos de la tercera parte de empleados con el perfil propio para las funciones de la aduana, es un factor que incide directamente en la recaudación tributaria.

4.4.10 Análisis de la recaudación tributaria en la Aduana Central de Aviación

Por ser una aduana enfocada en la atención a pasajeros y el tratamiento del equipaje que estos transportan, las metas de recaudación son menores en comparación con las aduanas dedicadas exclusivamente al tratamiento de mercancía importada mediante los diferentes regímenes aduaneros de importación; sin embargo, mediante la

información recabada se constató que las cifras manejadas en impuestos recaudados sobrepasa el millón de quetzales mensuales.

Se inicia con el análisis partiendo de la problemática definida que da lugar a esta investigación, la cual es el incumplimiento de las metas tributarias de recaudación, según los datos contenidos en el cuadro 3, durante el primer semestre del año 2019 se alcanzó la meta de recaudación en los meses de enero y abril, para el resto de meses se incumplió con las cifras de recaudación a alcanzar previamente planificadas.

Desde una perspectiva general se observa que semestralmente la meta de recaudación si fue alcanzada, esto particularmente porque en los meses de enero y abril no solo se alcanzó la meta sino se sobrepasó la misma, particularmente en el mes de enero cuando se triplicó la meta definida.

Es entonces cuando cobra relevancia observar el cumplimiento de las metas de recaudación ya que de no ser por estos meses donde se alcanzó la meta de recaudación, semestralmente se hubiese incumplido con la recaudación de La Aduana Central de Aviación.

Referente a otros impuestos no son relevantes en las cifras presentadas por recaudación tanto mensual como semestral, pues apenas representan el 0.58% del total de la recaudación, siendo un valor ínfimo en comparación con lo recaudado en IVA y Derechos Arancelarios a la Importación. Continuando con el análisis en la tabla 4 se observa que del total de impuestos recaudados, predomina el Impuesto al Valor Agregado y los Derechos Arancelarios a la Importación, y en mucho menor proporción otros ingresos, con apenas un 2%.

Adentrándose en un análisis específico se observa que del total de lo recaudado, el tipo de mercancía al cual se le aplican los aranceles y el cobro de IVA así como otros impuestos cuando estos correspondan, son las prendas de vestir las que representan un 81.05% del total de lo recaudado seguidamente de joyería que representa un 11.09% de lo recaudado, siendo los porcentajes más altos que tienen una importancia

significativa en la recaudación de la Aduana Central de Aviación.

Del total de información referente a la recaudación en La Aduana Central de Aviación, contenida en los cuadros que alimentan este análisis, se observa una predominancia de los aranceles y el IVA, mientras que los otros impuestos ocupan un lugar mínimo en la integración de la recaudación, esto puede deberse a que no se conozca la aplicación de otros impuestos a las mercancías, aunque en un número mayor, los ajustes referentes al cobro de impuestos de mercancía que es presentada mediante un régimen aduanero, ocupa un lugar mínimo en la recaudación, estos dos elementos deberían ocupar un lugar más importante en la integración de la recaudación, dado que como se ha mencionado La Aduana Central de Aviación es una extensión de La Administración Tributaria, y el papel fiscalizador necesariamente debe implicar un conocimiento pleno de la legislación en cuanto a aplicación de impuestos y ajustes por incumplimientos tributarios.

4.4.11 Análisis sobre quejas más frecuentes presentadas por los pasajeros al pagar impuestos en La Aduana Central de Aviación

Esta información presentada por los trabajadores de la Aduana Central de Aviación contenida en el cuadro 34, muestra las principales inconformidades que experimentan los pasajeros al momento de pagar los impuestos; cobra relevancia esta información dado, que del total de cinco inconformidades, todas fueron expuestas de igual forma por los pasajeros en la encuesta cerrada y de la cual se ha realizado un análisis profundo desarrollado con anterioridad.

Se tienen entonces que un cobro injusto y sin fundamento desde la perspectiva de los pasajeros ocupa un primer lugar con 32.4%, esto puede asociarse con la falta de una cultura tributaria como se mencionó en el análisis de esta desarrollado anteriormente, pues desde la perspectiva de los pasajeros estos no deben pagar ningún tipo de impuesto en su paso por la aduana, seguidamente se tiene que no existen medios de pago, con un porcentaje de 27.1%, una problemática expuesta por los pasajeros en la

encuesta cerrada, demostrando que no existen la disponibilidad por parte de la aduana de poner a disposición de los pasajeros todos los elementos que le permitan efectuar su pago de impuestos de forma rápida, también se tiene que los pasajeros consideran que no se les brinda información sobre el pago de impuestos esto ocupando un tercer lugar con 21.6%.

Un tema expuesto por los pasajeros en la encuesta cerrada, la lentitud en los procesos de revisión y recaudación cobra preponderancia, puesto que en ambos instrumentos de recolección, la encuesta cerrada practicada a los pasajeros y la entrevista cerrada a los trabajadores de la aduana, en ambas figura esta problemática ocupando en el segundo instrumento de recolección de datos un 13.5%.

Finalmente también contenida en ambos instrumentos de medición, la problemática del espacio de las instalaciones de aduana es un factor que los pasajero consideran muy importante teniendo un 5.4% y ocupando el último lugar en las problemáticas expuestas por los pasajeros al personal de la Aduana Central de Aviación.

Se puede concluir referente a este análisis, que las problemáticas expresadas por los pasajeros cobran una relevancia mayor, dado que las inconformidades que estos experimentan se dan en el proceso de revisión y recaudación.

Tomando como punto de referencia la falta de una cultura tributaria, acrecientan los factores negativos que estos tienen en contra de La Administración Tributaria, desvirtuando por completo el trabajo efectuado por el personal de la aduana, e impidiendo el nacimiento de una práctica tributaria por parte de los pasajeros respaldada por una cultura tributaria que en primera instancia debe ser definida y practicada por La Aduana Central de Aviación.

4.5 Plan estratégico de mejora en la recaudación tributaria aplicado a La Aduana Central de Aviación

Con base a la problemática existente y el fundamento de los resultados obtenidos en la encuesta cerrada y entrevista cerrada, así como en la observación de los procedimientos y el desarrollo mismo de las operaciones en La Aduana Central de Aviación.

Se plantea una serie de estrategias que buscan ayudar a la mejora de la recaudación, contextualizando el plan con la realidad actual de la aduana, para que las estrategias si puedan ser aplicadas en un corto y mediano plazo.

4.5.1 Planes estratégicos por área a cubrir

Se plantea la implementación de un plan estratégico de mejora en la gestión desarrollada por la aduana, el cual debe basarse en planes específicos por áreas a cubrir, los cuales son:

- a) Plan de capacitación
- b) Plan de implementación de elementos y mejora en el procedimiento de revisión y recaudación
- c) Plan de cultura tributaria

4.5.2 Objetivo general del plan estratégico de mejora

Priorizar las acciones y actividades que propicien el aumento en la recaudación tributaria, modificando la tendencia actual de la recaudación con la finalidad de reducir las brechas de cumplimiento tributario, obteniendo como resultado final un crecimiento sostenido de la recaudación tributaria en La Aduana Central de Aviación.

4.5.2.1 Objetivos específicos del plan estratégico de mejora

- a) Aumentar la recaudación de manera sostenida
- b) Fortalecer las capacidades en la gestión del procedimiento de revisión y

recaudación para garantizar un funcionamiento eficiente del procedimiento.

- c) Fomentar una cultura tributaria que promueva el cumplimiento tributario voluntario.

4.5.3 Elementos fundamentales en el desarrollo del plan de mejora

El desarrollo del plan estratégico de mejora debe fundamentarse en la gestión de los procedimientos, para lo cual debe seguir un proceso continuo, que incluya los siguientes elementos:

- a) Planificación de resultados
- b) Formulación de estrategias para la obtención de resultados
- c) Ejecución de actividades contenidas en las estrategias
- d) Dirección de las actividades contenidas en las estrategias
- e) Evaluación de resultados de las estrategias formuladas

4.5.4 Principios de trabajo del plan estratégico de mejora

4.5.4.1 Priorización de actividades

Ponderar factores determinantes que permitan incrementar el cumplimiento tributario.

4.5.4.2 Focalización

Identificados los elementos que requieren mayor atención se focalizan los esfuerzos en subsanar acciones contenidas en los procedimientos.

A continuación se detallan los distintos planes estratégicos, conteniendo las acciones planificadas para alcanzar el objetivo general, que es ayudar a la mejora en la recaudación tributaria y que esta mejora sea sostenida en el tiempo, para disminuir la brecha tributaria entre la recaudación y las metas de recaudación establecidas.

4.5.5 Plan estratégico de capacitación

Es necesario el desarrollo de un programa de capacitación específico de las funciones propias desarrolladas por el personal de la aduana para que se fundamente en:

4.5.5.1 Capacitación de análisis de riesgo mediante construcción de perfiles de pasajeros

Desarrollar capacitaciones enfocadas en el fortalecimiento en la identificación de pasajeros que presenten un alto riesgo de transportar mercancía que es afecta al cobro de impuestos, en su equipaje de viajero.

Atendiendo al flujo de pasajeros que visitan el Aeropuerto Internacional La Aurora y de los cuales son enviados a revisión de aduanas, esta capacitación tiene una alta importancia, derivado que no es posible inspeccionar a todos los pasajeros que visitan el aeropuerto.

El objetivo de esta capacitación es tener los conocimientos básicos de formación de perfiles de riesgo para pasajeros, para seleccionar a aquellos que tengan una alta probabilidad de transportar mercancía afecta al cobro de impuestos.

Los elementos sobre los cuales se debe alimentar la formación de perfiles de riesgo de pasajeros deben ser:

a) Informes de cobros anteriores

Esta debe ser la fuente principal de datos utilizada, se sugiere la construcción de una base de datos de importaciones anteriores que fueron hallazgos y que en primera instancia el pasajero no declaró traer mercancía en su equipaje de viajero.

b) Fichas informativas

La información actualizada y relevante es de gran importancia en la elaboración de perfiles de riesgo.

c) Informe de reuniones

En la construcción de perfiles de riesgo la interacción con otras instituciones que participan en el desarrollo del Control Aduanero (instituciones de gobierno, aerolíneas), alimentan los datos, estas reuniones tienen su fundamento ya que la opinión de otras instituciones que tienen interactúan con pasajeros, darán enfoques diferentes, tomando en cuenta que están bastante familiarizados con métodos habituales de contrabando.

Con estas acciones se optimizan los recursos en la selectividad de pasajeros que son enviados a revisión de aduanas, la selección de pasajeros mediante un análisis de perfiles hace posible el aumento de la efectividad en la intervención de los funcionarios de aduana; dado que la información y el tiempo con que se cuenta para abordar a los pasajeros es limitado, los esfuerzos deben ser enfocados en dos aspectos:

- a) Identificar a pasajeros que tienen una alta probabilidad de transportar mercancía que debe pagar impuestos.
- b) Identificar a los pasajeros que no representan un alto riesgo de transportar mercancía afecta al pago de impuestos y que satisfagan los requisitos aduaneros de forma rápida y fácilmente y por lo tanto no aumenten el flujo de pasajeros enviados a revisión, para enfocar los esfuerzos y recursos en pasajeros con alta probabilidad de pagar impuestos.

Para la identificación de los pasajeros de riesgo deben emplearse tres elementos:

- a) Interrogatorio
- b) Observación

(Conducta, tamaño de equipaje, acompañamiento de otros pasajeros, tiempo de espera en bandas de recepción de equipaje)

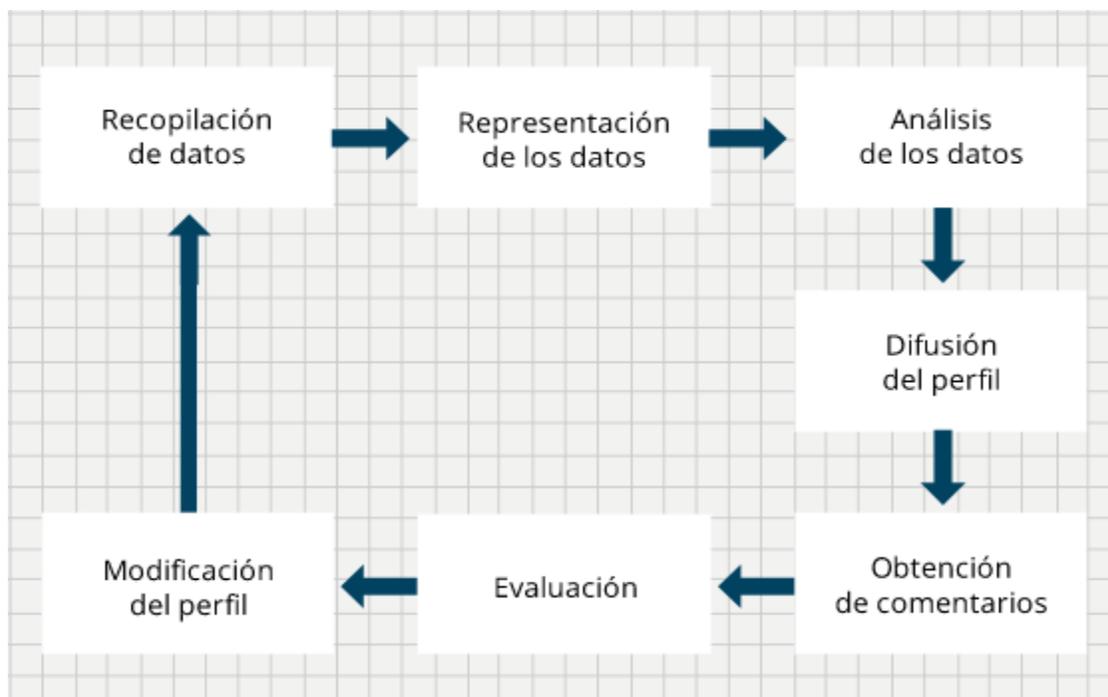
c) Revisión de documentos de viaje

(Pasaporte, cotejar datos con los contenidos en la declaración jurada de aduanas, el tiempo que estuvo fuera del país si es pasajero guatemalteco, periodicidad de viajes, lugares que visitó).

Mediante estas acciones se centran los esfuerzos en pasajeros que representan un alto riesgo de ocultamiento de mercancías para no declararlas y por consiguiente no pagar impuestos, logrando un aumento en la eficacia del proceso de selectividad, alimentando el flujo de pasajeros enviados a revisión de aduanas con pasajeros que si representan un riesgo potencial para el cumplimiento de la recaudación tributaria y reducir a su vez los tiempos de espera en las filas para revisión no intrusiva de equipaje en las máquinas de rayos "X".

Figura 29

Pasos para la efectuar el análisis de riesgo aplicado a pasajeros que arriban por vía aérea



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en investigación documental 2020.

4.5.5.2 Capacitación en fortalecimiento de conocimientos de Legislación aduanera, trato al contribuyente y conocimientos de idioma inglés

Fortalecimiento de los conocimientos actuales en el desarrollo de las funciones, disponiendo de la legislación aduanera y leyes aplicables que soporten la gestión de La Superintendencia de Administración Tributaria aplicadas a la revisión de equipaje de viajero.

El enfoque debe ser orientado:

Al conocimiento de la legislación aduanera para valorar mercancía, clasificarla arancelariamente y efectuar el cobro de impuestos específicos atendiendo a las características de las mercancías, cuando sea procedente.

Implementación de programas que desarrollen y fortalezcan elementos complementarios como el conocimiento de idioma inglés y la formación en la atención al

contribuyente, dado que sobre estos elementos complementarios gira una buena parte del desarrollo de funciones de los empleados de la aduana.

El desarrollo de este programa debe tener un seguimiento periódico de dos meses, para medir el grado de progreso de cada empleado, tomando en cuenta las funciones específicas, propias de esta aduana, no desarrolladas en ninguna otra aduana del país.

Es de suma importancia como un objetivo a mediano plazo, la estandarización en los perfiles de los empleados, de manera que cuenten con un perfil estandarizado que permita la optimización en la gestión del procedimiento de revisión y recaudación.

Existe actualmente el perfil de Analista de Riesgo de Aduana Aérea, se sugiere que este sea el perfil estándar de los empleados de la Aduana Central de Aviación.

4.5.5.2.1 Acciones a corto plazo

Implementación de programas de capacitación enfocados en el fortalecimiento y desarrollo de conocimiento en temas de:

- a) Análisis de riesgo enfocado a pasajeros mediante la construcción de perfiles
- b) Legislación aduanera, valoración de mercancías, clasificación arancelaria, origen de mercancías, conocimiento de sanciones por incumplimiento tributario, conocimiento de impuestos específicos a mercancías por naturaleza de las mismas.
- c) Procedimiento de revisión y recaudación
- d) Implementación de conocimientos del idioma inglés y trato al contribuyente

Mediante el programa de capacitación se espera que el empleado, tenga un conocimiento avanzado en:

- Identificación de pasajeros que representan un riesgo potencial por transportar

mercancía que puede ser afecta al pago de impuestos.

- Identificación de la mercancía por su característica, funcionalidad y precio en el mercado, de esta forma, en primera instancia resolverá en forma rápida la valoración de la mercancía previa consulta en la base de datos de valoración de La Administración Tributaria.
- Conocimiento de las características y funcionalidad de la mercancía podrá ubicarla en la nomenclatura del Sistema Arancelario Centroamericano, donde le indicará al pasajero si su mercancía es afecta o no al pago de aranceles de importación.
- Capacitación de impuestos especiales, le dará un campo de acción al empleado, para saber que mercancía adicional al pago de aranceles a la importación e Impuesto al Valor Agregado, deberá pagar estos impuestos cuando corresponda, fundamentándose en los tiempos de resolución, para dar una respuesta pronta y concreta al pasajero.

4.5.5.2.2 Acciones a mediano plazo

Desarrollo de un programa de capacitación enfocado en aumentar el grado de conocimiento en la lectura de imágenes en el escáner de rayos “X”, para optimizar la revisión no intrusiva a través de este aparato efectuada a los pasajeros que son enviados a revisión de aduanas; que la lectura de imágenes en el escáner sea el inicio en el proceso de recaudación, al revisar equipaje de viajero, previamente perfilado y que será parte de la base tributaria.

Contar con personal experto en la lectura de imágenes en escáner de rayos “X”, de esta forma optimizar las revisiones intrusivas de equipajes, para únicamente efectuar este tipo de revisión a equipaje de pasajeros que tenga alta probabilidad del transporte de mercancías en el mismo, para optimizar los tiempos de espera en la revisión intrusiva y si es procedente la inclusión al procedimiento de recaudación de impuestos

Estandarización de perfiles de empleados en la aduana, para aumentar el campo de acción del personal con aquellos pasajeros que no sean de habla hispana que deben atender en los procedimientos de revisión y recaudación, para que posean capacidad resolutoria, atendiendo las dudas del pasajero de forma categórica, fundamentada en la ley, el respeto y la cordialidad.

4.5.6 Plan de implementación de elementos y mejora en los procedimiento de revisión y recaudación

Una vez obtenido un nivel de conocimiento medible, en cuanto a los factores descritos que compondrán el plan de capacitación, se podrán implementar mejoras en los procedimientos o implementación de nuevos elementos en el procedimiento de revisión y recaudación de impuestos.

El desarrollo del presente plan se fundamenta en los siguientes factores:

- a) Traslado y ejecución oportuna de recursos financieros para implementación de mejoras estructurales de remodelación e instalación de los elementos que conformarán los canales de pago que ayudarán a la mejora en la recaudación tributaria.

- b) Disposición oportuna de alianzas estratégicas con instituciones de gobierno ubicadas en el aeropuerto, para desarrollar un estudio de tiempos conjunto, que contemple todos los tiempos de espera que los pasajero experimentan, para brindar un mejor servicio, y la actitud de estos mejore ante el abordaje de las distintas autoridades gubernamentales.

Uno de los factores que más llamó la atención en el desarrollo de este estudio es la percepción negativa que tienen los pasajeros es referente a los tiempos de espera.

Actualmente en el desarrollo de las actividades de la aduana, se tienen los siguientes

tiempos de espera:

- a) Formación en filas de espera para ser abordados en el punto de control de aduanas
- b) Filas de espera para la revisión no intrusiva en el aparato de rayos "X"
- c) Si es procedente, efectuar espera en la revisión intrusiva de equipaje
- d) Finalmente si es procedente efectuar el pago de impuestos

Siendo en total cuatro diferentes procesos en los que deben esperar; es entonces donde se hace prioritario establecer un estudio de tiempos.

Con base a los resultados obtenidos en el estudio de tiempos, se debe estandarizar los tiempos de espera en cada proceso, tomando en cuenta factores no contemplados ni previstos, refiriendo los tiempos de holgura pertinentes.

Lo anterior con la finalidad de estandarizar los tiempos de resolución, y que no queden a discrecionalidad de los empleados el tiempo de resolución de cada actividad que integra el procedimiento de revisión y recaudación.

Se deben adherir como un anexo en el desarrollo del procedimiento de revisión y recaudación, la implementación de canales de pago instaurados dentro de las instalaciones de La Aduana Central de Aviación, en primera instancia deben ser:

Ventanilla de un banco del sistema para que reciba los pagos de impuestos mediante las formas de pago que el contribuyente tenga a su alcance.

También deben implementarse los siguientes canales de pago:

- a) Cajero electrónico
- b) Red wifi para conexión de aparatos móviles para transacciones a través de internet
- c) Computadora para conectarse a internet y efectuar el pago a través de internet
- d) Kiosco con acceso a internet

Como un factor final, aunque no de menor importancia, la opinión de los pasajeros en cuanto al tamaño de las instalaciones, es de una importancia considerable, dado que son los pasajeros, los actores principales en la alimentación del procedimiento de revisión y recaudación.

Dado que las instalaciones del Aeropuerto Internacional La Aurora ya están finalizadas, y la reconstrucción conlleva un proceso laborioso.

En desarrollo conjunto con La Dirección de Aeronáutica Civil, se sugiere un reacomodo de elementos físicos en las instalaciones de la aduana, para optimizar el espacio físico con la implementación de una nueva máquina de rayos "X" para disminuir el flujo de pasajeros que son enviados a revisión no intrusiva, ofreciendo un espacio apto para la movilidad y maniobrabilidad del equipaje.

4.5.6.1 Acciones corto plazo

Desarrollo de un estudio de tiempos e implementación de un estándar de tiempo por actividad contenida en el procedimiento, evitando la discrecionalidad del empleado en el tiempo de resolución; la estandarización de tiempos optimizará los tiempos de espera disminuyendo el flujo de pasajeros en los diferentes puntos de control de aduanas.

Un flujo continuo permitirá incrementar el número de contribuyentes atendidos.

Implementación de canales de pago dentro de las instalaciones de la aduana, con base a la preferencia de los pasajeros, siendo las siguientes:

- a) Agencia bancaria
- b) Cajero electrónico
- c) Red wifi para conexión de aparatos móviles para transacciones a través de

internet

- d) Computadora para conectarse a internet y efectuar el pago a través de internet
- e) Kiosco con acceso a internet

Contar con canales de pago dentro de las instalaciones, hará más rápido y eficiente el procedimiento de recaudación, disminuyendo el tiempo de resolución del procedimiento, evitando que el pasajero busque una agencia bancaria fuera de las instalaciones del aeropuerto, al no contar con acceso a la tecnología para efectuar su pago en el momento; resolver rápidamente permitirá tener un empleado con disponibilidad de atender a otro pasajero para que efectúe el pago de impuestos, aumentando el número de pasajeros atendidos, evitando que el flujo de pasajeros enviados a pago de impuestos se detenga, y de esta forma hayan más empleados que puedan integrarse al proceso de revisión, para poder detectar nueva mercancía y repetir el proceso de recaudación.

4.5.6.2 Acciones a Mediano plazo

Formar personal que sea experto en la resolución de actividades como parte del desarrollo del procedimiento de revisión y recaudación, optimizando la gestión del procedimiento a través de reducción de tiempos de resolución, aumentando el flujo de pasajeros atendidos aprovechando el aumento de la base tributaria y el flujo de empleados en el cobro de impuestos sea continuo y les permita integrarse nuevamente al proceso de revisión.

En materia tributaria, para que exista un aumento en la recaudación, se debe tener en cuenta que un factor considerado con frecuencia, es el aumento de la base tributaria, por ser la Aduana Central de Aviación, una aduana con funciones específicas en el Servicio Aduanero de Guatemala, el aumento de la base se circunscribe a los pasajeros que visitan El Aeropuerto Internacional La Aurora, por lo que las estrategias para aumentar la base tributaria, no guardan una relación directa con el resto del Sistema Aduanero, y con el Sistema Tributario en general.

4.5.7 Programa estratégico de cultura tributaria

Finalmente con las bases de capacitación y mejora en procedimientos, la aduana debe implementar un programa que promueva la cultura tributaria cuya finalidad sea iniciar las bases para la ejecución del cumplimiento tributario voluntario.

4.5.7.1 Objetivo del plan estratégico de cultura tributaria

Promover el cumplimiento de obligaciones tributarias mediante la divulgación de la información de las obligaciones tributarias, apoyándose de la educación para crear conciencia en los contribuyentes, para poder sustentar la promoción de valores y actitudes que promuevan el cumplimiento tributario de forma oportuna y veraz.

4.5.7.2 Objetivos específicos

Proveer de información al pasajero sobre los avances obtenidos en La Aduana Central de aviación por medio de la recaudación efectuada; para que crear en el pasajero la percepción de que el pago de impuestos le beneficia directamente.

Concientizar a los pasajeros por medio de campañas de divulgación desarrolladas conjuntamente con las aerolíneas, instituciones de gobierno ubicadas en el Aeropuerto Internacional La Aurora, sobre la obligación tributaria como un deber, para promover el convencimiento que a través del cumplimiento de esta obligación lo empodera para exigir el uso correcto y transparente de los impuestos al Gobierno.

La estructura del plan de capacitación debe fundamentarse en:

- a) Fortalecimiento de atención al contribuyente

A través de la divulgación que propicie educación a los pasajeros mediante proporcionar conocimientos sobre obligaciones aduaneras relacionadas con el equipaje de viajero, implicaciones económicas, legales y penales y en la contraparte los beneficios directos del cumplimiento de las obligaciones aduaneras.

Concientización sobre el daño que se causa al país, y a los pasajeros propiamente, por prácticas como evasión, contrabando, fraude y ocultamiento de información para no pagar impuestos; el objetivo de la campaña de concienciación debe enfocarse en hacer entender al pasajero la relación causal entre el pago de impuestos con la distribución del gasto.

b) Reforzar los valores institucionales contenidos en el Plan Estratégico Institucional 2018-2023 de La Superintendencia de Administración Tributaria, para que las actuaciones de los empleados se complementen con conocimiento en el marco legal así como un trato hacia el contribuyente que mejore la opinión negativa.

4.5.7.3 Acciones a corto plazo

Desarrollo de un programa enfocado en servicio al cliente, que cuente con una estructura de trato al contribuyente, basado en explicación clara y concisa del motivo de la revisión, fundamentada en el marco legal de actuación, explicación clara y detallada del monto de impuestos a pagar y la integración de los mismos, explicando el cálculo realizado, indicar los canales de pago con los que cuenta la aduana, para que efectúe el mismo.

Integración de la tecnología, para facilitar el servicio al contribuyente (implementación de canales de pago, descritos en Plan de implementación de elementos y mejora en el procedimiento de revisión y recaudación).

Implementación de mejora de tiempos en filas de espera

Implementación de tecnología a través de un kiosco digital de recepción de quejas

mediante el uso de tecnología se pretende evitar la discrecionalidad en la toma de decisiones.

Implementación de protocolos estratégicos para comunicación con los contribuyentes través de información del servicio que desarrolla la aduana, el marco legal de actuación, y la finalidad de la recaudación, para que el contribuyente perciba que sus impuestos están siendo bien aplicados.

4.5.7.4 Acciones a mediano plazo

Formar alianzas estratégicas con las aerolíneas e instituciones de gobierno para crear un programa de información que involucre a todos los actores que interactúen con los pasajeros para informar y promover los valores y principios tributarios; familiarizar al pasajero con los puntos de revisión a los que debe someterse en su recorrido por el aeropuerto, cambiará la perspectiva de los procesos de revisión.

CONCLUSIONES

La conceptualización que el pasajero tiene de la inexistencia de la obligación del pago de tributos se fundamenta en la falta de información y desconocimiento de la legislación aduanera.

El alto porcentaje de empleados que no cuenta con una capacitación específica para la ejecución de funciones y el inexistente enfoque en desarrollar el conocimiento, representa una falencia significativa.

Los pasajeros perciben corrupción en el desarrollo de los procesos, considerando que sus impuestos en menor medida serán aprovechados en beneficio del país.

La desaprobación de los pasajeros por falta de información de sus obligaciones tributarias, carencia de explicación en el cálculo de impuestos, así como elevados tiempos de espera y una mala atención prestada por el personal de la aduana, propicia

el rechazo a la incorporación en los procesos de revisión de equipaje y recaudación de impuestos.

La inexistencia de canales de pago en las instalaciones de La Aduana Central de Aviación puestos a disposición de los pasajeros, es un factor que aumenta los tiempos de espera, haciendo un proceso de recaudación lento.

El espacio físico en el que se desarrollan los procesos no provee la facilidad para la maniobra y acarreo del equipaje, no permitiendo un flujo continuo de pasajeros durante el desarrollo del proceso de revisión de aduanas.

La recaudación tributaria es uno de los principales ingresos que tiene el Estado para el cumplimiento de sus obligaciones; el incumplimiento de las metas de recaudación, incide en el presupuesto del Estado, disminuyendo la calidad de servicios de salud, educación, vivienda, seguridad, afectando la calidad de vida de la población.

RECOMENDACIONES

La implementación de un programa de cultura tributaria que brinde información concreta y oportuna, que oriente a los pasajeros sobre sus obligaciones tributarias aduaneras.

Implementar un programa de capacitación enfocado directamente en las funciones de la aduana, para propiciar bases sólidas de conocimiento en la ejecución de las funciones.

A través de la modernización, fundamentos legales en la ejecución de procesos, evitando la discrecionalidad y la promoción de logros alcanzados por medio de la recaudación, se generan indicios para cambiar la percepción negativa de la aduana y de la Superintendencia de Administración Tributaria.

Instauración de canales de pago convencionales y aquellos que apliquen tecnología, hacer eficiente la información proporcionada al pasajero explicándole del porqué de los procesos y fundamento legal, mejora en los tiempos de resolución mediante estudio de

tiempos son elementos que harán eficientes los procesos de revisión y recaudación.

Dado que no existe la probabilidad de ampliar el espacio físico, es necesario el reacomodo de los elementos físicos de la aduana con el objetivo de brindar el espacio a los pasajeros para que recorran con su equipaje los puntos de revisión.

BIBLIOGRAFÍA

Almengor, H. (2014). La Administración Tributaria y su derecho de publicidad de Adeudo Tributario. Guatemala, Guatemala: Universidad Galileo.

Aduana de Chile (2010). La Gestión de Riesgo. Recuperado de <https://www.aduana.cl/la-gestion-de-riesgo/aduana/2007-02130834html>

Álvarez, J, Segarra, N, Narváez, C, Giller, L. (2019). Las estrategias tributarias como herramientas de optimización del pago del impuesto a la renta. Caso empresa Mantening Ingeniería. Revista Visionario Digital. Vol. 3. No. 2.1. Recuperado de <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.1.580>

Casablanca, C. (2016). Manual de Procedimientos de gestión y recaudación tributaria Madrid, España: El consultor de los ayuntamientos y los Juzgados.

Cavalleri, A. (2010). Recursos Públicos (1ª Ed). Madrid, España: Bábicos.

Colindres, J. (Octubre de 2012). Propuesta de campaña de sensibilización para favorecer la recaudación de tasas y arbitrios municipales en la municipalidad de San Andrés Semetabaj, departamento de Sololá. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_0880.pdf

Comunidad Andina. (2018). Decisión 574, Régimen Andino para El Control Aduanero Recuperado de <http://www.comunidadandina.org>

Consejo de Ministros de Integración Económica. Resolución 372-2015 (2019). Sistema Arancelario Centroamericano VI Enmienda. Acuerdo Ministerial No. 283- 2016

Consejo de Ministros de Integración Económica, Resolución 223-2008. (2008). Código Aduanero Uniforme Centroamericano. Acuerdo Ministerial 0469-2008.

Consejo de Ministros de Integración Económica, Resolución 224-2008. (2008). Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano. Acuerdo Ministerial 0471-2008.

Congreso de la República de Guatemala. (2013). Decreto 14-2013. Ley Nacional de Aduanas

Congreso de la República de Guatemala. (1998). Decreto 1-98. Ley Orgánica de La Superintendencia de Administración Tributaria.

Congreso de La República de Guatemala (1992). Decreto 27-92 Ley del Impuesto al Valor Agregado.

Congreso de La República de Guatemala (1990). Decreto 58-90 Ley Contra La Defraudación y Contrabando Aduanero.

Congreso de La República de Guatemala (1991). Decreto 6-91. Código Tributario y sus Reformas.

Delgadillo, L. y Delgadillo, S. (2015). Principios de Derecho Tributario (6ª ed). México: Limusa.

Fonrouge, C. (2009) Derecho Financiero (7ª Ed). Madrid, España: Depalma

Garavito, J. (2007). Control Aduanero. Obtenido de <https://comunidadandina.org>

Hebles, A y Araya, D. (2017). Planificación Tributaria frente a la Norma General Antielusión y en especial la relación del abuso de Formas Jurídicas con el Abuso del Derecho. Lima, Perú.

Hernández, R., Fernández, C.y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación (5ª Ed). Distrito Federal, México: McGraw Hill.

Lemus, C. (2013). Nuevas Tendencias Internacionales de Recaudación Tributaria y su potencial aplicabilidad en Guatemala. Guatemala, Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.

Liévano,O. (2004). Una adecuada planificación fiscal para el contribuyente. Obtenido de <https://bidi.unam.mx/>

Martínez, J. (2011). Propuesta de mejoramiento del servicio de atención al Cliente con el fin de fortalecer la cultura tributaria de los contribuyentes en una oficina tributaria. Guatemala, Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.

NU. CEPAL. (2009). La economía de los ingresos tributarios. Un manual de

estimaciones tributarias en Centroamérica. Recuperado de <https://www.cepal.org/es>

Oyarse, J. (2010). El Control Aduanero de Las Mercancías. Revista Guía Logística. Vol. I No. 49, Abril 2010.

Risco, L. (2014). Estudio y propuesta para mejorar la Recaudación de Impuestos en La Municipalidad Distrital de San Jacinto Perú. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.

Sampieri, R., Fernández, C y Pilar, L. (2014). Metodología de la investigación (6ª Ed). México: McGraw Hill Education.

Superintendencia de Administración Tributaria. (2019). Procedimiento para tratamiento de equipaje de viajeros que ingresan por vía aérea PR-IAD/DNO-DE-13.

Transparencia Internacional. (2020). Índice de Percepción de la Corrupción 2019. Obtenido de www.transparency.org/cpi

Ubilla, L. y De la Harpe, S. (2010). Efectos tributarios de la Reorganización de empresas. Santiago, Chile: Centro de Estudios Tributarios.

Universidad de San Carlos de Guatemala. (2018). Instructivo para elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para optar al grado académico de Maestro en Artes (Acta No. 26-2015). Obtenido de http://www.postgradoseconomicasusac.info/uploads/1/1/8/8/118804562/instructivo_artes__160618__version_final.pdf

Viejo, T. (2015). La Recaudación de los tributos aduaneros y su incidencia en los Ingresos públicos del Ecuador período 2008-2012. Quito, Ecuador: Universidad de Guayaquil.

Vicuña, P, Hernández, H, Paredes, M, Rivera, J, Ríos, J, Santillana, C, Torres, J.
(2006). Percepción, tipos y medidas de control de la corrupción, según el sexo,
ciclo académico y la facultad a la que pertenecen los estudiantes universitarios.
Revista IIPSI. Vol. 9 No. 2, Diciembre 2006.

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1.....	35
Cuadro 2.....	43
Cuadro 3.....	49
Cuadro 4.....	50
Cuadro 5.....	51
Cuadro 6.....	52
Cuadro 7.....	53
Cuadro 8.....	57
Cuadro 9.....	58
Cuadro 10.....	59
Cuadro 11.....	60
Cuadro 12.....	61
Cuadro 13.....	62
Cuadro 14.....	63
Cuadro 15.....	64

Cuadro 16.....	65
Cuadro 17.....	66
Cuadro 18.....	67
Cuadro 19.....	68
Cuadro 20.....	69
Cuadro 21.....	70
Cuadro 22.....	71
Cuadro 23.....	72
Cuadro 24.....	73
Cuadro 25.....	74
Cuadro 26.....	75
Cuadro 27.....	76
Cuadro 28.....	77
Cuadro 29.....	78
Cuadro 30.....	79
Cuadro 31.....	80
Cuadro 32.....	81
Cuadro 33.....	82
Cuadro 34.....	83
Cuadro 35.....	84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	45
Figura 2.....	46
Figura 3.....	47
Figura 4.....	58
Figura 5.....	59
Figura 6.....	60
Figura 7.....	61
Figura 8.....	62
Figura 9.....	63
Figura 10.....	64
Figura 11.....	65
Figura 12.....	66
Figura 13.....	67
Figura 14.....	68
Figura 15.....	69

Figura 16.....	70
Figura 17.....	71
Figura 18.....	72
Figura 19.....	73
Figura 20.....	74
Figura 21.....	75
Figura 22.....	76
Figura 23.....	77
Figura 24.....	78
Figura 25.....	79
Figura 26.....	80
Figura 27.....	81
Figura 28.....	82
Figura 29.....	105

ANEXOS



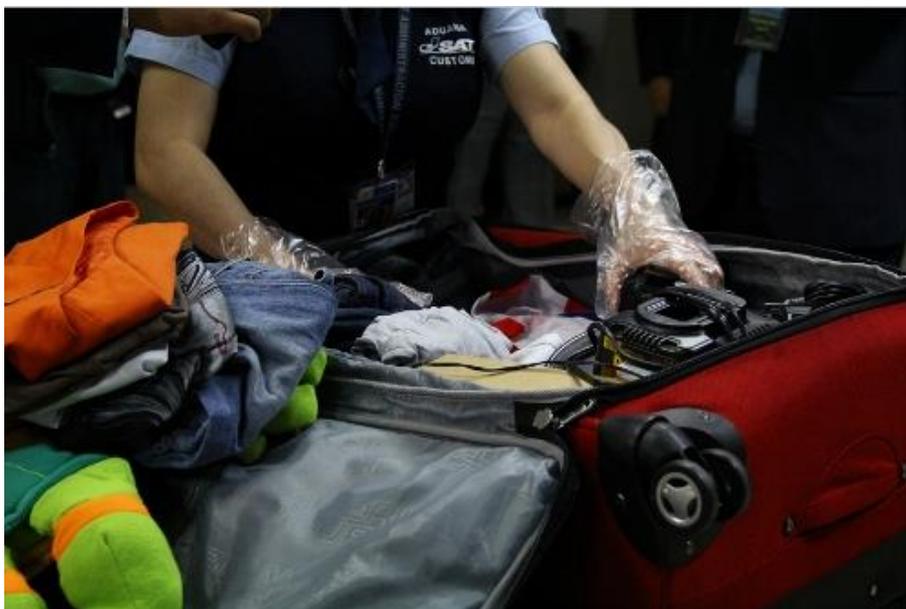
Lectura de imágenes en escáner de Rayos "X" en Aduana Central de Aviación



Imagen de equipaje de viajero en escáner de Rayos "X" en Aduana Central de Aviación



Revisión no intrusiva de equipaje de viajero en La Aduana Central de Aviación



Revisión intrusiva de equipaje de viajero en La Aduana Central de Aviación



Módulo de revisión de equipaje de viajero mediante escáner de Rayos "X" en Aduana Central de Aviación



Escáner de Rayos "X" en Aduana Central de Aviación



Equipaje de viajero en Aduana Central de Aviación



Pasajeros en filas de espera para revisión de equipaje en escáner de Rayos "X"
en Aduana Central de Aviación



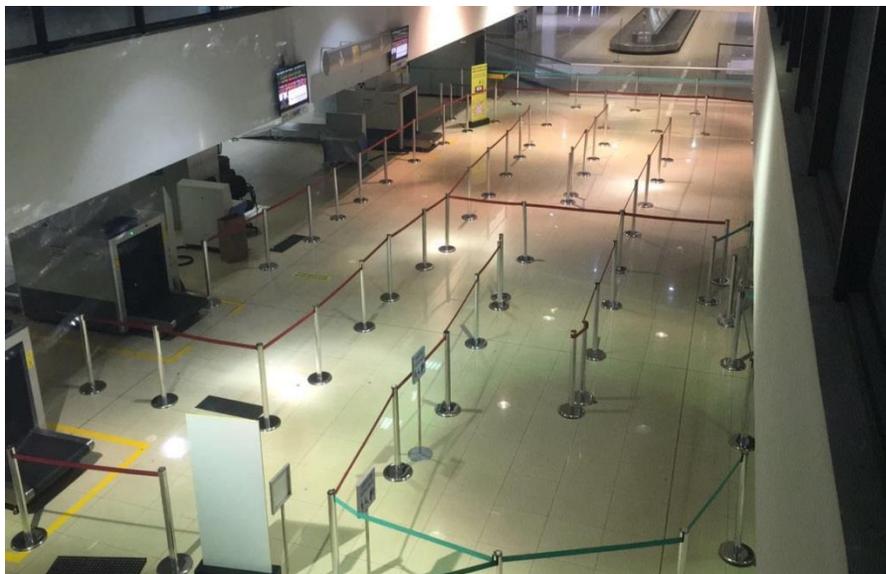
Pasajeros introduciendo equipaje para revisión en escáner de Rayos "X" en
Aduana Central de Aviación



Pasajeros dirigiéndose al punto de control de Migración en Aeropuerto Internacional La Aurora



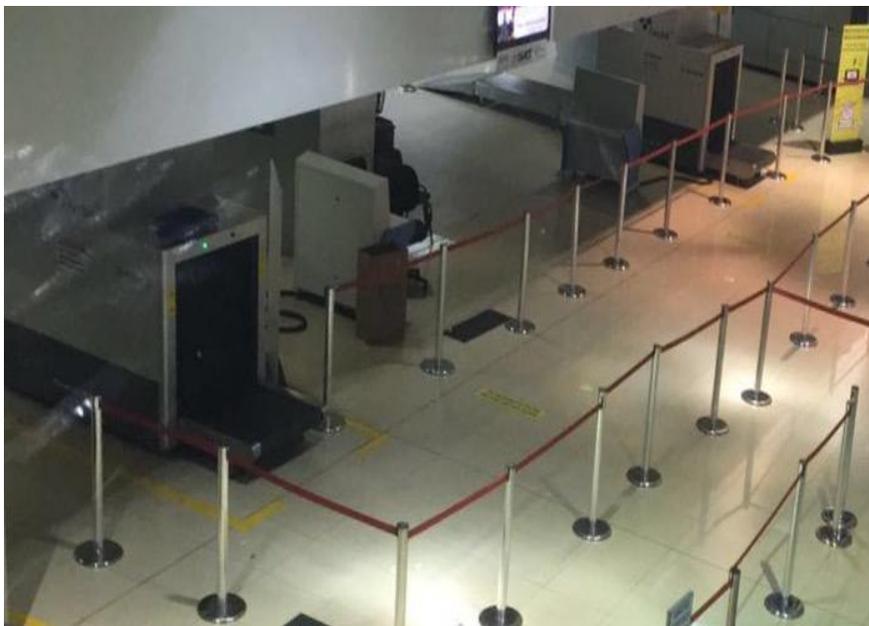
Pasajeros en filas de espera en control de Migración en Aeropuerto Internacional La Aurora



Vista área de flujos de filas de espera en Punto de Control de aduanas en
Aduana Central de Aviación



Módulos de registro de pasajeros en aerolíneas en Aeropuerto Internacional La
Aurora



Recorrido de pasajeros desde el punto de control de Aduanas hacia escáner de revisión de equipaje en Aduana Central de Aviación



Personal de Aduana Central de Aviación en capacitación

Declaración Jurada de Aduanas



SISTEMA DE LA INTEGRACIÓN CENTROAMERICANA (SICA) COMISIÓN CENTROAMERICANA DE DIRECTORES DE MIGRACION TARJETA DE INGRESOS / EGRESOS
DECLARACIÓN JURADA ADUANERA DE INGRESO O EGRESO DE GUATEMALA / CUSTOMS SWORN STATEMENT OF ARRIVAL TO OR DEPARTURE FROM GUATEMALA
DECLARACIÓN JURADA DE TRANSPORTE FÍSICO TRANSFRONTERIZO DE MONEDA O INSTRUMENTOS NEGOCIABLES AL PORTADOR / SWORN STATEMENT OF PHYSICAL
CROSS-BORDER TRANSPORTATION OF CURRENCY AND BEARER NEGOTIABLE INSTRUMENTS

Todo viajero que entra o sale de Guatemala, debe proporcionar la siguiente información, la cual tiene carácter de declaración jurada.
 Each traveler who arrives to or departs from Guatemala must complete truthfully the following statement form. False statements or failure to declare articles could result in penalties for crimes.

INFORMACIÓN GENERAL / GENERAL INFORMATION

NIT en Guatemala: Ingreso / Arrival: Salida / Departure: Fecha / Date:

1. Aduana de Ingreso o Egreso del país / Arrival or Departure customs:
2. Apellidos / Last Names: 3. Nombres / Names:
4. Tipo Documento / Document Type: 5. Sexo / Sex:
- Passaporte/Passport Ord Ofic Dipl / CA-4 Otro/Other Número / Number:
6. Profesión u oficio / Occupation: 7. Nacionalidad / Nationality:
8. País de residencia / Country of residence:
9. País de nacimiento / Country of Birth: Fecha / Date:
10. Dirección Prevista / Foreseen Address:

11. País de procedencia / Country of departure:

12. País de destino / Country of destination:

13. Motivo primordial del viaje / Purpose of the trip:
- | | | |
|---|---|--|
| Turismo / Tourism <input type="checkbox"/> | Oficial / Official <input type="checkbox"/> | Negocios / Business <input type="checkbox"/> |
| Residencia / Residence <input type="checkbox"/> | Tránsito / Transit <input type="checkbox"/> | Otros / Other <input type="checkbox"/> |

14. Medio de transporte / Means of transportation: Aéreo / By Air Terrestre / By Ground Marítimo / By Sea

15. Empresa y número de viaje (vuelo) / Placa vehículo No. / Barco y número de viaje:

Airline and Flight No. / Vehicle No. / Vessel name and number:

16. ¿Trae consigo en efectivo o en documento una cantidad mayor o igual a US\$10,000.00 o su equivalente en moneda nacional? / Are you carrying currency or monetary instruments over or equal to US\$10,000.00 or it is equivalent in national currency? Si / Yes No

17. En caso afirmativo favor indicar lo siguiente: / If you marked yes, please provide the following information:

Tipo de Moneda / Currency	Clase de Título / Credit title	Cantidad / Amount	Origen de los fondos / Origin of funds

LLENAR ÚNICAMENTE SI INGRESA AL PAÍS (INGRESO)
DECLARE TODOS LOS BIENES QUE HAYA ADQUIRIDO EN EL EXTERIOR Y QUE TRAE A GUATEMALA
PLEASE FILL OUT IF YOU ENTER THE COUNTRY (ARRIVAL)
YOU MUST DECLARE ALL ARTICLES ACQUIRED ABROAD AND IN YOUR POSSESSION AT THE TIME OF YOUR RETURN

18. Estoy ingresando a Guatemala lo siguiente: / I am bringing into Guatemala the following:

Lea detenidamente las instrucciones al dorso, antes de dar su respuesta. / Before answering read carefully instructions on the back.

Español	English	Si / Yes	No	Valor en US\$ / Value in US\$	Uso Aduana / SAT CUSTOMS USE ONLY
Artículos, regalos, donaciones o cualquier tipo de encomiendas distintas al equipaje personal	Goods, gifts, donations, or any kind of parcels different from personal belongings				
Artículos con fines comerciales	Commercial merchandise				
Equipo de trabajo, material promocional o herramientas	Goods related to my profession (tools, equipment)				
Muestras o muestrarios de cualquier tipo de productos	Samples of any kind				
Animales vivos, plantas, flores, semillas, frutas, carnes o comida	Live animals, plants, flowers, seeds, fruits, meats or any kind of food				
Armas de fuego o de otro tipo, municiones o explosivos de cualquier tipo	Firearms or other weapons, ammunition or explosives of any kind				
Medicamentos o medicinas sujetas a permisos especiales	Drugs or medicines subject to special permissions				
Permaneci en granjas y campos de cultivo durante mi viaje	I stayed in farms and crop fields during my visit				

AUTORIZO EXPRESAMENTE A LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACION SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, ASÍ COMO A CUALQUIER OTRA AUTORIDAD COMPETENTE PARA QUE EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES PUEDA COMPARTIR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE FORMULARIO. I HEREBY EXPRESSLY AUTHORIZE THE GENERAL IMMIGRATION DIRECTORATE, THE SUPERINTENDENCY OF TAX ADMINISTRATION AND THE SUPERINTENDENCY OF BANKS AND ANY OTHER COMPETENT AUTHORITY TO SHARE IN THE EXERCISE OF THEIR FUNCTIONS, THE INFORMATION CONTAINED IN THIS FORM.

DECLARO Y JURO DE CONFORMIDAD CON LA LEY ANTE LA AUTORIDAD COMPETENTE Y ENTERADO DE LAS PENAS RELATIVAS AL DELITO DE FURTO, QUE LOS DATOS INSCRITOS EN LA PRESENTE DECLARACIÓN SON VERDADEROS Y EXACTOS Y ME SOMETO A LAS SANCIONES QUE LA LEY ESTABLECE AL COMPROBARSE ALGUNA FALSIFICACIÓN U OCULTACIÓN EN MIS INFORMES, RENUNCIANDO EXPRESAMENTE AL DERECHO DE SER DOMICILIADO EN CASO DE SER DEMANDADO EN LOS TRIBUNALES DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA. ACCORDING TO THE LAW AND BEING AWARE OF THE PENALTIES CHARGED FOR PERJURY, I STATE AND SWEAR BEFORE THE CORRESPONDING AUTHORITY THAT THE INFORMATION IN THIS STATEMENT IS TRUE AND GENUINE, AND IF ANY INACCURACY OR CONCEALMENT OF INFORMATION IN MY REPORTS IS CONFIRMED, I SUBMIT TO THE PENALTIES ESTABLISHED BY THE LAW OF GUATEMALA AND NOT IN MY HOME COUNTRY, IN CASE OF BEING SUED IN THE COURTS OF THE REPUBLIC OF GUATEMALA.

Firma / Signature X
No. 43659392

Declaración de Mercancías de Oficio

1. No. de Oficio		DECLARACIÓN DE MERCANCIAS DE OFICIO				SAT No.8509		
A. IDENTIFICACIÓN DE LA DECLARACIÓN				B. IDENTIFICACIÓN IMPORTADOR/EXPORTADOR, PROVEEDOR				
2. Advers de Proveedor/Ente/Partida		3. Número de Declaración		6. Importador / Exportador		6.1 Tipo de	6.2 No. identificación	6.3 País
GTGUACA		GTGUACA-20-000961-0001-3		NIT TURISTA		ARE	94592837	GT
4. Fecha Aceptación:				8. Advers de Despacho/Destino		E4 Nombre y específicos completos ó razón ó denominación social		
03/10/2020				GTGUACA		7 AVENIDA 3-73 Guatemala		
C. IDENTIFICACIÓN DEL RÉGIMEN		8.1 Régimen	8.2 Clase	9. País de procedencia / destino	6.4 Dirección Postal			
23-IM		10	LUGARES	US	7 AVENIDA 3-73 Guatemala			
10. Depósito Temporal		11. Depósito Social / Z. Franca	12. Modo	13. Fecha llegada / salida	6.6 Ciudad			
		E TRANSPORTE	4	03/10/2020	GUATEMALA			
14. No. de la Transacción		15. Tipo de cambio		16. Total en Valor en Advers MP (USD)		7.1 Proveedor	7.1 Código de proveedor	7.2 País
7.78220		7.78220		7.782.20		sin nombre		US
C. TOTAL		17. No. Form A/D	18. Total No. Libras (Kilos)	19. Total Bultos	20. Total Peso Bruto (Kgs.)		7.3 Nombre y apellido completo ó razón ó denominación social	
1		1	1	1	0.00		sin nombre	
H. VALOR TOTAL EN USD		21. Total FOB USD	22. Total Paño USD	23. Total Seguro USD	24. Total otros gastos USD		7.4 Domicilio Fiscal	
1,000.00		0.00	0.00	0.00	0.00		Estados Unidos	
25.1 Tipo de Impuesto		25.2 Monto (C)	25.3 Forma de Pago	26. Identificación	26.1 Tipo Cont.	26.2 Nombre Com.	26.3 Etiqueta	26.4 No. Marca/ena
DAI IVA		0.00 933.86	0 0	26. Identificación	10	SPIRIT 243		
I. TRIBUTOS Y F. DE PAGO		25.4 Total e Impuesto (C)	25.5 Días (D)	25.6 Total general (C)	28. Código de barras y firma electrónica			
933.86		0.00	933.86	KFZi8XHP6				
K. OBSERVACIONES				L. COD. BARRAS Y FIRMA	M. SELECTIVO Y ALEATORIO			
Observaciones Generales								
artículos diferentes al equipaje al viajero								
31. No. línea	32.1 Código SAC	32.2 C.A1	32.3 C.A2	32.4 C.A3	32.5 C.A4	32.6 C.A5	32.7 C.A6	32.8 C.A7
1	8517120000							
37. Descripción de mercancías	38. País Origen	39. Región CP	40. Acuerdo 1	41. Acuerdo 2	42. Valor en Advers MP (USD)	44. FOB USD	45. Paño USD	46. Seguro USD
Teléfonos móviles (celulares)	US				7,782.20	1,000.00	0.00	0.00
31. No. línea	32.1 Código SAC	32.2 C.A1	32.3 C.A2	32.4 C.A3	32.5 C.A4	32.6 C.A5	32.7 C.A6	32.8 C.A7
37. Descripción de mercancías	38. País Origen	39. Región CP	40. Acuerdo 1	41. Acuerdo 2	42. Valor en Advers MP (USD)	44. FOB USD	45. Paño USD	46. Seguro USD
31. No. línea	32.1 Código SAC	32.2 C.A1	32.3 C.A2	32.4 C.A3	32.5 C.A4	32.6 C.A5	32.7 C.A6	32.8 C.A7
37. Descripción de mercancías	38. País Origen	39. Región CP	40. Acuerdo 1	41. Acuerdo 2	42. Valor en Advers MP (USD)	44. FOB USD	45. Paño USD	46. Seguro USD
48.1 ECU	48.2 INE	48.3 Tipo	48.4 Descripción Documental	48.5 Número Documental	48.6 Brander Documental	48.7 Fecha Exped.	48.8 Fecha Venc.	48.9 ECU. pnc.
000	000	380	FACTURA COMERCIAL	00	PROV	03/10/2020		
49. Banco				50. Advers		51. Importador		
Firma Autorizada								A

ENCUESTA

Objetivo: Diseñar y proponer estrategias para el incremento de la recaudación de impuestos en la Aduana Central de Aviación.

Instrucciones: Los datos proporcionados son de estricta confidencialidad y únicamente serán utilizados con fines de investigación.

(Marque con una "X" la respuesta que crea conveniente)

1. ¿Conoce la ley que faculta el cobro de impuestos en la aduana del Aeropuerto?

Sí conozco _____

Conozco un poco _____

No conozco _____

2. Tiene conocimiento de la obligación de llenar La Declaración Jurada de Aduanas

Si _____

No Sabe / no opina _____

No _____

3. Le es entregada la Declaración de Aduanas para ser llenada durante su vuelo y/ò al comprar su boleto aéreo

Si _____

No Sabe / no opina _____

No _____

4. Durante el recorrido de los puntos de migración, y pasillos del Aeropuerto Internacional La Aurora, hasta llegar al punto de Control de Aduanas encontró información respecto a la obligación del llenado de la Declaración Jurada de Aduanas

Si _____

No Sabe / no opina _____

No _____

5. Comprende la información que le es solicitada en la declaración Jurada de Aduanas

Si _____

No Sabe / no opina _____

No _____

6. Tiene conocimiento de las obligaciones tributarias como viajero

Si _____

No Sabe / no opina _____

No _____

7. Tiene conocimiento de las implicaciones legales de no declarar correctamente en la Declaración Jurada de Aduanas

Si _____

No Sabe / no opina _____

No _____

8. Ha realizado pago de impuestos anteriormente en esta Aduana

Si _____

No Sabe / no opina _____

No _____

9. ¿Considera usted justo el cobro de impuestos a artículos que usted transporta en su equipaje de viajero?

Si _____

No Sabe / no opina _____

No _____

10. Considera usted, que La Superintendencia de Administración Tributaria da la información necesaria, relacionada con el proceso de recaudación efectuada en el Aeropuerto Internacional La Aurora de forma oportuna

Si _____

No Sabe / no opina _____

No _____

11. Le fue explicado claramente por qué debía pagar impuestos

Si _____

No Sabe / no opina _____

No _____

12. Le fue explicado sobre ¿qué cálculo fue efectuado el cobro de impuestos?

Si _____

No Sabe / no opina _____

No _____

13. En cuánto tiempo le fue entregada por parte del funcionario de Aduanas la Declaración para el pago de impuestos

Diez minutos _____

Veinte minutos _____

Más de veinte minutos _____

14. ¿Cómo calificaría usted el proceso de recaudación de los tributos en la aduana del Aeropuerto?

Rápido _____

Ni rápido / ni lento _____

Lento _____

15. ¿Cómo fue la atención que le brindó el personal que efectuó el cobro de impuestos en la aduana del Aeropuerto Internacional La Aurora?

Buena _____

Regular _____

Mala _____

16. Al momento de realizar el pago de impuestos, encontró canales de pago dentro de las Instalaciones de La Aduana?

Si _____

No Sabe / no opina _____

No _____

17. Qué canales de pago le resulta más conveniente para efectuar su pago de impuestos

Agencia bancaria dentro del aeropuerto _____

Cajero electrónico en el punto de control de aduanas _____

Computadora con acceso a internet para pago por banca en línea _____

Red inalámbrica de internet para conectar su dispositivo móvil _____

18. Cuánto tiempo estuvo en las filas de espera, para ser atendido en el punto de control de aduanas

Diez minutos _____
 Veinte minutos _____
 Más de veinte minutos _____

19. Se le indicó porqué era enviado a revisión

Si _____
 No Sabe / no opina _____
 No _____

20. El área de control de aduanas le permitía libre movilidad y maniobrabilidad de su equipaje

Si _____
 No Sabe / no opina _____
 No _____

21. ¿Considera que el pago de sus impuestos se le da un buen uso?

Si _____
 No Sabe / no opina _____
 No _____

22. En la siguiente escala, cómo calificaría a La Superintendencia de Administración Tributaria

Eficiente _____
 Ni eficiente ni deficiente _____
 Deficiente _____

23. Tiene credibilidad en las actuaciones de La Superintendencia de Administración Tributaria en cuanto a: que el recaudo de impuestos se realiza en beneficio del país

Si _____
 No Sabe / no opina _____
 No _____

24. ¿Cuál cree es el motivo por el que los ciudadanos no pagan sus impuestos?

Falta de recursos económicos _____
 No sabe / no opina _____
 Percepción de corrupción _____

25. Al momento de ser abordado por el personal de aduanas de La Superintendencia de Administración Tributaria, usted sintió:

Respeto ____

Indiferencia ____

Desagrado ____

ENTREVISTA

Objetivo: Elaborar estrategias tributarias para mejorar la recaudación de impuestos en La Aduana Central de Aviación.

Dirigido a: Trabajadores de la Aduana Central de Aviación.

1. Al iniciar labores en la aduana central de aviación, ¿recibió una capacitación específica para desarrollar sus funciones en esta unidad?

Si ____

No ____

2. ¿Conoce la legislación vigente para respaldar sus actuaciones en la aduana central de aviación?

Si ____

No ____

3. En el desarrollo de sus labores interactúa con pasajeros que no son de habla hispana

Si ____

No ____

4. Usted además del idioma español, ¿tiene conocimiento de otro idioma?

Si ____

No ____

5. ¿Recibió capacitaciones durante el año fiscal anterior?

Si ____

No ____

6. ¿Las capacitaciones que recibió estaban enfocadas en la mejora en el desarrollo de sus funciones en la Aduana Central de Aviación?

Si ____

No ____

7. ¿Cuántas capacitaciones recibió durante el año fiscal anterior?

Una ____ Más de Una ____

8. Han tenido reuniones con las otras instituciones de gobierno ubicadas en el Aeropuerto Internacional La Aurora, referente al apoyo que estas brindan en el desarrollo de sus funciones

Si ____

No ____

9. Han tenido reuniones con las aerolínea ubicadas en el Aeropuerto Internacional La Aurora, referente al desarrollo de sus funciones, (obligación que las aerolíneas tienen de informar el llenado de Declaración Jurada de Aduanas)

Si ____

No ____

10. Las quejas más frecuentes de los pasajeros al momento de efectuarles un cobro de impuestos son:

Cobro injusto y sin fundamento ____

No existen los medios de pago para efectuar el pago de forma rápida ____

No se brinda la información para saber que mercancía está afecta a pago ____

Modelo de ficha informativa para formación de perfiles de pasajeros de alto riesgo

Cantidad	
Funcionario responsable de la incautación	
Fecha de la incautación	
Hora	
Día de la semana	
Lugar	
Núm. de vuelo/aerolínea	
Método de ocultación	
Nombre del delincuente	
Sexo	
Nacionalidad	
Edad	
Ruta	
Propósito del viaje	
Bienes incautados	

Perfil del Puesto Analista de Riesgo de Aduana Aérea

I. INFORMACION GENERAL DEL PUESTO:

TÍTULO DE PUESTO:

Analista de Riesgo de Aduana Aérea

CATEGORIA OCUPACIONAL:

Delegados/Profesionales que ejercen supervisión/Profesionales que no ejercen supervisión.

AREA FUNCIONAL:

Funciones Sustantivas de Ejecución.

TIPO DE NOMBRAMIENTO:

Puesto de Carrera Administrativa.

FAMILIA:

Aduanas.

II. DEPENDENCIA A LA QUE PERTENECE EL PUESTO:

DEPENDENCIA A LA QUE PERTENECE

División de Aduanas

PUESTO JEFE INMEDIATO

Supervisor Aduanero

III. FUNCION PRINCIPAL:

Realizar análisis de riesgos a través de inspecciones de aeronaves comerciales y privadas, así como conducir entrevistas a los pasajeros ingresando al país por vía aérea.

IV. OBJETIVOS DE CONTRIBUCION Y KPI's DEL PUESTO:

<i>OBJETIVO DE CONTRIBUCIÓN:</i>	<i>INDICADOR CLAVE DESEMPEÑO</i>
Minimizar riesgos y optimizar los procesos aduaneros a través de la realización de entrevistas a pasajeros e inspecciones de aeronaves.	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de inspección de una aeronave sin incidentes. - Cantidad de entrevistas por hora. - Porcentaje de éxito. (Codificación vrs incidentes)

V. FUNCIONES CLAVE Y TAREAS DEL PUESTO:

FUNCIÓN CLAVE	TAREAS
Inspeccionar aeronaves comerciales y privadas.	- Inspeccionar aeronaves para la detección de contrabando o mercancía ilícita. - Verificar el desembarque y traslado del equipaje
Entrevistar al pasajero que ingresa a Guatemala vía aérea.	- Analizar el perfil de pasajero que ingresa. - Conducir entrevistas considerando los parámetros de riesgo estipulados. - Seleccionar a los pasajeros que serán enviados a segunda revisión - Codificar la Declaración Jurada de Ingreso a Guatemala de acuerdo al análisis de riesgo.

VI. OTRAS FUNCIONES DEL PUESTO:

1. Revisión documental y física de los sacos enviadas a Fardos Postales.
2. Realizar otras actividades que contribuyan al logro de la Visión y Misión de la Institución.

VII. REQUISITOS MÍNIMOS DEL PUESTO:

REQUERIMIENTO	D E
EDUCACION	El cargo requiere tener Título Universitario en Administración Aduanera, Contaduría Pública, Administración de Empresas o carrera afín a requerimiento del puesto o Pensum Cerrado y conocimientos avanzados en el idioma inglés.
EXPERIENCIA	Requiere 2 años de experiencia en servicio al cliente , y deseable; análisis de riesgo, técnicas avanzadas de entrevista , conocimientos de mecánica (aeronaves)

VIII. AUTONOMÍA PARA LA TOMA DE DECISIONES:

El ocupante del puesto debe comprender e interpretar normas, políticas y procesos atinentes a procesos de entrevistas y de inspección de aeronaves . Toma decisiones basado en las normas, políticas, procedimientos y procesos establecidos.

IX. RESPONSABILIDAD POR BIENES Y VALORES

Es responsable por bienes muebles (mobiliario de oficina asignado) cuya pérdida o deterioro puede afectar fondos o valores que pueden acarrear a la Institución pérdidas de Q 40,000.00

X. SUPERVISA

No supervisa

XI. RELACIONES DE TRABAJO INTERNAS

Requiere relacionarse con otras áreas con el propósito de solicitar información a efecto de dar trámite a revisión documentales

Personas o Dependencias:	Propósito:
Seguridad Aduanera	Apoyo
Departamento Normativo	Formularios y soporte legal

XII. RELACIONES DE TRABAJO EXTERNAS:

El puesto requiere relacionarse con entidades o empresas externas con el propósito de coordinar actividades de verificación y control aduanero. Entre estas tenemos

Personas o Entidades:	Propósito:
CONTRIBUYENTES	Entrevistar a pasajeros
OIRSA (MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA)	Traslado de casos agrícolas
DIPA (POLICÍA NACIONAL CIVIL)	Traslados de incidencias
Migración	Traslado de casos migratorios
DGAC (DIRECCIÓN DE AERONÁUTICA CIVIL)	Apoyo en seguridad en el aeropuerto

XIII. RESPONSABILIDAD POR MANEJO DE INFORMACIÓN

El cargo es responsable por recibir, registrar, archivar o trasladar documentos atinentes a labores de verificación de aeronaves y conducción de entrevistas.

Narrativa Procedimiento de revisión de equipaje de viajeros que ingresan por vía aérea
en Aduana Central de Aviación

No.	Actividad	Responsable
1.	Entrega de formulario de Declaración Jurada Aduanera de Ingreso o Egreso de Guatemala	Línea aérea o administración de aduana
2.	Llena formulario, recoge equipaje en carruseles y se dirige al área del control aduanero.	Viajero
3.	Recoge formulario, realiza entrevista e indica al viajero el método de determinación al que será sometido su equipaje, cerciorándose que el viajero deba cumplir con lo dispuesto en cada método, para determinar si el equipaje será sujeto a verificación física.	Empleado aduanero
3.1	Si no corresponde la verificación física, continúa en actividad 12	Empleado aduanero
3.2	Si corresponde verificación física, continúa en actividad siguiente	Empleado aduanero
4.	Realiza revisión no intrusiva o intrusiva del equipaje y verifica si viajero lleva consigo mercancía distinta de equipaje.	Empleado aduanero
4.1	Si lleva, pasa a la actividad 5.	Empleado aduanero
4.2	Si no lleva, pasa a la actividad 12.	Empleado aduanero
5.	Verifica que la mercancía reúna las condiciones para despacharse con declaración de oficio.	Empleado aduanero
5.1	Si no reúne las condiciones, pasa a la actividad 6.	Empleado aduanero
5.2	Si reúne las condiciones pasa a la actividad 7.	Empleado aduanero
6.	Indica al viajero que debe solicitar el despacho de la mercancía a través de agente de aduana. Finaliza.	Empleado aduanero
7.	Determina si corresponde otorgar la exención del pago de tributos.	Empleado aduanero
7.1	Si corresponde, pasa a la actividad 8.	Empleado aduanero
7.2	Si no corresponde, pasa a la actividad 9.	Empleado aduanero
8.	Elabora declaración aduanera de oficio con exención, entrega copia al interesado y continúa en actividad 12.	Empleado aduanero
9.	Elabora declaración aduanera de oficio con pago y la entrega al interesado para que realice el pago en el banco.	Empleado aduanero
10.	Firma declaración, realiza pago correspondiente entrega al empleado aduanero.	Viajero
11.	Revisa que tenga pagado el formulario SAT-2000, entrega al viajero copia de la declaración con formulario SAT-2000 de pago y pasa a la actividad 12.	Empleado aduanero
12.	Autoriza retiro del equipaje	Empleado aduanero

Valores Institucionales de la Superintendencia de Administración Tributaria SAT

