

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TESIS DE GRADO

ESTUDIO DE LA COMPLEJIDAD DEL PROCESO DE
CERTIFICACIÓN DEL OPERADOR ECONÓMICO
AUTORIZADO EN AGENCIAS DESPACHANTES DE
ADUANAS EN LA CIUDAD DE LA PAZ

Tesis de grado presentada para la obtención de Licenciatura en Administración de Empresas

POR: JORGE LUIS CHAVEZ VILLAVICENCIO

LA PAZ – BOLIVIA

2023

ÍNDICE GENERAL

Contenido

RESUMEN	1
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO I	3
ASPECTOS GENERALES.....	3
1.1. Justificación	3
1.1.1. Justificación Teórica	3
1.1.2. Justificación Práctica	3
1.2. Situaciones problemáticas.....	4
1.3. Formulación del problema	6
1.4. Hipótesis.....	6
1.4.1. Variables	6
1.4.2. Operacionalización de variables	7
1.5. Objeto de estudio	9
1.6. Alcance o Campo de acción de la investigación	9
1.6.1. Alcance Temático	9
1.6.2. Alcance Geográfico	9
1.6.3. Alcance Temporal	9
1.7. Objetivos de la investigación.....	9
1.7.1. Objetivo general	9
1.7.2. Objetivos específicos	9
CAPÍTULO 2.....	10
DESARROLLO ESTRUCTURAL TEÓRICO DE LA TESIS	10
2.1. Referencias conceptuales	10

2.1.1. Certificación	10
2.1.2. Certificado de Operador Económico Autorizado (OEA)	10
2.1.3. Condiciones y responsabilidades de la Aduana y de los Operadores Económicos Autorizados	16
2.1.4. Comercio internacional	23
2.1.5. Aduana Nacional	32
2.2. Contexto Referencial.....	38
2.2.1. La figura del Operador Económico Autorizado en el contexto internacional ...	38
2.2.2. Historia de la Aduana Nacional de Bolivia	39
2.2.3. Misión y Visión de la Aduana Nacional de Bolivia	40
2.3. Estudios previos al objeto de estudio.....	40
2.3.1. Estudios previos a nivel internacional	40
2.3.2. Estudios previos a nivel nacional.....	41
2.4. Diagnóstico del problema	42
CAPÍTULO 3.....	48
DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	48
3.1. Tipo de Intervención	48
3.2. Diseño de investigación.....	49
3.3. Tipo de investigación	49
3.4. Universo o Población de Estudio	49
3.5. Determinación del tamaño y diseño de la Muestra	50
3.6. Selección de métodos y técnicas	50
3.7. Unidad de análisis	51
3.8. Técnicas	51
3.9. Instrumentos de Relevamiento de Información.....	53

CAPÍTULO IV	54
RESULTADOS Y VALIDACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	54
4.1. Análisis De Encuestas	54
4.2. Análisis De Observaciones	65
4.3. Comprobación De La Hipótesis.....	76
4.4. Propuesta	78
4.4.1. Selección de empresas piloto	78
4.4.2. Elección de empresas piloto.....	79
4.4.3. Presentación de las empresas seleccionadas	80
4.4.4. Preparación de la empresa	80
4.4.5. Análisis de la empresa.....	81
4.4.6. Ejecución de la visita de validación de requisitos del Operador Económico Autorizado.....	81
4.4.7. Retroalimentación de las visitas de validación	82
CAPÍTULO V	83
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
5.1. CONCLUSIONES	83
5.2. RECOMENDACIONES.....	85
CRONOGRAMA	86
BIBLIOGRAFÍA	87
ANEXOS.....	91
ENCUESTA.....	92
GUÍA DE OBSERVACIÓN.....	94
REGISTRO FOTOGRÁFICO DEL PROCESO DE ENCUESTADO	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Operacionalización de variables.....	7
Tabla N° 2. Lista solicitudes OEA en proceso	42
Tabla N° 3. Inicio o rechazo del Proceso de Certificación Operador Económico Autorizado (OEA)	55
Tabla N° 4. Agencias que se encuentran en proceso de renovación.....	56
Tabla N° 5. Agencias certificadas por el Operador Económico Autorizado (OEA)	57
Tabla N° 6. Ajuste de los requisitos establecidos por la Administración de Aduana a la realidad boliviana	58
Tabla N° 7. Dificultades/desafíos de la certificación como Operador Económico Autorizado	60
Tabla N° 8. Estandarización de criterios entre la certificación Operador Económico Autorizado y los adoptados por la Aduana en el marco de la legislación aduanera.....	63
Tabla N° 9. Viabilidad de los requisitos para todo tipo de empresas	64
Tabla N° 10. Cronograma.....	86

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Empresa y operador (2016-2021).....	44
Gráfico N° 2. Empresa por estado de solicitud (2016-2021).....	45
Gráfico N° 3. Empresa por operador – certificadas.....	46
Gráfico N° 4. Empresas certificadas como OEA por operador de los países miembros de ALADI.....	47
Gráfico N° 5. Inicio o rechazo del Proceso de Certificación Operador Económico Autorizado (OEA)	55
Gráfico N° 6. Agencias que se encuentran en proceso de renovación.....	56
Gráfico N° 7. Agencias certificadas por el Operador Económico Autorizado (OEA)	57
Gráfico N° 8. Ajuste de los requisitos establecidos por la Administración de Aduana a la realidad boliviana	59
Gráfico N° 9. Dificultades/desafíos de la certificación como Operador Económico Autorizado	60
Gráfico N° 10. Observaciones a las dificultades o desafíos de la certificación.....	61
Gráfico N° 11. Estandarización de criterios entre la certificación Operador Económico Autorizado y los adoptados por la Aduana en el marco de la legislación aduanera.....	63
Gráfico N° 12. Viabilidad de los requisitos para todo tipo de empresas	65
Gráfico N° 13. Atención preferencial de acuerdo a la certificación OEA en agencias despachantes de aduanas en la ciudad de La Paz	66
Gráfico N° 14. Atención documentaria preferente durante contingencias por la Certificación del Operador Económico Autorizado en agencias despachantes de aduanas en la ciudad de La Paz	67
Gráfico N° 15. Celeridad en la respuesta a los recursos relacionados a la documentación Aduanera gracias a la Certificación del Operador Económico Autorizado.....	68
Gráfico N° 16. Existencia de procesos internos para la verificación respecto de sus Asociados de Negocio	69

Gráfico N° 17. Optimización del tiempo en trámites aduaneros por la certificación OEA..	70
Gráfico N° 18. Planificación de la seguridad para una adecuada realización de la cadena logística.....	71
Gráfico N° 19. Seguridad física en sus instalaciones conforme a la Certificación OEA.	72
Gráfico N° 20. Toma de previsiones en instalaciones por la Certificación	73
Gráfico N° 21. Seguridad en la realización de sus procesos.....	73
Gráfico N° 22. Uso de los precintos de seguridad ISO para la seguridad de los contenedores	74
Gráfico N° 23. Uso de implementos necesarios para garantizar la seguridad de los colaboradores.....	75
Gráfico N° 24. Resguardo de la seguridad del sistema informático con personal capacitado	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. ¿Quiénes pueden ser OEA?.....	11
Figura N° 2. Beneficios indirectos.....	12
Figura N° 3. Programas OEA en el mundo	29
Figura N° 4. Programas OEA en la región	30
Figura N° 5. Elementos Básicos - Marco Normativo SAFE	38

RESUMEN

La certificación del Operador Económico Autorizado se constituye en un instrumento el cual mitiga los riesgos de seguridad en la cadena logística internacional y facilita las operaciones de comercio internacional; para obtener dicha certificación se debe seguir un proceso que determina si la empresa es adecuada para este objetivo, los beneficios lo gozan aquellas empresas que cumplan a cabalidad los requisitos que expone la Aduana Nacional.

La presente investigación nos permite determinar si la complejidad del proceso para obtener la certificación de Operador Económico Autorizado (OEA), es la razón por la cual las agencias despachantes de la Cámara Regional de Despachantes de Aduanas de La Paz (CRDALP) no obtienen dicha certificación, además de estudiar el proceso de obtención de la certificación del Operador Económico Autorizado en Bolivia, estudiar las normas nacionales e internacionales que regulan este proceso, indagar los motivos por los cuales las agencias despachantes no poseen la certificación y determinar qué otros factores inciden en que no obtengan la certificación.

La presente investigación es de importancia para el desarrollo de la teoría en el ámbito aduanero, pues se encarga de indagar en los procesos de obtención de la certificación del Operador Económico Autorizado; se encuentra orientada a un enfoque mixto: cuantitativo y cualitativo, con un diseño de investigación no experimental; el tipo de investigación es correlacional.

Como resultado de la investigación se determinó que las agencias despachantes de aduanas afiliadas a la Cámara Regional de Despachantes de Aduanas de La Paz no cuentan con la Certificación Operador Económico Autorizado debido a la complejidad del proceso para obtener la misma.

INTRODUCCIÓN

El comercio internacional tiene un rol importante en la economía de un país, en efecto contribuye al desarrollo y crecimiento económico, en ese sentido es preocupación del gobierno fortalecer el comercio internacional, lo cual implica la especialización internacional.

En cuanto al desarrollo económico, el comercio internacional permite la mejora de la calidad de vida de sus habitantes, porque tiene implicancias en la disminución de la pobreza, mejoramiento de la seguridad, y ayuda en la conformación de un país pacífico y diplomático.

El sistema de comercio internacional es regido por las disposiciones comerciales multilaterales, regionales y los gobiernos nacionales. En el mismo se puede hallar mejoras los cuales se deben al potenciamiento de la tecnología de la información, de la comunicación, de los medios de transporte y la liberación del comercio.

Por otro lado, en cuanto al Programa de Operador Económico Autorizado este fue lanzado por la Aduana Nacional de Bolivia y la Organización Mundial de Aduanas (OMA) el 24 de marzo de 2015 en la ciudad de Santa Cruz. El Programa de Operador Económico Autorizado (OEA); es un instrumento cuyo procedimiento de obtención y alcances mitigan los riesgos de seguridad en la cadena logística internacional, facilitando las operaciones de comercio, los beneficios lo gozan aquellas empresas que cumplan con los requisitos.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación tiene como título “ESTUDIO DE LA COMPLEJIDAD DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DEL OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO EN AGENCIAS DESPACHANTES DE ADUANAS EN LA CIUDAD DE LA PAZ”, el mismo se considera importante para la economía de la ciudad de La Paz.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Justificación

1.1.1. Justificación Teórica

El presente trabajo es de importancia para el desarrollo de la teoría en cuanto al ámbito aduanero, pues se encarga de indagar en los procesos de obtención de la certificación OEA, que es de mucha utilidad para agencias despachantes de aduana y empresas en general; en esta indagación se averigua si dicho proceso es válido o si más bien perjudica a los interesados en conseguir la certificación.

Es pertinente descubrir esto para saber si las prácticas vigentes, incluyendo los pasos del proceso y los requisitos, son necesarias, si se realizan de acuerdo a los estándares internacionales y con la finalidad establecida. En este sentido, se puede generar una discusión en torno a cuáles requisitos y pasos deberían efectivamente seguirse en el proceso de certificación, para que este sea justo, es decir sin arbitrariedades ni trabas que perjudiquen a los solicitantes, y preciso, o sea que se realice en el tiempo necesario, sin exigir por demás de lo necesario para verificar la idoneidad de una empresa.

1.1.2. Justificación Práctica

La certificación del Operador Económico Autorizado es un reconocimiento muy importante a la idoneidad y compromiso de una empresa, para obtenerlo se debe seguir un proceso, en el que se determine si la empresa es adecuada para este objetivo.

Es importante que este proceso contemple los pasos y requisitos necesarios, es decir que no sean tan pocos que pueda considerarse irresponsable a la Administración Aduanera, pero tampoco demasiados que se restrinja innecesariamente el acceso de las empresas a la certificación. Un proceso justo permitirá que las empresas adecuadas obtengan la certificación y todos los beneficios que esta significa para sus operaciones y para la sociedad en general.

De tal manera, la presente investigación se preocupó en indagar si el proceso es justo o si su complejidad es tal que impide obtener la certificación. Si muchas más empresas nacionales

logran obtener esta certificación, los procesos de importación y exportación del país serán más sencillos, lo cual repercutirá en una mejora del comercio internacional, un descargo a las actividades de control de la Aduana Nacional, además de contribuir a disminuir en parte el contrabando y las actividades ilícitas.

1.2. Situaciones problemáticas

El Operador Económico Autorizado (OEA) es un agente económico confiable y seguro, quien ha recibido una certificación especial luego de un proceso de inspección cuidadoso, mediante el cual demuestra su compromiso con la seguridad de la cadena logística (Aduana Nacional, 2019).

Esta acreditación global beneficia a la empresa que la tiene, pues la coloca en un estatus elevado, respecto a otras que no la poseen, en cuanto a sus cualidades como operador de comercio internacional. Es la Autoridad Aduanera, en el caso de Bolivia la Aduana Nacional, la encargada en cada país de otorgar el certificado de Operador Económico Autorizado (Asociación Internacional de Operadores Económicos Autorizados, s.f.)

El programa OEA está vigente en Bolivia desde el 2015, en el año 2019 existían 35 empresas certificadas (Aduana Nacional, 2019). En la gestión 2021 ya existen 47 (Aduana Nacional, 2021). Ser beneficiado con esta certificación implica varias ventajas para las empresas, tal como controles más ligeros durante los procesos de importación y exportación, priorización al trámite, tanto en Aduanas como en otras instituciones de control a estos procesos, y beneficios similares en otros países que cuentan con el programa OEA, entre otros.

En el sentido de esto último, en la gestión 2019 el programa OEA se encontraba vigente en 91 países de todo el mundo, cada uno de los cuales establece su propio procedimiento de certificación, y alrededor de 70.000 empresas distribuidas entre todos ellos (Servicio Nacional de Aduanas de Chile, 2019). Entre estos países existe la posibilidad de suscribir Acuerdos de Reconocimiento Mutuo (ARM), mediante los cuales los países reconocen mutuamente las empresas certificadas del otro, estableciendo las ventajas que se les otorgará, las condiciones del reconocimiento y aceptación de la figura de Operador Económico Autorizado de otro país (ANALDEX, 2018). Entre las ventajas de este

reconocimiento mutuo está una mayor celeridad en los trámites, reducción de costos, reducción del hurto y del contrabando.

Así, la certificación de Operador Económico Autorizado brinda muchos beneficios a la empresa que logra obtenerla, la cual puede realizar importaciones, exportaciones o asesorar en las mismas a otra empresa, con mucha mayor facilidad que las demás, ya que la Administración de Aduanas de su país y de aquellos con los que tiene un Acuerdo de Reconocimiento Mutuo, brindan mayores facilidades a estas empresas de confiabilidad demostrada. Sin embargo, llegar a obtenerla implica un procedimiento más o menos complejo, según el país del que se trate. El caso de Bolivia merece atención.

Hace unos años, la Aduana Nacional realizó una invitación a empresas o agencias despachantes de aduanas para la certificación Operador Económico Autorizado - OEA. Entre las agencias despachantes a las que se invitó, se encontraba las de la Cámara Regional de Despachantes de Aduanas de La Paz (CRDALP). Esta Cámara consiste en una institución que brinda apoyo a despachantes y agencias despachantes afiliados, tanto en la satisfacción de sus necesidades como en la representación y defensa de sus asociados (Cámara Regional de Despachantes de Aduanas de La Paz, 2020). En la Cámara se encuentran actualmente registradas 79 agencias despachantes de aduanas.

De entre todas estas agencias pertenecientes a la Cámara Regional, solo unas pocas iniciaron el proceso para obtener el certificado OEA. En la página web de la Aduana Nacional dedicada al Operador Económico Autorizado se pueden encontrar dos listas, una dedicada a las empresas que obtuvieron la certificación y otra a aquellas en proceso de obtenerla o que fueron rechazadas.

En el caso de la primera lista se puede encontrar a la empresa, Vilaseca S.A. Agencia Despachante de Aduana, la cual pertenece a la CRDALP y posee certificación OEA, mientras que en la segunda lista se encuentran 4 agencias pertenecientes a la CRDALP, cuyas solicitudes fueron rechazadas.

El procedimiento para obtener la certificación OEA es largo y exigente, solicita muchos requisitos para verificar el compromiso de las empresas con la cadena de suministro y con el comercio internacional de manera legítima. Sin embargo, es preocupante que haya solamente cuatro agencias, de entre 79 que pertenecen a la CRDALP, las cuales lograron

obtener dicha certificación. Esto es un problema debido a que las otras no obtienen los beneficios que implica ser un Operador Económico Autorizado, y tampoco se observan los beneficios generales, como menores demoras en el control aduanero y lucha contra el contrabando.

La complejidad y dificultad que conlleva cumplir con todos los pasos y requisitos propios del trámite para obtener la certificación OEA, puede ser la causa principal por la cual las agencias despachantes de la CRDALP ven sus solicitudes rechazadas. Puede ser también que esta complejidad atemorice a los solicitantes, quienes prefieren no verse sometidos al proceso.

En este sentido, es necesario estudiar si la complejidad del proceso de certificación es la razón por la cual las agencias despachantes no obtienen la certificación, y si de otro modo se encontrarían adecuadas a los estándares internacionales necesarios para obtenerla.

1.3. Formulación del problema

¿Es la complejidad del proceso de certificación del Operador Económico Autorizado (OEA) la razón por la cual las agencias despachantes de aduanas afiliadas a la Cámara Regional de Despachantes de Aduanas de La Paz no cuentan con la misma?

1.4. Hipótesis

Las agencias despachantes de aduanas afiliadas a la Cámara Regional de Despachantes de Aduanas de La Paz no cuentan con la Certificación Operador Económico Autorizado (OEA) debido a la complejidad del proceso para obtener la misma.

1.4.1. Variables

1.4.1.1. Variable independiente

Proceso de certificación Operador Económico Autorizado (OEA).

1.4.1.2. Variable dependiente

Las agencias despachantes de aduanas afiliadas a la Cámara Regional de Despachantes de Aduanas de La Paz no cuentan con la Certificación Operador Económico Autorizado (OEA).

1.4.2. Operacionalización de variables

Tabla N° 1. Operacionalización de variables

	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR
VARIABLE DEPENDIENTE	Proceso de certificación Operador Económico Autorizado (OEA).	Operador Económico Autorizado (OEA) es un operador económico confiable y seguro, cuya acreditación y certificación es otorgada por una administración de aduana tras un proceso de auditoría de su organización, procesos, administración y estados financieros, y el cumplimiento de una serie de estándares de seguridad. Dicho cumplimiento le genera una serie de beneficios en sus operaciones de comercio exterior y el reconocimiento como una empresa segura tanto para sus asociados de negocio como para la autoridad aduanera.	Estado de empresas en proceso de certificación OEA	Número de empresas rechazadas
				Número de empresas en proceso de renovación
				Número de empresas en proceso de certificación
	Las agencias despachantes de aduanas afiliadas a la	La Cámara Nacional de Despachantes de Aduanas - CNDA es una asociación de derecho civil sin fines de lucro, fundada en Santa Cruz de la Sierra, el 1° de mayo de	Empresas importadoras/ exportadoras	Número de empresas certificadas importadoras

VARIABLE INDEPENDIENTE	<p>Cámara Regional de Despachantes de Aduanas de La Paz no cuentan con la Certificación Operador Económico Autorizado (OEA).</p>	<p>1977, con personalidad jurídica reconocida mediante Resolución Suprema N° 190070 de 9 de mayo de 1979, actualmente amparada por los artículos 21.4 y 52 de la Constitución Política del Estado.</p>		Número de empresas certificadas exportadoras
		<p>La Cámara Nacional de Despachantes de Aduanas, se halla conformada por personas colectivas constituidas por las Cámaras Regionales ya creadas y las que en el futuro puedan crearse.</p>	Empresas despachantes	Número de empresas certificadas despachantes
		<p>La Cámara Nacional de Despachantes de Aduanas está afiliada a la Asociación de Agentes Profesionales de Aduana de las Américas (ASAPRA), Confederación de Empresarios Privados de Bolivia (CEPB), y en función a sus intereses podrá afiliarse a otras entidades y organismos nacionales e internacionales afines.</p>	Empresas consolidadoras/ desconsolidadoras	Número de empresas certificadas consolidadoras/desconsolidadoras

Fuente: Elaboración propia.

1.5. Objeto de estudio

El objeto de estudio de la presente investigación es la certificación de Operador Económico Autorizado que brinda la Aduana.

1.6. Alcance o Campo de acción de la investigación

Los diferentes campos en que se desarrollará la investigación son:

1.6.1. Alcance Temático

Proceso de certificación del Operador Económico Autorizado para agencias despachantes de aduanas.

El comercio internacional que abarca el proceso del OEA

1.6.2. Alcance Geográfico

Ciudad de La Paz. Cámara Regional de Despachantes de Aduanas de La Paz.

1.6.3. Alcance Temporal

El alcance de la presente investigación comprende la Gestión 2020.

1.7. Objetivos de la investigación

1.7.1. Objetivo general

- Determinar si la complejidad del proceso para obtener la certificación de Operador Económico Autorizado (OEA), es la razón por la cual las agencias despachantes de la Cámara Regional de Despachantes de Aduanas de La Paz (CRDALP) no obtienen dicha certificación.

1.7.2. Objetivos específicos

- Estudiar el proceso de obtención del certificado de Operador Económico Autorizado en Bolivia y en otros países.
- Estudiar las normas nacionales e internacionales que regulan este proceso.
- Indagar los motivos por los cuales las agencias despachantes de la CRDALP no poseen la certificación.
- Determinar los factores que inciden en que las agencias despachantes en Bolivia no obtengan la certificación.

CAPÍTULO 2

DESARROLLO ESTRUCTURAL TEÓRICO DE LA TESIS

2.1. Referencias conceptuales

2.1.1. Certificación

Para la certificación el primer paso es la elaboración de una norma o un documento normativo. Además, “la certificación es el procedimiento mediante el cual un organismo da una garantía por escrito de que un producto, un proceso o un servicio están acorde a los requisitos especificados”. (FAO, 2021, párr. 8)

Por otro lado, se menciona que el termino certificación se utiliza de manera general para hacer referencia a lo que técnicamente se denomina “evaluación de la conformidad”, para determinar si un producto, proceso o sistema de gestión cumple unos requisitos específicos, estableciendo la verificación de la conformidad que implica la comprobación de la conformidad de los productos con arreglo a normas nacionales o su equivalente internacional (Aenor, 2010).

En este sentido, se manifiesta que la certificación es un documento emitido conforme a las reglas de un sistema de certificación, mismo que indica el nivel suficiente de confianza, que tiene un producto, proceso o servicio debidamente identificado, mismo que deben estar conformes a una norma o a otro documento normativo especificado.

2.1.2. Certificado de Operador Económico Autorizado (OEA)

La certificación de Operador Económico Autorizado es un reconocimiento el cual es otorgado por la Autoridad Aduanera, el mismo pretende reforzar la seguridad de la cadena de suministro (fabricantes, exportadores, importadores, almacenistas, distribuidores, agentes aduanales, transportistas, entre otros). A continuación, se presenta una figura:

Figura N° 1. ¿Quiénes pueden ser OEA?



Fuente: Aduana Nacional de Bolivia, 2018.

Por otro lado, se especifica que el Certificado de Operador Económico Autorizado (OEA), es operador de comercio exterior que forma parte de la cadena logística internacional, cualquiera sea la función asumida, cuya certificación es otorgada por la Aduana Nacional, tras un proceso de verificación del cumplimiento de requisitos, que garantiza que sus operaciones son seguras y confiables.

Aparece así la figura del Operador Económico Autorizado (OEA), el mismo que en el contexto del comercio internacional pasa a constituirse como de gran importancia estratégica, a través del cual las aduanas asumirán un nuevo papel en tácito beneficio al comercio externo legítimo. En términos de su definición, el Operador Económico Autorizado, es una persona natural o jurídica que en el entorno o accionar de sus actividades profesionales ejecuta actividades relativas al comercio exterior legalmente reguladas por la legislación aduanera de los respectivos países.

2.1.2.1. Beneficios que perciben los países por la implementación del Operador Económico Autorizado

Los beneficios generales según la Aduana Nacional de Bolivia (2021) son los siguientes:

- Asignación de un funcionario aduanero.
- Priorización en la atención de trámites operativos y correspondencia.
- Difusión de su condición OEA a nivel nacional e internacional.
- Capacitaciones periódicas en procedimientos aduaneros y medidas de seguridad en la cadena logística internacional.
- Utilización logo OEA
- Participación en nuevas iniciativas aduaneras
- Entrega gratuita del Token en calidad de comodato.
- Comunicación y remisión de normativa aduanera actualizada.
- Evaluación de socios comerciales involucrados a la actividad certificada.

Además, tienen beneficios indirectos, a continuación, se presenta una figura:

Figura N° 2. Beneficios indirectos



Fuente: Aduana Nacional de Bolivia, 2018.

Los beneficios específicos para los importadores y exportadores según (Aduana Nacional de Bolivia, 2021) son los siguientes:

- Reducción de canales rojos y amarillos.
- Prioridad para atención del despacho aduanero.
- Agilización en el examen documental y/o reconocimiento físico, cuando se asigna canal rojo o amarillo.
- Reducción de controles en ruta.
- Trato preferencial en las Administraciones de Aduana de Frontera y Agencias de Aduana Exterior.

Los beneficios específicos para los exportadores según (Aduana Nacional de Bolivia, 2021) son los siguientes:

- Agilización en la cancelación de plazo y devolución de garantías para operaciones RITEX.
- Presentación de declaraciones de exportación definitiva con información mínima necesaria.
- Aforo en planta con la verificación de forma remota del embarque y de la colocación de precintos.
- Simplificación en el proceso de la devolución del Gravamen Arancelario.

Los beneficios específicos para los importadores según (Aduana Nacional de Bolivia, 2021) son los siguientes:

- Ser receptor de información para el seguimiento de la carga vía correo electrónico.
- Reducción de garantías para acceder a facilidades de pago.
- Atención prioritaria para prestar el servicio logístico en recintos aduaneros.
- Habilitación y operación para el Traslado Interno de Mercancías Nacionalizadas y Nacionales (TIM).
- Habilitación del Depósito Transitorio en condiciones especiales.
- Trato preferencial en las Administraciones de Aduana de Frontera y Agencias de Aduana Exterior.
- Acceso a área exclusiva para el almacenamiento de mercancías en recintos

certificados como OEA.

- Acceso a información en línea para el control y seguimiento de la mercancía y despacho aduanero.
- Acceso a información para el control y seguimiento del despacho aduanero.
- Ampliación del plazo para el registro de la DAM. Podrá registrar la DAM hasta antes del arribo de las mercancías al último puerto de tránsito para transporte marítimo, independientemente del lugar de embarque.
- Exclusión de la exigencia de presentación de boleta de garantía para el tránsito aduanero de bebidas alcohólicas y productos de tabaco.

Los beneficios específicos para las agencias despachantes de aduana según (Aduana Nacional de Bolivia, 2021) son los siguientes:

- Habilitación para despacho aduanero a nivel nacional.
- Asignación de mayor cantidad de usuarios en el sistema de la Aduana.
- Priorización en la atención de solicitudes de exenciones de tributos aduaneros.
- Atención durante contingentes o eventualidades.
- Asignación de criterio de menor riesgo en el sistema selectivo de la Aduana Nacional.
- Acceso a información para el control y seguimiento del despacho aduanero.

Los beneficios específicos para los transportadores terrestres carreteros de carga según (Aduana Nacional de Bolivia, 2021) son los siguientes:

- Habilitación excepcional para la importación sin un máximo establecido.
- Atención prioritaria en trámites relacionados con el inicio y/o cierre de operaciones de tránsito aduanero.
- Reducción de porcentaje de revisión documental en agencias de Aduana Exterior.
- Priorización en el ingreso y salida del medio de transporte en el recinto aduanero.
- Trato preferencial en las Administraciones de Aduana de Frontera y Agencias de Aduana Exterior.
- Acceso a área exclusiva de custodia, verificación y descarga para medios de transporte en recintos certificados como OEA.

- Agilización en la habilitación de usuarios en el sistema de la Aduana.
- Trato prioritario en la inspección física de los medios de transporte cargados en Agencias Aduana Exterior.
- Acceso a área exclusiva de custodia, verificación y descarga para medios de transporte en recintos certificados como OEA.
- Agilización en la habilitación de usuarios en el sistema de la Aduana.
- Trato prioritario en la inspección física de los medios de transporte cargados en Agencias Aduana Exterior.
- Acceso a información para el control y seguimiento de los medios y unidades de transporte.

Los beneficios específicos para los consolidadores y desconsolidadores de carga según (Aduana Nacional de Bolivia, 2021) son los siguientes:

- Atención prioritaria en trámites relacionados con el inicio y/o cierre de operaciones de tránsito aduanero.
- Reducción de porcentaje de revisión física de manifiestos de carga que amparen mercancías de exportación.
- Priorización en el ingreso y salida del medio de transporte en el recinto aduanero.
- Trato preferencial en las Administraciones de Aduana de Frontera y Agencias de Aduana Exterior.
- Acceso a área exclusiva para consolidar y desconsolidar contenedores LCL en recintos certificados como OEA.
- Priorización en la atención de la consolidación y desconsolidación (física y documental) en el recinto aduanero OEA.
- Liberación inmediata de partes de recepción en caso de embarques aéreos.
- Despacho anticipado de mercancía consolidada para su desconsolidación sin la impresión física del parte de recepción.

Los beneficios específicos para los recintos aduaneros de carga según (Aduana Nacional de Bolivia, 2021) son los siguientes:

- Acceso a información para el control y seguimiento de la mercancía en el recinto aduanero.

- Priorización en la liberación de mercancía incautada o mercancía para destrucción.
- Aforo de mercancía incautada o abandonada como servicio no regulado, previa conciliación de tarifa.

2.1.2.2. Objetivos de los programas de Operador Económico Autorizado

El objetivo del Programa del Operador Económico Autorizado según (Aduana Nacional de Bolivia, 2021) es

Garantizar unos niveles mínimos de seguridad y facilitar el flujo del comercio internacional, forjando alianzas solidas entre el sector público y privado que permitan garantizar la seguridad de toda la cadena de suministro y construir relaciones de confianza que permitan consolidar el reconocimiento mutuo con las administraciones aduaneras de otros países.

2.1.3. Condiciones y responsabilidades de la Aduana y de los Operadores Económicos Autorizados

2.1.3.1. Prueba de cumplimiento con las obligaciones aduaneras

Condiciones para la puesta en práctica:

- El Operador Económico Autorizado no deberá haber cometido ninguna infracción o delito.
- El Operador Económico Autorizado si se ha establecido en un periodo menor al descrito deberá ser juzgada sobre registros.
- El Operador Económico Autorizado o su garante tiene antecedentes de cumplimiento. (Aduana Nacional de Bolivia , s.f.)

2.1.3.2. Sistema satisfactorio de gestión de los registros comerciales

Condiciones para la puesta en práctica:

El Operador Económico Autorizado

- Deberá mantener sistemas de registros para auditoria
- Permitirá a la Aduana tener acceso a todos los registros
- Dispondrá de sistemas internos de control

- Mantendrá y pondrá en disposición de la Aduana de manera apropiada
- Deberá archivar de manera apropiada
- Aplicara medidas adecuadas para garantizar la seguridad de la tecnología (Aduana Nacional de Bolivia , s.f.)

2.1.3.3. Solvencia Financiera

Condiciones para la puesta en práctica:

El Operador Económico Autorizado deberá tener un buen nivel financiero que sea suficiente para llenar los requisitos.

2.1.3.4. Consulta, Cooperación y comunicación

Condiciones para la puesta en práctica:

El Operador Económico Autorizado

- Designara puntos de contacto local
- Deberá establecer un intercambio abierto
- Deberá notificar al funcionario de aduana competente acerca de cualquier documentación
- Deberá informar cuando alguno de los empleados descubra mercancías ilegales o sospechosas.

La Aduana:

- Deberá establecer procedimientos que deberán cumplirse en caso de queja o sospecha de alguna infracción
- Deberá establecer consultas regulares
- Ofrecerá al Operador Económico Autorizado las oportunidades adecuadas para compartir sus puntos de vista.
- Deberá proporcionar comentarios específicos sobre el desempeño del Operador Económico Autorizado
- Informará al Operador Económico Autorizado los números de teléfono para que pueda ponerse en contacto con los funcionarios de aduana. (Aduana Nacional de

Bolivia , s.f.)

2.1.3.5. Educación, capacitación y sensibilización

Condiciones para la puesta en práctica:

El Operador Económico Autorizado

- Hará todos los esfuerzos para formar a su personal
- Pondrá a disposición material educativo
- Mantendrá registros adecuados de los métodos educativos
- Dara a conocer a los empleados el procedimiento que el Operador Económico Autorizado está aplicando para informar acerca de los incidentes sospechosos.
- Impartirá capacitación específica a sus empleados.
- Familiarizará a la aduana con los sistemas y procedimientos de información.

La aduana:

- Realizará los esfuerzos necesarios para educar al personal de la aduana.
- Pondrá a disposición de todo el personal de seguridad aduanera material educativo.
- Informará acerca de los procedimientos que la administración aduanera está aplicando.
- Impartirá capacitación específica destinada a ayudar al personal a garantizarla integridad de carga
- Familiarizará a los Operadores Económicos Autorizados con respecto a información y procesos pertinentes
- Colaborará con las iniciativas del Operador Económico Autorizado con iniciativas destinadas a elaborar directrices
- Se pondrá a disposición material educativo y brindará orientación especializada a todo el personal a cargo de un Operador Económico Autorizado
- Colaborará con el Operador Económico Autorizado en el reconocimiento de amenazas (Aduana Nacional de Bolivia , s.f.)

2.1.3.6. Intercambio de información, acceso y confidencialidad

El Operador Económico Autorizado y la Aduana

- Deberán garantizar la confidencialidad de toda la información comercial
- Se esforzarán por cumplir con la implementación del intercambio electrónico
- Aplicarán las normas internacionales elaboradas con respecto a la estructura de datos electrónicos
- Trabajar de manera conjunta en el cumplimiento por parte de los Operadores Económicos Autorizados.

El Operador Económico Autorizado

- Deberán contar con procedimientos apropiados
- Aplicará una política de seguridad de la información
- Contará con procedimientos para proteger sus sistemas

La Aduana

- Familiarizará al personal competente del Operador Económico Autorizado con las exigencias pertinentes de los sistemas electrónicos
- Deberá promover la adopción por parte de los gobiernos de un sistema de ventanilla única
- Podrá estimar conveniente no exigir a los Operadores Económicos Autorizados que proporcionen documentos en papel ni firmas manuscritas.
- Deberá mantener el control y la jurisdicción sobre todos los datos electrónicos proporcionados (Aduana Nacional de Bolivia , s.f.)

2.1.3.7. Seguridad de carga

Condiciones para la puesta en práctica

El Operador Económico Autorizado:

- Elaborará y mantendrá un manual sobre políticas de seguridad
- Se asegurará que ellos y/o sus socios comerciales de la cadena de suministro
- Se asegurará que sus socios comerciales usen sellos que cumplan o excedan la norma ISO
- Se asegurará que elaboren procedimientos que estipulen por escrito como deben controlarse y estamparse los sellos

- Con fines de integridad se asegurará que solo el personal asignado distribuya sellos para contenedores
- Contará con procedimientos que permitan inspeccionar la estructura del medio de transporte
- Examinara regularmente a través de mecanismos específicos sus procedimientos de seguridad y control
- Almacenara la carga y los medios de transporte que estén bajo su custodia en zonas seguras
- Verificara la identidad de la empresa de transporte
- Comparara la carga con la descripción de ella que aparece en los documentos
- Establecerá procedimientos que permitan manejar la carga dentro de las instalaciones
- Establecerá procedimientos que permitan controlar de manera positiva toda la carga que este siendo retirada de las instalaciones de almacenamiento
- Establecerá procedimientos que permitan manejar y controlar toda la carga que está bajo su custodia

La Aduana:

- Deberá invitar a un representante del Operador Económico Autorizado encargado de controlar la carga para que esté presente en caso que la carga sea inspeccionada. (Aduana Nacional de Bolivia , s.f.)

2.1.3.8. Seguridad de los medios de transporte

Condiciones para la puesta en práctica

El Operador Económico Autorizado:

- Procurara que todos los medios de transporte empleados para el transporte de carga dentro de su cadena de suministro sean resguardados eficazmente
- Resguardara los medios de transporte
- Se asegurará que todos los operadores de medios de transporte este capacitados para conservar la seguridad.

- Les exigirá a los operadores que informen acerca de cualquier incidente real o sospechoso
- Tendrá en cuenta lugares donde potencialmente podrían ocultarse mercancías ilícitas
- Avisará a la Aduana acerca de actos inusuales o sospechosos o atentados reales contra la seguridad de los medios de transporte

La Aduana

- Advertirá a los operadores de los medios de transporte de los posibles donde podrían ocultarse mercancías ilícitas
- Investigará la notificación de cualquier acto inusual o sospechoso a la seguridad de los medios de transporte. (Aduana Nacional de Bolivia , s.f.)

2.1.3.9. Seguridad de las instalaciones

Condiciones para la puesta en práctica

El Operador Económico Autorizado:

- Deberá poner en práctica medidas de seguridad que permitan resguardar los edificios
- Deberá permitir a la Aduana tener acceso a los sistemas de control de la seguridad que utiliza para garantizar la seguridad de sus instalaciones

La Aduana:

- Intentará lograr acuerdos de asociación con los Operadores Económicos Autorizados
- Deberá permitir a los Operadores Económicos Autorizados poner en práctica medios alternativos de cumplimiento para satisfacer exigencias específicas con respecto a seguridad. (Aduana Nacional de Bolivia , s.f.)

2.1.3.10. Seguridad del personal

Condiciones para la puesta en práctica

El Operador Económico Autorizado:

- Tomará todas las precauciones razonables cuando contrate personal nuevo
- Revisará periódicamente los antecedentes de los empleados
- Contará con procedimientos de identificación de los empleados
- Contará con procedimientos para identificar a personas no autorizadas
- Contará con procedimientos que permitan retirar de manera expedita la identificación y el permiso de acceso a las instalaciones

La Aduana

- Contará con procedimientos de identificación
- Asegurara que las personas que están a cargo de operar los controles de acceso sean capaces de verificar la identificación de un funcionario de Aduana
- Contará con procedimientos que permitan retirar de manera expedita la identificación a los empleados / funcionarios a quienes se les haya caducado su contrato de trabajo
- Deberá concluir acuerdos en los cuales disponga el acceso a la información (Aduana Nacional de Bolivia , s.f.)

2.1.3.11. Seguridad de los socios comerciales

Condiciones para la puesta en práctica

El Operador Económico Autorizado:

- Alentara a la otra parte contratante a que evalúe y refuerce la seguridad de su cadena de suministro
- Deberá revisar la información comercial (Aduana Nacional de Bolivia , s.f.)

2.1.3.12. Gestión de crisis y recuperación luego de una catástrofe o de un acto terrorista

Condiciones para la puesta en práctica

El Operador Económico Autorizado:

- Elaboraran planes de contingencia
- Organizaran sesiones periódicas de capacitación (Aduana Nacional de Bolivia , s.f.)

2.1.3.13. Evaluación, análisis y mejoramiento

El Operador Económico Autorizado y la Aduana deberán planificar procesos de control a fin de:

- Evaluar la concordancia con estas directrices
- Garantizar la integridad
- Identificar áreas en las cuales se podría mejorar el sistema de gestión

Condiciones para la puesta en práctica

El Operador Económico Autorizado:

- Llevará a cabo el programa nacional relativo a una evaluación del riesgo
- Establecerá autoevaluaciones de su sistema
- Documentará su procedimiento de autoevaluación
- Incorporará al estudio los resultados de evaluación (Aduana Nacional de Bolivia , s.f.)

2.1.4. Comercio internacional

Se comienza señalando que:

El comercio internacional, se define como el conjunto de transacciones comerciales realizadas entre privados, residentes en distintos países. A diferencia del comercio interior, donde las transacciones comerciales se efectúan dentro de un espacio económico, monetario y jurídico relativamente homogéneo, las transacciones comerciales internacionales se realizan entre operadores comerciales privados situados en diferentes ordenamientos jurídicos y con acentuadas diferencias económicas y sociales (Sampa, 2009, p. 24).

Por lo descrito anteriormente, se establece que el comercio internacional influye en diversas actividades, por ejemplo, los empleos, el consumo y el combate a la pobreza. A su vez, el comercio se ve afectado por múltiples factores, desde los recursos naturales hasta la moda, los temas relacionados con el comercio pueden despertar fuertes reacciones y a menudo se

recurre a medidas comerciales, como la prohibición o limitación de importaciones, para responder a problemas económicos mayores. Entender los beneficios y las desventajas del comercio, así como lo que la política comercial puede y no puede lograr, nos ayudará a formar nuestras propias opiniones sobre los debates relativos al comercio internacional (Love & Lattimore, 2015, p. 18).

En este sentido, se determina que:

El Comercio Internacional es aquel que se realiza de manera transfronteriza, es decir, el intercambio de bienes y/o servicios entre dos actores (empresas, Estados, productores, personas...) que se encuentran en países diferentes. Ningún país ni sus habitantes pueden producir todo lo que necesitan dentro de su propio territorio. Esto responde a diversas razones, pueden carecer de los medios técnicos o tecnológicos suficientes o no reunir las condiciones sociales, económicas o climáticas necesarias para manufacturarlo o ejecutarlo. Por ello, el Comercio Internacional es una actividad humana necesaria, beneficiosa y supone un importante impulso para las sociedades y, por ende, de sus ciudadanos (Organización No Gubernamental para la Cooperación, 2012, p. 2).

Por tanto, de manera general el comercio internacional abarca el flujo de relaciones comerciales internacionales que se realicen entre naciones; contemplándose como un fenómeno universal en el que participan las diversas comunidades humanas.

2.1.4.1. Importancia del Comercio Internacional

Se establece que el comercio internacional es importante por las siguientes razones:

- En la medida que contribuye a aumentar la riqueza de los países y de sus pueblos, riqueza que medimos a través del indicador de la producción de bienes y servicios que un país genera anualmente.
- Debido al movimiento que genera dentro de la economía local, regional y mundial; por cada transacción que se realice más de un sector se ve beneficiado, al generar un efecto en cascada desde la producción, la comercialización, el traslado, el aseguramiento de mercancías, la nacionalización de las mismas, y un sinnúmero de

actores económicos involucrados.

- El Comercio Internacional, nos permite contar con avances tecnológicos, que de otra manera muchos países no serían capaces de generar en el corto plazo, o que incluso por su situación geográfica o económica ni siquiera podrían producirlos.
- Por otra parte, para los productores de bienes, el campo de comercialización se expande, conduciéndonos a una competencia, donde, el consumidor final se ve beneficiado al contar con un sinnúmero de alternativas para satisfacer sus necesidades.
- En esencia el intercambio de bienes, servicios y conocimientos entre las naciones que integran el planeta, son una fuerza que permite el desarrollo económico, y promueve el bienestar de las naciones y de su población, que bienes que se comercializan están constituidos por bienes terminados, intermedios, que sirven para elaborar otros productos y materias primas (Huesca, 2012, pág. 18)

2.1.4.2. Objetos del Comercio Internacional contemporáneo

En el comercio internacional se da una balanza comercial con registro contable para las importaciones y exportaciones entre países, mismos que son registradas en las aduanas. Por lo que se establece que los siguientes objetos recaerían en:

1. Bienes y mercancías

Son los objetos físicos transportables que se importan o exportan entre los distintos mercados internacionales, donde el régimen internacional de cada una de estas mercancías es diferente y no puede asimilarse en forma mecánica ni arbitraria (Unam.com, s/f). Entre los bienes se encuentran las materias primas o productos básicos y las manufacturas.

2. Los servicios e intangibles: nuevos objetos del comercio

Se refiere a actividades económicas que dan origen a intangible o inmateriales de distintos grados de complejidad, determinados por el contenido de conocimientos que implican o envuelvan, que no son generados por la agricultura, minería o industrial y que participan directa o indirectamente en la producción o consumo de bienes físicos o manufacturas (Unam.com, s/f, p. 25).

Entre sus características principales se encuentra el conocimiento, la intangibilidad, no ser almacenables, no ser transportables y su simultaneidad.

3. Híbridos

Este aspecto se refiere a que las actividades económicas que se presentan en el comercio internacional surgen en forma jurídicamente diferente, el cual se materializa con el Acuerdo General sobre el Comercio de Servicio de la OMC en 1994. Dando surgimiento a los híbridos, como distinción que debe realizarse entre el continente o soporte “mercancía” de una información y/o diseño “servicios”, el contenido de este susceptible de explotarse comercialmente más conocido como Acuerdo sobre propiedad intelectual relacionada con el Comercio de la propia OMC (Unam.com, s/f).

2.1.4.3. Comercio internacional y el Operador Económico Autorizado

Por la inmutable evolución del comercio exterior de los países a nivel mundial, se fue propiciando cambios progresivos en la legislación aduanera de las naciones. Así como también por una serie de sucesos como el contrabando, fraude aduanero y fiscal, legitimación de ganancias ilícitas, robo, entre otros. Un aspecto trascendental a considerar es la amenaza terrorista a diversos países, lo cual ha conllevado adoptar medidas especiales de seguridad, tras posibles ataques terroristas que pudieran malograr el transporte internacional de mercancías.

Por lo descrito, se establece la siguiente trayectoria,

En los últimos años ha surgido un nuevo actor del Comercio Internacional: El Operador Económico Autorizado (OEA), se trata de persona física o jurídica que en el marco de sus actividades profesionales realiza acciones reguladas por la legislación aduanera. Se originó cuando Estados Unidos introdujo el programa antiterrorista Customs Trade Partnership Against Terrorism (CTPAT), asimismo la Organización Mundial de Aduanas (OMA), emitió en junio del 2005, el Marco Normativo para asegurar y facilitar el Comercio Global entre los países miembros. La figura del OEA busca participación de las empresas para garantizar la seguridad del Comercio Internacional frente a los distintos riesgos que lo amenazan, entre ellos: fraude aduanero y fiscal, convertir a las empresas en socios fiables y seguros en las

operaciones del comercio, promover la creación de cadenas de suministros segura, obtener el cumplimiento por las empresas de determinados requisitos de solvencia y seguridad, en función de la actividad que desarrollen, actuar en contra los derechos de los consumidores y el medio ambiente, crimen internacional organizado, terrorismo narcotráfico, mafias internacionales e ilícitos en sentido general (Chavez , 2015, p. 56).

2.1.4.4. Programas del Operador Económico Autorizado en el comercio internacional

Con el objetivo de fortalecer la seguridad de la cadena logística del comercio internacional, las autoridades aduaneras han desarrollado programas nacionales OEA que se sustentan sobre la base de un conjunto de procedimientos relativos a los procesos de solicitud de certificación, revisión, aprobación o rechazo y renovación, entre otros, enmarcados dentro de las pautas mínimas de actuación establecidas en el Marco SAFE orientadas esencialmente a crear un balance entre la seguridad y la facilitación del comercio.

Por tanto, se puede definir el programa OEA, en términos generales, como:

Un programa aduanero de certificación voluntaria por medio del cual un operador puede ser acreditado tras un proceso de evaluación de las instalaciones de las empresas, así como de sus prácticas, procedimientos y documentación, entre otros aspectos considerados por las administraciones aduaneras. Por otra parte, el número de operadores que pueden certificarse es extenso y abarca a todos los agentes que intervienen en la cadena logística internacional: importadores, despachantes de aduana, concesionarios, transportistas, entre otros, quienes tienen que presentar una solicitud a las administraciones aduaneras y someterse a un proceso de auditoría. Por lo general, los criterios de elegibilidad incluyen el historial de cumplimiento con los requisitos aduaneros, un sistema satisfactorio de gestión de los registros contables, solvencia financiera y, fundamentalmente, estándares adecuados de protección y seguridad; criterios que a su vez fueron recogidos específicamente en el AFC de la OMC (ALADI , 2020, p. 11).

De esta manera, se precisa que las empresas que cumplen con dichos criterios pueden beneficiarse de medidas adicionales de facilitación del comercio, entre las que se destacan:

- Inspecciones aduaneras físicas y documentales menos frecuentes;
- Procesamiento y liberación de la carga por vía rápida,
- Prioridad durante los períodos de alerta de amenaza elevada o reanudación de las actividades después de un incidente,
- Procedimientos simplificados para cumplir requisitos administrativos mediante el uso de declaraciones aduaneras simplificadas.
- La certificación OEA puede servir como una marca de calidad, que permite al operador lograr una imagen segura y confiable en términos aduaneros y financieros.
- Al cumplir con estándares de protección y seguridad puede ser considerada una empresa segura, es decir, un socio comercial confiable con alcance global.

El estándar OEA es internacional y garantiza que el operador será reconocido por los países que cuenten con el programa.

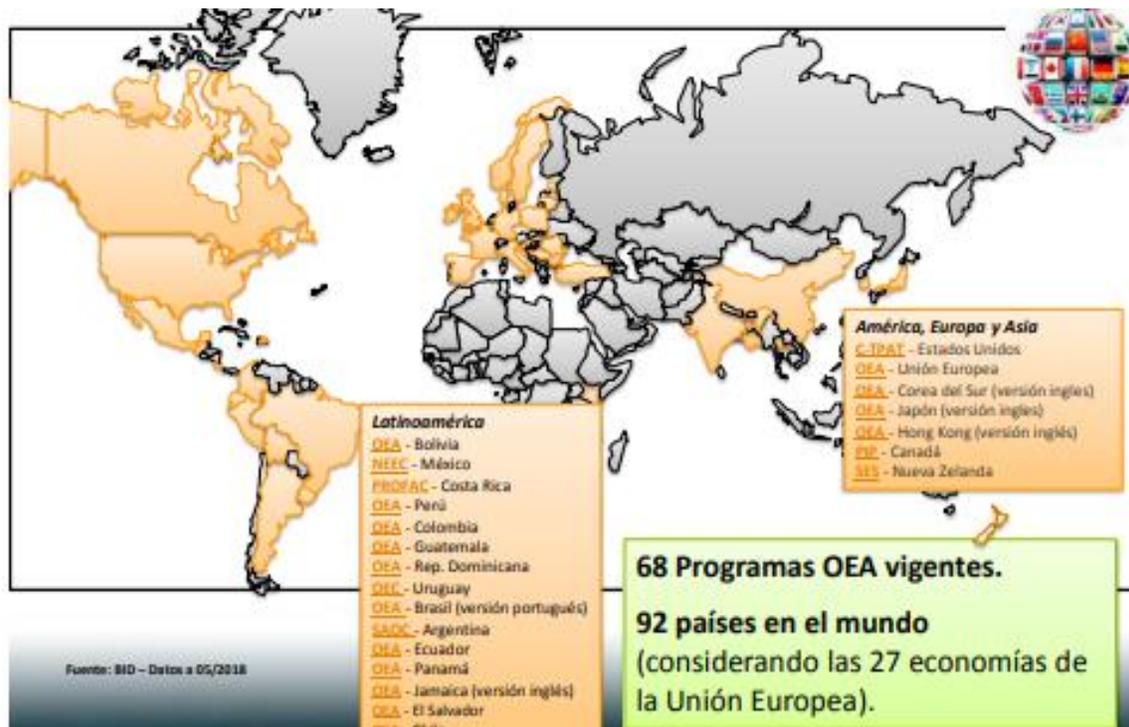
En el 2014, 57 países cuentan con un Programa de Operador Económico Autorizado con distintos grados de cobertura o profundización. En suma, desde el 2007 algunas de esas economías comenzaron a estrechar lazos entre sus programas.

Los programas OEA son parte integral del comercio internacional, incorporándose en el acuerdo de Facilitación de Comercio de la OMC, que busca que los países faciliten el comercio a aquellos que cumplan con un estándar de seguridad.

Los principales Programas OEA implementados en el mundo son: En América, Europa y Asia:

- C-TPAT – Estados Unidos
- OEA – Unión Europea
- OEA – Corea del Sur
- OEA – Japón
- OEA – Hong Kong
- PIP – Canadá
- SES – Nueva Zelanda

Figura N° 3. Programas OEA en el mundo



Fuente: Aduana Nacional de Bolivia, 2018.

En Latinoamérica

- NEEC – México
- PROFAC – Costa Rica
- OEA – Perú
- OEA – Colombia
- OEA – Guatemala
- OEA – Rep. Dominicana
- OEC – Uruguay
- OEA – Brasil
- SAOC – Argentina
- OEA – Bolivia (Chile Aduanas Customs, 2013)

Figura N° 4. Programas OEA en la región



Fuente: Aduana Nacional de Bolivia, 2018.

2.1.4.4.1. Requisitos previos programa OEA

- a) Historial satisfactorio del cumplimiento de normativa aduanera, tributaria, social y judicial
- Estar debidamente registrado en el Padrón de Operadores de Comercio Exterior de la Aduana Nacional
 - Estar legalmente constituido
 - Estar debidamente inscrito en el Padrón de contribuyentes
 - Realizar habitualmente la actividad económica
 - No contar con obligaciones aduaneras y tributarias
 - No contar con procesos convencionales ejecutorias
 - No estar identificado con la marca de control
 - Contar con historial de comportamiento aduanero favorable
 - No contar con declaraciones juradas pendientes
 - No contar con adeudos por contribuciones al seguro
 - El representante legal, socios, accionistas, miembros del directorio que cuenten con poder de decisión (Aduana Nacional de Bolivia, s.f.)

2.1.4.5. Panorama general de los programas OEA operativos y en desarrollo en la región América y el Caribe

Se establece que existen actualmente 77 programas OEA operativos y diecisiete programas en desarrollo en países de América y el Caribe, Asia, África y Europa. En la región América y el Caribe existen actualmente cerca de dieciséis países que ya cuentan con programas OEA operativos (Argentina, Bolivia, Brasil, Canadá, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Guatemala, Jamaica, México, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay y Estados Unidos) y dos que se encuentran en desarrollo (Chile y El Salvador). La mayor parte de estos programas datan de los últimos seis años (ALADI, 2020).

En ese sentido, es importante precisar que algunos países han implementado sus programas nacionales OEA con otra denominación, tales como: Canadá (PIP), Costa Rica (PROFAC), Estados Unidos (C-TPAT), México (NEEC) y Uruguay (OEC). La cobertura de operadores elegibles presenta distintos niveles de alcance. Puede incluir únicamente a los exportadores e importadores o a los despachantes de aduana en la cadena logística de comercio exterior, especialmente en los programas nacionales que están en una etapa temprana, como Argentina, Chile, Ecuador, El Salvador y Paraguay, hasta abarcar a todos los actores a lo largo de la cadena de suministro, como en Brasil, Costa Rica, Guatemala, República Dominicana y Uruguay (ALADI, 2020).

Las empresas con condición de operador ascienden a más de 32,008 en todo el mundo, de las cuales 14,885 se encuentran en la región América y el Caribe, entre importadoras, exportadoras, transportistas, agentes de aduana, almacenistas, entre otras. Brasil, Canadá, Jamaica, México, República Dominicana y Estados Unidos son los países con mayor número de acreditaciones en la región (ALADI, 2020).

2.1.5. Aduana Nacional

En referencia a la Aduana Nacional de manera general se menciona que es:

Un organismo encargado de aplicar la legislación aduanera, relativa a la importación y exportación de mercancías y a los otros regímenes aduaneros, de percibir y hacer percibir los tributos aduaneros que les sean aplicables y de cumplir las demás funciones que se le encomienden (Aduana Nacional, 2021, párr. 1).

Por su parte, se manifiesta que la Aduana Nacional de Bolivia es una institución encargada de vigilar y fiscalizar el paso de mercancías por las fronteras, puestos y aeropuertos del país, no dejamos de lado los valores que dignifican al servicio público aduanero, consolidando la imagen a nivel nacional e internacional en la lucha contra la corrupción. La Aduana Nacional se instituye como una entidad de derecho público, de carácter autárquico, con jurisdicción nacional, de duración indefinida, con personería jurídica y patrimonios propios. Se encuentra bajo la tuición del Ministerio de Economía y Finanzas Pública (Aduana Nacional de Bolivia, 2020).

2.1.5.1. Despacho de aduana

Se refiere al “cumplimiento de las formalidades aduaneras necesarias para exportar las mercancías, importarlas para el consumo o someterlas a otro régimen aduanero” (Aduana Nacional, 2021).

Asimismo, se menciona que los despachos aduaneros de importación y exportación son procesos complejos que requieren el cumplimiento de regulaciones relacionadas con la comercialización de mercancías de un país a otro, como ser: impuestos, aranceles, reglas de origen, clasificación arancelaria, certificaciones y autorizaciones previas, y otros; estas regulaciones, en muchos casos complejas y extensas, requieren de un análisis exhaustivo para su correcta aplicación, por lo que se hace indispensable la participación de un experto en comercio exterior que, además de ser un asesor especializado para el importador o exportador, se constituye en un Auxiliar de la Función Pública Aduanera (CamaraRegional de Despachantes de Aduana-Yacuiba, 2021).

2.1.5.2. Despachante de aduana

Es la persona natural y profesional de una Agencia Despachante de Aduana, autorizada por el Ministerio de Hacienda como auxiliar de la función pública aduanera, cuya actividad profesional consiste en efectuar despachos aduaneros y gestiones inherentes a operaciones de comercio exterior, por cuenta de terceros (Aduana Nacional, 2021)

El despachante de aduana como auxiliar directo de la función aduanera en Bolivia, juega un papel crítico al momento del control principalmente documental de las cargas que ingresan y salen del país y que están prestas al correcto pago de aranceles y cumplimiento de requisitos. Es de severa importancia que los despachantes de aduana se mantengan al día y especializados en sus labores, para evitar contratiempos a sus comitentes y pérdidas al Estado. De esta manera el despachante de aduana se consolida en un eslabón fundamental tanto para el sector privado como para el Estado (CAINCO, 2019).

Por tanto, los Despachantes de Aduana garantizan, a través de la garantía constituida a principios de cada gestión, “... el cumplimiento de sus obligaciones y responsabilidades ante el Estado, así como el pago de tributos aduaneros, actualizaciones, intereses y sanciones pecuniarias a que haya lugar, emergentes de los despachos aduaneros y de las operaciones en las que intervengan...” (CamaraRegional de Despachantes de Aduana-Yacuiba, 2021)

2.1.5.3. La clasificación y nomenclatura arancelaria en el comercio exterior boliviano

Tanto los operadores de comercio exterior como las Agencias Despachantes de Aduana, están obligados a conocer con mayor detalle, lo que viene a ser la Clasificación y Nomenclatura Arancelaria, a fin de realizar un despacho aduanero correcto.

En este sentido, la clasificación arancelaria es:

Un proceso que consiste en asignar un código numérico creado por la Organización Mundial de Aduanas (OMA) a las mercancías, y su objetivo básicamente es identificar con exactitud cuáles son las mercancías que se importan y exportan en una operación de comercio. Esta actividad desde luego que es muy importante ya que es la base para definir los tributos aduaneros, obligaciones y requisitos existentes en cuanto a certificaciones, autorizaciones previas necesarias en muchos

casos antes del embarque o cuando se ingrese a territorio aduanero nacional... (Arraya, 2019, párr. 1).

Al respecto, las Agencias Despachantes de Aduana, están obligadas a conocer con mayor detalle, lo que viene a ser la Clasificación y Nomenclatura Arancelaria. Toda vez que constantemente traban con estas materias a fin de realizar un despacho aduanero correcto.

La clasificación arancelaria proviene del Sistema Armonizado (SA), cuyos principales objetivos son:

- Facilitar el intercambio comercial y de información
- Armonizar la descripción, clasificación y codificación de mercancías.
- Recopilar estadísticas del comercio exterior.
- Clasificar sistemáticamente todas las mercancías susceptibles de comercio internacional.
- Adoptar un lenguaje común, aceptado a nivel internacional.
- Clasificar de manera uniforme y racional mercancías en los aranceles de todos los países que adopten esta Nomenclatura.

Bolivia mediante la Ley N° 2452 de fecha 21/04/2003 se adhiere al Convenio Internacional del Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías.

De igual forma, respecto a la Nomenclatura Arancelaria, corresponde indicar que es una estructura ordenada en capítulos, partidas y subpartidas ligadas a un código numérico que sirve para agrupar y determinar aquellas mercancías que serán objeto de importación y/o exportación a un país determinado.

En el país se usa esta nomenclatura mediante el arancel aduanero que fue estructurado en base a las modificaciones de la nomenclatura a nivel mundial a través de la Sexta Enmienda del Sistema Armonizado (S.A.) de la Organización Mundial de Aduanas, adicionalmente incluye las Resoluciones sobre criterios Vinculantes de Clasificación Arancelaria en Nomenclatura Común – NANDINA, emitidas por la Secretaria de la Comunidad Andina, que ayuda a determinar las tasas del gravamen arancelario, información de las mercancías así como el tratamiento preferencial según el origen de las mismas. Es importante saber que todos los países pertenecientes a la comunidad andina se circunscriben a la Nomenclatura

Nandina, misma que está basada dentro del Sistema Armonizado de manera íntegra. Comprende un código número de 10 dígitos, de los cuales, los seis primeros corresponden al sistema armonizado, el 7mo y 8vo dígitos a la Nomenclatura Nandina y los 9no y 10mo dígitos a la nomenclatura nacional, estos últimos revisados y aprobados mediante resolución ministerial emitido por el ministerio de Economía y Finanzas Públicas de forma anual (Arraya, 2019).

Por lo anteriormente referido, se puede indicar que la correcta clasificación y conocimiento de la nomenclatura arancelaria es importante para el desarrollo de un país, toda vez que determina el pago de los tributos aduaneros, permite identificar concesiones otorgadas en tratados y acuerdos internacionales suscritos entre nuestro país con el resto del mundo. Caso contrario, al clasificar intencionalmente mal una mercancía con el objetivo de pagar de menos en una operación de importación y/o exportación se reduce el ingreso fiscal en la economía del país y genera una desventaja económica para nuestros exportadores, toda vez que daña la producción nacional ocasionando que esta sea menos competitiva, rentable y difícil de mantenerse en el tiempo (Arraya, 2019).

2.1.5.4. Agencia despachante de aduana

Es la persona jurídica, constituida como sociedad de responsabilidad limitada o empresa unipersonal, para realizar despachos aduaneros y otros trámites inherentes a los mismos, por cuenta y mandato de terceros, a través de un despachante de aduana (D.S. N° 24783, 1997).

Asimismo, se establece que la Agencia Despachante de Aduana sigue el procedimiento de registro que es de aplicación nacional y obligatoria para personas jurídicas, incluidas empresas unipersonales, que realicen despachos aduaneros y operaciones de comercio exterior por cuenta de terceros, siendo que el registro debe realizarse bajo la modalidad presencial. Al momento del registro, el interesado deberá contar con una dirección de correo electrónico activa, además de los siguientes documentos vigentes:

a. Resolución de Directorio que autoriza el ejercicio como Agencia Despachante de Aduana, habiendo cumplido todos los requisitos exigidos por el Reglamento a la Ley General de Aduanas, documento que deberá adjuntarse al formulario de registro.

- b. Certificado de inscripción al Padrón Biométrico Digital del Servicio de Impuestos Nacionales.
- c. Cédula de Identidad del Titular o Representante Legal, otorgada a ciudadanos bolivianos o extranjeros por autoridad competente en Bolivia.
- d. Matrícula de Comercio otorgada por FUNDEMPRESA.
- e. Testimonio de Poder del Representante Legal, en caso de corresponder.
- f. Resolución de Directorio que otorga la Licencia de Despachante de Aduana.
- g. Boleta de Garantía, Fianza de seguro o Garantía Hipotecaria, conforme a normas y montos determinados por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas. A tiempo de completar su registro en oficinas de aduana, el interesado deberá exhibir en originales la Resolución de Directorio que autoriza el ejercicio como Agencia Despachante de Aduana, además de su cédula de identidad (Aduana Nacional de Bolivia, s/f).

2.1.5.5. Involucrados directos de la Agencias despachantes de aduanas

Los entes involucrados de manera directa son los siguientes:

- **Transporte:** Personal responsable de las mercancías desde el momento en que las toma bajo su custodia hasta su entrega a la administración aduanera. Los transportadores internacionales autorizados, bajo cualquier modalidad de transporte, deberán presentar ante las aduanas de partida, de entrada, de salida o de destino, la mercancía transportada, así como el manifiesto internacional de carga que corresponda en virtud a los Convenios Internacionales cumpliendo con las formalidades aduaneras exigidas.
- **Almacenes:** Espacio donde se realiza la inspección de las mercadería correspondiente y guardado de la mercadería (zona Franca) donde el plazo de permanencia admitidas temporalmente en territorio aduanero nacional para operaciones de transformación y elaboración, será de trescientos sesenta (360) días calendario y de ciento ochenta (180) días calendario para operaciones de reparación, computables a partir de la fecha de aceptación de la declaración de admisión temporal RITEX y prorrogables por única vez, hasta por un período de ciento ochenta (180) días calendario.

- **Despachante de aduanas:** Persona que representará legalmente a la Agencia, con el respectivo poder notariado.
- **Despachante Oficial de la Aduana Nacional:** Persona destinada para tramite de los despachos aduaneros de importación para instituciones del sector público.
- **Tramitador:** personal encargado de los diversos trámites que se requieren en adunas (Aduana Nacional de Bolivia, s/f).

2.1.5.6. Intervención del Agente Despachante de Aduana en el Comercio Exterior

La importación de mercancías para consumo, y otros regímenes similares por estricto mandato de la ley, necesariamente interviene el Agente Despachante de Aduana, el mismo que es autorizado por el Estado. La legislación aduanera señala categóricamente que el sujeto pasivo de la obligación tributaria aduanera es el contribuyente “Importador”.

Sin embargo, el Despachante de Aduana es el responsable de la obligación tributaria aduanera. Ambos son responsables ante la Ley por las operaciones realizadas ante la Administración Aduanera. En casos de incumplimiento a la Ley responderán solidariamente y mancomunadamente.

El importador, con la documentación referente a la operación comercial recurrirá al Despachante de Aduana, para que éste elabore la liquidación aduanera correspondiente en la Declaración de Mercancías de Importación. Y procederá al despacho aduanero ante la Administración Aduanera donde se encuentre la mercancía. El importador no siempre está al tanto de los procedimientos aduaneros que se realizan en las distintas aduanas, por tanto, es recomendable consultar al Agente Despachante de Aduana especialmente cuando se trata de asuntos tributarios aduaneros por la experiencia y especialización que posee éste en operaciones de comercio exterior. El Agente Despachante de Aduana es capaz de asesorar al (los) importadores y hacer seguimiento de las operaciones de importación por mandato legal y conforme a las normas establecidas (Barrera, 2001).

2.2. Contexto Referencial

2.2.1. La figura del Operador Económico Autorizado en el contexto internacional

2.2.1.1. Antecedentes

Después de los ataques a las torres gemelas la mayoría de los países revaloraron la necesidad de configuración de las cadenas de suministros, reforzando las medidas de seguridad.

Las administraciones aduaneras ya no se limitan a la recaudación de ingresos si no aseguran la cadena logística de comercio internacional frente a las amenazas potenciales del terrorismo, narcotráfico, crimen organizado y demás delitos.

En junio de 2005 el consejo de la OMA elaboró y aprobó un sistema para incrementar la seguridad y para facilitar el comercio internacional denominado Marco Normativo de la OMA para Asegurar y Facilitar el Comercio Mundial, conocido como Marco Normativo SAFE. A continuación, se presenta una figura:

Figura N° 5. Elementos Básicos - Marco Normativo SAFE



Fuente: Aduana Nacional de Bolivia, 2018.

En junio de 2007 se incluyó el concepto de Operador Económico Autorizado y se elaboraron disposiciones detalladas para la implementación. (ALADI , 2020)

2.2.1.2. Objetivo y definiciones

El concepto de Operador Económico Autorizado tiene su origen en el pilar 2 del Marco Normativo que se centra en la colaboración entre las aduanas y a las empresas. Tiene como objetivo hacer participar al sector privado en la tarea de garantizar la seguridad de la cadena de suministro.

La figura de la OEA consiste en la calificación que se da a las empresas, cualquiera sea su función en la cadena logística que cumplen con las normas de seguridad establecidas y disfrutan de los beneficios o ventajas que se traducen en un ahorro de tiempo y de costos.

Se define a la OEA en el marco normativo SAFE como una parte que interviene en el traslado internacional de mercancías. Además, también se define la ERA como firmas certificadas por las administraciones aduaneras nacionales.

Los objetivos de la OEA se orientan básicamente a:

- Asegurar la cadena logística del comercio internacional
- Concentrar los esfuerzos y recursos de las autoridades aduaneras y de otras instituciones de control en frontera
- Facilitar las operaciones de comercio
- Incrementar la competitividad (ALADI , 2020)

2.2.2. Historia de la Aduana Nacional de Bolivia

El nacimiento de la aduana se relaciona con las políticas económicas que tuvo el país y las necesidades de flujo de control de mercancías que entran y salen del territorio nacional.

El control de mercancías a través de la aduana tiene orígenes coloniales, en efecto la corona española impuso una política de mercado proteccionista, imponiendo una serie de medidas económicas en beneficio del crecimiento de la recaudación fiscal, explotación de la plata potosina y el pago de impuestos.

En la República Boliviana el control de las exportaciones estaba en función de la presencia estatal, hasta 1929 se consideraba tres aduanas: las del norte, las del sur y las del oriente.

Las primeras aduanas con las que nace la república son Guayaramerín, Potosí, La Paz y Puerto del Mar como oficinas dependientes del Ministerio de Hacienda.

En la época de la Guerra del Pacífico las importaciones llegaban en numerosos buques del Perú por el lago Titicaca y desembarcaba en la aduana de Puerto Pérez. El país ingresaba a un periodo liberal el cual se caracterizó por ampliar los centros aduaneros y establecer las aduanas en fronteras con otros países.

En el siglo XX, Bolivia es reconfigurada por un grupo de políticos y economistas enviados por el gobierno estadounidense “La misión Kemmerer” tenía como objetivo introducir al país las políticas mundiales del mercado liberal con la consolidación de instituciones como el Banco Central y la Aduana Nacional. También se aprueba la Ley Orgánica de Aduanas que otorga carácter autárquico y descentralizado a la nueva institución bajo la dependencia administrativa del Ministerio de Hacienda. Además, se definen los distritos aduaneros, las transacciones comerciales y se describen documentos aduaneros.

La Aduana Nacional se asoció con la Policía Boliviana y el Ejército para realizar el control de mercancías. (Aduana Nacional de Bolivia, 2021)

2.2.3. Misión y Visión de la Aduana Nacional de Bolivia

Su misión es: facilitar las operaciones de comercio exterior, efectuar el control de mercancías y mejorar la recaudación de tributos aduaneros en beneficio del desarrollo y seguridad del Estado.

Su visión es ser una aduana que responde a las exigencias del comercio mundial con una efectiva gestión de riesgos, integrada con otros actores vinculados a las operaciones aduaneras, reconocida por su vocación de servicio e integridad de su servicio e integridad de su recurso humano, bajo estándares internacionales. (Aduana Nacional de Bolivia, 2021)

2.3. Estudios previos al objeto de estudio

2.3.1. Estudios previos a nivel internacional

Chavez (2015) realizó la tesis titulada “Certificación para Operador Económico Autorizado para simplificaciones aduaneras aplicado al sector importador”, la misma que tenía como hipótesis, “la elaboración de un programa integral de tipo asociación estratégica entre las aduanas y el sector comercial, orientará mejor la administración aduanera en la

implementación del certificado para Operador Económico Autorizado”,

Llega a la conclusión que se demuestra la hipótesis y reconoce que el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador es el organismo autorizado para imponer sanciones a los Operadores Económicos.

Merchan (2018) realizó el trabajo de grado titulado “Guía Para la Autorización como Operador Económico Autorizado de un Importador, Exportador o Agente de Aduanas en Colombia”, tenía como objetivo el diseño de una guía para la autorización de un importador, exportador o agente de aduanas como un Operador Económico Autorizado – OEA en Colombia, y llegó a la conclusión de que para mejorar la popularidad del OEA, el gobierno necesita hacer que la autorización OEA sea un estándar de calidad, de tal forma que el certificado pueda verse como señal positiva para la gestión y procedimiento comercial en el mercado.

2.3.2. Estudios previos a nivel nacional

Blanco (2019) realizó la monografía “CERTIFICACIÓN OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO “OEA” PARA LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS MUNICIPALES RURALES CASO: GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE LAJA (G.A.M.L.): TRANSPORTADORES DE CARGA”, la misma que tenía como objetivo el establecimiento de la certificación de Operador Económico Autorizado OEA en el Gobierno Autónomo Municipal de Laja según Reglamento del Programa Operador Económico Autorizado establecido por la Aduana Nacional de Bolivia aprobado el 14/03/2018 en resolución de Directorio No RD 01-004-18.

Llegó a la conclusión de que la certificación representa un reto importante para cada entidad, pero su adecuada implementación promoverá un mayor intercambio de bienes entre países y ayudará a mejorar el perfil de la aduana.

2.4. Diagnóstico del problema

a) Empresas solicitantes de la certificación OEA

Tabla N° 2. Lista solicitudes OEA en proceso

(2016-2021)

Empresa	Operador	Fecha de Solicitud	Estado de la Solicitud
Electrored Bolivia S.R.L.	Importador	20/05/2021	Proceso de renovación
Import Export Las Lomas Ltda.	Importador	30/04/2021	Proceso de renovación
Agencia Despachante De Aduana M & M Ltda.	Despachante	28/04/2021	Proceso de renovación
Arcor Alimentos Bolivia S.A.	Importador	08/04/2021	Proceso de renovación
Camsa Industria Y Comercio S.A.	Importador	08/04/2021	Proceso de certificación
Laboratorios De Cosmetica Y Farmoquimica S.A. Cofar S.A.	Importador	01/04/2021	Proceso de renovación
Inbolcarga S.R.L.	Consolidador/Desconsolidador	17/03/2021	Proceso de certificación
International Bolivian Packers S.R.L. Inbolpack Srl	Transportista	16/03/2021	Rechazado
Transcruz Srl	Transportista	03/03/2021	Proceso de renovación
Deral Srl	Transportista	11/02/2021	Proceso de certificación
Distribuidor Mayorista De Computadoras Dmc S.A.	Importador	05/02/2021	Proceso de renovación
Agencia Despachante De Aduana Ggc & Asociados S.R.L.	Despachante	20/01/2021	Proceso de renovación
General Lux Srl.	Importador	04/12/2020	Proceso de certificación
Importaciones Y Representaciones Jhonns S.R.L.	Importador	04/12/2020	Proceso de certificación
Alvaro Fernando Perez Rocha	Transportista	23/11/2020	Proceso de certificación
Agencia Despachante De Aduana R & S Srl	Despachante	28/07/2020	Rechazado
Agencia Despachante De Aduanas Quiroga Quiroga Srl	Despachante	28/08/2019	Rechazado

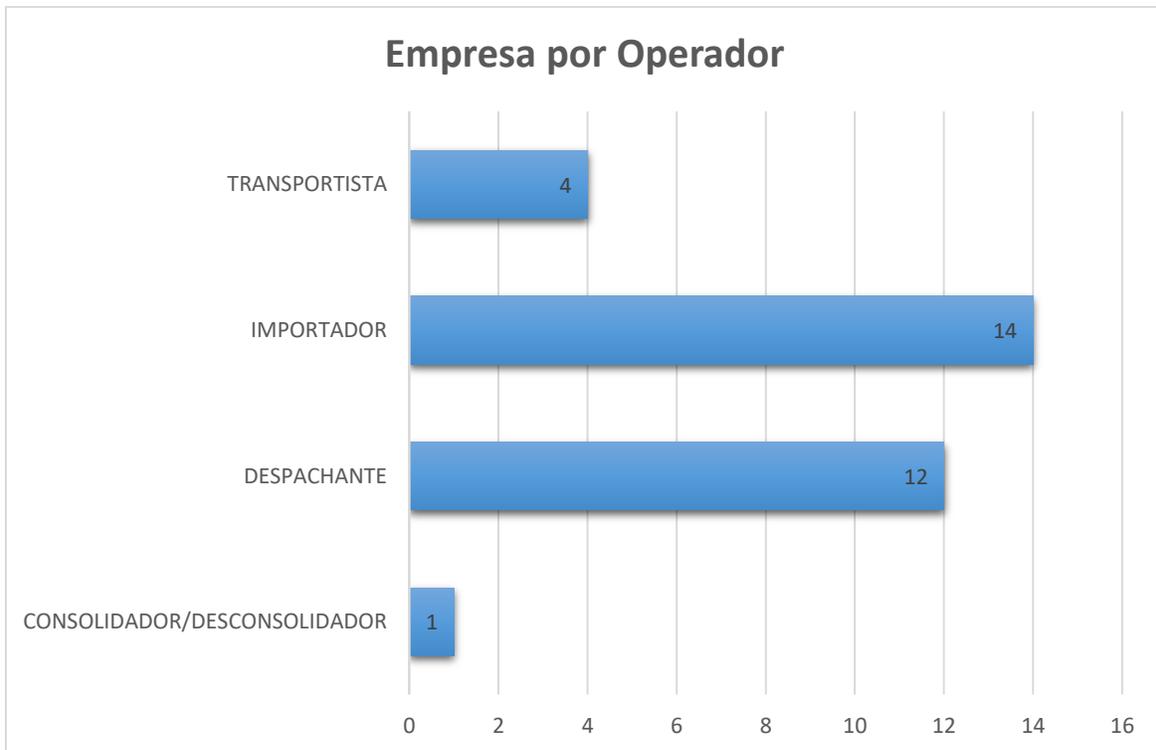
Agencia Despachadora De Aduana Panamericana Limitada	Despachante	14/01/2019	Rechazado
Agencia Despachante De Aduanas Rcb Srl	Despachante	12/10/2018	Rechazado
Agencia Despachante De Aduana Intercomex S.A.	Despachante	23/08/2018	Rechazado
Digital Corporacion Digicorp Ltda.	Importador	31/01/2018	Rechazado
Quimiza Ltda.	Importador	22/11/2017	Rechazado
Toyosa S.A.	Importador	03/10/2017	Rechazado
Agencia Desp. De Aduana S&V Asociados Srl	Despachante	30/08/2017	Rechazado
Cidepa Ltda.	Despachante	18/08/2017	Rechazado
Agencia Despachante De Aduanas Quiroga Quiroga Srl	Despachante	04/08/2017	Rechazado
Agencia Despachante De Aduanas Crespo S.R.L.	Despachante	27/07/2017	Rechazado
Companex Bolivia S.A.	Importador	08/07/2017	Rechazado
Brightstar S. A.	Importador	02/05/2017	Rechazado
Smc Pneumatics Bolivia Srl	Importador	30/03/2017	Rechazado
Agencia Despachante De Aduana J. Gutierrez S.R.L.	Despachante	17/11/2016	Rechazado

Fuente: Aduana, 2021.

En la tabla anterior se presenta la lista de solicitudes OEA en proceso, la misma se encuentra estructurada por: empresa, operador, fecha de solicitud y estado de solicitud. En cuanto al operador se consideran las siguientes divisiones: transportistas, importador, despachante, y consolidador / desconsolidador. En cuanto al estado de solicitud se consideran las siguientes clasificaciones: rechazado, proceso de renovación¹ y proceso de certificación. A continuación, se presentan los resultados de la anterior tabla:

¹ La certificación de OEA tendrá una vigencia de tres (3) años a partir del día hábil administrativo siguiente a la notificación con la respectiva Resolución Administrativa y Certificado de OEA. (Aduana Nacional de Bolivia, 2020).

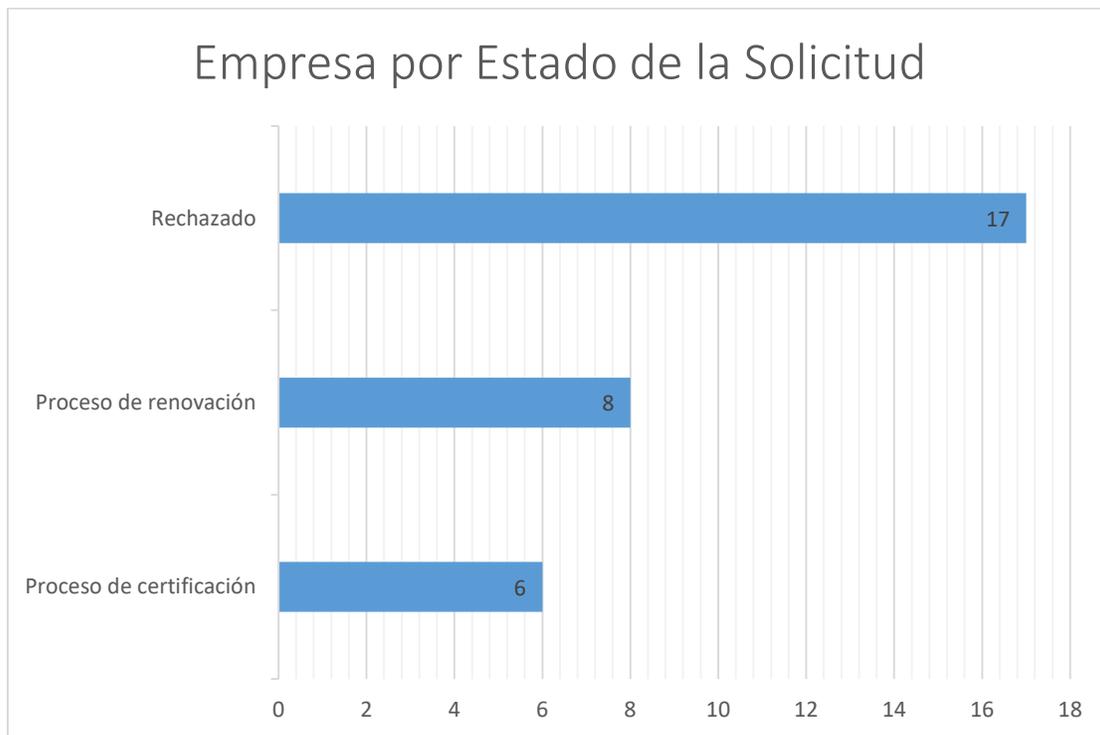
Gráfico N° 1. Empresa y operador (2016-2021)



Fuente: elaboración propia en base a información de la Aduana, 2021

En la gráfica anterior se observa que la mayoría de empresas son importadoras, en segundo lugar, se encuentran las empresas despachantes, en tercer lugar, se encuentran las empresas transportistas, y en último lugar se encuentran las empresas, consolidador / desconsolidador.

Gráfico N° 2. Empresa por estado de solicitud (2016-2021)



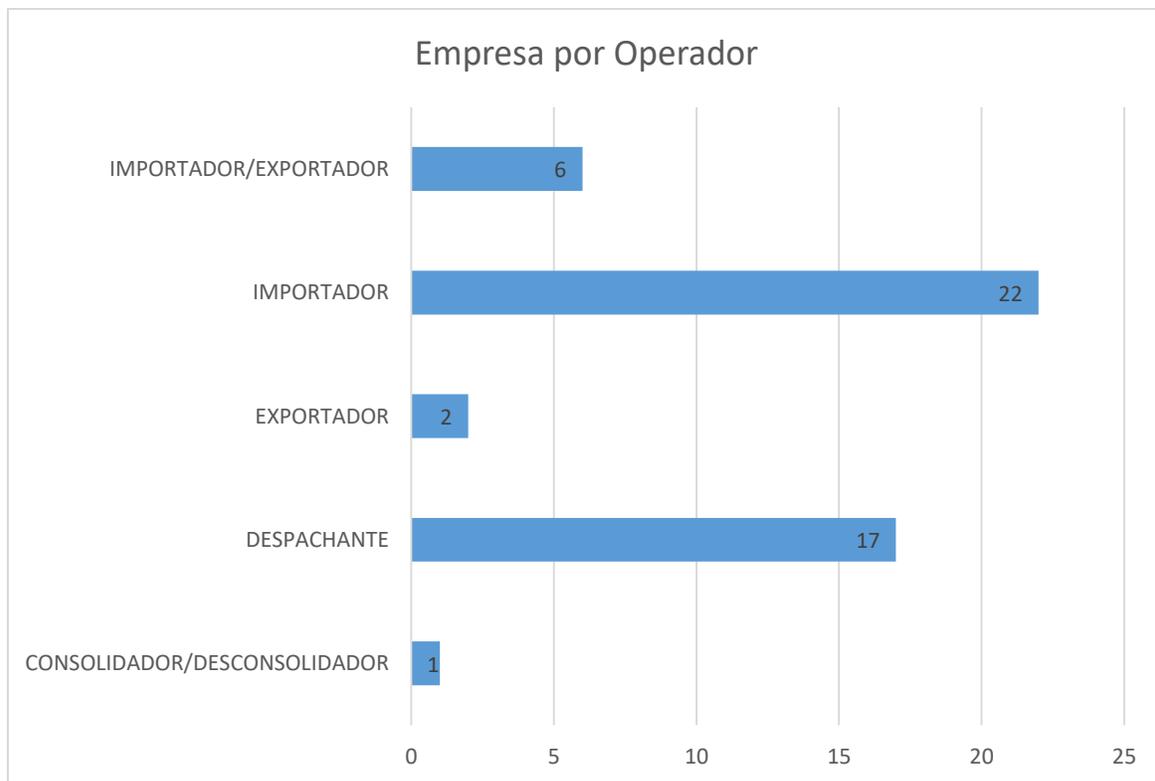
Fuente: elaboración propia en base a información de la Aduana, 2021

En la gráfica anterior se presenta las empresas por estado de solicitud, en la cual se encuentra que la mayoría son rechazadas (17), en segundo lugar, se encuentran 8 empresas en proceso de renovación y en último lugar 6 empresas se encuentran en proceso de certificación.

b) Empresas certificadas

Gráfico N° 3. Empresa por operador – certificadas

(2016-2024)



Fuente: elaboración propia en base a información de la Aduana, 2021

En la gráfica anterior se presentan las empresas certificadas por operador, en la cual se observa que la mayor parte de las empresas son importadoras (22), en segundo lugar 17 empresas son despachantes, en tercer lugar 6 empresas son importadoras / exportadoras, y en último lugar 1 empresa es consolidador/ desconsolidador.

c) **Empresas certificadas como OEA por operador de los países miembros de ALADI**

Gráfico N° 4. Empresas certificadas como OEA por operador de los países miembros de ALADI

(2020)



Fuente: ALADI, 2020.

En la gráfica anterior se observa que Bolivia en el 2020 tiene las siguientes empresas certificadas: 5 empresas exportadoras, 12 empresas importadoras, 12 empresas despachantes, y 2 empresas transportistas. Además, en cuanto al país que tiene más empresas se encuentra México, en efecto el mismo tiene 150 empresas despachadoras, 123 empresas transportadoras y 576 empresas importadoras/ exportadoras.

En este sentido, por medio del diagnóstico referido se establece la identificación del problema que recae en la complejidad del proceso de certificación, siendo la razón por la cual las agencias despachantes no obtienen la certificación, y si de otro modo se encontrarían adecuadas a los estándares internacionales necesarios para obtenerla.

CAPÍTULO 3

DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación para estructurar la tesis se desarrolla en los marcos de la metodología analítica, la metodología empírica cualitativa y la metodología documental.

3.1. Tipo de Intervención

El trabajo de investigación se encuentra orientado a un enfoque mixto cuantitativo y cualitativo. En referencia al primer enfoque cuantitativo se establece que:

Utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población (Hernández, Baptista y Fernández, 2006, p. 5).

Se establece este enfoque, porque pretende mostrar el aspecto estadístico o numérico del problema. Asimismo, la importancia de este tipo de enfoque se enfocó a establecer los datos de las personas encuestadas, para observar el grado de relevancia del tema de investigación, con base en la información obtenida previamente, en cuanto a la relación con la aplicación de la complejidad del proceso de certificación del Operador Económico Autorizado (OEA) con referencia a las agencias despachantes de aduanas afiliadas a la Cámara Regional de Despachantes de Aduanas de La Paz.

En cuanto a lo cualitativo, “por lo común primero se utiliza para descubrir y refinar preguntas de investigación. A veces, pero no necesariamente, se prueban hipótesis. Con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones” (Hernández, Baptista y Fernández C, 2006, p. 5).

Con este enfoque se mostraron las características y peculiaridades del problema de la investigación, los atributos y cualidades de la investigación.

3.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación elegido fue el no experimental, estableciéndose “como cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones” (Kerlinger, 1998, p. 116).

Es de tipo no experimental, debido a que se investigaron hechos y situaciones ocurridas o no cumplidas, que generaron el problema de la investigación.

3.3. Tipo de investigación

Se enfocó hacia una investigación correlacional, el cual consiste en la medición de dos variables, para ver su relación estadística.

El presente trabajo de investigación es correlacional debido a que se mide la correlación lineal entre el proceso de certificación Operador Económico Autorizado (OEA) y las agencias despachantes de aduanas afiliadas a la Cámara Regional de Despachantes de Aduanas de La Paz no cuentan con la Certificación Operador Económico Autorizado (OEA).

3.4. Universo o Población de Estudio

Para la determinación del universo se consideró a las empresas en proceso de solicitud, las empresas certificadas y empresas no certificadas, teniendo un total de 79 empresas como universo.

3.5. Determinación del tamaño y diseño de la Muestra

Hernández (2014) sostiene que, “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p. 173).

Se aplicó la fórmula de la muestra aleatoria (Hernández, 2014, p.179):

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

Dónde:

Z: nivel de confianza =95% (correspondiente con tabla de valores de: Z=1.96)

p: Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado. =50%

q: Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado 1-p=50%

N: Tamaño del universo (se conoce puesto que es finito) = 79

E: Error de estimación máximo aceptado. =0.05

n: Tamaño de la muestra.

$$n = \frac{1,96^2 * 79 * 0,50 * 0,50}{0,05^2 * (79 - 1) + (1,96^2 * 0,50 * 0,50)}$$

$$n=66$$

3.6. Selección de métodos y técnicas

a) Método deductivo

“Este método busca plantear inicialmente los temas más generales hasta llegar a los temas más específicos del problema (Hernández, Baptista y Fernández, 2006, p. 32).

Cabe resaltar que la utilización del precedente método, inclinó la importancia de la investigación con el afán de analizar desde la ciencia administrativa, como parte del proceso de certificación del Operador Económico Autorizado (OEA), para que de esta manera se pueda llegar a la problemática en cuestión.

b) Método Analítico

“Mediante este método se va a realizar un análisis con el fin de precisar las causas específicas respondiendo así a las interrogantes planteadas y plasmadas en la problemática en cuanto a los bienes jurídicamente protegidos” (Witker, 2000, p. 63).

Como su nombre lo indica, este método analiza la problemática planteada, para que de esa manera se pueda responder al planteamiento del problema, es así que se realizó el análisis correspondiente al proceso de certificación del Operador Económico Autorizado (OEA) con referencia a las agencias despachantes de aduanas afiliadas a la Cámara Regional de Despachantes de Aduanas de La Paz.

3.7. Unidad de análisis

Se analizaron en las agencias despachantes de aduanas afiliadas a la Cámara Regional de Despachantes de Aduanas de La Paz no cuentan con la Certificación Operador Económico Autorizado (OEA).

3.8. Técnicas

a) Cronograma de medición de tiempos

Significa un calendario de recolección de información y bibliografía, trabajo de gabinete y de campo, fijación de datos, lectura de bibliografía y de contenidos, la elaboración de fichas, redacción del trabajo, conclusiones y recomendaciones.

b) Técnica del Análisis bibliográfico

“Se refiere a la revisión y al análisis de la literatura ya existente, ya que es un pilar fundamental para el desarrollo y la finalización del presente trabajo, a través de ellos se consulta textos y materiales impresos de diversas fuentes empleando la bibliografía nacional y/o extranjera, para obtener los resultados óptimos y convenientes” (Mancilla, 2000, p. 184).

A través de esta técnica, se estudia el vocabulario administrativo, por medio de libros, artículos científicos, entre otros aportes teóricos, para que de esta manera se efectúe una adecuada investigación en referencia a las bases teóricas para el proceso de certificación del Operador Económico Autorizado (OEA) con referencia a las agencias despachantes de aduanas afiliadas a la Cámara Regional de Despachantes de Aduanas de La Paz. Además, se debe estipular para un mejor conocimiento, la necesidad de abarcar y seleccionar libros oficiales, para que se pueda emitir un análisis conveniente.

c) Técnica de la Encuesta

Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos a fin de que las contesten igualmente por escrito, ese listado se denomina cuestionario. Es impersonal porque el cuestionario no lleva el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos (Mancilla, 2000, p. 143).

La encuesta es la recolección de información que se hace por medio de formularios, que permite el conocimiento de las motivaciones, el comportamiento y las opiniones de los individuos en relación con el objetivo de investigación.

“Esta técnica es una de las más utilizadas para recolectar datos, que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (Hernández, Baptista, y Fernández, 2006, p. 310).

d) Técnica de la observación.

La cual consiste en el proceso en el que se perciben ciertos rangos existentes de la realidad por medio de un esquema conceptual preciso; además considera las siguientes condiciones: debe servir para cumplir los resultados de los objetivos planteados en la investigación, debe ser sistemática, y debe ser controlada sistemáticamente por el investigador.

3.9. Instrumentos de Relevamiento de Información

a) Fuente de información primaria:

Se hizo uso de la encuesta y la observación para el relevamiento de la información. La encuesta según el Ministerio de Educación de la Nación de Argentina (2002) “es el pronunciamiento sobre algún aspecto específico en el cual una persona está en condiciones de responder”. (pág. 3)

b) Fuente de información secundaria

Se usaron datos e información obtenidos de investigaciones y registros escritos como ser: libros, artículos, trabajos de investigación, tesis y sitios web, que ayudaron a la recopilación de información y obtención de datos para la presente investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y VALIDACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Cualquier autoridad aduanera que decide implementar en su país un proyecto de Operador Económico Autorizado, se enfrenta a un cambio significativo de diferente índole. En todo caso supone una nueva definición estratégica de sus funciones, exige una revisión del modo gerencial, una nueva asignación de recursos materiales y humanos, pero sobre todo exige un cambio de mentalidad notable y esencial de la aduana y de su misión.

Para que la presente investigación adquiriera aún mayor credibilidad, se realizaron encuestas a empresas en proceso de solicitud y las empresas certificadas, para que el análisis sea aún más profundo.

Con los resultados de las encuestas, se logró identificar cuáles son las deficiencias al momento de conseguir la certificación, además de las observaciones que presentó cada empresa. A partir de ello, se generaron gráficos que identificaron los factores de comportamiento y opinión de las empresas sobre sus servicios.

4.1. Análisis De Encuestas

De acuerdo a las encuestas realizadas a las agencias despachantes de Aduana en la ciudad de La Paz, se plasmaron los resultados en gráficos, lo que permitirá lograr el análisis previsto para el objetivo de la presente investigación.

A continuación, se muestran los resultados del primer instrumento de investigación:

La primera pregunta consistía en saber si la agencia inicio con el proceso de certificación del Operador Económico Autorizado (OEA) o si fue rechazada.

Análisis e interpretación

Como se puede ver en la tabla N° 3 y gráfico N° 5, el 94% (62) de las agencias respondieron que no se presentaron para iniciar el proceso de certificación OEA, el 6% (4) afirma que su agencia si se presentó a la convocatoria y el 0% (0) respondió que fue rechazada para iniciar el proceso de certificación OEA. Por lo tanto, se distingue que la mayoría de las agencias encuestadas afirman que no se presentaron para iniciar el proceso de certificación del Operador Económico Autorizado (OEA), es decir, las agencias no

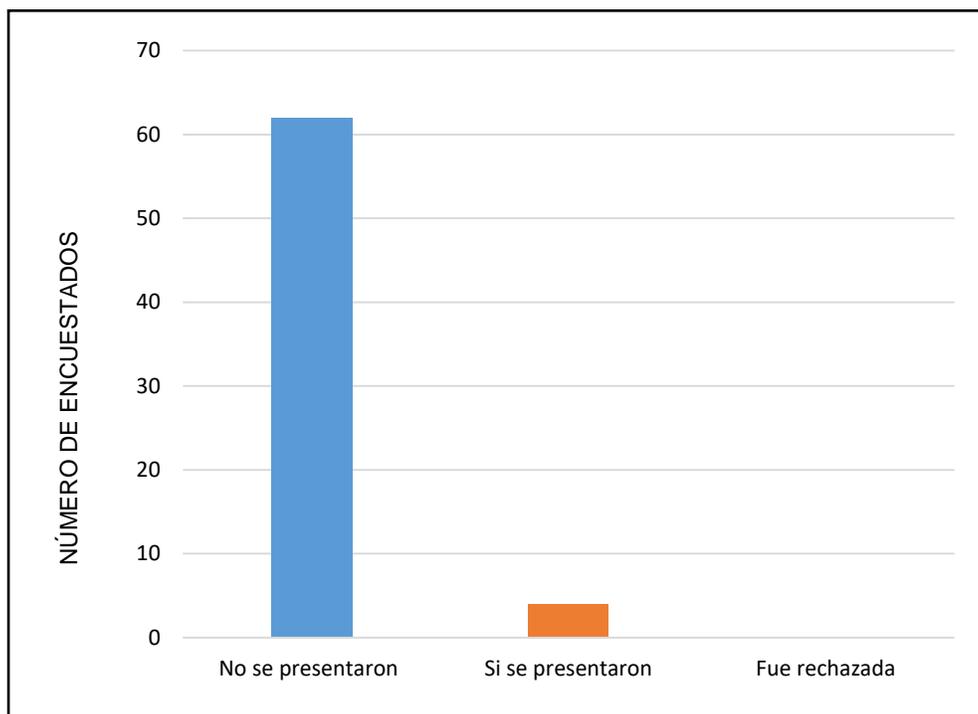
tenían el interés para iniciar el proceso y solamente 4 agencias estaban interesadas y no tenían ningún rechazo o inconveniente hasta ese momento, lo que indica que sus operaciones estaban dentro del marco legal y de acuerdo a la perspectiva de Aduana Nacional eran confiables.

Tabla N° 3. Inicio o rechazo del Proceso de Certificación Operador Económico Autorizado (OEA)

PREGUNTA 1 OBSERVACIONES	
NO INICIO	62
SI INICIO	4
FUE RECHAZADA	0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 5. Inicio o rechazo del Proceso de Certificación Operador Económico Autorizado (OEA)



Fuente: Elaboración propia

La segunda pregunta estaba dirigida a conocer si las agencias se encuentran en proceso de renovación para la certificación Operador Económico Autorizado (OEA)

Análisis e interpretación

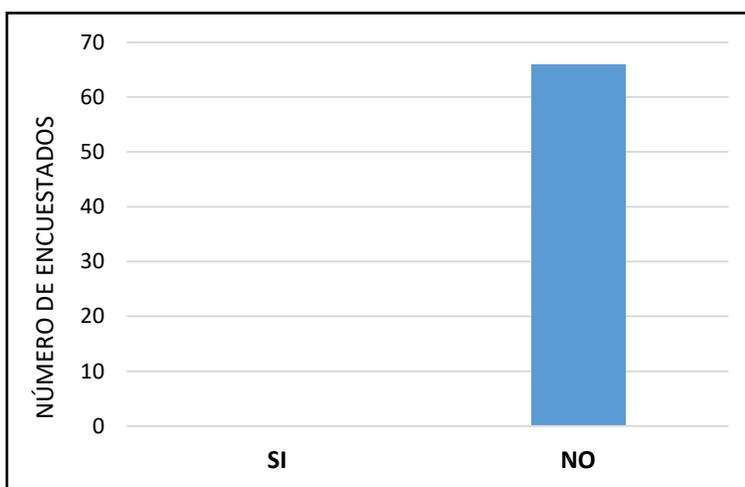
Como se puede observar en la tabla N° 4 y gráfico N° 6, el 0% (0) de las agencias respondieron que su agencia se encuentra en el proceso de renovación para la certificación OEA, sin embargo, el 100% (66) afirma que su agencia no se encuentra en este proceso. Por lo tanto, se distingue que la totalidad de las agencias encuestadas afirman que no se encuentran en el proceso de renovación para la certificación Operador Económico Autorizado (OEA), lo cual, para un análisis comparativo con respecto a la pregunta anterior, se puede comprobar que las agencias que optaron por la certificación se encuentran vigentes y al día con los documentos solicitados por Aduana Nacional y también confirma el desinterés de la mayoría de las agencias en obtener dicha certificación.

Tabla N° 4. Agencias que se encuentran en proceso de renovación

PREGUNTA 2	
SI	0
NO	66

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 6. Agencias que se encuentran en proceso de renovación



Fuente: Elaboración propia

La siguiente pregunta estaba dirigida a conocer la cantidad de agencias que están actualmente certificadas por medio del Operador Económico Autorizado (OEA)

Análisis e interpretación

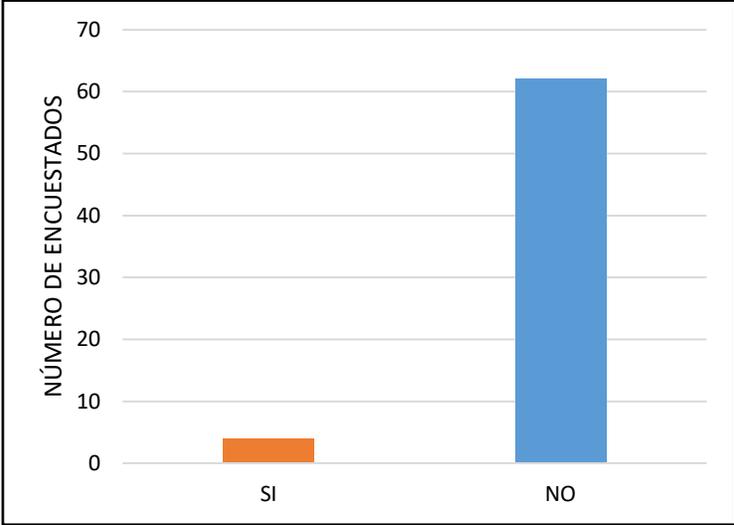
Como se puede ver en la tabla N° 5 y gráfico N° 7, el 6% (4) de las agencias respondieron que sí se encuentran certificadas por el OEA, sin embargo, el 94% (62) afirma que su agencia no se encuentra certificada por el OEA. Por lo tanto, se distingue que un pequeño grupo de agencias si están certificadas actualmente y en vigencia en comparación a la mayoría de las agencias encuestadas que afirman que no se encuentran certificadas por el Operador Económico Autorizado (OEA); No obstante, es preciso señalar que muchas de estas agencias mencionan que no existe un proyecto o guía que oriente de forma adecuada o llame la atención y muestre los beneficios de contar con esta certificación.

Tabla N° 5. Agencias certificadas por el Operador Económico Autorizado (OEA)

PREGUNTA 3	
SI	4
NO	62

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 7. Agencias certificadas por el Operador Económico Autorizado (OEA)



Fuente: Elaboración propia

Para consultar si los requisitos por parte de la Administración Aduanera en el Procedimiento General de Certificación de Operador Económico Autorizado se ajustan a la realidad boliviana, se estableció un rango de respuestas

Análisis e interpretación

Como se puede ver en la tabla N° 6 y gráfico N° 8, el 82% (54) de las agencias respondieron que “nunca” los requisitos establecidos por la Administración Aduanera se ajustan a la realidad boliviana, el 12% (8) afirma que “casi nunca” se ajustan dichos requisitos a la realidad boliviana, el 4% (3) afirma que “a veces” se ajustan, el 2% (1) afirman que “casi siempre” se ajustan a la realidad boliviana y el 0% (0) afirma que “siempre” se ajustan a la realidad.

Por lo tanto, se distingue que la mayoría de las agencias afirma que “nunca” se ajustan a la realidad boliviana los requisitos por parte de la Administración Aduanera en el Procedimiento General de Certificación de Operador Económico Autorizado.

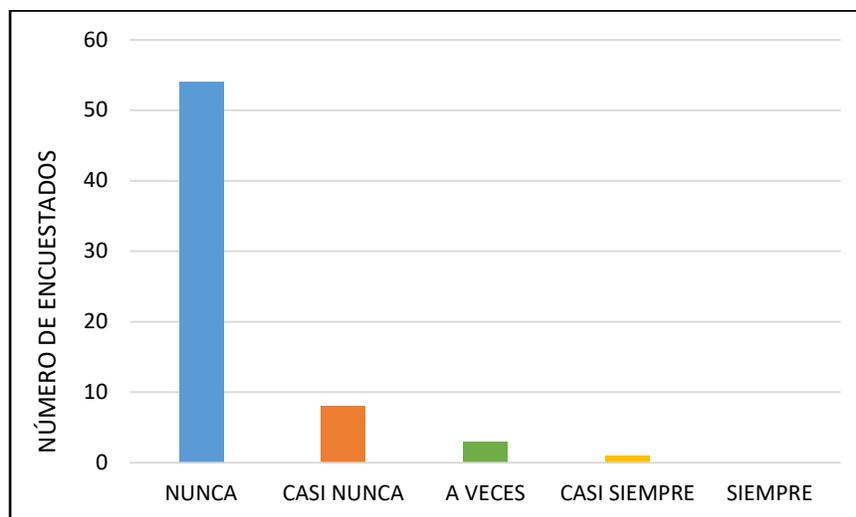
De esta forma, se puede observar que los requisitos emitidos por la Aduana, que son elaborados de acuerdo a estándares internacionales; no consideran diferentes situaciones para dar mayor accesibilidad a la certificación de acuerdo a la realidad boliviana, ni comprenden cuestiones limitantes que sufren muchas de estas agencias, o de cualquier otra índole, que en su mayoría resultan en problemas para adquirir la certificación.

Tabla N° 6. Ajuste de los requisitos establecidos por la Administración de Aduana a la realidad boliviana

PREGUNTA 4	
Nunca	54
Casi nunca	8
A veces	3
Casi siempre	1
Siempre	0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 8. Ajuste de los requisitos establecidos por la Administración de Aduana a la realidad boliviana



Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presenta la siguiente consulta: ¿Cuáles son las dificultades/desafíos que ha identificado o afrontado en el marco de la certificación como Operador Económico Autorizado?

Análisis e interpretación

Como se puede observar en la tabla N° 7 y gráfico N° 9, el 25% (17) de las agencias respondieron que el compromiso de la organización con los procesos de la certificación como Operador Económico Autorizado genera dificultades y desafíos; el 15% (10) de las agencias afirma que ha afrontado dificultades en el marco de la certificación por la transcripción de las actividades de su empresa y transcribir la realidad práctica de sus operaciones; el 30% (20) afirma que ha afrontado dificultades en el marco de la certificación por no tener documentado los procesos de la compañía, aunque en la práctica sí se ejecute; y finalmente el 100% (66) afirma que ha afrontado dificultades en el marco de la certificación por el tiempo que conlleva el proceso de certificación.

Por lo tanto, la totalidad de las agencias tuvieron dificultades y desafíos que afrontaron en el marco de la certificación; por el tiempo que conlleva, por no contar con los documentos de los procesos de la organización, seguido de problemas con el proceso de transcripción de todo lo que hace la empresa; Estos factores son fundamentales para verificar si cumplen los

requisitos para la certificación o deben ser adecuados, modificados o cambiados en su empresa.

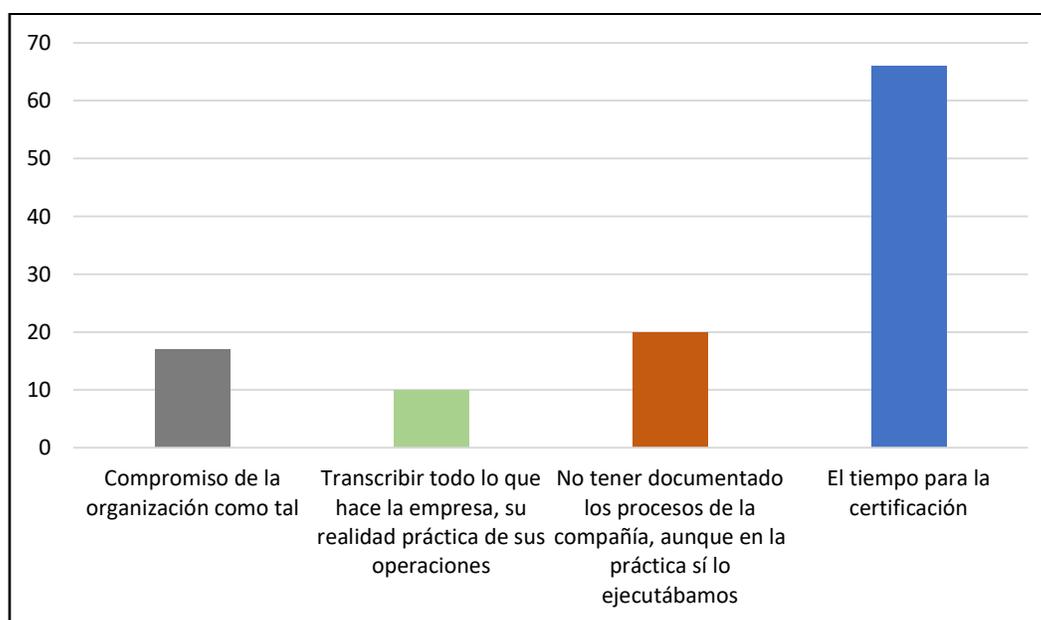
En otras palabras, las agencias que quieran optar por la certificación de Operador Económico Autorizado (OEA), deben ser meticulosos con sus documentos y en caso de no cumplir con los requisitos, deben adecuar sus procesos a los estándares requeridos, lo que conlleva a una falta de compromiso con el proceso de certificación.

Tabla N° 7. Dificultades/desafíos de la certificación como Operador Económico Autorizado

PREGUNTA 5	
Compromiso de la organización como tal	17
Transcribir todo lo que hace la empresa, su realidad práctica de sus operaciones	10
No tener documentado los procesos de la compañía, aunque en la práctica sí lo ejecutábamos	20
El tiempo para la certificación	66

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 9. Dificultades/desafíos de la certificación como Operador Económico Autorizado



Fuente: Elaboración propia

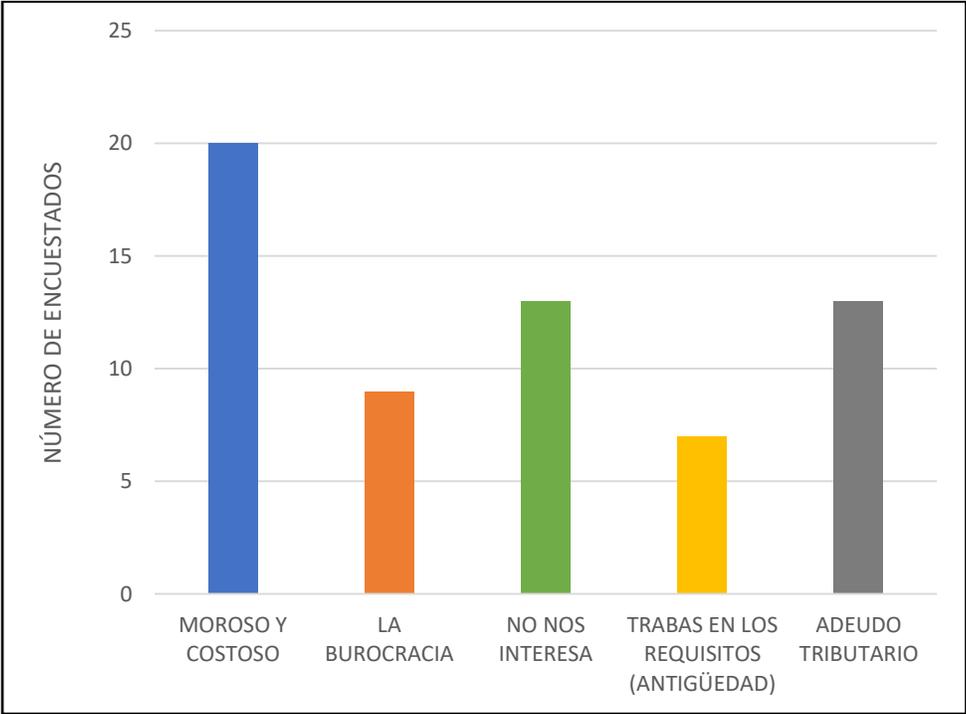
El propósito de la pregunta anterior no sólo era identificar los desafíos y dificultades, sino también identificar las observaciones y particularidades sobre ello. Por tal motivo, se desarrolló el siguiente gráfico

Análisis e interpretación

Como se puede ver en la gráfico N° 10, sobre la base de la anterior pregunta el 31% (20) de las agencias respondieron que el proceso de la certificación como OEA es moroso y costoso; el 15% (9) de las empresas respondieron que este proceso es burocrático; el 21% (13) afirma que este proceso no es de su interés; el 11% (7) afirma que este proceso presenta diferentes trabas en sus requisitos, como la antigüedad de la agencia; y finalmente el 21% (13) afirma que el proceso es dificultoso por su adeudo tributario.

La totalidad de las agencias tuvieron dificultades/desafíos que afrontaron en el marco de la certificación como Operador Económico Autorizado por el tiempo de la certificación, que con frecuencia es moroso y costoso; lo que genera en las agencias una falta de interés.

Gráfico N° 10. Observaciones a las dificultades o desafíos de la certificación



Fuente: Elaboración propia

Por lo tanto, complementando los parámetros de la pregunta al identificar las observaciones, las agencias que quieren obtener la certificación como Operador Económico Autorizado (OEA), deben invertir mucho tiempo, cumplir con la antigüedad requerida, no tener adeudos tributarios, deben ser meticulosos con sus procedimientos lo que conlleva a auditar cada uno de sus procesos, y en caso de no cumplir con los requisitos, deben adecuarse a los estándares requeridos, lo que conlleva a una erogación de recursos y una falta de compromiso e interés en el proceso de certificación.

A continuación, se presenta la siguiente consulta:

¿Considera que hay una estandarización entre los criterios establecidos en la certificación como Operador Económico Autorizado y los adoptados por la Aduana en el marco de la legislación aduanera?

Análisis e interpretación

Como se puede ver en la tabla N° 8 y gráfico N° 11, el 0% (0) de las agencias respondieron que “siempre” hay una estandarización entre los criterios establecidos en la certificación como OEA y los adoptados por la aduana en el marco de la legislación aduanera, el 4% (3) afirma que “casi siempre” hay dicha estandarización, el 17% (11) afirma que “a veces” hay esta estandarización, el 35% (23) afirma que “casi nunca” hay esta estandarización, el 44% (29) afirma que “nunca” existió dicha estandarización y finalmente el 6% (4) de los encuestados dejaron en blanco su respuesta.

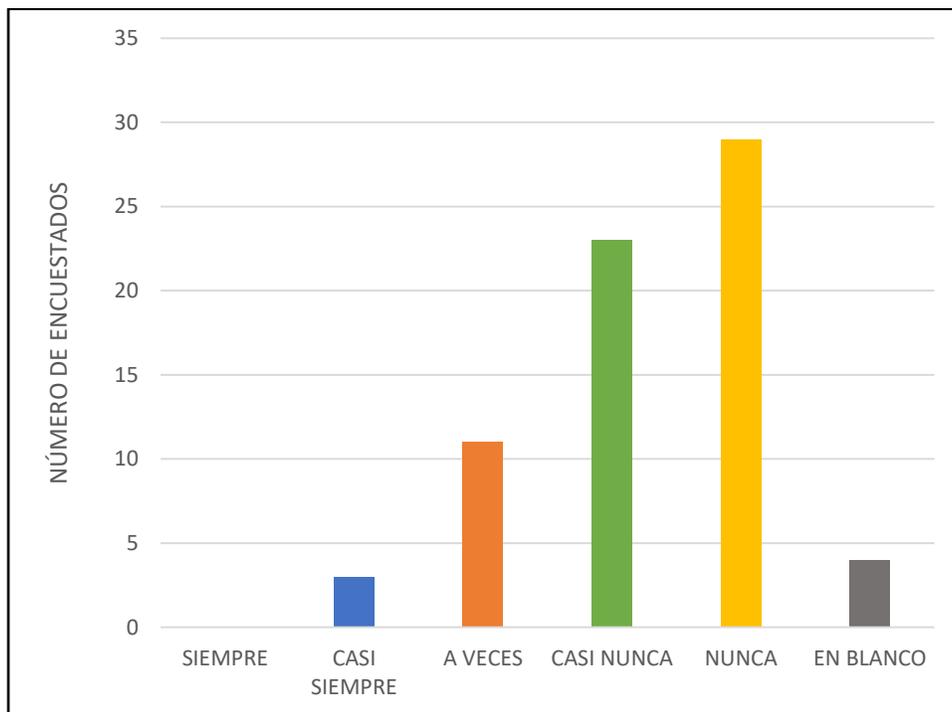
Por lo tanto, la mayoría de las agencias afirman que nunca y casi nunca existió una estandarización entre los criterios establecidos en la certificación como Operador Económico Autorizado y los adoptados por la Aduana en el marco de la legislación aduanera. En otras palabras, se puede decir que las agencias perciben diferencias sustanciales entre los criterios de certificación.

Tabla N° 8. Estandarización de criterios entre la certificación Operador Económico Autorizado y los adoptados por la Aduana en el marco de la legislación aduanera

PREGUNTA 6	
Siempre	0
Casi siempre	3
A veces	11
Casi nunca	23
Nunca	29
En blanco	4

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 11. Estandarización de criterios entre la certificación Operador Económico Autorizado y los adoptados por la Aduana en el marco de la legislación aduanera



Fuente: Elaboración propia

Finalmente, se pregunta si ¿Los requisitos establecidos para la certificación como Operador Económico Autorizado son viables para todo tipo de empresa (micro, pequeña, mediana y grande empresa)?

Análisis e interpretación

Como se puede ver en la tabla N° 9 y gráfico N° 12, el 0% (0) de las empresas encuestadas afirman que “siempre” los requisitos establecidos para la certificación como Operador Económico Autorizado son viables para todo tipo de empresa, el 3% (2) afirma que “casi siempre” son viables dichos requisitos, el 18% (12) afirma que “a veces” son viables dichos requisitos, el 32% (21) afirma que “casi nunca” son viables dichos requisitos, el 47% (31) afirma que “nunca” son viables estos requisitos, y el 6% (4) de los encuestados dejaron el blanco la respuesta.

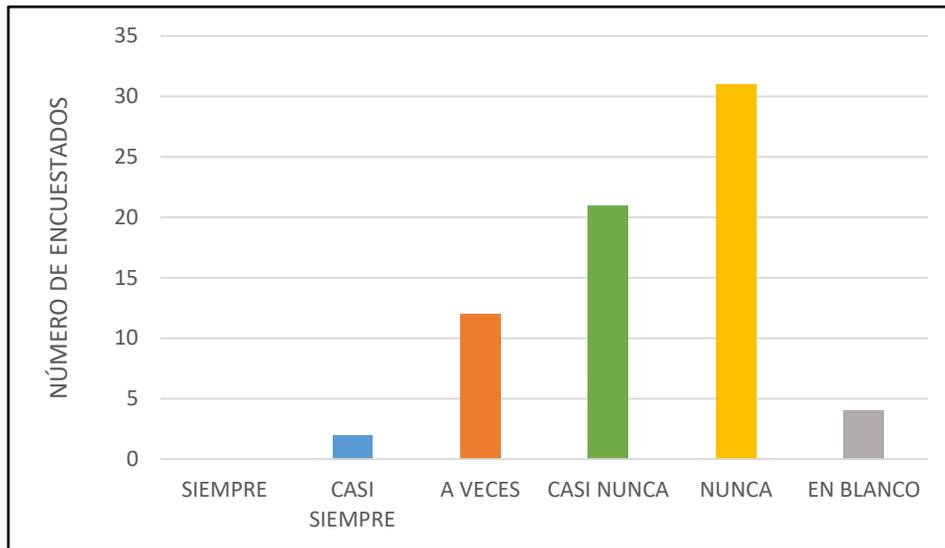
Po lo tanto, la mayoría de los encuestados afirma que nunca y casi nunca los requisitos establecidos para la certificación como Operador Económico Autorizado son viables para todo tipo de empresa (micro, pequeña, mediana y grande empresa). En definitiva, denota una llamada de atención a la accesibilidad de la certificación y de los requisitos para la obtención de la certificación que las empresas buscan adquirir.

Tabla N° 9. Viabilidad de los requisitos para todo tipo de empresas

PREGUNTA 7	
Siempre	0
Casi siempre	2
A veces	12
Casi nunca	21
Nunca	31
En blanco	4

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 12. Viabilidad de los requisitos para todo tipo de empresas



Fuente: Elaboración propia

4.2. Análisis De Observaciones

Para subsanar algunas observaciones de vital importancia, se realizaron una serie de preguntas que ayudaron a identificar factores de atención, comportamiento y opinión de las empresas sobre sus servicios.

A continuación, se presenta la siguiente consulta: ¿Brinda atención preferencial a sus clientes de acuerdo a la Certificación del Operador Económico Autorizado – OEA en agencias despachantes de aduanas en la ciudad de La Paz?

Análisis e interpretación

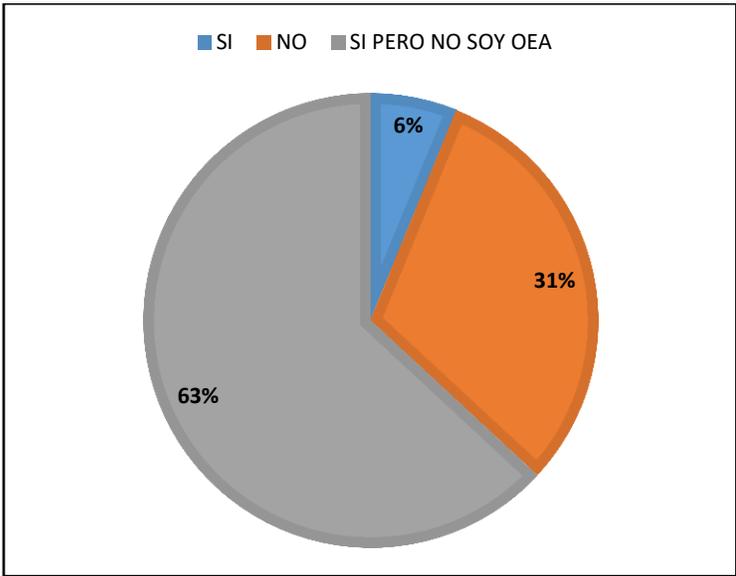
En el gráfico N° 13 se muestra la cantidad de encuestados que brinda atención preferencial a sus clientes de acuerdo a la Certificación del Operador Económico Autorizado – OEA en agencias despachantes de aduanas en la ciudad de La Paz, El 6% (4) afirma que si brinda atención preferencial de acuerdo a los estándares de la certificación OEA, el 31% (21) afirma que no brinda dicha atención y finalmente el 63% (42) afirma que sí brindan este tipo de atención, pero no por la certificación OEA.

La atención preferencial de acuerdo a la Certificación del Operador Económico Autorizado (OEA) se refiere a brindar los beneficios de dicha certificación a los clientes en procedimientos concretos como ser: agilización y simplificación de trámites, mejores estándares de protección y seguridad, preferencia en zonas de aduana y prioridad en la liberación y despacho de carga, entre otros.

La mayoría de agencias desconoce los beneficios en atención preferencial según la Certificación del Operador Económico Autorizado que se pueden lograr y considera que brinda atención preferencial a sus clientes de acuerdo a sus propios medios.

En definitiva, denota una llamada de atención al programa de certificación OEA en Bolivia, respecto a la difusión de la información y la promoción de los beneficios que conlleva la obtención de la certificación que debe darse a conocer a las agencias despachantes de aduana de la ciudad de La Paz.

Gráfico N° 13. Atención preferencial de acuerdo a la certificación OEA en agencias despachantes de aduanas en la ciudad de La Paz



Fuente: Elaboración propia

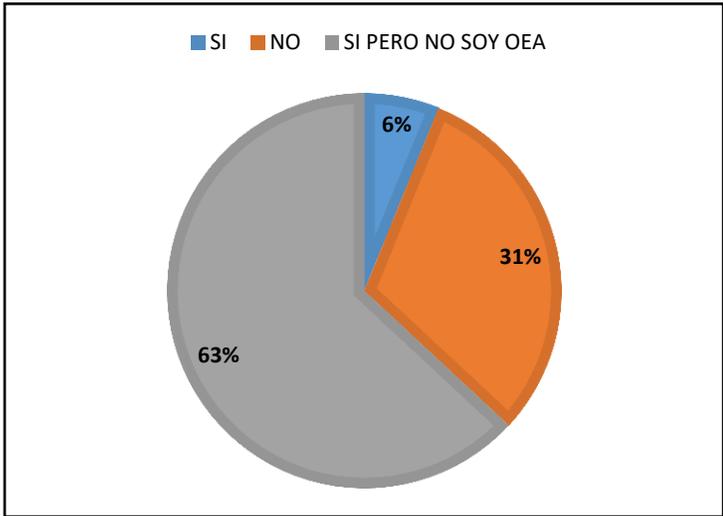
Se realizó la siguiente consulta: ¿Tiene atención documentaria preferente durante contingencias por la Certificación del Operador Económico Autorizado en agencias despachantes de aduanas en la ciudad de La Paz?

Análisis e interpretación

El gráfico N° 14 refleja que un 63% (42) de las agencias no tiene la certificación OEA, sin embargo, mencionan que tienen una atención documentaria preferente durante contingencias como lo indica la certificación OEA, dejando un 6% (4) que poseen este tipo de atención y finalmente un 31% (21) que afirma que no posee este tipo de atención preferencial.

La atención documentaria preferente durante contingencias de acuerdo a la Certificación del Operador Económico Autorizado (OEA) se refiere a la atención en beneficio de la agencia despachante en Zonas de Aduana, para simplificar sus trámites y procedimientos, disminución del nivel de reconocimiento físico, atención preferente, embarque directo que conlleva menos pérdidas de las mercancías, entre otros, Se confirma el análisis de la pregunta anterior, en la que se hace hincapié en que la mayoría de agencias desconoce los beneficios de la certificación OEA.

Gráfico N° 14. Atención documentaria preferente durante contingencias por la Certificación del Operador Económico Autorizado en agencias despachantes de aduanas en la ciudad de La Paz



Fuente: Elaboración propia

Se realizó la siguiente consulta: ¿Ofrece celeridad en la respuesta a los recursos relacionados a la documentación Aduanera gracias a la Certificación del Operador Económico Autorizado?

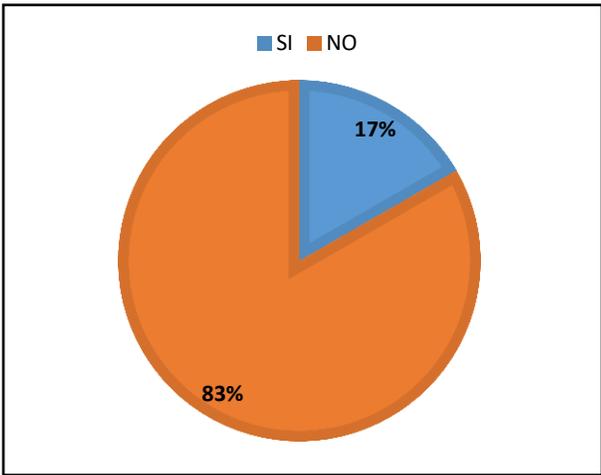
Análisis e interpretación

El gráfico N° 15 refleja que el 17% (11) afirma que sí ofrece celeridad en la respuesta a los recursos relacionados a la documentación Aduanera gracias a la Certificación del Operador Económico Autorizado, en cambio el 83% (55) afirma lo contrario.

Por lo tanto, las observaciones van tomando forma cuando ante esta afirmación; la mayoría de las agencias no poseen la certificación OEA por lo tanto no ofrecen celeridad en la respuesta a los recursos relacionados a la documentación Aduanera, lo que conlleva una demora en sus procedimientos.

Los resultados continúan arrojando que ninguna de las empresas que posee la certificación OEA tienen el conocimiento específico de los beneficios intrínsecos que conlleva el proceso de certificación; que les ayudaría a mejorar su estructura interna, y adaptarse a mejores estándares de calidad. Y como se observaron en las respuestas de la primera encuesta, esto se complementa a las deficiencias que se presentan al momento de iniciar el proceso de certificación.

Gráfico N° 15. Celeridad en la respuesta a los recursos relacionados a la documentación Aduanera gracias a la Certificación del Operador Económico Autorizado



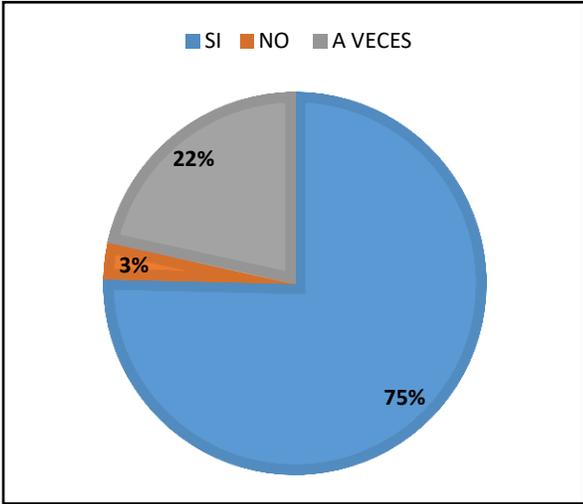
Fuente: Elaboración propia

Se realizó la siguiente consulta: ¿Tiene procesos internos para la verificación respecto de sus asociados de negocio?

Análisis e interpretación

Para el análisis del gráfico N° 16, se aseveró que el 75% (49) si tienen procesos internos para la verificación respecto de sus asociados de negocio, el 3% (2) no tiene estos procesos y el 22% (15) afirma que a veces se tiene estos procesos. Por lo tanto, la mayoría de las empresas encuestadas, afirma la existencia de procesos internos para la verificación respecto de sus Asociados de Negocio.

Gráfico N° 16. Existencia de procesos internos para la verificación respecto de sus Asociados de Negocio



Fuente: Elaboración propia

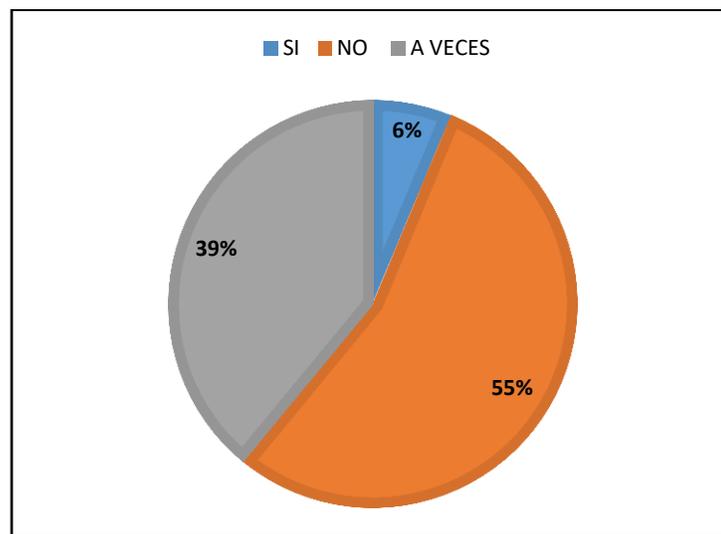
Se realizó la siguiente consulta: ¿Realiza en menor tiempo ciertos trámites aduaneros por la Certificación OEA?

Análisis e interpretación

De acuerdo al gráfico N° 17, el 6% (4) de las empresas afirman que sí optimizaron su tiempo en trámites aduaneros por la certificación OEA, el 55% (36) afirma que no optimizó su tiempo en estos trámites y finalmente el 39% (26) afirma que a veces se optimizaron sus tiempos.

Por lo tanto, de acuerdo a la primera encuesta, la mayoría de agencias que no poseen la certificación OEA, concuerda en que no se optimizaron los tiempos en sus trámites aduaneros, en contraste con las empresas que sí poseen la certificación OEA, que aseveran que optimizaron su tiempo, lo cual podría significar una mejora considerable de sus recursos, aportando dinamismo a sus procesos y procedimientos.

Gráfico N° 17. Optimización del tiempo en trámites aduaneros por la certificación OEA



Fuente: Elaboración propia

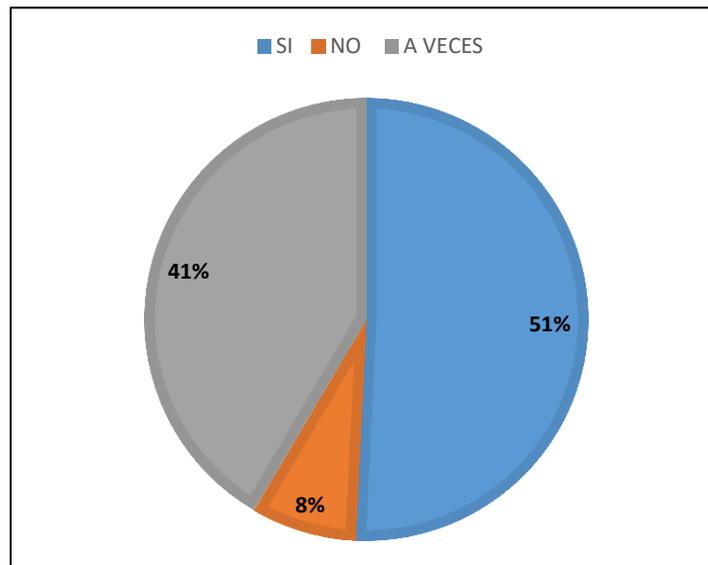
Se realizó la siguiente consulta: ¿Planifica su seguridad para una adecuada realización de su cadena logística?

Análisis e interpretación

Según el gráfico N° 18, el 51% (34) afirma que sí tiene y planifica la seguridad para una adecuada realización de la cadena logística, el 8% (5) afirma que no realiza esta operación y el 41% (27) afirma que a veces realiza esta planificación.

Por lo tanto, se distingue que la mayoría de las empresas reconoce su importancia de planificar la seguridad para una adecuada realización de la cadena logística.

Gráfico N° 18. Planificación de la seguridad para una adecuada realización de la cadena logística



Fuente: Elaboración propia

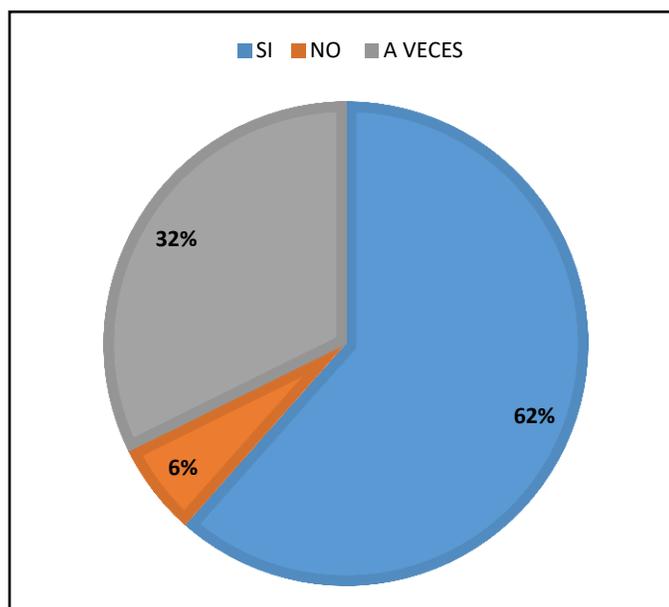
Se realizó la siguiente consulta: ¿Brinda mayor seguridad física en sus instalaciones conforme a la Certificación OEA?

Análisis e interpretación

De acuerdo el gráfico N° 19, el 62% (41) afirma que la seguridad física de sus instalaciones se encuentra conforme a la Certificación OEA, el 6% (4) afirma que sus instalaciones no tienen seguridad física según la certificación del OEA y finalmente el 32% (21) afirma que a veces sus instalaciones tienen la seguridad física que dicta la certificación OEA.

Cabe señalar que la certificación de la OEA, prioriza la seguridad, por ende, la mayoría de las empresas si toma en cuenta la seguridad conforme a la certificación de la OEA, aunque ellos no pertenecen a la misma y aun así la implementan.

Gráfico N° 19. Seguridad física en sus instalaciones conforme a la Certificación OEA.



Fuente: Elaboración propia

Se realizó la siguiente consulta: Toma las previsiones en sus instalaciones por la Certificación OEA

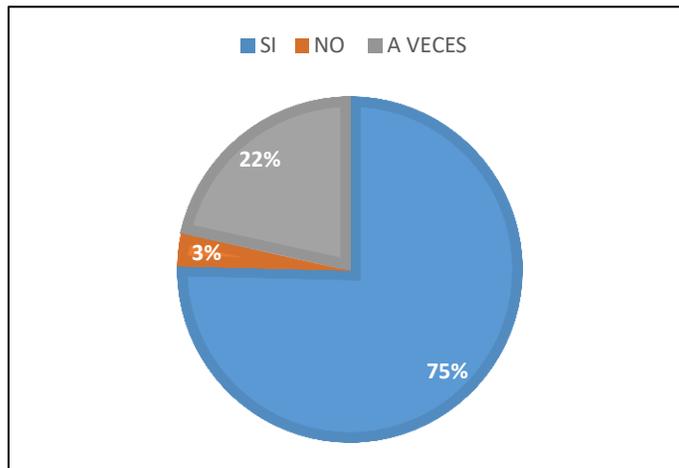
Análisis e interpretación

Las previsiones que cada empresa toma respecto a sus instalaciones por la certificación OEA, reflejan la adecuación del lugar de trabajo para optimizar sus operaciones, esto incluye a oficinas, almacenes, plantas, patios, garajes, entre otros.

De acuerdo a requisitos que proporciona la Autoridad Aduanera según los estándares internacionales de la Certificación OEA, en el gráfico N° 20 se puede observar que el 75% (50) de las empresas afirma que prevén que sus instalaciones estén acorde a la certificación, un 22% (14) que refleja un descuido y finalmente un 2% (2) que no muestra interés al respecto.

Por lo tanto, se puede decir que la mayoría de las agencias se preocupa y toma previsiones en sus instalaciones de acuerdo a los estándares de la certificación OEA.

Gráfico N° 20. Toma de provisiones en instalaciones por la Certificación



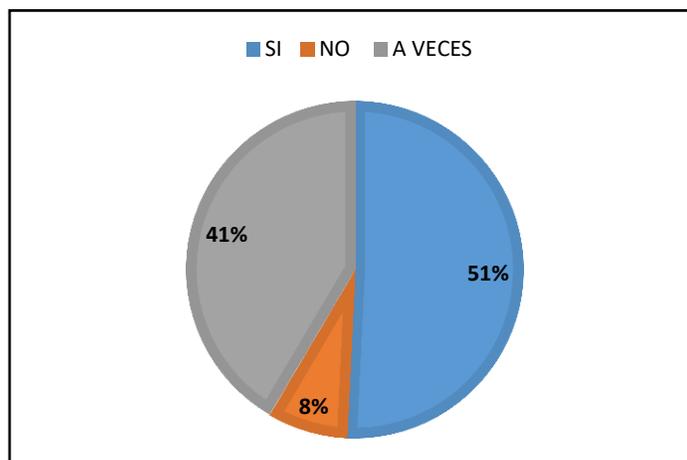
Fuente: Elaboración propia

Se realizó la siguiente consulta: Brinda seguridad en la realización de sus procesos conforme a la Certificación OEA.

Análisis e interpretación

De acuerdo al gráfico N° 21, el 51% (34) afirma que sí brinda seguridad en la realización de sus procesos, el 8% (5) afirma que no puede brindar esta seguridad y el 41% (27) afirma que rara vez brinda esta seguridad en sus procesos. Por lo tanto, la mayoría de las empresas brinda dicha seguridad en la realización de sus procesos conforme a la Certificación OEA, ya que es también una responsabilidad de la empresa.

Gráfico N° 21. Seguridad en la realización de sus procesos



Fuente: Elaboración propia

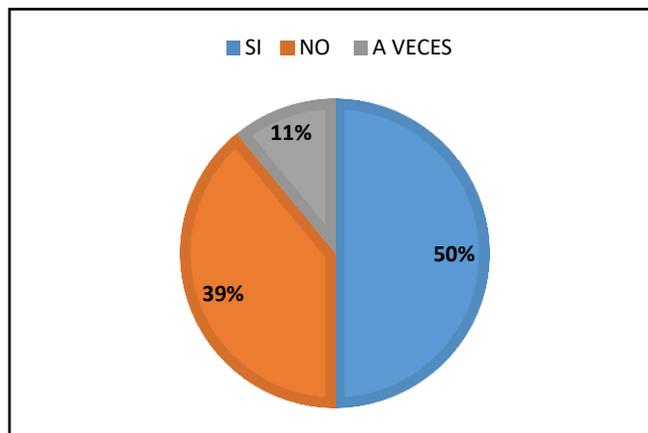
Se realizó la siguiente consulta: En sus procesos utiliza precintos de seguridad ISO para la seguridad de los contenedores

Análisis e interpretación

De acuerdo al gráfico N° 22, el 50% (33) de las agencias afirman que hace uso de los precintos de seguridad ISO para la seguridad de los contenedores, el 39% (26) afirma que no hace uso de los precintos y el 11% (7) afirma que a veces hace uso de precintos.

La mayoría de agencias hace uso de los precintos de seguridad ISO para la seguridad de los contenedores. Cabe señalar que el uso de precintos de seguridad con estándares ISO es un factor fundamental que garantiza la seguridad e inviolabilidad de los contenedores y es considerado como requisito dentro del proceso de la certificación OEA.

Gráfico N° 22. Uso de los precintos de seguridad ISO para la seguridad de los contenedores



Fuente: Elaboración propia

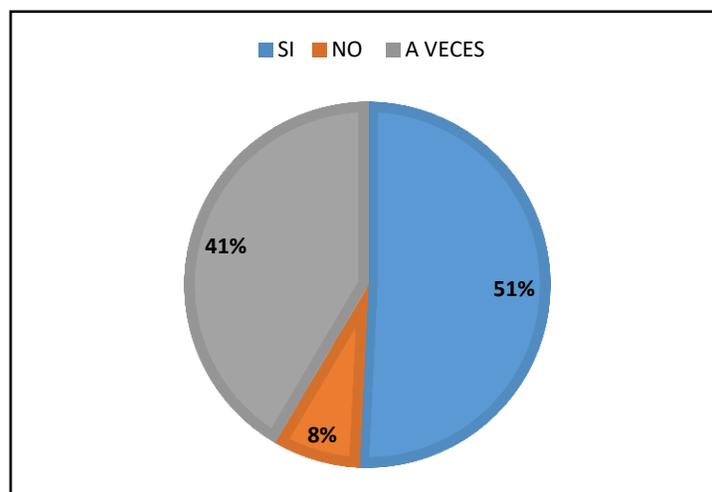
Se realizó la siguiente consulta: Brinda los implementos necesarios para garantizar la seguridad de sus colaboradores

Análisis e interpretación

Según el gráfico N° 23, el 51% (34) de las empresas sí hace uso de implementos necesarios para garantizar la seguridad de los colaboradores, el 8% (5) afirma que no hace uso de dichos implementos y finalmente el 41% (27) afirma que a veces hace uso de los implementos.

La mayoría de las empresas conoce y hace uso de implementos necesarios para garantizar la seguridad de los colaboradores, es decir, las empresas son responsables y garantizan un trabajo seguro a cada uno de sus trabajadores y colaboradores, por lo tanto, cumplen el requisito que pide la certificación OEA con respecto al uso de implementos de seguridad.

Gráfico N° 23. Uso de implementos necesarios para garantizar la seguridad de los colaboradores



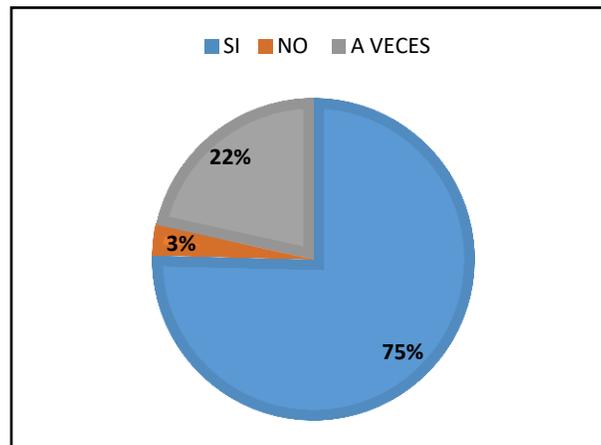
Fuente: Elaboración propia

Se realizó la siguiente consulta: Resguarda la seguridad del sistema informático con personal capacitado

Análisis e interpretación

Todo sistema informático necesita estar resguardado por un personal capacitado, ya que en él se encuentra información importante y valiosa para cada entidad. Es por ello que según el gráfico N° 24, un 75% (49) de los encuestados se percata de este aspecto, un 3% (2) se descuida totalmente el tema y finalmente, un 22% (15) toma más o menos la seriedad correspondiente en el asunto. Por lo tanto, la mayoría de las empresas resguarda la seguridad del sistema informático con personal capacitado, es decir, reconoce la importancia del sistema informático y cumplen el requisito que pide la certificación OEA con respecto al manejo y seguridad de la información.

Gráfico N° 24. Resguardo de la seguridad del sistema informático con personal capacitado



Fuente: Elaboración propia

4.3. Comprobación De La Hipótesis

Para la prueba de hipótesis se establece a partir del procedimiento que utiliza SPSS, la cual es la Prueba T para una muestra que contrasta si la media de una población difiere de una constante especificada.

Cuando en la columna de significación (2 colas) recae en menor de 0,5 se rechaza siempre la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, en caso de que sea contrario y sea mayor a 0,5 se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alternativa.

Estadísticos para una muestra

	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
LAS AGENCIAS DESPACHANTES DE ADUANAS AFILIADAS A LA CÁMARA REGIONAL DE DESPACHANTES DE ADUANAS DE LA PAZ Y CERTIFICACIÓN OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO (OEA).	66	17,23	4,355	,148
	66	5,96	1,613	,055

Prueba de una muestra

	Valor de prueba					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
LAS AGENCIAS DESPACHANTES DE ADUANAS AFILIADAS A LA CÁMARA REGIONAL DE DESPACHANTES DE ADUANAS DE LA PAZ Y CERTIFICACIÓN OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO (OEA).	36,670	66	,000	17,235	16,94	17,52
	28,931	66	,000	5,961	5,85	6,07

Se muestra los resultados del contraste de la *t de Student* con un intervalo de confianza para la diferencia entre el valor observado y el valor teórico (contrastado).

El valor del estadístico de contraste en referencia a la muestra aplicada a 66 agencias que no poseen la certificación, las que están en proceso de solicitud y las agencias certificadas.

En este sentido, tal como se presenta en la tabla anterior se tiene una probabilidad de ,000 estableciendo que es menor a 0,5 lo que demuestra que se acepta la hipótesis planteada correspondiente a *Las agencias despachantes de aduanas afiliadas a la Cámara Regional de Despachantes de Aduanas de La Paz no cuentan con la Certificación Operador Económico Autorizado (OEA) debido a la complejidad del proceso para obtener la misma.*

Por lo tanto, existe una alta influencia negativa entre las variables del proceso de certificación Operador Económico Autorizado (OEA) y las agencias despachantes de aduanas afiliadas a la Cámara Regional de Despachantes de Aduanas de La Paz.

Considerando los resultados obtenidos al más del 95% de significancia se acepta la hipótesis con una asociación/relación fuerte entre las variables.

4.4. Propuesta

Para determinar el porqué de la complejidad del proceso a investigar, es importante reconocer que la sensibilización de un programa de Operador Económico Autorizado debe llevarse a cabo con empresas del sector privado y también con las autoridades de gobierno que participan en el despacho aduanero.

Para empezar con esta etapa de sensibilización, varios países han implementado el diseño de un portal sobre el programa de la OEA en la página web de la aduana de cada uno de ellos. Gracias a dicho portal, todas las empresas interesadas pueden obtener la información sobre los procesos para obtener la certificación, además de programas a nivel internacional que se implementan o renuevan constantemente.

4.4.1. Selección de empresas piloto

Es la razón por la cual las agencias despachantes de la Cámara Regional de Despachantes de Aduanas de La Paz (CRDALP) no obtienen dicha certificación.

La aduana juega un papel muy importante en cuanto a la propuesta de acceso a la certificación se trata. Muchos países están utilizando el Marco SAFE y la asistencia técnica de instituciones como el BID y la OMA para efectuar los estudios necesarios que les permitan desarrollar un programa OEA acorde a las características comerciales de sus países, y considerando las necesidades tanto, de las administraciones aduaneras, como de las empresas vinculadas al comercio internacional.

Como siguiente paso, también se necesita empresas piloto que se encarguen de mejorar el acceso a la certificación y que las mismas realicen varias tareas, para ello estás necesita contar con una cantidad de operadores interesados (lo cual se podrá ir estimando como resultado de las jornadas de divulgación y concientización), ubicación geográfica y capacidad operativa del equipo a cargo de la implementación.

Para ello, la convocatoria de las empresas piloto debe albergar los siguientes aspectos:

- Mediante convocatoria realizada a través del portal web del programa de OEA, en el cual se invita a las empresas interesadas en participar en el proyecto piloto del Operador Económico Autorizado. El instrumento utilizado puede ser el

diligenciamiento de una encuesta o cuestionario disponible en el mencionado portal web, que le permita a la autoridad aduanera obtener información básica de las empresas postulantes y a las propias empresas a tener un mayor acercamiento al programa.

- La encuesta debería recoger los siguientes aspectos: historial de cumplimiento de obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, solvencia financiera y patrimonial, criterios de seguridad aplicados en las empresas y agentes con los que realizan sus operaciones dentro de la cadena logística internacional, entre otros. El formato de la encuesta debe ser dinámico, práctico, parametrizable y fácil de entender.
- Otra práctica que también ha resultado efectiva, es el acercamiento del sector público con el sector privado a través de la conformación de un grupo de trabajo con representantes de todos o los principales gremios u organizaciones empresariales que agrupen a los diferentes actores de cada cadena logística y que realicen operaciones de comercio exterior.

Por lo tanto, la aduana podrá solicitar a los miembros de estos grupos de trabajo, que propongan empresas pertenecientes a un gremio u organización para ser seleccionadas para participar en el piloto, de acuerdo a las necesidades de tamaño, experiencia y demás parámetros que se fijen para los participantes de este ejercicio.

Esta forma de selección tiene la ventaja de fomentar una mayor participación del Sector Privado en la elección de empresas para el Piloto, evitando así quejas o cuestionamientos del proceso y comprometiéndolos en los resultados.

4.4.2. Elección de empresas piloto

La convocatoria y selección de las empresas participantes es un aspecto de gran importancia dentro del programa piloto, puesto que éstas van a ser parte del diseño final junto con la Aduana del programa de OEA, por ello debe efectuarse de la manera más transparente y con participación del sector privado, debiendo siempre dejar claro que es la Aduana quien finalmente toma la decisión en la selección, no debiendo existir posibilidad de reclamo de dicha decisión pues es la etapa del Piloto.

Adicionalmente, se podrán tener en cuenta criterios como:

- Tamaño de la empresa: Considerar pequeñas, medianas y grandes empresas y en concordancia con la definición del programa.
- Ubicación geográfica.
- Historial de cumplimiento: Revisar que las empresas a participar cuenten con un historial satisfactorio.
- Situación financiera: Verificar que las empresas a participar sean solventes.
- Representatividad en términos de cobertura nacional, es decir que las empresas escogidas no sean de una sola región del país.
- Representatividad en el sector para el cual aplica.
- Disponibilidad y compromiso para participar en el proyecto piloto.
- Comprensión de la figura del Operador Económico Autorizado.

4.4.3. Presentación de las empresas seleccionadas

Para conocimiento general y por motivos de transparencia, la autoridad aduanera (con previa autorización de las empresas seleccionadas) deberá dar a conocer, a través de su página Web, o mediante reunión con el grupo de trabajo del Sector Privado o Taller de presentación, el listado de las empresas seleccionadas para participar en el proyecto piloto del Operador Económico Autorizado, y se sostendrá con ellas una reunión para dar inicio a las actividades propias del proyecto piloto. A aquellas empresas que no fueron seleccionadas, se les contactará para agradecerles su interés y comunicarles que les mantendrán informados del progreso del programa.

4.4.4. Preparación de la empresa

La empresa debe tomar en cuenta lo siguientes aspectos para estar listo para la primera visita:

- Definir el equipo OEA que participará en las visitas de validación (todas las entidades participantes de corresponder), se recomienda que por parte de la autoridad aduanera asistan mínimo dos (2) personas. Resulta útil, solicitar la colaboración de Aduanas a fin de contar con la participación de expertos en validación de requisitos de seguridad.
- Elegir un líder o responsable del equipo OEA por empresa, quien será el contacto

directo con la misma mientras se desarrolla el proyecto piloto, además será el encargado de recopilar la información y documentación de la empresa.

- Organizar y preparar los documentos de trabajo que serán utilizados en las visitas de validación.
- Realizar el plan y el programa de la visita, el cual incluye: duración de la misma, áreas involucradas, responsables, entre otros.

4.4.5. Análisis de la empresa

El líder o responsable del equipo OEA deberá conformar una carpeta virtual o física con la información entregada por la empresa y los papeles de trabajo que se requieran para el análisis y estudio documental de la misma, en ésta también se podrán incluir los resultados de las verificaciones y consultas que a nivel interno que realicen las autoridades.

Esta etapa, es fundamental para diagnosticar documentalmente el estado actual de la empresa, así como para preparar la siguiente visita, pues el estudio de los documentos entregados por la empresa interesada en ser Operador Económico Autorizado servirá de base para evaluar las definiciones iniciales tales como: requisitos, metodologías, entre otros.

4.4.6. Ejecución de la visita de validación de requisitos del Operador Económico Autorizado

La visita de validación podrá realizarse en una o varias oportunidades, según las características de la empresa y en todas las instalaciones, depósitos, fábricas, oficinas del solicitante en las que éste realice su actividad aduanera si así se requiere. La visita inicia con una reunión de apertura, en la cual deberán estar presentes los responsables de cada proceso que participarán durante la visita. En esta reunión se explicará cómo será la metodología de validación, quiénes participarán y cuánto será el tiempo estimado para la misma.

Esta etapa del proyecto piloto puede ayudar a la autoridad aduanera a determinar si es necesario realizar modificaciones al proceso y a los requisitos, por ejemplo: revisión de duplicidad de normas y requisitos, estilo de redacción, facilidad de comprensión, estructura

lógica y secuencial, entre otros. Así como la difusión de los beneficios y facilidades a conceder de acuerdo a la experiencia con las empresas del proyecto piloto.

4.4.7. Retroalimentación de las visitas de validación

Una vez culminadas las visitas de validación, el equipo OEA que participó en las mismas, se deberá reunir en mesas de trabajo e intercambiar experiencias con el ánimo de mejorar los procedimientos y evaluar la efectividad de los documentos de trabajo utilizados, esta actividad permitirá que cada miembro del equipo conozca los detalles de cada visita y comparta la experiencia propia, deberán dejar documentados los resultados obtenidos para decisiones futuras frente al proceso, los requisitos y beneficios propuestos, además de lograr uniformidad en el procedimiento de validación y en los criterios de calificación.

Asimismo, la retroalimentación se debe realizar con la empresa para definir compromisos para el cumplimiento de los requisitos, con el fin de culminar el proceso de cierre del piloto.

Las hojas de trabajo que se utilizaron durante la visita serán el principal soporte de los resultados obtenidos.

Posteriormente se podrán realizar reuniones o mesas de trabajo con el sector privado para analizar el desarrollo e implementación a todo el gremio u organización.

.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

De acuerdo con la información recopilada y los resultados de las encuestas realizadas a empresas que están en proceso de certificación y aquellas que ya cuentan con ella, se concluye lo siguiente:

Objetivo N°1: Estudiar el proceso de obtención del certificado de Operador Económico Autorizado en Bolivia y en otros países.

Para el primer objetivo se recopiló toda la información sobre el proceso de obtención del certificado tanto en Bolivia como en otros países, se pudo estudiar que a lo largo del proceso existen beneficios tanto para importadores, exportadores, empresas despachadoras de aduana, consolidadores y desconsolidadores, como transporte terrestre. Se pudo analizar que existe una serie de requisitos que se debe cumplir a lo largo del proceso, las empresas deben detenerse a leer detalladamente cada uno de los requisitos y saber si están habilitados al proceso, ya que requiere un minucioso desarrollo.

Objetivo N°2: Estudiar las normas nacionales e internacionales que regulan este proceso.

Para la obtención de la certificación de las normas nacionales e internacionales, se observó que, aquellas empresas que deseen acceder a la certificación deben cumplir con una serie de obligaciones y condiciones. Entre ellas, la solvencia financiera, consulta, cooperación, comunicación, educación, capacitación y sensibilización. Así como, adecuarse a las normativas, ya que en su mayoría, no pueden acceder debido a las exigencias implementadas en un programa que necesita reformularse.

Objetivo N°3: Indagar los motivos por los cuales las agencias despachantes de la CRDALP no poseen la certificación.

El tercer objetivo fue motivo de un trabajo de campo, en el cual se realizó una encuesta a cada una de las empresas sobre su certificación. Los resultados arrojaron que, los requisitos emitidos por la Aduana Nacional no se ajustan a la realidad boliviana, además de varias deficiencias como: la falta de compromiso de la organización como tal, no tener documentado los procesos de la compañía, aunque en la práctica sí lo ejecutaban, y el tiempo de la certificación.

Las encuestas reflejan además las observaciones que las empresas detectaron en un sistema con falencias y errores que continúan sin subsanarse, por lo tanto, la obtención de la certificación no representa un beneficio, ni mucho menos una obligación.

Objetivo N°4: Determinar los factores que inciden en que las agencias despachantes en Bolivia no obtengan la certificación.

Finalmente, las encuestas también ayudaron a determinar los factores que impiden que las empresas obtengan la certificación, y son: la inexistencia de una estandarización entre los criterios establecidos en la certificación como Operador Económico Autorizado y los adoptados por la aduana en el marco de la legislación aduanera, los encuestados coinciden en que nunca ocurre dicha estandarización. Además, de la poca viabilidad de los requisitos para todo tipo de empresa, los encuestados tuvieron las siguientes observaciones: moroso y costoso, la burocracia y trabas en los requisitos (antigüedad) Todas ellas son motivos que representan desinterés en las diferentes empresas.

5.2. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones del presente trabajo de investigación son:

- Implementar un programa que permita subsanar todas aquellas dificultades que las empresas identificaron como recurrentes, lo cual ayudará a que las empresas no descuiden y ni mucho menos se vean menos interesadas debido a las falencias en el proceso de obtención.
- Realizar un estudio exhaustivo sobre el proceso de obtención de la certificación, identificando los pasos en los cuales los trámites llegan a estancarse o quedarse observados debido a una falencia del personal o el circuito encargado.
- Implementar un cronograma con las empresas que se no se encuentran certificadas, para una capacitación completa de los pasos que deben seguir para acceder a la certificación.
- Desarrollar talleres de socialización para que las empresas conozcan los requisitos y de esta manera se ajusten a una realidad más empática con sus procesos administrativos.
- Implementar criterios que se ajusten a cualquier tipo de empresa, sin importar su tamaño ni procedencia, y lograr un mayor alcance en cuanto al acceso a la certificación.

CRONOGRAMA

Tabla N° 10. Cronograma

	junio				julio				agosto				septiembre				octubre
ACTIVIDAD/ SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1
ELABORACIÓN DEL PERFIL																	
ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO																	
ELABORACIÓN DEL MARCO PRACTICO																	
ELABORACIÓN DEL MARCO PROPOSITIVO																	
ELABORACIÓN DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES																	
ANEXOS																	
BIBLIOGRAFÍA																	
DEFENSA DE LA TESIS																	

Fuente: elaboración propia

BIBLIOGRAFÍA

- Aduana Nacional. (15 de Mayo de 2019). *¿Qué es el Operador Económico Autorizado?* Obtenido de Aduana Nacional: <https://www.aduana.gob.bo/oea/content/%C2%BFqu%C3%A9-es-el-operador-econ%C3%B3mico-autorizado-1>
- Aduana Nacional. (2021). *Empresas certificadas*. Obtenido de Operador Económico Autorizado: <https://www.aduana.gob.bo/oea/certificadas-pag>
- Aduana Nacional. (2021). *Glosario de términos aduaneros y de comercio exterior*. Obtenido de <https://www.aduana.gob.bo/aduana7/content/glosario-de-t%C3%A9rminos>
- Aduana Nacional de Bolivia . (s.f.). *Marco Normativo SAFE, OMA*. Obtenido de https://www.aduana.gob.bo/oea/sites/default/files/Documentos/OMA_DIRECTRICES_PARA_OEA.pdf
- Aduana Nacional de Bolivia. (2020). *Información de la Aduana Nacional de Bolivia*. Obtenido de <https://www.facebook.com/AduanaBolivia/>
- Aduana Nacional de Bolivia. (2020). *Preguntas frecuentes*. Obtenido de <https://www.aduana.gob.bo/oea/faq-page#:~:text=La%20certificaci%C3%B3n%20de%20OEA%20tendr%C3%A1,Administrativa%20y%20Certificado%20de%20OEA.>
- Aduana Nacional de Bolivia. (2021). *¿Cuál es el objetivo del Programa del Operador Económico Autorizado?* Recuperado el 4 de junio de 2021, de <https://www.aduana.gob.bo/oea/content/%C2%BFcu%C3%A1l-es-el-objetivo-del-programa-del-operador-econ%C3%B3mico-autorizado#:~:text=Garantizar%20unos%20niveles%20m%C3%ADnimos%20de,el%20reconocimiento%20mutuo%20con%20las>
- Aduana Nacional de Bolivia. (2021). *BENEFICIOS GENERALES OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO*. Recuperado el 2 de junio de 2021, de

https://www.aduana.gob.bo/oea/sites/default/files/Documentos/2021-01_BENEFICIOS%20OEA%20-%20TODO%20-%20CONSOLIDADO%202020.pdf

Aduana Nacional de Bolivia. (2021). *Un poco de historia*. Recuperado el 7 de junio de 2021, de <https://www.aduana.gob.bo/aduana7/Institucion02>

Aduana Nacional de Bolivia. (s.f.). *Requisitos previos programa OEA*. Recuperado el 7 de junio de 2021, de https://www.aduana.gob.bo/oea/sites/default/files/Documentos/A0.%20REQUISITOS_PREVIOS.pdf

Aduana Nacional de Bolivia. (s/f). *Agencia Despachante Aduana*. Obtenido de https://www.aduana.gob.bo/infosuma/cartillas/Car_AgenciaDespachanteAduana.pdf

Aenor. (2010). *¿En que consiste la certificación?* Obtenido de <https://www.aenor.com/certificacion/en-que-consiste-la-certificacion>

ALADI . (30 de octubre de 2020). *Estudio sobre los programas Operador Económico Autorizado en los países miembros de la ALADI con especial énfasis en los requisitos para obtener la certificación*. Obtenido de http://www2.aladi.org/biblioteca/Publicaciones/ALADI/Secretaria_General/SEC_Estudios/229Rev3.pdf

ANALDEX. (25 de Abril de 2018). *ARM en el mundo*. Obtenido de ANALDEX: <https://www.analdex.org/proyectos-especiales/oea/acuerdos-de-reconocimiento-mutuo-oea/>

Arraya, F. A. (23 de diciembre de 2019). *La clasificación y nomenclatura arancelaria en el comercio exterior boliviano*. Obtenido de <http://comunicacion.crdascz.com/encontexto-detalle.php?id=27>

Asociación Internacional de Operadores Económicos Autorizados. (s.f.). *OEA*. Obtenido de Asociación Internacional de Operadores Económicos Autorizados, Aduaneros y Logísticos: <https://www.oeaaduaneroslogisticos.com/el-oea/>

Barrera, O. R. (2001). *Manual de Comercio Exterior*. La Paz - Bolivia.

- Blanco , O. (2019). *CERTIFICACIÓN OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO “OEA” PARA LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS MUNICIPALES RURALES CASO: GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE LAJA (G.A.M.L.): TRANSPORTADORES DE CARGA*. LA Paz - Bolivia: UMSA.
- CAINCO. (17 de octubre de 2019). *La importancia del despachante de aduana*. Obtenido de <https://www.cainco.org.bo/empresaydesarrollo/2019/10/17/la-importancia-del-despachante-de-aduana/>
- Cámara Regional de Despachantes de Aduanas de La Paz. (11 de Febrero de 2020). *CRDALP*. Obtenido de CRDALP: <http://www.despachantes.org.bo/>
- CamaraRegional de Despachantes de Aduana-Yacuiba. (2021). *Nuestra Asociación*. Obtenido de <https://crday.webs.com/>
- Chavez , H. (2015). *Certificacion para Operador Económico Autorizado para simplificaciones aduaneras aplicado al sector importador*. Guayaquil- Ecuador: Universidad de Guayaquil .
- Chile Aduanas Customs. (2013). *Programas OEA en el Mundo*. Recuperado el 7 de junio de 2021, de <https://www.aduana.cl/programas-oea-en-el-mundo/aduana/2013-11-28/135114.html>
- CLACSO. (2000). *Economía internacional y macroeconomía de una economía abierta*. Obtenido de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/uruguay/DS/Cap11.pdf>
- D.S. N° 24783. (1997). *Reglamento de despachantes de Aduana y Agencias despachantes de Aduana*. Bolivia: Gaceta Oficial de Bolivia.
- FAO. (2021). *fao.org*. Recuperado el 2 de junio de 2021, de <http://www.fao.org/3/ad094s/ad094s03.htm>
- Huesca, R. C. (2012). *Comercio internacional*. México: Red Tercer Milenio.
- Love, P., & Lattimore, R. (2015). *Comercio intenracional. ¿Libre, justo y abierto?* México: OCDE.
- Merchan , C. (2018). *Guía Para la Autorización como Operador Económico Autorizado de un Importador, Exportador o Agente de Aduanas en Colombia*. Colombia:

Universidad de La Sabana.

Ministerio de Educación de la Nación de Argentina. (2002). *Técnicas de Relevamiento de información*. Recuperado el 4 de junio de 2021, de <http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL001333.pdf>

Organización No Gubernamental para la Cooperación. (abril de 2012). *Me pregunto ¿Que es el Comercio Internacional?* Obtenido de <https://amycos.org/admcms/wp-content/uploads/2012/04/162783EA-215E-95CD-86A4E3301F66E7A0.pdf>

Sampa, G. (2009). *El arbitraje internacional. Cuestiones de actualidad*. J.M. Bosh Editor.

Servicio Nacional de Aduanas de Chile. (4 de Enero de 2019). *Operador Económico Autorizado (OEA)*. Obtenido de Chile Aduanas Customs: <https://www.aduana.cl/operador-economico-autorizado-oea/aduana/2019-01-04/160726.html>

Unam.com. (s/f). *Introducción al Comercio Internacional*. Obtenido de http://www.paginaspersonales.unam.mx/app/webroot/files/1719/Capitulo_1_Introduccion_al_Comercio_Internaci.pdf

Vasquez Hidalgo, I. (2016). *Tipos de estudio y Metodos de investigacion* . Obtenido de <https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2016/05/Tipos-de-estudio-y-m%C3%A9todos-de-investigaci%C3%B3n.pdf>

ANEXOS

ENCUESTA

OBJETIVO: Determinar si la complejidad del proceso para obtener la certificación de Operador Económico Autorizado (OEA), es la razón por la cual las agencias despachantes de la Cámara Regional de Despachantes de Aduanas de La Paz (CRDALP) no obtienen dicha certificación.

INSTRUCCIONES: Cordialmente solicito que tenga la gentileza de responder a cada uno de los puntos de este cuestionario; encerrando una respuesta en cada caso, según su criterio personal, con estricta observancia de la realidad que confronta su empresa.

1. ¿Su empresa inicio el proceso de certificación de Operador Económico Autorizado (OEA) o fue rechazada?
a) Si b) No c) Rechazada

2. Su empresa se encuentra en proceso de renovación para la certificación Operador Económico Autorizado (OEA)
a) Si b) No

3. ¿Su empresa en la actualidad está certificado por medio del Operador Económico Autorizado (OEA)?
a) Si b) No

4. ¿Considera usted que los requisitos establecidos por la Administración Aduanera en el Procedimiento General de certificación del Operador Económico Autorizado, se ajustan a la realidad de la empresa boliviana?
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

5. ¿Cuáles son las dificultades/desafíos que ha identificado o afrontado en el marco de la certificación como Operador Económico Autorizado?

- a) Compromiso de la organización como tal
- b) Transcribir todo lo que hace la empresa, su realidad práctica de sus operaciones
- c) No tener documentado los procesos de la compañía, aunque en la práctica sí lo ejecutábamos
- d) El tiempo para la certificación

6. ¿Considera que hay una estandarización entre los criterios establecidos en la certificación como Operador Económico Autorizado y los adoptados por la Aduana en el marco de la legislación aduanera?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

7. ¿Los requisitos establecidos para la certificación como Operador Económico Autorizado son viables para todo tipo de empresa (micro, pequeña, mediana y grande empresas)?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

Nombre: Sello

Gerente o Encargado de Área

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

GUÍA DE OBSERVACIÓN

N°	ITEM	SI	NO	A VECES	OBSERVACIONES
1	Brinda atención preferencial a sus clientes de acuerdo a la Certificación del Operador Económico Autorizado – OEA en agencias despachantes de aduanas en la ciudad de La Paz.				
2	Tiene atención documentaria preferente durante contingencias por la Certificación del Operador Económico Autorizado en agencias despachantes de aduanas en la ciudad de La Paz.				
3	Ofrece celeridad en la respuesta a los recursos relacionados a la documentación Aduanera gracias a la Certificación del Operador Económico Autorizado				
4	Tiene procesos internos para la verificación respecto de sus Asociados de Negocio.				
5	Realiza en menor tiempo ciertos trámites aduaneros por la Certificación OEA				
6	Planifica su seguridad para una adecuada realización de su cadena logística				
7	Brinda mayor seguridad física en sus instalaciones conforme a la Certificación OEA.				
8	Toma las previsiones en sus instalaciones por la Certificación				
9	Brinda seguridad en la realización de sus procesos.				

10	En sus procesos utiliza precintos de seguridad ISO para la seguridad de los contenedores				
11	Brinda los implementos necesarios para garantizar la seguridad de sus colaboradores				
12	Resguarda la seguridad del sistema informático con personal capacitado				

REGISTRO FOTOGRÁFICO DEL PROCESO DE ENCUESTADO



La Paz, 08 de abril de 2022

Señor.
Lic. Alfredo Alvarez Miranda
Agencia Despachante de Aduana
ALVAREZ
Presente. -

REF. SOLICITUD DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN OEA

Distinguido Sr:

Mediante la presente tengo el agrado de dirigirme a su persona muy respetuosamente, solicitándole que nos pueda apoyar con el llenado de la encuesta adjunta para una investigación, la cual determinará el estado, proceso y complejidad de la certificación de Operador Económico Autorizado (OEA) de las agencias despachantes de la Cámara Regional de Despachantes de Aduanas de La Paz (CRDALP).

Dicha investigación será desarrollada como proyecto de Tesis en la Universidad Mayor de San Andrés

Agradecido de antemano y deseándole éxito en las funciones que desempeña, me despido muy cordialmente.

Atentamente


Jorge Luis Chávez Villavicencio
C.I. 6761304 L.P.
Cel. 72081317



"ALVAREZ S.R.L."
AGENCIA DESPACHANTE
DE ADUANAS
NIT: 151270020

ENCUESTA

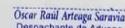
OBJETIVO: Determinar si la complejidad del proceso para obtener la certificación de Operador Económico Autorizado (OEA), es la razón por la cual las agencias despachantes de la Cámara Regional de Despachantes de Aduanas de La Paz (CRDALP) no obtienen dicha certificación.

INSTRUCCIONES: Cordialmente solicito que tenga la gentileza de responder a cada uno de los puntos de este cuestionario, encerrando una respuesta en cada caso, según su criterio personal, con estricta observancia de la realidad que confronta su empresa.

- Su empresa fue rechazada para el Proceso de certificación Operador Económico Autorizado (OEA)
 - Si
 - No
- Su empresa se encuentra en proceso de renovación para la certificación Operador Económico Autorizado (OEA)
 - Si
 - No
- ¿Su empresa en la actualidad está certificado por medio del Operador Económico Autorizado (OEA)?
 - Si
 - No
- ¿Considera usted que los requisitos establecidos por la Administración Aduanera en el Procedimiento General de certificación del Operador Económico Autorizado, se ajustan a la realidad de la empresa boliviana?
 - Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Casi nunca
 - Nunca
- ¿Cuáles son las dificultades/desafíos que ha identificado o afrontado en el marco de la certificación como Operador Económico Autorizado?
 - Compromiso de la organización como tal
 - Transcribir todo lo que hace la empresa, su realidad práctica de sus operaciones
 - No tener documentado los procesos de la compañía aunque en la práctica si lo ejecutábamos
 - El tiempo para la certificación
 - ADAPTACIÓN DE LA EMPRESA
- ¿Considera que hay una estandarización entre los criterios establecidos en la certificación como Operador Económico Autorizado y los adoptados por la Aduana en el marco de la legislación aduanera?
 - Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Casi nunca
 - Nunca
- ¿Los requisitos establecidos para la certificación como Operador Económico Autorizado son viables para todo tipo de empresa (micro, pequeña, mediana y grande empresas)?
 - Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Casi nunca
 - Nunca

Nombre: Sello
Gerente o Encargado de Área

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN


Oscar Raúl Arteaga Saravia
Despachante de Aduana
Licencia N° 2722793

ENCUESTA

OBJETIVO: Determinar si la complejidad del proceso para obtener la certificación de Operador Económico Autorizado (OEA), es la razón por la cual las agencias despachantes de la Cámara Regional de Despachantes de Aduanas de La Paz (CRDALP) no obtienen dicha certificación.

INSTRUCCIONES: Cordialmente solicito que tenga la gentileza de responder a cada uno de los puntos de este cuestionario, encerrando una respuesta en cada caso, según su criterio personal, con estricta observancia de la realidad que confronta su empresa.

- Su empresa fue rechazada para el Proceso de certificación Operador Económico Autorizado (OEA)
 - Si
 - No
 - No me presente ✓
- Su empresa se encuentra en proceso de renovación para la certificación Operador Económico Autorizado (OEA)
 - Si
 - No
 - No me presente ✓
- ¿Su empresa en la actualidad está certificado por medio del Operador Económico Autorizado (OEA)?
 - Si
 - No ✓
- ¿Considera usted que los requisitos establecidos por la Administración Aduanera en el Procedimiento General de certificación del Operador Económico Autorizado, se ajustan a la realidad de la empresa boliviana?
 - Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Casi nunca
 - Nunca
- ¿Cuáles son las dificultades/desafíos que ha identificado o afrontado en el marco de la certificación como Operador Económico Autorizado?
 - Compromiso de la organización como tal
 - Transcribir todo lo que hace la empresa, su realidad práctica de sus operaciones
 - No tener documentado los procesos de la compañía aunque en la práctica si lo ejecutábamos
 - El tiempo para la certificación
 - EL COSTO DEL PROCESO ✓
- ¿Considera que hay una estandarización entre los criterios establecidos en la certificación como Operador Económico Autorizado y los adoptados por la Aduana en el marco de la legislación aduanera?
 - Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Casi nunca
 - Nunca ✓
- ¿Los requisitos establecidos para la certificación como Operador Económico Autorizado son viables para todo tipo de empresa (micro, pequeña, mediana y grande empresas)?
 - Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Casi nunca
 - Nunca ✓

Nombre: Francisca Anzor Sello
Gerente o Encargado de Área

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



La Paz, 08 de abril de 2022

Señor
Lic. Erick Marcio Rojas Esprella
Agencia Despachante de Aduana
NOVARIES S.R.L.
Presente. -

REF. SOLICITUD DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN OEA

Distinguido Sr:

Mediante la presente tengo el agrado de dirigirme a su persona muy respetuosamente, solicitándole que nos pueda apoyar con el llenado de la encuesta adjunta para una investigación, la cual determinará el estado, proceso y complejidad de la certificación de Operador Económico Autorizado (OEA) de las agencias despachantes de la Cámara Regional de Despachantes de Aduanas de La Paz (CRDALP).

Dicha investigación será desarrollada como proyecto de Tesis en la Universidad Mayor de San Andrés

Agradecido de antemano y deseándole éxito en las funciones que desempeña, me despido muy cordialmente.

Atentamente


Jorge Luis Chávez Villavicencio
C.I. 6761304 L.P.
Cel. 72081317




RECIBIDO
 Hora 11:19

La Paz, 08 de abril de 2022

Señor
 Lic. Oscar Raul Arteaga Saravia
 Agencia Despachante de Aduana
 SIMABOL CORP.
Presente. -

REF. SOLICITUD DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN OEA

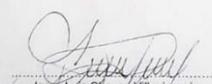
Distinguido Sr:

Mediante la presente tengo el agrado de dirigirme a su persona muy respetuosamente, solicitándole que nos pueda apoyar con el llenado de la encuesta adjunta para una investigación, la cual determinará el estado, proceso y complejidad de la certificación de Operador Económico Autorizado (OEA) de las agencias despachantes de la Cámara Regional de Despachantes de Aduanas de La Paz (CRDALP).

Dicha investigación será desarrollada como proyecto de Tesis en la Universidad Mayor de San Andrés

Agradecido de antemano y deseándole éxito en las funciones que desempeña, me despido muy cordialmente.

Atentamente


 Jorge Luis Chavez Villavicencio
 C.I. 6761304 L.P.
 Cel. 72081317

La Paz, 08 de abril de 2022


RECIBIDO
 Hora 11:19

Señor
 Lic. Juan Carlos Vilaseca Gonzales
 Agencia Despachante de Aduana
 VILASECA S.R.L.
Presente. -

REF. SOLICITUD DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN OEA

Distinguido Sr:

Mediante la presente tengo el agrado de dirigirme a su persona muy respetuosamente, solicitándole que nos pueda apoyar con el llenado de la encuesta adjunta para una investigación, la cual determinará el estado, proceso y complejidad de la certificación de Operador Económico Autorizado (OEA) de las agencias despachantes de la Cámara Regional de Despachantes de Aduanas de La Paz (CRDALP).

Dicha investigación será desarrollada como proyecto de Tesis en la Universidad Mayor de San Andrés

Agradecido de antemano y deseándole éxito en las funciones que desempeña, me despido muy cordialmente.

Atentamente


 Jorge Luis Chavez Villavicencio
 C.I. 6761304 L.P.
 Cel. 72081317

La Paz, 08 de abril de 2022

Señora
 Lic. Jannina Stephany Moron Moncada
 Agencia Despachante de Aduana
 SANTAFE S.R.L.
Presente. -

REF. SOLICITUD DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN OEA

Distinguida Sra:

Mediante la presente tengo el agrado de dirigirme a su persona muy respetuosamente, solicitándole que nos pueda apoyar con el llenado de la encuesta adjunta para una investigación, la cual determinará el estado, proceso y complejidad de la certificación de Operador Económico Autorizado (OEA) de las agencias despachantes de la Cámara Regional de Despachantes de Aduanas de La Paz (CRDALP).

Dicha investigación será desarrollada como proyecto de Tesis en la Universidad Mayor de San Andrés

Agradecido de antemano y deseándole éxito en las funciones que desempeña, me despido muy cordialmente.

Atentamente


 Jorge Luis Chavez Villavicencio
 C.I. 6761304 L.P.
 Cel. 72081317


 Mauricio Arellano T.
 C.I. 3488912 L.P.
 8/04/22
 14:11:47

La Paz, 08 de abril de 2022

Señor
 Lic. Franz Arce Arce
 Agencia Despachante de Aduana
 FRANZ ARCE ARCE S.R.L.
Presente. -

REF. SOLICITUD DE COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN OEA

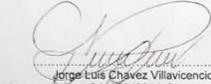
Distinguido Sr:

Mediante la presente tengo el agrado de dirigirme a su persona muy respetuosamente, solicitándole que nos pueda apoyar con el llenado de la encuesta adjunta para una investigación, la cual determinará el estado, proceso y complejidad de la certificación de Operador Económico Autorizado (OEA) de las agencias despachantes de la Cámara Regional de Despachantes de Aduanas de La Paz (CRDALP).

Dicha investigación será desarrollada como proyecto de Tesis en la Universidad Mayor de San Andrés

Agradecido de antemano y deseándole éxito en las funciones que desempeña, me despido muy cordialmente.

Atentamente


 Jorge Luis Chavez Villavicencio
 C.I. 6761304 L.P.
 Cel. 72081317

