



**ULACIT**  
UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA  
DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
— COSTA RICA —

## **La ética en el ejercicio profesional en el Sistema Aduanero Costarricense**

**Jose Pablo Salazar<sup>1</sup>, ULACIT**

**2012**

---

<sup>1</sup> Asesor Legal en la Dirección General de Aduanas, correo electrónico [salazarvjp@gmail.com](mailto:salazarvjp@gmail.com), teléfono 25394166

## **Resumen**

Los valores éticos se aprenden desde edades tempranas mediante la convivencia en el núcleo familiar y a partir de la diferenciación básica de lo que se considera bueno o malo. Conforme los individuos inician otros procesos de socialización más complejos estas definiciones se vuelven más estructuradas al incorporar aspectos como la identificación de las consecuencias positivas o negativas de una determinada conducta; nuevos valores como la responsabilidad y la transparencia y ya en etapas más avanzadas los que tienen que ver con la eficiencia y eficacia, por citar algunos.

Con el desarrollo de la presente investigación, se pretende conocer la percepción acerca de los valores que aplican profesionales de un segmento determinado en las funciones que desempeñan tanto en el ámbito público y privado y de qué manera influye esta percepción en el tipo de servicio que se brinda.

Conocer cuáles son los valores éticos imperantes en el Sistema Aduanero Nacional, es importante, ya que se trata de una actividad sensible del Estado costarricense como es la recaudación de impuestos. Determinar la percepción que tiene los profesionales de este ámbito nos permite perfilar el tipo de sociedad que tenemos y valorar el rol que tiene la familia, el círculo de amigos y las entidades de educación en el establecimiento de los valores éticos de la población en general.

## **Abstract:**

Ethical values are learned from the earliest ages in a child's life through his social development within the family nucleus and from the basic difference about the concept of the bad and good. As a child starts more complex socialization, these definitions are going to become more structured because positive or negative consequences will incorporate more complex values of responsibility, transparency and in advanced stages other strategies related to efficiency and efficacious results.

The goal of this study is to learn how the perception about values that professionals of a particular segment have, influence their actions in the public and private sector and how these values affect the type of service they provide.

Knowing what are the ethical values prevailing in the National Customs System, is important because they affect a sensitive activity of the Costa Rican Government as it collects taxes. To determine the perception these professionals have permits us to profile the type of society Costa Rica has and assess the role of family, circle of friends and the education entities in the establishment of ethical values of the general population.

## **Palabras claves**

Ética / Profesionales/ Valores / Aduanas

## **Keywords**

Ethics / Professional / Values / Customs

## **Introducción**

Como parte del desarrollo de los países y el crecimiento acelerado que tienen las economías del mundo actualmente, el comercio se ha vuelto muy ágil y expedito, razón por la cual para satisfacer las necesidades de los países, se requiere que la atención de la demanda de bienes y servicios se realice casi de forma inmediata.

En esa línea y con el objeto de atender de manera rápida y efectiva esas necesidades que son crecientes, se han ideado mecanismos para facilitar el intercambio entre los países tales como los Tratados de Libre Comercio (TLC). Sin embargo, si bien los TLC tienen como objetivo facilitar el comercio entre las naciones esto no implica que su implementación elimine en su totalidad los controles ya sean sanitarios, aduaneros, o de salud, que se deben aplicar sobre los bienes y servicios, estos controles deben ser de acatamiento obligatorio por parte de los gobiernos y los ciudadanos y tienen como fin último favorecer la competitividad y promover la competencia leal entre los países.

En ese contexto y según resaltan estudios relacionados con el tema de la ética a nivel internacional, se evidencia una disminución de los valores éticos y un incremento de la corrupción; este fenómeno social se ve influenciado por distintos factores, a los cuales nuestro país no es ajeno, por ello, el enfoque de la presente investigación se centra en identificar **¿cuáles son los valores éticos imperantes en el ejercicio de los profesionales públicos y privados en el Sistema Aduanero Nacional?**

En el libro “Los Códigos Éticos en el Marco de las Administraciones Públicas Contemporáneas, Valores para un buen Gobierno”, su autor, Diego Bautista, O. (2007), aborda el tema desde la perspectiva del sector público, indicando que: “...*Tendencias recientes en la administración pública (OCDE, BID, CLAD, Transparencia Internacional, Unión Europea) sugieren que los países reconozcan la necesidad de ajustar sus valores para promover la integridad y contrarrestar la corrupción en el servicio público. Tanto gobernantes como gobernados consideran, cada vez más, la necesidad de prevención de antivalores debido a que se ha reconocido que cuanto más atención se otorgue a la prevención, menos se necesitará ejercer la autoridad. La prevención es una inversión menos costosa a largo plazo, con un impacto positivo en la cultura del servicio público favoreciendo, la relación con los ciudadanos*”.

Tal y como se enfatiza en el párrafo anterior, en general los estudios e investigaciones relativos al tema de la ética y la corrupción se dirigen a identificar la falta de valores éticos como un problema intrínseco al sector público, dejando de lado el análisis del papel que juegan los actores privados en los procesos de corrupción. En virtud de que en los procesos de importación y exportación de bienes y servicios intervienen actores públicos y privados, los cuales en teoría tienen una apreciación distinta de los valores éticos, la presente investigación pretende identificar los valores éticos que priman en el ejercicio de los profesionales públicos y privados involucrados en los procesos que se llevan a cabo en el Sistema Aduanero Costarricense.

## **Marco Teórico**

Existe a nivel global una percepción generalizada acerca de la falta de ética en la actuación de los profesionales públicos y privados y su impacto en el quehacer del Estado y las empresas. Si bien el tema ha sido analizado desde diferentes perspectivas, en el presente trabajo de investigación interesa dar cuenta de la definición de la ética, no desde el punto de vista religioso o dogmático, sino desde una visión menos compleja y enfocada en la concepción de algunos valores éticos que deberían ser considerados en el desarrollo de la actividad profesional, en esta oportunidad circunscrita al Sistema Aduanero Costarricense.

Seguidamente, se abordará una definición general del concepto *ética* y su interpretación desde la visión del ámbito público y privado, se hará mención a la normativa costarricense relacionada y finalmente se expondrá una identificación y definición de algunos valores relacionados con la ética; dichos valores están consagrados en las normas y deberían ser considerados por los profesionales públicos y privados que están involucrados en los diferentes procesos que se llevan a cabo en el Sistema Aduanero Costarricense.

Ahora bien, entrando en materia se señala que los valores y principios éticos no son diferentes en el ámbito público o privado, no obstante, es importante acotar que los intereses o fines que persigue el Estado y las empresas son diferentes, y esto podría generar que la concepción de la ética sea vista desde perspectivas diferentes.

El artículo 7 de la Ley General de Aduanas, define al Sistema Aduanero Nacional como aquel, que estará constituido por el Servicio Nacional de Aduanas y las entidades, públicas y privadas, que ejercen gestión aduanera y se relacionan dentro del ámbito previsto por el régimen jurídico aduanero, tales como Agentes de Aduanas, Depositarios Aduaneros, Transportistas, todos coadyuvantes por imperio de Ley de la Administración.

El origen de la palabra *ética* proviene del griego *ethos*, que significa costumbre o hábito. Si bien existen diferentes acepciones del concepto o definición de la ética, nos interesa rescatar la que es dada por el Diccionario de la lengua española (2001, 22ed), que establece: “*como aquel conjunto de normas morales que rigen la conducta humana*”. Tomando como base esa definición, por ética profesional podríamos entender, el conjunto de normas morales compuestas por una serie de valores y principios que rigen la conducta de los profesionales en el quehacer diario de su labor.

La ética en una empresa, desde el punto de vista de Argadoña, A (2011), es necesaria porque forma parte de todas y cada una de las decisiones humanas. Las personas que participan en una empresa buscan resultados distintos y actúan por motivaciones diferentes; por tanto, se debe considerar todas las alternativas, que incluyan los beneficios materiales, pero también variables psicológicas, sociales y éticas. Esta manera de introducir la ética en la empresa es endógena: viene a ser una condición de equilibrio de la empresa, la cual no solo mira su rentabilidad a corto plazo, sino, sobre todo su consistencia, es decir, su capacidad de generar beneficios también a largo plazo, porque mejora la capacidad de las personas que forman parte de a organización para tomar mejores decisiones. Es claro que el sector privado, se rige por

algunos valores “diferentes” a los utilizados o impuestos en el sector público, en razón de que en primera instancia priman sus intereses económicos, lo cual no implica que no consideren el bienestar común.

Por otra parte, la ética aplicada a la función pública es de vital importancia porque tiene como eje central la idea de servicio, es decir, las tareas y actividades que realizan los funcionarios públicos están orientadas primordialmente al bien común y no a los beneficios económicos. La ética de la función pública es la ciencia del buen comportamiento en el servicio a la ciudadanía, es además un importante mecanismo de control de la arbitrariedad en el uso del poder público, un factor vital para la creación y el mantenimiento de la confianza en la administración y sus instituciones. La ética pública es por tanto un instrumento fundamental para evitar la corrupción. Naessens, H (2010, p. 2115).

Sobre el tema de la ética para el caso costarricense, Ramírez Altamirano, M. (2001), señala que no se cuenta con normas concretas o específicas referidas al tema de la misma en el ejercicio de la función pública. No obstante, es necesario señalar que como toda estructura social que requiere algunas normas o reglas básicas para la convivencia, muchos de los valores o principios éticos se encuentran implícitos en nuestra normativa y consagrados en la Constitución Política, la cual recoge principios importantes y concretos tales como la solidaridad, el respeto a los deberes y derechos de los ciudadanos, la correcta actuación de los funcionarios públicos, entre otros. Estos principios deben ser atendidos, por ser mandato constitucional, por el sector público y privado.

En el caso del sector público, la Constitución Política establece claramente que los funcionarios públicos son únicamente depositarios de la autoridad y que tienen responsabilidad por sus actuaciones el Gobierno, el o la Presidenta de la República, los Ministros de Estado, los miembros de los Supremos Poderes, el Consejo de Gobierno, y los funcionarios públicos, (arts. 9, 11, 111, 112, 132, 143, 160 y 161), existiendo además prohibición expresa a los Diputados para que contraten con el Estado o participen en concesiones de obras públicas.

Adicionalmente, y en virtud de la necesidad de desagregar de manera más específica lo establecido en la Carta Magna y, con el objetivo de establecer regulaciones o “normas de convivencia” entre el ámbito público y privado han sido desarrollados una serie de instrumentos jurídicos que definen el marco de acción de unos y otros. Se puede hacer referencia al Código de Trabajo, en el que se enumeran normas muy generales que regulan la relación laboral, facultando al patrono para dar por terminado el contrato de trabajo (art.81), cuando por ejemplo:

- ✓ El trabajador se conduzca durante sus labores en forma abiertamente inmoral.
- ✓ El trabajador, revele secretos que está obligado a guardar.

En el caso específico de los profesionales que se desempeñan en el sector público, su accionar se encuentra sujeto entre otras normas, a la Ley N° 6227, Ley General de Administración Pública que menciona en el artículo 4, los principios fundamentales del servicio público siendo estos, continuidad, eficiencia y adaptación, los cuales deben ser aplicados con el fin de garantizar la igualdad en el trato a los usuarios o destinatarios del servicio.

Ahora bien, la Procuraduría General de la República (2007), ha determinado o establecido cinco principios básicos de lo que se debe entender por ética en el ejercicio de la Función Pública:

1. *Principio de Bienestar General: perseguir la máxima justicia retributiva de los recursos públicos que sea posible, conforme a las reglas de la administración y de la equidad.*
2. *Principio de Legalidad: actuar en todo momento, con apego a las disposiciones constitucionales, legales y al ordenamiento jurídico en general.*
3. *Principio de Responsabilidad: actuar en forma responsable y competente, con dedicación, lealtad institucional y con una clara conciencia acerca de los valores y fines de la función pública; deben cumplir con las competencias, funciones y tareas que le son encomendadas, en forma eficiente, eficaz y oportuna y deben tener la disposición permanente de rendir cuentas ante la sociedad por las decisiones y acciones que lleve a cabo, así como asumir las consecuencias que se deriven de una actuación incorrecta.*
4. *Principio de Transparencia: ejercer la función pública en forma transparente, brindar abiertamente el fundamento de toda actuación y en general, mostrar la mayor claridad posible en las acciones y decisiones. Asimismo, tienen el deber de garantizar el libre acceso a la información de interés público y velar porque dicha información sea veraz, comprensible y oportuna. También debe rendir cuentas ante los órganos públicos*

*correspondientes, la prensa, las organizaciones de la sociedad civil y la ciudadanía en general de sus actos y decisiones realizadas en el ejercicio del cargo.*

5. *Principio de Imparcialidad: actuar en forma justa e imparcial en el ejercicio de sus funciones, debiendo en todo momento interponer el interés público ante sus intereses personales. No deben discriminar a ninguna persona o grupo de personas en razón de raza, sexo, religión, lengua, opinión, lugar de nacimiento, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. Deben además, velar por la confianza en la función pública y por tanto, evitar que se levanten sospechas de que sus relaciones sociales, de negocio, de familia o de amistad, influyan de algún modo en sus decisiones.*

En el sector privado, los principios o valores éticos, no son del todo diferentes, tienen como punto convergente el bien común y el bienestar general, puesto que ambos sectores persiguen la satisfacción de las necesidades de la población a través de los bienes y servicios que proporcionan. Sin embargo, es cierto también, que el sector privado tiene intereses particulares e inmediatos, que busca alcanzar la mayor utilidad posible a través de mecanismos que no siempre coinciden con los propios del ámbito público. Esta diferencia se manifiesta especialmente en la forma particular y en contraposición a una mayor libertad de actuación que es propia de la ética privada.

La ética privada, en el Sistema Aduanero Costarricense, no se limita a la actividad empresarial, sino que todos aquellos individuos que requieran un bien o servicio público deben

observar un comportamiento conforme al ordenamiento jurídico y consecuente con los valores y principios que forman parte de la ética pública.

Esa posición es compartida por Argadoña, A. (2011), he incluso da un punto de vista mucho más amplio al manifestar que *“..La ética en una organización no consiste solo o fundamentalmente en la aplicación de normas, códigos o principios establecidos desde fuera, ni en una valoración de los costes y beneficios de cada decisión. No responde solo a la racionalidad económica, porque en la vida real las decisiones van mucho más allá de la elección de medios para la consecución de fines dados: los fines mismos son objeto de elección y la racionalidad económica no tiene nada que decir sobre la elección de fines. Y éste es un proceso dinámico, que dependerá de los aprendizajes evaluativos de los agentes: cada vez que toma una decisión, el sujeto va desarrollando, positiva o negativamente, su capacidad para tomar nuevas decisiones en el futuro. De modo que el carácter ético de una decisión dependerá del desarrollo de la capacidad moral del agente, es decir, de su capacidad para conocer en cada ocasión qué es lo bueno, y de su capacidad para hacerlo, venciendo las resistencias (primeramente, las internas del propio agente) que le dificultan llevarlo a cabo. Esto es lo que queremos decir cuando afirmamos que la ética consiste en el desarrollo de las virtudes.”* (p. 28.)

Si bien, líneas atrás se manifiesta que en Costa Rica no se cuenta con normativa específica que aborde el tema de la ética, se puede señalar que sí se han hecho importantes esfuerzos para contar con un Código de Ética, mismo que regulen de forma clara y precisa dicho tema, sin embargo a la fecha no han prosperado y se han quedado en el papel. Entre algunos de ellos se pueden citar proyectos que fueron analizados en la Asamblea Legislativa:

1. Ley sobre Ética y Probidad en la función Pública, (Expediente Legislativo número 10811, estado: Archivado)
2. Ley de Idoneidad, Transparencia y Ética en la Función Pública, (Expediente Legislativo número 13385, estado: Archivado)
3. Acuerdo Legislativo Código de Ética Parlamentario, (Expediente Legislativo número 14869, estado: Archivado)

Sin embargo es de importancia señalar que con la Ley N° 8242 de 09 de abril de 2002, se crea la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República y se crea la Procuraduría de la Ética Pública, cuyas atribuciones son:

- Realizar las acciones administrativas necesarias para:
  - Prevenir, detectar y erradicar la corrupción.
  - Incrementar la ética y la transparencia en la función pública.
- Denunciar y acusar ante los tribunales de justicia a los funcionarios públicos y las personas privadas por actos de corrupción.

Es relevante señalar que las normas establecen explícitamente una serie de principios y valores de acatamiento obligatorio para quienes forman parte del sector público, lo cual pese a no ser tan palpable en el sector privado, no implica que éste último no debe cumplir la función de ser un aliado importante de la Administración.

La aplicación de principios y valores éticos en el ejercicio profesional privado se traduce en el largo plazo, en un incremento de la capacidad del sector privado para generar y/o proveer bienestar y satisfacción de las necesidades de los particulares que lo conforman, y por otro lado el Estado al aplicar los principios y valores éticos mencionados, satisfacen las necesidades de la ciudadanía. Si se suman estos esfuerzos se logra maximizar los beneficios para toda la sociedad, por ello la ética como valor en el ejercicio profesional público y privado traerá consigo una serie de beneficios que coadyuvan al desarrollo socioeconómico del país.

## **Metodología de Investigación**

En razón del tema seleccionado para la presente investigación el cual tiene que ver con los valores éticos en el ejercicio profesional, se consideró que ésta debía ser de carácter cualitativo, ya que propuso conocer la percepción de los profesionales involucrados en los procesos del Sistema Aduanero Nacional, por este motivo se empleó como método principal para la recolección de datos, la aplicación de una encuesta.

Según el autor Hernández Sampieri (2008), la investigación cualitativa se basa, ante todo, en el proceso mismo de recolección y análisis, dicho tipo de investigación es interpretativa, ya que el investigador hace su propia descripción y valoración de los datos, el planteamiento se va enfocando en ciertos temas de acuerdo con la información recabada.

El tipo de la investigación fue descriptivo. En una primera instancia se consideró que podía ser exploratorio, no porque el tema de ética no esté ampliamente estudiado, sino por lo nuevo y pocos estudios que sobre el mismo existen en el Sistema Aduanero Nacional; sin embargo esa idea fue descartada y se valoró que la investigación descriptiva era más conveniente dado que lo que se pretendió fue, medir la información de los valores éticos que se imponen en el desarrollo de actividades de comercio, buscando mostrar las diferentes visiones de la ética en ese entorno.

El instrumento para esta recolección de datos se aplicó a sesenta profesionales, públicos y privados, que tienen o tuvieron alguna interacción con el Sistema Aduanero Nacional. Para

seleccionar la muestra, que es de carácter no estadístico por ser de variable nominales, se consideró que las principales características que debían de reunir los profesionales que se encuestaron, debían ser las siguientes:

1. Ser o haber sido usuarios y/o funcionarios del Sistema Aduanero Nacional.
2. Demostrar una conducta intachable.

La encuesta está compuesta por ocho preguntas, cuatro preguntas abiertas, dos que buscan realizar una introducción sobre el tema en consulta, otras dos sobre conocimiento de la contraprestación de los servicios tanto públicos, como privados. Las otras cuatro preguntas, son preguntas cerradas de respuesta múltiple, mismas que buscan llevar al entrevistado a que realmente exprese de forma clara su percepción sobre el tema de la ética en el ejercicio profesional en el Sistema Aduanero Nacional. Además al final de la encuesta se dejó un espacio para que los entrevistados pudieran expresar cualquier comentario o percepción al respecto, esto con el fin de incorporar hechos o elementos que pueden ser relevantes para la investigación y que no fueron considerados en la encuesta. El tiempo que se estimó para dar respuesta al cuestionario fue de 10 a 15 minutos, se realizó en línea con la herramienta “Survey Monkey”. El grado de confianza de la encuesta realizada fue del 80%, con un margen de error del 5%.

Con el objetivo de validar el cuestionario previo a su aplicación se realizó, un pre-testeo de la encuesta con un grupo de cinco profesionales, expertos en temas de materia aduanera, con el fin de obtener su colaboración con aportes que pudieran ofrecer respecto del tema y a su vez evaluaran la claridad del instrumento y el abordaje de los temas desde una perspectiva lógica y

coherente. Además se realizó una consulta del instrumento, con una persona experta en el tema de encuestas para que igualmente emitiera sus comentarios respecto a la formulación de las preguntas.

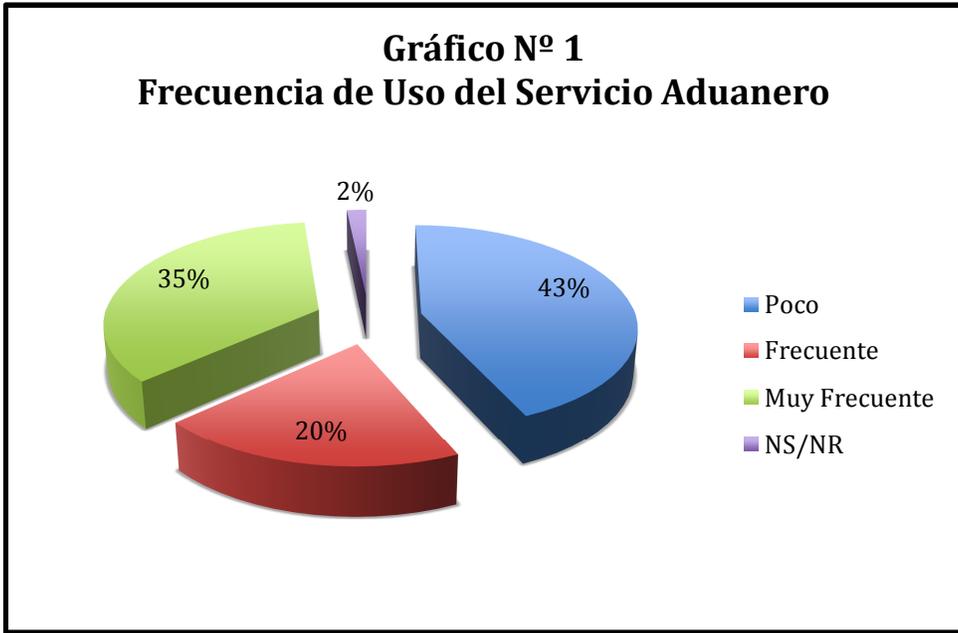
## Resultados

A continuación se expondrán los principales resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta objeto del presente artículo de investigación, ¿cuáles son los valores éticos imperantes en el ejercicio de los profesionales públicos y privados en el Sistema Aduanero Nacional?

La pregunta número uno del cuestionario tenía que ver con la frecuencia que los encuestados hacían uso de los servicios del Sistema Aduanero Nacional, con base en las respuestas obtenidas se definieron tres categorías:

- Poco: considerando que la frecuencia de uso del Sistema Aduanero Nacional fuese menor a cinco veces al año, o bien que el usuario considere que hace uso de manera esporádica.
- Frecuente: aquellos usuarios que usan el servicio mayor a cinco veces por año o de forma mensual.
- Muy frecuente: un uso mayor que dos veces mensuales.

A partir de esa clasificación, los datos denotan que un 43% de los encuestados ha hecho uso de los servicios del Sistema Aduanero Nacional, por lo menos una vez, tal y como se muestra en el gráfico N°1. La información que se pretendía obtener con esta pregunta, es que los profesionales tanto públicos como privados consultados, son usuarios del Sistema Aduanero Nacional y por tanto cuentan con una visión y conocimiento del entorno aduanero.

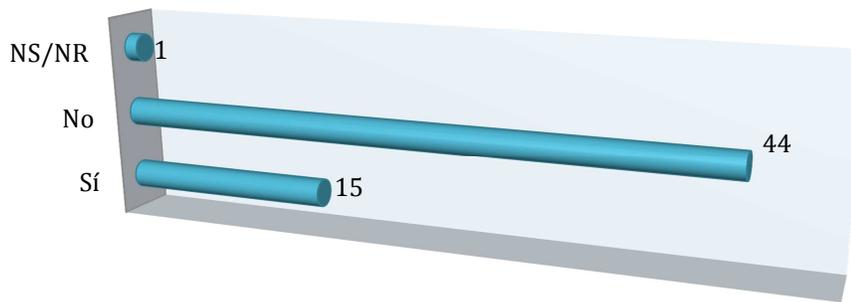


FUENTE:  
propia.

elaboración

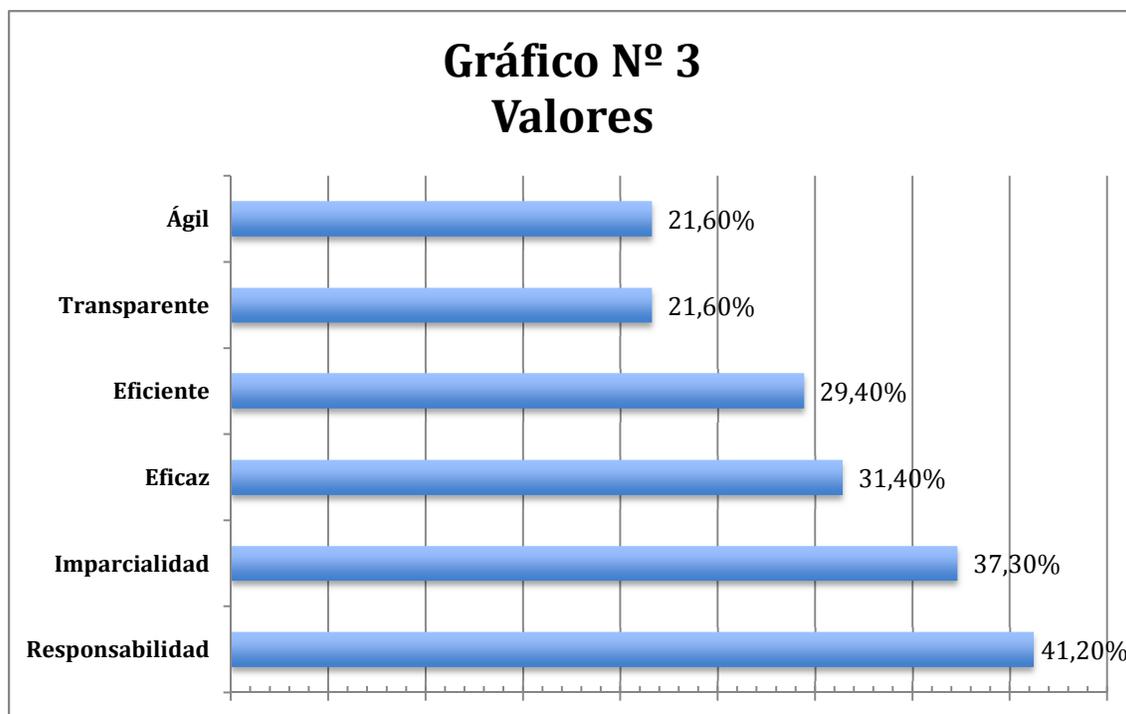
En lo que respecta a la pregunta ¿Considera que en el ejercicio profesional de los funcionarios que prestan servicio para el Sistema Aduanero Nacional, predomina la aplicación de valores éticos?, impera la percepción de que en el Sistema Aduanero Nacional hay corrupción, ya que del total de encuestados, cuarenta y cuatro personas consideraron que la aplicación de valores éticos en el Sistema Aduanero Nacional no se lleva a cabo. Llama la atención que quince encuestados indicaron que sí se aplican valores éticos, lo cual puede ser indicio de que estos profesionales realizan su trabajo apegados a valores y principios éticos. Ver gráfico N° 2.

**Gráfico N° 2**  
**Predominancia de la ética en el ejercicio profesional**



FUENTE: elaboración propia.

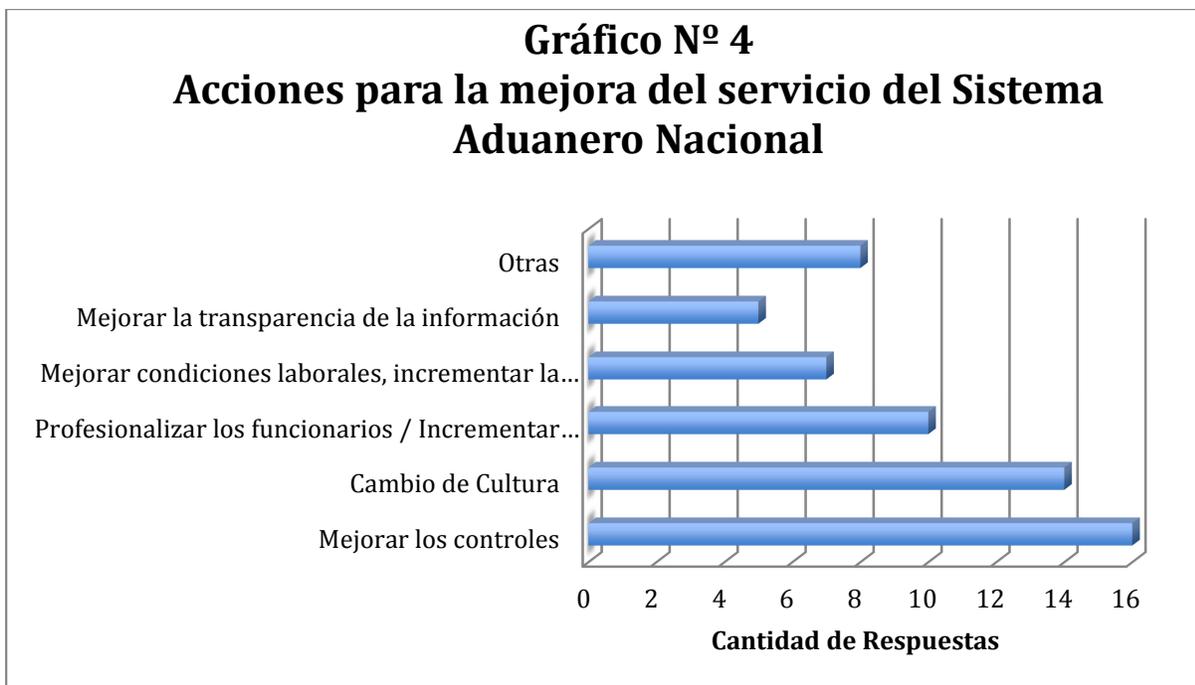
Otro de los resultados que llaman la atención es el que tiene que ver con la escogencia de seis adjetivos que caracterizan el servicio de los profesionales públicos y privados del Sistema Aduanero Nacional. Los resultados muestran que el 41,20% de los encuestados seleccionó como un adjetivo imperante en el Sistema Aduanero Nacional, el de responsabilidad, y los adjetivos menos seleccionados fueron dos, la agilidad y la transparencia, ambos con un 21,60%. Esto refuerza la tesis de que nos encontramos ante una falta de valores en el ejercicio profesional, dado que en situaciones de comercio la transparencia y agilidad son dos aspectos vitales. Ver el gráfico N° 3, para el resto de los adjetivos.



FUENTE: elaboración propia.

En la pregunta número siete, del cuestionario los encuestados debían indicar o señalar si habían o no escuchado de casos de corrupción en el Sistema Aduanero Nacional. El resultado no sorprende, ya que el 93% de los encuestados sí ha escuchado de casos de corrupción, incluso señalaron algunos de los casos, entre los mismos se puede destacar el relacionado con el pago de dinero para agilizar trámites, mercancías que no son declaradas o que son declaradas con valores o precios inferiores, y uno común es que los funcionarios no siempre ejercen los controles como deben. Ese porcentaje podría considerarse normal, recordemos que la encuesta fue contestada en su mayoría por profesionales públicos y privados que se relacionan directamente con el quehacer aduanero. Sin embargo deja claro que existe una necesidad latente tanto dentro del ámbito privado como público de trabajar el tema de los valores.

Para finalizar la encuesta, se le pidió a los encuestados que señalaran desde el punto de vista ético “*qué posibilidades de mejora ve para el Sistema Aduanero Nacional*”. Según se muestra en el gráfico N° 4, dieciséis de los encuestados sugirieron, que con mayor transparencia al momento de procesar y acceder a la información, se podrían mejorar los valores éticos; el segundo grupo de importancia propuso que debía darse un cambio de cultura, otros propusieron una profesionalización e incrementar los salarios como medida para mejorar el Sistema Aduanero Nacional, esta solución ya se ha pensado por lo menos del lado de la Administración, y se hizo un esfuerzo importante, en ese sentido en los años 2008 y 2009. Pero parece que los efectos no fueron los esperados.



FUENTE: elaboración propia.

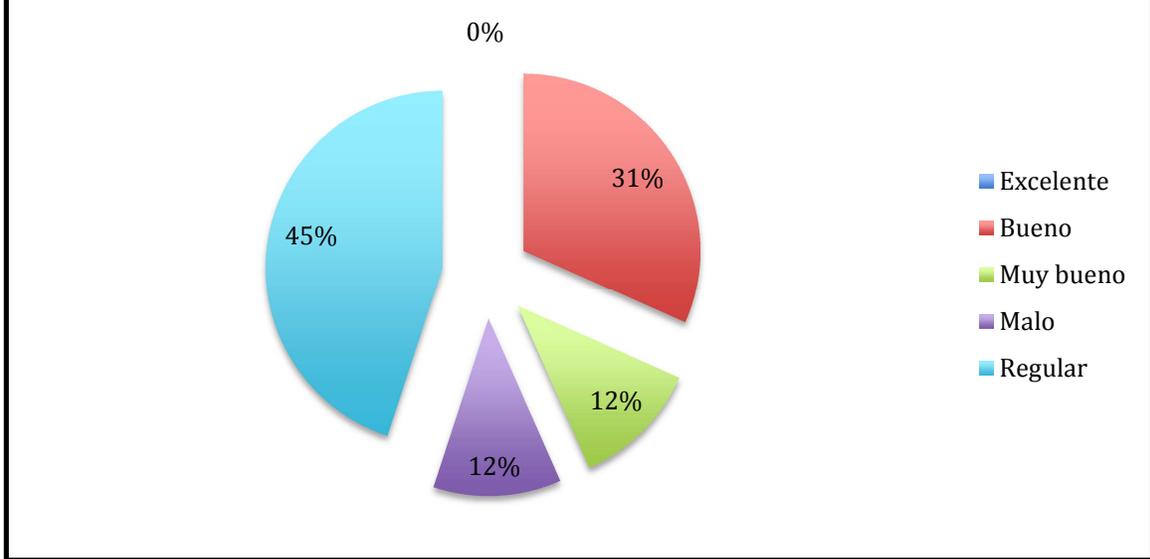
## **Discusión de Resultados**

De los resultados se derivan hallazgos importantes dada la diversidad de respuestas obtenidas y los diferentes enfoques que los encuestados le dieron. Como un parámetro inicial era importante conocer que, pese a que la mayoría de los encuestados son profesionales públicos y privados, por sus funciones interactúan con el Sistema Aduanero Nacional, pero también conocen cómo funciona el sistema ya que lo han utilizado como usuarios, situación que permitió enriquecer la encuesta, al poner en evidencia que en efecto el 55% hace un uso regular de los servicios que de alguna manera ellos mismos brindan.

Según los datos que se desprenden del gráfico N° 5, del total de consultados 45% calificaron el servicio que se brinda en el Sistema Aduanero Nacional, como un servicio regular, un 31% lo consideró bueno y un 12% malo. Con esto se podría concluir que pese a la percepción que existe, el servicio que se brinda no es “tan malo o corrupto” como en otros países y que los márgenes de mejora son buenos, o al menos así deberían de serlo.

### Gráfico N° 5

## Percepción del servicio que se brinda en el Servicio Nacional de Aduanas



FUENTE: elaboración propia.

La encuesta arroja un resultado, el cual parece que merece la pena ser considerado ya que tanto el servicio que brindan los Auxiliares de la Función Pública Aduanera, como los funcionarios públicos, fueron calificados con un 40% y un 42,40% respectivamente, siendo ambos valorados como de categoría regular, se denota un porcentaje pequeño y reafirma que el margen que se tiene de proceder a implementar mejoras tanto en el ámbito privado como el público es importante, y que sólo hay que realizar un esfuerzo, que en criterio del autor debería ser articulado con el fin de obtener mejores resultados.

Con los datos obtenidos a partir de la pregunta relacionada con ¿cuáles son los valores éticos imperantes en el ejercicio de los profesionales públicos y privados en el Sistema Aduanero

Nacional?, se puede deducir que los valores de la transparencia o eficacia no son considerados cabalmente en el ejercicio profesional del Sistema Aduanero Nacional.

Tal y como se mostró en el gráfico N° 3, tanto la *transparencia* como la *agilidad*, son elementos o valores que recibieron porcentajes bajos, ambos un poco más altos que el 21%. Se notó que todos los encuestados consideran que la *responsabilidad* es un valor importante, con un 43%, habría que estudiar con más detalle las razones de esta conducta, porque llama la atención el hecho de que si consideran que hay corrupción y falta de valores éticos, se le da un valor tan alto a la *responsabilidad*, una justificación a este comportamiento puede deberse a que tal y como demuestran las estadísticas de recaudación en lo que concierne a los ingresos por tributos provenientes de las aduanas, éstos mantienen un crecimiento constante y por eso los profesionales públicos y privados consideran que pese a conocer de casos de corrupción existe en algún sentido el valor de la *responsabilidad*.

Como se mencionó en el apartado de los resultados, cuarenta y cuatro de los encuestados indica que no predominan valores éticos en el Sistema Aduanero Nacional, lo cual es preocupante, no obstante, por lo menos quince de los encuestados considera que sí hay valores éticos, lo cual permite concluir que existen profesionales públicos y privados con valores éticos importantes y que están identificados con el deber de aportar para el fortalecimiento del crecimiento económico de nuestro país.

Lo anterior pese a que un 93% de los encuestados conoce de por lo menos algún caso de corrupción. Situación que no deja de ser preocupante pero a la cual, por lo menos desde el lado

de la Administración, se le quiere atender mediante cursos y actividades relacionadas con la ética, tal y como algunos de los encuestados indicó que se llevan a cabo como medida de mejora. Sin embargo ese esfuerzo puede resultar insuficiente sin la colaboración de los profesionales privados que también trabajan en el Sistema Aduanero Nacional.

Los encuestados propusieron un sinnúmero de alternativas para tratar el tema de mejora en los valores éticos, algunos tan radicales, como el de una movilización total de funcionarios públicos. Es necesario en este punto acotar un hallazgo sobresaliente el cual refiere a que los profesionales privados, (según criterio del autor), consideran que ellos no faltan a los valores éticos y que son únicamente los funcionarios públicos quienes comenten actos indebidos o ilegales, lo cual no puede ser cierto, ya que para que este tipo de hechos ocurran se requiere la participación de dos actores, uno que hace o deja de hacer lo que corresponde según sus funciones, porque otro le paga y/o le solicita realizar o no un determinado proceso.

Lo curioso es que los profesionales públicos, parecen tener una percepción similar a la anteriormente descrita y de cierta manera comparten que la falta de valores y la corrupción es sólo de parte de la Administración y no involucra a esa otra parte actora dentro del proceso, tal vez por el hecho de que el sector privado (coadyuvante de la administración) es un intermediario entre el dueño de la mercancía y el Estado siendo el dueño de la mercancía, quien en última instancia paga para que los procesos de importación sean más “eficientes”.

Continuando con las alternativas propuestas, dieciséis personas indicaron que con una mejora en los controles que actualmente se tiene, se podrían reducir las posibilidades de faltar a

la ética en el ejercicio profesional; otro grupo de catorce personas indicaron que es con un cambio de cultura, tal y como lo muestra el cuadro N° 4. En general se podría concluir que todas las opciones en alguna medida parecen ser buenas alternativas. El autor considera que con una mejora en los controles, pero visto desde el incremento en el uso de la tecnología se podría optimizar el servicio que se brinda, ya que no quedarían muchos procesos sujetos a discreción y subjetividades de las personas. Sin embargo la mejora más importante es la que venga de cada profesional y que realmente esté decidido a cambiar y aplicar todo el tiempo los valores éticos imperantes.

Volviendo a la pregunta de investigación y luego de analizada toda la información que se aportó con el cuestionario, parece claro que si bien hay una lista de valores éticos tales como la eficacia, la transparencia, la imparcialidad y la eficiencia, la responsabilidad es el valor imperante entre los profesionales públicos y privados que laboran en el Sistema Aduanero Nacional. El cual tal y como se indicó líneas previas puede deberse a diversos factores, que habría que analizar de manera más amplia considerando otros elementos que sobrepasan el tema de interés de esta investigación.

## Conclusiones

En lo que respecta al tema, a lo largo del artículo se esbozan conclusiones importantes a partir de los resultados, sin embargo, en esta sección se pretende desatacar algunas de ellas:

- Que prevalece una percepción generalizada de que existen niveles de corrupción en el Sistema Aduanero Nacional.
- Que si bien la norma establece una serie de principios y valores éticos en el ejercicio de la función pública, los encuestados solo identifican como valor imperante en el ejercicio de los profesionales públicos y privados en el Sistema Aduanero Nacional el valor de la *responsabilidad*.
- Que el sector de profesionales privados, no consideran que ellos falten a los valores éticos, y que la falta de valores se produce en el ejercicio de los profesionales del sector público, situación que parece comparten esos profesionales públicos.
- Que se necesita un cambio de cultura que permita mejorar y retomar actitudes y aptitudes positivas que se han dejado de lado y que evidencian una pérdida de valores tanto de los profesionales públicos como de los privados.

- Que para generar el cambio se requiere que los profesionales del sector público y privado asuman de manera responsable y transparente las funciones que les competen considerando la aplicación de la ética como un aporte a la búsqueda del bien común.
- Que existen diferentes posibilidades para contrarrestar esta situación entre las que destaca la incorporación de la tecnología como un mecanismo para reducir la vulnerabilidad de los procesos por actuaciones subjetivas.
- Que cualquier medida que se tome requerirá la concatenación de esfuerzos del sector público y del sector privado.

## Referencias

Argandoña, A. (2011). La ética y la toma de decisiones en la empresa. (Spanish). *Universia Business Review*, (30), 22-31.

Cruz Infante, J. Hacia una Ética Parlamentaria. Recuperado de:  
[http://www.iidh.ed.cr/BibliotecaWeb/Varios/Documentos/BD\\_1823872799/Etica%20parlamentaria.pdf?url=%2FBibliotecaWeb%2FVarios%2FDocumentos%2FBD\\_1823872799%2FEtica+parlamentaria.pdf](http://www.iidh.ed.cr/BibliotecaWeb/Varios/Documentos/BD_1823872799/Etica%20parlamentaria.pdf?url=%2FBibliotecaWeb%2FVarios%2FDocumentos%2FBD_1823872799%2FEtica+parlamentaria.pdf)

Diego Bautista, O. (2007). Los códigos éticos en el marco de las Administraciones Públicas: valores para un buen gobierno. *Revista de las Cortes Generales* pp. 137. Recuperado el 26 de julio de 2012 , de la dirección electrónica <http://eprints.ucm.es/6971/>

Ética Pública vrs Ética Privada. Recuperado de:  
[http://www.contraloria.cl/NewPortal2/portal2/ShowProperty/BEA%20Repository/Sitios/Olacefs/Cepat/doc/Taller/Grupo\\_2\\_ETICA.pdf](http://www.contraloria.cl/NewPortal2/portal2/ShowProperty/BEA%20Repository/Sitios/Olacefs/Cepat/doc/Taller/Grupo_2_ETICA.pdf)

Hernández Sampieri, R; Fernández Collado, Baptista Lucio, (2008). *Metodología de la Investigación*, México: Mc Graw Hill.

Ley General de Administración Pública, Ley, N° 6227, publicada en La Gaceta N° 102 de 30 de mayo de 1978.

Ley General de Aduanas, Ley N° 7557, publicada en La Gaceta N° 212 de 8 de noviembre de 1995.

Naessens, H. (2010). Ética Pública y Transparencia. Recuperado de [http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/53/15/32/PDF/AT15\\_Naessens.pdf](http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/53/15/32/PDF/AT15_Naessens.pdf)

Procuraduría General de la República (2007). Recuperado de <http://www.pgr.go.cr/capacitacion/etica/ETICA-Y-PROBIDAD.ppt>

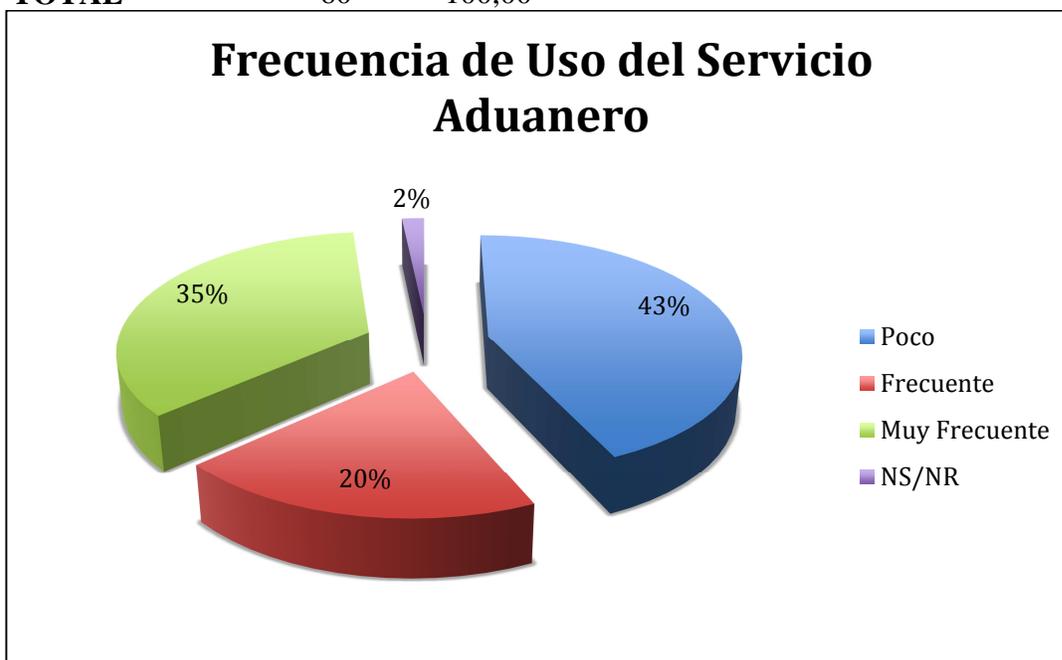
Ramírez Altamirano, M. (2001). Ética Parlamentaria en Costa Rica. Recuperado de [http://www.asamblea.go.cr/Centro\\_de\\_informacion/biblioteca/Otras\\_publicaciones/%C3%89tica%20en%20la%20funci%C3%B3n%20p%C3%ABblica/13cap%C3%ADtulo%20VII%20estado%20de%20la%20cuesti%C3%B3n.pdf](http://www.asamblea.go.cr/Centro_de_informacion/biblioteca/Otras_publicaciones/%C3%89tica%20en%20la%20funci%C3%B3n%20p%C3%ABblica/13cap%C3%ADtulo%20VII%20estado%20de%20la%20cuesti%C3%B3n.pdf)

Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (22 ed.). Recuperado de: <http://lema.rae.es/drae/?val=%C3%89TICA>

**ANEXO**  
**RESULTADOS DE LA ENCUESTA**

1. ¿Con qué frecuencia hace uso de los servicios del Aduanas?

CATEGORIA	ABSOLUTO	PORCENTAJE
<b>Poco</b>	26	43,33
<b>Frecuente</b>	12	20,00
<b>Muy Frecuente</b>	21	35,00
<b>NS/NR</b>	1	1,67
<b>TOTAL</b>	60	100,00



2. ¿Cómo considera el servicio que se da en Aduanas?

<b>Excelente</b>	0,00%
<b>Bueno</b>	31,70%
<b>Muy bueno</b>	11,70%
<b>Malo</b>	11,70%
<b>Regular</b>	45,00%



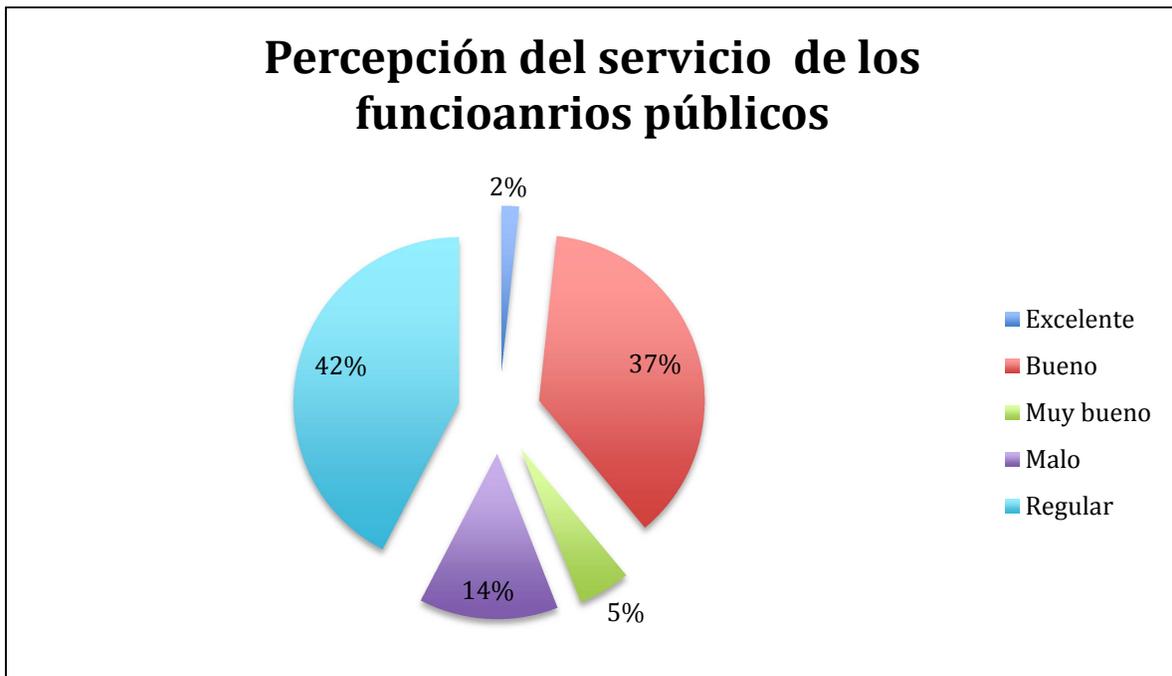
3. ¿Cuál es su percepción del servicio que brindan los Auxiliares de la Función Pública Aduanera (Agentes de Aduanas, Depositarios Aduaneros, Transportistas)?

<b>Excelente</b>	0,00%
<b>Bueno</b>	36,70%
<b>Muy bueno</b>	15,00%
<b>Malo</b>	8,30%
<b>Regular</b>	40,00%



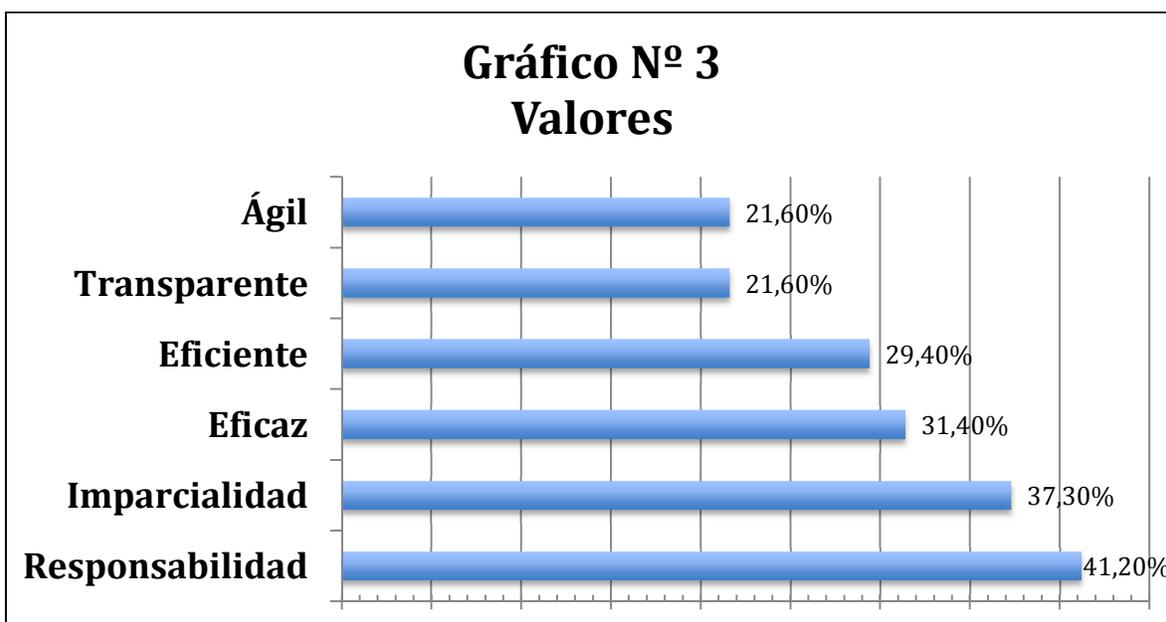
4. ¿Cuál es su percepción del servicio que brindan los funcionarios públicos que laboran para el Servicio Nacional de Aduanas?

<b>Excelente</b>	1,70%
<b>Bueno</b>	37,30%
<b>Muy bueno</b>	5,10%
<b>Malo</b>	13,60%
<b>Regular</b>	42,40%



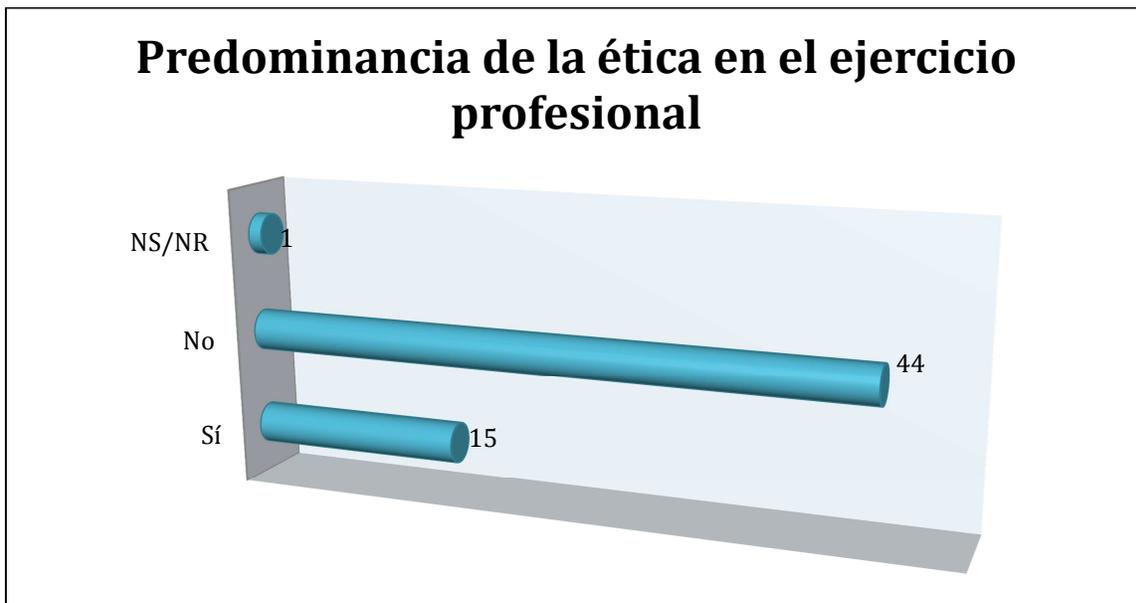
5. ¿Cuáles de los siguientes adjetivos caracterizan el servicio de los profesionales públicos y privados del Sistema Aduanero Nacional? La respuesta puede ser múltiple.

VALORES	Porcentaje de
<b>Responsabilidad</b>	<b>41,20%</b>
<b>Imparcialidad</b>	37,30%
<b>Eficaz</b>	31,40%
<b>Eficiente</b>	29,40%
<b>Transparente</b>	21,60%
<b>Ágil</b>	21,60%



6. ¿Considera que en el ejercicio profesional de los funcionarios que prestan servicio para el Sistema Aduanero Nacional, predomina la aplicación de valores éticos? ¿Por qué y cuáles?

Sí	15
No	44
NS/NR	1
TOTAL	60



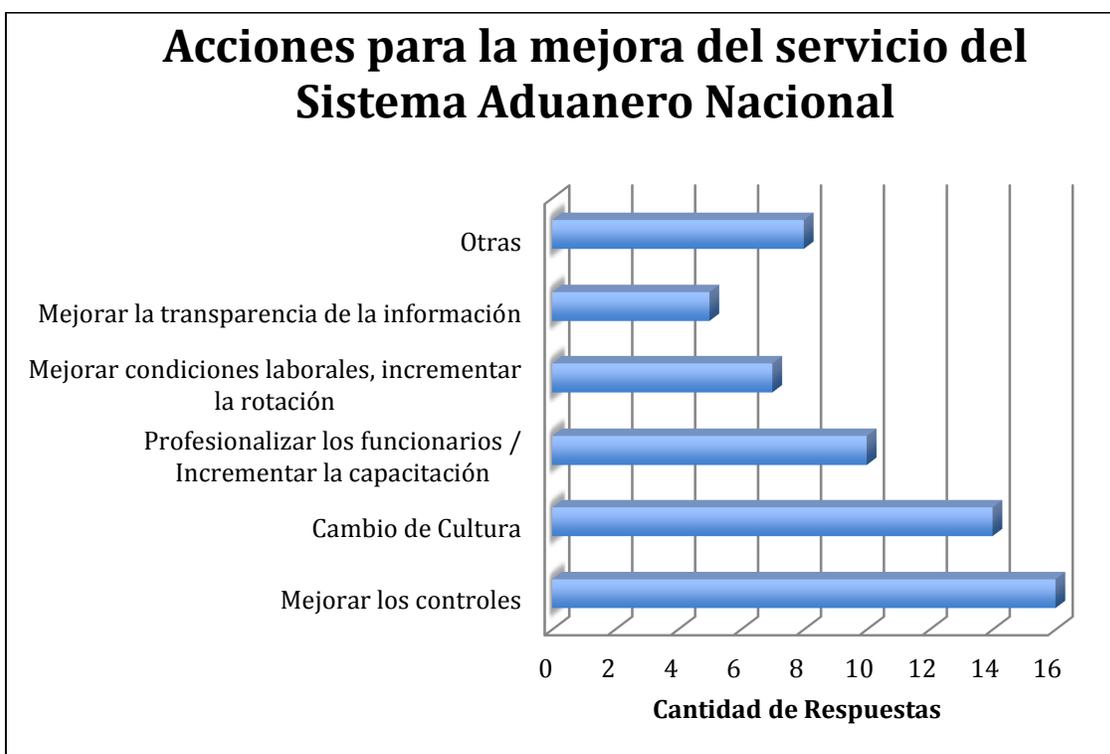
7. Ha escuchado de corrupción en el Aduanas

Si	93,30%
No	6,70%



8. ¿Desde el punto de vista ético qué posibilidades de mejora ve para el Sistema Aduanero Nacional?

Mejorar los controles	16
Cambio de Cultura	14
Profesionalizar los funcionarios / Incrementar la capacitación	10
Mejorar condiciones laborales, incrementar la rotación	7
Mejorar la transparencia de la información	5
Otras	8



## ANEXO

### ENCUESTA APLICADA

1. ¿Con qué frecuencia hace uso de los servicios del Aduanas?

2. ¿Cómo considera el servicio que se da en el en Aduanas?

Excelente\_\_\_\_\_

Bueno\_\_\_\_\_

Muy bueno\_\_\_\_\_

Malo\_\_\_\_\_

Regular\_\_\_\_\_

3. ¿Cómo es su percepción del servicio que brindan los Auxiliares de la Función Pública (Agentes de Aduanas, Depositarios Aduaneros, Transportistas)?

Excelente\_\_\_\_\_

Bueno\_\_\_\_\_

Muy bueno\_\_\_\_\_

Malo\_\_\_\_\_

Regular\_\_\_\_\_

4. ¿Cómo es su percepción del servicio que brindan los funcionarios públicos que laboran para el Servicio Nacional de Aduanas?

Excelente\_\_\_\_\_

Bueno\_\_\_\_\_

Muy bueno\_\_\_\_\_

Malo\_\_\_\_\_

Regular\_\_\_\_\_

5. ¿Cuáles de los siguientes adjetivos caracterizan el servicio de los profesionales públicos y privados del Sistema Aduanero Nacional? La respuesta puede ser múltiple?

Eficiente\_\_\_\_\_

Transparente\_\_\_\_\_

Responsabilidad\_\_\_\_\_

Ágil\_\_\_\_\_

Eficaz\_\_\_\_\_

Imparcialidad\_\_\_\_\_

6. ¿Considera que en el ejercicio profesional de los funcionarios que prestan servicio para el Sistema Aduanero Nacional, predomina la aplicación de valores éticos? ¿ Por qué y cuáles?

---

---

---

---

7. Ha escuchado de casos de corrupción en el Sistema Aduanero Nacional

Si\_\_\_\_\_

No\_\_\_\_\_

8. Si la respuesta es si, indique cuáles.

---

---

---

---

9. ¿Desde el punto de vista ético qué posibilidades de mejora ve para el Sistema Aduanero Nacional?

---

---

---

---