



Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas  
Escuela de Negocios Internacionales

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

NECESIDADES FORMATIVAS DE LOS AUXILIARES DE AGENCIA DE ADUANA  
RESPECTO A LOS REQUISITOS DE COMERCIO EXTERIOR MODERNOS

Autor:  
PABLO IGNACIO ACUÑA MEZA

CRISTIAN ANDRÉS FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ

TESIS PRESENTADA A LA  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO PARA OPTAR AL  
GRADO DE LICENCIADO EN NEGOCIACIONES INTERNACIONALES  
TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS  
INTERNACIONALES

PROFESOR GUÍA: GALO LÓPEZ

Viña del Mar, Diciembre de 2015

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

NECESIDADES FORMATIVAS DE LOS AUXILIARES DE AGENCIA DE ADUANA  
RESPECTO A LOS REQUISITOS DE COMERCIO EXTERIOR MODERNOS

Autor:  
PABLO IGNACIO ACUÑA MEZA  
CRISTIANANDRÉS FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ

TESIS PRESENTADA A LA  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO PARA OPTAR AL  
GRADO DE LICENCIADO EN NEGOCIACIONES INTERNACIONALES  
TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS  
INTERNACIONALES

Viña del Mar, Diciembre de 2015

Viña del Mar, Diciembre de 2015

## **Tabla de Contenido:**

<u>Introducción:</u> .....	<u>3</u>
<u>Glosario de términos técnicos:</u> .....	<u>6</u>
<u>1 Formulación del problema y objetivos.</u> .....	<u>9</u>
1.1 El problema:.....	9
<u>2 Alcances de la Investigación.</u> .....	<u>11</u>
2.1 Que resuelve esta investigación:.....	11
2.2 Objetivos:.....	15
<u>3 Diseño de la investigación.</u> .....	<u>17</u>
3.1 Modelo de la investigación:.....	17
3.2 Sustentación conceptual.....	20
3.3 Sustentación metodológica: .....	22
<u>4 Desarrollo de la investigación.</u> .....	<u>25</u>
4.1 Auxiliar de Agente de Aduana: .....	25
4.2 La formación del auxiliar de aduana:.....	31
4.3 Exigencias Legales: .....	43
4.4 Estudio de percepción interna del auxiliar de Agente de Aduana: .....	49
4.5 Demanda del comercio exterior:.....	63
4.6 Estándar: .....	69
4.7 Brecha: .....	74
4.7.1 Brecha Formativa: .....	74
4.7.2 Brecha en remuneraciones:.....	75
4.8 Percepción externa: .....	76
4.9 Malas prácticas en la gestión de los Auxiliares de Agente de Aduana.....	87
4.9.1 Malas prácticas laborales:.....	87

4.9.2	Consumo de sustancias ilícitas: .....	88
4.9.3	Problemas con entidades fiscalizadoras: .....	89
<u>5</u>	<u>Conclusiones: .....</u>	<u>92</u>
5.1	Respuesta a las preguntas objetivos de la investigación:.....	95
5.2	Síntesis: .....	97

## **Introducción:**

Dentro de la cadena de comercio exterior, hay un gran número de personajes, niveles y funciones. Dentro de estos destacan los Auxiliares de Agencia de Aduana.

Para ubicarnos en contexto, éste es un empleado que depende del Agente de Aduana, figura casi obligada dentro de los procesos de comercio exterior comercial, dado el valor de las transacciones que se efectúan. Este personaje es responsable del manejo documental de los procedimientos de comercio exterior, siendo el vínculo entre los privados y los diversos entes fiscalizadores, quienes suelen ser estatales, como por ejemplo el SNA, SAG, entre otros.

Por ello el Agente de Aduana cobra una importancia notable dentro del comercio internacional, dada su obligatoriedad en la mayoría de los procesos. Éste al no poder estar en todos los lugares al mismo tiempo se ve obligado a delegar funciones a sus Auxiliares.

El Auxiliar cumple un papel fundamental dentro de la cadena de comercio exterior, siendo parte vital de los procesos de importación y exportación entre otros, ya que son los responsables de las tareas que le delega el Agente de Aduana. Es por este motivo que es crítico su análisis.

Dado que depende de ellos el hecho de estar a la altura del progreso del comercio exterior, tanto en sus conocimientos técnicos y competencias personales. Esto es un factor preocupante ya que no existe una vara de medición establecida por algún ente regulador, ya que estos se enfocan en atender los procesos documentales independiente de como realizan el proceso.

Esto destaca otra arista importante, ya que estos trabajadores son mal mirados y considerados como un trabajador de nivel menor e incluso denominado en la jerga “tramitadores”, lo que muestra el descuido sobre este cargo.

Ambos factores crean una problemática que envuelve al sujeto de investigación, lo cual cuestiona si éste es capaz de ir a la par de la evolución del comercio exterior, ya sea porque a mayor cantidad de volumen de comercio son más operaciones lo que incide en mayor presión. También el aumento de la complejidad de éste, ya que cada vez hay una mayor

cantidad de tratados y nuevos productos que generan nuevos procedimientos o tramites al respecto.

El alto dinamismo del comercio internacional choca con el Auxiliar de Agencia de Aduana, el cual no evidencia mayor evolución respecto a la profesionalización de su cargo. Donde se destaca que gracias a su formación mixta entre experiencia vivencial y preparación formal ha sido capaz de responder a las necesidades del comercio internacional.

Esto no cumple el óptimo demandado en la actualidad, ya que un factor importante no está siendo atendido por estos. Se puede inferir que sus conocimientos no siempre son suficientes para enfrentar problemas, lo que lo hace aún más dependiente.

Y lo que se ha sindicalizado por los demás sujetos dentro de la cadena de comercio exterior, como Agentes o personas que interactúan con ellos en el diario vivir, es la carencia de una formación orientada en competencias personales, como el respeto y el compromiso con el trabajo. Siendo éste otro factor crítico que es un problema para los demás dentro del entorno.

Los autores de ésta investigación, fueron parte de los sujetos con los cuales debían interactuar los Auxiliares de Agencia de Aduana, siendo testigos presenciales de la gestión de estos.

Al estar en contacto directo con ellos, se observan las carencias que estos poseen, ya que la ausencia de factores como conocimiento acabado o competencias personales quedan a la vista con gran facilidad.

Lo que genera preocupación ya que son la cara visible y representantes del Agente de Aduana y sus clientes los cuales pueden ser grandes empresas. Frente a los diferentes organismos del comercio exterior, muchos de ellos gubernamentales como ya se ha nombrado.

Ambos autores que se desempeñaron en áreas distintas, contrapusieron ideas respecto del tema, llegando a conclusiones similares sobre los Auxiliares, lo que llevo a un problema que debía ser atendido. Ya que éste puesto no dejará de existir, y el comercio continuará perfeccionándose y demandando cada vez más a sus participantes.

Motivo por el cual surge el interés de saber más respecto de ellos, ya que es difícil pensar que parte importante del proceso dependa de un eslabón de la cadena, más aún si éste es visto como un trabajador menor.

Resulta muy interesante considerar este cargo como sujeto de estudio, para comprender su situación actual, competencias, estado educacional, reglamentación, perspectivas tanto de ellos como de terceros y ver si son capaces de mantenerse a la par con el comercio internacional.

Para lograr abordar la investigación se inició con observación participante de los autores, para posteriormente hacer revisión documental de información relevante al entorno del Auxiliar y personal del sujeto de estudio. Por otro lado se complementó con encuestas tanto a Auxiliares para obtener su punto de vista personal y a terceros, como a un Agente de Aduana, representante de sindicato y un representante de ente privado para poder obtener la opinión que surge de los demás respecto de ellos.

Todo esto para poder observar sus falencias o puntos débiles y las virtudes que éstos poseen. Ya que el grado de responsabilidad que se les encomienda no guarda relación con la compensación monetaria o incentivos. Esto puede orientar a que se generen vulnerabilidades en los procesos que estos se ven involucrados, lo cual puede ocasionar grandes perjuicios a sus empleadores y al comercio internacional chileno.

Bajo estas premisas se detecta la importancia de ahondar en el tema para complementar la información ya existente y sacar conclusiones al respecto.

La investigación consta de un glosario de términos técnicos para acercar al lector al tema a tratar. En el primer capítulo se formula el problema, donde se contextualiza el problema. En el segundo capítulo se muestran los alcances de la investigación donde se indica que resuelve la investigación y los objetivos de ella.

En el tercer capítulo se muestra el diseño de la investigación, en el cual se busca establecer la brecha entre el comercio exterior y las competencias que se requieren.

En el capítulo cuarto se procede a realizar la investigación y situar la información dentro de los contextos establecidos. Finalmente se concluye respondiendo a las preguntas que se plantean en los alcances de la investigación y se sintetiza acorde al desarrollo de ésta.

## **Glosario de términos técnicos:**

**Agencia de Aduana:** Son las personas jurídicas cuyo objeto social principal es el ejercicio del agenciamiento aduanero, para lo cual deben obtener autorización por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

**Agencia naviera:** Es una empresa que representa a una o varias compañías de barcos transportadores de mercancías.

**Aforo:** Proceso de inspección documental o física a contenedores.

**BL:** Sigla en inglés de Bill of lading. Conocimiento de embarque. Documento que se emplea en el transporte marítimo. Emitido por el naviero o el capitán del buque, sirve para acreditar la recepción o carga a bordo de las mercancías a transportar, en las condiciones consignadas.

**Certificado de Origen:** Es un documento que tiene como principal objetivo acreditar el origen nacional de un producto que se destina a la exportación, de acuerdo con las Normas de Origen pactadas en los respectivos Acuerdos Comerciales.

**Comercio exterior:** El comercio exterior es el intercambio de bienes o servicios existente entre dos o más naciones con el propósito de que cada uno pueda satisfacer sus necesidades de mercado tanto internas como externas. Está regulado por normas, tratados, acuerdos, y convenios internacionales entre los países para simplificar sus procesos y busca cubrir la demanda interna que no pueda ser atendida por la producción nacional.

**DAPI:** Sigla de Declaración almacén particular de importación, en este almacén la mercancía no se puede disponer, vender o ceder a cualquier título ni utilizar en forma industrial y comercial.

**DAPI EXP.NORMAL:** Declaración de almacén particular de importación de mercancías de exportación normal.

**DI:** Declaración de ingreso. Documento mediante el cual se formaliza una destinación aduanera, el que deberá indicar la clase o modalidad de la destinación de que se trate.

**DIRECON:** Sigla cuyo significado es Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales. Institución encargada de ejecutar y coordinar la política de Gobierno en materia de Relaciones Económicas Internacionales, para promover una adecuada inserción de Chile en el mundo, mediante la negociación y administración de acuerdos económicos internacionales, la promoción inclusiva de la oferta exportable, nacional, en bienes y servicios, la colaboración en el extranjero a las entidades que promocionan la inversión extranjera en Chile y el apoyo a la inversión chilena en el exterior.

**Extraportuario:** Recinto de depósito aduanero autorizado mediante habilitación directa, destinado a prestar servicios a terceros, donde puede almacenarse cualquiera mercancía hasta el momento de su retiro, para importación, exportación u otra destinación aduanera.

**FreightForwarder:** Es el encargado de reunir, recoger y consolidar embarques y distribuirlos. Actúa como agente en el transbordo internacional y de los trámites del paso por aduanas, incluyendo la preparación de documentos, arreglos al embarque, almacenaje, entrega y liberación aduanal.

**IMPORT. CTDO/ANTIC:** Importación pago contado anticipado.

**IMPORT. CTDO/NORMAL:** Importación pago contado normal

**MINEDUC:** Sigla cuyo significado es Ministerio de Educación. Encargado de fomentar el desarrollo de la educación en todos sus niveles; asegurar a toda la población el acceso a la educación básica; estimular la investigación científica y tecnológica y la creación artística, y la protección e incremento del patrimonio cultural de la Nación.

**Ordenanza de Aduanas:** Norma general que emana del Ministerio de Hacienda. Busca organizar y estructurar el correcto funcionamiento de los entes involucrados en el proceso de comercio exterior. La ordenanza contiene los lineamientos en los que se basa la gestión del Servicio Nacional de Aduana.

**SERNAPESCA:** Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura. Es un organismo público chileno dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y cuya misión es fiscalizar el cumplimiento de las normas pesqueras y de acuicultura, proveer servicios para facilitar su correcta ejecución y realizar una gestión sanitaria eficaz, a fin de contribuir a la

sustentabilidad del sector y a la protección de los recursos hidrobiológicos y su medio ambiente.

**SNS:** Servicio Nacional de Salud. El Servicio Nacional de Salud. Es un organismo estatal y además autoridad central de prestaciones y acciones de salud pública.

**SNA:** Servicio Nacional de Aduanas. Es un Servicio Público, de administración autónoma, con personalidad jurídica, de duración indefinida y se relacionará con el Poder Ejecutivo a través del Ministerio de Hacienda. Este Servicio será denominado para todos los efectos legales como Institución Fiscalizadora

**SAG:** Servicio Agrícola y Ganadero. Es un órgano oficial del Estado de Chile que tiene a su cargo el comercio de la ganadería y la silvicultura de Chile.

**Terminal Portuario:** Conjunto de espacios en puerto e infraestructura y superestructura situada en ellos, habilitado para proporcionar servicios portuarios.

**TEXVAL:** Terminal Extraportuario Valparaíso. Es un Recinto de Depósito Aduanero Extraportuario, que se ubica en la localidad de Placilla, a 18 km del puerto de Valparaíso. Cuenta con la debida autorización del Servicio Nacional de Aduanas; y se ha posicionado como un importante eslabón del sistema logístico del Puerto de Valparaíso.

**TLC:** Tratado de libre comercio. Es un acuerdo comercial vinculante que suscriben dos o más países para acordar la concesión de preferencias arancelarias mutuas y la reducción de barreras no arancelarias al comercio de bienes y servicios.

## **1 Formulación del problema y objetivos.**

### **1.1 El problema:**

Dado el contexto internacional y la realidad nacional, se puede apreciar la rápida evolución que ha tenido el comercio exterior a lo largo de los años, principalmente a contar desde el año 1983, donde el cambio de estrategia país contribuyo a incentivar el comercio internacional, tendencia que se fue reafirmando con acuerdos comerciales, dentro de los que destacan el año 1997 cuando con Canadá, Chile celebros un acuerdo de libre comercio. Uno de sus primeros acuerdos comerciales de alta relevancia, que afirmó la tendencia de apertura comercial que estaba desarrollando y que se consolidó posteriormente con la celebración de más acuerdos con diversas potencias económicas del mundo. Como el 2004 se firma el tratado de libre comercio con Estados Unidos o el 2006 cuando se firma con China, una de las potencias económicas contemporáneas más relevantes dado a los grandes volúmenes de comercio que genera y destacando que es uno de los principales consumidores de la materia prima nacional, el cobre.

Es por esto que los operadores de comercio exterior no pueden quedarse al margen del acontecer nacional, y se comienza a profundizar, cada vez más, las diversas capacidades que estos deben tener. Ello, ya que cada vez se han ido complejizando más las relaciones comerciales desde el punto de vista jurídico, logístico y operativo. Un claro ejemplo de esto es la importación de “concentrados de proteínas y sustancias<sup>1</sup>”, estos productos han sufrido un aumento del 134% de importación con respecto del año 2014.<sup>2</sup>

Dada esta situación surge la interrogante sobre los Auxiliares de Agencia de Aduana, quienes deben abordar todo este contexto y asimilarlo a medida que está sucediendo. Dependiendo íntegramente de ellos mismos si alcanzan el óptimo para poder responder a las exigencias.

---

<sup>1</sup>Se encuentra dentro del código arancelario del Servicio Nacional de Aduanas, Partida 21.06 “preparaciones alimenticias no expresadas ni comprendidas en otra parte” Código del S.A. 2106.10 – Concentrados de proteínas y sustancias proteicas texturadas” dentro de las cuales se encuentran 2106.1010 – concentrados de proteínas y 2106.9010 – Polvos para la fabricación de budines, cremas, gelatinas y similares.

<sup>2</sup>Datos obtenidos del apartado estadístico del Servicio Nacional de Aduana, sección importaciones, cuadro de importaciones Julio del 2015

Esto significa un incremento en la gama de productos que debe gestionar un Auxiliar de Agente de Aduanas e incrementa los trámites que debe realizar para despachar la carga. Dado que demanda mayor intervención por parte de terceros, como por ejemplo el SAG o SNA, requerirá que el funcionario esté preparado y al tanto de la contingencia de las reglas y clasificaciones de nuevos productos y cuente con conocimiento suficiente para cumplir requerimientos específicos.

Es por esta evolución del comercio exterior, que sus integrantes, ya sean los distintos operarios de éste, requieren diversas cualidades y conocimientos. De estos se destacan:

- Dominio de los conceptos de comercio exterior, su significado y la importancia de cada uno
- Mantenerse al tanto de la actualidad que rodea al comercio exterior, ya sea su actualidad, reglamentación en el ámbito jurídico y procedimientos documentales que solicita la aduana
- Dominio suficiente de idioma extranjero Inglés, dado que es tomado como el lenguaje universal a la hora de hablar de relaciones comerciales internacionales
- Afinidad con las nuevas tecnologías que se van incorporando a los procesos administrativos.

Todas las características previamente enunciadas, configuran el perfil del operador de comercio exterior que requiere este tipo y complejidad de procesos, el cual debe desempeñar labores a diario, destacando que estos son supuestos generales que buscan crear un prototipo estándar de perfil de trabajador de comercio exterior.

Lo señalado conlleva a la necesidad de profesionalizar este cargo y mantenerlo. Lo cual se detalla en profundidad en los alcances de la investigación.

## **2 Alcances de la Investigación.**

### **2.1 Que resuelve esta investigación:**

En el contexto ya indicado, esta investigación se origina, por las diversas experiencias vividas en operaciones que hay en las empresas de la Región relacionadas con ámbitos básicos del comercio exterior. Inicialmente gracias a la práctica de uno de los autores, en la agencia de aduana Pamela Ortega, desempeñando labores en el departamento de tramitación y el otro, desempeñando labores administrativas en SAAM S.A. agencia naviera, en la que ambas interactúan con diversas fases del comercio internacional.

En éste rubro los operadores de comercio emplean jóvenes que a diario deben realizar trabajos que en apariencia son simples, pero que poseen todo un trasfondo más complejo. Principalmente se focalizará y tomará como referencia el cargo de “Auxiliar de Agente de Aduana”.

Cabe decir que este cargo es además avalado por la Cámara Aduanera,<sup>3</sup> quien certifica a las personas que se desempeñan con un carné de aduana, el cual lo consiguen mediante la presentación de su contrato de trabajo y una carta adjunta del agente, quien solicita esta certificación.

Las funciones de los Auxiliares de Agente de Aduana incluyen realizar gestiones documentales en los distintos participantes incluidos en la cadena logística del proceso de importación y exportan, organismos fiscales como por ejemplo el SNA, SAG, SNS, SERNAPESCA, entre otros. En el ámbito privado también deben realizar gestiones, principalmente en empresas relacionadas a terminales portuarios, navieras, forwarders, extraportuarios entre otros.

Sin importar el lugar, el Auxiliar de Agente de Aduana debe tener un manejo –al menos- básico de los distintos documentos que se emplean en el comercio exterior, tales como: BL, con las diversas variaciones que poseen estos, como por ejemplo aperturas, canjes de éste y tramitación de manifiestos de naves, manifiestos de aduana.

Además de tener conocimiento en cuanto a los diversos cobros que se aplican dentro de los trámites, dado que los auxiliares de aduana deben portar documentos valorizados, como por

---

<sup>3</sup> Cámara aduanera hace referencia al organismo que representa y defiende los intereses gremiales de los especialistas en comercio exterior: los Agentes de Aduana

ejemplo cheques, con los cuales deben cancelar los diferentes servicios a los que deben concurrir, dado que parte importante de sus funciones diarias consta en desplazarse de un lugar a otro con documentos y valores.

Esto conlleva una gran responsabilidad, dado que pasan a ser los representantes de las agencias o sitios donde desempeñan sus labores, dado que ellos materializan los procedimientos que se efectúan en las empresas, convirtiéndose en la cara visible e intermediario con los diversos operadores.

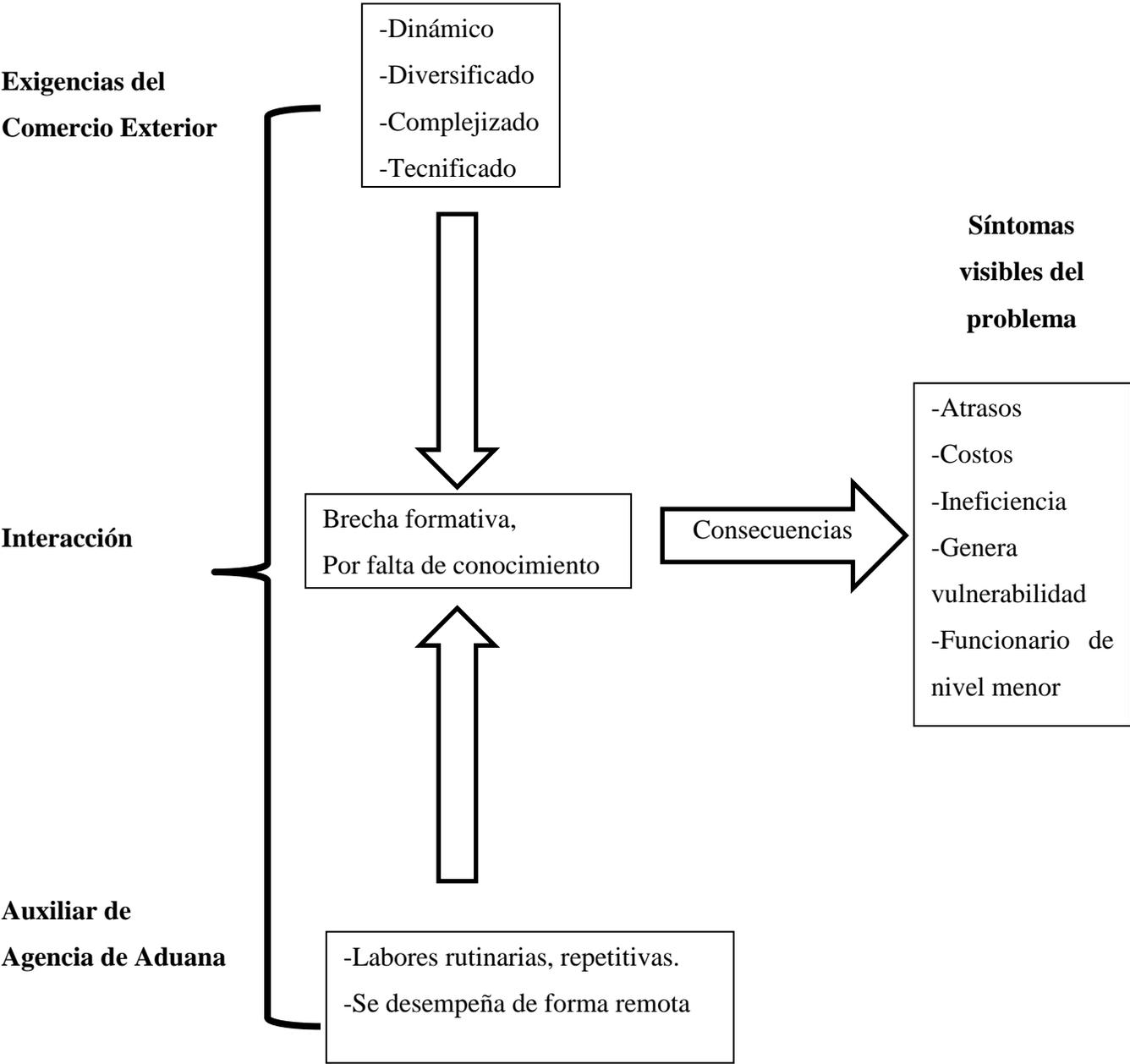
Es por esto, que los auxiliares cargan con una importante responsabilidad dentro del flujo de comercio exterior, lo que amerita que posean los conocimientos ya mencionados.

Dados los antecedentes previos surgen dudas respecto de las competencias de los Auxiliares de Agente de Aduana en especial cuando aparecen problemas dentro de los procesos, ya que no necesariamente poseen una formación acabada y sistemática respecto de las situaciones en las que se ven envueltos. En efecto, generalmente necesitan ayuda de otros funcionarios de las organizaciones que pertenecen, lo cual puede causar retraso y división de la responsabilidad. Si bien el cargo es creado para supuestas funciones menores que principalmente se basarían en el cumplimiento de labores rutinarias, que se deben cumplir paso a paso sin mayor comprensión. Estos se ejercen de manera remota y sin mayor supervisión directa. Así los problemas surgen cuando se presentan divergencias y estos funcionarios tienen que tomar decisiones, sin supervisión profesional que los respalde; es decir una formación.

Esto representa un problema considerable para los empleadores de éste tipo de auxiliar, ya que el rubro se caracteriza por ser dinámico y estar en constante movimiento. Por lo que cualquier retraso puede ser causal de costos que deriven en la disminución de la rentabilidad de las operaciones de la organización que representan, dado que son costos que no están contemplados y que ocurren por el mal manejo de los tiempos. Por otro lado también por la falta de agilidad para resolver problemas en el momento, factor que puede terminar en que el problema consuma muchas horas a personas que están utilizando su tiempo en sus propias labores, entorpeciendo el desempeño de la cadena.

Adicionalmente, este rubro constantemente se está actualizando, por lo que periódicamente surgen formas distintas de efectuar los mismos tramites.

Otro factor que es determinante para la profesionalización del cargo, es la presentación personal y como se expresa el funcionario, factor clave, el cual no es un requerimiento que se exige. Lo anterior, lleva a un ambiente de informalidad que ampara una pobre presentación y mal uso del lenguaje y ortografía. Esto puede significar una disminución y prejuicio respecto del proceso, las personas e instituciones que representa.



Esquema resumen, creación propia de los autores.

El esquema busca graficar de una manera general la brecha que existe entre los Auxiliares de Agente de Aduana y las exigencias del comercio exterior, señalando cuales son los desafíos que plantean para estos funcionarios, como lo son su alto dinamismo, diversificación que con el avance del tiempo genera grandes cambios, como por ejemplo los tipos de mercancía, medios empleados para realizar los trámites, diversificación de países, entre otros. Estos a su vez generan problemas que el funcionario debe afrontar a diario para poder lograr los objetivos encomendados de manera satisfactoria.

Esto forma una parte de la brecha, la cual se genera por el choque de la demanda de la industria, con el desempeño de las labores de éste trabajador.

La interacción del Auxiliar de Agente de Aduana que no posee una formación sólida, con bases y respaldos, decanta en una serie de complicaciones, las cuales son los atrasos, costos o vicios del proceso.

Es así como se da paso al denominado “funcionario de nivel menor” el cual dictado por su formación que no necesariamente es a fin con las exigencias reales del comercio exterior, debe hacerse paso de la mejor manera posible. Mediante labores rutinarias, que desempeña de manera remota. El funcionario es independiente, por lo que puede generar vulnerabilidad, la cual de no ser atendida, genera los problemas que ocurren por la brecha formativa.

En síntesis esto contribuye a que no se profesionalice, significando que el cargo se mantenga de una manera marginal. Este factor es determinante dado que los empleados son el reflejo de sus instituciones, lo que puede crear impactos negativos sobre las empresas que los emplean.

Esto se puede materializar en pérdidas tanto monetarias como de oportunidades.

Dado los antecedentes entregados, surgen las siguientes interrogantes:

- ¿Los requerimientos operacionales derivados del comercio exterior están siendo suficiente y adecuadamente llevados a cabo por los Auxiliares de Agente de Aduana, dado su actual proceso formativo?
- ¿Por qué se están contratando personas que no necesariamente tienen estudios previos relacionados al comercio exterior, siendo que existen personas con mayor capacitación para las labores que son necesarias?

## 2.2 Objetivos:

En esta sección de la investigación se indican los alcances de la investigación, en este caso abarca el perfil actual del Auxiliar de Aduana en la Región de Valparaíso, inicialmente lo que se investigara serán sus grados de capacitación en cuanto a lo que respecta su formación, la cual se verá reflejada en sus años en estudios relacionados a la materia, instituciones de procedencia y las respectivas mallas curriculares que cumplieron durante sus estudios.

Adicionalmente habrá que investigar el entorno relacionado al auxiliar, ya sea la ley que genera el respaldo para la generación de estos auxiliares, los cuales deben seguir reglamentos y procedimientos que están previamente indicados en la resolución número 4322 del 30 de Julio del 2014 de la ordenanza de aduana.

Una vez contemplado a cabalidad el auxiliar en sí, se deberá proceder con un análisis de como el desempeño de éste, en sus funciones habituales crea impacto sobre las operaciones de comercio, en el aspecto operativo y su interacción con diversos agentes del comercio internacional.

Además se hará mención a la autora Martha Alles, la cual otorga una mirada más técnica respecto de las materias referentes a recursos humanos, basándose en sus publicaciones.

Los objetivos de la investigación se centrarán en determinar los puntos previamente expresados, con la finalidad de poder explicarlos y materializarlos para poder abordarlos y a partir de eso evaluar y generar una posible solución.

### A) Los objetivos serán los siguientes:

- Identificar los requerimientos formativos que demandan las operaciones aduaneras en la actualidad, dada la complejidad y variabilidad de las operaciones de comercio exterior; en particular revelar las consecuencias, riesgos y problemas que se derivan de la brecha entre el perfil formativo y las exigencias laborales, comerciales, legales y administrativas.

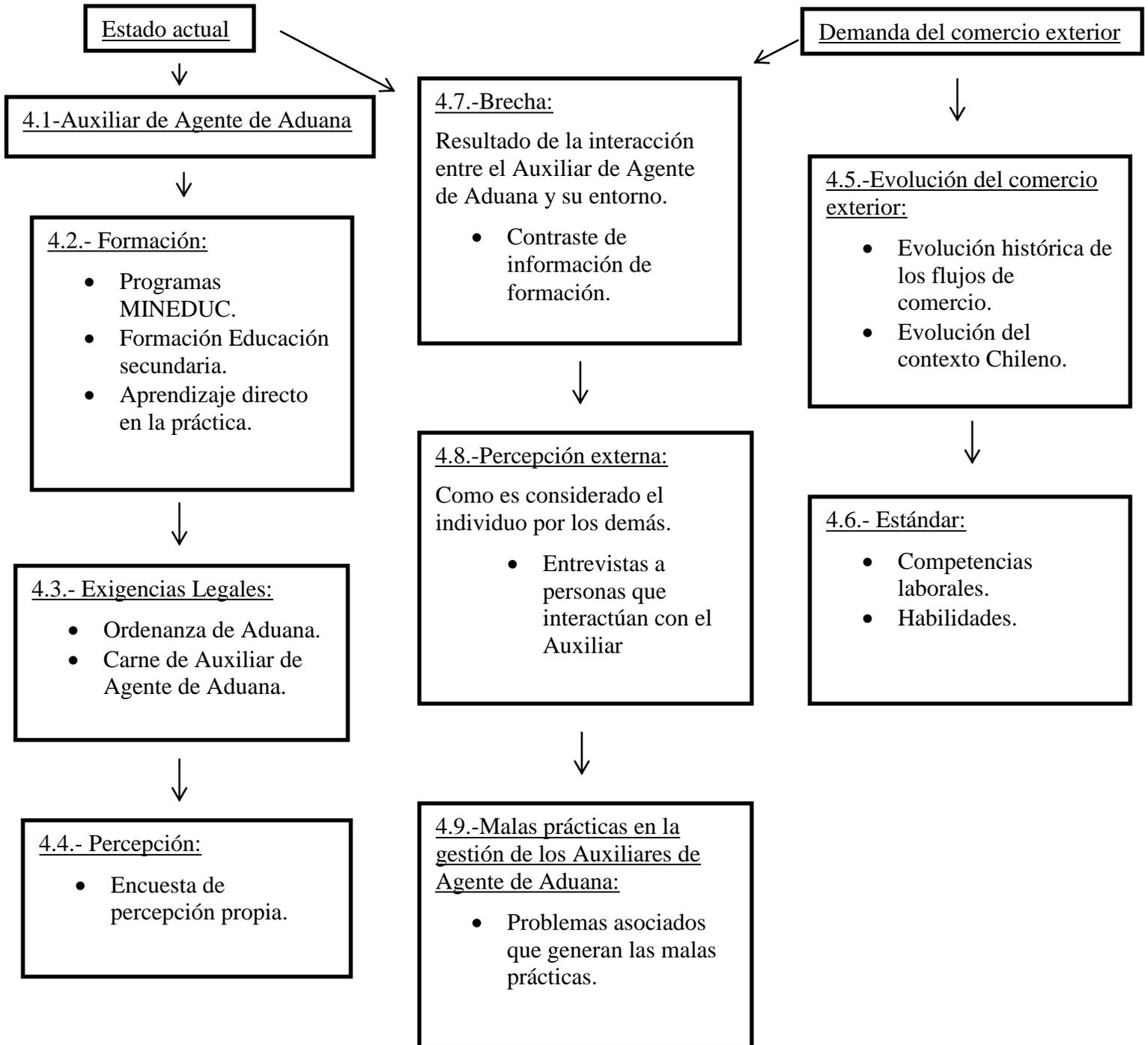
B) Los objetivos específicos son los siguientes:

- Observar las competencias técnicas de los Auxiliares de Agente de Aduana respecto a las labores que desempeña en la cadena de comercio exterior.
- Establecer las competencias genéricas y específicas que demanda el comercio exterior y las labores aduaneras que desempeñan estos Auxiliares.
- Elaborar los estándares laborales que requiere el Auxiliar de Agente de Aduana.
- Caracterizar el proceso formativo de los Auxiliares.

### 3 Diseño de la investigación.

#### 3.1 Modelo de la investigación:

Una vez con claridad respecto del problema, una correcta identificación de éste y los objetivos, se procederá a modelar el diseño de investigación.



El esquema hace referencia a la contra posición entre el estado actual de los Auxiliares de Agentes de Aduana con las demandas del comercio exterior.

En primer lugar se contextualiza al Auxiliar de Agente de aduana para comprender lo que éste busca abarcar, definiendo quien es y las labores que desempeña, tales como los siguientes procedimientos, por ejemplo: Canjes de BL, Corrección de BL, Presentación de formularios ante SAG o SNS. Todo esto con la finalidad de entender su importancia.

Posterior a esto se explica cuál es el proceso formativo de las personas que actualmente desarrollan el cargo. Para ello se debe investigar sobre el proceso formativo que éstos deben experimentar antes para poder llegar al rol que cumplirán. Es por esto que se investigaran perfiles de carreras idóneas a las labores de éste, inicialmente se investigarán sobre los programas que otorga el MINEDUC, el que entrega las directrices para la formación de personal relacionado al área, la que se materializa en la Región con la carrera Operación portuaria. Además se debe mencionar el proceso de aprendizaje empírico que estos experimentan en la práctica, dado que el mismo desarrollo de su actividad los capacita para poder cumplir sus labores. Estos procesos también se ligan al concepto de la curva de aprendizaje, la cual es relevante para comprender la eficacia de los métodos que capacitan los Auxiliares de Agente de Aduana.

Una vez comprendida la naturaleza de su formación, hay que observar los detalles previos a su aceptación, las cuales están estipuladas en la Ordenanza de Aduana mediante el vínculo con el Agente de Aduana, personaje que es fundamental para la aceptación ya que origina el vínculo inicial para el sujeto de estudio.

Para finalizar lo que es relativo al Auxiliar de Agente de Aduana, se hará una encuesta para saber la percepción que ellos tienen de sí mismos y así medir el grado de conformidad, expectativas y en general las apreciaciones que estos tienen sobre el contexto en el que se ven envueltos.

Una vez identificado individualmente todo lo que envuelve al Auxiliar de Agente de Aduana, se puede observar como la interacción de éste con el contexto del comercio internacional puede crear una brecha, la cual deja en evidencia las vulnerabilidades que se pueden generar, como por ejemplo mala ejecución de los procesos o vicios de la gestión del trabajador, como pagos ilícitos o adulteración de documentos.

Esto se complementará con la percepción que tienen terceros sobre los Auxiliares de Agentes de Aduana, la cual se obtendrá mediante una entrevista de percepción la que indica cual es la opinión de los demás actores dentro de la cadena de comercio exterior respecto de estos operadores.

Finalmente, el individuo se contrapone al contexto en el que se ve envuelto, donde las demandas del comercio exterior condicionan el entorno donde éste profesional se desenvolverá.

La demanda del comercio exterior está altamente relacionada a la evolución que éste ha tenido con el correr de los años, es por esto que para introducir el tema se hará un repaso por la evolución que éste ha experimentado en los últimos años, repasando hitos que hayan marcado tendencia o cambios que tengan repercusión sobre el trabajo de estos Auxiliares.

Las condiciones del comercio internacional decantan en la serie de capacidades y habilidades que los Auxiliares de Agente de Aduana deben poseer, creando el perfil que debe tener cualquiera de estos profesionales para poder tener un desempeño óptimo.

Es por ello que en éste punto se buscaran las capacidades y habilidades necesarias que deben tener para cumplir con éxito su cometido.

Finalmente esto genera los criterios de selección necesarios para poder cumplir con la demanda del comercio exterior, punto que puede mejorar la realidad en que se ven inmersos estos profesionales.

De esta forma se crearán bases sólidas para lo que creemos sea un proceso de selección adecuado que permita encontrar a las personas idóneas para el cargo.

Finalmente se contrastaran los antecedentes para analizar cómo es la brecha generada por el estado actual del Auxiliar de Agente de Aduana y lo que demanda la industria.

### 3.2 Sustentación conceptual.

Inicialmente esta investigación buscara individualizar al Auxiliar de Agente de Aduana, describiéndolo según la ordenanza de Aduana y en base a sus funciones.

Posteriormente, todo lo referente a su formación se recopilará del análisis de los programas de estudio de carreras cuyo ámbito de aplicación sea el rubro del Auxiliar en el comercio exterior, pero de un punto de vista operativo y que se imparta a nivel medio o técnico.

Inicialmente será el programa gubernamental del MINEDUC, que dicta la especialidad Operaciones Portuarias, la cual se imparte desde el 2014 estando vigente a la fecha.

En la Región estos programas se imparten por el liceo Marítimo Portuario, el cual también será sujeto de estudio, ya que forma los futuros trabajadores del comercio exterior impartiendo la especialidad de Operaciones Portuarias.

De aquí se desprenderán conceptos como el “perfil de egreso” en el cual se comprenderán las características necesarias que debe tener un individuo que termina exitosamente su paso por la especialidad.

Estas serán las referencias que se tomaran para abordar la preparación del general de las personas que deberían estar trabajando en el cargo de Auxiliares de Agente de Aduana, dado que su perfil cumple con lo que es solicitado por éste trabajo.

Otro factor a considerar es el aprendizaje que estos obtengan en la práctica, el cual si bien no es una fuente formal, en lo cotidiano es una de las alternativas posibles a la hora de capacitar a un auxiliar.

Esto se respaldará con la curva de aprendizaje, forma técnica de demostrar los tiempos que estos requieren para quedar preparados.

Este cargo está altamente relacionado al marco legal que lo ampara. En éste punto aparece con mayor fuerza la figura del Agente de Aduana, el quien es un profesional auxiliar de la función pública aduanera, cuya licencia lo habilita ante el Servicio Nacional de Aduanas para prestar servicios a terceros como gestor en el despacho de mercancías. Esto lo habilita para designar Auxiliares de Agente de Aduana que operan bajo la resolución número 4322 – 30.07.2014 la cual entrega las directrices de su funcionamiento y aspectos generales.

Para completar la individualización del sujeto de estudio, se realizarán análisis de percepción, entendiéndose percepción como la sensación interior que ellos tienen y que será materializada en una serie de preguntas que buscan determinar tendencias.

Entendiendo tendencias como patrones conductuales que ayuden a complementar el perfil y explique el porqué de su situación actual.

Posterior a la individualización del sujeto de estudio, se analizará la brecha, entendiendo por esta al fenómeno que se origina por la diferencia de capacidades y habilidades que tenga el funcionario con respecto a las exigencias del entorno.

Para comprender mejor el entorno que rodea al Auxiliar de Agente de Aduana, se harán entrevistas a personas que tengan alta experiencia trabajando con ellos, para esto se tomará a la Agente Pamela Ortega de la Agencia Pamela Ortega, Ricardo Quiroz encargado de atención al cliente y Jorge Gómez dirigente sindical de los Auxiliares de Agente de Aduana. Todas estas personas llevan años en el rubro y han visto pasar distintas generaciones de Auxiliares, lo que los autoriza para emitir una opinión al respecto.

Concluido los análisis perceptuales se pasará a comprender por qué cambia la demanda del comercio exterior Chileno, para esto se hará una revisión del comercio exterior en los últimos años con antecedentes relevantes de éste, entendiéndose por estos a hechos que hayan influido en el desarrollo de la actividad, que hayan generado influencia dentro de las funciones de los Auxiliares de Agentes de Aduana, como por ejemplo la evolución de éste, tomando esto para explicar los cambios del ambiente, los tratados y como ha variado los tipos y cantidades de mercancías que se transan. Todos estos factores influyen sobre el desempeño de los Auxiliares de Agente de Aduana dado que demandan una constante actualización de sus conocimientos.

Esto complementará y ayudara a creardel estándar, se entenderá como esto las competencias y habilidades necesarias para desempeñar las tareas que se le asignen al trabajador. Las competencias se extraerán de el “diccionario de competencias” de Martha Alles, escritora de renombre en las áreas de la administración, la cual nos entregara una vista objetiva sobre estas y las bases suficientes para crear un perfil estándar de competencias. Esto se contrastara con los medios de selección que operan en los sitios que emplean a los Auxiliares.



Los métodos empleados para conseguir la información se basará en análisis documental, el cual se basará en revisión y estudio de documentos que entregan información relevante para la investigación.

Principalmente para materias como la definición del Auxiliar de Agente de Aduana, donde habrá que buscar información en la ordenanza de Aduana en su libro IV y sitios relacionados.<sup>4</sup>

La formación del Auxiliar de Agente de Aduana, también requiere análisis documental de las publicaciones del MINEDUC, sobre la especialidad “Especialidad Operaciones Portuarias”, en paralelo se revisará la malla curricular de la carrera “Operación Portuaria” especialidad impartida en el Instituto Marítimo de Valparaíso y también se hará investigación en la Ordenanza de Aduana, el libro IV, el cual entrega información desde otra perspectiva.

Esto se complementará con información obtenida del libro “Diccionario de Competencias” de la autora Martha Alles, el cual entrega una visión objetiva de cualidades que pueden configurar el perfil idóneo para el cargo de Auxiliar de Agente de Aduana, de éste se obtiene una guía para comprender la totalidad de una “capacidad”.

En cuanto a las exigencias legales, se debe remitir al libro IV de la ordenanza de Aduana, donde específicamente en el artículo 204 y la resolución 4322 – 30.07.2014 de donde se extrae textualmente, dado que los textos legales se interpretarán en su estricto rigor.

Para los análisis de percepción se tomarán entrevistas y encuestas para lograr información de una fuente primaria. Esta observación participativa contribuirá a obtener información única que refleje la realidad en la que se encuentra inmerso el sujeto de estudio y como es visto por los demás. De esta forma, mediante la comparación se busca encontrar patrones que ayuden a comprender de mejor forma la situación.

Para documentar la evolución del comercio internacional, se buscará respaldo en la información entregada por instituciones, como DIRECON y SNA Para la evolución en el margen histórico/cultural, se tomará el libro “20 Años de evolución del Comercio Exterior Chileno”. Complementándolo con información de la estadística del SNA.

---

<sup>4</sup> Se entiende por sitios relacionados a información obtenida de procedimientos disponibles vía online de empresas del rubro que emplean o que tienen relación con los Auxiliares de Agente de Aduana

Para el estándar se hará revisión de los trabajos de Martha Alles, de los cuales se hará análisis documental y adaptación de los modelos sugeridos por el autor, dado que esta investigación es específica y a un solo cargo.

Para lo que respecta al estándar, se deberá analizar elementos previamente otorgados por la observación participativa de las entrevistas, las cuales nos otorgarán el enfoque interno del empleador en el caso de la entrevista a la Agente de Aduana, más la información otorgada por el perfil para hacer un análisis conjunto y obtener conclusiones al respecto. Complementado con la información levantada del análisis documental sobre competencias y funciones que deben desempeñar los Auxiliares.

#### **4 Desarrollo de la investigación.**

##### **4.1 Auxiliar de Agente de Aduana:**

Éste es el nombre que recibe el cargo del sujeto de estudio de esta investigación, para su definición se debe tomar dos puntos de vista. En el ámbito jurídico, la ordenanza de aduana dictamina textualmente en los siguientes extractos:

“Los despachadores podrán designar a sus socios o empleados para que los auxilien en los trámites del despacho de mercancías, los que necesitarán ser aceptados, previo examen de sus antecedentes, por el Administrador de la Aduana respectiva y, además, en el caso de los socios, por el Director. Estas personas no podrán ser socios ni empleados de otro agente.”<sup>5</sup>

“Estos auxiliares podrán, en representación del despachador y habilitados por poder notarial de éste, ejecutar los actos que señalen las normas a que se refiere el artículo 209<sup>6</sup> pero quedarán siempre reservados al Agente de Aduana y al apoderado especial, en su caso, la firma de todas las declaraciones que comprendan el pedido de los diversos documentos de destinación aduanera.”<sup>7</sup>

Éste extracto no hace una referencia completa a lo que podría llamarse una denominación formal, pero da una introducción sobre el propósito que cumplen y como se hacen parte de la cadena de comercio exterior.

Es por esto que para comprender la naturaleza del cargo se debe abordar desde las tareas que estos desempeñan, ya que en la jerga, los denominados “tramitadores” han adquirido su nombre por la función que desempeñan, la cual es principalmente tramitar distintos documentos bajo diversos procedimientos.

---

<sup>5</sup>Ordenanza de Aduanas Libro IV, de los despachadores de aduana, artículo 204 DL 743/74 Art.1°-DFL Hacienda 329/79 Art. 4° N° 27 – Ley 19.479 Art 17 f

<sup>6</sup> Artículo 209 “El Director Nacional de Aduanas reglamentará las obligaciones y facultades de los despachadores y de los apoderados especiales; la designación, forma de rendir los exámenes, licencias y reemplazos de los Agentes de Aduana y apoderados especiales; las facultades, deberes y funciones de los empleados auxiliares de los mismos, y, en general, todas las materias necesarias para la aplicación de este Libro. “

<sup>7</sup>Ordenanza de Aduanas Libro IV, de los despachadores de aduana, artículo 204 DL 743/74 Art.1°-DFL Hacienda 329/79 Art. 4° N° 27 – Ley 19.479 Art 17 f

Las funciones que desempeñan son variadas, se procederá a enunciar los principales procedimientos y funciones que estos deben cumplir. Principalmente se distinguen dos líneas de funciones, primero está la gestión documental para tramitación, entrega y retiro de documentos. Y por otro lado está su función de pagador, la cual desempeña llevando documentos valorados como cheques o comprobantes más respaldos necesarios.

Para la gestión documental se reconocen los siguientes trámites:

- **Garantía de contenedores:** Procedimiento en el cual el Auxiliar acude a la Compañía Naviera a tramitar el documento donde el cliente asume la responsabilidad ante cualquier daño, pérdida o algún problema que surja en el contenedor o en los contenedores, mientras los tenga en su poder. Con este acto formal se libera al contenedor para poder ser retirado del terminal y asegura la devolución del mismo al depósito indicado por la Compañía Naviera. Es necesario presentar Formulario de garantización, póliza de seguros, comprobante de pago de costos asociados.
- **Canje de BL:** Trámite que se lleva a cabo ante la Compañía Naviera o un Forwarder. Donde el Auxiliar de Agencia de Aduana debe entregar el BL original al emisor el mismo. Reemplazando a éste por una fotocopia por ambos lados del documento, debidamente endosada al agente. Esta copia pasa a ser el original ante los trámites posteriores que se puedan suscitar.
- **Certificado de Transbordo:** Este debe ser solicitado en la Compañía Naviera o Forwarder. Este certificado indica que la carga realizó trasbordo en algún puerto de la ruta.
- **Aforo físico:** El Auxiliar debe acudir al recinto donde se lleva a cabo el aforo de la mercancía con la carpeta de importación o exportación con todos los documentos correspondientes. El fiscalizador de Aduana revisara de forma física y documental la mercancía. Para asegurar que lo declarado en los documentos concuerde con el contenido de la mercancía.

- Aforo documental: Proceso en el cual el Auxiliar de Agencia de Aduana debe presentar la carpeta de importación con todos sus documentos de respaldo bases para la confección de la DI a la aduana respectiva, donde un fiscalizador del organismo que revisará la consistencia de la documentación presentada.
- Despacho de mercancía desde recinto extra portuario: El Auxiliar de Agente de Aduana debe acudir al recinto a realizar el retiro de la mercancía del consignatario físicamente, mediante la presentación de documentación como la DI, papeleta de recepción, pago de aranceles, certificado de selección de aforo. Posterior a esto la carga queda lista para ser retirada con el transportista que fue previamente convenido.
- Visación para retiro de contenedores: Éste es un procedimiento que principalmente se desarrolla en el almacenista designado, el cual consiste en presentar los documentos como la DI, papeleta de recepción, pago de aranceles y certificado de selección de aforo. Esto con la finalidad de que el contenedor quede listo para ser retirado.
- Certificado de destinación aduanera SAG: En este trámite, el Auxiliar solicita la autorización de ingreso al SAG para cargas orgánicas, para poder llevarlo a cabo se deben entregar los siguientes documentos: Certificado de destinación aduanera para productos agropecuarios y adjuntar los documentos base para la tramitación, como son el BL, Factura comercial, certificado de origen, rotulado con el contenido de la carga (indicaciones técnicas del contenido, Ejemplo si es carne, el porcentaje de grasa).

Los procedimientos antes descritos, son utilizados a diario por los Auxiliares de Agente de Aduana, y poseen respaldo en las instituciones para las cuales presentan los documentos. Todos estos procedimientos son de utilización común por empresas como Globaldesk, Green Andes, Texval. Por otro lado también están los procedimientos amparados por la reglamentación del SNS y SAG.

Todos estos procesos tienen un alto grado de responsabilidad, en la que el Agente de Aduana es un “Aval” del Auxiliar de Agencia de Aduana, ya que todos los documentos que maneje este trabajador están a nombre del Agente, prácticamente siendo un ministro de fe.

La normativa indica principalmente el traspaso de responsabilidad, esto deja un vacío respecto a las competencias que debe tener el Auxiliar, ya que la deja exclusivamente a criterio del Agente de Aduana, quien es el primer filtro de selección de este tipo de profesional.

Esto requiere que el Auxiliar tenga noción de la trascendencia de los trámites que realiza, ya que carecer de esta pone un alto grado de riesgo y crea un foco de vulnerabilidad en la cadena de comercio exterior, ya que por ejemplo éstos transportan documentación de alto valor que no es fácil de reponer.

En la actualidad, esta responsabilidad recae sobre jóvenes recién egresados de liceos, quienes acuden a agencias a realizar sus primeras prácticas en el rubro, principalmente de liceo con especialidad en la materia.

Por otra parte también se ofrece la oportunidad a personas que no tengan una formación específica a las labores del cargo, dado que si bien se considera la formación relevante, no es un factor determinante para la selección de un candidato y ahí es donde la experiencia en materias similares cobra importancia.

Este fenómeno se origina por una serie de factores, dentro de los que destacan:

- Es un trabajo que se encuentra sub valorado, siendo considerado como una función menor dentro de las agencias, por lo que no se emplean procedimientos de selección exigentes.
- No es considerado como un cargo de alta remuneración, esto condiciona que los postulantes tengan disposición temporal al trabajo, ya sea desde el punto de vista de que se observa al cargo Auxiliar de Agente de Aduana como un paso a seguir para progresar a otra área o que la paga es insuficiente como para crear mayor interés al respecto.

A continuación se muestra una tabla con el aproximado de Auxiliares de Agencia de Aduana que han obtenido su carné en la Región:

Apellido	Nombre Agente	Cantidad de Auxiliares
STEPHENS	JORGE JOAQUIN	240
ROSSI	CARLO	197
NAVARRO	OSCAR	68
ADELSDORFER	DORA Y WALDEMAR	64
SANTIBAÑEZ	HERNAN	62
PIZARRO	HERNAN Y CRISTIAN Y HERNAN	58
VALLE	GERARDO	47
HARDY	IAIN Y PHILIP	46
LEON	JUAN	46
TORO	DEMETRIO	46
DURAN	CARLOS Y RODRIGO	45
CARLE	JORGE	43
SMITH	ALAN	42
VEGA	JORGE	41
CANCINO	RICARDO Y FERNANDO	32
FERNANDEZ	MONICA	30
MOYA	JORGE ANIBAL	30
SANCHEZ	NORMAN	30
SANHUEZA Y AVSOLOMOVICH	JUAN Y ALEX	30
VIO	JORGE	30
VARGAS	FRANCISCO	28
VIO, WERNER	JORGE, JORGE, DIEGO Y KENNETH	25
BARRERA	OMAR	22
ORTEGA	PAMELA	22
NAVARRO	OSCAR	21
BERNALES	RILDO	20
OTROS		362
SUMA TOTAL		1727

Tabla de cantidad de Auxiliares por Agencia de Aduana<sup>8</sup>

Éste listado contribuye a cuantificar la cantidad de personas que se desenvuelve en esta actividad en la Región, siendo un total estimativo puesto que hay casos en que las personas

<sup>8</sup> Se incluyen en la categoría “Otros” a las Agencias cuya cantidad de Auxiliares es inferior a 20 personas Para efectos de suma se agruparon Agentes cuyo apellido era igual, por ejemplo en el caso de Santibáñez o Stephens.

obtienen el carné en esta Región para desempeñarse en otras localidades, como por ejemplo Santiago u otras Regiones por motivos individuales.

Esta información se obtuvo mediante análisis documental en visita al Sub Departamento de Fiscalización a Posteriori de la Dirección Regional de la Aduana de Valparaíso. En la cual no se pudo obtener más información, puesto que la información entregada comprometía la privacidad de terceros.

La información representa el número de resoluciones emitidas a cada Agente para permitir que sus Auxiliares operen en la Región.

Esto nos indica que el número de Auxiliares es considerable, por lo que aumenta el énfasis de estandarizar y nivelar las capacidades de estos para un desempeño mejor en la cadena de comercio exterior.

Para complementar esta información se presenta la tabla que indica el número de resoluciones emitidas entre 2014 y 2015

Año	Cantidad de carné emitidos
2014	690
2015	322
Total	1012

Tabla de emisión de carné aduanero.<sup>9</sup>

Acá se puede apreciar como varía la cantidad de carné emitidos, cabe destacar que tienen una vigencia de 3 años, por lo que eso facilita a que sea de difícil seguimiento cuantos son los nuevos Auxiliares de Aduana.

De todas formas al contemplar las cifras de las tablas, se deja entre ver que hay una alta oferta de personas que postulan al cargo y que eventualmente obtienen el carné dado que la única manera de que se haga rechazo de éste es mediante errores de envío de documentación.

También deja en evidencia la gran rotación de personas que hay en el rubro, factor que afecta la calidad de servicio ya que independiente de la formación de las personas, todas deben adecuarse a su entorno, proceso totalmente individual el cual es de difícil medición.

---

<sup>9</sup> Información obtenida mediante el análisis de registro de solicitud de nombramientos realizados en las fechas indicadas. Por motivos de privacidad de la información de terceros no se pudo ahondar más.

#### 4.2 La formación del auxiliar de aduana:

Actualmente la mayoría de las personas que se desempeñan como Auxiliares de Agentes de Aduana en labores de tramitación en Valparaíso, fueron egresadas de liceos técnicos, con especialidad en Operación Portuaria, esta tiene sus bases en el programa Especialidad Operaciones Portuarias, aprobado por el gobierno en Enero del 2014, al cual se le incorporarán nuevos elementos para el 2016.

Para efectos de la investigación se tomará la propuesta emitida el 2014, dado que el sujeto de la investigación cuenta con esta formación al momento de realizar la investigación.

Los puntos más relevantes para la investigación son el perfil de egreso y los módulos de la especialidad.

El perfil de egreso, muestra que no solo son relevantes las capacidades técnicas que aprendan el individuo, sino también las personales. Es por esto que se analizarán las más relevantes para el ámbito del comercio internacional. Se cita el perfil de egreso de la especialidad para efectos de análisis.

Se procede con citar textualmente el perfil de egreso de la especialidad para comprender cuál es la visión de los creadores de esta.

##### Perfil de egreso de la especialidad:<sup>10</sup>

- A) Comunicarse oralmente y por escrito con claridad, utilizando registros de habla y de escritura pertinentes a la situación laboral y a la relación con los interlocutores.
- B) Leer y utilizar distintos tipos de textos relacionados con el trabajo, tales como especificaciones técnicas, normativas diversas, legislación laboral, así como noticias y artículos que enriquezcan su experiencia laboral.
- C) Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.
- D) Trabajar eficazmente en equipo, coordinando acciones con otros in situ o a distancia, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.

---

<sup>10</sup> Esta información se encuentra en el documento emitido por el MINEDUC, 2014, Programa de estudio Tercer y Cuarto Año de Educación Media, Sector Marítimo, Especialidad Operaciones Portuarias. Página 20.

- E) Tratar con respeto a subordinados, superiores, colegas, clientes, personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras.
- F) Respetar y solicitar respeto de deberes y derechos laborales establecidos, así como de aquellas normas culturales internas de la organización que influyen positivamente en el sentido de pertenencia y en la motivación laboral.
- G) Participar en diversas situaciones de aprendizaje, formales e informales, y calificarse para desarrollar mejor su trabajo actual o bien para asumir nuevas tareas o puestos de trabajo, en una perspectiva de formación permanente.
- H) Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.
- I) Utilizar eficientemente los insumos para los procesos productivos y disponer cuidadosamente los desechos, en una perspectiva de eficiencia energética y cuidado ambiental.
- J) Emprender iniciativas útiles en los lugares de trabajo y/o proyectos propios, aplicando principios básicos de gestión financiera y administración para generarles viabilidad.
- K) Prevenir situaciones de riesgo y enfermedades ocupacionales, evaluando las condiciones del entorno del trabajo y utilizando los elementos de protección personal según la normativa correspondiente.
- L) Tomar decisiones financieras bien informadas, con proyección a mediano y largo plazo, respecto del ahorro, especialmente del ahorro previsional, de los seguros, y de los riesgos y oportunidades del endeudamiento crediticio y de la inversión.”

En primer lugar hace referencia a la importancia de la comunicación formal de los trabajadores, factor muy importante a la hora de relacionarse con otros personajes de la cadena de comercio exterior. Esto se complementa con el énfasis que se pone sobre el respeto que debe tener con sus compañeros y subordinados. Estos factores aportan a mejorar el clima laboral, factor relevante en la industria que desempeñan.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup>Hace referencia al “Perfil de Egreso de la Especialidad” en los puntos A, E y F. página 20

Otro punto importante es como se destaca la lectura como medio para el enriquecimiento de su experiencia laboral, la participación en actividades o situaciones de aprendizaje que contribuyan a la formación del trabajador. Esto es altamente relevante para la demanda actual de la industria, porque con el paso del tiempo, se ha complejizado cada vez más el comercio internacional, por lo que requiere trabajadores que se puedan mantener a la par del acontecer.<sup>12</sup>

Realizar tareas de manera prolija, tanto de forma individual como la eficiencia en equipo son otro de los temas importantes, puesto que estos generan las bases para el desempeño del Auxiliar de Agente de Aduana, puesto que su trabajo está altamente ligado al de otras personas, por lo que mientras el desarrolle su labor de manera óptima, mayor será la posibilidad de que tenga éxito en su trabajo.<sup>13</sup>

El uso cada vez más habitual y masivo de sistemas informáticos que evolucionan junto al comercio, crea la necesidad que el tramitador sea capaz de manejar tecnologías.<sup>14</sup>

Emprender iniciativas también es parte importante del trabajo de los Auxiliares de Agente de Aduana, ya que estos realizan su trabajo de manera independiente y remota. Si bien es con un enfoque administrativo o financiero, aporta a la toma de decisiones de éste.<sup>15</sup>

Posterior a la revisión del perfil de egreso, se deben analizar los módulos que deben superar para obtener su especialidad. Esta consta de las siguientes materias:

- **Tipos de cargas, marcajes y embalajes:** Completar y verificar la documentación, en forma digital, para la recepción y el despacho de carga, resguardando que los formatos y secuencias contengan toda la información requerida según el tipo de carga y el transporte a utilizar, de acuerdo a la normativa vigente, aplicando procedimientos y técnicas de administración, cautelando el principio de cero faltas.
- **Consolidación y des consolidación de contenedores:** Consolidar y des consolidar contenedores, de manera manual o mecanizada, considerando distintos aspectos

---

<sup>12</sup>Hace referencia al “Perfil de Egreso de la Especialidad” en los puntos B y G. página 20

<sup>13</sup>Hace referencia al “Perfil de Egreso de la Especialidad” en los puntos C y D. página 20

<sup>14</sup>Hace referencia al “Perfil de Egreso de la Especialidad” en los puntos H. página 20

<sup>15</sup>Hace referencia al “Perfil de Egreso de la Especialidad” en los puntos J. página 20

como cubicación, tipo de estiba, características y simbología del contenedor entre otros, utilizando las técnicas y métodos que corresponda y aplicando la normativa pertinente.

- **Organización y almacenamiento de cargas en zonas de depósito:** Organizar y almacenar diferentes tipos de cargas, incluyendo mercancías peligrosas y refrigeradas, en bodegas, almacenes y espacios de acopio, utilizando procedimientos manuales y mecanizados, distinguiendo los símbolos y características propias de los distintos de cargas y medios de transporte.
- **Movilización y distribución de cargas (primer módulo):** Controlar la movilización y distribución de las cargas en el sistema portuario, así como los trámites administrativos, cumpliendo con los cronogramas establecidos para cada área, departamento o función, de acuerdo a la planificación general entregada, y normativa pertinente.
- **Comportamiento laboral:** Módulo complementario donde se fortalecen características como la responsabilidad, respecto, trabajo en equipo y prolijidad en su trabajo.
- **Estrategias de Comunicación:** Módulo complementario que busca complementar la capacidad de expresión, comprensión lectora e interpretación de la información.
- **Documentación en la operación portuaria:** Realizar la tramitación aduanera para importaciones, exportaciones, comercio de cabotaje, re destinaciones y tránsito de carga internacional por vías marítima, aérea y terrestre, en los tiempos que corresponda, de acuerdo al tipo de carga, según los requerimientos del consignatario o cliente y aplicando la normativa vigente y tratados internacionales.
- **Estiba y des estiba de naves mercantes:** Realizar las operaciones de estiba y desestiba, aplicando los procedimientos y técnicas que corresponda según el tipo de carga, el medio de transporte, el lugar de almacenaje, considerando la simbología, la normativa y los tratados internacionales.
- **Movilización y distribución de cargas (segundo módulo):** Controlar la movilización y distribución de las cargas en el sistema portuario, así como los trámites administrativos, cumpliendo con los cronogramas establecidos para cada

área, departamento o función, de acuerdo a la planificación general entregada, y normativa pertinente.

- **Seguridad y prevención de riesgo en faenas portuarias:**Aplicar constantemente las normas de prevención de accidentes en recintos portuarios y manejar procedimientos de extinción de fuego u otras emergencias en instalaciones portuarios, así como principios básicos de primeros auxilios, cumpliendo con el reglamento del Curso Básico de Seguridad en Faenas Portuarias (del Ministerio del Trabajo y Previsión Social).
- **Emprendimiento:** Complementa el desarrollo de sus tareas potenciando la iniciativa, participación y toma de decisiones financieras con conocimiento.
- **Estrategias de comunicación laboral:**Comunicarse oralmente y por escrito con claridad y saber leer y utilizar distintos tipos de textos que contengan información relevante al trabajo.

Se puede apreciar el énfasis que hace el programa tanto en habilidades técnicas, fortaleciendo el área de conocimiento y aplicación de los estudiantes para poder enfrentar la amplia gama de procedimientos que abarcan el comercio internacional. Requisitos que siempre han sido parte del comercio y que presentan constantes evoluciones. Se destaca el énfasis que se hace en las habilidades no técnicas, como comunicación, respeto a autoridades o trabajo en equipo. Esto explica la constante necesidad de actualizar estos programas y como esto es muestra de que todos los eslabones de la cadena de comercio se deben adaptar en igual medida.

Esto responde a la problemática del rubro, donde uno de los puntos más bajos es la comunicación, respeto y apariencia. Esto ya que los Auxiliares de Agencia de Aduana son representantes de sus respectivas Agencias. Éste punto es muy importante y últimamente ha sido descuidado.

Cabe destacar que para el 2016 se ha creado un nuevo programa que reemplazara al emitido en 2014, esto también es evidencia de que hay conciencia de que se debe mejorar en esta área.

Tabla de distribución de horas pedagógicas<sup>16</sup>

Módulos de la especialidad	3° medio	4° medio	Horas pedagógicas
Tipos de cargas, marcajes y embalajes	114		114
Consolidación y desconsolidación de contenedores	152		152
Organización y almacenamiento de cargas en zonas de depósito	190		190
Movilización y distribución de carga 1	152		152
Comportamiento laboral	76		76
Estrategias de comunicación oral y escrita	76		76
Documentación en la operación portuaria		190	190
Estiba y des estiba de naves mercantes		152	152
Movilización y distribución de carga 2		190	190
Seguridad y prevención de riesgos en faenas portuarias		76	76
Emprendimiento		76	76
Estrategias de comunicación laboral		76	76
Totales	760	760	1520
Práctica en terreno			450

Esta tabla representa la distribución de horas pedagógicas dependiendo de las materias que se imparten en la especialidad.

Para comprender de mejor manera la formación del Auxiliar de Agente de Aduana, se hará revisión del plan de estudio del Instituto Marítimo de Valparaíso.

<sup>16</sup> Esta información se encuentra en el documento emitido por el MINEDUC, 2014, Programa de estudio Tercer y Cuarto Año de Educación Media, Sector Marítimo, Especialidad Operaciones Portuarias. Página 26

### Formación formal del auxiliar de agencia de aduana en el instituto:

Las personas que han recibido formación en su gran mayoría son egresadas de la carrera de Operación Portuaria de los liceos técnicos de la Región, en éste caso se tomara como referencia el Instituto Marítimo de Valparaíso. Esta carrera pretende otorgar conocimiento en materias aduaneras, logísticas y operacionales del comercio exterior.

Esta institución secundaria imparte la carrera de Operación Portuaria, la cual se presenta como una opción de continuidad de estudios a los alumnos de segundo medio. Esta carrera presenta dos modalidades de estudio, llamadas “dual” y “tradicional”

La modalidad dual, permite al estudiante tener un acercamiento al mundo laboral de manera temprana, ya que inserta al alumno en alguna empresa del rubro, durante 2 días de la semana. Compatibilizando los conocimientos adquiridos en el aula con la experiencia en la empresa. Esta modalidad se ejecuta durante los dos años de formación, donde puede variar de un año a otro la empresa donde se acude a realizar esta “pre-practica”.

La modalidad tradicional, posee una formación estándar con horas de estudio en aula donde el estudiante aprende y comprende las materias relacionadas al comercio exterior con módulos que se imparten.

### Tercero medio:

- **Tipos de carga marcaje y embalaje:**Éste módulo entrega los conocimientos necesarios para que el estudiante pueda clasificar de la carga según su tipo; ya sea general o a granel y sus subdivisiones, fraccionada, unitarizada, sólida y líquida. Clasificar según su naturaleza; peligrosas, tipo de sustancia, perecible, frágil. Además instruye acerca de la señalización, marcas en embalajes: las cuales indican protección y orientación de la mercancía, su manipulación, identificación, orden de la misma y el grado de peligrosidad. Además capacita al alumno para ejecutar informes y procedimientos operacionales a través de la nomenclatura marítima portuaria, documentación portuaria y el reconocimiento de la estructura de informes técnicos.

- **Almacenamiento de carga en zonas de depósito:** En éste módulo instruirá al estudiante las funciones que se ejecutan en un almacén o bodega; recepción e identificación de las mercancías, resguardo y custodia, entrega y despacho, registro y control documentos, normas y disposiciones Servicio de Nacional de Aduana. También podrá reconocer las áreas de depósitos de mercancías, instalaciones portuarias, zonas de inspección, zonas de operaciones aduaneras. Indicaciones de la altura de apilamiento promedio.
- **Primeros auxilios:** En éste punto se otorgaran los principios generales de primeros auxilios, colocación de un accidentado, posición de reanimación. Además de técnicas básicas de primeros auxilios ante accidentes; Reanimación de un accidentado inconsciente, reanimación cardio respiratoria, restauración de la circulación, uso de torniquete, reconocer a una persona en estado de shock, causas del estado de shock y su tratamiento. Reconocer y tratar quemaduras, salvamento y transporte de lesionados. Hipotermia, las causas de ésta y su tratamiento. Tipos de fracturas (esguince, luxación, traumatismo de la columna). Tratamientos, inmovilizaciones, vendajes. Botiquín de primeros auxilios, elementos mínimos y recomendaciones para su mantención.
- **Consolidación y des consolidación de contenedores:** Éste módulo tiene como propósito proporcionar conocimientos a través de un plan de actividades para la consolidación de cargas el cual comprende orientar acerca de la clasificación de la carga de acuerdo a su tipo y naturaleza, según su tipo y tamaño. Además de Códigos para rótulos de identificación, código de dimensiones y tipo. Zonas de desconsolidación, asignación de recursos y tiempos estimados de faenas. Inspección de contenedores. Códigos para rótulos de identificación. Técnicas de consolidación de mercancías sus normas generales, centro de gravedad y máxima carga del contenedor. También se deben considerar las cargas en función de sus envases y embalajes, sacos, bolsas, cajas, cajones, barriles, bidones pallet, cilindros planos y rollos. Además en función de su naturaleza; cargas perecibles, mercancías peligrosas.
- **Organización de carga en el sistema logístico:** Éste módulo trata de explicar el diseño de un sistema logístico en una organización portuaria, que comprende

implementar procesos de planificación, aprovisionamiento, producción, distribución y servicio al cliente. Donde el alumno aprenderá que para lograr integrar todos estos procesos se requiere trabajar de forma sólida en los flujos de mercancías, decidir sobre la definición de las redes de distribución, la ubicación de almacenes, el modo de gestionar inventarios y el cómo conjugar todos los actores de la Cadena de Abastecimiento.

- **Tipos de naves mercantes:** Éste módulo da a conocer al alumno los tipos de naves que se utilizan para transportar mercancía los cuales son de carga general, granelero, tanque, portacontenedores Roll-on Roll-off. y Multipropósito. Además de datos como el calado, eslora y manga, documentación asociada a la carga, plano de estiba, lista de carga por bodega, y tarja de la misma.

#### Cuarto medio:

- **Terminal de contenedores:** En éste módulo, se indica la diferente terminología portuaria, las diferentes divisiones del puerto y de que constan cada uno de los elementos presentes dentro de un terminal. Con la finalidad de contribuir a la orientación del alumno.
- **Estiba y desestiba de naves mercantes:** En éste módulo se entregan indicación acerca de temas referentes a las faenas de la nave, zona de atraque, delantal del muelle y sus instalaciones, implementos de transferencia de carga, cronograma de trabajo, registro de mercancías, indicadores de rendimiento, programación de faenas. estimación de tiempos de trabajo, informe de faenas de embarque y desembarque. Así también instruye acerca de estiba y desestiba de mercancías: plano de estiba, manipulación de la misma. trinque y destrinque.
- **Gestión en comercio exterior:** En éste moduló se instruirán temas relacionados con los trámites que se realizan en las gestiones de comercio internacional, trámites de importación y exportaciones. Definición de una Agencia de aduanas, trámites bancarios de la misma, tramitación aduanera; su documentación y gestión. Además de nociones del comercio electrónico, software y aplicaciones para el comercio internacional.

- **Movilización de carga en puertos y terminales de intercambio modal:**Éste módulo comprende el aprendizaje de la estructura de trabajo en los distintos actores de la cadena logística, tales como; programación de faenas en desembarque indirecto, indicadores operacionales, informe de resultados. Además de indicar sistemas, equipos y utilería portuaria, según el tipo de carga. Diferentes tipos de camiones para las faenas portuarias. Equipos mecánicos, grúas porta contenedores grúas horquillas, etc. Zonas de depósito, explanadas, almacenes, recepción de carga en sitios descubiertos, marcas de manipulación y protección de la carga y recepción documental de la carga.

Estos módulos son moldeados por la institución secundaria, guiados por el programa que imparte el Ministerio de Educación para las carreras del ámbito portuario.

Si se hace una mirada general a los módulos mencionados, se puede observar que los egresados de esta carrera cuentan con las nociones del comercio exterior y la cadena logística, que les permita desenvolver de manera óptima las labores dentro de éste rubro.

Link de referencia de donde proviene la información del liceo.<sup>17</sup>

#### Formación informal del Auxiliar de Agente de Aduana:

Éste cargo en la práctica es desarrollado tanto por personas que poseen estudios técnicos en comercio exterior y personas que no han sido capacitadas en estas materias. En este caso se hará mención al caso de las personas que no poseen una formación formal ligada al comercio internacional.

El empleado de Agencia de Aduana, que a su vez es llamado informal mente “Tramitador” adquiere sus conocimientos como bien dice su nombre a raíz de los trámites que desarrolla. Esto sucede en sus labores diarias mediante la repetición de estos en los diversos lugares donde es requerida su labor, como por ejemplo zonas primarias y extra portuarias.

Tener en su poder día a día documentos esenciales para la gestión de la cadena de comercio exterior, crean en el la costumbre de con que personas se debe relacionar y de qué forma

---

<sup>17</sup> Esta información se encuentra documentada en línea, [Fecha de consulta 10 de Diciembre 2015] Disponible en: <[http://imaritimo.cl/?page\\_id=115](http://imaritimo.cl/?page_id=115)>.

debe completar los diversos trámites. Esto opera bajo la lógica del ensayo y error, donde la cultura en el cual se desenvuelve éste trabajador le permite intentar hasta que pueda cumplir o sino es reemplazado por alguien que pueda continuar la tarea de manera más eficiente.

Muchas veces proveniente de otro ambiente laboral, con una visión limitada de sus labores y producto de la casualidad se ve inmerso en el rubro. Estas personas que llegan de manera casual a sus puestos de trabajo, no les es posible comprender la envergadura de la cadena logística o el nivel de responsabilidad que recae sobre ellos, por lo que es fundamental para su proceso de aprendizaje contar con un tercero que pueda corregir y guiar.

### Comparación:

Se hará una comparación entre lo que es entregado por el MINEDUC y el Instituto Marítimo de Valparaíso, ya que ambas representan la educación formal de la especialidad.

Donde destaca que por parte del liceo no se haga el mismo énfasis al perfil que en el programa gubernamental, factor que influye directamente en la formación de los alumnos.

El perfil de egreso entrega los lineamientos con los cuales debería terminar la persona que completo la especialización, estos son características importantes para la futura vida laboral de la persona y sirven como guía para orientar a los jóvenes respecto de las cualidades personales que no deben faltar.

Por otra parte el liceo refuerza principalmente los contenidos técnicos de la operación portuaria, tratando de hacer énfasis en los tipos de carga, manipulación de estiba y desestiba, conocimiento documental y las naves. El plan entregado por el MINEDUC contempla la universalidad de situaciones que estos deben enfrentar, entre lo que destaca que además de conocimientos directos a la materia, se hace un enfoque complementario en materias como la comunicación y emprendimiento principalmente.

Comparar estos dos puntos, tanto los contenidos como el perfil ayudan a comprender que la capacidad de formación en este nivel está presente, pero no siempre es bajo los estándares que se sugieren.

Cabe destacar que en ninguna de las dos mallas curriculares que utilizan estas especialidades se hace mención al dominio idiomático o al uso de nuevas tecnologías en el área.

Esto es un punto crítico, ya que la adaptabilidad que deben poseer los Auxiliares es muy alta, por lo que el hecho de no tener un buen nivel de inglés puede ocasionar inconvenientes, mientras que la carencia de conocimiento de “Software”<sup>18</sup> o programas relacionados al ámbito logístico portuario o dependiendo del área de desempeño. Claramente esto puede ser una limitante para adaptarse a nuevos procedimientos o tecnologías que se incluyan en los procesos, ya que el comercio exterior está en constante perfeccionamiento.

Sin embargo se hace referencia del manejo de la tecnología en el perfil de egreso del plan del MINEDUC, por lo cual se entiende que hay conciencia de la necesidad de abordar estas temáticas, pero que no se materializa en la práctica.

Por otro lado no es posible ignorar el aprendizaje que se produce en la práctica por la naturaleza del trabajo, ya que si bien no es considerada una educación formal, contribuye de manera importante ya que hay personas que basan sus conocimientos en esto.

---

<sup>18</sup> Software hace referencia a un conjunto de programas o rutinas que permiten a un computador realizar determinadas tareas.

#### 4.3 Exigencias Legales:<sup>19</sup>

Las formalidades a las que debe ser sometida una persona que desee ser Auxiliar de Agente de Aduana se expresan en la resolución número 4322 – 30.07.2014, donde se detallan los aspectos generales del Auxiliar de Agente de Aduana y el carné aduanero. Para efectos de la investigación se citara textual extractos de la resolución, los cuales son atinentes al proceso de designación del Auxiliar de Agente de Aduana.

##### Antecedentes generales:

Para que una persona pueda ser designada Auxiliar de un Agente de Aduana, será imprescindible que tenga la calidad de socio o empleado del respectivo agente, requisito esencial que supone la existencia de un contrato de trabajo que establezca, entre ambas partes, el debido vínculo de subordinación y dependencia, propio de la relación laboral. Por lo mismo, procede excluir de tal designación, a las personas que hayan sido contratadas sólo por el plazo que dure una determinada obra o faena, como también, quienes prestan servicios al agente de aduana en virtud de un contrato a honorarios.

En este contexto, los contratos de trabajo del o los empleados del agente de aduana, requeridos para estos efectos serán: Contrato a plazo indefinido y contrato a plazo fijo.

Cuando la persona designada como Auxiliar de un Agente de Aduana, tenga la calidad de socio del respectivo agente, ello deberá constar en la escritura pública de constitución y/o modificaciones de la sociedad de Agencia de Aduanas.

El nombramiento por Resolución, del auxiliar empleado, corresponde al Director Regional o Administrador de Aduana respectivo. Si se tratare de un socio, su reconocimiento como auxiliar, se efectuará por Resolución del Director Nacional de Aduanas, todo conforme a lo prescrito en el artículo 204 de la Ordenanza de Aduanas.

Cuando se trate de una sociedad de agentes de aduana, compuesta por dos o más agentes, una misma persona podrá desempeñarse como auxiliar de todos ellos. En tal caso, se requiere que cada uno de los agentes de aduana de esa sociedad, haya efectuado

---

<sup>19</sup> Esta información se encuentra documentada en línea, [Fecha de consulta 18 de Noviembre 2015] Disponible en: <<https://www.aduana.cl/resolucion-n-4322-30-07-2014/aduana/2014-09-10/093216.html>>.

personalmente la designación del auxiliar, cumplidos los requisitos establecidos en el artículo 204 de la Ordenanza de Aduanas, ya que aquél, sólo podrá actuar por cuenta del despachador que lo hubiere designado.

#### Solicitud de nombramiento.

El agente de aduana solicitará la aceptación de la designación de un Auxiliar ante el Director Regional o Administrador de Aduana con jurisdicción en la ciudad donde el agente o sociedad de agentes de aduana tenga fijado el domicilio de su casa central o matriz quien, previo examen de los antecedentes, resolverá su aceptación o rechazo.

No obstante, la referida solicitud de nombramiento podrá ser requerida y resuelta por el Director Regional o Administrador de Aduana, en la cual el Auxiliar, ejercerá sus labores habituales.

Cuando se trate de un Auxiliar socio, la solicitud se presentará ante el Director Nacional de Aduanas, conforme a lo indicado en la letra siguiente.

El o los Agentes de Aduana harán llegar su solicitud de nombramiento de Auxiliar, debidamente firmada, a la Unidad Oficina de Partes respectiva, señalando los nombres, apellidos, RUN de la cédula de identidad, domicilio, teléfono de contacto y correo electrónico particulares del empleado o socio, acompañada de los siguientes antecedentes, debidamente foliados:

- Poder Notarial, en copia o fotocopia legalizada ante Notario Público.
- Contrato de Trabajo, en original o fotocopia visada por el Agente de Aduana, de tratarse de un empleado o, fotocopia de Escritura Social vigente, en la que debe encontrarse inserta la Resolución del Director Nacional de Aduanas que la autoriza, validada por el agente de aduana, tratándose de un socio.
- Certificado de Antecedentes, en original y con fecha de emisión, no superior a 30 días.
- Fotocopia de Cédula de Identidad, firmada por el interesado.
- Fotografía, reciente, a color, tamaño carné, con indicación de nombre e inicial del segundo nombre y apellidos y, número de Cédula de Identidad del auxiliar. En el

caso de los agentes de aduana no pertenecientes a Asociaciones Gremiales deberán presentar dos ejemplares de la fotografía.

La Unidad Oficina de Partes recepcionará y registrará en los sistemas de control documental -Sistema de Seguimiento Documental-, la mencionada presentación, la que será derivada al Departamento o Unidad, de la Dirección Regional o Administración de Aduana o, bien, a la Subdirección de Fiscalización, de la Dirección Nacional de Aduanas, cuando se trate del auxiliar socio.

#### Examen de la solicitud de nombramiento.

Para la aceptación o rechazo del nombramiento de un auxiliar de agente de aduana, se deberá examinar y evaluar que:

- En el poder notarial conste la designación y autorización del o los agentes al Auxiliar para efectuar todos los trámites concernientes al despacho de mercancías.
- El Contrato de Trabajo se encuentre acorde con la normativa vigente y tenga el carácter de indefinido o de plazo fijo, conforme a lo indicado en el numeral 1.1, letra a) de esta Resolución. Cuando se trate de una Escritura Social se verificará que se encuentre actualizada e inserta en ella la Resolución del Director Nacional de Aduanas que la autoriza.
- La emisión del Certificado de Antecedentes, no sea superior a 30 días y que no existan los impedimentos contenidos en el inciso final del artículo 203, de la Ordenanza de Aduanas.
- Conste la firma del interesado en la fotocopia de su Cédula de Identidad.
- La fotografía sea de reciente data, a color, tamaño carné e indique: número de cédula de identidad, nombre e inicial del segundo nombre y apellidos del auxiliar del agente de aduana, verificándose que los mismos sean coincidentes con los de su Cédula de Identidad.

La persona que se requiere designar como Auxiliar, no tenga la calidad de socio o empleado de otra Agencia de Aduana o de un Agente distinto a los que conforman la sociedad compuesta por el o los agentes que lo designan. Al efecto, se consultará la

información contenida en el Registro Único Nacional de Auxiliares de Agentes de Aduana, a que se refiere el numeral 3 de esta Resolución. De no ser posible, en el caso de auxiliares empleados del agente, se consultará la información a las Aduanas y, en el caso de auxiliares socios del agente, a la Subdirección de Fiscalización.

En el evento que, para resolver sobre la aceptación de un auxiliar de agente de aduana, se precise de antecedentes adicionales y/o faltantes, éstos serán requeridos, a la dirección de correo electrónico oficial del solicitante, publicada en la página Web del Servicio, [www.aduana.cl](http://www.aduana.cl), para que en un plazo de cinco días hábiles, acompañe la documentación complementaria y/o faltante requerida, en formato papel o electrónico. De no dar cumplimiento a lo solicitado se devolverán los antecedentes por Oficio, indicándose la causal.

#### Aceptación del nombramiento o su rechazo.

Si, de la evaluación de los antecedentes correspondientes resulta procedente la aceptación del nombramiento.

- a. Si el auxiliar empleado cuenta con contrato indefinido, la Resolución de nombramiento tendrá validez por todo el período de su contratación.
- b. Cuando se tratare de un auxiliar socio de una agencia de aduana la Resolución de nombramiento tendrá validez por todo el período en que el auxiliar mantenga dicha calidad.
- c. Si el auxiliar cuenta con un contrato a plazo fijo se emitirá Resolución de nombramiento, indicándose la fecha de término del contrato de trabajo, de modo que, cumplido dicho plazo la Resolución de nombramiento quedará sin vigencia.
- d. En todo caso, para el desempeño de sus funciones, el auxiliar deberá presentar copia legalizada ante notario de la Resolución de nombramiento, conforme se indica:
  1. Si el auxiliar empleado cuenta con un contrato indefinido o contrato de plazo fijo no menor a un año, hasta el otorgamiento del Carné Aduanero, al que se refiere el numeral 2 de esta Resolución, no excediendo este plazo los 15 días hábiles. Posteriormente solo deberá presentar dicho Carné.
  2. El plazo establecido en el párrafo anterior regirá también cuando se trate de un auxiliar socio de una agencia de aduana.

3. Si el auxiliar nombrado cuenta con un contrato de plazo fijo menor a un año, hasta la fecha de término del contrato de trabajo, la cual se encontrará indicada en la misma Resolución, dado que, en este caso, no se otorgará Carné Aduanero.
4. En virtud de lo indicado, la Resolución de nombramiento, deberá conservarse permanentemente en buen estado por parte del auxiliar, atendida su constante presentación para el desempeño de sus funciones.
5. La Resolución de nombramiento respectiva, será firmada, según corresponda, por el Director Nacional, Director Regional o Administrador de Aduana o por quienes los subroguen. Podrá serlo también, por el jefe del Departamento o Unidad de Fiscalización de cada Aduana, cuando cuente para ello, con las facultades delegadas por la autoridad competente.
6. La Resolución de nombramiento del auxiliar deberá ser ingresada en el Registro Único Nacional de Auxiliares de Agentes de Aduana a que se refiere el numeral 3 de esta

De no estar disponible dicho Registro, una copia de ésta se enviará, en formato electrónico, a la Aduana de jurisdicción del o los despachadores, cuando corresponda.

- Si, del examen y evaluación de los antecedentes presentados en la solicitud de nombramiento de auxiliar o requeridos, se concluye que no procede su aceptación, se dictará Resolución fundada. De la decisión anterior, el afectado podrá solicitar reposición.
- Las notificaciones respectivas, podrán serlo en formato físico o electrónico. En este último caso, se efectuará a la dirección de correo electrónico oficial de contacto del solicitante.
- El agente de aduana deberá llevar un control permanente de las resoluciones de nombramiento otorgadas a sus auxiliares, conservando los originales.

De este extracto se puede apreciar la orientación, que hace referencia al vínculo de responsabilidad que tiene el Agente de Aduana con respecto del Auxiliar, siendo éste el que lo avala y a su vez el Auxiliar quien lo representa.

Se especifica la relación que debe tener el Auxiliar para con el Agente y se deja entre ver que depende del criterio del Agente la selección del Auxiliar, dado que esta resolución no

hace mención a requisitos académicos o particulares. Solo se hace énfasis en que debe haber vínculo contractual de algún tipo.

De esta forma se condiciona para que el proceso de examen del postulante, dependa de la revisión de la documentación que éste presenta.

A su vez el proceso de aceptación y rechazo también se basa sobre la documentación presentada.

Se deja entre ver la carencia de regulación, ya que la responsabilidad es totalmente delegada a los Agentes.

Si bien ellos corren con el riesgo, -podría- favorecer a la profesionalización de éste cargo que se aplique de manera arbitraria criterios mínimos de conocimiento y aptitudes para los postulantes. De esta forma se puede controlar el flujo de ingreso de los postulantes y así periódicamente levantar el estándar de trabajadores en el rubro.

#### 4.4 Estudio de percepción interna del auxiliar de Agente de Aduana:

En esta sección, se compone del análisis de las encuestas realizadas a distintos Auxiliares de Agencia de Aduana, quienes respondieron según lo que ellos consideran, las respuestas más adecuadas para las preguntas.

El criterio de selección de los entrevistados, fueron todos los Auxiliares de Agencia de Aduana que estuvieran disponibles para responderla, quienes fueron encuestados en: El mesón de recepción de SAAM S.A. en Blanco 937, la agencia Pamela Ortega en la oficina en Prat 827, Agencia de Aduana Hernán Pizarro en calle Cochrane 315 y Agencia de Aduana Carlos Rossi en Errázuriz 1178. Todas las localidades situadas dentro de Valparaíso.

El formato de la entrevista fue acotado, dado que los entrevistados no poseían mucho tiempo. Es por eso que inicialmente se entregan datos como Nombre, el cargo, la edad y estudios previos. La entrevista consta de 13 preguntas, 12 cerradas y 1 de desarrollo.

##### Formato de la entrevista:<sup>20</sup>

Nombre:

Cargo:

Edad:

Estudios previos:

- 1) ¿Está conforme con la labor que desempeña? Si o No
- 2) ¿Se siente capacitado? Si o No
- 3) ¿Cuántos años o meses lleva desempeñándose en el rubro? Número de años o meses  
\_\_\_\_\_
- 4) ¿Está conforme con su remuneración? Si o No
- 5) ¿Se cambiaría a otro trabajo por el mismo sueldo? Si o No
- 6) ¿Se siente valorizado como trabajador dentro de la cadena de comercio exterior? Si o No
- 7) ¿Se siente respaldado y valorizado por su empleador? Si o No
- 8) ¿Se le ha hecho difícil desempeñar esta labor? Si o No

---

<sup>20</sup> La entrevista es de creación propia de los autores

- 9) ¿Del 1 al 10, que tan importante siente que es su trabajo en la cadena de comercio exterior?(1 indica la menor importancia y 10 la máxima importancia) Numero \_\_\_
- 10) ¿Se proyecta a futuro en este campo laboral? Si o No
- 11) ¿Cree que es necesario tener estudios de comercio exterior para poder desempeñar la labor que usted desarrolla? Si o No
- 12) ¿Cómo cree que es visto usted por los demás actores de la cadena de comercio exterior? Desarrollo

### Análisis de la entrevista:<sup>21</sup>

- Cargo:<sup>22</sup>

Cargo	Numero de entrevistados
Tramitador	7
Administrativo	3
Auxiliar	1
Departamento de Certificación	1
Departamento de Operaciones	1

### Cuadro de recuento<sup>23</sup>

Se puede inferir de éste que la mayoría de las personas (7) consideran que el nombre del cargo es el de “tramitador”<sup>24</sup> nombre informal del Auxiliar de Agente de Aduana. Mientras que solamente (1) indico que se cargo era el de Auxiliar. Lo que deja entre ver que no es de dominio público o que el tratamiento de éste cargo es personalizado, por lo que la interpretación del nombre depende del lugar de procedencia de la persona.

Del resto de los participantes de la encuesta, se infiere que estos no se sienten directamente identificados como Auxiliares de Agente de Aduana, aunque desempeñen labores de estos.

<sup>21</sup> El campo de nombre no será tomado en cuenta, dado que es solo para identificar las respuestas

<sup>22</sup> Se entenderá como cargo a la ubicación dentro del esquema de la empresa del encuestado

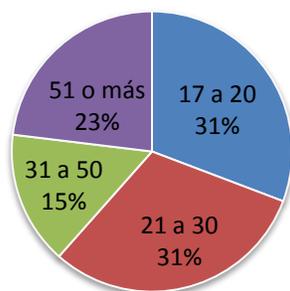
<sup>23</sup> Tabla de creación de los autores

<sup>24</sup> Se entiende como tramitador a la persona que desempeña la labor de Auxiliar de Agente de Aduana, esta denominación es informal y se origina dado que una de las principales funciones del Auxiliar es realizar tramites

Los cargos mencionados fueron Administrativo<sup>25</sup>, Departamento de Certificación<sup>26</sup> y Departamento de Operación.<sup>27</sup>

- Edad:

### Distribución de Edad



La distribución de la edad indica en que cuadrantes se encuentran los entrevistados, factor que contribuye al análisis de las respuestas.

- Estudios previos:

En este campo los encuestados debían indicar si tenían preparación o formación académica para ejercer el cargo.

En este punto luego de analizar la muestra, se obtuvo que un 15% (dos personas de un total de 13) indicaron cuales fueron sus estudios previos. Una de ellas indico que tenía estudios de Técnico de comercio exterior, a su vez esta persona indica que su cargo era “Departamento de operaciones”. Mientras que la segunda persona indico tener estudios superiores en Ingeniería en transporte y además señalo que su cargo era en el “Departamento de certificación”. 85% (11 personas) omitieron este campo.

---

<sup>25</sup> Se entenderá como administrativo a la persona que desempeña labores genéricas de oficina en el rubro, desde una perspectiva menos operativa.

<sup>26</sup> Se entenderá como departamento de certificación a la unidad de las Agencias de Aduana vinculada a la tramitación de certificados de importación y exportación. En este caso la persona desempeña labores comprendidas dentro del departamento de manera operativa.

<sup>27</sup> Se entenderá como departamento de operaciones a la unidad de las Agencias de Aduana vinculada al retiro y despacho de mercancía desde las zonas portuarias, extra portuario. En este caso la persona desempeña labores comprendidas dentro del departamento.

De esto se puede inferir que las personas que desempeñan la labor de Auxiliar de Agente de Aduana o en este caso “tramitadores”, “administrativos”, no consideran importante una preparación académica previa al punto de no mencionarla.

- **Preguntas:**

- 1) **¿Está conforme con la labor que desempeña?**

Las opciones fueron Si o No. Un “Si” representa que la persona está conforme con el trabajo, mientras que un “No” representa que no está conforme con éste.

En este campo un 92,30% (12 personas) de los encuestados se inclinó por “Si”, mientras que un 7,7% (1 persona) indico “No”.

Esto significa que la mayoría de los encuestados se encuentra conforme con el trabajo. Da a entender que son adecuadas las tareas que estos se ven obligados a desempeñar.

- 2) **¿Se siente capacitado?**

Las opciones fueron Si o No. Un “Si” representa que la persona está capacitada para desempeñar su trabajo, mientras que un “No” representa que no está capacitado para cumplir sus labores.

En este campo un 92,30% (12 personas) de los encuestados se inclinó por “Si”, mientras que un 7,7% indico “No” (1 persona).

Esto significa que la mayoría se considera apta para la labor, desde un punto de vista educacional o personal, mientras que solo una persona indica que no. Cabe destacar que el encuestado que puso “No” tiene 18 años, lo cual apoya la respuesta, ya que es una persona nueva en el rubro y en el ambiente laboral en general.

Por otro lado también uno de los encuestados, tiene 17 años de edad, con 5 meses de experiencia en el cargo. Éste indico sentirse capacitado. Si bien esto contrapone lo que respondió la única persona que selecciona la opción no, se destaca que es una pregunta subjetiva, donde dependiendo de factores personales se origina la respuesta.

### 3) ¿Cuánto tiempo lleva desempeñándose en el rubro?

En esta pregunta, los encuestados debían digitar el número de años que llevan trabajando en el rubro.

Nombre	Cargo	Edad	Tiempo de experiencia
Fernando Zúñiga	Tramitador	49	20 años
Carlos Román	Tramitador	70	36 años
Ariel Videla	Administrativo	42	20 años
Leonardo Contreras	Tramitador	17	5 meses
Dante Olguín	Tramitador	18	6 meses
Renato González	Administrativo	58	26 años
Pedro Rojas	Administrativo	22	3 años
Cecilia Fredes	Auxiliar	20	1 año 8 meses
Cristian Pérez	Departamento de Certificación	24	6 meses
Alfonso Vidal	Tramitador	18	8 meses
Felipe Contreras	Tramitador	24	7 años
Cristian Donoso	Tramitador	28	2 años
Jorge Gómez	Departamento de operaciones	61	35 años

#### Tabla de experiencia<sup>28</sup>

Esta tabla, busca indicar el tiempo que un individuo lleva trabajando en el grupo, donde se agregan también los campos de: nombre, cargo y años. Estos con la finalidad de complementar la información para su interpretación.

En este punto se puede observar como desde una temprana edad, personas adquieren un cargo que posee grandes responsabilidades. Destacando a 4 personas que tienen solo meses desempeñando su labor. Contrastando con personas que llevan sobre 30 años desempeñando el cargo.

Esto muestra que el rango de edad dentro del cargo es muy alto, donde se ve que por diversos factores ya sea de selección, lo cual condiciona el ingreso dependiendo de las preferencias de las agencias o movilidad laboral, donde los trabajadores pueden apostar a muchos cargos distintos en el ámbito del comercio exterior.

---

<sup>28</sup> De creación propia de los autores.

#### **4) ¿Está conforme con su remuneración?**

Las opciones fueron Si o No. Un “Si” representa que la persona está conforme con la remuneración percibida por su labor, mientras que un “No” representa que no está conforme con la remuneración percibida para su labor.

En esta pregunta un 38,46% (5 personas) indico “Si” estar conforme con su remuneración, mientras que un 53,84% indico “No” estar conforme (7 personas). Un 7,69% (1 persona) omitió esta pregunta.

Esta es una pregunta crítica, ya que la renta es un elemento de suma importancia para el rubro, dado que en base a esta, agencias definen a quienes contratan. Es por esto que es relevante la división de opiniones en este punto.

Se infiere que sus ingresos son acordes a lo que destina el mercado para este puesto, por lo que no siempre representa lo necesario para subsistir y más aún si estos tienen familia. Esto a su vez entra en conflicto con los prerrequisitos que estos deben tener para optar al cargo, ya que a menor exigibilidad también representa que no tienen mucho poder de negociación a la hora de determinar su renta.

#### **5) ¿Se cambiaría a otro trabajo por el mismo sueldo?**

Las opciones fueron Si o No. Un “Si” representa que la persona se cambiaría a otro trabajo, mientras que un “No” representa que no se cambiaría a otro trabajo.

En esta pregunta un 92,3% (12 personas) indicaron “No”, mientras que un 7,69% (1 persona) indico que dependía.

Esto demuestra que si se incluye el cargo de Auxiliar de Agente de Aduana dentro de una categoría con trabajos que se pague lo mismo, la gran mayoría no se cambiaría. Deja ver que dentro de todo el cargo, no está mal catalogado por las personas y las que trabajan en él están a gusto. Ya sea porque la carga de trabajo que llevan es acorde a sus capacidades y no se sienten presionados o el hecho que es un trabajo que posee responsabilidades que hacen sentir a las personas que están contribuyendo de manera importante.

Esto se respalda con la pregunta número 1 donde el mismo porcentaje indica que está conforme con la labor que desempeñan.

Por otro lado, se explica porque los otros tipos de trabajos que se puede acceder con la misma renta carecen de relevancia o proyecciones, lo que les hace perder atractivo en comparación con el de Auxiliar de Agencia de Aduanas.

**6) ¿Se siente valorizado como trabajador dentro de la cadena de comercio exterior?**

Las opciones fueron Si o No. Un “Si” representa que la persona se siente valorizada, mientras que un “No” representa que no siente valorizada.

En esta pregunta un 61,53% (8 personas) indicaron “Si”, mientras que un 30,76% (4 personas) indicaron que “No”. Un 7,69% (1 persona) se abstuvo de responder.

Esta pregunta muestra una leve tendencia a que la mayoría se siente valorizada, considerando esto como la interpretación que tiene el encuestado de los demás.

Cabe destacar que dentro de las personas que indicaron que no, se encuentran Carlos Román de 70 años de edad con 36 años en el rubro y Renato González de 58 años de edad con 26 años en el rubro. Esto es significativo ya que son personas con muchos años en el ámbito, las cuales conocen el entorno y han tenido relación con éste por mucho tiempo. Lo cual no deja de llamar la atención ya que con su grado de conocimientos y participación de los procesos es difícil de explicar por qué no se sienten valorizados o es acaso una señal de que el entorno no siempre otorga el reconocimiento que merecen.

**7) ¿Se siente respaldado y valorizado por su empleador?**

Las opciones fueron Si o No. Un “Si” representa que la persona se siente respaldada, mientras que un “No” representa que no siente respaldada.

En esta pregunta un 76,92% (10 personas) indicaron “Si”, mientras que un 23,07% (3 personas) indicaron que “No”.

La mayoría se siente respaldada, esto muestra el vínculo de confianza con el que deben operar los Auxiliares. Esto significa que están familiarizados con la idea de que para cualquier trámite que tengan que realizar, tienen el respaldo de su agencia correspondiente y que pueden pedir ayuda.

Esta pregunta es específica para cada uno de los entrevistados, por lo que la respuesta es subjetiva y puede no ser aplicable a todos los casos. Solo se toma la tendencia que se observa con la suma de las respuestas.

**8) ¿Se le ha hecho difícil desempeñar esta labor?**

Las opciones fueron Si o No. Un “Si” representa que a la persona se le ha hecho difícil, mientras que un “No” representa que no se le ha hecho difícil.

En esta pregunta un 23,07% (3 personas) indicaron “Si”, mientras que un 76,92% (10 personas) indicaron que “No”.

A la mayoría se le hace fácil realizar el trabajo, factor relevante ya que significa que si bien están bien familiarizados con el proceso, se han podido insertar con facilidad o están sobre capacitados para la labor.

Sin embargo es importante destacar que los Auxiliares de Agencia de Aduana se desempeñan principalmente en ambientes controlados, donde son supervisados y respaldados por sus empresas a la hora de hacer el trabajo. Esto facilita en gran manera la inserción al cargo a nivel general.

Por otra parte existe la posibilidad de que esto signifique un exceso de confianza por parte de las personas que desempeñan el cargo, lo que puede significar que omiten mucho sin darse cuenta, por lo que el exceso de confianza puede ser un potencial foco de riesgo.

**9) ¿Del 1 al 10, que tan importante siente que es su trabajo en la cadena de comercio exterior? (Indica la menor importancia y 10 la máxima importancia)**

**Numero \_\_\_**

Para complementar la interpretación se necesitan datos adicionales, para ello se ingresarán en una tabla con el nombre, cargo, edad y el número que ingresaron para representar la importancia.

Nombre	Cargo	Edad	Nivel de importancia
Fernando Zúñiga	Tramitador	49	8
Carlos Román	Tramitador	70	7
Ariel Videla	Administrativo	42	10
Leonardo Contreras	Tramitador	17	6
Dante Olguín	Tramitador	18	7
Renato González	Administrativo	58	10
Pedro Rojas	Administrativo	22	10
Cecilia Fredes	Auxiliar	20	6
Cristian Pérez	Departamento de Certificación	24	10
Alfonso Vidal	Tramitador	18	5
Felipe Contreras	Tramitador	24	10
Cristian Donoso	Tramitador	28	7
Jorge Gómez	Departamento de operaciones	61	10

Tabla de importancia<sup>29</sup>

El promedio del nivel de importancia señalado por los encuestados es de 8,15, un número considerado como alto, lo que muestra que saben lo importantes que son para la cadena de comercio exterior.

La tabla muestra, que quienes indican una baja importancia son principalmente jóvenes, quienes otorgaron una calificación por debajo del promedio.

Éste fenómeno se puede explicar ya que no han podido generar vínculos dentro de la cadena de comercio exterior, por lo cual se sienten aislados o que solo son capaces de ver su trabajo como un hecho independiente, con un punto de vista funcional y no contemplarlo como un todo dentro de un proceso que va de punta a punta.

<sup>29</sup> La tabla adjunta es de creación de los autores

### 10) ¿Se proyecta a futuro en este campo laboral?

Las opciones fueron Si o No. Un “Si” representa que a la persona se proyecta, mientras que un “No” representa no se proyecta.

En esta pregunta un 92,30% (12 personas) indicaron “Si”, mientras que un 7,69% (1 personas) indicaron que “No”.

Se puede apreciar como casi todos indican que poseen proyecciones dentro del rubro, factor que se justifica ya que el ambiente ofrece diversas oportunidades para sus participantes, por lo que existe una alta movilidad ya sea por las agencias de aduana o trabajos similares en áreas específicas.

### 11) ¿Cree que es necesario tener estudios de comercio exterior para poder desempeñar la labor que usted desarrolla?

Las opciones fueron Si o No. Un “Si” representa que considera necesarios estudios previos, mientras que un “No” que no es necesario tener estudios.

En esta pregunta un 61,53% (8 personas) indicaron “Si”, mientras que un 38,46% (5 personas) indicaron que “No”.

Nombre	Cargo	Edad	¿Cree que es necesario tener estudios?
Fernando Zúñiga	Tramitador	49	Si
Carlos Román	Tramitador	70	No
Ariel Videla	Administrativo	42	Si
Leonardo Contreras	Tramitador	17	Si
Dante Olgúin	Tramitador	18	No
Renato González	Administrativo	58	Si
Pedro Rojas	Administrativo	22	No
Cecilia Fredes	Auxiliar	20	Si
Cristian Pérez	Depto. Certificación	24	Si
Alfonso Vidal	Tramitador	18	No
Felipe Contreras	Tramitador	24	No
Cristian Donoso	Tramitador	28	Si
Jorge Gómez	Depto. operaciones	61	Si

Tabla de respuesta para la pregunta 11<sup>30</sup>

<sup>30</sup> Tabla de creación propia de los autores

En esta pregunta, si bien hay una tendencia que apunta a la necesidad de estudio, un porcentaje importante indica que no. Esta es una constante dentro del cargo, ya que por la experiencia de la investigación se ha visto que la educación es relativa.

Considerando que la práctica es una fuente importante de conocimiento que en cierta forma puede remplazar a la preparación académica.

Se puede apreciar en la tabla que principalmente jóvenes indicaron que no era necesario tener estudios, pero un hecho no menor, es que unas de los encuestados de mayor experiencia y tiempo en el cargo indico que no era necesario tener estudios.

Esto se puede explicar ya que en el caso de los jóvenes no poseen claridad sobre la amplitud de operaciones que pueden realizar, por lo que generalmente deben hacer tareas simples y repetitivas pero que no dejan de ser importantes. Esto les otorga la sensación de que es fácil, esta suposición también se apoya en que es habitual que a éste cargo lleguen personas sin formación especializada para desempeñarse en el cargo.

Por otro lado la persona de edad que indicó que no era necesario poseer estudios, dejando entre ver que tal vez en el momento en que éste inició su carrera en el rubro, eso era parte de la realidad y que independiente de los progresos en el área la premisa sigue intacta. Esto bajo la base de que las tareas generalmente siempre son las mismas y por la cantidad de años que éste ha desempeñado el trabajo ha visto que a su juicio el no poseer una formación formal no es impedimento para desempeñar el cargo.

Cabe destacar que al momento de que un Agente de Aduana hace la selección de sus Auxiliares, queda a criterio de éste la formación o capacidades que estos tengan, por lo que es relativa la calidad de conocimiento de estos.

Por otro lado la ley no obliga a que sea requisito para la contratación que haya un grado académico por parte del postulante al cargo.

## **12) ¿Cómo cree que es visto usted por los demás actores de la cadena de comercio exterior? Desarrollo**

Esta es una pregunta abierta, de la cual se recogerán las respuestas más relevantes sin alteraciones. Cabe destacar que hubo un gran número de personas que entregaron respuestas excesivamente cortas (una palabra), como por ejemplo: “bien”.

### Respuesta de Cristian Pérez:

“Todos los sectores que participan en la cadena de comercio exterior son importantes, desde el tramitador hasta los pedidores, siendo todos bien vistos en este rubro”

Para comprender la respuesta que éste entrego, se debe considerar que tiene 24 años de edad, que si bien lleva 6 meses desempeñando sus funciones, fue uno de los pocos que lleno el campo de estudios previos, indicando que estudio Técnico en operación portuaria/ Ingeniería en transporte.

Esto entrega indicios del porqué de su respuesta, ya que éste posee una visión global del comercio exterior gracias a la formación que posee. Otro factor relevante para su opinión es el poco tiempo que lleva, ya que deja en evidencia que su opinión tendría más bases teóricas que prácticas.

### Respuesta de Alfonso Vidal:

“Como un trabajador promedio, porque nunca llegare a un lugar con la información completa, siempre tendré información entregada por un ejecutivo, también debido a que no estoy capacitado, esto complicaría lo que haga frente a un ingeniero de comercio exterior”

Para comprender su respuesta, cabe destacar que éste encuestado tiene 18 años de edad y lleva 8 meses desempeñando este trabajo. Se identificó a sí mismo como tramitador y no indico estudios previos.

Se aprecia en la opinión que éste encuestado no es optimista y se siente disminuido en el ambiente, si bien se puede complementar con que es relativamente nuevo dentro del ámbito laboral. Deja ver que la preparación académica es importante para los trabajadores jóvenes.

### Respuesta de Cristian Donoso

“Una persona capacitada para realizar el cargo, pero con ganas de desempeñarme en otra labor de la empresa”

Para comprender su respuesta, éste encuestado tiene 28 años, tiene 28 años y lleva 2 años desempeñando el cargo. Se identificó a sí mismo como tramitador y no indico sus estudios previos.

Su opinión deja ver que a cierto rango de edad, los trabajadores esperan progresar, si bien esta persona no lleva tanto tiempo dentro del cargo, éste sobrepasa el tiempo necesario para quedar capacitado en el puesto. Es por esto que la búsqueda de nuevas opciones es una alternativa.

### Síntesis:

Se puede extraer de la encuesta, que las opiniones están relativamente parejas a la hora de hablar del cargo en sí y las consideraciones de éste. Pero se encuentran considerables divergencias en cuanto a remuneración, si se sienten valorizados y si es necesario tener estudios relacionados.

En cuanto el tema de remuneración las opiniones están divididas, pero se puede ver que independiente a la edad tanto jóvenes como adultos indican que o están de acuerdo o en desacuerdo, por lo que no se puede adjudicar un patrón de opinión al respecto.

La valorización de ellos es otro tema, donde ocurrió que tanto jóvenes como adultos indican que se sienten valorizados y no valorizados. Si bien es una pregunta objetiva, se observa que no hay una constante respecto a la respuesta, lo que deja ver que el trato que reciben de los distintos lugares donde van varía. Esto significa que no hay una tendencia del externo hacia ellos, sino que es un tema individual.

Los estudios previos para desarrollar el cargo fueron otro punto de alta divergencia, pero se puede identificar que la mayoría que indicó que no se requerían estudios eran jóvenes, lo que contrasta con la respuesta de desarrollo de Alfonso Vidal. Esto sucede porque los jóvenes subestiman los conocimientos que se deben tener para ingresar e insertarse. Pero en la práctica ven que es necesario tener conocimientos para poder progresar o llevar a cabo sus funciones plenamente.

Otro punto altamente relevante fue en la pregunta: Si usted pudiera dedicarse a otra actividad, ¿lo haría o elegiría nuevamente el rubro en el que se desempeña ahora? Si, elegiría la misma o No, me cambiaría. Donde se pudo ver que encuestados de edad sobre 40 años decidirían cambiarse, factor relevante, dado que no es lo mismo cambiarse siendo joven que adulto por las implicancias que esto trae. Se puede deducir que la falta de progreso genera deseos de cambio para los Auxiliares.

#### 4.5 Demanda del comercio exterior:

Con la finalidad de comprender totalmente el proceso al cual está sujeto Chile, se debe abordar el proceso de apertura comercial, el cual es relativamente nuevo y fue influenciado por la historia nacional en gran medida.

Este fenómeno es relevante ya que se inició a mediados de los 70, cuando se termina con el modelo que imperaba en Chile, reemplazando el sesgo anti exportador del modelo de sustitución de importaciones. Esto significó tomar toda la capacidad productiva instalada del país para re dirigir los esfuerzos.<sup>31</sup>

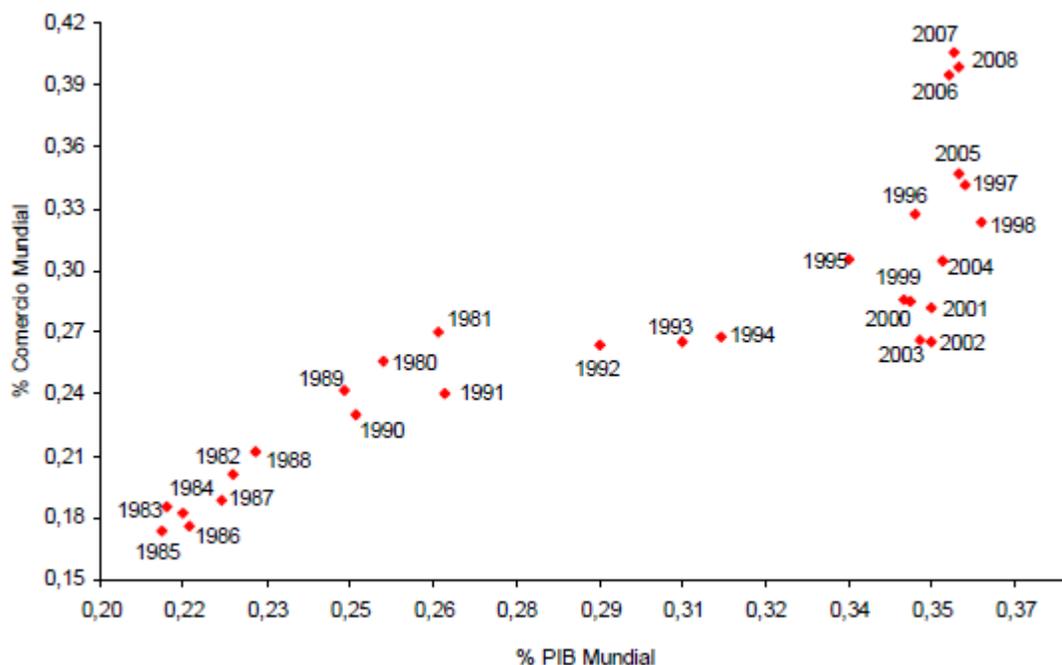


Gráfico de participación de Chile en PIB e Intercambio Comercial mundial, período 1980-2008 en porcentajes.<sup>32</sup>

El gráfico muestra el avance del PIB Chileno de forma porcentual dentro del PIB mundial (eje de la abscisa) y en paralelo el porcentaje de participación en el comercio mundial (eje de la ordenada). Ambos tienen estrecha relación ya que un incremento del PIB significa

<sup>31</sup> Se toma como referencia directa del libro 20 Años de la evolución del Comercio Exterior Chileno (2009), para hacer un breve resumen.

<sup>32</sup> Departamento de estudios e informaciones, DIRECON, sobre la base de cifras del Fondo Monetario Internacional (FMI) y de la Organización Mundial de Comercio, encontrado en el libro “20 años de la Evolución del Comercio Exterior Chileno” 2009

movimientos en la balanza comercial, en este caso es a favor dado el gran fomento a la exportación. A medida del progreso de éste la participación en el comercio mundial se incrementó, dado que a mayor incremento de la balanza comercial, mayor será la participación dentro del comercio mundial.

Esto se materializa con el aumento de la participación de Chile en el PIB de intercambio comercial mundial, tendencia que se manifiesta los progresos de Chile. Esto significa que tanto la importación como la exportación crecieron en manera sustantiva y constante desde los 80 en adelante. Esto pone en marcha la industria, la cual se enfrenta a la demanda de los demás países y también alimenta el incremento de la demanda, factores que tienen incidencia en el PIB nacional, el cual también manifiesta variaciones positivas, reflejando el aumento del consumo tanto domestico dada la mayor amplitud de gama de productos ocasionada por el mayor intercambio. Incremento en el gasto público y la inversión privada dado que cada vez es necesaria una nueva y mejor infraestructura y mayor personal para atender la nueva industria creciente.

Finalmente la balanza comercial, en la cual se puede apreciar que Chile ha tenido tendencia a la exportación. Factor que contribuye a enfatizar el impulso al comercio exterior. Para demostrar esta realidad se indican gráficos de importaciones y exportaciones en los últimos años.

**Monto CIF por millones de dolares americanos**

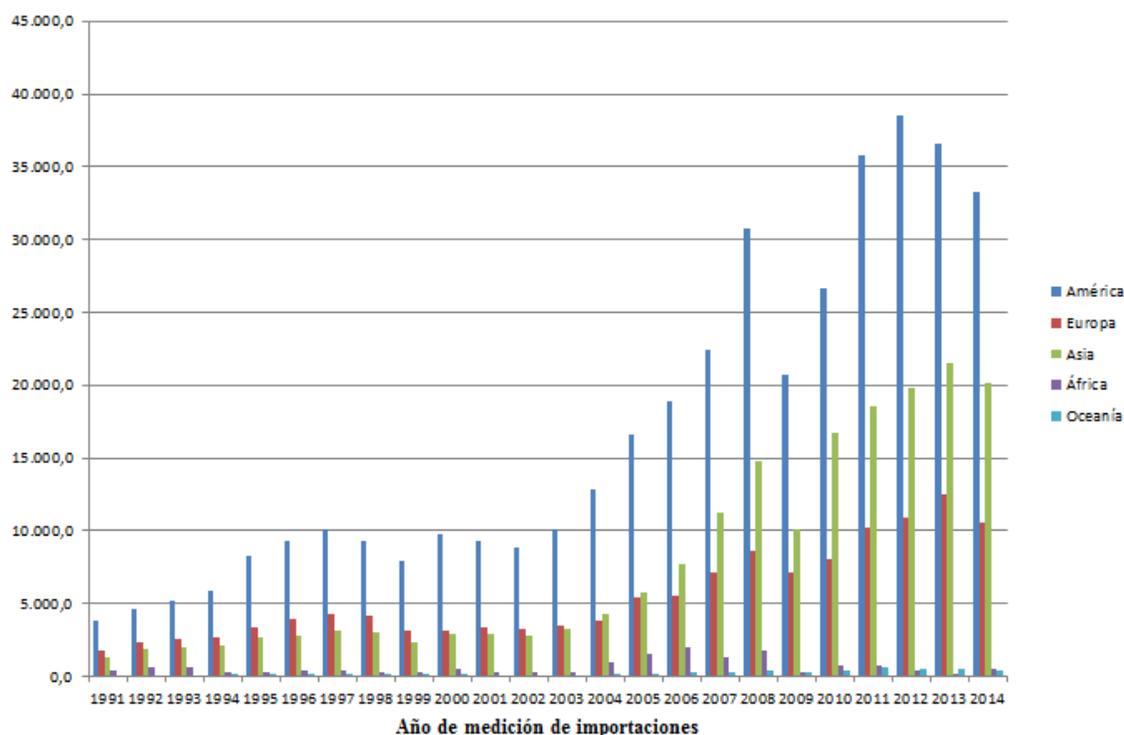


Gráfico de Importaciones Chilenas de 1991 a 2014 en monto CIF por millones de dólares americanos.<sup>33</sup>

Se obtuvo este gráfico, al tomar la estadística de la Aduana, considerando solo los totales por continente y comparándolos a lo largo de los años.

Por ejemplo una de las variaciones más considerables es la evolución de la importación desde Asia, donde inicialmente en 1991 se importaban 1316,9 (Monto CIF en millones de dólares americanos), contra 20177,4 (Monto CIF en millones de dólares americanos) en 2014. Esto representa un aumento de 15,3 veces en 15 años.

Indudablemente un aumento de esta categoría trae nuevos desafíos para los Auxiliares de Agente de Aduana, ya que incrementa la diversidad de productos, lo que representa conocimiento adicional para poder interpretar la documentación que proviene desde países como China, adicionalmente con lo que conllevan las grandes diferencias culturales.

<sup>33</sup> La información se obtiene de la serie estadística puesta a disposición por la Aduana de Chile en la sección de importaciones clasificadas por país, tomando el total por continente.

**Monto CIF por millones de dolares americanos**

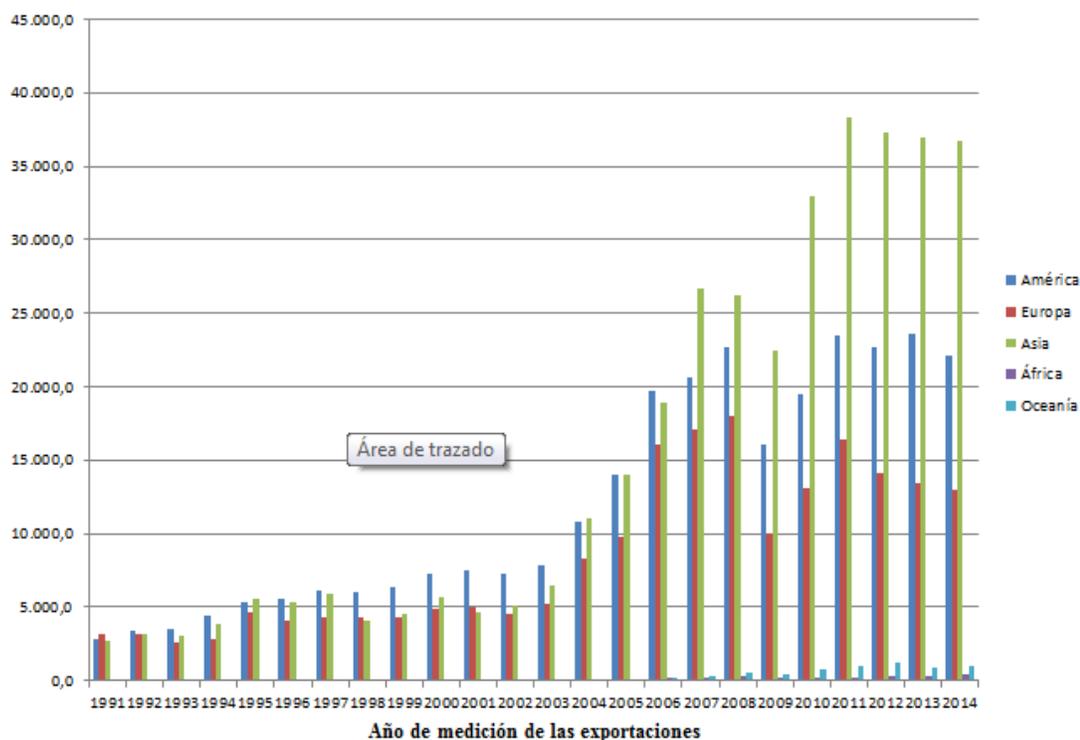


Gráfico de exportaciones Chilenas de 1991 a 2014, monto FOB en millones de dólares americanos.<sup>34</sup>

Se obtuvo este gráfico, al tomar la estadística de la Aduana, considerando solo los totales por continente y comparándolos a lo largo de los años.

Por ejemplo una de las variaciones más considerables es la evolución de la exportación a Asia, donde inicialmente en 1991 se exportaban 2745,8 (Monto CIF en millones de dólares americanos), contra 36760,3 (Monto CIF en millones de dólares americanos) en 2014. Esto representa un aumento de 13,38 veces en 15 años.

Asia posee uno de los mercados más demandantes de materias primas, factor que ha impulsado la exportación a ese continente. Esto complementa el dato de la importación, manteniendo la misma tónica, el aumento del volumen de comercio exterior chileno. Factor que se complementa con los acuerdos comerciales que se celebran año tras año. Chile es uno de los países más abiertos al comercio internacional del mundo, evidencia de esto es el número de acuerdos comerciales que posee.

<sup>34</sup> La información se obtiene de la serie estadística puesta a disposición por la Aduana de Chile en la sección de exportaciones clasificadas por país, tomando el total por continente

Tabla de acuerdos comerciales Chilenos:<sup>35</sup>

Parte signataria	Tipo de acuerdo	Entrada en vigencia internacional
Australia	Acuerdo de Libre Comercio	2009 - Marzo 06
Bolivia	Acuerdo de Complementación Económica	1993 - Abril 06
Canadá	Acuerdo de Libre Comercio	1997 - Julio 05
(1) Centroamérica	Acuerdo de Libre Comercio	2002 - Febrero 14
China	Acuerdo de Libre Comercio	2006 - Octubre 01
Colombia	Acuerdo de Libre Comercio	2009 - Mayo 08
Corea del sur	Acuerdo de Libre Comercio	2004 - Abril 02
Cuba	Acuerdo de Complementación Económica	2008 - Junio 27
Ecuador	Acuerdo de Complementación Económica	2010 - Enero 25
(2) EFTA	Acuerdo de Libre Comercio	2004 - Diciembre 01
Estados Unidos	Acuerdo de Libre Comercio	2004 - Enero 01
Hong Kong SAR	Acuerdo de Libre Comercio	2014 - Octubre 09
India	Acuerdo de Alcance Parcial	2007 - Agosto 17
Japón	Acuerdo de Asociación Económica	2007 - Septiembre 03
Malasia	Acuerdo de Libre Comercio	2012 - Febrero 25
(3) Mercosur	Acuerdo de Complementación Económica	1996 - Octubre 01
México	Acuerdo de Libre Comercio	1999 - Julio 31
(4) P4	Acuerdo de Asociación Económica	2006 - Noviembre 08
Panamá	Acuerdo de Libre Comercio	2008 - Marzo 07
Perú	Acuerdo de Complementación Económica	2009 - Marzo 01
Turquía	Acuerdo de Libre Comercio	2011 - Marzo 01
(5) Unión Europea	Acuerdo de Asociación	2003 - Febrero 01
Venezuela	Acuerdo de Complementación Económica	1993 - Julio 01
Vietnam	Acuerdo de Libre Comercio	2014 - Enero 01

<sup>35</sup>Fuente: Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales ( DIRECON)

(1) Centroamérica: Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua.

(2) EFTA: Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza.

(3) Mercosur: Integrado por Argentina, Paraguay, Venezuela, Brasil y Uruguay. Chile participa como país asociado.

(4) P4: Chile, Nueva Zelandia, Singapur y Brunei Darussalam.

(5) Unión Europea: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumania, Suecia.

Los acuerdos comerciales son de gran importancia, ya que cada uno posee distintas cláusulas, al tratarse de países distintos, productos diferentes, entre otros detalles más.

Esto significa que en el ámbito local se debe distribuir nueva información y procedimientos, ya que no es lo mismo importar de Estados Unidos en relación a otros países, como por ejemplo Vietnam.

Otro punto a considerar es que los acuerdos no solamente son celebrados de manera independiente con un país, también existen acuerdos multilaterales que ha celebrado Chile, dentro de los que se indican en la tabla están los que se indican a continuación con los países que son miembros de estos

El alto grado de conexión que posee el país y diversidad de socios comerciales crean una serie de nuevos desafíos para las nuevas generaciones de Auxiliares de Agente de Aduana, quienes se ven afectados por el ambiente altamente cambiante y competitivo que queda evidenciado por el progreso que ha tenido Chile.

#### 4.6 Estándar:

Para responder a la demanda actual, se debe hacer caso a las señales. Es por esto que se requiere de la creación de un estándar que defina el perfil ideal de un Auxiliar de Agente de Aduana.

Actualmente, se hace un enfoque sobre los conocimientos, pero a lo largo de la investigación se ha constatado, que principalmente lo que se busca, son competencias laborales de carácter personal, las cuales serán analizadas.<sup>36</sup>

Para comprender la diferencia, se contrapondrán conocimiento y competencias:

Conocimiento: Conjunto de saberes ordenados sobre un tema en particular, materia o disciplina

Competencia: Competencia hace referencia a las características de personalidad, devenidas en comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo.

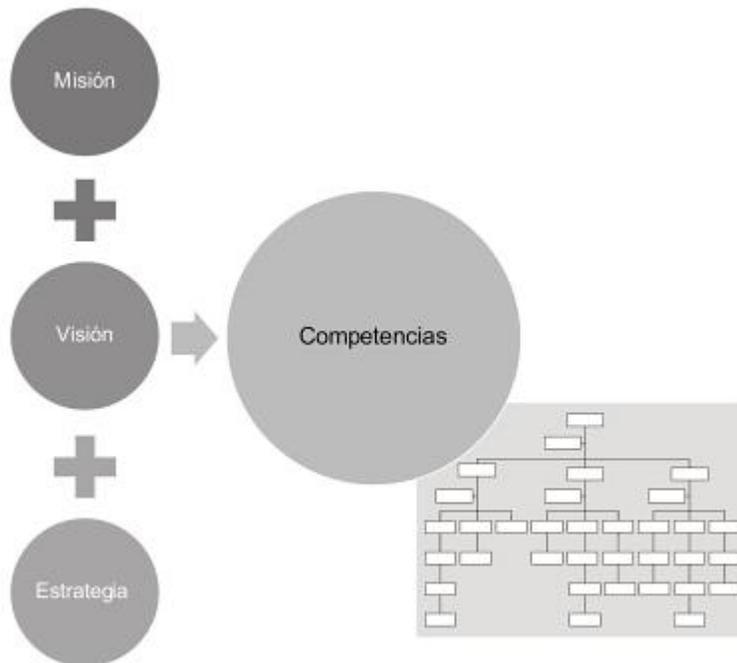
Esta relación se constituye así, Alles (2009) afirma “Los conocimientos constituyen la base del desempeño; sin los conocimientos necesarios no será posible llevar adelante el puesto o la tarea asignada. No obstante, el desempeño exitoso se obtiene a partir de poseer las competencias necesarias para dicha función.”(Página 19, Diccionario de Competencias La Trilogía). Es por esto que para poder mantener y mejorar la cadena de comercio exterior nacional, se debe investigar sobre las competencias necesarias.

A su vez para obtener las competencias necesarias, se deberá analizar el modelo de competencias, ya que éste se basa en la información estratégica de la organización para determinar las competencias necesarias. En este caso se abordara de manera general la organización, de manera de usarla como ejemplo base.

Modelo de competencias: Conjunto de procesos relacionados con las personas que integran la organización y que tienen como propósito alinearlas en pos de los objetivos organizacionales o empresariales.

---

<sup>36</sup>Se toma como referencia para este tema el libro “Diccionario de Competencias La Trilogía” de Martha Alles 2009



### Esquema de modelo de competencias<sup>37</sup>

El gráfico indica como la información organizacional contribuye a la búsqueda de competencias.

El modelo de competencias se adaptará a las necesidades del caso y se aplicará para el puesto de Auxiliar de Agencia de Aduana.

### Creación del modelo de competencias:

Se tomará una Misión y Visión, extraída de una Agencia de Aduana, para ejemplificar, modificando el modelo para que tenga coherencia con el caso de la investigación.

Se deja fuera la totalidad de la metodología de la autora, ya que éste se emplea para múltiples cargos en distintos niveles de la organización, el cual no es el caso. Se utilizará el análisis de las capacidades en relación a la visión y misión ya que estas plasman los valores que persiguen las Agencias que contratan a estas personas.

<sup>37</sup>Esquema extraído de libro “Diccionario de Competencias La Trilogía” de Martha Alles página 21

## Misión y Visión:<sup>38</sup>

### Misión:

Comercializar y prestar servicios de agenciamiento aduanero, representando a nuestros Clientes ante el Servicio Nacional de Aduana en concordancia a la normativa legal vigente, adecuándonos a las necesidades reales del importador y Exportador.

### Visión:

Nuestra visión es asesorar y atender en forma profesional y personalizada a los Clientes en el proceso de sus operaciones de comercio exterior, entregando un servicio integral de agenciamiento aduanero oportuno, eficaz y eficiente, que nos permite ser reconocidos por la calidad de nuestro servicio.

Gracias a la Misión y Visión se puede deducir que la estrategia de este tiene un gran énfasis en el cliente externo, el compromiso y el profesionalismo.

En base a estas consideraciones se hará selección de las competencias más idóneas para las personas que se desempeñan como Auxiliares de Agencia de Aduana.

Las competencias seleccionadas para el cargo de Auxiliar de Agencia de Aduana idóneo serán:<sup>39</sup>

- **Alta adaptabilidad / Flexibilidad:** Bajo la óptica de las condiciones variables del comercio exterior esta cualidad es altamente necesaria, puesto que es un trabajo que está en constante evolución.
- **Capacidad de aprendizaje:** Otra cualidad derivada del entorno, complementa la flexibilidad ya que el aprendizaje es parte importante y fundamental para desempeñar labores a diario dado la amplitud del comercio exterior.
- **Dinamismo / Energía:** Debe ser una persona pro activa, tener iniciativa y buena disposición.

---

<sup>38</sup>Se toma como referencia la Misión y Visión de la Agencia Pedro Serrano, quien establece estas bajo ISO 9001: 2008

<sup>39</sup>Se tomaron las competencias desde el libro “Diccionario de comportamientos gestión por competencias” de Martha Alles, las cuales fueron adaptadas al caso que se investiga. Basadas en el modelo que este otorga para un trabajador especialista junior por sus semejanzas.

- **Habilidad Analítica:** Capacidad necesaria para comprender la diferente documentación o circunstancias en que se verá envuelta la persona.
- **Responsabilidad:** Factor clave, que representa el interés de efectuar bien la labor y seguir los procedimientos rigurosamente con método.
- **Compromiso:** Factor clave, conciencia de lo importante que es la labor que se desempeña y por consecuente preocupación de que en lo que respecta a la participación de la persona dentro del proceso.
- **Tolerancia a la presión:** La persona debe ser capaz de mantener la tranquilidad en situaciones difíciles, ya que es un rubro susceptible a eventualidades que están fuera de su control.
- **Trabajo en equipo:** Cualidad importante, dado que dentro de la cadena de comercio exterior hay un gran número de actores y entes, que deben trabajar en conjunto, situación que no excluye al Auxiliar.
- **Orientación al Cliente:** Factor clave, ya que una de las funciones más importantes del auxiliar es ser el rostro visible de la agencia a la cual pertenece frente a los clientes de esta.

Otro punto relevante es la presentación del Auxiliar de Agente de Aduna, ya que en este punto se debe apelar al sentido común que tenga el funcionario, es deseable que posea una presentación acorde a la importancia de sus labores, un lenguaje adecuado a la hora de referirse a sus compañeros de trabajo o jefaturas.

Se hace un énfasis en estas ya que son uno de los puntos recurrentes dentro de las entrevistas y lo que se deja ver en la realidad. Si bien quedan a criterio, no dejan de ser fundamentales.

Posterior a esto se deben delimitar los conocimientos que los Auxiliares deben tener para poder desarrollar sus labores. Si bien la amplitud del comercio exterior indica que el volumen de conocimiento es elevado, para las condiciones de mercado y la oferta que se hace a los candidatos a este puesto no proporciona la llegada de personas con todo el conocimiento necesario. Es por esto que determina un mínimo de conocimientos base para un Auxiliar.

### Habilidades y conocimientos técnicos:

Se identifica las competencias que –idealmente- debe tener el Auxiliar de Agente de Aduana para cumplir sus funciones a cabalidad, con la mayor eficiencia, de la siguiente forma:

1. Dominio del vocablo técnico: Entiéndase por conceptos habituales del rubro, abreviaciones, por ejemplo BL, DI, extra portuario, ZEAL, entre otros.
2. Conocimiento de la documentación general: Principalmente saber de qué se tratan, cuál es la función que desempeñan y cuál es la importancia de estos en el resultado total del proceso.
3. Conocimiento de los procesos logísticos involucrados: El Auxiliar de Agente de Aduana, participa en gran parte del proceso logístico de manera presencial, por lo que es importante que tenga noción sobre todas las cosas referentes a los contenedores, tales como estiba, des estiba, cubicaje, tipos de contenedor, como organizar carga, conocimiento de stacking, conceptos como FCL y LCL.
4. Entes participantes dentro de la cadena de comercio exterior: El auxiliar debe ser capaz de identificar a cual ente debe concurrir y que función cumplen dentro del proceso.
5. Dominio de la tecnología empleada en la tramitación: Conocimiento suficiente para poder utilizar la tecnología que se utilice en las distintas tramitaciones, con programas tales como WORD, EXCEL o ERP que utilice la empresa.
6. Dominio del idioma inglés: -Almenos- en un aspecto básico ser capaz de leer e interpretar oraciones en Ingles, para poder entender de qué se trata la documentación que está tratando, como por ejemplo un BL, dado que estos generalmente está en inglés y es de alta utilidad saber interpretarlo.

#### 4.7 Brecha:

La investigación permite verificar como es el estado actual y que tan lejos se está del óptimo de funcionamiento para el cargo de Auxiliar de Agencia de Aduana.

Se identifica como brecha la diferencia entre lo que se otorga actualmente y el óptimo del rubro.

Considerando los antecedentes, se puede observar que el comercio internacional está en permanente evolución, cada vez más exigente y lleno de oportunidades para los que deseen participar de él. Esta condición es la primera que hace cuestionar directamente el nivel de los Auxiliares de Agente de Aduana en la Región.

##### 4.7.1 Brecha Formativa:

Analizando la formación, se puede ver como esta está tiene que evolucionar con rapidez, ejemplo de ello es que las generaciones que entraron con un plan del 2014 serán la última generación con esa malla curricular, puesto que ya es está cambiando a partir del 2016. Esto plasma la voluntad de querer mejorar, reconociendo que cada vez el escenario es más complejo.

Sin embargo, a pesar de que se posee una pauta, entregada por parte del MINEDUC, esto no garantiza que la educación sea llevada a cabo con el mismo rigor o lineamientos que se sugiere. Al analizar la especialización Operación Portuaria, se ven las diferencias, en ámbitos fundamentales.

Uno de ellos son las competencias personales, factor importante que ha significado la devaluación del cargo, ya que la carencia de estas afecta directamente la imagen y desempeño del trabajo que realizan los Auxiliares. El hecho de poseer estas cualidades otorga un valor agregado a la gestión del Auxiliar, ya que al ser un cargo de alta responsabilidad que es representante de su Agencia, la carencia de responsabilidad, prolijidad o cuidado personal juegan en contra al momento de querer profesionalizar este cargo.

Esto sin contar las personas que tienen formación en otras áreas y que deciden trabajar en este rubro, ya que estos no poseen vara de medición ya que cada uno es un caso individual que dependiendo de su desarrollo a diario genera su aprendizaje.

Esto genera diferencias entre ellos mismos, lo que repercute en que por las falencias de unos, todos sean catalogados de la misma forma.

Otro punto importante son los conocimientos técnicos, los cuales no pueden faltar y siempre deben estar en constante actualización ya sea en tecnología principalmente o nueva reglamentación que se utilice en el área.

#### 4.7.2 Brecha en remuneraciones:

Se observa que para la importancia y responsabilidad del cargo, la remuneración que percibe el individuo no es lo suficiente.

Esto queda demostrado ya que las operaciones de comercio exterior son millonarias y cualquier error en estas crea un problema de alto valor monetario.

Al ser un punto sensible solo se ha podido consultar directamente a las Agencias en cuanto oscila la remuneración que estos perciben, pero queda demostrado mediante la encuesta de percepción propia que no están conformes con ésta. Además de ser la más baja dentro del organigrama de las Agencias.

Si bien no se puede exigir que todos tengan una renta similar, -al menos- se espera que sea acorde a las responsabilidades.

El hecho de que un cargo de alta responsabilidad no perciba una renta adecuada, proporciona el ambiente para que se generen vulnerabilidades dentro de su trabajo, como por ejemplo malas prácticas como pagos ilícitos para realizar gestiones.

Se profundiza el análisis de este punto en las conclusiones.

#### 4.8 Percepción externa:

Para llevar a cabo este estudio se realizaron entrevistas a personas que están vinculadas al comercio exterior, quienes tienen experiencia tratando con los Auxiliares de Agente de Aduana.

La primera entrevistada fue la Agente de Aduana Pamela Ortega, en su agencia, la cual está ubicada en Valparaíso, Prat 827 oficina 1101 piso 11. Se le realizaron preguntas abiertas en las que ella pudo responder según su criterio.

#### Entrevista a Pamela Ortega:<sup>40</sup>

**Pregunta:**¿Cuántas personas se desempeñan en la labor de Auxiliar de Agente de Aduana en su empresa?

**Respuesta:** Hay diez empleados ejerciendo este cargo.

**Pregunta:**¿Cuál es el proceso de reclutamiento y selección?

**Respuesta:** La vía para captar futuros auxiliares es mediante anuncios en internet y periódico el Mercurio. Después se hace la entrevista, donde se corroboran las referencias, porque lo más importante es la referencia que tenga de empleos anteriores. Luego se hace la selección.

**Pregunta:**¿En que se basa para elegir a los candidatos?

**Respuesta:** Experiencia y recomendaciones. Encuentra que es fundamental tener referencia de empleos anteriores, ya que el curriculum o en la entrevista, los candidatos no entregan información verídica, esto lo asume por experiencia propia, donde hace referencia de que en varias oportunidades los candidatos no entregan información verídica. También hace énfasis en que si bien los conocimientos son suficientes, también observa sus actitudes, dado que si no está de acuerdo con estas, no elige al candidato.

**Pregunta:**¿Cree que es necesario tener estudios previos de comercio exterior para desarrollar este cargo o se aprende en la práctica?

**Respuesta:** Es ideal tener estudios, aunque la práctica es una buena escuela, pero no puede funcionar si no hay conocimientos básicos. Por ejemplo si tienen que ir a un retiro y tienen

---

<sup>40</sup> Las entrevistas son de confección propia de los autores

que enfrentar preguntas adicionales, pueden surgir problemas que solo el conocimiento previo puede solucionar, en este caso estudios. Aunque admite que también tener experiencia previa puede solucionar en parte la situación.

También comenta que es difícil que alguien se eduque para ejercer el cargo de Auxiliar de Agente de Aduana, puesto que considera que no es un cargo para que alguien estudie específicamente.

**Pregunta:**¿Por qué se contratan personas sin estudios en el rubro?

**Respuesta:**Principalmente por el sueldo, ya que se les puede cancelar un monto menor a personas que no tengan estudios relacionados. Aunque reconoce que no es lo ideal.

**Pregunta:**¿Considera importante al este cargo?

**Respuesta:**Si, absolutamente. Dado que tiene una relación directa del Agente de Aduana. Ya que este es un representante del Agente y cualquier error de este, el Agente debe hacerse cargo.

**Pregunta:**¿Cuánto tiempo necesita en promedio una persona nueva en este cargo para aprender y desarrollar las competencias suficientes para trabar de buena manera?

**Respuesta:** Mínimo un año, destaca que el estudio solo entrega conocimiento para trabajo de escritorio teórico, pero que no era suficiente, por lo que la experiencia práctica cobra gran importancia.

Acá hace referencia a su experiencia previa haciendo su práctica donde se sentía más cómoda con trabajo de oficina que con uno práctico, puesto que sus estudios la facultaron para resolver con mayor facilidad ese tipo de funciones.

**Pregunta:**¿Está de acuerdo que no exista ningún requisito adicional a los establecidos en la ordenanza de aduana para el reclutamiento de auxiliares?

**Respuesta:** Lo ideal sería que tuvieran una formación técnica, aunque reconoce que no se pueden poner muchas exigencias, dado que esto condiciona la renta que esta persona debe tener.

En cierta medida, cada agencia debe determinar las competencias de su personal. Pero si estaría bien que ayudaran a generar directrices y fomentaran que se contraten personas con estudios previos.

**Pregunta:**¿Considera que esta bien la remuneración para este cargo?

**Respuesta:** Ella considera que debería ser mejor remunerado, pero las condiciones del mercado no facilitan esto. Aunque infiere que depende del volumen de trabajo que maneja cada agencia puede variar el ingreso del auxiliar.

**Pregunta:** ¿Existen incentivos para mantener a los Auxiliares de Agente de Aduana?

**Respuesta:** Solo monetario. Indica que se deberían ejecutar otro tipo de programas de incentivos, como capacitaciones vespertinas. Este punto es relevante, dado que ella indica que el interés de los Auxiliares de Agente de Aduana es bajo, y es por esto que no hay gran interés en profundizar este tipo de iniciativas. Atribuye esto a que no consideran su trabajo con la importancia que esta tiene y que no tienen interés en crecer o buscar información, la cual hoy por hoy es fácil de conseguir.

Ella infiere que están conformes con su realidad.

A modo de reflexión ella expresa una idea sobre la dificultad para controlar el desempeño y gestión de los Auxiliares de Agente de Aduana.

Haciendo énfasis en la problemática para el rubro de hacerles el seguimiento, el cual es necesario dado que estos desarrollan su trabajo de manera remota, por lo que no hay supervisión directa.

Entrevista a Jorge Gómez:

El segundo entrevistado fue la Jorge Gómez Osses Auxiliar de Agente de Aduana en la Agencia Hernán Pizarro Ramírez, participante de la mesa directiva SINTAACH, la agencia tiene su sede en Teatinos 371 Santiago. Se le realizaron preguntas abiertas en las que ella pudo responder según su criterio.

**Pregunta:** ¿En que se basa para acoger a postulantes a Auxiliar de Agencia de Aduana en la agencia donde trabaja?

**Respuesta:** Se distinguen dos tipos de perfiles, una es la persona que ingresa y está disponible para poder ser formada en una manera, usualmente alguien nuevo. Hace alto

énfasis en la importancia de la apariencia y la impresión que esta genera en Aduana y frente a los clientes, remarcando que el rol de representación es fundamental

El segundo perfil es la persona con experiencia, quien generalmente se destina para labores administrativas. El entiende como experiencia personas con mucha práctica, pero que en cierta forma les juega en contra, dado que hay veces que estas están acostumbradas a malas prácticas, por lo que puede generar problemas o no adaptarse.

Destaca que el Auxiliar es una persona que no se hace, se “hace” y enfatiza que lo más importante es la representación, presentación y el respeto a las autoridades ya que es el rostro visible de la Agencia.

**Pregunta:** ¿Entre una persona sin experiencia práctica, pero con conocimientos de su formación o una con alta experiencia pero menor formación, Cual privilegia a la hora de seleccionar?

**Respuesta:** Si ambos se postulan el elegiría a la persona con mayor formación en comparación a su experiencia. Indica que el grado de interés que este trae es muy importante, ya que está interesado en aprender y aportar. El hecho que este pregunte le parece fundamental e indica que una persona con experiencia no preguntará.

**Pregunta:** ¿Acorde a su experiencia, como ha visto que ha sido la variación en cuanto a la calidad de personal que aplica para el puesto?

**Respuesta:** Destaca que antes de la modernización del puerto, alrededor de hace 30 años atrás era mayor su disposición, dado que el trabajo era más complicado por el alto volumen de papeles que debían llevar y los métodos menos eficientes, el rol operativo y la disposición a toda hora era fundamental. En cambio en los tiempos que comenzó todo a llegar en contenedor, se simplificaron muchos procedimientos. Siente que gracias a la modernización bajo el nivel de preocupación de las nuevas generaciones de Auxiliares de Aduana

**Pregunta:** ¿Encuentra que el trabajo se ha vuelto más fácil?

**Respuesta:** Indica que se ha puesto más fácil el trabajo del Auxiliar de Agente de Aduana.

**Pregunta:** ¿Contrasta esto con que ahora se requiera un mayor grado de especialización?

**Respuesta:** No, realmente a algunos de los “antiguos” les complico y renunciaron o muchos procesos fueron eliminados. Pero es cosa de mantenerse al tanto para poder seguir desempeñándose.

**Pregunta:** ¿Qué tan importante es a su juicio el Auxiliar de Agente de Aduana, y en relación a esto encuentra que su remuneración es coherente a esta?

**Respuesta:** El Auxiliar de Agente de Aduana es importantísimo por su rol, bajo la óptica del entrevistado es mal pagada, fundamentándolo en que el medio no reconoce los estudios previos, sino que solo reconocen tu labor.

“Muchos se esfuerzan por obtener un título de comercio exterior, pero el medio no lo reconoce, te dicen: Toma este es el trabajo y este es tu sueldo, ya que las necesidades son esas”

**Pregunta:** ¿Según usted, cuanto necesita una persona nueva en el rubro para quedar lista con conocimientos suficientes? Suponiendo que la persona solo tiene como base de estudio enseñanza de liceo técnico.

**Respuesta:** Entre un mes o mes y medio, haciendo referencia a su experiencia, con los jóvenes que ha llevado a terreno y que vienen con una buena base. Resalta que lo más importante es el interés, todo es relativo a este atributo.

**Pregunta:**Cuál es su opinión sobre los requisitos que se solicitan para que alguien sea Auxiliar de Agencia de Aduana, considerando lo que se expresa en la ordenanza de Aduana. ¿Considera que un mayor grado de exigencia contribuiría a profesionalizar a estos trabajadores?

**Respuesta:** El considera que la ordenanza no es relevante, considera que no es significativa. Indica que el Agente de Aduana, busca a una persona que pueda hacer una tarea específica y que solamente cumpla la labor.

**Pregunta:** ¿Cuál cree que es la percepción que tienen las autoridades aduaneras sobre los Auxiliares de Agente de Aduana?

**Respuesta:** Indica que las personas de jefatura, evitan hablar con empleados de Agencia de Aduana, indicando que estos no se controlan o expresan con propiedad. También, señala que le avergüenza admitir que la droga está tomando parte importante y que perjudica al gremio. Desde el punto de vista de su sindicato indica que no puede intervenir ahí. Resume en que la impresión que hay no es buena, pero destaca que no todo es malo y que hay chicos nuevos que cambian esto.

**Pregunta:** ¿Usted, como persona que forma futuros Auxiliares de Agencia de Aduana, ve alguna posible solución?

**Respuesta:** Sí, pero falta apoyo. Indica que para tomar cursos se deben pagar y que carecen los cursos dirigidos. También señala que no da el interés de los implicados para ir un Sábado a capacitarse, los cuales son los horarios ofrecidos. Apunta a la falta de compromiso a la responsabilidad ahonda más aún el problema.

**Pregunta:** ¿Si usted pudiera volver atrás, usted hubiera elegido otro trabajo o elegiría el mismo camino?

**Respuesta:** Volvería a hacer el mismo camino, dado que es lo que realmente le gusta, estar en terreno en el puerto.

**Pregunta:** ¿Considera que se ha devaluado el cargo?, considerando que en estos tiempos el ingreso que reciben es mucho menor que el que recibían por el mismo trabajo tiempo atrás.

**Respuesta:** Definitivamente, indica que realmente se ganaba dinero en ese entonces, y como influía eso en la felicidad de las personas. Recuerda lo bueno que era trabajar y estar en su propio mundo, con todos las complicaciones que había aun así prefería eso.

**Pregunta:** Considerando que en la entrevista previa a una Agente de Aduna, que expresaba la dificultad que había para hacer seguimiento a sus trabajadores. ¿Considera que hay una manera factible de llevar control de los Auxiliares de Agencia de Aduana?

**Respuesta:** Expresa que es fácil si la persona se ubica y tiene conexiones en el rubro, es fácil averiguar, por ejemplo en el caso de un des consolidado, en esos tipos de casos llamar al transportista es una opción, si están en ZEAL se puede contactar a la persona que transporta a las personas, entre otros.

Se obtiene de idea general de que dejar a cada Auxiliar para un trámite específico en solo una zona para no dificultar la labor al tener que hacer todo en lugares con largas distancias. Por ejemplo, un Auxiliar específicamente para el aeropuerto, uno solamente a TEXVAL y así sucesivamente. Aunque todo esto depende de la capacidad del personal.

A modo de idea general, señala que el rubro se ha visto perjudicado por la baja rotación de los Agentes de Aduana, dado que estos son sus jefes directos y el hecho de que estos no sean partícipes de la realidad de los Auxiliares afecta la percepción de estos y justifica la falta de estímulos para seguir trabajando. Aunque también indica que no todos son malos jefes.

#### Entrevista: Ricardo Quiroz

Otra de las personas entrevistadas fue, Ricardo Quiroz. Encargado de la atención al cliente en SAAM S.A., edificio Tecnop5acífico en Blanco 937. Con alrededor de 30 años de trayectoria en atención a Auxiliares de Agencia de Aduana, se considera que tiene la experiencia suficiente para entregar un testimonio fehaciente de la realidad de estos.

Otro factor relevante, es que él ha trabajado con personas egresadas de Administración de Negocios Internacionales, por lo que también puede aportar respecto a su experiencia con una persona con conocimiento en el área.

**Pregunta:**¿Cuáles fueron sus estudios previos?

**Respuesta:** Técnico en administración portuaria

**Pregunta:**¿Cuál es su opinión de los Auxiliares de Agencia de Aduana que acuden día a día a su mesón?

**Respuesta:** Es positiva, considera que es gente muy valiosa para la función que cumple la Agencia en representación de los clientes. Netamente desde su experiencia ha encontrado que es un factor fundamental. Destacando el rol operativo de este cargo. Desde la perspectiva laboral, pero en cuanto a la vestimenta estos deberían vestirse de manera acorde al ambiente en el cual ellos se desenvuelven ya que representan a su agencia.

**Pregunta:**¿Cree que ha sido favorable la evolución del cargo con el correr de los años?

**Respuesta:** No, al contrario, desde el punto de vista de sus condiciones laborales no han mejorado, indiferente a los cambios del mercado. Desde el punto de vista de sus funciones

la tecnología ha facilitado mucho la labor de estos, ya que antes todo era muy básico, la inclusión de la tecnología agiliza los procedimientos y mejora la conectividad.

**Preguntas:** ¿Encuentra que es necesario tener estudios previos para trabajar en ámbitos relacionados al comercio exterior?

**Respuesta:** Encuentra que es importante, pero no fundamental. Es bueno tener un barnizado que ayuda, según su opinión encuentra que las personas que enseñan a estos por lo general son personas que aprendieron de la experiencia práctica. Si se pudiera elegir entre alguien que ha egresado recientemente de un liceo a alguien que viene de una agencia sin necesidad de tener formación previa, el preferiría a alguien que tenga la experiencia.

**Pregunta:** ¿Cuál es su opinión acerca de trabajar con un egresado de Administración de Negocios Internacionales?

**Respuesta:** Indica que fue una buena experiencia. Cuenta que cuando llegó la persona al mesón de atención, tenía conocimientos teóricos, pero carecía de conocimientos prácticos, encontrando que le dificultaba la aplicación de los documentos o como usarlos. Desde este punto cuenta que se le enseñó varias cosas. Para que comprendiera el trabajo se necesitaron 3 meses, dado que posterior a este tiempo no hubo problemas.

**Pregunta:** ¿Cuántos meses/años son necesarios para que una persona este capacitada respecto del conocimiento documental?

**Respuesta:** 5 meses

**Pregunta:** Según su opinión, ¿Que cree que es más importante, experiencia práctica o formación previa (liceo, instituto, universidad, etc.)?

**Pregunta:** Bueno, si me dieran a elegir, lejos prefiero a la persona que tenga experiencia práctica, sin importar de los estudios previos de este. Ya que le entrega más garantías que una persona que tiene conocimiento teórico, pero que nunca los ha puesto a prueba.

**Pregunta:** ¿Cuáles son las cualidades que encuentra más importantes para desempeñarse en este rubro?

**Respuesta:** Ser proactivo y anticipar las situaciones. Esto debe complementar tener llegada con las demás personas, dado que es un rubro donde hay un alto grado de interacción interpersonal y esto facilita que en caso de problemas se pueda encontrar una solución.

En el rubro es importante la solidaridad puesto que todo está conectado, y una falla pequeña en la cadena genera que todo el proceso que viene después falle, lo que puede causar un problema mayor, dado que es todo un trabajo de eslabones.

**Pregunta:** ¿Cómo considera que se ve el compromiso de los trabajadores?

**Respuesta:** Sin lugar a duda aún hay gente comprometida, pero generalmente el joven tiene mucho menos compromiso que el antiguo, este ingresa y ya envía curriculums a otros lados. Expresa que ya no hay cariño por la empresa, la fidelización se ha perdido.

**Pregunta:** ¿Encuentra que se ha devaluado el trabajo?

**Respuesta:** Definitivamente se ha devaluado, dada las condiciones de empleo que hay en la Región, ve que hay un aprovechamiento, puesto que en Valparaíso al haber cesantía, condiciona que no se mejore la oferta y que por el contrario muchos postulen a los cargos y de esta forma se cumpla la demanda del trabajo y esto imposibilita que se aumenten o mejoren las condiciones de sueldo o beneficios.

**Pregunta:** ¿Encuentra que hay sobre oferta de los Auxiliares de Agencia de Aduana?

**Respuesta:** Encuentra que principalmente hay informalidad y por ende estos seleccionan a personas por vínculos personales, por sobre su desempeño. Esto sumado a las personas que se ofrecen por interés propio llena las oportunidades laborales de este cargo.

**Pregunta:** ¿Encuentra que si se eleva la exigencia mejorará las condiciones laborales?

**Respuesta:** Es posible, si se hace obligatorio, que se exija a lo menos un curso rendido sobre el tema. Indica que este curso debería estar normado por la dirección de Aduana y la Cámara Aduanera. Indica también que esta sería la única forma para que los jóvenes se animen a hacer el curso, dado que si no es obligación no lo harían.

Destaca que hay cursos y capacitaciones disponibles, pero los jóvenes no acuden a estos ya que no tienen influencia directa sobre sus ingresos por lo que no hace diferencia inmediata para ellos.

**Pregunta:** ¿Cuáles a su juicio son las mayores vulnerabilidades que afectan a los Auxiliares de Agencia de Aduana?

**Respuesta:** La droga está altamente presente en el rubro, donde los menos son los que están fuera del alcance de esta. Dado al grado de explotación que sufren algunos trabajadores.

Otra es la gran facilidad del sistema es la colusión que puede haber por la falta de revisión por parte de las entes fiscalizadoras y por el ingreso de personas que no son aptas, ya que por ahorro de costos contratan a personas que no están capacitadas. Esto puede generar la colusión de eslabones pequeños dentro del sistema, donde un tramitador más un camionero y un administrativo de agencia naviera fácilmente pueden adulterar los documentos para engañar al personal de un depósito y así poder sacar cualquier contenedor.

Otro punto es la interacción con los transportistas, ya que ellos dependen de ellos al momento de despachar cargas. Tener una mala relación con estos puede generar altos retrasos o inconvenientes para los clientes.

Posterior a la ejecución de las entrevistas, se procede a sintetizar los testimonios entregados por los distintos actores dentro de la cadena de comercio exterior.

#### Ideas principales:

A modo general se pudo distinguir como dependiendo del cargo, entorno de trabajo y cargo contribuyo a la diversidad de opinión del mismo tema. Esta pluralidad de puntos de vista se complementa, ya que todos apuntan al mismo fin.

Se rescata que todos comprenden la importancia del Auxiliar de Agente de Aduana, considerando el alto grado de responsabilidad que recae sobre este.

Destacando que además de sus funciones, la presentación es un factor principal, que debe ser cuidado y reforzado, puesto que son representantes directos de las Agencias.

Todos los entrevistados concuerdan en una apreciación positiva respecto de este, independiente de sus experiencias previas.

Otro punto de concordancia fue la similitud de opiniones respecto a la formación de estos en comparación a la práctica con la formación formal (liceos, institutos, universidad) ya que todos desde su opinión indican que es bueno tener conocimientos previos, pero destacan que la experiencia práctica es muy importante, hasta quizá igual o más importante que tener estudios previos.

Esto muestra que el rubro posee un alto dinamismo, en que los participantes deben poseer capacidad de reacción para poder adaptarse con rapidez.

Destacan también que características personales son determinantes para cumplir con el perfil de un buen Auxiliar, tales como: Respeto, comunicación y presentación. Añadiendo el interés y deseo de aprender.

Todos reflexionan sobre la relación responsabilidad – sueldo, pero encuentran respaldo en el contexto del mercado para justificar la situación, adicionando que por el grado de requisitos no es posible elevar la renta.

Estos fueron los puntos que tuvieron mayor coincidencia entre los participantes de la entrevista.

#### 4.9 Malas prácticas en la gestión de los Auxiliares de Agente de Aduana

En este anexo del desarrollo de la investigación, se mostrarán las malas prácticas que recurren los Auxiliares de Agencia de Aduana.

Se entenderán las malas prácticas como la forma incorrecta de proceder de los funcionarios. En primer lugar, se tomará como referencia los testimonios de Pamela Ortega, Agente de Aduana y Jorge Gómez dirigente de SINTAACH.

Se recogen los testimonios de estas personas ya que poseen relación directa con los sujetos de estudios y poseen una gran experiencia en el rubro.

##### 4.9.1 Malas prácticas laborales:

Uno de las principales llamadas “Malas Prácticas” donde se registraran comportamiento inadecuados que perjudican el desempeño de la cadena de comercio exterior es la falta de seguimiento que los Auxiliares de Agencia de Aduana hacen a las cargas de las cuales son responsables.

Esto sucede con los Auxiliares que van a sacar cargas a zonas portuarias o extra portuarias, donde estos trabajadores van con las carpetas de importación principalmente, donde se le indica un horario en el cual debe asistir a retirar la carga.

Idealmente los clientes o agencias indican a los Auxiliares que deben hacer seguimiento al contenedor, lo cual según estos dos entrevistados habitualmente es foco de problema, ya que los Auxiliares no hacen el seguimiento y buscan las formas de vulnerar los controles establecidos.

Por ejemplo: En la Agencia de Aduna Pamela Ortega, se implementó un sello de seguridad<sup>41</sup> el cual se debe poner a la salida del contenedor del terminal y anotar el número de este en la guía de despacho que posee el transportista. En esta Agencia, los empleados no realizaban este proceso, enviando el contenedor sin la protección indicada por el Agente.

Esto sucedía principalmente en los turnos nocturnos que deben hacer estos, donde los Auxiliares se retiraban en su horario normal, entregando la documentación para que el

---

<sup>41</sup> El sello de seguridad empleado es un sello de botella, el cual se coloca en la puerta del contenedor para garantizar que la mercancía no sea alterada o abierto el contenedor.

contenedor pudiera salir en horas de la noche, sin que estos estuvieran presentes, una vez retirado el contenedor por parte del transportista, estos lo llevan a sus depósitos propios o al cliente.

En este punto el sello simplemente no lo utilizaban o acudían al día siguiente donde el depósito del transportista para poner el sello. Este hecho pasaba desapercibido ya que los clientes se sentían seguros con el sello propio del contenedor.

Esta es una práctica propia de la Agencia Pamela Ortega, para tratar de controlar a sus Auxiliares y saber que estaban presentes en los retiros de contenedores. En general las agencias de aduana solo incluyen su sello propio al momento de aforo para los contenedores.

Con este método y gracias a la contribución de los clientes que eran contactados por la agencia para consultar por ello, se pudieron detectar las irregularidades, ya que los Auxiliares además cobraban sus horas extras ya que en el papel dejaban la impresión de que sí habían hecho el turno.

Usualmente los Auxiliares deben asistir a lugares alejados de la ciudad, por lo que el control de estos es uno de los más difíciles ya que sin supervisión la tendencia a desperdiciar tiempo es alta.

#### 4.9.2 Consumo de sustancias ilícitas:

Surge la interrogante sobre el consumo de sustancias ilícitas, principalmente por los testimonios de las personas involucradas en esta investigación.

Inicialmente Cristian Fernández quien desempeño como Auxiliar de Agencia de Aduana entre los años 2006 a 2010, durante su tiempo trabajando observo que la conducta de consumo de sustancias ilícitas era elevada dentro de los distintos Auxiliares de Agencias de Aduana.

Al haber ausencia de estudios que aborden esta problemática de manera directa, ya sea informes de entidades certificadas para ello. Se toma como referencia la experiencia de los entrevistados.

Gracias a las entrevistas de la investigación, principalmente a Ricardo Quiroz y Jorge Gómez, aparece la problemática del consumo de drogas por parte de los jóvenes que desempeñan este cargo.

Estos nos indican que muchas veces los Auxiliares jóvenes se presentan a realizar sus labores bajo la influencia de sustancias ilícitas, principalmente marihuana.

Esto contrasta con lo que observo Cristián años atrás y se observa que la conducta continua, siendo reconocida por distintas personas que están interactúan con los Auxiliares.

Esto sucede porque los Auxiliares pasan mucho tiempo sin supervisión cuando deben acudir a zonas como el puerto o terminales extra portuarios. Adicionalmente no siempre es en horarios en los que hay afluencia de público, por lo que en esos intervalos aprovechan de consumir sustancias ilícitas.

Esta es una práctica de alto riesgo, dada la gran responsabilidad que tienen los Auxiliares, exponiendo a riesgos innecesarios operaciones de alto valor.

#### 4.9.3 Problemas con entidades fiscalizadoras:

El mal actuar de Auxiliares de Agencia de Aduana trae consecuencias a sus respectivos Agentes, quienes al ser los responsables por la gestión de estos, deben responder a los entes fiscalizadores, como para este caso la Dirección Regional de Aduana de Valparaíso.

Cada vez que ocurre un problema respecto del Auxiliar, se sindicaliza como un error del Agente, quien debe responder ante el ente fiscalizador y posteriormente decidir si toma alguna acción correctiva contra el Auxiliar.

Prueba de esto son los procesos de Aforo que realizan las aduanas a cargas que por presunción de irregularidades deben ser inspeccionadas, las cuales se observaran en la tabla a continuación.

<b>Nro.</b>	<b>Número</b>	<b>Tipo Operación</b>
1	4410009544	IMPORT. CTDO/ANTIC.
2	3670039641	IMPORT. CTDO/NORMAL
3	6340118949	IMPORT. CTDO/ANTIC.
4	3520199084	IMPORT. CTDO/ANTIC.
5	5020282017	IMPORT. CTDO/NORMAL
6	5020282203	IMPORT. CTDO/NORMAL
7	6570162538	IMPORT. CTDO/ANTIC.
8	3710150893	DAPI EXP.NORMAL
9	2340554587	IMPORT. CTDO/ANTIC.
10	4510000567	IMPORT. CTDO/ANTIC.
11	1260017075	IMPORT. CTDO/NORMAL
12	6570170634	IMPORT. CTDO/ANTIC.
13	3620199451	IMPORT. CTDO/ANTIC.
14	3040826077	IMPORT. CTDO/ANTIC.
15	3130195042	IMPORT. CTDO/NORMAL
16	3760028319	IMPORT. CTDO/ANTIC.
17	6410288635	IMPORT. CTDO/ANTIC.
18	6410260879	IMPORT. CTDO/ANTIC.
19	2340554587	IMPORT. CTDO/ANTIC.
20	1290375457	IMPORT. CTDO/ANTIC.
21	1280357005	IMPORT. CTDO/NORMAL
22	1380015512	IMPORT. CTDO/ANTIC.

Fuente: Departamento de fiscalización Dirección Regional de Aduana de Valparaíso<sup>42</sup>

<sup>42</sup>Cada operación corresponde a mercancía amparada en un contenedor, la información se obtuvo de manera directa del ente fiscalizador.

La tabla muestra el número DI, lo que se asocia a la selección de aforo mientras que la siguiente columna indica el régimen de ingreso del contenedor. Mediante estos se hace referencia a hechos independientes en los cuales el ente fiscalizador debía hacer aforo de estos, el cual no se pudo realizar por diversos problemas. Al ser un estudio del Auxiliar de Agencia de Aduana, se estudiara la responsabilidad directa que este tubo al hacer omisión de la de la información que era pertinente para poder desarrollar su labor y haber evitado el problema.

En estos casos se identifica que las posibles causales del problema fueron:

- Omite el proceso de emisión de la selección de aforo de la página de Aduana. Tarea que puede efectuar el Agente de Aduana, quien puede hacer revisión de éste momentos antes. En la práctica, el agente delega esta tarea al Auxiliar, si bien delega la función no sucede con la responsabilidad.
- Revisión documental de la carpeta de importación, el Auxiliar debe corroborar la información que pasa por sus manos, asegurándose de que no hayan errores.

Además de las multas que recibe el Agente, esto también perjudica al ente fiscalizador como indica nuestra entrevistada Constanza Bucarey:

"La consecuencia de que la carga seleccionada no se presenta al Aforo no es fácil de cuantificar, ya que es complejo determinar si existió algún delito o fraude Aduanero en dichos contenedores, sin embargo, la existencia de aforos seleccionados que no se fiscalizan constituye una falencia grave en el proceso de fiscalización del SNA, ya que no permite que éste realice su función medular que es la fiscalización."<sup>43</sup>

Donde queda demostrado que un Auxiliar puede paralizar y perjudicar a muchas personas si su gestión no es realizada con cuidado.

---

<sup>43</sup> Extracto de conversación con Constanza Bucarey, Fiscalizadora de Aduana

## **5 Conclusiones:**

Al concluir la investigación, observando la realidad de las personas que desempeñan el cargo Auxiliar de Agencia de Aduana, en contraposición con el contexto de la evolución del comercio internacional chileno se llegó a la siguiente conclusión.

Existe una brecha sobre lo que demanda actualmente el comercio internacional y lo que tienen para ofrecer los Auxiliares de Agencia de Aduana, donde principalmente se observan dos carencias.

Los conocimientos técnicos que poseen los Auxiliares no son suficientes para poder atender los problemas derivados de la complejidad del comercio internacional. Es un hecho que el dinamismo de éste demanda constante perfeccionamiento por parte de los Auxiliares quienes deben mantenerse al tanto de factores como la normativa o la amplia gama de productos que se deben tratar. Factor que contribuye a esto, es el hecho de que el cargo no posee estrictos controles en cuanto los contenidos que debe tener los Auxiliares de Agencia antes de desempeñar, sino que quedan a criterio del Agente de Aduana, bajo la lógica de que éste es responsable de las consecuencias del Auxiliar.

Este modelo no obliga al perfeccionamiento, el cual ocurre de forma vivencial en el caso de los Auxiliares, ya que la difusión de capacitaciones no es lo suficientemente efectiva para poder llegar a todos los que desempeñan el cargo. Otro hecho importante es que no todos ellos están dispuestos a participar, por la segunda carencia.

La segunda carencia es la ausencia de competencias personales, dentro de las cuales destacan elementos básicos como el respeto, compromiso o eficiencia dentro de la gestión que deben desempeñar. Estos temas son abordados dentro de los nuevos procesos formativos de Auxiliares, pero no fueron inculcados a los que ya se desempeñan dentro de éste. Se toma con fuerza este punto ya que las entrevistas realizadas a personas que deben tratar con ellos, indican que este tipo de características son difíciles de encontrar y han ido desapareciendo con el tiempo, además se concluye que no es posible para ellos inculcarlas a diferencia de conocimientos técnicos.

Estas carencias tienen una explicación, la cual se atribuye a la falta de motivación por parte de los Auxiliares, quienes no se animan a perfeccionar por parte de ellos.

Se identifica que la motivación de ellos radica en el sueldo que perciben, factor que queda evidenciado en la encuesta de percepción que se les realizó, donde indican que no están conformes con la renta que perciben. Esto crea el círculo vicioso que ha envuelto el cargo, en donde al no haber mayor estímulo económico, no se ocasiona por parte del individuo el deseo de mejorar y al no mejorar no se busca incrementar el sueldo ya que la rotación de personal es amplia ya que se pudo ver que en las Agencias de Aduana por ejemplo, los Auxiliares se cambian de una a otra por diferencias de sueldo mínimas. Además de la alta rotación, al no tener todas las competencias demandadas, no mejora la oferta por parte de sus empleadores.

Otro factor relevante que se desprende de estas competencias, es la responsabilidad, factor crítico dentro del cargo, ya que la documentación que mueven los auxiliares es altamente importante y posee un alto valor. Las entrevistas nos evidenciaron uno de los problemas más serios que carece de documentación al respecto, pero que se puede apreciar de manera directa al estar en el área donde estos desarrollan sus funciones, es el consumo de sustancias ilícitas. Evidenciando la poca seriedad con la cual toman la función que desempeñan.

Esto ha llevado a que los Auxiliares de Agencia de Aduana en la Región atiendan a los requerimientos dentro de lo que está en sus capacidades, lo que no siempre es el óptimo demandado.

En paralelo, investigando los planes de estudio vinculados a ello, se ha visto que existe voluntad de mejorar estos puntos por parte de los entes encargados de su formación, pero se evidencia la ausencia de control por parte de los entes reguladores, principalmente la Aduana al momento de exigir mayores requisitos a los nuevos postulantes, con la finalidad de levantar un filtro que permita elevar el nivel de los que desempeñan el cargo. De esta manera mejoraría la selección de personal, lo que tendría un impacto sobre el cargo, lo que contribuiría a una mejora de éste.

Profesionalizar el cargo sería una buena solución para poder mejorar el nivel de Auxiliares, pero para ello es necesario procesos de formación más estrictos y mayor control sobre los

Auxiliares. Otro factor importante es una mayor disposición por parte de los Agentes de Aduana, ya que la Agente entrevistada indico que le era indiferente que tipo de persona contrataba para el cargo, ya que por la naturaleza de sus funciones, se le podía enseñar mediante el ensayo y error hasta que la persona quedara lista. Situación que ha mantenido el comercio funcional, pero no de manera óptima.

Se ha configurado un estándar que busca responder a las características mínimas que debe tener un Auxiliar de Agencia de Aduana, donde se destaca la presencia del idioma Ingles y conocimientos tecnológicos de programas vinculados a la gestión documental. Esto ya que estos dos puntos han sido altamente influenciados por el dinamismo del comercio internacional, donde cada vez se emplea más el segundo idioma y se hace mayor uso de programas computacionales para el desempeño de las labores de los Auxiliares. Sin dejar de lado las competencias técnicas en la materia, las cuales son fundamentales.

También se abordan las competencias personales, destacando características personales que contribuyen a la gestión del Auxiliar y su relación con el entorno, ya que otra característica del dinamismo del comercio internacional es el aumento de participantes de éste. Es por ello que la persona que desempeña el cargo es clave para continuar la cadena.

Posterior a la conclusión general, se continúa con respuestas a las preguntas planteadas en los alcances de la investigación para posteriormente cerrar con una síntesis de la investigación realizada.

### 5.1 Respuesta a las preguntas objetivos de la investigación:

- ¿Los requerimientos operacionales derivados del comercio exterior están siendo suficiente y adecuadamente llevados a cabo por los Auxiliares de Agente de Aduana, dado su actual proceso formativo?

A lo largo de la investigación se ha visto, que desde el punto de vista funcional, los Auxiliares de Agencia de Aduana han sido capaces de contener la mayor cantidad de necesidades del comercio internacional en el ámbito operativo, puesto que se deja entre ver que la formación que se les otorga a estos y la disponibilidad de información al respecto debería ser suficiente para que estos se puedan desempeñar sin problema. Esto queda claramente expresado en el plan de estudios que entrega MINEDUC y las diversas alternativas académicas que hay para capacitarse en el rubro.

Sucede que desde el punto de vista de las competencias es donde aparecen las carencias más notorias. Esto porque la labor que desempeñan integra totalmente los factores personales como la persona, ya que si bien el conocimiento se puede adquirir tanto de manera práctica como previa, es un tema excluyente las aptitudes personales. Quedando evidenciado por los testimonios de las entrevistas, que la carencia más notoria es la responsabilidad y compromiso; piedra angular para su cargo, puesto que esto es fundamental para la razón de ser de este.

Por otra parte queda especificado por ley, que el Agente de Aduana es responsable de lo que haga este funcionario, por lo que todas las acciones de éste lo afectan directamente.

Además este trabajador es un delegado del Agente, -hasta- un ministro de fe, deja en evidencia que la confianza es uno de los motores principales para la existencia de este.

- ¿Por qué se están contratando personas que no necesariamente tienen estudios previos relacionados al comercio exterior, siendo que existen personas con mayor capacitación para las labores que son necesarias?

En este punto se evidencia el factor “condiciones de mercado”, donde se abordara como la denominación a factores coyunturales que crean las condiciones de los Auxiliares.

Una de las principales condiciones es que no hay una oferta económica que resulte lo suficientemente alentadora para llamar a las personas que tienen los requerimientos para cumplirla a cabalidad. Puesto que las personas que posean la cantidad de conocimientos necesarios óptimos buscan empleos mejor catalogados dentro del rubro.

Por otro lado, los postulantes al cargo son muy diversos, de los cuales se identifican principalmente estos tipos:

- Por un lado postulan jóvenes que concluyendo su educación media con especialización en operación portuaria buscan su primera experiencia laboral, con una base teórica suficiente pero sin experiencia.
- Por otro lado se encuentran las personas de mayor edad que posiblemente no tuvieron estudios relacionados, pero tienen experiencia al respecto
- Personas que tienen experiencia y estudios, los cuales por lo general son los más escasos, ya que personas con este grado de calificación para el cargo, suelen pasar a otras funciones dentro de las agencias.

Esto amplía el espectro de posibilidades, lo que por lo general provoca que la oferta laboral se encuentre cubierta, desde el punto de vista de cantidad de candidatos para el cargo, pero desde la arista de conocimientos o capacidades no está cubierta.

Otro factor relevante para responder a la pregunta, es la alta rotación que tiene el cargo, donde queda expuesto que no hay grandes incentivos para permanecer en este, por lo que generalmente mucha gente se cambia, ya que utilizan este trabajo como empleo inicial para posteriormente llegar a otro cargo mejor. Esto crea la necesidad de buscar nuevos postulantes, lo que contribuye al ingreso de personas al cargo en distintos periodos del año y con distintas bases de conocimientos.

Cabe destacar que las labores que se realizan son altamente repetitiva, por lo que adquirir la practica suficiente para poder efectuar las labores rutinarias es una opción viable para las agencias. Este es otro factor que permite la entrada de personas que no necesariamente tengan conocimientos técnicos del procesos, pero que sí tengan competencias personas que contribuyan a su desempeño como la responsabilidad y adaptabilidad.

## 5.2 Síntesis:

Para finalizar, la investigación buscó otorgar mayor claridad respecto del estado actual de los Auxiliares de Agencia de Aduana en la Región de Valparaíso, mediante el levantamiento de información en terreno y bibliográfica.

Principalmente se hizo una revisión individual de lo que representa el Auxiliar de Agencia de Aduana, buscando definirlo y los alcances que este tiene dentro del proceso de comercio exterior para comprender su importancia dentro de éste.

La importancia que éste tiene es fundamental para comprender la necesidad de profesionalizar y ahondar en lo que respecta a este cargo, ya que es un punto sensible porque de la gestión de él dependen cosas tan importantes como la tramitación de ingreso y despacho de carga.

Para ello se hizo revisión de la especialidad Operación Portuaria, tomándola como modelo base al ser considerada como una de las opciones educacionales más acertadas para la formación de Auxiliares de Agencia de Aduana. Esto dado por la malla curricular y segmento de la población a la cual está dirigida la especialidad.

Estos factores se tomaron en cuenta por que principalmente el rubro recibe a jóvenes de esta especialidad que acuden a realizar sus prácticas, por lo que dentro de la amplitud de la operación portuaria se encuentra lo que es referente a tramitación, el cual es el área principal de desempeño de los Auxiliares.

Adicionalmente esta especialidad se imparte por uno de los principales liceos técnicos de la Región.

Gracias a que se tomó en consideración esta especialidad, se hizo revisión del plan entregado por el MINEDUC, principalmente en el perfil de egreso, los módulos y los tiempos que se destinaron con la finalidad de guiar a los educadores que imparten esta especialidad.

Con la finalidad de comprender cuál es el ideal se compara el plan con lo que se entrega por el liceo.

En este punto queda evidenciado que en el papel, no se hace el énfasis correspondiente a cosas como las capacidades personales, dominio de Inglés y tecnología asociada al rubro.

Esto genera carencias en los futuros Auxiliares, ya que principalmente la ausencia de capacidades personales es una de las falencias más notorias por parte de las personas que ejercen el cargo.

El grado de conocimiento que manejen estas personas es fundamental, pero además se requiere un grado de compromiso suficiente para evitar factores como las malas prácticas dentro de sus funciones, estas falencias son las causales de desprestigio para estos y perjuicios para los agentes.

Las capacidades personales son fundamentales para complementar uno de los roles principales del Auxiliar, el cual es ser un ministro de fe del Agente de Aduana

Otro factor relevante es la renta que perciben estos, la cual también se ve disminuida, ya que dependiendo de las certificaciones y experiencia que puedan acreditar los postulantes al cargo pueden mejorar su expectativa de renta.

Cabe destacar que a un cargo de alta responsabilidad es muy beneficioso que tenga una remuneración acorde a su responsabilidad, de esta forma se contribuye a disminuir las posibles vulneraciones.

El hecho de que el Auxiliar posea una formación adecuada además de contribuir con beneficios directos como la disminución de errores, puede generar un círculo virtuoso de beneficios tanto para el auxiliar como para el Agente representado.