

Percepción del desempeño del servicio aduanero en Honduras desde la experiencia del agente aduanero como usuario clave del sistema

DOI : <https://doi.org/10.5377/eya.v18i1.22791>

Recibido: 26/7/2025

Aceptado: 4/9/2025

Sindy Stephany Discua López¹

Resumen

Los agentes aduaneros desempeñan un papel clave dentro del comercio internacional, ya que actúan como intermediarios entre los operadores del comercio exterior y la administración aduanera. En Honduras, estos profesionales están debidamente autorizados para operar en diferentes aduanas a nivel nacional, gestionando trámites relacionados con la importación, exportación y tránsito de mercancías. Su experiencia y conocimiento técnico son fundamentales para asegurar el cumplimiento de la normativa aduanera, optimizar los tiempos de despacho y garantizar la legalidad de las operaciones. Este estudio analizó la percepción del desempeño del servicio aduanero desde la experiencia directa de los agentes aduaneros, quienes enfrentan diversas dificultades como la falta de criterios unificados, procesos burocráticos excesivos, cambios constantes en los sistemas, limitaciones de acceso a personal clave y escasa capacitación de los funcionarios públicos. Además, se identificaron desafíos en cuanto a la transparencia, profesionalización y modernización del sistema. Los resultados evidencian una necesidad urgente de fortalecer las capacidades institucionales, promover la ética profesional y mejorar la comunicación entre autoridades y usuarios. La voz del agente aduanero es esencial para construir un sistema más eficiente, justo y competitivo, que impulse el comercio exterior del país y facilite un entorno logístico más ágil y transparente.

Palabras clave: Agentes aduaneros, Servicio Aduanero, Desempeño institucional.

Código JEL: H83, H87, F13, D73

¹ Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Máster en Dirección Empresarial con Orientación a la Gestión Logística, Profesora e Investigadora de la Carrera de Administración Aduanera y Gestión Logística, Tegucigalpa, Honduras. Correo electrónico: sindy.discua@unah.edu.hn, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2943-5246>

Perception of the performance of the customs service in Honduras from the experience of the customs agent as a key system user

DOI : <https://doi.org/10.5377/eya.v18i1.22791>

Received: 7/26/2025

Accepted: 9/04/2025

Sindy Stephany Discua López¹

Abstract

Customs brokers play a key role in international trade, acting as intermediaries between foreign trade operators and the customs administration. In Honduras, these professionals are duly authorized to operate at various customs offices nationwide, handling procedures related to the import, export, and transit of goods. Their experience and technical knowledge are essential to ensure compliance with customs regulations, streamline clearance times, and guarantee the legality of operations. This study analyzed the perception of customs service performance based on the direct experience of customs brokers, who face various challenges such as the lack of unified criteria, excessive bureaucratic processes, constant system changes, limited access to key personnel, and insufficient training of public officials. Additionally, issues related to transparency, professionalization, and system modernization were identified. The results highlight an urgent need to strengthen institutional capacities, promote professional ethics, and improve communication between authorities and users. The voice of the customs broker is essential in building a more efficient, fair, and competitive system that drives the country's foreign trade and enables a more agile and transparent logistics environment.

Keywords: Customs brokers, Customs service, Institutional performance.

JEL Code: H83, H87, F13, D73

1 National Autonomous University of Honduras, master's in business administration with a focus on Logistics Management, Professor and Researcher in the Customs Administration and Logistics Management Program. Tegucigalpa, Honduras. Email: sindy.discua@unah.edu.hn, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2943-5246>

Introducción

Durante décadas, los países han ejercido acciones que permitan facilitar y mejorar el comercio y transporte de mercancías, desde la infraestructura física hasta la tecnológica ha ido cambiando para que esta facilitación sea posible. El servicio aduanero, en cualquier país, desempeña un papel crucial como facilitador del comercio internacional. A su vez, actúa como garante del cumplimiento de los intereses fiscales, ambientales y de seguridad nacional del Estado, velando por que las operaciones comerciales se realicen dentro del marco legal establecido.

De acuerdo con el Artículo 6 del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA, 2008), el servicio aduanero se compone por entidades gubernamentales de los Estados Parte, encargados de aplicar la normativa aduanera, asegurar su cumplimiento, facilitar y controlar el comercio internacional, así como recaudar los tributos correspondientes al ingreso o salida de mercancías bajo los distintos regímenes aduaneros. Es así como el funcionario del servicio aduanero es la autoridad aduanera que, de acuerdo con su cargo, tiene las competencias de comprobar el correcto cumplimiento de la normativa aduanera, cumpliéndola y haciendo que se cumpla.

En Honduras el servicio aduanero es representado por la Administración Aduanera de Honduras, quienes se describen como una entidad desconcentrada, técnica y administrativa de seguridad nacional (Administración Aduanera de Honduras, s. f.-a). Facultados para ejercer un control inteligente sobre las operaciones aduaneras, permitiendo la implementación de procedimientos expeditos que posibiliten el ejercicio de la fiscalización de las declaraciones aduaneras (Barahona & López, 2003).

El sistema aduanero también está integrado por los auxiliares de la función pública aduanera. Según el artículo 18 del CAUCA (2008), estos auxiliares pueden ser personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que participan ante el servicio aduanero en nombre propio o en representación de terceros en la gestión de operaciones aduaneras. En este contexto, el artículo 19 del mismo código reconoce al agente aduanero como uno de los principales auxiliares de la función pública aduanera, siendo en él en quien se centra la presente investigación.

El agente aduanero auxilia al importador o exportador a realizar la correcta clasificación de mercancías, asesora y presta servicios al contribuyente para hacer más sencilla, económica y eficiente tanto la importación como la exportación de mercancías, así como destinarlas a un régimen aduanero (García et al., 2021).

El Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA) y su Reglamento establecen que el agente aduanero debe asumir responsabilidad solidaria con el declarante o importador ante el Estado, en cuanto al pago de los tributos y demás obligaciones derivadas del comercio internacional. Esta disposición se encuentra contemplada en el artículo 23 del CAUCA y en el artículo 91 de su Reglamento (Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA), 2008).

Es en este aspecto donde se evidencia la gran responsabilidad que conllevan las funciones del agente aduanero, al tener que responder tanto ante la autoridad aduanera como ante el importador. Su rol exige actuar como experto en la aplicación de leyes, reglamentos y demás normativas vinculadas al proceso de importación de mercancías, así como en la correcta ejecución del procedimiento aduanero.

La eficacia del comercio internacional depende de diversos factores, entre los cuales destaca la eficiencia y efectividad del mecanismo de regulación estatal encargado de controlar el intercambio internacional de mercancías. En múltiples ocasiones se ha manifestado la inconformidad de

los agentes aduaneros e importadores respecto al servicio brindado por el Sistema Aduanero de Honduras. Las principales quejas incluyen retrasos en los despachos de mercancías, inconsistencias en los criterios aplicados y otros factores que han dificultado mantener una relación sólida y armoniosa entre la entidad pública y el sector privado.

Este estudio tiene como propósito evaluar la percepción actual que los agentes aduaneros tienen sobre el servicio proporcionado por la Administración Aduanera de Honduras, y cómo la intervención de esta institución ha impactado el desempeño de sus funciones.

Marco teórico

Debido a la relevancia de ambas figuras en el proceso de facilitación del comercio, resulta fundamental detallar sus funciones conforme a lo establecido en las leyes y reglamentos vigentes.

Servicio Aduanero

El servicio aduanero de cada país es el organismo gubernamental responsable de garantizar que las operaciones aduaneras y demás procedimientos relacionados se lleven a cabo conforme a lo establecido en las leyes y reglamentos aplicables.

Funciones del Servicio Aduanero

Según lo establecido en el artículo 5 del RECAUCA, al servicio aduanero le competen las siguientes funciones generales:

- a. Exigir y comprobar el cumplimiento de los elementos que determinan la obligación tributaria aduanera, tales como naturaleza, características, clasificación arancelaria, origen y valor aduanero de las mercancías y los demás deberes, requisitos y obligaciones, derivados de la entrada, permanencia y salida de las mercancías y medios de transporte del territorio aduanero;
- b. Exigir y comprobar el pago de los tributos;
- c. Elaborar y aplicar los procedimientos aduaneros, así como proponer las modificaciones de las normas, para adaptarlas a los cambios técnicos y tecnológicos conforme a los requerimientos del comercio internacional y de acuerdo con los criterios de simplicidad, especificidad, uniformidad, efectividad y eficiencia;
- d. Exigir la transmisión electrónica de información para la aplicación de los diferentes regímenes y operaciones aduaneras;
- e. Realizar el intercambio de la información aduanera, en el marco del Código, este Reglamento y de los convenios regionales e internacionales vigentes para cada uno de los Estados Parte;
- f. Cumplir y hacer cumplir las normas contenidas en el Código, este Reglamento y demás disposiciones aduaneras;
- g. Investigar la comisión de infracciones aduaneras e imponer, en su caso, las sanciones que correspondan;

- h. Vender en pública subasta bajo los procedimientos que establezca este Reglamento o el Servicio Aduanero a través de acuerdos especiales o someter a otras formas de disposición, las mercancías abandonadas y las que han sido objeto de comiso, en su caso, conforme lo establece el Código y este Reglamento;
- i. Verificar, cuando le corresponda, el correcto uso y destino de las mercancías que ingresen al territorio aduanero con el goce de algún estímulo fiscal, franquicia, exención o reducción de tributos, así como el cumplimiento de las condiciones establecidas en la ley que otorga el beneficio;
- j. Aplicar las medidas de control correspondientes para la protección de los derechos de propiedad intelectual, conforme los convenios internacionales sobre la materia;
- k. Requerir de los auxiliares, importadores, exportadores, productores, declarantes y terceros relacionados con éstos, la presentación de los libros de contabilidad, sus anexos, archivos, registros contables, control y manejo de inventarios, otra información de trascendencia tributaria o aduanera y los archivos electrónicos, soportes magnéticos o similares que respalden o contengan esa información, en los términos que establece la legislación aduanera;
- l. Ingresar, en el ejercicio de la potestad aduanera, en establecimientos o lugares en que se desarrollen actividades o explotaciones relacionadas con las obligaciones aduaneras, así como a puertos, muelles, aeropuertos, patios, bodegas y otros sitios en donde permanezcan mercancías sujetas al control aduanero;
- m. Aplicar las disposiciones dictadas por las autoridades competentes, relativas a los derechos contra prácticas desleales de comercio internacional, medidas de salvaguardia y demás regulaciones arancelarias y no arancelarias de comercio exterior;
- n. Verificar que los auxiliares cumplan con los requisitos, deberes y obligaciones establecidos en el Código y este Reglamento;
- o. Retener o decomisar en su caso, las mercancías cuya importación o exportación estén prohibidas y tomar las medidas correspondientes;
- p. Establecer registros y bases de datos que contengan información sobre importadores, auxiliares y exportadores habituales pudiendo requerir de ellos su inscripción en tales registros;
- q. Aplicar todos los convenios, acuerdos y tratados internacionales debidamente ratificados por los Estados Parte, que estén vigentes en el ámbito internacional en materia aduanera y de comercio exterior;
- r. Ejercer el control del territorio aduanero, así como aplicar las políticas de comercio exterior vigentes, conforme al Código, este Reglamento y demás legislación aplicable;
- s. Generar estadísticas de comercio internacional;
- t. Tramitar, conocer y resolver, en su caso, consultas, reclamos, recursos e impugnaciones interpuestos;
- u. Otorgar, suspender o cancelar, cuando corresponda, las autorizaciones de los auxiliares;
- v. Suscribir, cuando lo estime conveniente, convenios con auxiliares, instituciones públicas o privadas, para implementar proyectos de mejoramiento del Servicio Aduanero, así como del uso de infraestructura y capacitación, entre otros; y
- w. Las demás atribuciones señaladas en el Código y este Reglamento.

Todas estas funciones forman parte del conjunto de derechos, facultades y competencias que la Autoridad Aduanera ejerce a través de sus funcionarios y empleados, quienes, conforme al artículo 13 del CAUCA, son responsables por cualquier actuación culposa o dolosa en el ejercicio de sus cargos y funciones.

Administración Aduanera de Honduras

Tal como se indicó previamente, la Administración Aduanera de Honduras es la entidad responsable de ejercer el control aduanero, actuando como el servicio aduanero del país. Según su misión institucional, busca aportar a la recaudación fiscal alineada con la política tributaria del Estado, así como a la seguridad y al desarrollo económico nacional, a través de la aplicación de procesos y mecanismos de control aduanero que sean eficientes, modernos, ágiles y transparentes (Administración Aduanera de Honduras, s. f.-b).

A continuación, se presentan algunas de las mejoras recientes implementadas por la Administración Aduanera de Honduras, orientadas a fortalecer el cumplimiento de sus funciones y a facilitar el comercio, con énfasis en la modernización, la eficiencia y la seguridad de sus operaciones.

Mejoras en infraestructura.

- Inauguración de Aduana Mocalempa: ubicada en la comunidad de Maculapa, Departamento de Lempira, en la frontera de la República de El Salvador. La aduana en mención ya se encontraba operativa; sin embargo, funcionaba en condiciones limitadas dentro de un contenedor. Con una inversión de 11 millones de lempiras, se mejoró su infraestructura. Su principal operación es el flujo de herramientas, insumos ferreteros y productos de abarrotería. (Aduanasuser, 2025)
- Se ha destinado una inversión de 20 millones de lempiras para la mejora de la infraestructura de la Aduana El Guasaule.
- Tecnología y sistemas.
- Adquisición de rayos X para la Aduana de Puerto Cortes.
- Obtención de un Sistema de Gestión Integral de Riesgos (SGIR), un sistema de trazabilidad de carga, y un Centro de Control y Monitoreo (CCM).
- Se está trabajando en la actualización de sistemas informáticos SARAH y PECH.
- Aduanas sin papeles: este es un proyecto orientado a integrar y digitalizar los documentos físicos para un proceso de revisión digital

Capacitación del personal.

Según el plan de modernización presentado por la Administración Aduanera de Honduras (2023), el cual tiene como objetivo orientar las acciones aduaneras durante el período 2023-2026, se busca consolidar una institución moderna, eficiente, transparente y con alta capacidad para gestionar las operaciones de comercio exterior. En ese marco, se han definido los siguientes objetivos estratégicos:

- Aumentar la recaudación mejorando el cumplimiento voluntario y el combate a la evasión.

- Fortalecer el control aduanero, para contribuir con la seguridad y protección de la sociedad.
- Facilitar el comercio lícito para contribuir al crecimiento de la actividad económica.
- Robustecer la capacidad institucional de la administración aduanera, para cumplir con su mandato de forma efectiva.

Asimismo, se han impulsado nuevos proyectos enfocados en la modernización del sistema aduanero, entre ellos: la formulación de nuevas leyes y reglamentos, la reingeniería de procesos aduaneros, el fortalecimiento institucional de la Escuela Aduanera, la certificación del Laboratorio Aduanero y la optimización de las redes de comunicación, entre otras iniciativas clave (Aduanasuser, 2024). El sistema aduanero de Honduras refleja con estas iniciativas un compromiso claro, apuntando a elevar los estándares técnicos y profesionales del personal aduanero.

La modernización de las aduanas implica un aumento en la calidad y accesibilidad de los servicios, logrado mediante la digitalización y la incorporación de tecnologías innovadoras. Esto permitirá resolver diversos desafíos, como el uso de big data para gestionar grandes volúmenes de información en procesos de análisis de riesgos. La integración de tecnología en la modernización impactará positivamente en los procesos operativos, fortalecerá el control público y aumentará la confianza en el sistema aduanero (Kazbekova et al., 2023).

La incorporación de la inteligencia artificial y otro tipo de tecnología en la modernización de los procesos aduaneros permitirá no solamente mejorar la eficiencia operativa, vendrá a fortalecer la transparencia, dando seguridad a los procesos y la toma de decisiones más confiables y ágiles.

Aduanas y Guardaturas de Honduras

La Aduana es el organismo administrativo encargado de hacer cumplir la legislación aduanera y de recaudar los tributos relacionados con la importación y exportación. También se encarga de aplicar otras leyes y reglamentos relacionados con la importación, el tránsito y la exportación de mercancías (Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA), 2008, art. 4). Según Basualda (1988), desde una perspectiva institucional, la aduana surge como una dependencia encargada de registrar las mercancías que ingresan o salen del país, con el objetivo de garantizar el cobro de los tributos correspondientes.

De igual forma, se define como la “Oficina pública del Estado, situada en las fronteras, puertos o aeropuertos, donde se registran los géneros y mercancías que se importan o exportan y se cobran los derechos que adeudan según el arancel correspondiente” (Cerna et al., 2021). Las aduanas no son solamente un punto de control del comercio exterior, son una herramienta por medio de la cual los Estados ejercen su soberanía económica y de seguridad.

Existen tres (3) tipos de aduanas: aéreas, terrestres y marítimas. Las aduanas aéreas se ubican en los aeropuertos y están encargadas de la revisión de documentación, control de equipaje y supervisión del ingreso y salida de personas y mercancías por vía aérea. Las aduanas terrestres se localizan en las fronteras con países vecinos, y controlan el movimiento de mercancías que se transportan en vehículos por carretera. Por último, las aduanas marítimas se encuentran en los puertos y gestionan el ingreso y salida de grandes volúmenes de mercancías, generalmente provenientes de o con destino a lugares lejanos (Ferruz Sanz, 2020).

Honduras cuenta con ocho (8) aduanas marítimas, trece (13) aduanas terrestres y cinco (5) guardaturas aéreas, como se muestra en la ilustración a continuación:

Figura 1 Aduanas de Honduras



Con base en la información suministrada por la Sección de Análisis y Estadísticas Aduaneras, a través del Boletín Estadístico sobre Comercio Exterior correspondiente al primer trimestre de 2025, se presenta un análisis de las importaciones realizadas por las principales aduanas del país. A continuación, se muestra un cuadro comparativo extraído del mismo boletín:

Tabla 1 Importaciones totales por aduana / Enero a marzo de 2024-2025

Descripción	2024	2025	Valoración Absoluta	Valoración Relativa	Aporte 2025
Aduana	4,681.5	4,903.7	221.6	+ 100%	100%
Puerto Cortés	2,213.6	2,217.8	4.2	+ 0.2%	45.2%
Puestos de Control de Régimen Especial	562.3	647.8	85.4	+ 15.2%	13.2%
Puerto Henecán	387.4	357.2	-30.1	- 7.8%	7.3%
La Mesa	238.5	350.3	111.2	+ 46.6%	7.1%
Las Manos	282.1	261.3	-20.7	- 7.4%	5.3%
Resto de Aduanas	997.6	1,068.6	71.0	- 7.1%	21.8%

Fuente: Sección de Análisis y Estadísticas Aduaneras con datos obtenidos del SARAH

De acuerdo con este análisis, una de las aduanas más relevantes es Puerto Cortés, la cual mantiene un volumen de importaciones estable durante el primer trimestre de 2025, reflejando su papel fundamental en el comercio exterior de Honduras. Asimismo, se destaca un aumento significativo en las importaciones gestionadas por la Aduana La Mesa, la cual presenta un crecimiento notable en comparación con otras aduanas del país. Estos datos permiten identificar tendencias y posibles

áreas de oportunidad para optimizar el desempeño aduanero, mejorar la facilitación del comercio y fortalecer el control en cada uno de los puntos estratégicos de entrada y salida de mercancías.

Agentes Aduaneros.

Los agentes aduaneros como parte de la función pública juegan un papel muy importante para el correcto manejo y desarrollo del comercio exterior. Según el artículo 22 del CAUCA, define “el agente aduanero como el auxiliar autorizado para actuar habitualmente, en nombre de terceros en los trámites, regímenes y operaciones aduaneras, en su carácter de persona natural, con las condiciones y requisitos establecidos en este Código y su Reglamento”.

En la Ley de Aduanas de Honduras (1987) según lo establecido en el artículo 176, una agencia aduanera se define como una persona, ya sea natural o jurídica, que actúa de manera profesional ante las autoridades aduaneras para realizar trámites y gestiones vinculadas a la importación, exportación, tránsito y otras operaciones relacionadas con el comercio aduanero.

Definiciones de Agente Aduanero en las legislaciones de países centroamericanos

Algunas de las definiciones encontradas en legislaciones de países Centroamericanos con respecto al concepto del Agente Aduanero, son:

El Salvador: En base a la Ley Orgánica de la Dirección Nacional de Aduanas (2006), no proporciona un concepto definido del agente aduanero, limitándose en su artículo 36, inciso A, a establecer los requisitos que este debe acreditar para ser autorizado a ejercer sus funciones. Su regulación se basa principalmente en lo dispuesto en el Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA) y su Reglamento (RECAUCA), donde se encuentran detalladas sus funciones, obligaciones y atribuciones.

Guatemala: En la Ley Nacional de Aduanas (2013) de Guatemala no se establece una definición explícita del agente aduanero, ya que su regulación se basa en lo dispuesto por el CAUCA y su reglamento (RECAUCA). No obstante, la ley sí enfatiza las responsabilidades que este actor tiene frente a las infracciones aduaneras, detallando en su artículo 11 los hechos constitutivos de dichas infracciones, así como las causas de suspensión y cancelación de licencia en el Capítulo III, específicamente en los artículos 31 y 37.

Costa Rica: El agente aduanero es el profesional auxiliar de la función pública aduanera autorizado por la Dirección General de Aduanas para actuar, en su carácter de persona natural, con las condiciones y los requisitos establecidos en el Código Aduanero Uniforme Centroamericano y en esta ley, en la presentación habitual de servicios a terceros, en los trámites, los regímenes y las operaciones aduaneras (*Ley General de Aduanas No. 7557, 1996*).

Nicaragua: Los agentes aduaneros ya sean personas naturales o jurídicas, serán los representantes legales de los importadores y exportadores para todas las actuaciones y notificaciones que se deriven del auto despacho de mercancías en el que actúen, siempre que se desarrollen dentro del recinto aduanero o fiscal o que se trate de acta de incautación de mercancías por las causas previstas en la legislación aduanera (*Ley No. 265, 2022, art. 48*).

Panamá: El agente corredor de aduanas es el profesional auxiliar de la gestión aduanera, con licencia para actuar por cuenta de terceros, ante cualquier oficina aduanera del país, en la con-

fección, refrendo y trámite de las destinaciones aduaneras, así como para realizar las gestiones conexas (*Decreto Ley No 1, 2008, art. 39*).

Autorización para operar como agente aduanero

Para ejercer como agente aduanero en Honduras, es necesario gestionar una licencia de operación ante la Sección de Control y Registro de Auxiliares de la Administración Aduanera. Esta autorización habilita legalmente al solicitante para intervenir en nombre propio o de terceros en las operaciones aduaneras del país, esta autorización es personal e intransferible.

Los requisitos específicos para recibir autorización como agente aduanero incluyen a parte de los mencionados en el artículo 72 del RECAUCA; se establece en el artículo 76, los siguientes:

- a. Ser nacional de cualquiera de los Estados Parte; y
- b. Poseer el grado académico de licenciatura en materia aduanera; o
- c. Poseer grado académico de licenciatura en otras disciplinas de estudio, en cuyo caso el solicitante deberá acreditar como mínimo dos años de experiencia en materia aduanera.

En los casos de los literales b) y c) de este artículo, los Estados Parte podrán aplicar al interesado un examen psicométrico.

Además de los requisitos anteriormente mencionados la Administración Aduanera de Honduras le solicitará: (a) Escrito de solicitud, (b) Carta poder o poder de representación, (c) Fotocopia de la declaración de Comerciante Individual y sus modificaciones si las hubiere, debidamente inscritas en el registro correspondiente con su número de matrícula vigente, (d) Nómina del personal que lo representará en las distintas aduanas en la que prestará sus servicios. (e) Fotocopia del título que le acredite poseer el grado académico de licenciatura en materia aduanera. (f) Constancia de que el solicitante está inscrito en el registro de contribuyentes. (g) Constancia de no tener antecedentes penales («Trámites», s. f.).

A la fecha de realización de esta investigación, en Honduras se encuentran registrados aproximadamente 267 agentes aduaneros, algunos de los cuales están autorizados para operar en más de una aduana a nivel nacional. En las principales aduanas del país —Puerto Cortés, Toncontín y La Mesa— se encuentran autorizados para operar, respectivamente, 200, 180 y 175 agentes aduaneros (Administración Aduanera de Honduras, comunicación personal, 2025).

Obligaciones Específicas del Agente Aduanero

Las actividades desempeñadas por el agente aduanero se rigen por lo establecido en el Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA) y su Reglamento (RECAUCA). En este sentido, el artículo 86 del RECAUCA detalla las obligaciones específicas que debe cumplir, entre las cuales se destacan:

- a. Cumplir y velar que se cumpla con las normas legales, reglamentarias y procedimentales que regulen los regímenes aduaneros en los que intervengan;
- b. Contar con el equipo necesario para efectuar el despacho por transmisión electrónica;
- c. Actuar, personal y habitualmente, en las actividades propias de su función, sin per-

- juicio de las excepciones legalmente establecidas;
- d. Recibir anualmente un curso de actualización sobre materias de técnica, legislación e integridad aduanera, impartido por el Servicio Aduanero correspondiente o a través de los programas de capacitación ejecutados por las instituciones autorizadas a nivel nacional o regional;
 - e. Representar a su mandante, en forma diligente y con estricto apego al régimen jurídico aduanero;
 - f. Tener oficinas abiertas en el territorio aduanero; y
 - g. Dar aviso y, cuando corresponda, entregar al Servicio Aduanero los documentos originales o los archivos magnéticos en su caso, así como la información fijada reglamentariamente para los regímenes en que intervengan en los casos de cese de sus operaciones.

Estas funciones reflejan la alta responsabilidad que el agente aduanero mantiene en el ejercicio de sus funciones; destacando deberes técnicos, como el uso de plataformas electrónicas, y obligaciones éticas y legales, ya que debe representar con profesionalismo al declarante y velar por el cumplimiento de la normativa vigente. Lo que exige mantenerse actualizado en conocimientos aduaneros y de comercio exterior, así como actualizarse en todo lo concerniente a los cambios normativos y tecnológicos que surjan.

Funciones del Agente Aduanero

Al referirse al agente aduanero, se destaca la responsabilidad que este asume frente al servicio aduanero, al desempeñar el rol de intermediario entre el importador o exportador en las operaciones de comercio de sus mercancías.

El agente aduanero es responsable de gestionar todos los trámites relacionados con la importación y exportación de mercancías, incluyendo el despacho, la nacionalización, las gestiones de transbordo, exportación, reembarque, entre otros procedimientos. Además, se encarga de todas las operaciones aduaneras que estén dentro de su ámbito de competencia (Fernández, 2014). Se resalta la función como intermediario clave entre los operadores del comercio y la autoridad aduanera; gestiona no solamente el despacho de las mercancías, sino también todos los procedimientos aduaneros y logísticos legales; por lo que su responsabilidad va más allá que un simple trámite, debe poseer conocimientos técnicos y de cumplimiento de la normativa que sirva de apoyo estratégico en la facilitación de las operaciones.

Metodología

Esta investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, de tipo transversal y descriptivo, con un enfoque mixto. Se plantea un estudio concreto basado en las funciones que el Servicio Aduanero debe cumplir. Para ello, se realizó una revisión de investigaciones previas que sirvieron de base para la construcción del marco teórico. La recolección de datos se llevó a cabo mediante encuestas con preguntas estructuradas.

Alcance y Diseño

El estudio se desarrolló con un alcance descriptivo y una temporalidad transversal, al realizarse en un momento específico en el tiempo. Inicialmente se abordó con una perspectiva exploratoria, dado el escaso conocimiento existente sobre la variable analizada —la percepción del desempeño del Servicio Aduanero—, lo que permitió identificar categorías clave y generar una base para su análisis posterior. Posteriormente, se aplicó un enfoque descriptivo-cuantitativo, que permitió medir y caracterizar dicha percepción en función de los datos recolectados. De acuerdo con Roberto Hernández Sampieri (2014), el valor del alcance descriptivo radica en su utilidad para mostrar con precisión las distintas dimensiones, ángulos o características de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. Los hallazgos no buscan generalizar, sino brindar una aproximación al comportamiento o percepción de la población objetivo.

En este contexto, no se formuló una hipótesis, ya que el objetivo principal no fue establecer relaciones entre variables ni probar supuestos, sino describir, caracterizar y comprender cómo percibe la población objetivo el desempeño del servicio aduanero. La ausencia de hipótesis es coherente con estudios de carácter exploratorio-descriptivo, en los cuales la prioridad es generar información base para futuras investigaciones más estructuradas. Además, la intención del estudio no es generalizar resultados, sino brindar una aproximación contextualizada y profunda al fenómeno observado.

Enfoque

Se utilizó un enfoque mixto, lo que permitió abordar el estudio desde una perspectiva integral. La recolección de datos se realizó por medio de una encuesta que incluyó tanto preguntas estructuradas como no estructuradas. Las preguntas estructuradas fueron diseñadas con base en las funciones que, conforme a la normativa legal vigente, debe cumplir el Servicio Aduanero en Honduras. Esto facilitó la obtención de datos cuantificables que pudieran ser analizados estadísticamente para identificar patrones, tendencias y niveles de percepción.

Por otro lado, se incorporaron tres preguntas no estructuradas con el objetivo de captar matices, opiniones y experiencias personales que no pueden ser expresadas adecuadamente mediante opciones cerradas. Este componente cualitativo complementó los resultados numéricos, proporcionando una visión más amplia del fenómeno estudiado y permitiendo comprender mejor el contexto en el que se desenvuelven los agentes aduaneros.

Adicionalmente, se llevó a cabo una revisión bibliográfica exhaustiva, que incluyó legislación nacional, estudios previos, artículos científicos y documentos técnicos relevantes. Esta revisión permitió construir un marco teórico sólido que sirvió de base conceptual para la formulación de los instrumentos de recolección de datos, así como para el análisis e interpretación de los hallazgos.

Tabla 2 Operacionalización de variables

Variables	Descripción	Indicadores
Percepción del desempeño del servicio aduanero	Esta variable refleja la valoración subjetiva que los agentes aduaneros hacen sobre el funcionamiento, eficiencia, cumplimiento de funciones y calidad del servicio brindado por la administración aduanera en Honduras. Se enfoca en cómo los usuarios clave experimentan y evalúan los distintos aspectos operativos, normativos y humanos del sistema aduanero.	<p>Eficiencia en los procesos operativos. Cumplimiento normativo. Nivel de confianza. Uso de tecnología y modernización. Comunicación institucional: canales efectivos para la resolución de consultas y/o quejas Calidad de servicio: profesionalismo del personal.</p>
Percepción del desempeño del servicio aduanero	Esta variable hace referencia a la vivencia directa del agente aduanero en su interacción con el servicio aduanero, considerando el grado de facilidad, obstáculos, trato recibido, y eficiencia con la que realiza sus funciones. Al ser usuario clave, su experiencia aporta una visión integral del funcionamiento práctico del sistema aduanero.	<ul style="list-style-type: none"> • Trato recibido por parte de funcionarios públicos. • Resolución de conflictos o consultas. • Percepción sobre los sistemas y plataformas tecnológicas.

Fuente: Elaboración propia

Población

La población considerada para este estudio está conformada por los agentes aduaneros autorizados por la Administración Aduanera de Honduras. Según información proporcionada por el Departamento de Control y Registro de los Auxiliares, se cuenta con un total de 267 agentes autorizados. A continuación, se presenta la distribución de estos agentes según la aduana en la que están registrados:

Tabla 3 Agentes aduaneros autorizados a operar en las diferentes aduanas del país

Aduanas	Cantidad Operativas
Puerto Henecán-San Lorenzo	74
La Ceiba	9
Puerto Cortes	200
Roatán	10
Tela	3
Puerto Castilla	13
La Mesa	175
Toncontin	180

Tabla 3

Agentes aduaneros autorizados a operar en las diferentes aduanas del país

Aduanas	Cantidad Operativas
Palmerola	30
Agua Caliente	50
El Amatillo	68
El Florido	25
El Poy	45
La Fraternidad	4
Guasaule	28
Las Manos	40

Fuente: Departamento de Control y Registro de Auxiliares de la Administración Aduanera de Honduras, julio 2025

Es importante tener en cuenta que algunos agentes aduaneros cuentan con autorización para operar en más de una aduana del país. Esta condición implica que un mismo agente puede estar registrado en varias sedes aduaneras, lo que podría generar una duplicidad en el conteo si no se considera adecuadamente en el análisis. Por tanto, al interpretar la distribución de los agentes aduaneros por aduana, es necesario considerar esta particularidad, ya que no todos los registros corresponden a individuos distintos, sino que algunos figuran en múltiples ubicaciones debido a la naturaleza de sus funciones y la autorización otorgada por la administración aduanera.

Muestra

Se utiliza una técnica de muestreo no probabilístico por disponibilidad o conveniencia. La muestra de este estudio, con enfoque mixto y alcance descriptivo, se vio limitada por la disponibilidad de los agentes aduaneros para participar en el proceso de recolección de datos. De un total de 267 agentes autorizados a nivel nacional, solo se logró aplicar la encuesta a 70, lo que representa un 26.2% del universo. Esta situación responde a factores como la carga laboral, la dispersión geográfica, y el nivel de interés o disposición de los agentes para responder.

De acuerdo con Hernández et al. (2014), en estudios descriptivos con enfoque mixto, si bien se procura alcanzar una muestra representativa para el componente cuantitativo, también es válido reconocer las limitaciones prácticas que pueden surgir durante el trabajo de campo. En este caso, aunque la muestra no representa a la totalidad de la población objetivo, los datos cuantitativos obtenidos permiten identificar tendencias generales, mientras que el componente cualitativo aporta una comprensión más profunda sobre las percepciones de los agentes aduaneros respecto al servicio institucional. Esta combinación metodológica permite realizar una caracterización integral y útil del fenómeno, destacando áreas críticas, oportunidades de mejora y elementos clave para el fortalecimiento del servicio.

El entorno de la encuesta estuvo conformado por agentes aduaneros autorizados para operar en diferentes zonas del país. Sin embargo, se deben considerar diversas limitantes, como restricciones de espacio, accesibilidad, disponibilidad de tiempo y el grado de interés que cada agente pueda dedicar al proceso de respuesta. Además, aunque existe un número considerable de agentes inscritos y autorizados, muchos de ellos no se encuentran operando activamente durante el

estudio. Asimismo, se identificó que en algunas aduanas no se dispone de registros actualizados de agentes en operación, y en casos específicos, como la aduana de Mocalempa, no se reporta actividad registrada al momento de realizar el estudio.

La siguiente tabla desglosa la distribución de los 70 agentes aduaneros encuestados, indicando por cantidad en qué aduanas están autorizados para operar y el porcentaje que representa cada una respecto al total de la información proporcionada por la Administración Aduanera de Honduras.

Tabla 4 Agentes aduaneros encuestados por aduana donde operan

Aduanas	Cantidad encuestados	Porcentaje
Aduanas Marítimas		
Puerto Henecán-San Lorenzo	21	28%
La Ceiba	0	0%
Puerto Cortes	51	26%
Roatán	2	20%
Tela	0	0%
Puerto Castilla	2	15%
Puerto Lempira	n/a	n/a
Amapala	n/a	n/a
Aduanas Terrestres		
La Mesa	44	25%
Toncontin	50	28%
Palmerola	13	43%
Agua Caliente	12	24%
El Amatillo	26	38%
El Florido	6	24%
El Poy	18	40%
La Fraternidad	0	0%
Guasaule	18	64%
Las Manos	17	43%
Corinto	31	n/a
Mocalempa	n/a	n/a
La concordia	n/a	n/a
Trojes	n/a	n/a
Guardaturas aéreas		
Toncontín	25	n/a
El Colosón	1	n/a
Juan Manuel Gálvez	2	n/a
Ramon Villeda Morales	22	n/a

Fuente: Elaboración propia

Fuente de datos

Para el desarrollo de esta investigación se recurrió a fuentes tanto primarias como secundarias. Las fuentes primarias se obtuvieron mediante la aplicación de encuestas dirigidas a agentes aduaneros activos en diversas aduanas del país. El contacto con los participantes se realizó directamente a través de sus correos electrónicos personales y por medios telefónicos, con el objetivo de alcanzar al titular de la licencia aduanera y asegurar la validez de las respuestas. Las encuestas incluyeron tanto preguntas estructuradas como no estructuradas, lo que permitió recopilar datos cuantitativos y cualitativos, brindando así una visión integral de la percepción que los agentes aduaneros tienen sobre el desempeño del Servicio Aduanero en Honduras.

En cuanto a las fuentes secundarias, se revisaron documentos oficiales emitidos por la Administración Aduanera de Honduras, normativas vigentes, así como literatura científica sobre el comercio exterior y gestión aduanera. También se consultaron bases de datos institucionales que aportan información relevante sobre operaciones y desempeño del servicio aduanero.

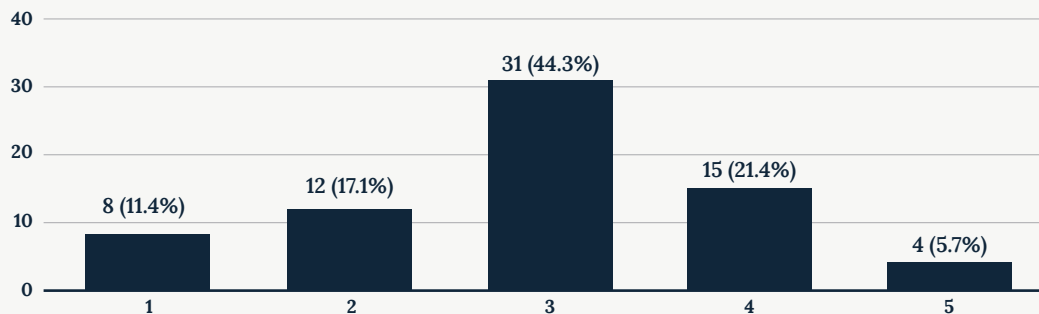
Discusión de resultados

En este apartado se analizan e interpretan los hallazgos obtenidos a lo largo de la investigación. La discusión se basa en las opiniones, experiencias y percepciones compartidas por los agentes aduaneros, quienes interactúan directamente con los procesos y el personal de la administración aduanera. Los resultados permiten identificar debilidades institucionales, barreras operativas, y áreas de mejora en cuanto a atención al usuario, aplicación de la normativa y uso de herramientas tecnológicas. Asimismo, se contrastan estos hallazgos con los antecedentes teóricos y se exploran propuestas orientadas a la modernización y profesionalización del sistema aduanero, con el objetivo de promover un servicio más eficiente, transparente y alineado con las buenas prácticas internacionales.

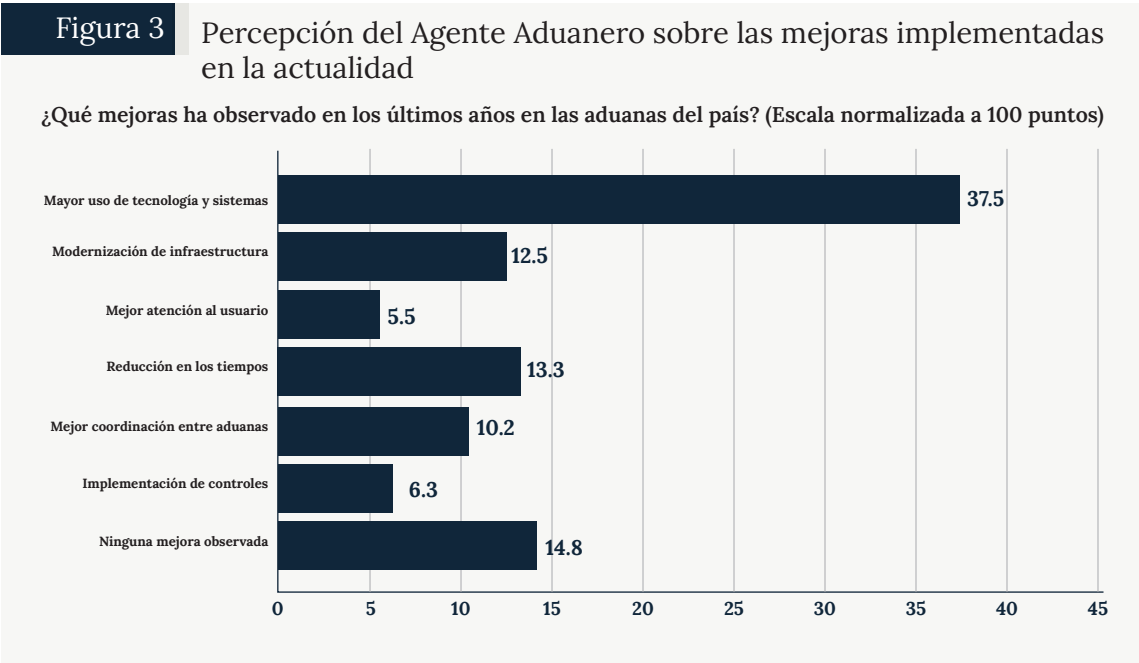
Figura 2

Eficiencia del servicio brindado por la Administración Aduanera de Honduras

¿Cómo calificaría la eficiencia del servicio brindado por la Administración Aduanera de Honduras? En una escala del 1 al 5, donde 1 representa la más baja y 5 la más alta, ¿Cómo calificaría usted?



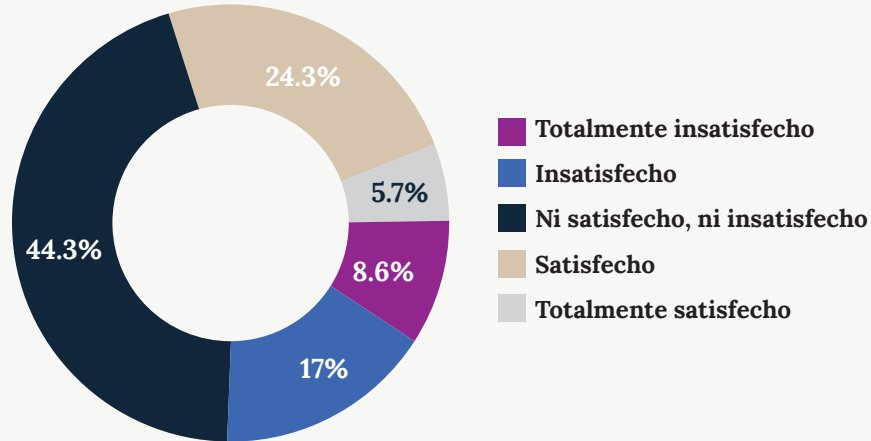
Nota: El resultado refleja que la percepción general del servicio aduanero es deficiente o regular, con pocas personas satisfechas plenamente. Esto representa una oportunidad crítica para la institución de revisar sus procesos internos, mejorar la atención al usuario y estandarizar buenas prácticas en todas las aduanas. También sugiere la importancia de incorporar medidas de monitoreo de calidad y retroalimentación constante para mejorar la experiencia del usuario.



Nota: La principal mejora percibida por los participantes corresponde al mayor uso de tecnología y sistemas en las aduanas del país, alcanzando 37.5%, lo que refleja que los procesos de digitalización y automatización son los cambios más visibles para los usuarios. Asimismo, se identifican avances en la reducción de los tiempos de atención 13.3% y en la modernización de infraestructura 12.5%, aunque con una percepción significativamente menor en comparación con el componente tecnológico. Un hallazgo relevante es que 14.8% corresponden a participantes que manifestaron no haber observado ninguna mejora en las aduanas. Este resultado sugiere que, aunque existen avances reconocidos en determinados ámbitos, una parte importante de los usuarios aún no percibe cambios suficientemente significativos o visibles en el funcionamiento general del sistema aduanero.

Figura 4 Nivel de satisfacción del Agente Aduanero con la digitalización e innovación tecnológica en los procesos aduaneros

¿Está satisfecho con el nivel de digitalización e innovación tecnológica en los procesos aduaneros?



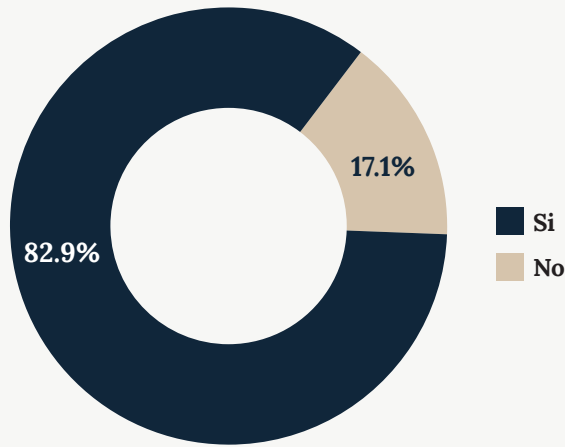
Nota: Existe una mayoría relativa con una opinión neutral, seguida por una proporción considerable de encuestados con niveles de satisfacción. Sin embargo, la suma de respuestas negativas (25.7%) supera a las totalmente positivas (30%), lo que sugiere que aún hay desafíos en la percepción de eficiencia tecnológica en aduanas. Esto puede indicar una necesidad de fortalecer los procesos digitales y mejorar la experiencia del usuario.

Asimismo, se les consultó si el proyecto aduanas sin papeles ha sido favorable en la agilización de los procesos aduaneros en donde la mayoría de los encuestados (44.3%) manifiestan desacuerdo en distintos grados, lo que sugiere que una parte significativa no percibe mejoras claras con el proyecto. Aunque un 28.6% ve algún beneficio, la baja proporción que está totalmente de acuerdo indica que el impacto del proyecto aún no convence del todo. Es posible que haya problemas de implementación, capacitación o resultados no tangibles para los usuarios.

Otro dato importante a nivel digital es la eficiencia del Sistema de Automatización de Rentas Aduaneras de Honduras, conocido como SARA, en donde la mayoría de los encuestados percibe avances en el sistema SARA, aunque una parte considerable mantiene dudas (neutral) y otro grupo menor lo desaprueba. Esto sugiere que, aunque hay una valoración favorable general, existen áreas de mejora y es necesario continuar fortaleciendo el sistema.

Figura 5 Percepción del Agente Aduanero sobre deficiencias en la infraestructura de las aduanas donde ha operado

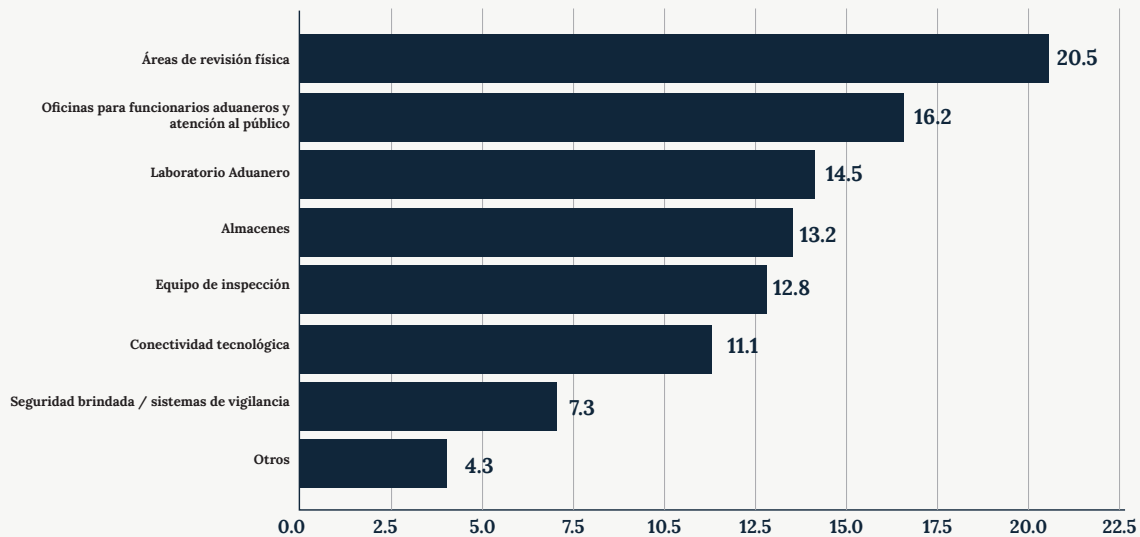
¿Ha observado deficiencias en la infraestructura de las aduanas en las que ha operado?



Nota: Existe una percepción generalizada de que la infraestructura aduanera presenta carencias importantes. Este dato refleja una debilidad estructural que puede afectar la eficiencia operativa, los tiempos de despacho y la experiencia de los usuarios. Se evidencia la necesidad urgente de inversión y mejora en la infraestructura física de las aduanas del país.

Figura 6 Aspectos de mejora en la infraestructura de las aduanas

Aspectos de infraestructura física que requieren mejora en las aduanas. (Escala normalizada a 100 puntos)



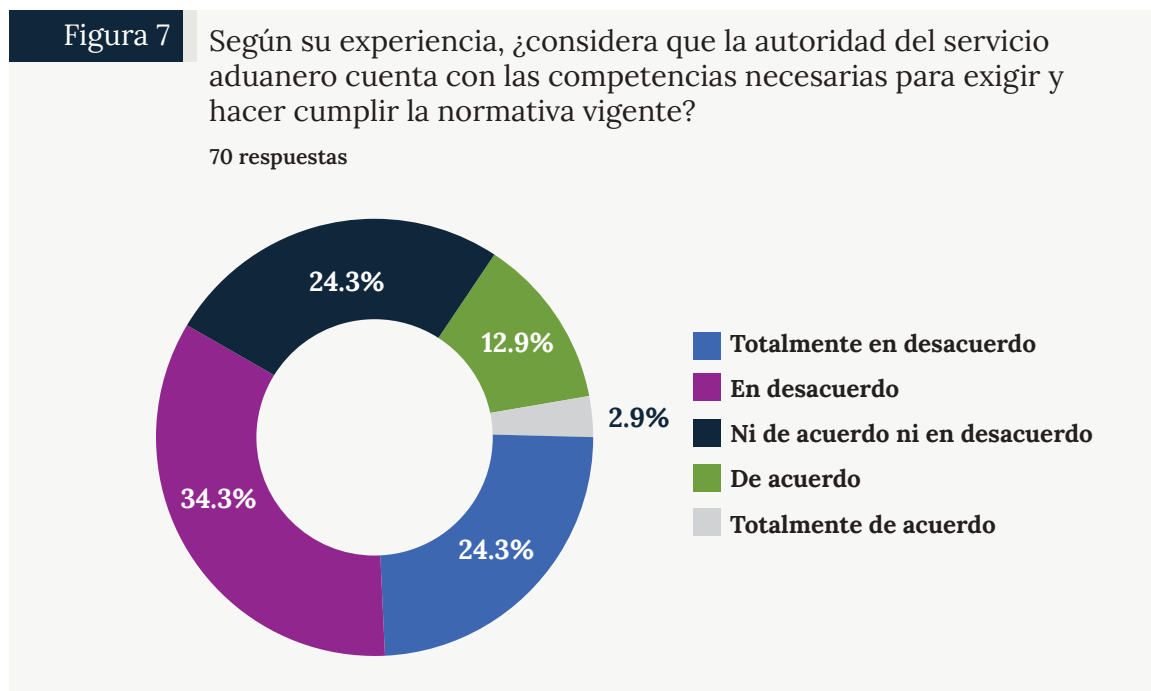
Nota: Los resultados evidencian que las principales necesidades de mejora en la infraestructura física de las aduanas se concentran en las áreas de revisión física, las cuales alcanzan 20.5% del total de menciones normalizadas, posicionándose como el aspecto de mayor prioridad para los

encuestados. Este resultado refleja la percepción de limitaciones en los espacios destinados a la inspección y control de mercancías, elementos fundamentales para la eficiencia operativa y la seguridad aduanera.

En segundo nivel de importancia se ubican las oficinas para funcionarios aduaneros (16.2% y el laboratorio aduanero 14.5%, lo que sugiere la necesidad de fortalecer tanto las condiciones de trabajo del personal como las capacidades técnicas para el análisis y verificación de mercancías.

Asimismo, los almacenes 13.2% y el equipo de inspección 12.8% presentan una participación relevante dentro de las necesidades identificadas, evidenciando que los usuarios perciben deficiencias en los recursos físicos y tecnológicos que respaldan las operaciones aduaneras.

Finalmente, resulta significativo que la opción “ningún aspecto requiere mejora” no registrara ninguna selección, lo que confirma una percepción generalizada sobre la necesidad de modernización y fortalecimiento integral de la infraestructura física en las aduanas del país.



Nota: Existe una desconfianza considerable hacia la capacidad de la autoridad aduanera para aplicar y hacer cumplir la normativa vigente, debido a la percepción generalizada de una falta de conocimiento técnico en materia aduanera. Esta situación refleja la necesidad urgente de reforzar la capacitación, el profesionalismo y la credibilidad institucional del servicio aduanero.

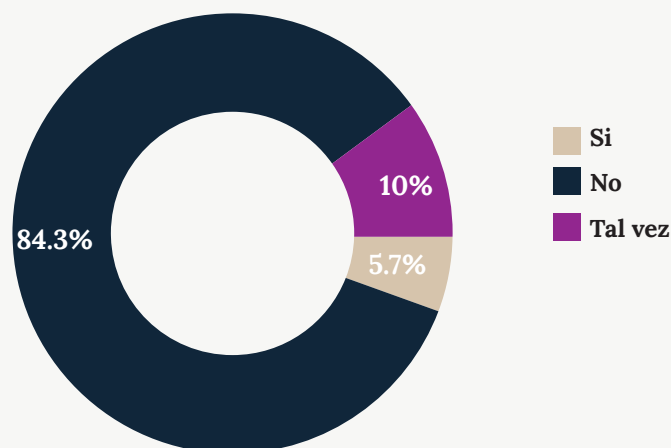
Un 34.3% de los encuestados manifestó estar en desacuerdo y un 24.3% totalmente en desacuerdo, sumando un 58.6% de valoraciones negativas.

Asimismo, el 71.4% de los agentes considera fundamental implementar capacitaciones periódicas no solo para las autoridades y el personal operativo, sino también para todas las instituciones vinculadas al proceso aduanero, incluidos los auxiliares de la función pública aduanera en conjunto. Durante entrevistas, algunos agentes destacaron la importancia de profesionalizar la institución mediante la contratación de personal con formación académica específica en Administración Aduanera.

Figura 8

Percepción sobre la consistencia y uniformidad de los criterios aplicados por los funcionarios aduaneros

¿Cree que los criterios aplicados por los funcionarios aduaneros son consistentes y uniformes? - 70 respuestas



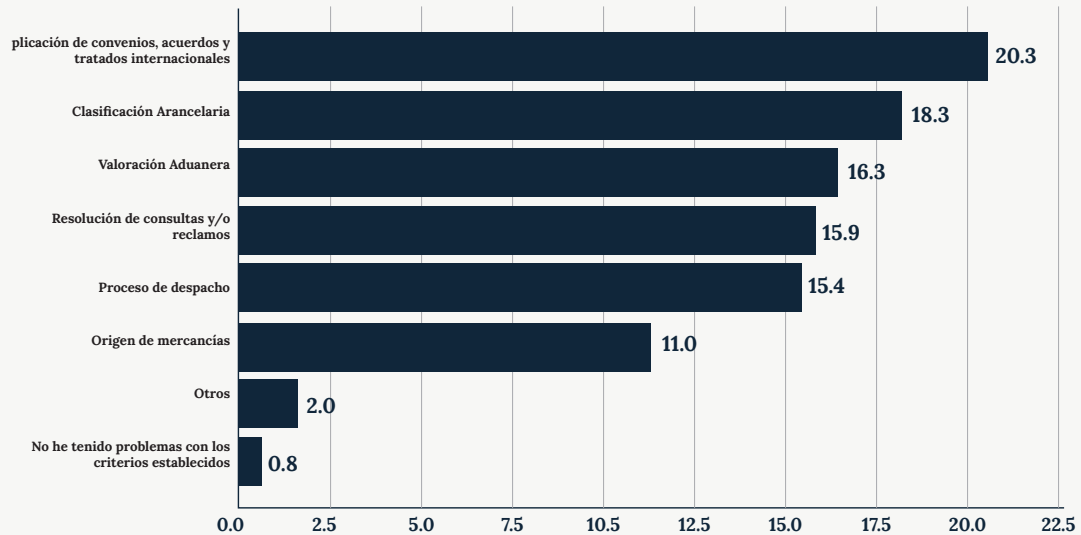
Nota: Un 84.3% de los encuestados respondió “No”, indicando que perciben una gran inconsistencia en los criterios aplicados. Se puede concluir que existe una fuerte percepción de arbitrariedad o disparidad en la aplicación de criterios aduaneros. Esta falta de estandarización genera inseguridad jurídica, afecta la transparencia del proceso y puede incentivar discrecionalidad. Es urgente establecer lineamientos claros, capacitar al personal y fortalecer los mecanismos de control y supervisión para asegurar equidad en los procedimientos.

Con base en este acápite, se expone que los encargados en las aduanas, como oficiales o analistas, no cuentan con el criterio suficiente para resolver los casos de forma ágil, por lo que remiten la mayoría de las situaciones a las oficinas administrativas en Tegucigalpa. Sin embargo, la información enviada desde las aduanas frecuentemente carece de claridad y precisión, lo que deriva en dictámenes finales que no responden adecuadamente a las necesidades o expectativas del usuario.

Figura 9

Temas donde se suelen dar discrepancias considerables entre la opinión del Servicio Aduanero y el Agente Aduanero

Aspectos con mayores dificultades en procesos aduaneros (Escala normalizada a 100 puntos)



Nota: Los resultados muestran que las principales áreas donde los usuarios perciben diferencias de criterio con la Administración Aduanera se concentran en la aplicación de convenios, acuerdos y tratados internacionales, con 20.3% del total de menciones normalizadas. Este resultado evidencia que la interpretación o aplicación de normativas internacionales representa el aspecto de mayor incidencia relativa dentro de las discrepancias identificadas.

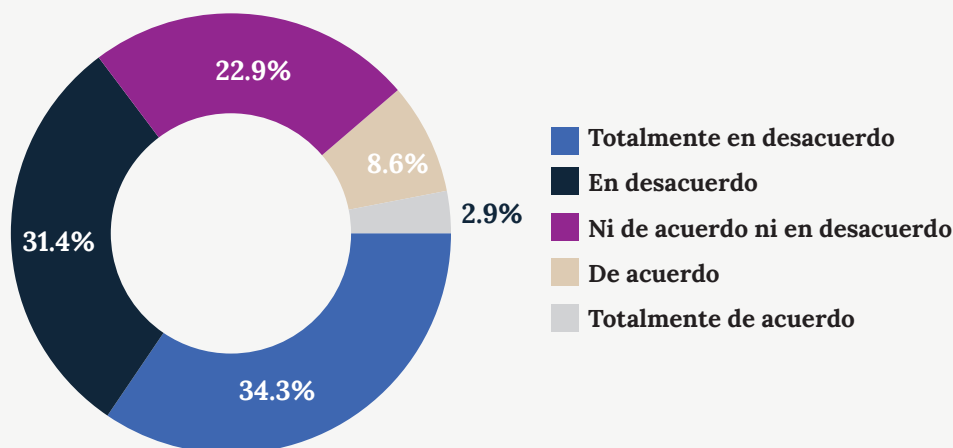
En segundo lugar, se ubica la clasificación arancelaria, con 18.3%, seguida de la valoración aduanera, con 16.3%. Estos resultados sugieren que los criterios técnicos vinculados a la determinación de partidas arancelarias, valor declarado y tratamiento de mercancías constituyen áreas sensibles para los usuarios, debido a su relación directa con obligaciones tributarias, costos e incertidumbre en los procesos de importación o exportación.

Asimismo, la resolución de consultas y/o reclamos alcanza 15.9%, mientras que el proceso de despacho registra 15.4%. Ambos aspectos reflejan oportunidades de mejora en la claridad de los procedimientos, la capacidad de respuesta institucional y la uniformidad en la aplicación de criterios operativos.

Figura 10

Evaluación de la aceptación de los tiempos de respuesta de la Administración Aduanera de Honduras

¿Considera que los tiempos de respuesta de la Administración Aduanera de Honduras son aceptables? - 70 respuestas



Nota: Los encuestados muestran una evaluación predominantemente negativa respecto a los tiempos de respuesta de la Administración Aduanera de Honduras: - El 34.3% manifiesta que está totalmente en desacuerdo con que los tiempos sean aceptables. - Un 31.4% adicional también está en desacuerdo. - En total, un 65.7% de los participantes expresa una percepción negativa sobre los tiempos de respuesta.

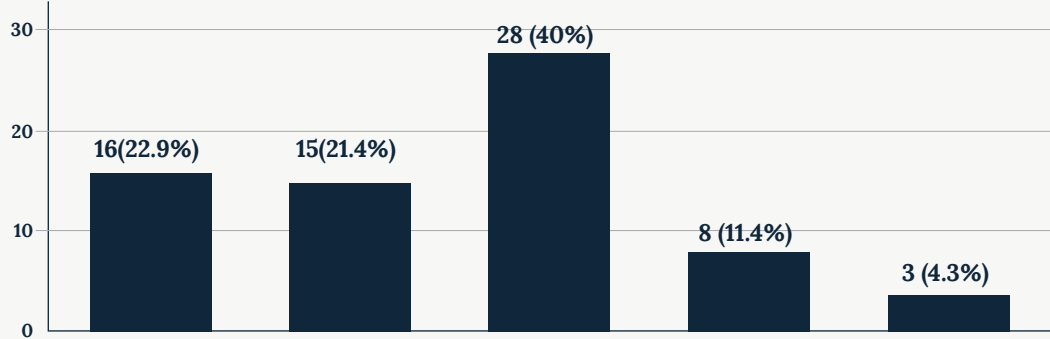
Existe una insatisfacción generalizada respecto a la eficiencia en la atención y respuesta por parte de la administración aduanera. Esta percepción puede afectar la confianza del sector privado, retrasar procesos logísticos y aumentar los costos operativos. Se sugiere mejorar los tiempos de respuesta, establecer plazos claros y fortalecer los canales de comunicación institucional.

Los tiempos de respuesta se ven afectados por la falta de conocimiento de los funcionarios públicos en temas clave como valoración aduanera, aplicación de tratados internacionales que facilitan el comercio y el manejo de regímenes aduaneros. A esto se suma la ausencia de procesos estandarizados y la carga de trámites burocráticos excesivos, lo cual retrasa y dificulta la eficiencia en las operaciones aduaneras.

Figura 11

Calificación de la atención y trato recibido por el personal de la Administración Aduanera

¿Cómo calificaría la atención y el trato recibido por parte del personal de la Administración Aduanera? En una escala del 1 al 5, donde 1 representa la más baja y 5 la más alta, ¿Cómo calificaría usted? - 70 respuestas



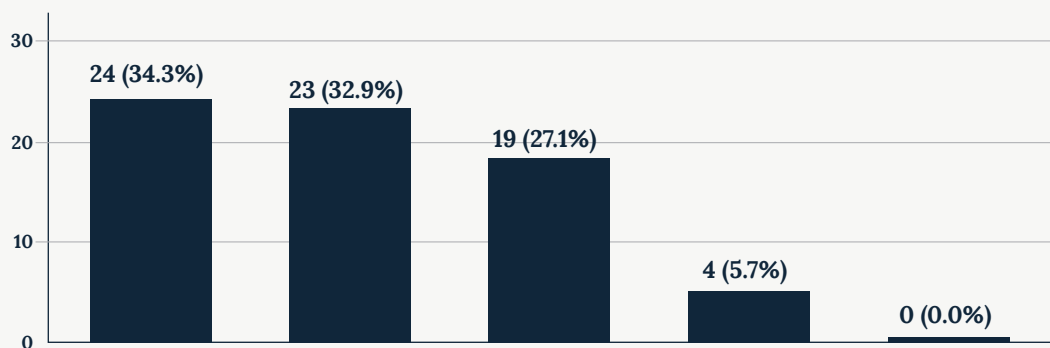
Nota: La mayoría de los usuarios percibe la atención del personal aduanero como deficiente o apenas aceptable, lo que evidencia una necesidad urgente de fortalecer la calidad del servicio. Esto incluye mejorar el profesionalismo, la empatía y la capacitación en atención al cliente para optimizar la experiencia del usuario y la eficiencia institucional. Si se evaluara bajo un sistema de cinco estrellas, el servicio actual se ubicaría en una calificación promedio de tres estrellas, lo que refleja un nivel intermedio que requiere importantes mejoras.

Asimismo, señalan que no tienen acceso a comunicarse directamente con los encargados en las aduanas para resolver casos específicos, lo cual podría estar generando sanciones sin un debido sustento legal. Esta situación se percibe como una violación al derecho de rectificación y corrección contemplado en la normativa vigente.

Figura 12

Nivel de confianza en la aplicación justa y transparente de la normativa por la Administración Aduanera

¿Confía en que la Administración Aduanera aplica la normativa aduanera de manera justa y transparente? En una escala del 1 al 5, donde 1 representa el menor nivel de confianza y 5 el mayor nivel de confianza, ¿Cómo calificaría usted? - 70 respuestas



Nota: Los agentes aduaneros tienen una baja percepción de confianza en la aplicación justa y transparente de la normativa aduanera por parte de la Administración Aduanera de Honduras. El 67.2% de los encuestados califica su nivel de confianza entre 1 y 2 (34.3% y 32.9% respectivamente).

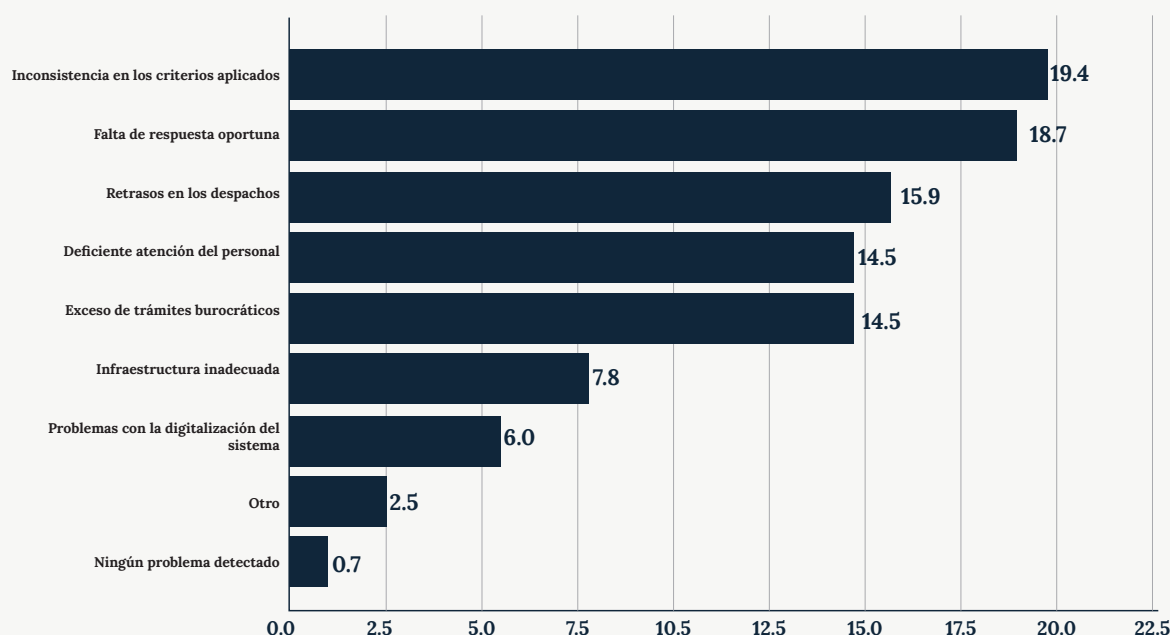
te), lo que indica desconfianza generalizada. Un 27.1% se mantiene neutral con una calificación de 3, mientras que solo el 5.7% otorga una calificación de 4, y ninguno da la máxima puntuación (5).

Este resultado evidencia una fuerte preocupación del sector privado sobre la imparcialidad y claridad en los procesos aduaneros, lo cual puede afectar la relación institucional, el cumplimiento voluntario de la normativa y la eficiencia operativa. Se hace evidente la necesidad de reforzar la transparencia, la estandarización de criterios y la comunicación efectiva con los usuarios.

Figura 13

Principales problemas percibidos en operaciones aduaneras y cumplimiento de obligaciones ante la Administración Aduanera de Honduras

Principales problemas identificados en las operaciones aduaneras (Escala normalizada a 100 puntos)



1. Las operaciones aduaneras se concentran en la inconsistencia en los criterios aplicados, la cual alcanza 19.4%. Este hallazgo evidencia que una de las mayores preocupaciones de los usuarios radica en la falta de uniformidad en la aplicación de criterios técnicos y operativos dentro de los procesos aduaneros.
2. En segundo lugar, la falta de respuesta oportuna registra 18.7%, reflejando percepciones relacionadas con demoras en la atención y tiempos de respuesta institucional. De manera similar, los retrasos en los despachos alcanzan 15.9%, lo que sugiere que los tiempos operativos continúan representando un factor crítico para quienes realizan operaciones de comercio exterior.
3. Asimismo, la deficiente atención del personal y el exceso de trámites burocráticos obtienen ambos 14.5%, indicando que los usuarios perciben limitaciones tanto en la calidad del servicio como en la complejidad de los procedimientos administrativos requeridos.

En conjunto, los datos reflejan una experiencia aduanera marcada por ineficiencia, subjetividad y lentitud, afectando directamente la competitividad y operatividad del sector productivo. Esto refuerza la necesidad de reformas profundas en procesos, tecnología y capital humano.

Otras recomendaciones realizadas por los agentes aduaneros son:

- a. Crear un Tribunal Aduanero independiente para resolver controversias de forma especializada y ágil.
- b. Asignar oficiales de aduanas dentro de los almacenes fiscales para supervisar y facilitar los procesos.
- c. Unificar los criterios técnicos y operativos en todas las aduanas del país para garantizar coherencia en la aplicación de la normativa.
- d. Implementar correctamente el modelo de “aduanas sin papeles”, aprovechando plenamente las herramientas tecnológicas disponibles.
- e. Establecer un centro de atención telefónica con personal autorizado, capacitado y con poder de resolución, que atienda eficientemente las consultas y situaciones de los usuarios.
- f. Fortalecer los valores institucionales y la ética profesional en todos los niveles del personal aduanero.
- g. Optimizar el sistema SARA, eliminando procesos repetitivos y agilizando la carga y validación de documentos.
- h. Contratar personal con formación universitaria en Administración Aduanera, y asignarlos según su perfil profesional.
- i. Promover el trabajo conjunto entre todos los actores involucrados en el proceso aduanero, como la Administración Aduanera, ARSA y UTOH.
- j. Que la política no influya en la institución, para que todos los procesos se perciban con transparencia, comenzando con la contratación de personal capacitado en todos los niveles jerárquicos, sin importar preferencias políticas.
- k. Incorporar tecnologías emergentes como inteligencia artificial para modernizar y automatizar procesos.
- l. Evaluar periódicamente al personal aduanero a través de una entidad externa, independiente y sin vínculos con la institución.
- m. Modernizar el laboratorio aduanero, dotándolo de tecnología actualizada y personal especializado.
- n. Eliminar la discrecionalidad en la aplicación de la normativa aduanera, estableciendo criterios claros y uniformes.
- o. Hay que asegurar que la profesionalización institucional garantice su estabilidad, sin depender de los cambios de autoridades a nivel nacional.

Conclusiones

A continuación, se presentan las conclusiones derivadas del análisis de los resultados obtenidos. La información recopilada a través de los diferentes instrumentos permite identificar los principales retos, deficiencias y áreas de mejora dentro del servicio, así como propuestas orientadas a fortalecer la eficiencia, transparencia y profesionalismo institucional.

Desempeño institucional percibido como deficiente: La mayoría de los agentes aduaneros considera que el desempeño del servicio aduanero es apenas aceptable o deficiente, evidenciando una necesidad urgente de mejorar la atención al usuario, profesionalismo y capacidad técnica del personal.

Falta de acceso a funcionarios responsables: Se identifica una barrera crítica en la comunicación entre usuarios y funcionarios asignados en las aduanas, lo que limita la resolución ágil de casos y propicias sanciones sin argumentos claros, afectando derechos fundamentales como el de rectificación.

Deficiencia en conocimiento técnico: Un alto porcentaje de los agentes aduaneros percibe que los funcionarios aduaneros no poseen el conocimiento suficiente en materia aduanera, lo que debilita la aplicación efectiva de la normativa y genera desconfianza en la autoridad.

Necesidad de profesionalización y capacitación: Existe consenso en la necesidad de capacitar continuamente al personal aduanero e incorporar profesionales con formación especializada en administración aduanera para fortalecer el sistema desde su base.

Tecnología y procesos burocráticos: Los resultados muestran que el uso de tecnología aún no ha sido implementado de forma óptima por los funcionarios aduaneros que laboran en las diferentes aduanas del país, como se refleja en los problemas con el sistema SARAH y el proyecto “Aduanas Sin Papeles”.

Falta de unificación de criterios: Los usuarios reportan criterios distintos en cada aduana, lo que genera inseguridad jurídica, inconsistencias y retrasos. Esto demuestra la necesidad de estandarizar procesos y decisiones en todas las oficinas aduaneras.

Desconfianza institucional y percepción de discrecionalidad: Se percibe que las decisiones se toman muchas veces por criterio propio del funcionario, sin objetividad ni base legal uniforme, generando arbitrariedad y pérdida de credibilidad.

Impacto negativo en la competitividad y productividad: La deficiente atención, lentitud en los procesos y altos niveles de burocracia repercuten negativamente en la competitividad del país y en la eficiencia de los agentes económicos que interactúan con el sistema aduanero.

Referencias

- Administración Aduanera de Honduras. (s. f.-a). Historia del Sistema Aduanero de Honduras [Institucional]. *Administración Aduanera de Honduras*. Recuperado 13 de junio de 2025, de <https://www.aduanas.gob.hn/historia/>
- Administración Aduanera de Honduras. (s. f.-b). Misión y Visión. *Administración Aduanera de Honduras*. Recuperado 14 de junio de 2025, de <https://www.aduanas.gob.hn/mision-y-vision/>
- Administración Aduanera de Honduras. (2023). *Plan de Modernización 2023 a 2026*. https://www.aduanas.gob.hn/wp-content/uploads/2023/10/Plan_de_modernizacion_Aduanas_D.pdf
- Administración Aduanera de Honduras. (2025). *Aduanas de Honduras* [Graphic]. <https://www.aduanas.gob.hn>
- Administración Aduanera de Honduras. (2025). *Agentes Aduaneros autorizados para operar en las Aduanas del país*. [Comunicación personal].
- Aduanasuser. (2024, octubre 31). *Aduanas Honduras fortalecerá el control y la seguridad de las operaciones aduaneras*. *Administración Aduanera de Honduras*. <https://www.aduanas.gob.hn/aduanas-honduras-fortalecera-el-control-y-la-seguridad-de-las-operaciones-aduaneras/>
- Aduanasuser. (2025, mayo 20). Gobierno de la presidenta Xiomara Castro, inaugura moderna Aduana Mocalempa, impulsando el desarrollo fronterizo. *Administración Aduanera de Honduras*. <https://www.aduanas.gob.hn/gobierno-de-la-presidenta-xiomara-castro-inaugura-moderna-aduana-mocalempa-impulsando-el-desarrollo-fronterizo/>
- Barahona, J. C., & López, R. G. (2003). *Aduanas: Competitividad y normativa centroamericana*. EUNED.
- Basualda, R. (1988). *Introducción al Derecho Aduanero*. Editorial Abeledo Perrot
- Cerna, D., Napa, R., & Oyarse, J. (2021). *Glosario Aduanas*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/657820>
- Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA) (2008). Acuerdo No. 142-2008 (publicado en el Diario La Gaceta No. 31632 de fecha 13 de junio de 2008, las Resoluciones No. 223- 2008 y No. 224-2008)
- Decreto Ley No 1*. (2008). Que crea a la Autoridad Nacional de Aduanas y Dicta Disposiciones Concernientes al Régimen Aduanero / Panamá. <https://docs.panama.justia.com/federales/decretos-leyes/1-de-2008-feb-22-2008.pdf>
- Fernandez, T. B. (2014). *Fuentes Y Practicas Del Derecho Aduanero Internacional*. Palibrio. https://www.google.hn/books/edition/Fuentes_Y_Practicas_Del_Derecho_Aduanero/1Y2CBAAAQ-BAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=que+es+la+aduana&pg=PT293&printsec=frontcover
- Ferruz Sanz, J. M. (2020). *Los Derechos de Aduana*. Ed. Universidad de Jaén / España. Tomado de <https://hdl.handle.net/10953.1/12864>
- García, J. R. C., Pereyra, G. A. J., & Villalobos, J. M. (2021). *El Agente Aduanal y la Agencia Aduanal*. Editorial CUEJ.

Hernández Sampieri, R., & Fernandez-Collado, C. F. (2014). *Metodología de la investigación* (P. Baptista Lucio, Ed.; Sexta edición). McGraw-Hill Education.

Kazbekova, S., Zeynelgabdin, A. B., & Yesenov, G. (2023). *Análisis de los servicios públicos en el ámbito de la administración aduanera y tributaria*. <https://doi.org/10.32523/2789-4320-2023-3-206-221>

Ley de Aduanas (1987). Decreto 212-87 y 213-87 / Honduras; publicado en el Diario Oficial la Gaceta No. 000135

Ley General de Aduanas No. 7557. (1996). Sistema Costarricense de Información Jurídica. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=25886

Ley N°. 265 (2022). Ley que Establece el Auto despacho para la Importación, Exportación y Otros Regímenes, Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 72 del 21 de abril de 2022 / Nicaragua. <http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/b92aaea87dac762406257265005d21f7/5a97b03e-53267db0062588b7007b826b?OpenDocument>

Ley Nacional de Aduanas (2013). Decreto 14 - 2013 / Guatemala. Publicado en el Diario de Centroamérica. No. 36, tomo CCXCVIII; el 25 de noviembre del 2013. <https://comercioeinversionguate.gob.gt/media/uploads//Decreto-Numero-14-2013-Ley-Nacional-de-Aduanas.pdf>

Ley Orgánica de la Dirección Nacional de Aduanas (2006). Decreto No- 903 / El Salvador - publicada en el Diario Oficial No. 104, Tomo 371, de fecha 6 de junio de 2006. https://infotrade.minec.gob.sv/wp-content/uploads/48_Ley_Organica_de_la_Direccion_General_de_Aduanas.pdf

Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA), Resolución No. 224-2008 (COMIECO-XLIX). Aprobada el 25 de abril del 2008 (2008).

Sección de Análisis y Estadísticas Aduaneras. (2025). *Boletín Estadístico de Comercio Exterior. Administración Aduanera de Honduras*. <https://www.aduanas.gob.hn/biblioteca-virtual/boletines-estadisticos/>

Trámites. (s. f.). *Administración Aduanera de Honduras*. Recuperado 15 de junio de 2025, de <https://www.aduanas.gob.hn/tramites/>

Revista
E&A
Economía y
Administración



UNAH
UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE HONDURAS