

UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL

Sede Regional del Pacífico

Administración Aduanera

Proyecto para optar por el grado de Licenciatura

“Propuesta de un manual técnico de importación aduanera para la empresa  
Aeropost de la sucursal de El Roble de Puntarenas, que disminuya los  
inconvenientes a los usuarios con la compra de las mercancías en extranjero, para  
el periodo 2020-2021”

Estudiantes

Nazareth del Carmen Esquivel Segura

Carol Shirley Ricardo Mosquera

Kattia Evelyn Sibaja Mojica

2022

## Hoja de aprobación



Universidad Técnica Nacional  
Sede del Pacífico  
Administración de Aduanas



### HOJA DE APROBACIÓN

En la ciudad de Puntarenas, el día 25 de abril del año 2022 al ser las 17:30 horas estando presentes en el Campus Juan Rafael Mora Porras de la Sede del Pacífico de la Universidad Técnica Nacional, las siguientes personas:

**Profesor Tutor:** Freddy Arias Delgado.  
**Profesor Lector Interno:** Roger Eugenio Chavarría Astorga.  
**Profesor Lector Externo:** Isai Alexander Oviedo López.  
**Presidente del Tribunal Examinador:** Marco Castro Mendoza.  
**Representante de la Comisión de TFG:** Edgar Alberto Guardiola Aguirre.

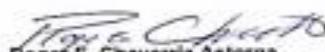
**Miembro ausente: Rep. del Sector Productivo:** Juan José Aguirre Morales.

En su condición de miembros del Tribunal Evaluador, para evaluar el proyecto de graduación y optar por el grado de **Licenciatura en Administración Aduanera**, de las estudiantes Kattia Evelyn Sibaja Mojica, Nazareth del Carmen Esquivel Segura, Carol Shirley Ricardo Mosquera.

Reunido el Tribunal Evaluador las aspirantes procedió a presentar/defensa del proyecto de graduación titulado "Propuesta de un manual técnico de importación aduanera para la empresa Aeropost de la sucursal de El Roble de Puntarenas, que disminuya los inconvenientes a los usuarios con la compra de las mercancías en el extranjero, para el periodo 2020-2021"

Concluida la presentación/defensa del proyecto de graduación, el Tribunal Evaluador consideró que, de conformidad con la normativa en la materia, las estudiantes obtuvieron la **APROBACIÓN DE SU TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN** y les es conferido el grado de **Licenciada en Administración Aduanera**.

  
Freddy Arias Delgado  
Profesor Tutor

  
Roger E. Chavarría Astorga  
Lector Interno

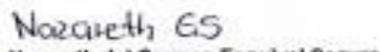
  
Isai A. Oviedo López  
Lector Externo

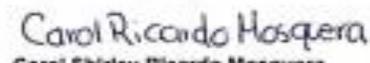
  
Marco Castro Mendoza  
Presidente del Tribunal Examinador

  
Edgar Alberto Guardiola Aguirre  
Representante de la Comisión de TFG



  
Kattia Evelyn Sibaja Mojica  
Estudiante

  
Nazareth del Carmen Esquivel Segura  
Estudiante

  
Carol Shirley Ricardo Mosquera  
Estudiante

## Dedicatoria 1

Le doy gracias infinitas a Dios por brindarme salud, protección y el privilegio de ser madre de mi hijo Thiago y mi hija Yuliana, quienes han sido un gran pilar para seguir adelante en el sueño que tuve de niña. Doy gracias por la oportunidad de haber llegado a este momento tan importante en la formación profesional.

Le dedico este proyecto de tesis a mis hijos, a mis padres y a mi pareja, que siempre han estado a mi lado brindándome sus consejos y su tiempo. Así mismo, se lo dedico a un ser tan especial que ahorita no está a mi lado y es un ángel que está al lado de Dios; a mi hermano Julio, que está aquí en mi corazón, pues siempre me tenía en sus oraciones y deseaba que su hermana fuera toda una profesional.

Doy gracias a mis dos compañeras, Kattia y Carol, por brindarme su apoyo incondicional y sus consejos para seguir adelante y no flaquear. En algún momento pensé en no poder llegar a la meta por las circunstancias difíciles que me ha tocado vivir, pero el complemento de equipo fue esencial para llegar a nuestro objetivo principal.

Nazareth del Carmen Esquivel Segura.

## Dedicatoria 2

Primero que todo, dedico esta tesis modalidad proyecto, a Dios; le doy gracias por haber guiado cada uno de mis pasos y haberme permitido llegar hasta este momento tan importante de mi vida.

En segundo lugar, a mi padre, Herbeth, por ser mi apoyo incondicional y por haberme enseñado desde pequeña a luchar por alcanzar lo que me propusiera y a seguir adelante a pesar de todo.

En tercer lugar, a mis hermanos, por todo el apoyo que me brindaron durante este proceso.

Además, a toda mi familia y a mis amigos, por sus oraciones, por sus consejos, por creer en mí y Apoyarme en todo momento.

A mis compañeras, Nazareth Y Kattia, por el gran equipo de trabajo que formamos; gracias a ello logramos llegar hasta este punto tan importante de nuestra formación académica y profesional. ¡Las quiero chicas, y gracias por siempre estar y aconsejarme!

Finalmente quiero dedicar esto a todas las personas que confiaron en mí, me motivaron y que de alguna manera me ayudaron para que mi sueño pueda hacerse realidad. ¡Gracias a todos!

Carol Shirley Ricardo Mosquera.

### Dedicatoria 3

El agradecimiento de este proyecto va dirigido en primer lugar a Dios, ya que sin la bendición y su amor todo hubiera sido un total fracaso. También le agradezco por tomar el control de mi vida; porque que me dio a la mejor familia.

Además, lo dedico de manera especial, a mi hermano, Pablo Sibaja M., pues él fue el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, quien creyó en mí e hizo esto realidad al ser también mi orientador en el colegio. Con él tengo el espejo en el cual me quiero reflejar, por su responsabilidad, sus deseos de superación y el amor por lo que hace, así como sus virtudes infinitas me llevan a admirarlo cada día más.

Ante todo, agradezco a Dios por la familia maravillosa que me otorgó, quienes me apoyaron en todo este proceso; entre ellos, mis padres, Lillian Mojica A. y Armando Sibaja U., por ser mis ejemplos de vida, por enseñarme a ser perseverante, luchadora y a valorar todo lo que tengo; también por darme ese apoyo económico. A mi hermana y mis familiares, en general, por el apoyo que siempre me brindaron día a día. Por último y con igual importancia en mi vida, dedico este logro a mis hijas, Odette Morales S. y Tamara M.S., por ser mis fuentes de inspiración para seguirme superando y así crecer profesionalmente; por no dejarme desistir y motivarme a que siguiera adelante para que cumpliera con mis metas. Gracias a todos.

Kathya Sibaja Mojica.

## **Agradecimiento**

Estamos agradecidas con Dios porque quiso que nuestros caminos se unieran como compañeras de carrera en la Universidad Técnica Nacional y con las mismas metas.

Extendemos el agradecimiento a la institución, por habernos aceptado para ser parte de ella, abriéndonos las puertas de su seno en la carrera que más nos interesó, Administración de Aduanera. Nos han instruido los mejores formadores, personas de gran sabiduría que se han esforzado por ayudarnos a llegar al punto donde nos encontramos.

Sabemos que sencillo no ha sido todo el proceso, pero con el apoyo de nuestros familiares, compañeros y amigos, ha sido más llevadero. Agradecemos

a todos los docentes que de alguna manera también fueron parte de este proceso de aprendizaje, por la forma de transmitirnos sus conocimientos y la dedicación que los ha regido; de esta forma hemos logrado nuestros objetivos con la culminación exitosa del diplomado, el bachillerato y el TFG.

Nuestro infinito agradecimiento a los directores de carrera, Marco Castro Mendoza y Bay Kiong Afú Calderón, a nuestro profesor y tutor, Fredy Arias Delgado y al docente Roger Chavarría Astorga. Estamos más que agradecidas por su atención a nuestras dudas, por su gran disposición y por su amor para compartir los conocimientos. No podemos dejar de lado al Lic. Isaí Alexander Oviedo López, por ser el lector externo y colaborarnos con su tiempo.

El agradecimiento se extiende también a la administradora, Laura Makold Rosales, de la empresa Aeropost, El Roble, por abrirnos las puertas y brindarnos el apoyo necesario para llevar a cabo la investigación. De la misma forma, extendemos el agradecimiento a Franklin Stevens Hernández Fonseca, funcionario de la Sección Depósitos/ Aduana Santamaría Servicio Nacional de Aduana.

Nazareth del Carmen Esquivel Segura; Carol Shirley Ricardo Mosquera y Kattia Evelyn Sibaja Mojica.

**Tabla de Contenidos**

Hoja de aprobación .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	vi
Tabla de gráficos.....	xvi
Tabla de notas técnicas de las entidades del Estado .....	xviii
Tabla de cuadros .....	xix
Tabla de Abreviaturas .....	xx
Resumen Ejecutivo .....	xxi
Capítulo I.....	1
1.1. Introducción.....	2
1. Área de estudio delimitación del problema y justificación .....	5
1.1. Objeto de estudio .....	5
1.2. Alcances .....	5
1.3. Limitaciones.....	6
1.3.1. Alcance de tiempo.....	6
1.4. Delimitación .....	6

1.4.1. Delimitación espacial.....	6
1.4.2. Delimitación temporal.....	6
1.4.3. Delimitación temática .....	6
1.5. Planteamiento del problema .....	7
1.6. Justificación .....	7
1.7. Situación actual del conocimiento del tema.....	8
Capítulo II.....	9
2. Marco teórico .....	19
2.1. Bases teóricas.....	20
2.1.2. Dirección General de Aduanas.....	20
2.1.3. Ley General de Aduanas .....	20
2.1.4. Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER).....	27
2.1.5. Ministerios .....	28
2.1.5.1 Notas técnicas.....	28
2.2. Bases legales .....	29
2.2.1 Artículos de Ley General de Aduanas y su Reglamento. ....	29
2.2.2. Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA) .....	32
2.2.3. Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA) .....	34

2.2.4. Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER) .....	34
2.2.5. Ministerios .....	36
2.2.5.1 Nota técnica .....	36
2.2.5.2. Notas técnicas de exportación o importación .....	38
2.3. Marco conceptual .....	56
2.3.1. Aduana .....	56
2.3.2. Importación.....	57
2.3.3. Nacionalización de las mercancías .....	57
2.3.4. La Ley General de Aduanas y su Reglamento .....	58
2.3.5. Manual de procedimiento .....	58
2.3.6. Ministerio de Salud .....	58
2.3.7. Ministerio de Agricultura y Ganadería .....	60
2.3.8. Ministerio del Ambiente y Energía .....	61
2.3.9. Ministerio de Seguridad Pública .....	62
2.3.10. Ministerio de la Presidencia, Unidad de Control y Fiscalización de Precursores .....	62
2.3.11. Medias sanitarias y fitosanitarias.....	64
2.3.12. Registro sanitario .....	64
2.3.13. Factura comercial .....	65
Capítulo III.....	67
3. Marco metodológico.....	68
3.1. Estrategia metodológica .....	68

3.2. Tipo de investigación .....	69
3.3. Alcance de la investigación .....	70
3.4. Fuentes de información .....	71
3.4.1. Tipos de fuentes de información .....	71
3.5. Instrumentos .....	74
3.5.1. Ficha técnica .....	74
3.5.2. Entrevista.....	76
3.5.2.1. Entrevista estructurada .....	77
3.5.2.2. Entrevista no estructurada y libre .....	78
3.6. Procedimiento metodológico de la investigación.....	79
3.6.1. Explicativo .....	80
3.6.2. Exploratoria .....	81
3.6.3. Descriptiva.....	81
3.6.4. Técnica .....	81
3.6.5. Enfoque .....	82
3.6.5.1. Enfoque cualitativo .....	84
3.6.5.2. Enfoque cuantitativo .....	86
3.6.5.3. Enfoque mixto .....	86
3.7. Población.....	87
3.8. Muestra.....	87

3.8.1. Muestreo .....	88
3.9. Definición, operacionalización e instrumentalización de las variables .....	89
3.9.1 Variables .....	89
3.10.1. Entrevista.....	94
3.10.2. Cuestionario .....	94
3.10.3. Ficha técnica .....	94
Capítulo IV .....	95
4. Presentación de análisis de resultados.....	96
4.1. Presentación de resultados .....	96
4.1.2 Resultado de la recopilación de datos, según la cartelera de clientes de la sucursal de Aeropost de El Roble de Puntarenas .....	96
Cuadro 4 Mercancías con inconvenientes .....	97
4.1.3. Análisis de la tabla de mercancías que presentaron algún tipo inconveniente a la hora de ser importadas a Costa Rica, según su categoría. ....	98
4.2. Análisis de resultados.....	99
4.2.1. I Variables: Identificar las mercancías de mayor demanda que generan inconvenientes.....	99

4.2.3. Análisis de entrevista realizada vía correo electrónico al representante del área de normativa de la Aduana Juan Santa María, Alajuela .....	100
4.2.4. Análisis de la entrevista realizada a la administradora de la sucursal de Aeropost de El Roble, Puntarenas .....	101
4.2.5. Análisis a la encuesta realizada a los usuarios de la empresa Aeropost de El Roble, Puntarenas. ....	102
4.3 II Variable: Determinar los puntos de mejora que requiere la empresa Aeropost sucursal de El Roble de Puntarenas .....	122
4.3 III Variable: Crear un manual técnico de importación de mercancías, con los procedimientos y directrices en el manejo de la documentación aduanera al ingresar en territorio nacional .....	124
4.3.1. Importancia del manual técnico.....	125
4.3.2. Conformación del manual.....	126
Capítulo V .....	129
Diseño y la implementación del proyecto .....	129
Capítulo VI .....	175
6. Conclusiones y recomendaciones.....	176
6.1. Conclusiones .....	176
6.2. Recomendaciones.....	177

7. Referencias bibliográficas .....	179
8. Anexos .....	186
8.1 Anexos de cronogramas del plan de trabajo .....	186
8.2. Anexo. Entrevistas y cuestionarios.....	192
Anexo 8.2.1. Entrevista para la Administradora de Aeropost sucursal El Roble, Puntarenas.....	192
Anexo 8.2.2 Cuestionario a funcionaria de Aeropost sucursal El Roble, Puntarenas.....	193
Anexo 8.2.3 Entrevista para representante aduanero, Aduana J.S.M.	194
Anexo 8.2.4 Encuesta para realizar a los usuarios de Aeropost sucursal El Roble, Puntarenas. ....	195
Anexo 8.2.5. Ficha técnica para recopilación de datos .....	197
Anexo 8.2.6. Tabla de mercancías que presentan inconveniente al ingresar a Costa Rica. Recopilación de datos, según su categoría y clasificación.....	198
Anexo 8.2.7. Entrevista realizada a la administradora de Aeropost sucursal el Roble, Puntarenas. ....	199
Anexo 8.2.8 Cuestionario realizado a funcionaria de Aeropost sucursal El Roble, Puntarenas.....	201
Anexo 8.2.9. Entrevista realizada al Representante Aduanero Aduana J.S.M. ....	204
Anexo 8.2.10 Ficha Técnica con la recopilación de datos.....	208

Anexo 8.2.11. Tabla de mercancías que presentan inconveniente al ingresar a Costa Rica. Recopilación de datos, según su categoría y clasificación.....	219
Anexo 8.2.12. Imágenes del sistema operativo de la empresa Aeropost .....	221
Anexo 8.2.13. Ejemplo de factura comercial .....	225
Anexo 8.2.14. Cuestionario para medir el conocimiento de los usuarios en materia aduanera, TFG de Aduanas. ....	226

**Tabla de gráficos**

Figura 1. Grafico del porcentaje del conocimiento de las notas técnicas.....	103
Figura 2. Grafico del porcentaje de la mención de las mercancías con algún impedimento de importación.....	104
Figura 3. Grafico del porcentaje de mercancías que han presentados inconvenientes al ingresar a casillero.....	105
Figura 4. Grafico del porcentaje de usuarios que toman en cuenta la normativa aduanera vigente de importación.....	107
Figura 6. Gráfico del porcentaje de los usuarios que reciben su mercancía a tiempo.....	110
Figura 7. Gráfico del porcentaje usuarios que tienen el conocimiento de cuál es la documentación que se requiere en aduana para las importaciones.....	112
Figura 8. Gráfico con el porcentaje de usuarios que valoran el procedimiento de compra para importar de una adecuada manera.....	114
Figuras 9. Gráfico de usuarios con el conocimiento que se aplica a las personas que realizan fraude con la documentación.....	116
Figura 10. Gráfico de usuarios que cuentan con el conocimiento de que la empresa supra citada se encuentra registrada en la aduana.....	117

Figura 11. Gráfico del porcentaje de usuarios que se les informa sobre las obligaciones ante la aduana.....119

Figura 12. Gráfico del porcentaje de usuarios que están al tanto de si se cumple la respectiva declaración aduanera.....120

**Tabla de notas técnicas de las entidades del Estado**

Tabla 1 .....	39
Ministerio de Salud.....	39
Tabla 2 .....	44
Ministerio de Agricultura y Ganadería .....	44
Tabla 3 .....	50
Ministerio del Ambiente y Energía.....	50
Tabla 4 .....	52
Ministerio de Seguridad Pública.....	52
Tabla 5 .....	55
Ministerio de la Presidencia, Unidad de Control y Fiscalización de Precursores ..	55

**Tabla de cuadros**

Cuadro 1 Variable 1 .....	91
Cuadro 2 Variable 2 .....	92
Cuadro 3 Variable 3 .....	93
Cuadro 4 Mercancías con inconvenientes .....	97

**Tabla de Abreviaturas**

CAUCA: Código Aduanero Uniforme Centroamericano.

DGA: Dirección General de Aduanas.

LGA: Ley General de Aduanas.

MAG: Ministerio de Agricultura y Ganadería.

PROCOMER: Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica.

RECAUCA: Reglamento del código aduanero uniforme centroamericano.

TICA: Sistema de Tecnología de Información Aduanera.

## **Resumen Ejecutivo**

Costa Rica, a pesar de ser un país pequeño, se le han abierto las puertas al comercio de bienes y servicios; con esto se logra un gran movimiento de importaciones y exportaciones, para aumentar la liquidez del país. Aeropost es una empresa courier que traslada mercancías para satisfacer las necesidades de cada cliente y de igual forma, persigue que no se afecte la salud de las personas, ni la vida vegetal. En este contexto, se requiere conocer las mercancías con mayores inconvenientes en el periodo 2020-2021, en la empresa de Aeropost, El Roble de Puntarenas.

Por lo anterior, se realizaron estudios y se buscaron diferentes documentos para constituir la guía del Manual de Técnicas de Importación Aduanera, con el objetivo de agilizar los trámites correspondientes, así como los procesos para las mercancías necesitadas de un trato especial y brindar los conocimientos necesarios para disminuir los problemas a la hora de que estas sean retenidas en la aduana.

El trabajo está dividido por capítulos y secciones que indican las bases teóricas, bases legales, marco conceptual, conclusiones, recomendaciones, entre otros aspectos; se presenta una serie de información enriquecida en materia aduanal para garantizar los objetivos finales de las metas propuestas.

En el proyecto se utilizaron diferentes medios para la recolección de datos, como las siguientes fuentes: La Ley General de Aduanas, tesis enfocadas a importaciones, Código Aduanero Uniforme Centro Americano (CAUCA), Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centro Americano (RECAUCA) y

medios electrónicos como noticieros; esto produjo la información necesaria para llegar a las metas propuestas, brindar el mayor apoyo con el proyecto y darle al lector los diferentes procesos para garantizar un mejor procedimiento, en torno de las mercancías que ingresan a la nación.

## Capítulo I

## **1.1. Introducción**

Actualmente el intercambio comercial se ha convertido en un aspecto de gran importancia para todas las naciones del mundo, pues cada país se beneficia con las importaciones de bienes y servicios. Del mismo modo, se satisfacen las necesidades de cada persona con aquellas mercancías que no se encuentra dentro de la nación; este intercambio genera la existencia de una mayor apertura para realizar compras pagadas por vía de internet en tiendas reconocidas a nivel mundial. Por tal razón crea una gran competitividad en empresas dedicadas al courier, es decir a la entrega rápida. Ellas ofrecen cada vez más beneficios en la calidad de las mercancías como la seguridad al importar, los precios accesibles al alcance del cliente, así como la comodidad de recibir sus mercancías (paquetes) en la puerta de sus hogares o en sus casilleros, sin dejar de lado la seguridad de invertir bien su liquidez. El presente proyecto se enfoca en recomendar o proponer, como primer paso, a los encargados de la sucursal de Aeropost, para llegar a crear un manual instructivo de información técnica de importación aduanera para la empresa Aeropost, en la sucursal de El Roble, Puntarenas. El objetivo es brindar un adecuado conocimiento sobre los procedimientos aduaneros que se deben tomar en cuenta por parte de los colaboradores, así como por los usuarios de la empresa anteriormente mencionada, en cuanto a las importaciones de mercancías al territorio nacional. Se enfoca la documentación requerida para realizar la importación de las compras internacionales, según lo estipulado por las normativas vigentes en materia aduanal para pasar bien los controles aduaneros. Se busca que los usuarios de Aeropost puedan culminar la obtención de sus mercancías

cumpliendo con los procedimientos necesarios, evitando cualquier contratiempo o atraso por el paso de la aduana correspondiente. Con la creación del manual se pretende dar a conocer las regulaciones y procedimientos adecuados dentro de la normativa legal para la importación de mercancías, así como para lograr la nacionalización de estas. Este constituye una herramienta para que los usuarios logren una exitosa importación y manejo de las mercancías que ocupan un trato especial, ya sea por las notas técnicas o por la aplicación de alguna ley u otro procedimiento de cuidado para su ingreso al país. La finalidad es evitar cualquier contratiempo para la empresa y para el usuario, por ejemplo, la devolución de dineros a los clientes por medio de las diferentes entidades bancarias, así como mercancías retenidas en las aduanas de ingreso, la pérdida de tiempo para la empresa y para los clientes de Aeropost, así como la pérdida de la mercancía comprada, por el hecho de no contar con la información requerida para este tipo de procedimiento aduanero. Así mismo, las suscritas investigadoras visitan la sucursal de Aeropost de El Roble por varios días, para observar tanto las compras ya realizadas anteriormente en el transcurso del año 2020, como aquellas compras línea realizadas en el momento de la visita; además de las que los usuarios requieren que se realicen en la sucursal por parte de los trabajadores. Para empezar a obtener la información necesaria para la elaboración del proyecto, se confeccionan los instrumentos de encuestas de servicio al cliente; se realiza una ficha técnica para canalizar, revisando todo trámite elaborado que presente un contratiempo en la aduana correspondiente, de las mercancías con mayores devoluciones; se pretende ayudar a minimizar o eliminar por completo los

inconvenientes de las compras realizadas en las páginas de Amazon, EBay, entre otras, dentro del casillero de Aeropost, por medio del Manual Técnico de Importación Aduanera.

La empresa de Aeropost se dedica a transportar mercancías obtenidas por compras en línea a tiendas en China y de los Estados Unidos hacia los países que tienen sus sedes, por ejemplo, Costa Rica. Su experiencia y conocimiento en el mercado hacen que cada día busquen mejoras para su empresa y para la satisfacción de sus clientes. Conforme pasan los años, la entidad implementa su tecnología, lo cual ha desarrollado los casilleros para comprar directo de la página, con una cuenta propia del usuario, correos postales y herramientas para asegurar y dar seguimiento a las mercancías que los usuarios van a adquirir. Cuenta con los mejores precios y garantías en el mercado; posee un sistema de distribución y entrega de paquetes en manos de sus clientes; se le ofrece al usuario protección para todas las compras, las cuales nunca se van a perder y llegarán en el tiempo estipulado, que va de 15 a 20 días hábiles. Además, tienen el sistema todo incluido, que paga toda la cadena logística del producto por adquirir. Para realizar el proyecto se toman en cuenta las bases teóricas, es decir, las definiciones y conceptos en que se basa la investigación del proyecto, con el propósito de llevar un adecuado proceso de investigación y así encontrar la solución del problema por medio de los objetivos excelentemente formados, respondiendo al problema; es preciso conocer las bases teóricas para poder verificar los argumentos teóricos y el respaldo de la información por investigar.

Por lo tanto, se otorga a los presentes la información necesaria del trabajo realizado, con el fin de informar las metas cumplidas y expectativas observadas. Se realiza un excelente trabajo para satisfacer las necesidades de la empresa Aeropost y sus usuarios.

Así mismo, es muy importante concluir con dicho proyecto, pues a las suscritas investigadoras nos satisface el crecimiento adquirido en el proceso y, además, como estudiantes de la carrera de Administración de Aduanas, nos complace saber que brindamos los conocimientos adquiridos durante este tiempo en la Universidad Técnica Nacional.

## **1. Área de estudio delimitación del problema y justificación**

### **1.1. Objeto de estudio**

El objeto por estudiar corresponde a las necesidades del usuario a la hora de la compra de mercancías del extranjero, por tal razón, se realizará dicho estudio con la finalidad de recomendar un manual técnico de información a los colaboradores de la empresa Aeropost, para que tengan un mayor conocimiento en cuanto a lo que se debe presentar antes de realizar la compra y al esperar la importación de las mercancías al territorio costarricense.

### **1.2. Alcances**

Aportar y agregar información para el uso del personal, mediante la formulación del manual para eliminar las trabas presentadas con algunas compras de los usuarios.

### **1.3. Limitaciones**

#### **1.3.1. Alcance de tiempo**

- Disponibilidad de tiempo de los funcionarios de la sucursal de Aeropost en El Roble, encargados de la gestión diaria de los procesos de compra, para las entrevistas y la información requeridas para el estudio.
- Existencia real y expedita de las compras ejecutadas durante el periodo en estudio.
- Presentación, de forma escueta, de la lista de mercancías que son retenidas en la aduana Santamaría.

### **1.4. Delimitación**

#### **1.4.1. Delimitación espacial**

Esta investigación se delimita en la provincia de Puntarenas, en la sucursal de Aeropost, ubicada en El Roble.

#### **1.4.2. Delimitación temporal**

Para la presente investigación se analizarán los datos vigentes durante el periodo 2020 a 2021.

#### **1.4.3. Delimitación temática**

Se precisan los significados de los principales conceptos según los lineamientos técnicos, así como de procedimientos, mediante el análisis de datos y contratiempos generados por algunas mercancías, mediante entrevistas y encuestas.

### **1.5. Planteamiento del problema**

¿Cuáles son los inconvenientes que se les presentan a los usuarios de la empresa Aeropost de la sucursal de El Roble de Puntarenas, por no contar con el correspondiente conocimiento de los procedimientos y regulaciones aduaneras, al realizar la compra de mercancías en el extranjero, según su origen y reglamentación de importación?

### **1.6. Justificación**

Es importante que el personal cuente con los conocimientos aduaneros para el manejo de las mercancías que requieren un diferente proceso antes de ingresar al país, dentro del campo aduanero en la compañía, para lograr que los trámites de compra se lleven a cabo satisfactoriamente, tanto para el personal de la empresa como para los usuarios en general; con mejora en el tiempo estipulado y para otorgar a la empresa una mayor competitividad, con clientes satisfechos y sin demoras de entrega de las mercancías.

Este proyecto surge, por la necesidad de mejorar el proceso de entrada de las mercancías, así como los tiempos de entrega de estas a los clientes, sin prisas durante la búsqueda y entrega de documentación fuera de tiempo. Esto se logra con un manual técnico de importación, producto del presente estudio efectuado por personas con conocimientos de administración aduanera. Se evidencian en el instrumento las responsabilidades en cuanto a importaciones, así como la necesidad de solventar requisitos con un documento que sustente las compras, amplíe los conocimientos y establezca seguridad al usuario de no perder o demorar sus mercancías.

Se pretende crear una herramienta práctica que permita orientar y solventar los requisitos para la importación de mercancías, según lo solicitado por los diferentes entes reguladores de la entrada de mercancías al país. Esto, mediante la elaboración de un manual técnico desarrollado de manera descriptiva, con el aporte de los documentos y requisitos necesarios para completar, de manera correcta, la importación. Todo esto se logrará a través del desarrollo de una investigación en la empresa Aeropost, para lo cual se elaborará un manual técnico aduanero, con el fin de brindar los conocimientos adecuados en cuanto a materia aduanera, al personal de la empresa y así otorgar una adecuada atención al cliente.

### **1.7. Situación actual del conocimiento del tema**

Se señalará el estado de la cuestión respecto del tema seleccionado. Aquí la finalidad es mencionar todo aquel trabajo escrito por otros autores con respecto al tema que se va a investigar en el proyecto, para hacer una referencia y establecer una relación.

En el régimen aduanero existe gran variedad de guías, manuales de procedimientos, así como el “Manual Técnico para Bodegas de la Aduana”, pero un manual técnico de requisitos o documentación para realizar importaciones de mercancías, basada en notas técnicas y alguna normativa, medidas arancelarias y no arancelarias, así como prohibiciones de ingreso, no se ha registrado aún como tal. Sin embargo, existe el “Manual de Procesos de Importación de Productos y de Prevención de Delitos”, donde se implementa algo muy parecido y con el mismo esquema.

Moreta B. (2014), desarrolla “El procedimiento de llenado de formularios con base en el uso de catálogos de códigos y términos, operación aduanera en campo y manejo de ECUAPASS”.

Ese trabajo de tesis coincide con la siguiente investigación, al ser una propuesta que intenta poner en conocimiento general las técnicas, gestiones, leyes, errores y sus consecuencias, según experiencias y procedimientos reales, usados por más de una década, en el campo de operaciones en las aduanas de Ecuador.

Constituye, por tanto, una guía para el presente proyecto de crear un manual técnico para las importaciones en la empresa Aeropost, sucursal de El Roble, en la provincia de Puntarenas de Costa Rica.

Se contempla recopilar información de datos ubicados en bases legales como la Ley General de Aduana y sus reglamentos, así como en PROCOMER y las notas técnicas, entre otras.

Sumado a esto, se considera importante tomar en cuenta el documento de prensa del Ministerio de Salud con el tema “*No se embarque... ANTES DE HACER SUS COMPRAS POR INTERNET, INFÓRMESE BIEN*”, publicado el quince de noviembre de dos mil dieciocho. Se hace referencia a que en Costa Rica en la mayoría de ocasiones por desconocimiento, los consumidores compran por medio de internet artículos que tienen prohibida su entrada al país o que necesitan de una autorización previa. Además, utilizan los servicios de empresas no autorizadas por Aduanas; esto que muchas mercancías no lleguen a su destino final por incumplir los requisitos de ley.

Señala que Costa Rica cuenta con dos modalidades de envío, que deben estar registrados ante Aduanas y aplicar todos los procedimientos de ley, que son: las postales por medio de Correos de Costa Rica y las empresas courier. Este documento es considerado para consulta, por la información relacionada con el trabajo que realiza la empresa Aeropost.

Por otra parte, Araya (2019). Afirma que:

En la investigación planteada se buscó conocer el procedimiento que se le aplica a la ropa usada en el momento que ingresa al territorio aduanero y si esta cumple con la legislación vigente en los períodos de 2016 y 2017. Se logra por medio de las variables conocer la legislación que se le aplica, los mecanismos que se utilizan para su nacionalización, las instituciones y auxiliares de la función pública involucrados en el procedimiento aduanero, además de la clasificación, valoración aduanera y las obligaciones tributarias que se le aplican según la legislación. (p.13).

La referida tesis no implica un manual técnico de importación aduanera, pero sí tiene similitud con el presente trabajo, pues habla sobre el procedimiento por aplicar a las mercancías que se quieran importar en el país, según las disposiciones de la legislación aduanera, como permisos y restricciones a mercancías que puedan poner en riesgo la salud humana.

Por otra parte, según lo consultado en el documento de Guía Aduanera de Costa Rica (2009):

La Dirección General de Aduanas es un órgano técnico independiente, adscrito al Ministerio de Hacienda, posee superioridad jerárquica en materia aduanera, controla y facilita el cumplimiento de la legislación del ramo y actúa para prevenir y reprimir infracciones aduaneras. Las funciones de la Dirección General de Aduanas (DGA) incluyen dentro de sus competencias, además de la administración de los tributos que gravan la importación, el control de los diferentes regímenes aduaneros y la emisión de consultas, criterios o resoluciones anticipadas, directrices y normas de aplicación general sobre la materia aduanera. (p.17).

Lo anterior también tiene relación con el presente trabajo, pues se indica que dicho órgano controlará todo lo referente al correcto cumplimiento de la normativa aduanera, lo cual se pretende lograr con el proyecto en la empresa de Aeropost ubicada en El Roble. Es decir, que los colaboradores tengan un mayor conocimiento en todo lo referente a los procedimientos adecuados por considerar, con la finalidad de que puedan llevar a cabo sus funciones de una mejor manera.

Chacón (2017) indica que:

Hace aproximadamente un mes y medio, la Aduana Santamaría comenzó un plan de supervisión de operaciones con las empresas que operan bajo la modalidad de entrega rápida o courier, con el fin de comprobar el cumplimiento de lo estipulado en la legislación aduanera. Como resultado de la inspección, Aduanas encontró irregularidades que presentan algunas

empresas. Es decir, hacen trámites y ofrecen servicios de courier; sin estar registradas ni autorizadas ante la Dirección General de Aduanas. (párr.2).

En contexto, se considera que las empresas deben cumplir con todos los requerimientos que indica Aduanas en cuanto a los permisos solicitados para la correcta importación de mercancías, ya que, así el cliente podrá tener a tiempo su entrega, se cumple con lo establecido y la empresa evitará los contratiempos como las devoluciones de dinero y atrasos; esto mantendrá la confianza de sus clientes y su fidelidad con la empresa, evitando pérdidas económicas. Por consiguiente, se considera que esa es una de las razones por las cuales se plantea elaborar un manual técnico de importación, ya que es sumamente importante que la empresa Aeropost tenga un mayor conocimiento en relación con los respectivos permisos, regulaciones y notas técnicas, para ser transmitido a los usuarios y así disminuir inconvenientes en cuanto a la importación de mercancías al territorio costarricense.

En el documento de Ramírez (2011) titulado:

“Teoría y procedimientos Aduanales”, usado como guía de estudio para el curso de teoría y procedimientos aduaneros de la Escuela de Ciencias de la Administración UNED, se hace referencia al ámbito de aduanas, la regulación de personas, vehículos y mercancías que ingresan a la frontera nacional, las importaciones y exportaciones de bienes que requieren la participación del personal aduanero. (pag.37).

Se asemeja a la tesis por realizar, pues se toman en cuenta las importaciones que ingresan a Costa Rica por medio de las aduanas del país y por tanto, dichas

mercancías, que llegan del extranjero, deben ingresar a un sistema de control para verificar la correcta documentación, sujetas a la Ley General de Aduanas entre otras. Además, participan los diferentes entes del país que promueven la mejor eficacia en los procesos, como lo son el Ministerio de Hacienda, el Ministerio de Agricultura y Ganadería y la Dirección General de Aduanas.

Así mismo, dicha guía hace referencia a la aduana dentro del comercio internacional, donde se ubican varios elementos que permiten llevar a cabo las transacciones de compra y venta, según los términos pactados entre el importador, que es el comprador y el exportador o vendedor. Se asemeja a la presente tesis porque menciona que la entrada y salida de todas las mercancías pasan por un sistema logístico que logra cuidarlas hasta su destino final. La fabricación, empaque y embalaje, son de gran importancia para un excelente cuidado de dichas importaciones.

Las mercancías llegarán a su destino cumpliendo la legislación vigente del país para llegar a su destino final sin ningún problema, el comercio internacional estimula el crecimiento económico de un país que busca como lanzar al mercado las mercancías con mayor demanda, por medio de las exportaciones. Por lo tanto, la entrada y salida de las mercancías se realiza por medio del sistema logístico como, por ejemplo, CIF, FOB, entre otros. Esto implica un adecuado seguro de las mercancías exportadas a otro país, con destino al comprador como llegada final. Así mismo deberán de aplicarse las reglas aptas para todo el recorrido de movilización, según la legislación vigente, para su ingreso al país de destino.

Igualmente, la guía de Ramírez (2011) hace referencia a las principales características de la Ley General de Aduanas, lo cual se asocia con la tesis por realizar, pues dicha ley es pública y de gran utilidad para todas aquellas mercancías importadas y exportadas al país. Esta ley es clara en cuanto a requisitos para el ámbito comercial de las mercancías y obtener la seguridad para la salud de las personas.

Ahora bien. Amaya, Briceño y Hernández. (2019) manifiestan que:

El propósito del presente proyecto de investigación es describir las regulaciones de las técnicas y procedimientos de importación definitiva, de precursores químicos, al territorio aduanero nacional, mediante el sistema TICA, en la Dirección General de Aduanas y demás entidades regulatorias en el período 2012-2018. A partir de esa descripción, como se indicó, en ausencia de un marco guía para este tipo de importaciones, se propone un manual de procedimientos aduaneros que permita establecer directrices de actuación en la importación de este tipo de mercancías y que ayude a agilizar el proceso de internamiento, con la finalidad de minimizar situaciones que obstruyan el comercio de carga y generen costos ocultos que afecten directa e indirectamente al consumidor final. (p.30).

El proyecto tiene similitud con el presente trabajo de investigación, pues hablan de la importancia de un mayor control en cuanto a las medidas y procedimientos a la hora de importar al territorio nacional este tipo de mercancías peligrosas, las cuales, por su uso o peligrosidad, pueden afectar la salud de las personas. Además,

al estar más claro el tipo de procedimiento por utilizar se evitarán trabas y se reducirá la tardanza de la respectiva nacionalización y entrega de dichas mercancías, por parte de las empresas a sus clientes. Por lo tanto, se toma en consideración porque sirve de guía para este trabajo.

Por otra parte. Gramajo (2006) indica que:

Los procedimientos utilizados para la importación y exportación de mercancías dentro de una empresa que opera dentro de un recinto fiscal, deben ser eficientes, pues a medida que el mundo continúa cambiando y se convierte en más competitivo, las autoridades gubernamentales también se vuelven más exigentes y mejoran sus controles fronterizos en el caso de la institución tributaria, con el propósito de incrementar la recaudación de impuestos para el gobierno y sus estadísticas internas sobre los productos para importación como para exportación. (p.19).

Por lo tanto, dicha investigación hace énfasis en la importancia de que las empresas estén actualizadas en cuanto a todos los procedimientos adecuados, por ejemplo, relativos a la importación de las mercancías; esto con la finalidad de que cumplan de una manera más efectiva con las normativas establecidas. Del mismo modo, este documento también es considerado para tomarse en cuenta, pues va de la mano con el proyecto de proponer un manual técnico de importación aduanera a la empresa Aeropost, para un mayor dominio de los procedimientos que deben tomar en cuenta para importar mercancías al país.

Ahora bien, de forma similar a lo anterior, en el repositorio de la Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas, Cabrera y Moran (2017)

plantearon su trabajo de investigación: “Elaboración de un manual de procedimientos de importación de calzado deportivo para la compañía Maginesa” (p.2).

De acuerdo con la investigación, es necesario saber el objetivo de un manual de procedimientos y que a su vez existen otros tipos.

Palma (2010) en su investigación “Manual de Procedimientos”, indica lo siguiente:

“Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación” (parr.1).

En correlación con lo anterior, un manual es un escrito con información detallada de cada una de las actividades, responsabilidades e información sobre procedimientos de distintas operaciones, lo cual, por decirlo de alguna manera, favorece al correcto y efectivo desempeño de las funciones y un mayor control a lo interno de las organizaciones.

Se puede entender también que un manual de procedimientos constituye una herramienta eficaz para transmitir conocimientos y experiencias. Es utilizado como instrumento de apoyo donde se encuentran, de manera sistemática, los pasos para ejecutar las actividades de importación, en este caso. Es de gran importancia para la investigación del manual técnico de procedimientos aduaneros.

## **1.8. Objetivos**

### **1.8.1. Objetivo general**

Proponer un manual técnico de importación aduanera a la empresa Aeropost de la sucursal de El Roble de Puntarenas, que disminuya los inconvenientes a los usuarios en la compra de mercancías en el extranjero para el año 2020- 2021.

### **1.8.2. Objetivos específicos**

1- Identificar las mercancías de mayor demanda que generan inconvenientes con respecto a las importaciones aduaneras en la empresa Aeropost de la sucursal de El Roble de Puntarenas, en el periodo 2020-2021.

2- Determinar los puntos de mejora que requiere la empresa Aeropost en la sucursal de Puntarenas a partir del diagnóstico de procedimientos y regulaciones aduaneras de la normativa vigente y así mejorar la atención al usuario con respecto a sus compras.

3- Crear un manual técnico de importación de mercancías, con los procedimientos y directrices, para un mayor funcionamiento de la empresa Aeropost, en el manejo de la documentación aduanera en aquellas mercancías que generan cierta disconformidad al cliente, a la hora de ingresar al territorio nacional.

## Capítulo II

## **2. Marco teórico**

A continuación, se desarrolla una de las partes más importantes de la investigación. Se pueden analizar los conceptos en mayor profundidad y comparar definiciones adicionales entre sí. También se pueden tratar las teorías y las ideas de los autores más importantes, con mayor detalle y proporcionar varios modelos para ilustrar diferentes conceptos, mediante la comparación de las teorías. Es un proceso donde se recopila la información, tomando en cuenta todos los factores desde el más mínimo y simple hasta el más relacionado con el tema de estudio y las diferentes opiniones de los actores que ya han escrito sobre el tema.

No se puede realizar una investigación sin antes tener fundamentos y teorías que ayuden a orientar y sustentar mediante hechos precedentes. A partir de las bases teóricas se inicia con el conocimiento propio y se crean nuevos estudios que sustentan la investigación.

Para realizar una investigación sobre un tema se deben conocer los estudios realizados anteriormente, con el fin de plantear un tema innovador y dar un valor agregado a los ya investigados.

Los estudios realizados sobre un manual técnico aduanero han sido varios, pero de diferentes temas, no exactamente técnico. No se han estructurado aún por la falta de una necesidad concreta, sino más enfocados a otras necesidades; por ello, se ha propuesto un manual de procesos de importación.

Hay guías, manuales de procedimientos, así como el Manual Técnico para Bodegas de la Aduana y folletos. Esto constituye importantes insumos para la aplicación, por la ausencia de un conocedor en la materia aduanal.

## **2.1. Bases teóricas**

Pérez (2012) señala: “las bases teóricas presentan una estructura sobre la cual se diseña el estudio; sin estas no se sabe cuáles elementos se pueden tomar en cuenta y cuáles no. Sin una buena base teórica todo instrumento diseñado o seleccionado, o técnica empleada en el estudio, carecerá de validez” (párr. 2).

Las bases teóricas proveen las definiciones y conceptos en los cuales se basa la investigación.

Es de gran importancia saber más sobre las bases teóricas como respaldo de la información por investigar. En la presente investigación se presentan las siguientes. Obsérvese a continuación.

### **2.1.2. Dirección General de Aduanas**

Esta institución es un órgano técnico independiente, adscrito al Ministerio de Hacienda, que tiene la responsabilidad de garantizar el cumplimiento de las Leyes y reglamentos que son parte del tráfico internacional de las mercancías. Así como, tiene a cargo la dirección técnica y administrativa de las funciones aduaneras del país. Además, es el órgano superior jerárquico nacional en materia aduanera que controla y facilita el cumplimiento de las legislaciones y que actúa para prevenir y disminuir las infracciones aduaneras.

### **2.1.3. Ley General de Aduanas**

La Ley General de Aduanas (2015) en sus siguientes artículos:

Artículo 2: El territorio Aduanero es donde el estado ejerce soberanía completa y exclusiva en el ámbito terrestre, acuático y aéreo. Se ejerce

controles especiales aduaneros en las zonas donde se ejerce la jurisdicción especial, como lo indica el artículo 6 de la Constitución Política y principios del derecho internacional. Los vehículos, las unidades de transporte y las mercancías que ingresen o salgan del territorio aduanero nacional, estarán sujetos a medidas de control propias del Servicio Nacional de Aduanas y a las disposiciones establecidas en esta ley y sus reglamentos (p.1).

El territorio aduanero es donde las mercancías que ingresan y salen del país de forma legal, vía terrestre, marítima y aérea.

Son reguladas según la normativa vigente en la nación costarricense y generadas según las revisiones establecidas por la Dirección General de Aduanas.

Artículo 3: El territorio aduanero se divide en dos partes que son: en zona primaria o de operación aduanera y zona secundaria o de libre circulación. Se denomina zona primaria aduanera o de operación aduanera toda área donde se presten o se realicen, temporal o permanentemente, servicios, controles u operaciones de carácter aduanero. La parte restante del territorio aduanero constituye zona secundaria o de libre circulación (p.2).

Según lo anterior, el territorio aduanero de Costa Rica regula en la zona primaria todo lo referente a las operaciones de inspección y de control o despacho de las mercancías entrantes y salientes del país, así como también, en la zona secundaria se genera todo aquel cumplimiento con el pago de impuestos, requisitos y regulaciones establecidas por la aduana y el Gobierno del país donde será hecha la operación o el despacho de la mercancía lo cual genera libre tránsito.

Artículo 7: “El Sistema Aduanero Nacional estará constituido por el Servicio Nacional de Aduanas y las entidades, públicas y privadas, que ejercen gestión aduanera y se relacionan dentro del ámbito previsto por el régimen jurídico aduanero” (p.4).

Dicha entidad está conformada por una serie de instituciones del Estado que ayudan al país en el ejercicio del comercio con las mercancías importadas y exportadas al territorio nacional, con la recaudación de impuestos de las mercancías generadas por importación, como según indica la Ley General de Aduanas en los artículos siguientes:

Artículo 8: El Servicio Nacional de Aduanas será el órgano de control del comercio exterior y de la Administración Tributaria; dependerá del Ministerio de Hacienda y tendrá a su cargo la aplicación de la legislación aduanera.

El servicio estará constituido por la Dirección General de Aduanas, las aduanas, sus dependencias y los demás órganos aduaneros; dispondrá de personal con rango profesional y con experiencia en el área aduanera y/o de comercio exterior, pertinentes conforme a los acuerdos, convenios y tratados internacionales vigentes.

El Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Comercio Exterior establecerán una instancia de coordinación interinstitucional, cuya función será velar por la correcta aplicación de los controles de comercio exterior aptos para ejercer la gestión aduanera.

Para establecer actividades integrales de fiscalización, la Dirección General de Aduanas, la Dirección General de Tributación, la Dirección General de Hacienda y los demás órganos de la Administración Tributaria Aduanera, adscritos al Ministerio de Hacienda, estarán facultados legalmente para intercambiar la información tributaria o aduanera que obtengan, por cualquier medio lícito, de los contribuyentes, responsables, terceros, auxiliares de la función pública aduanera, importadores, exportadores, productores y consignatarios. Dichas autoridades deberán guardar confidencialidad de la información suministrada, en los términos ordenados por la legislación tributaria y, en caso de incumplimiento, quedarán sujetas a las responsabilidades legalmente establecidas (p.4).

El servicio nacional de aduanas es el órgano con mayor control de los movimientos de las mercancías realizando la correcta recolección de sus tributos, fiscalizando un adecuado procedimiento en conjunto con el Ministerio de Hacienda y demás entes tributarios. Es el encargado de velar por la salud, seguridad, patrimonio, propiedad intelectual del país; además se encarga de la facilitación del comercio de bienes y servicios de Costa Rica con los demás países para el crecimiento de la economía.

La Ley General de Aduanas en su artículo 9:

Las funciones del Servicio Nacional de Aduanas serán:

- a) Aplicar todos los convenios, acuerdos y tratados internacionales debidamente ratificados por el Gobierno de Costa Rica, que estén

vigentes en el plano internacional, así como la normativa nacional en materia aduanera.

b) Ejercer el control del territorio aduanero establecido en el artículo 2º de esta Ley.

c) Cumplir, dentro del marco de su competencia, los lineamientos y las directrices que se deriven de la política económica del Gobierno de la República.

d) Ejecutar el control aduanero de las políticas de comercio exterior vigentes.

e) Actualizar los procedimientos aduaneros y proponer las modificaciones de las normas, para adaptarlas a los cambios técnicos y tecnológicos y a los requerimientos del comercio internacional.

f) Aplicar, en coordinación con las demás oficinas competentes, las regulaciones no arancelarias que norman las entradas y salidas del territorio aduanero, de vehículos, unidades de transporte y mercancías.

g) Ejercer, en coordinación con las demás oficinas tributarias, las facultades de administración tributaria respecto de los tributos que generan el ingreso, la permanencia y salida de mercancías objeto del comercio exterior.

h) Generar estadísticas de comercio internacional (p.5).

Las funciones de servicio nacional de aduanas implican ejercer y ayudar al país en aspectos relacionados con el comercio exterior, actualizar los procedimientos de todas las aduanas y modificar normas; además, aplica regulaciones de las barreras no arancelarias en las importaciones y exportaciones de las mercancías, observa el comercio y ayuda al crecimiento económico.

Artículo 10: La organización y reglamentación de la estructura organizadora del Servicio Nacional de Aduanas estará a cargo del Ministerio de Hacienda, sin perjuicio de los órganos creados por esta ley y el Código Aduanero Uniforme Centroamericano. La organización interna se establecerá con fundamento en los principios del servicio al usuario, la armonización de los procedimientos, la simplificación, flexibilidad y eficiencia en el control y la fiscalización (p.5).

El Ministerio de Aduanas se encarga de la estructura organizacional del Servicio Nacional de Aduanas, de los impuestos por cobrar del país y de generar un adecuado procedimiento económico armonizando los procedimientos y fiscalización de mercancías.

Artículo 13: La Aduana es la unidad que se encarga de todas las gestiones aduaneras y del control de las entradas, la estadía, y salida de las mercancías con objeto de comercio, así como de la coordinación de actividades aduaneras con otras autoridades ligadas a su competencia que se desarrollen en zona de competencia territorial o funcional (p.7).

La aduana es la entidad del Estado que cumple la función de controlar que se dé la adecuada entrada y salida de todas las mercancías legales, así como la coordinación de las actividades aduaneras en el país.

Artículo 14: La competencia territorial indica que el Ministerio de Hacienda definirá los asientos geográficos y determinará la competencia territorial de las aduanas, así como la creación, el traslado o la supresión de estas y de sus funciones, atendiendo a razones de oportunidad, control, racionalización o eficiencia del servicio y del comercio exterior (p.7).

Las aduanas prestarán sus servicios durante las veinticuatro horas del día, todos los días del año, salvo que la Dirección General de Aduanas defina y justifique, ante el Ministerio de Hacienda, en casos excepcionales y/o de fuerza mayor, horarios especiales para determinadas aduanas. (Así reformado el párrafo anterior por artículo 1° de la Ley No. 8373 de 18 de agosto de 2003).

Las autoridades aduaneras podrán ejercer sus funciones fuera de los locales donde normalmente se llevan a cabo las formalidades aduaneras, con el fin de atender las necesidades de los usuarios del servicio aduanero. La competencia de una oficina de aduanas puede especializarse en determinadas operaciones, regímenes aduaneros o clases de mercancías.

El Ministerio de Hacienda determina la ubicación de las aduanas en el país acatando el mejor ordenamiento posible; así mismo las aduanas deberán contar 24/7 para lo dispuesto en los trámites de las mercancías ingresantes al país.

Artículo 16: El personal aduanero debe de conocer y saber aplicar la legislación en actividades aduaneras. En el desempeño de los cargos, los funcionarios serán responsable ante el fisco por las sumas que se deje de percibir a sus malas acciones u omisiones o por culpa grave de ámbito administrativo y penal. Son responsables al no efectuar los controles respectivos a las mercancías de objeto de comercio de conformidad con el artículo 93 (p.8).

El personal aduanero debe dominar muy bien el tema de aduanas para la aplicación correcta de las funciones, con miras a actuar adecuadamente con el fisco; si no maneja lo requerido por sus funciones pueden hacerse acreedores de penas administrativas y de cárcel.

#### **2.1.4. Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER)**

PROCOMER (2019), indica que “es el pilar de apoyo para las empresas costarricenses, en especial para las microempresas, pequeñas y medianas empresas, en todo su proceso de internacionalización para conquistar los mercados internacionales” (p.1).

PROCOMER, asimismo, es una entidad pública de carácter no estatal, que tiene a su cargo la promoción de exportaciones e importaciones, como de igual modo ofrece información de logística, capacitaciones y todo aquello que va cambiando en el ambiente aduanero, con el fin de mejorar el comercio. Conviene destacar también que la Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica, tiene la finalidad de agilizar y simplificar los procesos de desalmacenaje de aquellas mercancías que requieren

de algún permiso; en el caso de productos que requieren del cumplimiento de una nota técnica del Ministerio de Salud, se otorgará una autorización electrónica.

### **2.1.5. Ministerios**

Según lo indica la Real Academia Española. (2019) *ministerio* se define como: “Departamento del Gobierno de un Estado, encabezado por un ministro, que tiene bajo su competencia un conjunto de asuntos determinado. Ministerio de Asuntos Exteriores, de Justicia, de Sanidad” (párr.1).

En contexto en lo anterior, un ministerio en una institución del Estado, por decirlo de alguna manera; funcionarios se encargan de asuntos enfocados a la seguridad, política, salud y aspectos de comercio exterior relacionados, por ejemplo, a la exportación e importación de mercancías.

#### **2.1.5.1 Notas técnicas**

Aduaneros del Pacífico S.A (2013), sobre el artículo 9 de la Ley General de Aduanas:

“Aplicar, en coordinación con las demás oficinas competentes, las regulaciones no arancelarias que norman las entradas y salidas del territorio aduanero, de vehículos, unidades de transporte y mercancías.” (p.2).

Las notas técnicas ayudan al país a regular las mercancías, importadas del extranjero, que tiene algún peligro para la vida del ser humano, es decir, protegen la salud de las personas y animales de contaminantes en bebidas, alimentos,

además de plagas en vegetales y así, que dichas mercancías sean utilizadas sin miedo alguno.

## **2.2. Bases legales**

Couso (2017) argumenta lo siguiente: “Es importante analizar e interpretar las bases jurídicas, con los artículos asociados al objeto de estudio, siguiendo las leyes orgánicas, especiales, reglamentos y ordenanzas, según lo establece la pirámide Kelsen (2009)” (p.28).

En el país existe una serie de leyes, decretos, regulaciones, entre otros aspectos, que tienen relación con el presente tema de estudio. Se indicarán algunas de las reglas más importantes a la hora de querer ingresar mercancías, que por su uso o peligrosidad, puedan poner en riesgo la salud humana. Por tal razón en contexto en lo anterior las bases legales de la presente investigación se encuentran amparadas, en primer lugar, en la Ley General de Aduanas y su reglamento.

### **2.2.1 Artículos de Ley General de Aduanas y su Reglamento.**

Se destacan los siguientes artículos por aplicación, control aduanero, atribuciones aduaneras y competencia de la dirección normativa:

Artículo 1: **Ámbito de aplicación:** El cual que establece que la presente ley regula las entradas y las salidas, del territorio nacional, de mercancías, vehículos y unidades de transporte; también el despacho aduanero y los hechos y actos que deriven de él o de las entradas y salidas, de conformidad con las normas comunitarias e internacionales, cuya aplicación esté a cargo del Servicio Nacional de Aduanas (LG A, 2012. p.1).

Artículo 22: Control aduanero: El control aduanero es el ejercicio de las facultades del Servicio Nacional de Aduanas para el análisis, la aplicación, supervisión, fiscalización, verificación, investigación y evaluación del cumplimiento de las disposiciones de esta Ley, sus Reglamentos y las demás normas reguladoras de los ingresos o las salidas de mercancías del territorio nacional, así como de la actividad de las personas físicas o jurídicas que intervienen en las operaciones de comercio exterior (LGA, 2012. p.10).

Artículo 24: Atribuciones aduaneras. La autoridad aduanera, sin perjuicio de las atribuciones que le corresponden como administración tributaria previstas en la legislación tributaria, tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Exigir y comprobar el cumplimiento de los elementos que determinan la obligación tributaria aduanera 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, vehículos y unidades de transporte del territorio aduanero nacional.
- b) Exigir y comprobar el pago de los tributos de importación y exportación.
- c) Verificar que las mercancías importadas con el goce de algún estímulo fiscal, franquicia, exención o reducción de tributos, estén destinadas al propósito para el que se otorgó el beneficio, se encuentren en los lugares señalados al efecto y sean usadas por las personas a quienes les fue

concedido. Esa verificación se realizará cuando el beneficio se haya otorgado debido al cumplimiento de esos requisitos o a condición de que se cumplan.

d) Requerir, en el ejercicio de sus facultades de control y fiscalización, de los auxiliares de la función pública aduanera, importadores, exportadores, productores, consignatarios y terceros la presentación de los libros de contabilidad, sus anexos, archivos, registros contables y otra información de trascendencia tributaria o aduanera y sus archivos electrónicos o soportes magnéticos o similares que respalden o contengan esa información.

e) Verificar la documentación, la autorización, el contenido y las cantidades de mercancías sujetas al control aduanero que se transporten por cualquier medio.

f) Fiscalizar los depósitos bajo control aduanero, exigir la presentación de las mercancías depositadas y sus registros, comprobar los inventarios y realizar cualquier otra verificación que considere necesaria.

g) Exigir las pruebas necesarias y comprobar el cumplimiento de las reglas sobre el origen de las mercancías para aplicar preferencias arancelarias, de conformidad con los tratados internacionales de los que forme parte Costa Rica y las normas derivadas de ellos.

h) Exigir y comprobar el cumplimiento de 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. (LGA, 2012. p.11).

Por otra parte, es fundamental el siguiente artículo del Sistema Costarricense de Información Jurídica. (1996), el cual indica:

Artículo 9: Competencia de la Dirección Normativa. Es competencia de la Dirección Normativa brindar asesoría jurídica directa a la Dirección General así como al Servicio Nacional de Aduanas, aplicando el criterio institucional; establecer la correcta y uniforme aplicación e interpretación de las normas aduaneras, tributarias y no tributarias que regulan el ingreso, permanencia y salida de las mercancías del territorio aduanero nacional, bajo los principios de facilitación y desarrollo del comercio nacional e internacional, y tramitar los procedimientos administrativos, sean determinativos o sancionatorios contra auxiliares, producto de informes de otras direcciones, incluso dictar el acto de apertura en tales procedimientos. (párr.1).

### **2.2.2. Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA)**

Según se citará en los artículos, el CAUCA es un acuerdo entre países y establece la legislación aduanera de cada nación, por medio de los requisitos e información establecida para este fin. Además, se aplicará a toda persona, mercancía y vehículo que ingrese por territorio aduanero al país, ya sean puertos, aeropuertos o cruces fronterizos. Su plazo se establece en los días hábiles escritos en dicho código. Obsérvense los artículos 1° y 2°.

Artículo 1: Objeto. El presente Código Aduanero Uniforme Centroamericano tiene por objeto establecer la legislación aduanera básica de los países signatarios conforme los requerimientos del Mercado Común Centroamericano y de los instrumentos regionales de la integración” (CAUCA, 2016, p.11).

Artículo 2: “Ámbito de aplicación. El ámbito de aplicación de este Código y su Reglamento será el territorio aduanero, sus normas serán aplicables a toda persona, mercancía y medio de transporte que cruce los límites del territorio aduanero de los países signatarios” (CAUCA, 2016.p11).

Tomando en cuenta para el proyecto el siguiente título:

“Título IV Del ingreso y salida de personas, mercancías y medios de transporte”.

Serán fundamento los siguientes artículos del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (2016):

Artículo 63: “Mercancías prohibidas. Las mercancías de importación o exportación prohibidas serán retenidas por la Autoridad Aduanera y, cuando corresponda, puestas a la orden de la autoridad competente.” (CAUCA, 2016.p.51).

Artículo 64: Mercancías peligrosas. No se permitirá el ingreso al territorio Nacional de mercancías explosivas, inflamables, corrosivas, contaminantes, radiactivas y otras mercancías peligrosas, que no cuenten con el permiso previo de la autoridad competente. Autorizado su ingreso, se almacenarán

en los lugares que para ese efecto legalmente se establezcan (CAUCA, 2016, p.51).

Artículo 89: “Concepto de regímenes aduaneros. Se entenderá por Regímenes Aduaneros, las diferentes destinaciones a que puedan someterse las mercancías que se encuentran bajo control aduanero, de acuerdo con los términos de la declaración presentada ante la Autoridad Aduanera.” (CAUCA, 2016, p.56).

Artículo 90: Cumplimiento de requisitos y formalidades para los regímenes Aduaneros. La sujeción a los regímenes aduaneros y las modalidades de importación y exportación definitivas estará condicionada al cumplimiento de los requisitos y formalidades aduaneras y las de otro carácter que sean exigibles en cada caso (CAUCA, 2016, p.56)

Artículo 92: Importación definitiva. “La importación definitiva, es el ingreso de mercancías procedentes del exterior para su uso o consumo definitivo en el territorio aduanero.” (CAUCA, 2016, p.57).

### **2.2.3. Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA)**

El Código Aduanero Centroamericano, en el ejercicio de sus funciones en el ámbito aduanero, es aplicado por medio de tratados de libre comercio y la normativa aduanera a todos los países miembros al dicho tratado.

### **2.2.4. Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER)**

Según el ITC (2018) y el portal de la página de PROCOMER, señalan que la Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica es una entidad pública de

carácter no estatal, a cuyo cargo está la promoción de las exportaciones costarricenses. Fue en 1996, mediante **Ley de la República N°7638**, para asumir las funciones que -hasta ese momento- realizaban la Corporación de Zonas Francas de Exportación, el Centro para la Promoción de Exportaciones e Inversiones (CENPRO) y el Consejo Nacional de Inversiones (p1).

Sin embargo, PROCOMER no deja por fuera las importaciones, pues en su página virtual <https://www.procomer.com> crearon una herramienta para ser apoyo de las empresas costarricenses. Allí se podrá encontrar una guía y portales para exportaciones (para facilidad de los exportadores); igualmente y según el presente tema, presenta facilidades en temas de consultas de notas técnicas, guías informativas de trámites y documentos para importar.

En la página de la Guía Informativa sobre temas de Comercio Exterior, en el capítulo 2, página 15, se brindan los trámites y documentos para importar. El software constituye una herramienta elaborada por la Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica, cuyo fin es agilizar y simplificar los procesos de desalmacenaje de aquellas mercancías que requieren de algún permiso.

Así mismo, encontrarán en un formulario los trámites y documentos para importar. En el capítulo 5 sobre notas técnicas, se señala cómo consultar y casos específicos de importación, como un esquema de proceso de importación.

### **2.2.5. Ministerios**

Según lo indica *Definiciones, De* (2008-2020):

Ministerio es la raíz en un término latino que se asemeja al concepto de «servicio». La palabra ministerio se usa para hablar de un departamento o división del Gobierno de un Estado. Cada ministerio es una parte funcional del Gobierno y tiene un responsable denominado ministro. La máxima autoridad y a quien responden los ministros, es el presidente del Gobierno. (párr.1).

De acuerdo con lo anterior, un ministerio es una división o entidad administrada por el Estado para enfrentar y tratar temas de la ciudadanía. Está al mando de un ministro y este responde al presidente del Gobierno. Así mismo, algunos ministerios son: Ministerio de Salud, Ministerio de Seguridad Pública, Ministerio de Hacienda, entre otros.

#### **2.2.5.1 Nota técnica**

Según el Ministerio de Hacienda en su página de Información de Interés para Trámites aduaneros: “Las notas técnicas y permisos para la exportación e importación de algunos productos que requieren de permiso para poder completar los procesos de autorización de desalmacenaje; siendo estos derivados de las leyes y requisitos exigidos por diversas instituciones públicas” (párr. 13).

Son una derivación de las leyes de cada país, según el ministerio y la necesidad de las importaciones y exportaciones, con los adecuados manejos para el desalmacenaje de las mercancías; así se evita cualquier tipo de contaminación o riesgo para la salud de la ciudadanía, de la flora y fauna del país.

Según PROCOMER (2014):

Las notas técnicas corresponden a permisos que deben tramitarse en determinadas dependencias del Estado y que son necesarias para llevar a cabo la exportación o importación de un bien, algunas de ellas corresponden al: Ministerio de Salud, Ministerio de Agricultura y Ganadería, Ministerio de Seguridad Pública y Ministerio de Ambiente y Energía. La competencia de cada una de ellas dependerá de la mercancía a exportar o importar (p.11).

En otras palabras, las notas técnicas corresponden a permisos que deben tramitarse en determinadas dependencias del Estado, para cumplir con los requisitos estipulados por la Ley General de Aduanas y su Reglamento; son necesarias para llevar a cabo la exportación o importación de un bien. Algunas de ellas corresponden al Ministerio de Salud, Ministerio de Agricultura y Ganadería, Ministerio de Seguridad Pública y Ministerio de Ambiente y Energía. La competencia dependerá del tipo de mercancía por exportar o importar.

Se puede obtener información sobre las notas técnicas de exportación por medio de la utilización del sistema TICA, el cual permite, a través de la clasificación arancelaria, la consulta sobre aranceles y permisos documentales de importación y exportación. Allí deberá dirigirse a la pestaña de "Documentos obligatorios".

A continuación, se presentan en la tabla uno las notas técnicas tanto de importación como de exportación, según los requerimientos de los diferentes ministerios del Estado costarricense, con número y contenido de la nota técnica y la base jurídica.

Igualmente, a continuación, se detallan las notas técnicas más acordes con el proyecto; por categoría, según el ministerio que corresponda a las importaciones de tipo courier.

La tabla estará compuesta por el nombre del ministerio correspondiente, así como del número de la nota técnica, contenido de la nota y la base jurídica.

#### **2.2.5.2. Notas técnicas de exportación o importación**

A continuación, se detalla cada ente del estado regulador con toda la información anterior necesaria para que sea de gran apoyo a las importaciones, según la mercancía (producto) que desee ingresar a territorio nacional. Se presenta en forma de tabla por ministerios todas aquellas notas técnicas referente a las entidades del Estado reguladoras de las exportaciones e importaciones en materia nacional primordialmente. Se presentan las tablas de la siguiente manera: en la parte superior se da inicio con el título según el ministerio, bajando en la segunda casilla se encuentra los títulos de: número de la nota técnica, el contenido de la nota técnica y por último se encuentra la base Jurídica ya sean por Ley o Decretos.

También se van a agregar cada nota técnica según la numeración de menor a mayor, todas aquellas relacionadas a las importaciones y según su origen de pertenencia, conforme a los ministerios. En el apartado del contenido corresponde a cuáles son los permisos, certificados de registros, permisos de desalmacenaje, permiso de importación y en el apartado de las bases jurídicas, es todo lo referente a las Leyes, Decretos como Ejecutivos y las Leyes generales, así como convenios.

Ver en la siguiente página.

**Tabla 1**

Ministerio de Salud

Número de la nota técnica	Contenido de la nota técnica	Base jurídica
39	Certificado de registro de preservantes destinados al tratamiento de madera. Otorgado por Ministerio de Salud, Dirección de Registros y Controles.	Ley n°5395, ley general de salud de 23 de octubre de 1993. Decreto n°31547-s, publicado en la Gaceta N°4 del 07 de enero de 2004.
50	Autorización de desalmacenaje de alimentos. Otorgada por Ministerio de Salud, Dirección de Registros y Controles o Ventanilla Única (PROCOMER).	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley No. 5395 Ley General de Salud, de 23 de octubre de 1993.</li><li>• Decreto Ejecutivo N°31595-S del 23 de enero de 2007, Reglamento de notificación de materias primas, Registro Sanitario, Importación, Desalmacenaje y Vigilancia de Alimentos. Reglamento para el Registro y Comercialización de alimentos.</li></ul>

Número de la nota técnica	Contenido de la nota técnica	Base jurídica
51	Permiso de importación o exportación de drogas y estupefacientes y sellado. Otorgado por el Ministerio de Salud, Dirección de Registros y Controles o Ventanilla Única (PROCOMER).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N°5395, Ley General de Salud del 23 de octubre de 1993.</li> <li>• Ley N°8204, Reforma Integral de la ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado y actividades conexas.</li> <li>• Decreto Ejecutivo No. 33245-S, Reglamento para el Control de Drogas, Estupefaciente y Psicotrópicas, publicado en la Gaceta 150 del 7 de agosto de 2006.</li> <li>• Decreto Ejecutivo N°25571-S. Reglamento para el Control de Drogas, Estupefacientes, psicotrópicos y Precursores. Gaceta N°211 del lunes 4 de noviembre de 1996.</li> <li>• Convenio sobre Sustancias Psicotrópicas (1971).</li> <li>• Decreto Ejecutivo N°28466-S. Reglamento de inscripción, control, importación y publicidad de medicamentos. Gaceta N°42 del 29 de febrero de 2000, capítulo 6, artículo 42.</li> <li>• Convención Única de Estupefacientes (1961).</li> </ul>

Número de la nota técnica	Contenido de la nota técnica	Base jurídica
52	Autorización de importación o exportación de la Autoridad Nacional sobre Armas Químicas. Otorgada por la Secretaría Técnica Autoridad Nacional sobre Armas Químicas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N°7957 de Armas y Explosivos</li> <li>• Ley N°8042, Convención interamericana contra la fabricación y el tráfico ilícitos de armas de fuego, municiones, explosivos y otros materiales relacionados.</li> <li>• Ley N°8080, Convenio Internacional para la Represión de los Atentados.</li> <li>• Ley N°7571, Aprobación de la Convención de las Naciones Unidas sobre la Prohibición del Desarrollo, la Producción, el Almacenamiento y el Empleo de Armas Químicas y sobre su Destrucción. Alcance N°19 a la Gaceta N°62 del 28 de marzo de 1996. Decreto Ejecutivo N°25118: Ratificación de la Convención de la ONU sobre la prohibición de Armas Químicas. Alcance N°27 a la Gaceta N°90 del 13 de mayo de 1996 y el Decreto Ejecutivo N°33015-S-RE: Se da la Autoridad Nacional para la aplicación de la Convención de las Naciones Unidas para la Prohibición de Armas Químicas, publicado en la Gaceta del 20 de abril de 2006.</li> </ul>

Número de la nota técnica	Contenido de la nota técnica	Base jurídica
54	Autorización de desalmacenaje de sustancias tóxicas y peligrosas. Otorgada por Ministerio de Salud, Dirección de Registros y Controles o Ventanilla Única (PROCOMER).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley No. 5395, Ley General de Salud de 23 de octubre de 1993.</li> <li>• Decreto Ejecutivo No. 28113-S publicado en el Alcance N°74 de La Gaceta N°194 del 6 de octubre de 1999. Reglamento para el Registro Productos Peligrosos.</li> </ul>
57	Autorización de desalmacenaje de materias primas, formas primarias para medicamentos y cosméticos, medicina, cosméticos y equipos médicos. Otorgada por el Ministerio de Salud, Dirección de Registros y Controles o Ventanilla Única (PROCOMER).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N°5395, Ley General de Salud de 23 de octubre de 1993.</li> <li>• Decreto Ejecutivo N°28466-S publicado en La Gaceta No. 42 del 29 de febrero del 2000.</li> <li>• Decreto Ejecutivo N°31044-S publicado en La Gaceta N°55 del 19 de marzo del 2003.</li> <li>• Decreto Ejecutivo No. 24028 de 22 de febrero de 1995 (cosméticos).</li> </ul>

Número de la nota técnica	Contenido de la nota técnica	Base jurídica
62	Autorización de desalmacenaje de ropa y calzado, usados. Otorgada por Ministerio de Salud, Dirección Vigilancia de la Salud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ley N°5395, Ley General de Salud de 23 de octubre de 1993</li> <li>● Decreto Ejecutivo No. 25471-S Gaceta N°186 de 30 de setiembre de 1996 (Requisito para desalmacenaje ropa usada).</li> </ul>
269	Autorización para la importación, exportación y tránsito de desechos peligrosos por parte de la Autoridad Nacional Designada del Convenio de Basilea, Ministerio de Salud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ley N°5395, Ley General de Salud de 23 de octubre de 1993.</li> <li>● Decreto Ejecutivo No. 25471-S Gaceta No. 186 de 30 de setiembre de 1996 (Requisito para desalmacenaje ropa usada).</li> </ul>

Fuente: Importaciones/ Aduaneros del Pacífico S.A.

**Tabla 2**

Ministerio de Agricultura y Ganadería

---

Número de la nota técnica	Contenido de la nota técnica	Base jurídica
35	Verificación y aprobación fitosanitaria por parte del Servicio Fitosanitario del Estado en el punto de ingreso y salida, para la nacionalización, tránsito nacional o tránsito internacional de productos vegetales y otros productos reglamentados.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley N°7664, Ley de Protección fitosanitaria, de 08 de abril de 1997 Capítulo VI: “De las regulaciones fitosanitarias relacionadas con el comercio exterior”.</li><li>• Decreto Ejecutivo N°24973 MEIC-MAG.</li><li>• Reglamento Técnico: “Procedimientos para la aplicación de los requisitos fitosanitarios para la importación de plantas, productos vegetales y otros capaces de transportar.</li><li>• Resolución 117-2004 (COMIECO) plagas”. Reglamento Técnico: “Procedimientos para la aplicación de los requisitos fitosanitarios para la importación de plantas, productos vegetales y otros capaces de transportar plagas”.</li><li>• Resolución 117-2004 (COMIECO).</li></ul>

---

Número de la nota técnica	Contenido de la nota técnica	Base jurídica
44	Verificación y aprobación sanitaria por parte de la Dirección de Salud Animal en el punto de ingreso y de salida, para el desalmacenaje, exportación, tránsito nacional o tránsito internacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre (MINAE).</li> <li>• Ley N°8495, Ley General del Servicio Nacional de Salud Animal (SENASA).</li> <li>• Ley No. 6883, para el Control de la Elaboración y Expendio de Alimentos para Animales y su Reglamento 16899-MAG.</li> <li>• Decreto Ejecutivo N°21858-MAG Reglamento para la importación de productos y subproductos de origen animal.</li> <li>• Decreto Ejecutivo No. 28861-MAG, Reglamento de Registro y Control de Medicamentos Veterinarios y sus reformas en los Decretos Ejecutivos Nos. 29762-MAG y 29830-MAG.</li> </ul>

Número de la nota técnica	Contenido de la nota técnica	Base jurídica
53	Verificación y aprobación fitosanitaria por parte del Servicio Fitosanitario del Estado en el punto de ingreso y salida, para la nacionalización, tránsito nacional o tránsito internacional de productos vegetales y otros productos reglamentados. No requiere autorización previa del SFE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N°7664, Ley de Protección fitosanitaria de 08 de abril de 1997.</li> <li>• Resolución 117-2004 (COMIECO).</li> <li>• Decreto Ejecutivo No. 32060-COMEX-MAG publicado en la Gaceta 209 del 26 de octubre de 2004.</li> </ul>
59	Verificación y aprobación, por parte del Servicio Fitosanitario del Estado en el punto de ingreso y salida, para la nacionalización, tránsito nacional o tránsito internacional de sustancias químicas, biológicas o afines y equipos de aplicación para uso agrícola.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley No. 7664, Ley de Protección Fitosanitaria del 8 de abril de 1997. Y el Decreto Ejecutivo No. 26921-MAG: Reglamento a la Ley de Protección Fitosanitaria.</li> <li>• Decreto Ejecutivo No. 24337-MAG-S (La Gaceta No. 115 del 16 de junio de 1995): Reglamento para inscribir fertilizantes.</li> <li>• Decreto Ejecutivo No. 28429-MAG-MEIC Reglamento para inscribir fertilizantes.</li> <li>• Decreto Ejecutivo No. 27630 RTCR 229: 1996 Límites máximos de residuos de plaguicidas en vegetales. Decreto Ejecutivo No. 27041-MAG-MEIC Norma 176: 1991 Agroquímicos. Toma de muestra. Y Decreto Ejecutivo No. 27037-MAG-MEIC. Para equipos.</li> </ul>

Número de la nota técnica	Contenido de la nota técnica	Base jurídica
265	Verificación y aprobación fitosanitaria por parte del Servicio Fitosanitario del Estado en el punto de salida, para la exportación de productos vegetales y otros productos reglamentados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N°8495, Ley General del Servicio Nacional de Salud Animal (SENASA).</li> <li>• Ley No. 6883, para el Control de la Elaboración y Expendio de Alimentos para Animales y su Reglamento 16899-MAG.</li> <li>• Decreto Ejecutivo N°14584-A, Reglamento de Defensa Sanitaria Animal.</li> <li>• Decreto Ejecutivo N°21858-MAG, Reglamento para la importación de productos y subproductos de origen animal.</li> <li>• Decreto Ejecutivo No. 28861-MAG Reglamento de Registro y Control de Medicamentos Veterinarios y sus reformas en los Decretos Ejecutivos N°29762-MAG y 29830-MAG.</li> </ul>

Número de la nota técnica	Contenido de la nota técnica	Base jurídica
266	Verificación y aprobación sanitaria por parte de la Dirección de Salud. Animal en el punto de salida, para la exportación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenio sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre (MINAE).</li> <li>• Ley N°8495, Ley General del Servicio Nacional de Salud Animal (SENASA).</li> <li>• Ley 6883, para el Control de la Elaboración y Expendio de Alimentos para Animales y su Reglamento 16899-MAG.</li> <li>• Decreto Ejecutivo N°14584-A, Reglamento de Defensa Sanitaria Animal.</li> <li>• Decreto Ejecutivo N°21858-MAG, Reglamento para la importación de productos y subproductos de origen animal.</li> <li>• Decreto Ejecutivo No. 28861-MAG Reglamento de Registro y Control de Medicamentos Veterinarios y sus reformas en los Decretos Ejecutivos N°29762-MAG y 29830-MAG.</li> </ul>

Número de la nota técnica	Contenido de la nota técnica	Base jurídica
267	Verificación y aprobación fitosanitaria por parte del Servicio Fitosanitario del Estado en el punto de salida, para la exportación de sustancias químicas, biológicas o afines y equipos de aplicación para uso agrícola.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N°7664 Ley de Protección fitosanitaria, Capítulo VI: “De las regulaciones fitosanitarias relacionadas con el comercio exterior”.</li> <li>• Decreto Ejecutivo N°24973 MEIC-MAG. Reglamento Técnico: “Procedimientos para la aplicación de los requisitos fitosanitarios para la importación de plantas, productos vegetales y otros capaces de transportar plagas”.</li> <li>• Resolución 117-2004 (COMIECO).</li> </ul>

Fuente: Importaciones/ Aduaneros del Pacífico S.A.

**Tabla 3**

Ministerio del Ambiente y Energía

Número de la nota técnica	Contenido de la nota técnica	Base jurídica
36	Permisos de importación y exportación de especies de Flora y Fauna de vida silvestre. Otorgado por el Sistema Nacional de Áreas de conservación.	Ley N°7317, Ley de Conservación de la Vida Silvestre y su Reglamento.
38	Autorización de importación, exportación o reexportación de la Comisión Gubernamental del Ozono.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley N° 7223, Aprobación del Protocolo de Montreal, relativo a las sustancias agotadoras de la capa de ozono, suscrito el 16 de septiembre de 1987.</li><li>• Ley N° 7808, Aprobación de la enmienda del Protocolo de Montreal relativo a las sustancias que agotan la capa de ozono, y sus anexos, adoptada en la Segunda Reunión de las Partes, el 29 de junio de 1990 y la Cuarta Reunión de las Partes, el día 25 de noviembre de 1992. Y la Ley N°7228, Sobre la aprobación de la adhesión de Costa Rica al Convenio de Viena, para la protección de la capa de ozono y anexos, del 22 de marzo de 1985.</li></ul>

Número de la nota técnica	Contenido de la nota técnica	Base jurídica
46	Declaración jurada suscrita por el importador, según formulario y directrices del (MINAE), Dirección Sectorial de Energía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N°7447, sobre Regulación del Uso Racional de la Energía, 1994.</li> <li>• Decreto Ejecutivo No. 25584 MINAE-H-MP de fecha 24 de octubre de 1996.</li> </ul>
81	Permiso de importación o exportación de la convención sobre el comercio internacional de especies amenazadas de fauna y flora silvestres (CITES). Dirección Superior, Sistemas de Áreas de Conservación del Ministerio de Ambiente y Energía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N°7317, Ley de Conservación de la Vida Silvestre, y su Reglamento.</li> <li>• Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre (CITIES), ratificada por Costa Rica en 1975.</li> </ul>
245	Constancia emitida por el MINAE de que el vehículo reúne las características de ser un vehículo eléctrico o ser impulsado por celdas de combustible (de hidrógeno) o por aire comprimido o es un híbrido-eléctrico.	Decreto Ejecutivo No. 33096-H-MINAE-MOPT. Incentiva el uso de vehículos híbrido-eléctricos como parte del uso de tecnologías limpias, publicado en la Gaceta 96 del 19 de mayo de 2006.

Fuente: Importaciones/ Aduaneros del Pacífico S.A.

**Tabla 4**

Ministerio de Seguridad Pública

---

Número de la nota técnica	Contenido de la nota técnica	Base jurídica
60	Permiso de importación o exportación de explosivos, inspección física a su ingreso, redestino y tránsito nacional o internacional. Otorgado por la Dirección General de Armamento.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley No. 7530, Armas y Explosivos de 1996 y sus reformas.</li><li>• Ley No. 7957 de armas y explosivos</li><li>• Ley N8042 Convención interamericana contra la fabricación y el tráfico ilícitos de armas de fuego, municiones, explosivos y otros materiales relacionados.</li><li>• Ley N°8080 Convenio Internacional para la Represión de los Atentados.</li><li>• Ley General de Policía N°7410 de 1994 y sus reformas.</li></ul>

---

Número de la nota técnica	Contenido de la nota técnica	Base jurídica
70	Permiso de importación o exportación de armas, inspección física a su ingreso, redestino y tránsito nacional o internacional. Otorgado por la Dirección General de Armamento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N°7957 de Armas y Explosivos.</li> <li>• Ley N°8042 Convención interamericana contra la fabricación y el tráfico ilícitos de armas de fuego, municiones, explosivos y otros materiales relacionados.</li> <li>• Ley No. 8080 Convenio Internacional para la Represión de los Atentados.</li> <li>• Ley General de Policía N°7410 de 1994 y sus reformas.</li> <li>• Ley N°7530, Armas y Explosivos de 1996 y sus reformas.</li> </ul>
71	Permiso de importación o exportación de municiones, inspección física a su ingreso, redestino y tránsito nacional o internacional. Otorgado por la Dirección General Armamento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N°7957 de Armas y Explosivos.</li> <li>• Ley No. 8042 Convención interamericana contra la fabricación y el tráfico ilícitos de armas de fuego, municiones, explosivos y otros materiales relacionados. Y la Ley N°8080 Convenio Internacional para la Represión de los Atentados.</li> <li>• Ley General de Policía N° 7410 de 1994 y sus reformas. Y la Ley N°7530, Armas y Explosivos de 1996 y sus reformas.</li> </ul>

Número de la nota técnica	Contenido de la nota técnica	Base jurídica
72	Permiso de importación o exportación temporal de armas y tiros para uso exclusivo de competencias deportivas o actividades de caza. Otorgado por la Dirección General de Armamento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley de Control de Armas No. 7530.</li> <li>• Ley No. 7957 de armas y explosivos.</li> <li>• Ley No. 8042 Convención interamericana contra la fabricación y el tráfico ilícitos de armas de fuego, municiones, explosivos y otros materiales relacionados.</li> <li>• Ley No. 8080 Convenio Internacional para la Represión de los Atentados.</li> </ul>

Fuente: Importaciones/ Aduaneros del Pacífico S.A.

**Tabla 5**

Ministerio de la Presidencia, Unidad de Control y Fiscalización de Precursores

Número de la nota técnica	Contenido de la nota técnica	Base jurídica
58	Autorización de importación de precursores y sustancias químicas, incluido el sellado. Otorgada por el Instituto Costarricense sobre Drogas (ICD).	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley No. 8204 de 26 de diciembre de 2001, Ley de Estupefacientes y Psicotrópicos.</li><li>• Reglamento General a la Ley 8204 Gaceta N0.8 de 11 de enero de 2002, Decreto N° 31684-MP-MSP-H-COMEX-S, publicado en el alcance N°10 en la Gaceta N°51 del 12 de marzo de 2004.</li><li>• Decreto Ejecutivo N°19032-S de 1989 "Reglamento de importación de Precursores, Sustancias o Productos.</li></ul>
270	Autorización de exportación de precursores y sustancias químicas, incluido el sellado. Otorgado por el Instituto Costarricense sobre Drogas (ICD).	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley No. 8204 de 26 de diciembre de 2001, Ley de Estupefacientes y Psicotrópicos.</li><li>• Reglamento General a la Ley 8204 Gaceta N0.8 de 11 de enero de 2002.</li><li>• Decreto N°31684-MP-MSP-H-COMEX-S, publicado en el alcance N°10 en la Gaceta N°51 del 12 de marzo de 2004.</li></ul>

Fuente: Importaciones/ Aduaneros del Pacífico S.A.

## **2.3. Marco conceptual**

Según lo afirma Páez (2012):

El marco conceptual es un intento por caracterizar todos aquellos elementos que intervienen en el proceso de la investigación. Esto, a través de la revisión de publicaciones de varios autores y teorías se busca poder encontrar aquellas definiciones, conceptos y líneas para encauzar la investigación e interpretar los resultados (párr.1).

Tal y como se indicó con anterioridad, el marco conceptual es un apoyo de conceptos, por decirlo de alguna manera, que cumplen la finalidad de brindar un mayor entendimiento del tema por desarrollar. A continuación, se indicarán dichas definiciones.

### **2.3.1. Aduana**

Según indica la Ley General de Aduanas en el artículo 13:

La aduana es la unidad técnico-administrativa encargada de las gestiones aduaneras y del control de las entradas, la permanencia y la salida de las mercancías objeto del comercio internacional, así como de la coordinación de la actividad aduanera con otras autoridades gubernamentales ligadas al ámbito de su competencia, que se desarrollen en su zona de competencia territorial o funcional (p.7).

La aduana se encarga de verificar que los trámites y la recaudación de impuestos, entre otros aspectos, se lleven a cabo según las normativas aduaneras

establecidas y de no ser así, dicha entidad del Estado aplicaría las respectivas sanciones.

### **2.3.2. Importación**

Según afirma PROCOMER (2007), *importación* es “la introducción legal de mercancías procedentes del exterior para su uso o consumo en el territorio aduanero nacional, previo cumplimiento de todas las formalidades aduaneras y las de otro carácter que sean necesarias” (p.9).

En contexto en lo anterior, la importación es el régimen aduanero mediante el cual se permite el ingreso, de forma legal, de mercancías procedentes de otros países, las cuales serán destinadas para uso o consumo en el país.

### **2.3.3. Nacionalización de las mercancías**

Según Legiscomex (2017):

Los trámites de nacionalización llevan al importador al retiro de la mercancía del depósito, para poder disponer libremente de ella. Una vez se establezca, como resultado de la inspección el pleno cumplimiento de los requisitos, de los datos consignados en la declaración y la correcta liquidación de los tributos aduaneros. (párr.2).

La nacionalización de las mercancías es el proceso por el cual el importador dispone de la mercancía, cuando realice el respectivo pago de tributos y dicha mercancía cumpla con todos los requisitos establecidos por la autoridad aduanera.

#### **2.3.4. La Ley General de Aduanas y su Reglamento**

Por otra parte, según lo estipula la Ley General de Aduanas en el Artículo 1 (2020), Ley N°7557 vigente desde el 1 de julio de 1996 y sus reformas, “la presente ley regula la entrada de mercancías al territorio nacional” (p.11).

La Ley General de Aduanas se encarga de regular que se dé el correcto ingreso de las mercancías al país.

#### **2.3.5. Manual de procedimiento**

Palma (2010) indica sobre los manuales de procedimientos: “Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipos de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa” (parr.2).

En relación con lo anterior, un manual de procedimientos es una guía que brinda un respaldo de información que facilita tareas a una empresa; además, en él se plasma material de aspectos políticos, controles, leyes o aquello con mayor interés de la empresa, que mejora el conocimiento para garantizar un excelente trabajo. Además, se le brinda al área administrativa descripción de métodos para garantizar un mejor desempeño hacia sus clientes.

#### **2.3.6. Ministerio de Salud**

El Ministerio de Salud (2016) señala en su página web que la Dirección de Regulación y Atención al Cliente del Ministerio de Salud, en coordinación con

Ventanilla Única de PROCOMER, difunden los requisitos y las restricciones referentes a la importación de medicamentos, alimentos, y productos cosméticos, que deben conocer los usuarios del sistema courier, para poder realizar sus trámites sin incurrir en retrasos y gastos económicos innecesarios.

Dicho ministerio es la autoridad sanitaria a nivel nacional e internacional y ejerce la rectoría del Sistema Nacional de Salud, con capacidad técnica y resolutive, liderazgo y participación social. Sin dejar de lado el enfoque de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, para un ambiente humano sano y equilibrado, bajo los principios de equidad, ética, eficiencia, calidad, transparencia y respeto a la diversidad.

El importador deberá registrar su producto ante el Ministerio de Salud, si corresponde a alguno de los siguientes:

- Alimentos
- Cosméticos
- Equipo y material biomédico
- Medicamentos
- Plaguicidas
- Productos naturales
- Productos para la higiene
- Productos químicos peligrosos
- Tintas para tatuajes

### **2.3.7. Ministerio de Agricultura y Ganadería**

El Ministerio de Agricultura y Ganadería le ha proporcionado al país seguridad alimentaria, por el desarrollo de variedades de plantas más productivas; el autoabastecimiento de leche y carne, gracias al manejo de un hato más puro y eficiente; el aumento y seguridad de las exportaciones e impedimento de ingreso de plagas y enfermedades exóticas que nos limitarían los mercados internacionales, debido a la sanidad fito-zoosanitaria que aseguramos; la diversificación de la agricultura nacional con la introducción y aumento en el área de producción de frutas, hortalizas, raíces y tubérculos; la protección de la naturaleza, la disponibilidad y fertilidad de los suelos por la introducción de prácticas de agricultura conservacionista; el trabajo hombro a hombro con el productor nacional con su servicio de extensión agropecuaria, y la generación de la mayoría de las instituciones del sector agropecuario (Ministerio de Agricultura y Ganadería de Costa Rica). (2014, párr.2).

El Ministerio de Agricultura y Ganadería ha sido de gran importancia para Costa Rica, pues ha permitido una circulación de mercancías adecuada y con la mejor seguridad de las importaciones a suelo costarricense; así se evita cualquier contaminante en plantas, alimentos, entre otros. Así mismo, señala los requisitos adecuados como las notas técnicas, para una libre circulación de los productos garantizados y abrir puertas a mercados internacionales en procura de mayor productividad, equidad para la economía de la nación e incentivar el desarrollo de

capacidades técnicas y de gestión empresarial, que brinden crecimiento en el ámbito productivo costarricense.

### **2.3.8. Ministerio del Ambiente y Energía**

Según indica el Ministerio de Ambiente y Energía (2020) su misión y visión es:

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del país mediante la promoción del manejo, conservación y desarrollo sostenible de los elementos, bienes, servicios y recursos ambientales y naturales del país, cuya gestión corresponda al MINAE por disposición legal o convenio internacional, garantizando la necesaria y plena armonía entre las actividades de desarrollo nacional, el respeto por la naturaleza y la consolidación jurídica de los derechos ciudadanos en esta materia. (párr.1).

Según lo anterior el Ministerio de Ambiente y Energía es también parte primordial para proteger a los seres humanos cuidando y protegiendo los recursos naturales para el bien común de los costarricenses, previniendo la no contaminación de las plantaciones de las especies cultivadas en territorio nacional.

Además, indica el Ministerio de Ambiente y Energía (2020) que:

Trata de consolidarse como un sistema de gestión ambiental que le permita a Costa Rica posicionarse positivamente en materia de competitividad internacional (política, ambiental y comercial), y que fortalecido en su capacidad de gestión pública responda a los requerimientos de manejo, conservación y uso sostenible de los recursos ambientales y naturales, bajo el liderazgo del ministro Rector del Sector de Ambiente y Energía. (párr.2).

Según lo mencionado anteriormente, el Ministerio de Ambiente y Energía contribuye con la seguridad del medio ambiente del país para un adecuado desarrollo sostenible, además, protegiendo los recursos naturales. Así mismo, busca velar porque las importaciones que ingresan a suelo costarricense cumplan con todas las medidas necesarias y establecidas por dicha entidad, aplicando los requisitos o documentación apropiada para cada mercancía, con el trato especial que no afecte al ser humano y así ser un país competitivo y seguro ante el comercio internacional.

### **2.3.9. Ministerio de Seguridad Pública**

Según indica (PROCOMER), la Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica. (2014): “Para la importación de armas y explosivos deberá cumplirse con las notas técnicas 70 y 72” (p.9).

En contexto con lo anterior, para que se lleve a cabo la adecuada importación de armamento peligroso, es obligatorio, según el Ministerio de Seguridad Pública, la implementación de las notas técnicas anteriores.

### **2.3.10. Ministerio de la Presidencia, Unidad de Control y Fiscalización de Precursores**

Según indica el Instituto Costarricense sobre Drogas (2019):

La Unidad de Control y Fiscalización de Precursores ejerce el control de la importación, exportación, reexportación y tránsito internacional de las

sustancias denominadas precursores y químicos esenciales; además, debe dar seguimiento a la utilización de estas sustancias en el territorio nacional. (p.5).

Dicho ministerio se encarga de controlar y fiscalizar que se cumpla, por decirlo de alguna manera, con los permisos en cuanto a las importaciones o exportaciones de productos químicos.

Las siguientes son funciones de la Unidad de Control y Fiscalización de Precursores, según el Instituto Costarricense Sobre Drogas (2019):

a) Definir los requisitos, tramitar la inscripción y emitir las licencias respectivas para las siguientes personas:

1.- Los importadores de precursores y químicos esenciales.

2.- Los usuarios de precursores y químicos esenciales en el nivel nacional.

3.- Los exportadores y/o reexportadores de precursores y químicos esenciales.

b) Tramitar y resolver las solicitudes de autorización de importación, para todos y cada uno de los cargamentos de precursores y químicos esenciales que ingresen al país.

c) Dar seguimiento al uso de precursores y químicos esenciales a nivel nacional.

d) Definir los requisitos y tramitar la renovación de los permisos de importación.

### **2.3.11. Medias sanitarias y fitosanitarias**

Según lo afirma el Ministerio de Agricultura (2012):

Las Medidas Sanitarias y Fitosanitarias (MSF) son todas aquellas leyes, procedimientos, establecidos por los países, necesarias para proteger la vida y la salud de las personas y los animales, previendo que no se introduzcan en sus territorios, plagas o enfermedades que atenten contra el bienestar nacional. (párr.1).

La cita anterior señala que las MSF son aplicadas por los gobiernos con la finalidad de cuidar, conservar y salvaguardar la salud humana, así como la de los animales y prevenir con la supervisión, el ingreso al territorio nacional de cualquier tipo de mercancía que pueda estar contaminada y genere un problema mayor de contaminación.

### **2.3.12. Registro sanitario**

El Ministerio de Salud (2019) indica que: “El registro sanitario es un mecanismo de control que implica la verificación de requisitos asociados a la calidad y seguridad de los productos de interés sanitario, con el objetivo de contribuir a proteger la salud de la población costarricense” (párr.1).

Según lo comprendido por dicha entidad del Ministerio de Salud, el registro sanitario es de suma importancia, pues mediante él se tiene un control

del tipo de mercancía que se pretenda importar al país, para velar por la vida de los habitantes de Costa Rica.

### **2.3.13. Factura comercial**

Según el Diario del exportador (2020):

La factura comercial o comercial invoice en inglés, es el documento que el exportador emite al importador como constancia de la venta realizada. Contiene toda la información relativa a la transacción comercial, en la cual se detallan las mercancías, precios y condiciones de pago. (párr.1).

Ahora bien, la factura comercial es un documento que contiene la información detallada de una determinada mercancía y los aspectos relaciones al pago de esta.

En tal sentido es requerida para una correcta importación según la normativa vigente Aduanera.

Por otra parte, se indican los datos de la factura comercial, según el Diario del Exportador (2020):

- Razón social del exportador
- Número de factura
- Lugar y fecha de emisión
- Datos y dirección del exportador
- Datos y dirección del importador
- Datos de la empresa transportadora
- Lugar y embarque de la mercancía

- Cantidad de unidades de la mercancía
- Descripción detallada de la mercancía
- Precios unitarios
- Precio total
- Condiciones de venta (INCOTERMS)
- Partida arancelaria

## Capítulo III

### **3. Marco metodológico**

#### **3.1. Estrategia metodológica**

La metodología es parte de una serie de técnicas y métodos, de índole científica, pero que también se puede aplicar durante un proceso de investigación para recopilar y lograr alcanzar un resultado. Así mismo, autores como Sampieri, Franco (2011) hacen referencia a que “el marco metodológico es el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos” (p.118).

El fin es ir generando o determinando “cómo” se realizará el estudio, por lo que esta tarea consiste en hacer operativos los conceptos y elementos del problema en estudio. Otro ejemplo de ello se encuentra, del mismo modo, en Sabino (2008), quien dice “en cuanto a los elementos del marco metodológico que es necesario operacionalizar pueden dividirse en dos grandes campos que requieren un tratamiento diferenciado por su propia naturaleza: el universo y las variables” (p.25).

Es decir, que la metodología de la investigación, ya sea de proyectos o tesis, se encarga de dar orientación de la forma en que se debe realizar o enfocar un trabajo de investigación. Así, se crearon las reglas sobre cómo se debe llevar dirigir la investigación por parte del investigador, quien sería en este caso el alumno, tomando en cuenta los siguientes puntos:

- Recolectar datos (con el fin de recopilar información viable y confiable para probar o desacreditar).
- Analizar los datos recopilados y los obtenidos.

- Clasificar y agrupar los datos según su conjunto de pasos.

### **3.2. Tipo de investigación**

El trabajo de investigación se va a dirigir con base en el método cualitativo, para obtener con la técnica de recolección de datos, según su metodología y llevar la dirección utilizando los métodos de observación, entrevista y encuesta.

Así, con los siguientes métodos: exploratorio, explicativo y descriptivo, se tiene una mejor forma de explicar o dar a entender al lector lo que se prende con el *Manual Técnico de Importación Aduanera*, para la empresa Aeropost.

En efecto, la recopilación de datos en sistema abierto, con entrevistas, así como con la ficha técnica para la recolección de información, sin dejar de lado el análisis del sistema de datos con preguntas para despejar aquellas dudas de las importaciones de las mercancías que poseen de algún tipo de nota técnica o requerimiento para el ingreso al país, luego, al recolectar la información, permite al investigador tener flexibilidad en el tema y mejoramiento en la investigación por realizar y en los análisis de los datos.

Para este trabajo se utilizarán los siguientes tipos de investigación: la descriptiva, realizada por medio de la observación y el análisis de los requisitos, documentos y leyes; la investigación explicativa, efectuada mediante encuestas y entrevistas, tanto para los funcionarios como para usuarios, con el fin de darle respuesta al problema planteado y así realizar el manual acorde con las necesidades, para que estas no se reflejan en el camino y satisfagan al cliente.

Diseño de la investigación. En esta parte se exponen todos los métodos por utilizar en la investigación, así como las técnicas e instrumentos usados a la hora de desarrollar el proyecto.

Como parte del diseño de la investigación se presentan las variables que se van a tomar en cuenta para la recolección de los datos; se empezará a analizar y a seleccionar el material por utilizar para que esta sea precisa y confiable.

Dentro de la investigación se realiza una secuencia de actividades, para recopilar información; con esta información se logran completar, con una serie de objetivos y a su vez con la información, las variables que son parte de la estructura; es decir, los instrumentos de la investigación, en otras palabras, la herramienta utilizada por el investigador para recolectar la información de la muestra seleccionada y resolver el problema planteado.

### **3.3. Alcance de la investigación**

Para la presente investigación se revisan diferentes documentos, se hace lectura de tesis, proyectos, reglamentos y leyes, para comparar diferentes técnicas y recolectar información para ser aplicada al trabajo, en función de lograr las metas planteadas.

Así mismo, se ejecutan diferentes procesos como los instrumentos, bases de datos, métodos de entrevista con la autorización del administrador, para conocer mercancías especiales en la aplicación de las notas técnicas, leyes respectivas, entre otros aspectos, para el correcto proceso de la creación del Manual Técnico de Importación Aduanera y así finalizar con excelencia el proyecto.

Se ha necesitado tiempo y dedicación para ir analizando las diferentes etapas y obtener conocimientos para ponerlos en práctica.

### **3.4. Fuentes de información**

Según afirman Maranto, M. y González, M.E. (2015): “Una fuente de información es todo aquello que nos proporciona datos para reconstruir hechos y las bases del conocimiento. Son un instrumento para el conocimiento, la Búsqueda y el acceso de a la información” (p.2).

En contexto con lo anterior, las fuentes de información son una herramienta de gran apoyo, pues mediante ellas se recopila la información necesaria para el desarrollo de una investigación; esto genera una información confiable para el lector.

#### **3.4.1. Tipos de fuentes de información**

Las fuentes de información son una pieza fundamental en el proceso de recopilación de datos; orientan, pues contienen datos de gran utilidad. Es importante aprender a seleccionar las fuentes relacionadas con el trabajo de investigación en desarrollo, pues así se logrará obtener los objetivos planteados de una mejor manera.

##### **3.4.1.1. Fuentes primarias**

Por otra parte, Maranto, M. y González, M.E. (2015):

Indican que este tipo de fuentes contienen información original es decir son de primera mano, son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones. Las principales fuentes de información

primaria son los libros, monografías, publicaciones periódicas, documentos oficiales o informe técnicos de instituciones públicas o privadas. (p.3).

Ahora bien, las fuentes primarias son aquellas que generalmente se conocen como datos originales, o evidencias de un tema o de un determinado estudio; sirven de gran ayuda en la realización de un trabajo de investigación.

Dentro de este tipo de fuentes se dan las siguientes:

- Documentos originales
- Diarios
- Novelas
- Instrumentos musicales
- Minutas
- Entrevistas
- Poesía
- Apuntes de investigación
- Noticias
- Fotografías
- Autobiografías
- Cartas
- Discursos

#### **3.4.1.2. Fuentes secundarias**

Además, Maranto, M. y González, M.E. (2015) plantean que:

Este tipo de fuentes son las que ya han procesado información de

una fuente primaria. El proceso de esta información se pudo dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la Información de la fuente primaria. (p.3).

Las fuentes secundarias, según lo anterior, parten de los datos de las fuentes primarias; el desarrollo de dicha información se puede proporcionar mediante la estructuración de los determinados datos de la información primaria.

Donde se generan algunos tipos de fuentes secundarias que son:

- Índices
- Revistas de resúmenes
- Crítica literaria y comentarios
- Enciclopedias
- Bibliografías

Fuentes de información citadas en el texto

#### **3.4.1.3. Fuentes terciarias**

Según Maranto, M. y González, M.E. (2015): “Este tipo de fuentes son las que recopilan fuentes de información primarias o secundarias” (p.3)

En relación con lo anterior, como bien se mencionó, dichas fuentes terciarias son aquellas que extraen datos tanto de las fuentes primarias como de las secundarias, para la utilización dentro del trabajo escrito según sean necesarias.

### 3.5. Instrumentos

Los instrumentos son herramientas o materiales utilizados para la recolección de los datos. Se debe justificar la elección resaltando aspectos como la validez y confiabilidad de los documentos, para que el lector vea la que es un documento confiable.

Según se menciona en *Documenta* (2020):

Los instrumentos de investigación son la herramienta utilizada por el investigador para recolectar la información de la muestra seleccionada y poder resolver el problema de la investigación, que luego facilita resolver el problema de mercadeo. Los instrumentos están compuestos por escalas de medición. (párr. 6).

Un instrumento es el que observa los conceptos que el investigador tiene en mente; nos acerca más a las variables para llevar un adecuado proceso y acercarse más al problema planteado en la investigación y poder evaluar cualitativa o cuantitativamente.

#### 3.5.1. Ficha técnica

Según Stefanu (2014), una “ficha técnica es el documento donde consta la metodología y el proceso que se ha seguido para realizar un estudio social o de mercado” (párr.1).

Una ficha técnica es un gran apoyo para la realización del estudio que se va a hacer a la empresa destinada, para completar el objetivo que se busca, como las

entrevistas al personal y a los usuarios que adquieren los servicios de dicha entidad. Pero para llegar al punto de recolección de los datos se deben tomar en cuenta objetivos por investigar, descripción del entorno, método de selección de muestra, tamaño de dicha muestra, entre otros aspectos.

Según Stefanu (2014) una ficha técnica es un elemento para el estudio, pues sirve para:

- Disponer de la información necesaria para interpretar de forma correcta los resultados que allí se presentan.
- En caso de plantear un estudio que continúe a partir de la información que contiene un estudio previo, la ficha técnica explica al investigador los parámetros que deberá respetar para poder comparar resultados.
- Cuando se realizan búsquedas de fuentes secundarias, la decisión de si un estudio ya publicado puede contener información relevante para el caso, lo explica la ficha técnica.
- También es la información crucial para decidir si una fuente secundaria se da por válida o no (párr.7).

Según lo mencionado anteriormente, la ficha técnica permite recolectar información correcta de lo que se busca. Explica a la persona que realiza la entrevista los puntos por respetar para la comparación de los resultados obtenidos; además, por medio de la ficha se da a conocer si se va por un buen camino, respecto de lo que se busca definir en un proyecto. Entre fichas técnicas más extensas se puede encontrar, además, el programa de análisis estadístico con el cual se ha

trabajado en este tipo de fichas. Cuando se trata de un estudio social, también es importante hacer constar las hipótesis de partida y en ocasiones, el paradigma bajo el cual se investiga.

### **3.5.2. Entrevista**

Raffino (2020) menciona que la entrevista es “es un intercambio de ideas u opiniones mediante una conversación que se da entre dos o más personas. Todas las personas presentes en una entrevista dialogan sobre una cuestión determinada” (párr.1).

Dentro de una entrevista se pueden diferenciar dos roles:

- Entrevistador: Cumple la función de dirigir la entrevista y plantea el tema por tratar haciendo preguntas. A su vez, da inicio y cierre a la entrevista.
- Entrevistado: Es aquel que se expone de manera voluntaria al interrogatorio del entrevistador.

Según se mencionó anteriormente, una entrevista se da entre dos o más personas con el fin de recolectar información necesaria para ser aplicada a un proyecto, trabajo, tesis entre otros y así conseguir un adecuado manejo del tema que se está investigando y recolectar información para llegar a las respuestas que se buscan.

Raffino (2020) menciona que: “Existen 2 tipos de entrevistas, entrevista estructurada y entrevista no estructurada o libre, con sus ventajas y desventajas.” (párr.4).

Según lo mencionado anteriormente se presentará los dos tipos de entrevistas para poder aclarar la utilización de ellas en el Proyecto, ya que unas están preparadas para un fin y con una dirección en concreto y poder diferenciar aquella entrevista con preguntas para lograr recopilar información, que a continuación se comentan:

### **3.5.2.1. Entrevista estructurada**

“Una entrevista formal y estructurada se caracteriza por estar planteada de una manera estandarizada; en ella se hacen preguntas que previamente fueron pensadas y se dirigen a un entrevistado en particular que responde concretamente lo que se le está preguntando”. (Raffino,2020, párr.5).

Así mismo al párrafo anterior indica que la entrevista estructurada se centra en la respuesta de la persona que se entrevista, lo cual se recopila la información necesaria para las preguntas formuladas.

El entrevistador tiene una libertad limitada a la hora de formular las preguntas, pues estas no pueden nacer de la entrevista en sí misma, sino de un cuestionario realizado de antemano.

Entre sus ventajas se encuentran:

- La información es fácil de interpretar, lo que favorece el análisis comparativo.
- El entrevistador no requiere mucha experiencia en la técnica, ya que sigue el cronograma de preguntas.

También presenta desventajas:

Esta técnica posee limitaciones a la hora de profundizar en un tema que surja en la entrevista, pues se atiene a un cuestionario predeterminado, lo que no permite que el diálogo fluya naturalmente. (Raffino,2020, párr.7).

Al contexto anterior se dice que a la hora de realizar una entrevista estructurada se debe de tener las preguntas ya formuladas adecuadamente según el tema que se va a desarrollar antes de realizar su aplicación, para llevar un adecuado orden de preguntas y respuestas y no llegar a improvisar a la entrevista que se va a aplicar ya que es una falta de respeto.

### **3.5.2.2. Entrevista no estructurada y libre**

Según Raffino (2020):

A diferencia de la entrevista estructurada, una entrevista no estructurada es flexible y abierta, pues por más de que exista un objetivo de investigación que rige las preguntas, no se espera que las respuestas posean cierta profundidad o un contenido ordenado (párr.9).

En este tipo de entrevistas el entrevistador es el encargado de elaborar preguntas, pero (a diferencia de la entrevista formal) no debe seguir un cronograma sobre la forma de llevar las preguntas y su formulación.

Muchas veces la espontaneidad y el periodismo moderno llevan a que se dialogue libremente, con generación de temas de debate surgidos a medida que la charla fluye.

Sus ventajas son:

- Al ser adaptable y libre, se logra un clima ameno que habilita la profundización sobre los temas de interés.
- Permite la repregunta si el entrevistado mencionó algún tema de interés.

Entre sus desventajas están:

- Como los temas suelen expandirse, es más costosa de realizar por el tiempo empleado por parte del entrevistador.
- Se requiere una gran técnica e información en el tema por tratar, para tener argumentos y opiniones que permitan profundizar y dialogar. (párr.11).

Anteriormente, se mencionó como entrevista estructurada aquella que el entrevistador planea con tiempo y busca profundizar el tema por tratar en el trabajo, proyecto por realizar. La entrevista no estructurada y libre es aquella flexible y no debe ser tan estricta a la hora de ser contestada; es espontánea, lo cual permite que el entrevistado sea más libre a la hora de sus respuestas.

### **3.6. Procedimiento metodológico de la investigación**

Representa la estrategia concreta e integral de un trabajo para el análisis de un problema específico, con la definición teórica de este y con los objetivos de la investigación.

“Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas” (Arias, 20012, p.16).

Además, el método orienta la técnica. Como existen distintas técnicas de recolección de datos, se recopila información acerca de estas para orientar a los lectores sobre las que se van a tomar en cuenta en este proyecto; entre ellas están los métodos de observación, la entrevista y la encuesta.

### **3.6.1. Explicativo**

Dentro de este método se busca encontrar el origen del cuestionamiento:

El método explicativo se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa y efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas como de los efectos (investigación experimental), mediante sus resultados y conclusiones. (Arias, 2006, p.26).

Así mismo a lo anterior la investigación explicativa observa el problema, pero busca explicar las causas que originaron la situación analizada; busca las causas del problema, las conclusiones y la explicación.

Con las causas o las razones que las ocasionan, se procederá a explicar por qué se está presentando o por qué está sucediendo; se genera, como siguiente paso importante, la recolecta de información, análisis e interpretación, para entender lo que sucede.

Se aplica este método, pues la normativa aduanera vigente es muy clara, al establecer y estipular cómo se debe realizar cada procedimiento del régimen aduanero y qué no se está cumpliendo correctamente.

### **3.6.2. Exploratoria**

Sampieri indica que “cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes” (párr. 3).

Lo anteriormente mencionado ayuda a recalcar que la investigación exploratoria ofrece un acercamiento al problema del proyecto; se realiza con el fin de conocer el tema que se va a abordar y sus resultados ofrecen conocimiento del tema.

### **3.6.3. Descriptiva**

Sampieri, mencionado por García (2011), señala que “el método descriptivo es el que buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”. (Cap.5, párr4)

Al contexto anterior la investigación es aquella que describe la realidad, la situación, el evento, personas o grupo de personas que se pretenden estudiar; plantea lo más relevante de lo que se vive.

### **3.6.4. Técnica**

Según Sampieri (2014), los autores de la investigación cualitativa, a lo largo de la historia, denominan de diferentes formas la técnica para generar categorías:

Es un conjunto de reglas y procedimientos que permiten al investigador establecer la relación con el objeto o sujeto de la investigación. Cada una tiene ventajas y desventajas. Ciertas técnicas son más apropiadas para narrativas

complejas y ricas en contenido, mientras que otras resultan más adecuadas para respuestas cortas a preguntas abiertas.

Existe una diferencia entre método y técnica. El método es el conjunto de pasos y etapas que se deben ir cumpliendo en una investigación, este se aplica a varias ciencias; las técnicas constituyen el conjunto de instrumentos con los cuales se efectúa el método. (p.436).

Al contexto a lo anterior indica que dentro de la metodología de la investigación se encuentran también los enfoques de la investigación; son una base muy importante pues constituyen la justificación y la descripción del trabajo a la hora de medir, lo cual se ve reflejado en los resultados de la investigación. En el desarrollo del presente proyecto se utiliza el enfoque cualitativo.

### **3.6.5. Enfoque**

Sampieri (2014) se expresa de la siguiente manera: “Los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto constituyen posibles elecciones para enfrentar problemas de investigación y resultan igualmente valiosos. Son, hasta ahora, las mejores formas diseñadas por la humanidad para investigar y generar conocimientos” (p.35).

Asimismo, estos enfoques generan los tipos de investigación dentro de la metodología que se va a desarrollar, según su abordaje. Como se indicó anteriormente, ambos tipos de estudio son de utilidad para diferentes campos del saber, independientemente al que sea dirigida la investigación.

Sampieri (2017) informa algunas características del enfoque cualitativo:

1. Refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes de los fenómenos o problemas de investigación: ¿cada cuánto ocurren y con qué magnitud?
2. El investigador o investigadora plantea un problema de estudio delimitado y concreto sobre el fenómeno, aunque en evolución. Sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas.
3. Una vez planteado el problema de estudio, el investigador o investigadora considera lo que se ha investigado anteriormente (la revisión de la literatura) y construye un marco teórico (la teoría que habrá de guiar su estudio), del cual deriva una o varias hipótesis (cuestiones que va a examinar si son ciertas o no) y las somete a prueba mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados. Si los resultados corroboran las hipótesis o son congruentes con estas, se aporta evidencia a su favor. Si se refutan, se descartan en busca de mejores explicaciones y nuevas hipótesis. Al apoyar las hipótesis se genera confianza en la teoría que las sustenta. Si no es así, se rechazan las hipótesis y, eventualmente, la teoría.
4. Así, las hipótesis (por ahora denominémoslas “creencias”) se generan antes de recolectar y analizar los datos.
5. La recolección de los datos se fundamenta en la medición (se miden las variables o conceptos contenidos en las hipótesis). Esta recolección

se lleva a cabo al utilizar procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica. Para que una investigación sea creíble y aceptada por otros investigadores, debe demostrarse que se siguieron tales procedimientos. Como en este enfoque se pretenden medir, los fenómenos estudiados deben poder observarse o referirse al “mundo real”.

6. Debido a que los datos son producto de mediciones, se representan mediante números (cantidades) y se deben analizar con métodos estadísticos.

7. En el proceso se trata de tener el mayor control para lograr que otras posibles explicaciones, distintas o “rivales” a la propuesta del estudio (hipótesis), se desechen y se excluya la incertidumbre y minimice el error. Por ello se confía en la experimentación o en las pruebas de causalidad. (p.38).

#### **3.6.5.1. Enfoque cualitativo**

El enfoque cualitativo, según Sampieri (2006), “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (p.16).

Al enfoque cualitativo lo caracteriza la forma en que este actúa para realizar y crear un proyecto que mide y estima los problemas que se están presentando en el trabajo; luego se lleva a cabo la revisión y así se va creando el marco teórico, en

busca de mejores soluciones para los objetivos futuros y así sucesivamente se van utilizando los pasos hasta aproximarse a la investigación.

En otras palabras, el enfoque cualitativo se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar; también es parte de un tipo de investigación mayormente utilizado para investigaciones científicas, según sea el caso.

En el enfoque cuantitativo las muestras de recolección y el análisis de los datos se analizan simultáneamente. Como se mencionaba anteriormente, se utiliza en las ciencias exactas o conocidas como naturales. Según Sampieri (1991) “se usa para la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 5).

Dichos enfoques son muy importantes, pero para la realización de este proyecto no es necesario tomar en cuenta el enfoque cuantitativo, pues se va a generar el explicativo. Por tanto, se utiliza el enfoque cualitativo y así utilizar técnicas para recolectar datos, como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, registro de historias de vida, interacción e introspección con los colaboradores y la base de datos de la sucursal de Aeropost de El Roble.

No se deja de lado que uno es para dar cualidades y el otro para dar números dentro de un análisis, con observación y recolección de datos, establecidos o nuevos, que se van generando según la interpretación del autor o estudiante.

### **3.6.5.2. Enfoque cuantitativo**

Según Sampieri (2017) “los métodos cuantitativos se encuentran en mediciones objetivas y de análisis estadístico, matemáticos o numérico de datos recopilados mediante encuestas y cuestionarios, o mediante el uso de técnicas informáticas para manipular los datos estadísticos existentes” (p.4).

Así mismo, la investigación cuantitativa es aquella que recolecta y analiza datos cuantitativos sobre variables; la diferencia fundamental de ambas metodologías es que la cuantitativa estudia la asociación o relación entre variables cuantificadas y la cualitativa la hace en contextos estructurales y situacionales.

Utilizan un enfoque analítico, aplican instrumentos estructurados, hacen uso de diversas técnicas estadísticas y sus resultados tienen cierto nivel de generalidad, lo cual permite que puedan ser aplicados a otros ámbitos, en concordancia con los procedimientos de muestreo y limitaciones preestablecidas.

### **3.6.5.3. Enfoque mixto**

El enfoque mixto según Tashakkori y Teddlie (2003) puede ser comprendido como “un proceso que recolecta analiza y vierte datos cuantitativos y cualitativos, en un mismo estudio” citado por Barrantes” (2014), (p.100).

En relación con lo anterior, en este enfoque se puede utilizar dentro de una investigación los procedimientos de ambos tipos; cuando el enfoque es de este tipo, la estructura del plan de tesis se utilizará como guía, tomando en cuenta ambos datos suministrados por los instrumentos de recolección, combinando los resultados, ya sean numéricos o explicativos.

### **3.7. Población**

Moreno (2013) señala:

Que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio; incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio. Integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica y se les denomina como la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación. (párr.1).

Según a lo anterior el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinados, donde se desarrollará la investigación. Por ejemplo: considerando la cantidad de personas que utilicen la red de compra.

Se incluyen los funcionarios de la empresa y a los usuarios más frecuentes de la sucursal de Aeropost de El Roble de Puntarenas.

### **3.8. Muestra**

Según Moreno (2013), “el muestreo consiste en saber si el grupo designado es verdaderamente representativo del conjunto; para que lo sea, los rasgos de los elementos o individuos elegidos para la muestra deben ser similares a los de toda la población” (párr.2).

Según a lo anterior el muestreo es el conjunto de la población a estudiar con el fin de brindar información y recibir la respuesta adecuada.

El muestreo obtiene todo su sentido en tanto garantiza que las características por observar en la población quedan expresadas apropiadamente en la muestra. De manera que generalizar a la población desde la muestra solo está justificado si esta representa realmente a la población. Preservar la representatividad es el atributo más importante que debe reunir el muestreo, lo que permitirá generalizar a la población los resultados obtenidos en la muestra.

### **3.8.1. Muestreo**

En este proyecto se obtiene el muestreo por el análisis a la población, con el fin de garantizar un mayor conocimiento.

Según Salas (2020), en “el enfoque cualitativo las muestras responden más a la idea de muestra no probabilística, es decir, que los procedimientos de selección responden más al juicio del investigador y la conveniencia, entre otros” (párr.14).

En lo anterior, las muestras cualitativas son elecciones “a dedo”, no probabilísticas, pues con ellas no se realizará un análisis estadístico, sino más bien uno interpretativo, con la recolección de datos que provienen de bases de datos, entre otros ya mencionados.

Entre las clases de muestras se puede señalar dentro del enfoque cualitativo, estas no son exclusivas, pero se pueden utilizar frecuentemente en estas como:

- La muestra de expertos.
- La muestra de casos-tipo.
- La muestra por cuotas.
- La muestra de participantes voluntarios

Este último es el punto parte del proyecto, así como muestras por casos- tipos y muestreo teórico.

### **3.9. Definición, operacionalización e instrumentalización de las variables**

#### **3.9.1 Variables**

Las variables de investigación son factores que pueden ser medidos, manipulados y es probable que cambien durante la investigación. A continuación, se indica la clasificación de las variables por su valor de medición, según Carballo y Guelmes (2016). Son las siguientes:

- Variable Nominal: Referidas a una clasificación o ubicación de una sola categoría o lugar determinado, como los valores que se agrupan en categorías disjuntas y exhaustiva.
- Variable Ordinal: presentan un orden en sus categorías, pero no implican grados de distancias iguales entre ellas. al igual que aquellas en las que hay un orden entre las categorías.
- Variable de Intervalo: se miden en cantidades. pueden presentarse en grados, magnitudes. además de que los elementos son clasificados en categorías con un orden o jerarquía; como son numéricas se pueden realizar operaciones aritméticas.
- Variable de Razón: Poseen cero absolutos. Las distancias entre dos puntos son Siempre iguales. Así mismo aquellas con un punto cero inicialmente inherente. Donde las diferencias y razones (cocientes) son significativas.

Además de tener las características de las variables descritas anteriormente, en contexto de lo anterior las variables constituyen todo aquello que se puede medir a lo largo de la investigación; por tal razón, se indican las que se ponen en práctica para el presente trabajo de investigación, según los objetivos por estudiar.

- I. Identificar las mercancías de mayor demanda que generan inconvenientes con respecto a las importaciones aduaneras en la empresa Aeropost en el periodo 2020.
- II. Determinar los puntos de mejoras que requiere la empresa Aeropost a partir del diagnóstico de procedimientos y regulaciones aduaneras de la normativa vigente y así mejorar la atención al usuario con respecto a sus compras.
- III. Crear un manual técnico de importación de mercancías, con los procedimientos y directrices para un mayor funcionamiento de la empresa Aeropost, en el manejo de la documentación aduanera, en aquellas mercancías que generan cierta disconformidad al cliente a la hora de ingresar al territorio nacional.

### **3.9.2. Cuadro de variables**

Se presenta a continuación los tres cuadros de las variables correspondientes a los objetivos específicos planteados en la presente investigación los cuales se pueden observar en la página siguiente.

## Cuadro 1 Variable 1

### Variable Primer Objetivo

Objetivo Específico	VARIABLES DE ESTUDIO	CONCEPTO DE LA VARIABLE	INSTRUMENTO	INDICADORES
1. Identificar las mercancías de mayor demanda que generan inconvenientes con respecto a las importaciones aduaneras en la empresa Aeropost, en el periodo 2020.	Importación aduanera.	Según afirma PROCOMER (2007), importación es “la introducción legal de mercancías procedentes del exterior para su uso o consumo en el territorio aduanero nacional”.	El análisis de las importaciones que presentaron inconvenientes a la hora de ingresar al país mediante la indagación de datos en la empresa Aeropost.	Investigación del tipo de procedimiento aduanero aplicado a las mercancías objeto de importación.

Fuente: Elaboración propia.

## Cuadro 2 Variable 2

### Variable Segundo Objetivo

Objetivo Especifico	Variables de estudio	Concepto de la variable	Instrumento	Indicadores
2. Determinar los puntos de mejoras, que se requieren en la empresa supra citada a partir del diagnóstico de procedimientos y regulaciones aduaneras de la normativa vigente y así mejorar la atención al usuario con respecto a sus compras.	Necesidades de la empresa Aeropost en cuanto al desconocimiento de los procedimientos.	<p>La empresa Aeropost permite la búsqueda de cualquier mercancía que el consumidor quiera obtener y que se encuentre en otro país.</p> <p>Por tal razón del tipo de función a la que dicha compañía realiza.</p> <p>Es sumamente importante que tengan el debido conocimiento en cuanto a los procedimientos aduaneros que se tiene que tomar en cuenta a la hora de importar mercancías al país.</p> <p>Que por su uso o peligrosidad puedan poner en riesgo la salud humana.</p>	Mediante la realización de entrevista.	Indagación de la normativa aduanera en cuento a lo que se tiene que tomar en cuenta para el ingreso de mercancías al país.

Fuente: Elaboración propia.

### Cuadro 3 Variable 3

#### Variable Tercer Objetivo

Objetivo Especifico	Variables de estudio	Concepto de la variable	Instrumento	Indicadores
<p>3. Crear un manual técnico de importación de mercancías. con los procedimientos y directrices, para un mayor funcionamiento de la empresa supra citada, en el manejo de la documentación aduanera en aquellas mercancías que generan cierta disconformidad al cliente a la hora de ingresar al territorio nacional.</p>	<p>Manual de procedimientos Aduaneros.</p>	<p>Un manual de procedimientos aduanero es la documentación que se tiene que tomar en cuenta para realizar Importaciones de mercancías, basada en Notas Técnicas y alguna Normativa, Medidas Arancelarias y No Arancelarias y Prohibiciones de ingreso.</p>	<p>Apoyo en base a manuales de procedimientos Aduaneros Existen.</p>	<p>Búsqueda y selección de información.</p>

Fuente: Elaboración propia.

### **3.10. Instrumentos y técnicas de recolección de datos**

#### **3.10.1. Entrevista**

La entrevista que se presenta en el anexo N°8.1 se dirige a la administradora de la empresa Aeropost, con la finalidad de recopilar más información del objeto de estudio, por lo tanto, se agregan preguntas abiertas con la finalidad de obtener una respuesta analizada por un colaborador de la empresa.

#### **3.10.2. Cuestionario**

Se elaboró un cuestionario para aplicarlo a la administradora de la empresa señalada. Es una estructurada por lo cual favorece el análisis comparativo de los datos recolectados.

El cuestionario cuenta con ocho preguntas abiertas para ser respondidas abiertamente por la administradora de Aeropost en la sucursal de El Roble, con el objetivo de analizar las variables de la investigación. (Anexo N°8.2).

#### **3.10.3. Ficha técnica**

La ficha técnica es aplicada a la empresa con el fin de recopilar datos de las mercancías con mayor inestabilidad, es decir, con algún faltante de documentación, así mismo se le agregan diferentes partes como, por ejemplo: número de casillero, fecha que ingresa la mercancía a C.R, fecha de ingreso a la empresa , día hábiles para la entrega de documentación requerida, características y sus funciones, documentos faltantes e imagen de la mercancía retenida en la Aduana correspondiente (Anexo N°9).

## **Capítulo IV**

## **4. Presentación de análisis de resultados**

### **4.1. Presentación de resultados**

Se realiza el análisis e interpretación de datos cualitativos recolectados por medio de entrevistas, notas de campo y el cuestionario, así como los datos cuantitativos con el uso de fichas técnicas, como indicadores de las mercancías, según su tipo, las cuales presentan algún tipo de inconveniente, a la hora de ser importadas a Costa Rica. Se realizó la sistematización de los datos en la tabla (Anexos #8.2 hasta 8.2.5) y en la base de datos del sistema operativo de la empresa Aeropost (Anexo 8.2.12); esto permitió hacer manejable el cúmulo de información recolectada durante la investigación y presentar los resultados en función de los objetivos propuestos.

#### **4.1.2 Resultado de la recopilación de datos, según la cartelera de clientes de la sucursal de Aeropost de El Roble de Puntarenas**

Es necesario resaltar que con la recopilación de datos proporcionados por los funcionarios de la empresa citada, mediante la realización de las fichas técnicas, se detectaron aquellas mercancías que arrojaron un *semáforo rojo* en el periodo 2020-2021, por la falta de documentación requerida, así como por permisos de las entidades del estado según la mercancía, entre otras como se ve reflejado en el Anexo #8.2.6. (Ver en la siguiente página).

#### **Cuadro 4 Mercancías con inconvenientes**

*Mercancías que presentaron algún tipo inconveniente a la hora de ser importadas a Costa Rica, según su categoría*

<b>Instrumentos médicos</b>	
<b>Mercancía</b>	<b>Documentos faltantes</b>
Respirador- mascarilla	Realizar y llenar formulario respectivo para su importación ya que Aeropost no tramita mascarillas profesionales E/46
Irrigador dental	Carta del importador explicando el motivo de la importación y especificaciones técnicas.
Osciloscopio	Carné de afiliación
Oxímetro de pulso	Carné de afiliación
Aceite esencial de cedro	
<b>Estéticos</b>	
Crema de colágeno	Permiso de desalmacenaje, por nota técnica.
Champú	Por falta de nota técnica, emitida por el Ministerio de Salud
Adhesivo para pelucas	
Máquina eléctrica de mano para masajes	Adjuntar una carta del importador explicando el motivo de la importación

### Textil

Mercancía	Documentos faltantes
Tinta	Retenido por inspección de material peligroso
Bebidas energéticas	
Gel energizante	Factura y descripción del artículo.

Fuente: Elaboración propia.

#### **4.1.3. Análisis de la tabla de mercancías que presentaron algún tipo inconveniente a la hora de ser importadas a Costa Rica, según su categoría.**

Basándose en la recolección de datos por las fichas recolectadas del sistema operativo de la empresa Aeropost, reveladas en los anexos 8.2.10. hasta 8.2.19, como evidencias, se procedió, por medio de la clasificación, según su categoría, a reflejar aquellas mercancías que presentaron una mayor incidencia en generar inconvenientes en su importación. Estas son las siguientes:

En primer lugar, encontramos los implementos médicos generan más frecuentemente los inconvenientes; En segundo lugar, se presentan aquellos productos de uso personal y productos estético y; en tercer lugar, se revelan los productos energéticos y solubles para teñir material textil.

## **4.2. Análisis de resultados**

### **4.2.1. I Variables: Identificar las mercancías de mayor demanda que generan inconvenientes**

Para realizar esta variante se procedió a la identificación de las mercancías de mayor demanda que generan inconvenientes a su importación. Se aplicaron cuestionarios, entrevistas, así como fichas técnicas, a los usuarios y administradores de la sucursal. Se recopiló información de la base de datos de la empresa Aeropost y además, de parte del Lic. Franklin Stevens Hernández Fonseca del Área de Normativa, de la sección de Depósitos en la Aduana Juan Santamaría.

A continuación, los análisis según el orden de aplicación.

### **4.2.2. Análisis al cuestionario realizado a la administradora de la sucursal de Aeropost de El Roble de Puntarenas**

En cuanto al instrumento utilizado para la recolección de datos, se trabajó con un cuestionario aplicado a la administradora Rosales, visible en el anexo # 8.2.8.

Se pudo determinar que las mercancías con mayor retención en las aduanas son todas aquellas que intervienen en la salud de las personas; por ejemplo: medicamentos, aparatos médicos, binoculares oftalmológicos, suplementos energéticos, estetoscopios, entre otros.

Además, mercancías como perfumes, esmaltes o cosméticos duran más en la aduana por el trámite requerido de nota técnica.

Entre los principales documentos que solicita la aduana cuando alguna mercancía es retenida, están las facturas y notas técnicas.

Por otra parte, entre los inconvenientes presentados en la empresa en cuestión, están los atrasos en las mercancías que los usuarios pierden a la hora de ser retenidas.

Por otro lado, cuando el usuario solicita una devolución de su dinero, normalmente el tiempo estimado es de 3 a 8 días hábiles y el usuario deberá ir a la entidad bancaria correspondiente.

#### **4.2.3. Análisis de entrevista realizada vía correo electrónico al representante del área de normativa de la Aduana Juan Santa María, Alajuela**

Según indica el señor Franklin Stevens Hernández F., quien colaboró con la entrevista del anexo # 8.2.9, se pudo corroborar qué tan frecuentemente se da la retención de mercancías de courier. En primer lugar, menciona la falta de documentación diaria y la consecuente retención de mercancías enviadas en las distintas empresas de courier, por no incorporar documentos de rigor, normalmente las facturas comerciales, lo cual constituye irregularidades; entretanto, en el caso de mercancías prohibidas no se presenta mucho esto, al menos en courier.

En segundo lugar, con aquellas mercancías de modalidad courier que no son retiradas por falta de algún documento o nota técnica, sucede lo siguiente: Luego de encontrarse en estado de abandono, se verifica si proceden para el proceso de destrucción o subasta pública. Por otra parte, si se diera la retención de una mercancía courier que requiera nota técnica, debe solicitarse la autorización a la entidad encargada, según la naturaleza del artículo. Además, no existe un término de impuestos adicionales que se cobren por las mercancías, ya que cada artículo

se encuentra tasado mediante el sistema armonizado. Finalmente, con aquellas mercancías de modalidad courier que no son retiradas por falta de algún documento o por nota técnica, se procede con lo siguiente: Luego de pasar un plazo de un año se genera la declaración de abandono, por lo tanto al encontrarse en estado de abandono, se procede a verificar si pueden entrar en el proceso de subasta pública o a la destrucción de las mercancías.

#### **4.2.4. Análisis de la entrevista realizada a la administradora de la sucursal de Aeropost de El Roble, Puntarenas**

Al aplicar la entrevista a la Señora Laura Rosales Obando, administradora de Aeropost de El Roble, Puntarenas, se observan los servicios courier que ofrece la entidad al usuario y el tiempo que necesita la mercancía para ingresar a Costa Rica. La empresa realiza la entrega de paquetería y compras en línea, con un tiempo aproximado de entrega 8 días; sin embargo, al realizar las compras en línea solo se observa que se refleja únicamente la descripción de la mercancía y no la información requerida, según las leyes correspondientes, para una importación; esto genera un faltante de los requisitos para que se dé la correcta importación.

Dado lo anterior, si el vendedor no agrega una descripción completa del producto o los documentos faltantes, el cliente deberá buscar en internet. La administradora indica que no hay forma de mejorar este punto (que no se genere); ya que cada vendedor crea la información y la mayoría del tiempo las descripciones no las completan.

Rosales indica que, en caso de que el usuario realice una compra de mercancía determinada como prohibida, la empresa le otorga un documento o notificación que

le informa el impedimento de ingreso a Costa Rica. El documento se llama *guía aduanal* y una vez enviado al cliente, debe dirigirse al departamento requerido para solicitar el permiso; ya firmado y aceptado, solo se lleva a la empresa de Aeropost para que se aplique el desalmacenaje.

En caso de que las mercancías ya importadas no sean lo que esperaba el comprador y se quiera dar como devolución, se notifica al proveedor; si se hace la devolución al vendedor, se solicita un documento llamado Rma (código de barras), que es la aceptación del vendedor y con eso se reenvía. De no ser así, no se envía por ser negada para devolución; en ese caso, se debe declarar en abandono y pasa a cargo de la aduana, donde se encargan de realizar la destrucción del artículo.

#### **4.2.5. Análisis a la encuesta realizada a los usuarios de la empresa Aeropost de El Roble, Puntarenas.**

Según se pueden observar en el anexo #8.2.4 y 8.2.13, se presenta el cuestionario para medir el conocimiento de los usuarios en materia aduanera, aplicado a la muestra para medir los porcentajes obtenidos de los gráficos, que por causa de la presente pandemia “Covid-19” y las razones de cuarentena aplicada a nivel nacional y las restricciones, así como el distanciamiento social se toma la decisión de aplicar la encuesta con la aplicación de Google Formularios y mandar por correo a los usuarios que por decisión propia nos colaboraron y se logra aplicar una muestra de diez y seis usuarios de un margen de 25 usuarios, donde los datos suministrados en la encuesta reflejaron, según la página: Google Formularios el siguiente resultado:

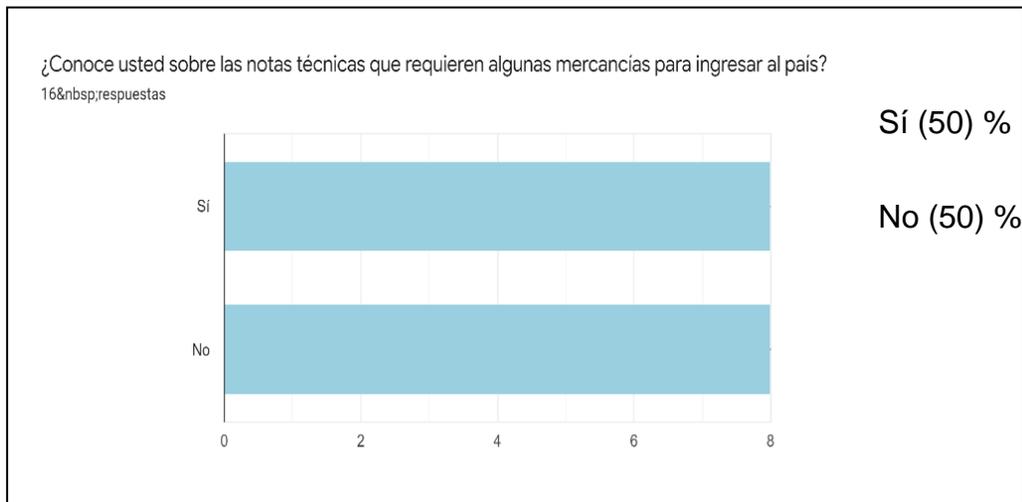


Figura 1. Gráfico del porcentaje del conocimiento de las notas técnicas. (Elaboración propia). En relación con lo anterior, no se pudo decir que se desconoce de aquellas normativas de importación vigentes y requeridas ante la aduana, para poder ingresar mercancías que, por su condición de composición, así como su clasificación según su origen y su categoría.

Quedando la información recopilada como reflejo de un desconocimiento de la información necesaria y de gran importancia para la realización de una importación donde en primer lugar el 50% indicó que sí conoce las notas técnicas requeridas en algunas mercancías al ingresar al país. Mientras que el otro 50% de los usuarios, no está al tanto. Por ende, es de suma importancia que el usuario antes de realizar su compra se informe de los permisos requeridos por la autoridad aduanera para que no tenga inconvenientes al querer adquirir su mercancía.



Figura 2. Gráfico del porcentaje de la mención de las mercancías con algún impedimento de importación. (Elaboración propia). En contexto en lo anterior, según la normativa vigente se le permite al colaborador de la empresa informar sobre aquellas mercancías que contengan algún impedimento a su importación.

Como bien se expresa en el artículo 111 de la Ley General de Aduanas, se entiende como régimen de importación o exportación definitivo, la entrada o salida de mercancías de procedencia extranjera o nacional respectivamente, que cumplan con las formalidades y los requisitos legales, reglamentarios y administrativos para el uso y consumo definitivo, dentro o fuera del territorio nacional. Donde se demuestra la importancia de ser mencionadas aquellas mercancías que puedan tener o presentar algún impedimento al usuario, reflejando que el 68.8%, sí se les ha informado sobre mercancías (producto) con algún impedimento para el ingreso al país cuando se realiza una compra. Sin embargo, el 31.3 % al realizar su compra indica no se le menciona sobre las mercancías con algún tipo de impedimento de

entrada al país por lo tanto se les presenta el atraso para poder tener en el tiempo estipulado su mercancías o producto.



Figura 3. Gráfico del porcentaje de mercancías que han presentados inconvenientes al ingresar a casillero. (Elaboración propia). Cuando a la empresa se le presenta algún problema al ingresar la mercancía al país por los siguientes inconvenientes, faltante de notas técnicas, factura comercial detallada, documentación requerida que no esté acoplada a la normativa vigente, el tiempo de llegada de dicha mercancía a la empresa se va a tomar más tiempo ya que se debe de completar y verificar los requisitos necesarios para una importación exitosa.

Analizando esta pregunta la encuesta refleja que el 50% de encuestados indicó que no se le ha presentado en algún momento algún problema al ingresar sus mercancías por medio del casillero. Mientras que le otro 50% dijo que sí lo cual refleja que sí se da por parte del usuario desconocimiento de los procedimientos

aduaneros que tiene que tomar en cuenta. Por consiguiente, es fundamental que el usuario se informe antes de realizar su compra y así se pueda disminuir en gran medida ese porcentaje.

Como se observa en el Artículo 36 del Reglamento de la Ley General de Aduanas:

- a. Efectuar el procedimiento de verificación de las mercancías; analizar cualitativa y cuantitativamente la información generada por los sistemas automatizados, que se usan en el proceso de verificación.
- b. Realizar la notificación a los auxiliares y sus asistentes, y además a los usuarios del servicio, de manera oportuna, segura y de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias respectivas.
- c. Tramitar de manera prioritaria, el despacho de mercancías de mercancías peligrosas, de fácil descomposición, de origen animal o vegetal y otras que requieren de un trato especial.
- d. Efectuar los procesos de extracción de muestras de mercancías y velar por su custodia.
- e. Tramitar oportunamente el envío de muestras de mercancías para su análisis en el Laboratorio Aduanero.

- f. Supervisar la aplicación y el cumplimiento de la legislación aduanera vigente, en lo relativo al proceso de verificación.
- g. Verificar la intervención de las autoridades fitosanitarias, zoonosanitarias y sanitarias, de acuerdo con la legislación vigente.

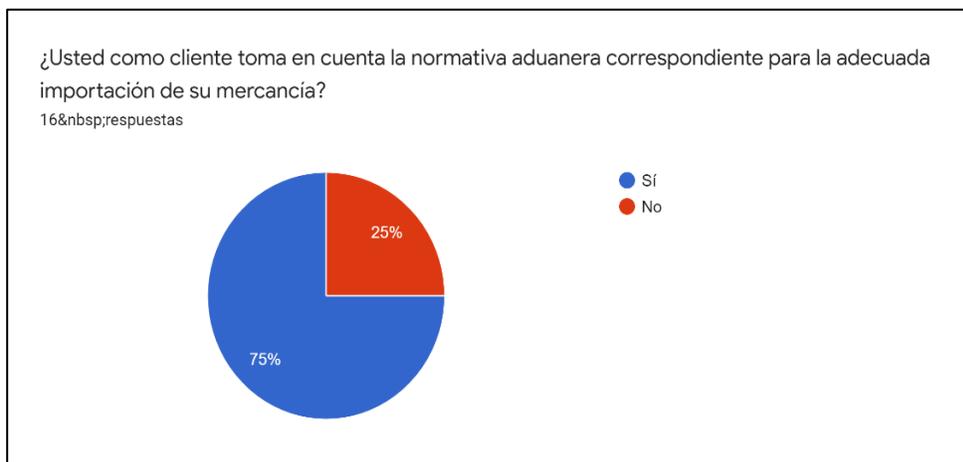


Figura 4. Gráfico del porcentaje de usuarios que toman en cuenta la normativa aduanera vigente de importación. (Elaboración propia). En base en lo anterior y según la normativa aduanera vigente, la empresa debe de acatar todas las normas y reglas de importación implementadas a aquellas mercancías con algún impedimento al ingresar a C.R, por medio de la autoridad aduanera.

Por tanto, la encuesta refleja que: El 75% de los encuestados indicaron que sí toman en cuenta la normativa aduanera correspondiente para la adecuada importación de su mercancía. Sin embargo, el 25% indicó que no. Por consiguiente, es obligatorio que el usuario si tome en cuenta lo establecido por la autoridad

aduanera para reducir ese porcentaje. Como se observa en el artículo 266 de la Ley General de Aduanas:

Autoridad Aduanera: funcionario del Servicio Nacional de Aduanas que, en razón de su cargo y en virtud de la competencia otorgada, ejecuta o aplica la normativa aduanera.



Figura 5. Gráfico del porcentaje que verifica la información requerida para evitar retención de mercancías. (Elaboración propia). Las mercancías importadas deben de contener la información requerida completa para su ingreso al país como lo requiere el artículo 86 de la Ley General de Aduanas:

Las mercancías internadas o dispuestas para su salida del territorio aduanero, cualquiera que sea el régimen al que se sometan, serán declaradas conforme a los procedimientos, requisitos de esta ley, sus reglamentos y mediante los formatos autorizados por la Dirección General de Aduanas.

Con la declaración se expresa libre y voluntariamente el régimen, al cual van a ser sometidas las mercancías y se aceptan las obligaciones que el régimen impone.

La declaración aduanera efectuada por un agente aduanero se entenderá realizada bajo la fe de juramento. El agente aduanero será responsable de suministrar la información y los datos necesarios para determinar la obligación tributaria aduanera, especialmente respecto a la descripción de la mercancía, su clasificación arancelaria, cantidad, tributos aplicables, cumplimiento de las regulaciones arancelarias y no arancelarias que rigen para las mercancías, de conformidad con lo previsto en esta ley, otras leyes y disposiciones aplicables.

La encuesta refleja que el 81.3% de los usuarios indicaron que si revisa que la información solicitada venga con su mercancía. Sin embargo, el 18.8% no revisa, lo cual ocasiona que si la mercancía requiera de algún tipo de permiso no pueda ingresar al país en el tiempo solicitado por el usuario.

Asimismo, el agente aduanero deberá consignar, bajo la fe de juramento, nombre, dirección exacta del domicilio y cédula de identidad del consignatario y del importador o consignante y exportador, en su caso; si se trata de personas jurídicas dará fe de su existencia, de la dirección exacta del domicilio de sus oficinas principales y de su cédula jurídica. Para los efectos anteriores, el agente aduanero deberá tomar todas las previsiones necesarias para efectuar correctamente la declaración aduanera, inclusive la revisión física de las mercancías.

Si se exige un certificado o declaración en materia de valoración aduanera u origen de las mercancías, la responsabilidad del agente aduanero se limitará a

transcribir fielmente la información respectiva que deba consignar en la declaración aduanera, sin perjuicio de su obligación de conservar los documentos que la respalden.

La declaración aduanera deberá establecer la cuantía de la obligación tributaria aduanera y el pago anticipado de los tributos en los casos y las condiciones que se fijen por vía de reglamento.



Figura 6. Gráfico del porcentaje de los usuarios que reciben su mercancía a tiempo. (Elaboración propia). Según la normativa vigente la empresa Aeropost con modalidad de courier, debe de estar registrada ante la Dirección General de Aduanas y además debe de otorgar los requisitos establecidos para una adecuada importación de aquellas mercancías que el usuario compra en el extranjero, lo cual, si toda la documentación está en cumplimiento, su entrega del paquete será en un tiempo establecido de 8 a 15 días hábiles.

En relación en lo anterior la encuesta refleja que él el 62,5% indicó que sí recibe la mercancía en el tiempo establecido o esperado. Mientras el 37.5% de los usuarios indico no. Por consiguiente, es de gran importancia que los colaboradores de la empresa supra citada estén al tanto de una mejor manera en la normativa aduanera con la finalidad de que puedan entregar la mercancía al usuario en el tiempo establecido.

Como bien se expresa en el artículo 128 de la Ley General de Aduanas “Las empresas acogidas a esta modalidad, sin perjuicio de lo que les corresponda como auxiliar de la función pública aduanera deberán cumplir con los siguientes requisitos y obligaciones”:

- a) Mantener personal registrado ante la Dirección General de Aduanas, que la represente ante las Aduanas y con las facultades necesarias para tal acto.
- b) Rendir garantía global o contratar el seguro correspondiente que responda ante el Estado por las eventuales responsabilidades tributarias derivadas de su operación como auxilia.
- c) Cumplir con las disposiciones de organización, de procedimientos y de control que dicte la autoridad aduanera.

La empresa autorizada para operar según esta modalidad podrá designar a un agente aduanero en forma permanente y exclusiva para que se encargue del despacho de sus mercancías. Este agente deberá tener relación laboral con la empresa, sin perjuicio de sus responsabilidades inherentes como agente aduanero.

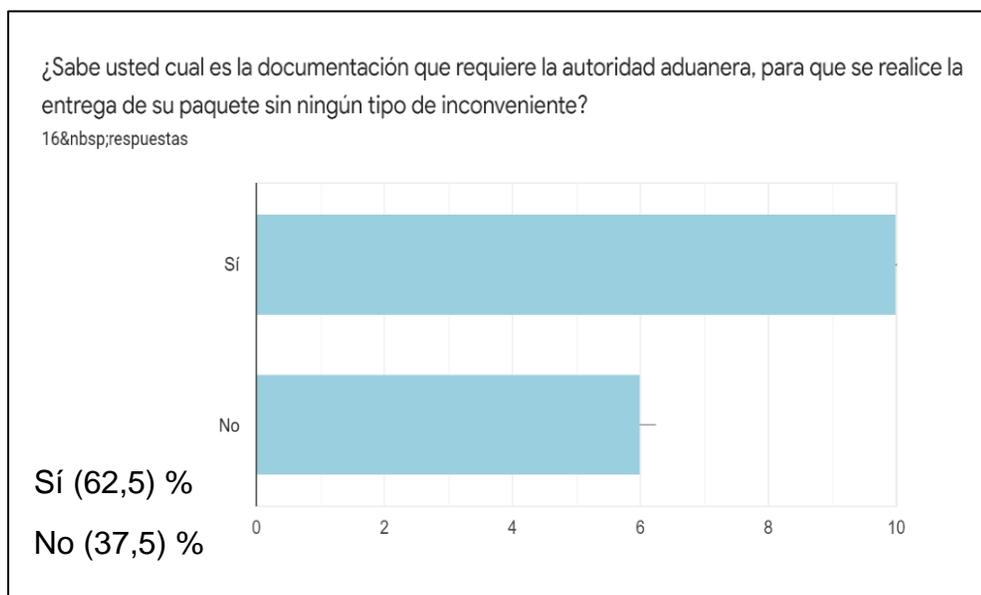


Figura 7. Gráfico del porcentaje de usuarios que tienen el conocimiento de cuál es la documentación que se requiere en aduana para las importaciones. (Elaboración propia).

La encuesta aplicada a los usuarios (clientes) reflejó que el 62,5% indicó que sí sabe cuál es la documentación que requiere la autoridad aduanera para que se realice la entrega de su paquete sin ningún tipo de inconveniente. Sin embargo 37,5% no sabe. Por lo tanto, es importante que el usuario se informe y esté al tanto de todo lo requerido en cuanto a permisos para que obtenga su paquete sin ningún contra tiempo.

#### Tal y como lo indica el **Artículo 24.- Atribuciones aduaneras**

La autoridad aduanera, sin perjuicio de las atribuciones que le corresponden como Administración tributaria prevista en la legislación tributaria, tendrá las siguientes atribuciones:

- a)** Exigir y comprobar el cumplimiento de los elementos que determinan la obligación tributaria aduanera 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, vehículos y unidades de transporte del territorio aduanero nacional.
- b)** Exigir y comprobar el pago de los tributos de importación y exportación.
- c)** Verificar que las mercancías importadas con el goce de algún estímulo Fiscal, franquicia, exención o reducción de tributos, estén destinadas al propósito para el que se otorgó el beneficio, se encuentren en los lugares señalados al efecto y sean usadas por las personas a quienes les fue concedido. Esa verificación se realizará cuando el beneficio se haya otorgado en razón del cumplimiento de esos requisitos o a condición de que se cumplan.
- d)** Requerir, en el ejercicio de sus facultades de control y fiscalización, de los auxiliares de la función pública aduanera, importadores, exportadores, productores, Consignatarios y terceros la presentación de los libros de contabilidad, sus anexos, archivos, registros contables y otra información de trascendencia tributaria o esta Ley y sus reglamentos.
- l)** Establecer, de conformidad con las disposiciones reglamentarias, marbetes o Sellos especiales para las mercancías o sus envases destinados a zonas libres.
- m)** Otorgar y suspender, cuando le corresponda, las autorizaciones de los auxiliares de la función pública aduanera.

- n) Las que le correspondan de conformidad con los tratados, convenios o acuerdos internacionales de los que Costa Rica forme parte.
- o) Establecer registros de importadores, exportadores, auxiliares de la función pública aduanera y otros usuarios.
- p) Visitar empresas, centros de producción o recintos donde se realicen operaciones aduaneras, con el fin de constatar el cumplimiento de las disposiciones legales, de conformidad con los planes y programas de control y fiscalización establecidos por la Dirección General de Aduanas.
- q) Decomisar las mercancías cuyo ingreso o salida sean prohibidos, de acuerdo con las prescripciones legales o reglamentarias.
- r) Suscribir convenios con auxiliares o instituciones públicas o privadas, para implementar proyectos de mejoramiento del servicio aduanero, incluyendo la introducción de nuevas técnicas aduaneras y el uso de infraestructura y capacitación.
- s) Las demás atribuciones señaladas en esta ley, sus reglamentos y en otras leyes.

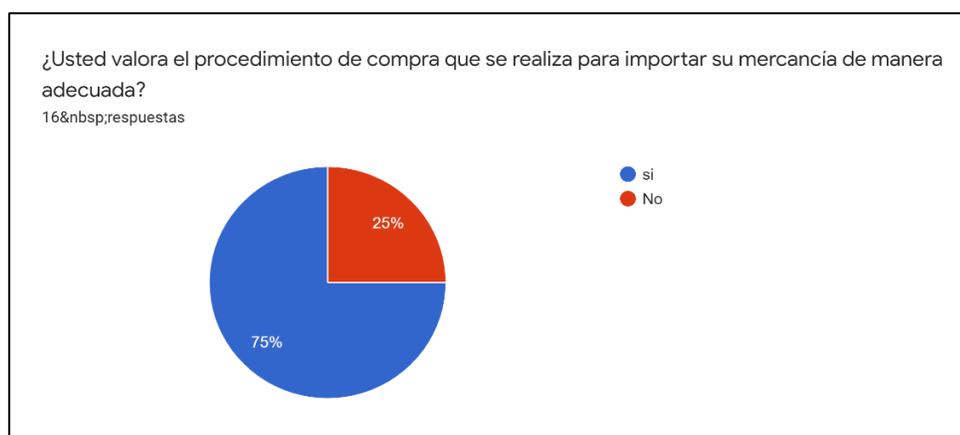


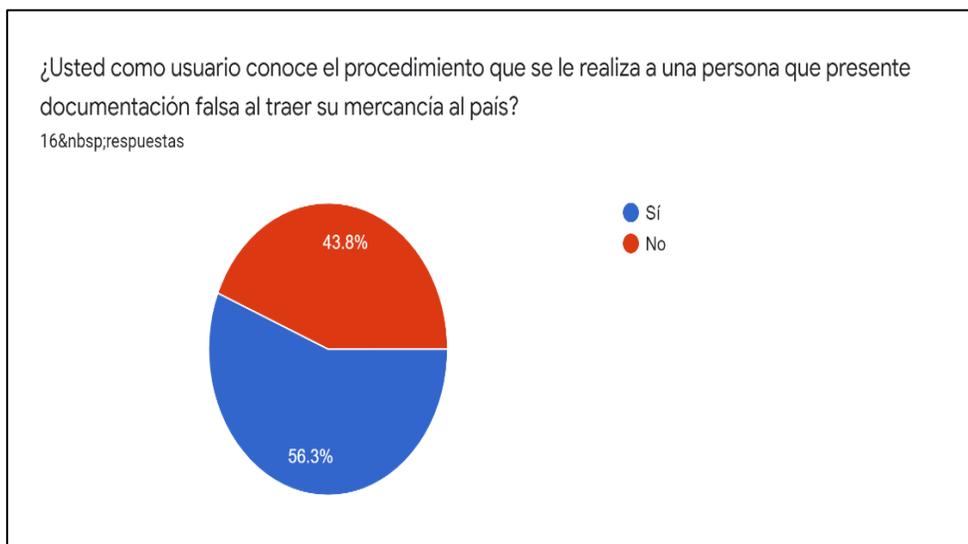
Figura 8. Gráfico con el porcentaje de usuarios que valoran el

procedimiento de compra para importar de una adecuada manera. (Elaboración propia). En relación en lo anterior el usuario que no valora el respectivo procedimiento de compra realizado por la empresa Aeropost debería tomarlo en cuenta y eso con la finalidad de que pueda obtener su mercancía en el tiempo solicitado.

La encuesta realizada a los usuarios reflejo que el 75% indicó que **sí** valora el procedimiento de compra realizado para importar su mercancía de manera adecuada. Sin embargo el 25% **no** por lo tanto es importante que sea valorado el procedimiento para que este porcentaje se logre disminuir siguiendo con lo que se nos indica; Según la Ley General de Aduanas en el:

#### **Artículo 127.- Entrega rápida**

Las mercancías ingresadas al territorio aduanero por vía aérea, según la modalidad de entrega rápida o "Courier", u otras similares, deben venir con manifestación expresa de tal régimen y reseña de contenido. Las mercancías calificadas como correspondencia, impresos, mensajería y paquetería documental recibirán el mismo tratamiento tributario de las mercancías arribadas en el sistema postal general. Las mercancías que califiquen dentro de cualquiera de las otras modalidades especiales contempladas en la presente ley recibirán el tratamiento tributario que corresponda.



Figuras 9. Gráfico de usuarios con el conocimiento que se aplica a las personas que realizan fraude con la documentación. (Elaboración propia). En base en lo anterior. Si alguna persona intenta ingresar mercancías al país con documentación falsa será sancionada ya que el gobierno no tendría los tributos en su totalidad.

La encuesta refleja en la interrogante nueve que el 56,3% indicó que sí conoce el procedimiento realizado a una persona que presente documentación falsa al traer su mercancía al país. Sin embargo el 43,8% no. Lo cual es de suma importancia que se reduzca en gran medida y esto en primer lugar para que no se ingresen mercancías que puedan generar algún tipo de riesgo al país. Y en segundo lugar para que se logre erradicar esta problemática de usuarios que intentan ingresar su producto al país con datos falsos ya que al incurrir con este delito corre el riesgo de ser aprendido.

Tal y como lo indica la Ley General de Aduanas en el:

**Artículo 220.- Incumplimiento de deberes de terceros:**

Será reprimido con prisión de uno a tres años quien, incumpliendo las obligaciones impuestas por la legislación tributaria y aduanera, niegue, oculte o brinde, de manera incompleta o falsa, información de trascendencia tributaria o aduanera, sobre hechos o actuaciones de terceros, que le constan por mantener relaciones económicas y financieras con ellos.

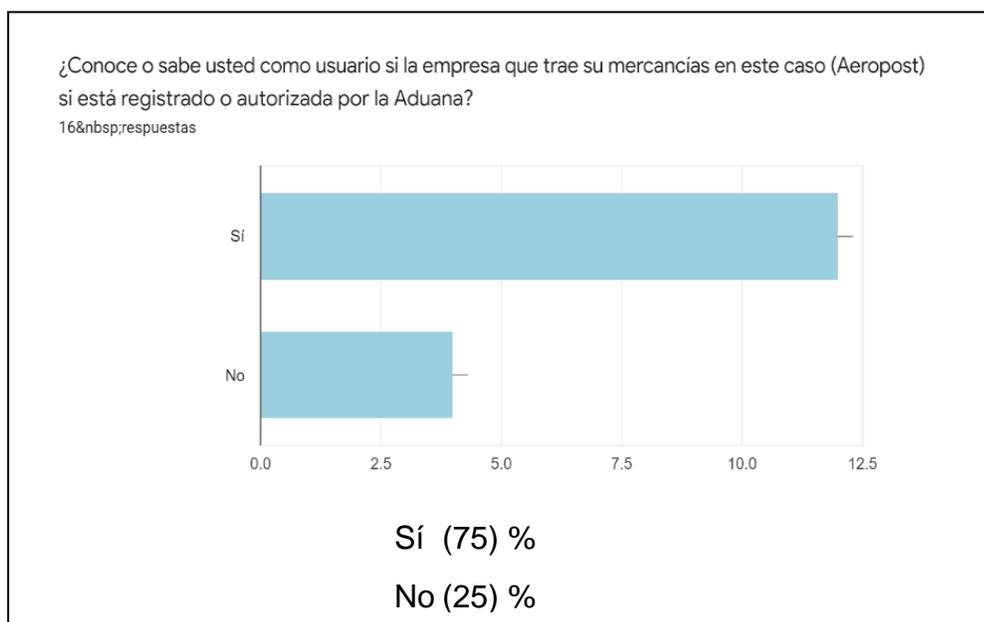


Figura 10. Gráfico de usuarios que cuentan con el conocimiento de que la empresa supra citada se encuentra registrada en la aduana. (Elaboración propia). Es importante que el usuario este informado si la empresa que trae su mercancía en este caso Aeropost está registrado o autorizado por la aduana y tengan ningún tipo de impedimento para la obtención de su mercancía.

En contexto con lo anterior en la encuesta aplicada a los usuarios se reflejó que el 75% indicó que sí está al tanto de lo que la empresa en este caso (Aeropost), esté registrada o autorizada por la aduana el 25% no, por ende, es importante que ese porcentaje se informe de lo que indica la Ley General de Aduanas en los siguientes Artículos:

#### **Artículo 49.- Concepto otros Auxiliares**

Las empresas acogidas a los regímenes o modalidades de despacho domiciliario Industrial, zona franca, de perfeccionamiento activo, entrega rápida, tiendas libres y otros que dispongan los reglamentos de esta ley, tendrán la condición de auxiliares de la función pública aduanera.

#### **Artículo 50.- Requisitos y obligaciones específicas**

Sin perjuicio de lo establecido en los artículos 29 y 30 de esta ley, las empresas a las que se refiere el artículo anterior deberán cumplir, en lo conducente y según el régimen aplicable, con las siguientes obligaciones, además de las que se les fijen reglamentariamente:

- a)** Obtener autorización para operar como auxiliar de la Dirección General de Aduanas, previa demostración del cumplimiento de los requisitos que exige esta ley y sus reglamentos.
- b)** Inscribir, en los registros de la empresa, las mercancías recibidas en sus recintos, según los procedimientos y medios que establezca la Dirección General de aduanas.

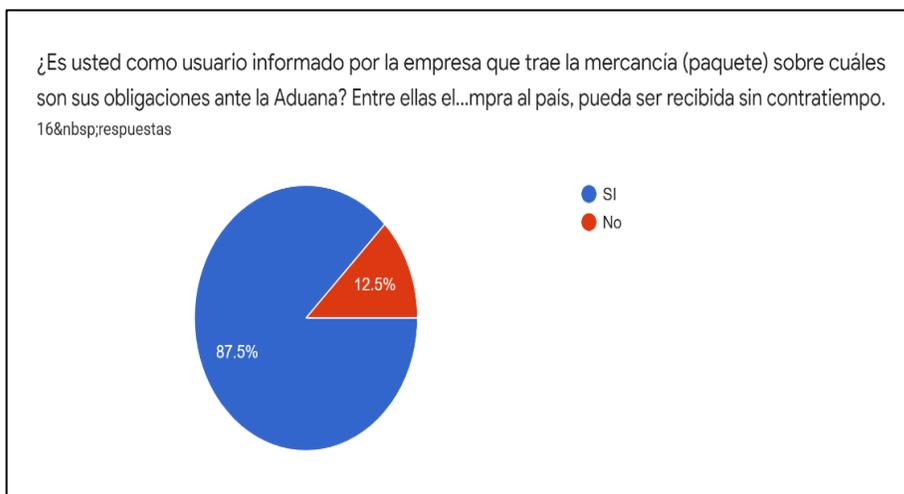


Figura 11. Gráfico del porcentaje de usuarios que se les informa sobre las obligaciones ante la aduana. (Elaboración propia). Es fundamental que el usuario este informado por la empresa en lo que se refiere s sus obligaciones ante la autoridad aduanera.

Ahora bien, tal y como lo indica la Ley General de Adunas en el:

**Artículo 128.- Requisitos y obligaciones:** Las empresas acogidas a esta modalidad, sin perjuicio de lo que les corresponda como auxiliar de la función pública aduanera deberán cumplir con los siguientes requisitos y obligaciones:

**a)** Mantener personal registrado ante la Dirección General de Aduanas, que la represente ante las Aduanas y con las facultades necesarias para tal acto.

**b)** Rendir garantía global o contratar el seguro correspondiente que responda ante el Estado por las eventuales responsabilidades tributarias derivadas de su Operación como auxiliar.

c) Cumplir con las disposiciones de organización, de procedimientos y de control que dicte la autoridad aduanera.

En base en lo anterior la encuesta reflejó que el 87.5% de usuarios indica que son informados por la empresa de cuáles son las obligaciones ante la aduana. Mientras que el 18.8% no. Por lo tanto, es importante que la empresa supra citada tome en cuenta esto para que ese porcentaje se pueda disminuir e incluso eliminarlo.

Ya que la empresa autorizada para operar según esta modalidad podrá designar a un agente aduanero en forma permanente y exclusiva para que se encargue del despacho de sus mercancías. Este agente deberá tener relación laboral con la empresa, sin perjuicio de sus responsabilidades inherentes como agente aduanero.

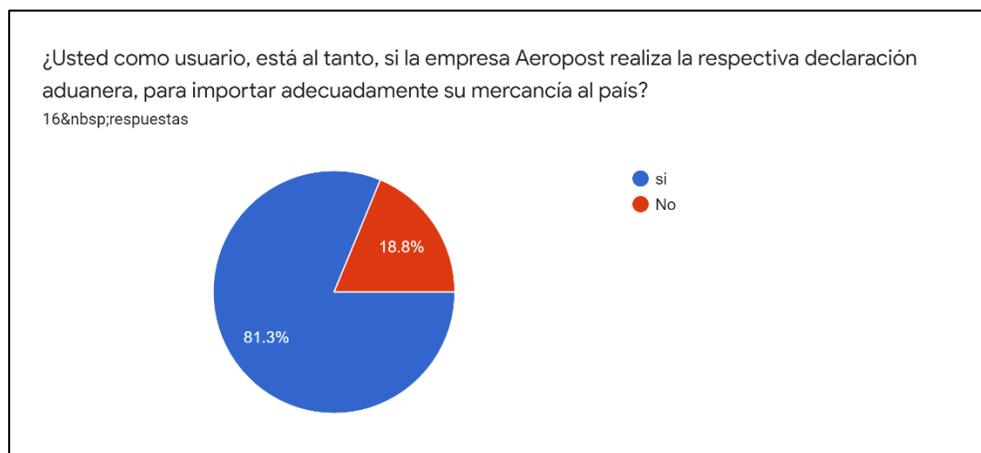


Figura 12. Gráfico del porcentaje de usuarios que están al tanto de si se cumple la respectiva declaración aduanera. (Elaboración propia). Es importante que los usuarios estén informados, si la empresa Aeropost realiza la declaración Aduanera y esto con la finalidad que su mercancía pueda ser importada sin ningún inconveniente al país.

Según lo indica la Ley General de aduanas en el:

**Artículo 86.- La declaración aduanera**

Las mercancías internadas o dispuestas para su salida del territorio aduanero, cualquiera que sea el régimen al que se sometan, serán declaradas conforme a los procedimientos, requisitos de esta Ley, sus reglamentos y mediante los formatos autorizados por la Dirección General de Aduanas.

Con la declaración se expresa libre y voluntariamente el régimen, al cual van a ser sometidas las mercancías y se aceptan las obligaciones que el régimen impone.

La declaración aduanera efectuada por un agente aduanero se entenderá realizada bajo la fe de juramento. El agente aduanero será responsable de suministrar la información y los datos necesarios para determinar la obligación tributaria aduanera, especialmente respecto a la descripción de la mercancía, su clasificación arancelaria, cantidad, tributos aplicables, cumplimiento de las regulaciones arancelarias y no arancelarias que rigen para las mercancías, de conformidad con lo previsto en esta ley, otras leyes y disposiciones aplicables. Asimismo, el agente aduanero deberá consignar, bajo la fe de juramento, nombre, dirección exacta del domicilio y cédula de identidad del consignatario y del importador o consignante y exportador, en su caso; si se trata de personas jurídicas dará fe de su existencia, de la dirección exacta del domicilio de sus oficinas principales y de su cédula jurídica. Para los efectos anteriores, el agente aduanero deberá tomar todas las previsiones necesarias para efectuar correctamente la

declaración aduanera, inclusive la revisión física de las mercancías. Si se exige un certificado o declaración en materia de valoración aduanera u origen de las mercancías, la responsabilidad del agente aduanero se limitará a transcribir fielmente la información respectiva que deba consignar en la declaración aduanera, sin perjuicio de su obligación de conservar los documentos que la respalden.

La declaración aduanera deberá establecer la cuantía de la obligación tributaria aduanera y el pago anticipado de los tributos en los casos y las condiciones que se fijen por vía de reglamento.

#### **4.3 II Variable: Determinar los puntos de mejora que requiere la empresa Aeropost sucursal de El Roble de Puntarenas**

Para la realización de la variable se analizan los resultados de la recopilación de datos, recolectando las mercancías que arrojaron algún contratiempo, así como las entrevistas y cuestionarios realizados a los colaboradores de empresa y de igual manera al funcionario de la Aduana de Santa María del área de normativa, con la finalidad de conocer el proceso que se realiza a aquellas mercancías con mayor retención, lo cual se requiere documentación de gran importancia para su ingreso al país y además que estas lleguen a mano de los usuarios.

Por lo tanto, se determina en primer lugar que uno de los puntos que consideramos debe de mejorar la sucursal de El Roble de Puntarenas es que los colaboradores, tengan un mayor conocimiento de los adecuados procedimientos Aduaneros y de los documentos que son de mayor importancia para realizar una

importación exitosa, ya que es de suma importancia el tener más en cuenta a la hora de que sus usuarios realicen las compras.

Por otro lugar, que su personal implemente la costumbre de recordar a los usuarios los documentos necesarios para brindar el servicio o la asistencia. Esto con la finalidad de que puedan indicarle al usuario y nuevas aperturas de casilleros cuales mercancías, que por su uso o peligrosidad requieran de permisos, o notas técnicas para su correcto ingreso al país. Con el objetivo de disminuir los costos de tiempo y de dinero que se le presenten al usuario por tener que resolver los inconvenientes presentados por la falta de conocimiento de las Ley y por el desconocimiento de la normativa aduanera vigente y así lograr recibir su mercancía en el tiempo establecido y esperado.

Se le recomienda a la empresa implementar el manual de importación Aduanera con el fin de agilizar el trámite interno de las actividades de la entidad para un adecuado proceso de importación.

Además sería de gran importancia implementar el manual como herramienta tecnológica- digital para un mayor conocimiento del usuario al realizar las compras extranjeras y así disminuir el inconveniente del tiempo de entrega de las mercancías.

#### **4.3 III Variable: Crear un manual técnico de importación de mercancías, con los procedimientos y directrices en el manejo de la documentación aduanera al ingresar en territorio nacional**

Se crea el Manual técnico de importación aduanera con el objetivo de dar un acompañamiento y fortalecer a los funcionarios de la empresa Aeropost de la sucursal de El Roble, así como a los usuarios, de modo que tengan una herramienta que facilite la comprensión de la normativa vigente con respecto a importación aduanera.

Se crea el Manual técnico de importación aduanera, con el fin de garantizar que la empresa en cuestión y los usuarios, obtengan un mayor conocimiento eficiente y eficaz. Lo anterior, por cuanto, se cuenta con un agente aduanero quien se ubica en las oficinas centrales de Aeropost y no en las sucursales regionales, por lo que se dificulta generar una mejor labor a la hora de mitigar los tiempos de los usuarios en la empresa Aeropost de El Roble de Puntarenas; la atención puede ser ágil si los encargados de la sucursal cuentan ya con el manual.

1. El vocabulario que se utilizó en el Manual técnico de importación aduanera es claro, conciso y sencillo, para el mejor entendimiento del usuario, pues muchos clientes no cuentan con el respectivo vocabulario aduanero.
2. El tiempo de espera para que el cliente reciba su mercancía sea más eficiente, ya que la información necesarios y requerida para el ingreso de una mercancía especial se encuentre visible en un mismo lugar al alcance de los usuarios y el personal de la empresa con modalidad courier.

3. La elaboración del manual busca minimizar el tiempo para recolectar la documentación necesaria para las mercancías con problemas de nacionalización.

Para la creación del *Manual técnico de importación* se investigaron los aspectos que forman parte de un manual práctico. Se dispone con orientación horizontal; por otra parte, el manual cuenta con portada, índice, acrónimos, introducción, objetivo, organización, notas técnicas, así como información de las entidades relacionadas con la obtención de permisos para una correcta importación.

#### **4.3.1. Importancia del manual técnico**

Su importancia radica al problema que se les presentan a los usuarios por no contar con el conocimiento legislativo aduanero vigente; Por lo tanto, constituye en ser un instrumento que permite reducir los costos de tiempo y dinero para los usuarios, ya que contiene información de los requisitos por considerar para eliminar o resolver, con mayor eficacia, los problemas que se presenten por no cumplir con los documentos de rigor en materia Aduanal. Además de que el personal, en este caso de la empresa supra citada, pueda tener a su disposición esta valiosa herramienta como una guía de trabajo la cual les va a ayudar a resolver en gran medida las incidencias que se le presentan al usuario, porque no cuentan con el conocimiento de los adecuados procedimientos aduaneros que tienen que utilizar para que sus mercancías si requieren algún tipo de permiso por su uso o peligrosidad como: Notas técnicas, permisos fitosanitarios o sanitarios, registro sanitario, entre otros, puedan ingresar al país sin ningún tipo de inconveniente.

### **4.3.2. Conformación del manual**

El manual es sencillo, pues se conforma de datos primordiales para lograr una excelente importación de mercancías. A continuación, lo que forma el cuerpo del manual.

#### **4.3.2.1. Portada**

La portada es la cara del manual; es simple, se coloca solo el título. Como fondo se usó un tono azul y un mapa, con la información concreta: título, nombre de los(as) autores(as) y el año de su creación (impresión).

#### **4.3.2.2. Índice**

Con respecto al índice se coloca en la primera hoja del manual (folleto); se agrega el índice con todo lo que contiene en su desarrollo.

#### **4.3.2.3. Abreviaturas**

Las abreviaturas utilizadas en el manual son las básicas y necesarias con respecto al tema de importación aduanera; esto facilita la lectura y comprensión de los usuarios de la empresa.

#### **4.3.2.4. Introducción**

En este punto se coloca una reseña o introducción del manual, con el fin de que los usuarios puedan comprender cómo se constituye este, así como el objetivo principal que se quiere lograr.

#### **4.3.2.5. Propósito**

En este punto se va a reflejar la intención por el cual se realiza el *manual* por el cual se realiza la acción de crearlo para la empresa Aeropost de la sucursal de El Roble, es decir es como la importancia del objetivo que se pretende alcanzar con la idea.

#### **4.3.2.6. Objetivos**

Con los objetivos se logra especificar más la organización de las entidades reguladoras, así como proporcionar una visión integral de los procesos por seguir y los requisitos solicitados por las leyes vigentes.

#### **4.3.2.7. Organización del ingreso de las mercancías**

Se genera una reseña del comportamiento de la empresa Aeropost de la sucursal de El Roble, tanto para el entendimiento de los usuarios nuevos como para los ya inscritos. Se detalla el manejo de la mercancía desde su compra hasta la llegada a su casillero en la empresa.

#### **4.3.2.8. Importancia**

En este punto se establece el motivo principal de la elaboración del manual, como herramienta de apoyo y de enseñanza para las futuras aperturas de casilleros en la empresa de Aeropost sucursal de El Roble.

#### **4.3.2.9. Esquema**

Dentro del *manual* se agrega un esquema con el fin de dar los datos de los puntos o cuestiones esenciales de un asunto o materia, en este caso la información de cómo se va a plasmar en el *manual*, para que sea más fácil de entender cómo se va a reflejar cada punto.

Siendo una forma más práctica, utilizando líneas u otros gráficos siendo utilizado en el *manual* las llaves, para la interpretación del lector de las ideas centrales como de las secundarias de cada sección en el *manual* planteadas.

#### **4.3.2.10. Cuerpo del manual**

Dentro de este marco se recopilan todos los elementos desarrollados: se agrega todo lo necesario para la coordinación y registro, se transmite la información relacionada en materia de aduanas, por ejemplo, las instituciones del Estado encargadas de generar permisos y regular la importación de mercancías según la ley vigente, para realizar una excelente importación.

#### **4.3.2.11. Bibliografía**

Por último, se agrega la bibliografía. Las imágenes utilizadas en el manual fueron tomadas de páginas con vectores- de imágenes en png gratis de las páginas: Freepik Company, formato de imágenes gratis en png de Google y de Vecteezy / arte vectorial. Se proporcionan algunos enlaces vinculados a las páginas correspondientes donde se encuentra la información y folletos requeridos.

## **Capítulo V**

### **Diseño y la implementación del proyecto**

# MANUAL TÉCNICO DE IMPORTACIÓN ADUANERA

Elaborado por:

Nazareth del Carmen Esquivel Segura

Carol Shirley Ricardo Mosquera

Kattia Evelyn Sibaja Mojica

[aeropost.com](http://aeropost.com)

Puntarenas, mayo de 2022

**Índice**

Tabla de contenidos .....	133
Siglas empleadas .....	134
Introducción .....	135
Propósito.....	136
Objetivos.....	137
Organización del ingreso de las mercancías .....	138
Importancia.....	139
¿Qué debe de saber, cuando va a realizar sus compras por su casillero? ...	140
Ejemplo de una factura comercial.....	142
Información importantes que debe conocer.....	143
¿Qué son las notas técnicas?.....	144
Esquema.....	145
Ministerio de salud.....	146
Notas técnicas de exportación o importación .....	149
Ministerio de agricultura y ganadería.....	154

Ministerio de ambiente y energía.....	160
Ministerio de seguridad pública .....	165
Ministerio de la presidencia, unidad de control y fiscalización de precursores .....	169
Preguntas frecuentes.....	171
Para una mayor información ingrese a los siguientes links: .....	173
Bibliografía.....	174

**Tabla de contenidos**

Tabla1 Ministerio de Salud .....	149
Tabla 2 Ministerio de Agricultura y Ganadería.....	156
Tabla 3 Ministerio de Ambiente y Energía .....	163
Tabla 4 Ministerio de Seguridad Pública .....	166
Tabla 5 Ministerio de la Presidencia, Unidad de Control y Fiscalización de Precusores .....	170

## Siglas empleadas

- ✚ MINSA. Ministerio de Salud
- ✚ MAG. Ministerio de Agricultura y Ganadería
- ✚ MINAE. Ministerio de Ambiente y Energía
- ✚ MSP. Ministerio de Seguridad Pública
- ✚ UCFP: Unidad de Control y Fiscalización de Precursores
- ✚ CAUCA: Código Aduanero Uniforme Centroamericano
- ✚ DGA: Dirección General de Aduanas
- ✚ LGA: Ley General de Aduanas
- ✚ MAG: Ministerio de Agricultura y Ganadería
- ✚ PROCOMER: Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica
- ✚ RECAUCA: Reglamento del código aduanero uniforme centroamericano
- ✚ TICA: Sistema de Tecnología de Información Aduanera

## **Introducción**

El presente manual técnico de importación aduanera tiene el objetivo de brindar un acompañamiento y fortalecer a los funcionarios de la empresa Aeropost de la sucursal de El Roble, así como a los usuarios, para que obtengan una herramienta que facilita entender más sobre la normativa vigente, con respecto a importación aduanera. Así mismo, el manual de procedimientos es una guía que brinda un respaldo de referencia y facilita el manejo de información a la empresa y a sus clientes; además, plasma material de aspectos generales y básicos, con respecto, en este caso, a controles, leyes vigentes o aquello que revista mayor interés para una excelente importación y brinda información de requisitos o permisos, para garantizar a sus clientes una mejor importación.

El manual técnico de importación se califica como una herramienta administrativa que describe los procedimientos y responsabilidades que debe de tener en cuenta los empleados y colaboradores de la institución, así como los usuarios, haciendo más sencilla para el desarrollo de las importaciones aduaneras.

**Propósito**

Su intención es crear un instrumento útil de uso diario para la empresa de Aeropost y sus usuarios, que agilice y facilite el trámite de las actividades internas de la entidad por medio de procedimientos a seguir, como la documentación requerida a entregar por la retención de mercancías en la aduana respectiva, así mismo, guiar al usuario de una mejor manera a la hora de realizar sus compras en línea logrando tener una mayor eficiencia en la ejecución, previniendo la generación de una retención de mercancía a la hora de que se den las importaciones.

Por lo tanto, se le brinda al lector un manual tanto físico como digital para minimizar el tiempo de espera a la hora de conseguir la información necesaria de la normativa vigente recolectada por el agente de aduanas de la sede central, que se aplicará a las mercancías especiales.

## **Objetivos**

### **Objetivo general:**

“Proporcionar información organizada de las instituciones del Estado encargadas de velar y regular la normativa aduanera vigente de las importaciones, así como brindar, de forma unificada, los requisitos para una excelente importación.

### **Objetivos específicos:**

- Guiar a los usuarios y colaboradores de la empresa Aeropost agencia de El Roble de Puntarenas, mediante el manual técnico de importación para eliminar o disminuir los inconvenientes generados al dar un semáforo rojo.
- Detallar la información necesaria y requerida para una correcta importación y nacionalización de las mercancías.

## **Organización del ingreso de las mercancías**

(Empresa)

Las mercancías, cuando ingresan a Costa Rica, son recibidas en la agencia aduanal central del aeropuerto Juan Santa María. Cuando en el momento de revisión se presenta algún tipo de inconveniente en alguna de las mercancías, se procede a dejarlas retenidas; esto puede darse por incumplimiento de algunos aspectos de la normativa vigente, por ejemplo: faltante de documentos, facturas mal generadas, permisos sanitarios, notas técnicas, entre otros.

Esto hace que la aduana notifique a la agencia de Aeropost; a su vez, el funcionario manda un mensaje al dueño de la mercancía por medio del casillero, en mensaje de texto, en la red social de WhatsApp o por correo electrónico y así comunica el inconveniente al usuario, respecto de su mercancía. En términos aduaneros esto se conoce como semáforo rojo, para que se proceda a su corrección; así la aduana procede a liberar la mercancía para ser entregada y enviada a la sucursal de El Roble de Puntarenas, donde se hará el pago de los impuestos para generar su nacionalización.

## Importancia

Es importante, pues constituye un instrumento que permite reducir los costos de tiempo y dinero para los usuarios, ya que informa los métodos por considerar para eliminar o resolver, con mayor eficacia, los problemas que se puedan presentar. Se pretende que el personal, en este caso de la empresa citada, pueda tener a su disposición esta valiosa herramienta como una guía de trabajo.

Ahora bien, tomando en cuenta los aspectos de gran importancia indicados anteriormente el propósito principal del manual es que va a guiar al usuario de una mejor manera a la hora de realizar sus compras en línea, disminuyéndole los inconvenientes por desconocimiento en la normativa aduanera vigente y la vez va a significar una herramienta de gran apoyo para los colaboradores de la empresa Aeropost del Roble de Puntarenas, y esto con la finalidad de que puedan resolver los atrasos que se les presentan, para que entreguen las mercancías en el tiempo estipulado a sus usuarios y logren tener una mayor eficiencia en la ejecución de sus funciones lo cual les ayudara a cumplir con la satisfacción del usuario y puedan crecer mucho más como empresa.

¿Qué debe de saber, cuando va a realizar sus compras por su casillero?

Para realizar las compras en el extranjero por medio del sistema de la empresa de Aeropost, se deben tener en cuenta aquellas mercancías con aspecto especial, es decir, que por su composición sean de riesgo para la salud humana. Esto podría atrasar las mercancías (compras) al ser retenidas en aduanas.

Lo anterior, debido al cumplimiento de la normativa vigente por faltante de documentos, facturas mal generadas, permisos sanitarios, notas técnicas.

Entre otros requisitos importantes para realizar una correcta importación al traer algún implemento médico, se tienen:

- ✓ Facturas con el número de orden.
- ✓ Fecha de consignatario.
- ✓ Descripción detallada y el valor de la mercancía.
- ✓ Registro del carné del médico incorporado al Colegio de Médicos.
- ✓ Nota que indique para qué va a utilizar el producto.

**Sepa que debe traer una factura comercial correcta, para ser tomada en cuenta en el ámbito aduanero.**

Factura comercial:

Documento que contiene la información detallada de las mercancías y los pagos relacionados con su compra.

Los datos que contiene la factura son:

- Razón social del exportador
- Número de factura
- Lugar y fecha de emisión
- Datos y dirección del exportador
- Datos y dirección del importador
- Datos de la empresa transportadora
- Lugar y embarque de la mercancía
- Cantidad de unidades de la mercancía
- Descripción detallada de la mercancía
- Precios unitarios
- Precio total
- Condiciones de venta (INCOTERMS)
- Partida arancelaria

Ejemplo de una factura comercial

**Pedido realizado:** 1 de septiembre de 2020

**Pedido amazon.com número:** 113-9020564-1112202

**Total del pedido: \$ valor total**

<b>Enviado el 2 de septiembre de 2020</b>	
<b>Productos comprados:</b> 1 de: descripción Artículo Vendido por: Amazon.com Services LLC  Estado: Nuevo	<b>Precio</b> \$valor de artículo
<b>Dirección de envío:</b>  Nombre 1 Aeropost Way SJO-Numero de casillero Miami, Florida 33206-3206 Estados Unidos	
<b>Velocidad de envío:</b> Envío en un día	

<b>Información de pago</b>	
<b>Método de pago:</b> Visa   Últimos dígitos: terminación de tarjeta	Productos: \$valor total Envío: \$0.00 ----- Total antes de impuestos: \$valor total Impuestos: \$0.00 ----- <b>Total (I.V.A. Incluido): \$valor total</b>
<b>Dirección de facturación:</b>  Nombre 1 Aeropost Way SJO-Casillero Miami, Florida 33206-3206 Estados Unidos	
<b>Transaccion es con la tarjeta de crédito</b>	Visa que termina en terminacion: 2 de septiembre de 2020: \$valor total

Imagen 1 Fuente de Aeropost (Amazon).

Información importante que se debe conocer es:

➤ La nacionalización de las mercancías:

Se lleva a cabo cuando el importador ya ha cancelado los tributos aduaneros (impuestos) y los requisitos establecidos completos (Legiscomex 2017).

➤ El certificado de origen:

El certificado de origen es el documento que permite a un importador o exportador, acreditar el país o región de donde se considera originaria una mercancía. Este certificado es necesario para obtener una preferencia arancelaria negociada en un Tratado de Libre Comercio.

➤ Medidas sanitarias y fitosanitarias:

Son las leyes y procedimientos que se establecen para proteger al ser humano y medio ambiente de las mercancías peligrosas que atenten contra ellos (Ministerio de Agricultura 2012).

➤ Registro sanitario:

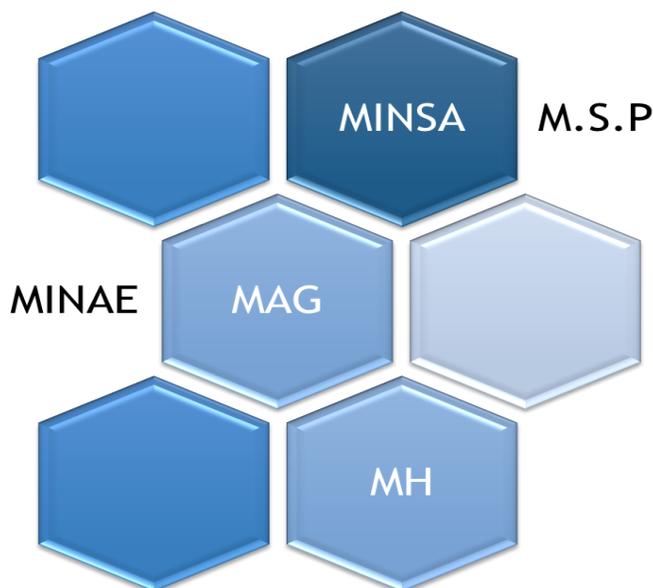
Se lleva a cabo cuando se verifican los registros de calidad y seguridad de cada producto y evita algún inconveniente que atente contra la salud (Ministerio de Salud 2019).

### ¿Qué son las notas técnicas?

Las notas técnicas corresponden a permisos que deben tramitarse en determinadas dependencias del Estado, para cumplir con los requisitos estipulados por la Ley General de Aduanas y su reglamento; estas son necesarias para llevar a cabo la exportación o importación de un bien. Algunas de ellas corresponden al Ministerio de Salud, el Ministerio de Agricultura y Ganadería, Ministerio de Seguridad Pública y Ministerio de Ambiente y Energía. La competencia de cada una de ellas dependerá del tipo de mercancía por exportar o importar (PROCOMER. 2014).

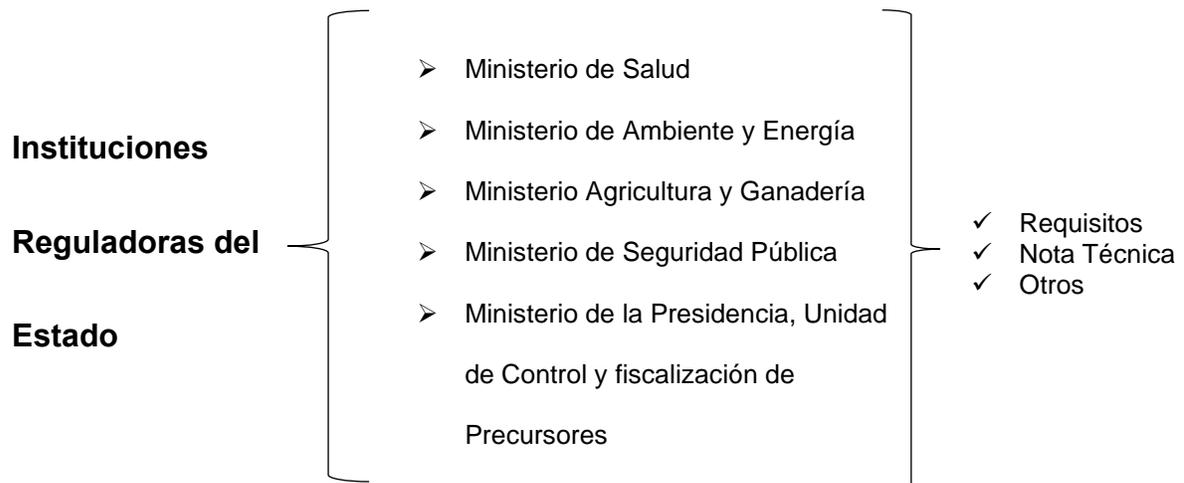
### Entidades que velan por una correcta importación de mercancías

Imagen. Abreviaturas de las Instituciones del Estado.



Fuente: Imagen de elaboración propia. Ministerio de Hacienda las abreviaturas de las entidades reguladoras del Estado.

## Esquema



En el anterior esquema se indicaron los siguientes ministerios: Ministerio de salud, Ministerio de Ambiente y Energía, Ministerio de Agricultura y Ganadería, Ministerio de Seguridad Pública y Ministerio de la presidencia, Unidad de Control y Fiscalización y precursores.

Ahora bien, en estas instituciones que se mencionaron anteriormente, funcionarios del estado se encargan de asuntos enfocados a la salud, seguridad, y aspectos de comercio exterior como lo es la importación de mercancías. Por lo tanto, estas entidades son de gran importancia ya que vienen a regular que por ejemplo la importación de mercancías se realice, cumpliendo con permisos como notas técnicas, Requisitos entre otros. Y esto con la finalidad de que no se incumpla con lo que dicta el estado.

## Ministerio de Salud

Es Ministerio de Salud es la autoridad sanitaria que ejerce la rectoría del Sistema Nacional de Salud con capacidad técnica y resolutive, liderazgo y participación social. Además, esta entidad coordina con Ventanilla Única de PROCOMER, sobre las restricciones relativas a la importación de medicamentos, alimentos y productos cosméticos que deben conocer los usuarios del sistema courier, para poder realizar sus trámites sin incurrir en retrasos y gastos económicos innecesarios.

Imagen 2 Ministerio de Salud



Fuente: “Imagen: Freepik.com” Imagen del símbolo de salud

## Requisitos del Ministerio de Salud

Qué debe presentar ante las autoridades sanitarias de la ventanilla única de Comercio Exterior de PROCOMER

**Para importar: \*Medicamentos de uso personal**

Deberá presentar:

- a) Solicitud por escrito del paciente, de un familiar cercano o del representante legal.
- b) Fotocopia de la cédula de identidad o pasaporte del paciente.
- c) Prescripción y nota de un médico en Costa Rica donde se indique el diagnóstico, tratamiento y certificación de la terapia solicitada.
- d) Presentación de original y copia de la factura de compra a nombre del paciente.
- e) Formulario de desalmacenaje electrónico debidamente lleno.

**\*Alimentos de uso personal, para lo cual deberá presentar:**

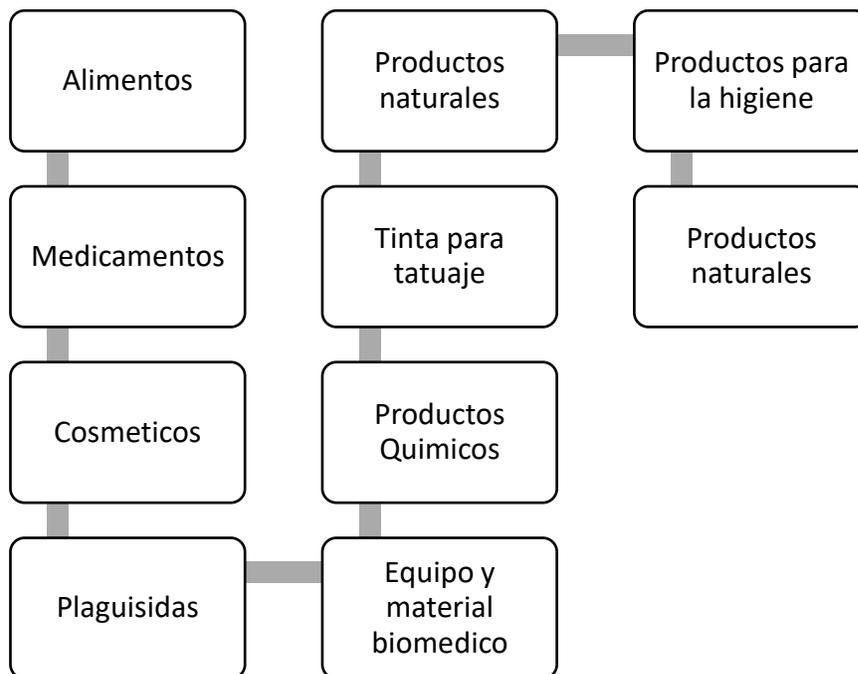
- a) Formulario de desalmacenaje electrónico debidamente lleno.
- b) Original y fotocopia de la factura a nombre del importador.
- c) Conocimiento de embarque.

**\*Cosméticos de uso personal, para lo cual deberá presentar:**

- a) Formulario de desalmacenaje electrónico debidamente lleno.
- b) Original y fotocopia de la factura a nombre del importador.
- c) Conocimiento de embarque.

## ¿Qué producto o mercancía deberá el importador registrar ante el Ministerio de Salud?

Solo en caso de que clasifique en las siguientes categorías:



Es necesario que tome en cuenta cuales son aquellos productos(mercancías) que requieren de un permiso especial otorgados por el ministerio de salud y por registro sanitario, para eso les brindamos a continuación cuales son las notas técnicas requeridas para importación emitidas por el ministerio de Salud.

## Notas Técnicas de Exportación o Importación

**Tabla 1 Ministerio de Salud**

*Ministerio de Salud*

Número de la nota técnica	Contenido de la nota técnica	Base jurídica
39	Certificado de registro de preservantes destinados al tratamiento de madera. Otorgado por Ministerio de Salud, Dirección de Registros y Controles.	Ley n°5395, ley general de salud de 23 de octubre de 1993.  Decreto n°31547-s, publicado en la Gaceta N°4 del 07 de enero de 2004.
50	Autorización de desalmacenaje de alimentos. Otorgada por Ministerio de Salud, Dirección de Registros y Controles o Ventanilla Única (PROCOMER).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley No. 5395 Ley General de Salud, de 23 de octubre de 1993.</li> <li>• Decreto Ejecutivo N°31595-S del 23 de enero de 2007, Reglamento de notificación de materias primas, Registro Sanitario, Importación, Desalmacenaje y Vigilancia de Alimentos. Reglamento para el Registro y Comercialización de alimentos.</li> </ul>

Número de la Nota técnica	Contenido de la nota técnica	Base jurídica
51	Permiso de importación o exportación de drogas y estupefacientes y sellado. Otorgado por el Ministerio de Salud, Dirección de Registros y Controles o Ventanilla Única (PROCOMER)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N°5395, Ley General de Salud del 23 de octubre de 1993.</li> <li>• Ley N°8204, Reforma Integral de la ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado y actividades conexas.</li> <li>• Decreto Ejecutivo No. 33245-S, Reglamento para el Control de Drogas, Estupefaciente y Psicotrópicas, publicado en la Gaceta 150 del 7 de agosto de 2006.</li> <li>• Decreto Ejecutivo N°25571-S. Reglamento para el Control de Drogas, Estupefacientes, psicotrópicos y Precursores. Gaceta N°211 del lunes 4 de noviembre de 1996.</li> <li>• Convenio sobre Sustancias Psicotrópicas (1971).</li> <li>• Decreto Ejecutivo N°28466-S. Reglamento de inscripción, control, importación y publicidad de medicamentos. Gaceta N°42 del 29 de febrero de 2000, capítulo 6, artículo 42.</li> <li>• Convención Única de Estupefacientes (1961).</li> </ul>

Número de la nota técnica	Contenido de la nota técnica	Base jurídica
52	Autorización de importación o exportación de la Autoridad Nacional sobre Armas Químicas. Otorgada por la Secretaría Técnica Autoridad Nacional sobre Armas Químicas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N°7957 de Armas y Explosivos</li> <li>• Ley N°8042, Convención interamericana contra la fabricación y el tráfico ilícitos de armas de fuego, municiones, explosivos y otros materiales relacionados.</li> <li>• Ley N°8080, Convenio Internacional para la Represión de los Atentados.</li> <li>• Ley N°7571, Aprobación de la Convención de las Naciones Unidas sobre la Prohibición del Desarrollo, la Producción, el Almacenamiento y el Empleo de Armas Químicas y sobre su Destrucción. Alcance N°19 a la Gaceta N°62 del 28 de marzo de 1996. Decreto Ejecutivo N°25118: Ratificación de la Convención de la ONU sobre la prohibición de Armas Químicas. Alcance N°27 a la Gaceta N°90 del 13 de mayo de 1996 y el Decreto Ejecutivo N°33015-S-RE: Se da la Autoridad Nacional para la aplicación de la Convención de las Naciones Unidas para la Prohibición de Armas Químicas, publicado en la Gaceta del 20 de abril de 2006.</li> </ul>

Número de la nota técnica	Contenido de la nota técnica	Base jurídica
54	Autorización de desalmacenaje de sustancias tóxicas y peligrosas. Otorgada por Ministerio de Salud, Dirección de Registros y Controles o Ventanilla Única (PROCOMER).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley No. 5395, Ley General de Salud de 23 de octubre de 1993.</li> <li>• Decreto Ejecutivo No. 28113-S publicado en el Alcance N°74 de La Gaceta N°194 del 6 de octubre de 1999. Reglamento para el Registro Productos Peligrosos.</li> </ul>
57	Autorización de desalmacenaje de materias primas, formas primarias para medicamentos y cosméticos, medicina, cosméticos y equipos médicos. Otorgada por el Ministerio de Salud, Dirección de Registros y Controles o Ventanilla Única (PROCOMER).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N°5395, Ley General de Salud de 23 de octubre de 1993.</li> <li>• Decreto Ejecutivo N°28466-S publicado en La Gaceta No. 42 del 29 de febrero del 2000.</li> <li>• Decreto Ejecutivo N°31044-S publicado en La Gaceta N°55 del 19 de marzo del 2003.</li> <li>• Decreto Ejecutivo No. 24028 de 22 de febrero de 1995 (cosméticos).</li> </ul>

Número de la nota técnica	Contenido de la nota técnica	Base jurídica
62	Autorización de desalmacenaje de ropa y calzado, usados. Otorgada por Ministerio de Salud, Dirección Vigilancia de la Salud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ley N°5395, Ley General de Salud de 23 de octubre de 1993</li> <li>● Decreto Ejecutivo No. 25471-S Gaceta N°186 de 30 de setiembre de 1996 (Requisito para desalmacenaje ropa usada).</li> </ul>
269	Autorización para la importación, exportación y tránsito de desechos peligrosos por parte de la Autoridad Nacional Designada del Convenio de Basilea, Ministerio de Salud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ley N°5395, Ley General de Salud de 23 de octubre de 1993.</li> <li>● Decreto Ejecutivo No. 25471-S Gaceta No. 186 de 30 de setiembre de 1996 (Requisito para desalmacenaje ropa usada).</li> </ul>

Fuente: Importaciones/ Aduaneros del Pacífico S.A.

## **Ministerio de Agricultura y Ganadería**

Este ministerio ha sido de gran importancia para Costa Rica, pues ha permitido la circulación adecuada de las mercancías a suelo tico, con la mejor seguridad de las importaciones, evitando cualquier contaminante en plantas, alimentos, entre otros. Así mismo, promueve requisitos como las notas técnicas para una libre circulación de los productos garantizados y así abrir puertas a mercados internacionales, en busca de mayor productividad, equidad en la economía de la nación e incentivar el desarrollo de capacidades técnicas y de gestión empresarial, para el crecimiento en el ámbito productivo costarricense.

La Ley General del Servicio Nacional de Salud Animal (2006) indican en sus artículos:

Artículo 2º—Objetivos de la Ley. La presente Ley tiene como objetivos:

- a) Conservar, promover, proteger y restablecer la salud de los animales, a fin de procurarles mayor bienestar y productividad, en armonía con el medio ambiente.
- b) Procurar al consumidor la seguridad sanitaria de los alimentos de origen animal y, con ello, la protección de la salud humana.
- c) Regular y controlar la seguridad sanitaria e inocuidad de los alimentos de origen animal en forma integral, a lo largo de la cadena de producción alimentaria.
- d) Ejecutar las medidas necesarias para el control veterinario de las zoonosis.
- e) Vigilar y regular el uso e intercambio de los animales, sus productos y subproductos.

- f) Regular y supervisar el uso e intercambio del material genético de origen animal; así como determinar el riesgo sanitario que ese material pueda representar para la salud pública veterinaria o animal.
- g) Registrar, regular y supervisar los medicamentos veterinarios y los alimentos para consumo animal, de manera que no representen un peligro para la salud pública veterinaria, la salud animal y el medio ambiente.
- h) Procurar el respeto y la implementación de los diferentes acuerdos internacionales, suscritos por Costa Rica en materia de su competencia, según los fines y objetivos de esta Ley.
- i) Establecer los mecanismos de coordinación entre las diferentes instituciones nacionales y los organismos internacionales involucrados con la materia de esta Ley.
- j) Establecer los mecanismos de participación de los grupos organizados y los usuarios de los servicios (pág.1,2) que brinda el Senasa en los planes y las acciones de su competencia.

En el artículo anterior, se refleja el objetivo de la ley mencionada donde se establece que también se debe de proteger tanto al ser humano como la vida vegetal, de las importaciones en cuanto a aquellas mercancías como, por ejemplo: alimentos de origen animal, medicamentos veterinarios, entre otros que ingresan al país y poseen algún inconvenientes a su ingreso, lo cual el Ministerio de Agricultura

y Ganadería deben de contar con diferentes medidas de protección para un adecuado procedimiento.

### **Requisitos del Ministerio de Agricultura y Ganadería para la importación**

Facilitamos la consulta de los requisitos fitosanitarios para la importación de productos de origen vegetal (propagación, análisis de laboratorio, consumo, semillas, entre otros).

#### **Tabla 2 Ministerio de Agricultura y Ganadería**

##### *Ministerio de Agricultura y Ganadería*

Número de la nota técnica	Contenido de la nota técnica	Base jurídica
35	Verificación y aprobación fitosanitaria por parte del Servicio Fitosanitario del Estado en el punto de ingreso y salida, para la nacionalización, tránsito nacional o tránsito internacional de productos vegetales y otros productos reglamentados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N°7664, Ley de Protección fitosanitaria, de 08 de abril de 1997 Capítulo VI: “De las regulaciones fitosanitarias relacionadas con el comercio exterior”.</li> <li>• Decreto Ejecutivo N°24973 MEIC-MAG.</li> <li>• Reglamento Técnico: “Procedimientos para la aplicación de los requisitos fitosanitarios para la importación de plantas, productos vegetales y otros capaces de transportar.</li> <li>• Resolución 117-2004 (COMIECO) plagas”. Reglamento Técnico: “Procedimientos para la aplicación de los requisitos fitosanitarios para la importación de plantas, productos vegetales y otros capaces de transportar plagas”.</li> <li>• Resolución 117-2004 (COMIECO).</li> </ul>

Número de la nota técnica	Contenido de la nota técnica	Base jurídica
44	Verificación y aprobación sanitaria por parte de la Dirección de Salud Animal en el punto de ingreso y de salida, para el desalmacenaje, exportación, tránsito nacional o tránsito internacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre (MINAE).</li> <li>• Ley N°8495, Ley General del Servicio Nacional de Salud Animal (SENASA).</li> <li>• Ley No. 6883, para el Control de la Elaboración y Expendio de Alimentos para Animales y su Reglamento 16899-MAG.</li> <li>• Decreto Ejecutivo N°21858-MAG Reglamento para la importación de productos y subproductos de origen animal.</li> <li>• Decreto Ejecutivo No. 28861-MAG, Reglamento de Registro y Control de Medicamentos Veterinarios y sus reformas en los Decretos Ejecutivos Nos. 29762-MAG y 29830-MAG.</li> </ul>
53	Verificación y aprobación fitosanitaria por parte del Servicio Fitosanitario del Estado en el punto de ingreso y salida, para la nacionalización, tránsito nacional o tránsito internacional de productos vegetales y otros productos reglamentados. No requiere autorización previa del SFE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N°7664, Ley de Protección fitosanitaria de 08 de abril de 1997.</li> <li>• Resolución 117-2004 (COMIECO).</li> <li>• Decreto Ejecutivo No. 32060-COMEX-MAG publicado en la Gaceta 209 del 26 de octubre de 2004.</li> </ul>

Número de la nota técnica	Contenido de la nota técnica	Base jurídica
59	Verificación y aprobación, por parte del Servicio Fitosanitario del Estado en el punto de ingreso y salida, para la nacionalización, tránsito nacional o tránsito internacional de sustancias químicas, biológicas o afines y equipos de aplicación para uso agrícola.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley No. 7664, Ley de Protección Fitosanitaria del 8 de abril de 1997. Y el Decreto Ejecutivo No. 26921-MAG: Reglamento a la Ley de Protección Fitosanitaria.</li> <li>• Decreto Ejecutivo No. 24337-MAG-S (La Gaceta No. 115 del 16 de junio de 1995): Reglamento para inscribir fertilizantes.</li> <li>• Decreto Ejecutivo No. 28429-MAG-MEIC Reglamento para inscribir fertilizantes.</li> <li>• Decreto Ejecutivo No. 27630 RTCR 229: 1996 Límites máximos de residuos de plaguicidas en vegetales. Decreto Ejecutivo No. 27041-MAG-MEIC Norma 176: 1991 Agroquímicos. Toma de muestra. Y Decreto Ejecutivo No. 27037-MAG-MEIC. Para equipos.</li> </ul>
265	Verificación y aprobación fitosanitaria por parte del Servicio Fitosanitario del Estado en el punto de salida, para la exportación de productos vegetales y otros productos reglamentados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N°8495, Ley General del Servicio Nacional de Salud Animal (SENASA).</li> <li>• Ley No. 6883, para el Control de la Elaboración y Expendio de Alimentos para Animales y su Reglamento 16899-MAG.</li> <li>• Decreto Ejecutivo N°14584-A, Reglamento de Defensa Sanitaria Animal.</li> <li>• Decreto Ejecutivo N°21858-MAG, Reglamento para la importación de productos y subproductos de origen animal.</li> <li>• Decreto Ejecutivo No. 28861-MAG Reglamento de Registro y Control de Medicamentos Veterinarios y sus reformas.</li> </ul>

Número de la nota técnica	Contenido de la nota técnica	Base jurídica
266	Verificación y aprobación sanitaria por parte de la Dirección de Salud. Animal en el punto de salida, para la exportación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenio sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre (MINAE).</li> <li>• Ley N°8495, Ley General del Servicio Nacional de Salud Animal (SENASA).</li> <li>• Ley 6883, para el Control de la Elaboración y Expendio de Alimentos para Animales y su Reglamento 16899-MAG.</li> <li>• Decreto Ejecutivo N°14584-A, Reglamento de Defensa Sanitaria Animal.</li> <li>• Decreto Ejecutivo N°21858-MAG, Reglamento para la importación de productos y subproductos de origen animal.</li> <li>• Decreto Ejecutivo No. 28861-MAG Reglamento de Registro y Control de Medicamentos Veterinarios y sus reformas en los Decretos Ejecutivos N°29762-MAG y 29830-MAG.</li> </ul>
267	Verificación y aprobación fitosanitaria por parte del Servicio Fitosanitario del Estado en el punto de salida, para la exportación de sustancias químicas, biológicas o afines y equipos de aplicación para uso agrícola.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N°7664 Ley de Protección fitosanitaria, Capítulo VI: “De las regulaciones fitosanitarias relacionadas con el comercio exterior”.</li> <li>• Decreto Ejecutivo N°24973 MEIC-MAG. Reglamento Técnico: “Procedimientos para la aplicación de los requisitos fitosanitarios para la importación de plantas, productos vegetales y otros capaces de transportar plagas”.</li> <li>• Resolución 117-2004 (COMIECO).</li> </ul>

Fuente: Fuente: Importaciones/ Aduaneros del Pacífico S.A.

## **Ministerio de Ambiente y Energía**

Se considera como un sistema de gestión ambiental que le permita a Costa Rica posicionarse positivamente en materia de competitividad internacional (política, ambiental y comercial) y que, fortalecido en su capacidad de gestión pública, responda a los requerimientos de manejo, conservación y uso sostenible de los recursos ambientales y naturales, bajo el liderazgo del ministro rector del Sector de Ambiente y Energía.

### **Marco Jurídico**

El marco jurídico del Ministerio de Ambiente y Energía. (2020) Indica las siguientes leyes:

Ley No. 1986 Constitución del Comité Internacional Regional de la Sanidad Agropecuaria, del 04 de julio de 1955.

Ley No. 2510 Convención Regional para el Manejo y Conservación de los Ecosistemas Naturales Forestales y el Desarrollo de Plantaciones Naturales, del 3 de junio de 1996.

Ley No. 2526 Convención de la Organización Meteorológica Mundial.

Ley No. 3763 Convención para la Protección de la Flora, de la Fauna y de las Bellezas Escénicas Naturales de los países de América, del 9 de octubre de 1966.

Ley No. 4636 Convención sobre la plataforma continental.

Ley No. 4940 Convención sobre alta mar.

Ley No. 5032 Convención sobre pesca y conservación de los recursos vivos de la alta mar, 18 de julio de 1972.

Ley No. 5031 Convención sobre el mar territorial y la zona contigua, del 18 de agosto de 1974.

Ley No. 5566 Convenio para la prevención de la contaminación del mar por vertimiento de desechos y otras materias, del 26 de agosto de 1974.

Ley No. 5605 Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre, del 28 de enero de 1975.

Ley No. 5980 Convención para la Protección del Patrimonio Cultural y Natural, del 26 de octubre de 1976.

Ley No. 6360 Convención sobre la defensa del patrimonio arqueológico, histórico y artístico de las Naciones Americanas.

Ley No. 6550 Convenio 148 OIT, de Protección a los trabajadores por aire, ruidos y vibración.

Ley No. 7223 Protocolo de Montreal relativo a sustancias agotadoras de la capa de ozono, del 8 de abril de 1991.

Ley No. 7224 Convención sobre humedales internacionales como hábitat de aves acuáticas (Convención de RAMSAR), del 9 de abril de 1991.

Ley No. 7226 Convenio Centroamericano para la Protección del Ambiente (Constituye la Comisión Centroamericana de Ambiente y Desarrollo), 02 de abril de 1991.

Ley No. 7227 Convenio para la protección y desarrollo del medio marino y su protocolo para combatir derrames de hidrocarburos en la región del Gran Caribe, del 12 de abril de 1991. (pág.1,2)

### **Requisitos para la importación del Ministerio de Ambiente y Energía**

- 1.Copia de la personería y cédula jurídicas debidamente actualizadas y certificadas, se pueden obtener en el Registro Nacional en forma digital, en el Banco de Costa Rica o autenticada por un abogado, quien deberá declarar expresamente en cada copia que es fiel de su original.
- 2.Copia del acta constitutiva de la empresa, se puede obtener en el Registro Nacional en forma digital, en el Banco de Costa Rica o autenticada por un abogado, quien deberá declarar expresamente en cada copia que es fiel de su original.
- 3.Nombre o razón social de la empresa, teléfono y dirección para notificaciones en el perímetro judicial de la ciudad de San José, sino la ley le faculta a poner un número de fax. Este requisito no es necesario que sea certificado por un abogado.
- 4.En el caso de personas físicas deberán presentar adicionalmente el diagrama del sistema (diagrama unifilar) y la ubicación del mismo.
- 5.Registro de firmas suscrito por el Representante Legal de la empresa. En el mismo indicarán las personas autorizadas para solicitar son su Firma exenciones a nombre del beneficiario, Este requisito no es necesario que sea certificado por un abogado.

- 6. Declaración jurada y firmada por el representante legal de la empresa y certificado por un abogado en la cual se indique el uso que se le dará a los bienes por exonerar. Debe listar según corresponda al exonerar según decreto 41121-MINAE-H (se recomienda utilizar los mismos nombres utilizados en el decreto)
- 7. Previamente a la obtención de la licencia, el interesado deberá demostrar la necesidad de los equipos y materiales listados en los artículos 93 y 94 del reglamento, mediante la presentación del diseño del sistema por desarrollar. (Razón principal URE, deben adjuntar un diseño del sistema)

En el caso de sistemas por instalar en múltiples sitios, se aceptará un diagrama genérico del sistema. En caso de equipos se aceptará un diagrama de funcionamiento del fabricante.

### **Tabla 3 Ministerio de Ambiente y Energía**

Ministerio de *del Ambiente y Energía*

<b>Número de la nota técnica</b>	<b>Contenido de la nota técnica</b>	<b>Base jurídica</b>
36	Permisos de importación y exportación de especies de Flora y Fauna de vida silvestre. Otorgado por el Sistema Nacional de Áreas de conservación.	Ley N°7317, Ley de Conservación de la Vida Silvestre y su Reglamento.

Número de la nota técnica	Contenido de la nota técnica	Base jurídica
38	Autorización de importación, exportación o reexportación de la Comisión Gubernamental del	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 7223, Aprobación del Protocolo de Montreal, relativo a las sustancias agotadoras de la capa de ozono, suscrito el 16 de septiembre de 1987.</li> <li>• Ley N° 7808, Aprobación de la enmienda del Protocolo de Montreal relativo a las sustancias que agotan la capa de ozono, y sus anexos, adoptada en la Segunda Reunión de las Partes, el 29 de junio de 1990 y la Cuarta Reunión de las Partes, el día 25 de noviembre de 1992. Y la Ley N°7228, Sobre la aprobación de la adhesión de Costa Rica al Convenio de Viena, para la protección de la capa de ozono y anexos, del 22 de marzo de 1985.</li> </ul>
46	Declaración jurada suscrita por el importador, según formulario y directrices del (MINAE), Dirección Sectorial de Energía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N°7447, sobre Regulación del Uso Racional de la Energía, 1994.</li> <li>• Decreto Ejecutivo No. 25584 MINAE-H-MP de fecha 24 de octubre de 1996.</li> </ul>

Número de la nota técnica	Contenido de la nota técnica	Base jurídica
81	Permiso de importación o exportación de la convención sobre el comercio internacional de especies amenazadas de fauna y flora silvestres (CITES). Dirección Superior, Sistemas de Áreas de Conservación del Ministerio de Ambiente y Energía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N°7317, Ley de Conservación de la Vida Silvestre, y su Reglamento.</li> <li>• Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre (CITES), ratificada por Costa Rica en 1975.</li> </ul>
245	Constancia emitida por el MINAE de que el vehículo reúne las características de ser un vehículo eléctrico o ser impulsado por celdas de combustible (de hidrógeno) o por aire comprimido o es un híbrido-eléctrico.	Decreto Ejecutivo No. 33096-H-MINAE-MOPT. Incentiva el uso de vehículos híbrido-eléctricos como parte del uso de tecnologías limpias, publicado en la Gaceta 96 del 19 de mayo de 2006.

Fuente: Importaciones/ Aduaneros del Pacífico S.A.

### Ministerio de Seguridad Pública

El Ministerio de Seguridad Pública de Costa Rica es el ente encargado de la seguridad ciudadana, de conservar el orden público, la organización de las fuerzas policiales, por lo tanto, para la importación de armas y explosivos requiere de su regulación, por lo que se deberá cumplir con las notas técnicas 70 y 72.

## Requisitos del Ministerio de Seguridad Pública

- Contar con la licencia anual otorgada por la Dirección de Armamento para la importación y comercialización de armas, municiones, accesorios y materiales relacionados.
- Solicitar el debido permiso a la Dirección únicamente mediante el sistema, utilizando el formulario electrónico disponible al efecto.

Las empresas importadoras deberán mantener capacidad suficiente en su caja de seguridad o en bodega para almacenar la totalidad de armas que sean importadas.

**Tabla 4 Ministerio de Seguridad Pública**

### *Ministerio de Seguridad Pública*

Número de la nota técnica	Contenido de la nota técnica	Base jurídica
60	Permiso de importación o exportación de explosivos, inspección física a su ingreso, redestino y transito nacional o internacional. Otorgado por la Dirección General de	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley No. 7530, Armas y Explosivos de 1996 y sus reformas.</li> <li>• Ley No. 7957 de armas y explosivos</li> <li>• Ley N8042 Convención interamericana contra la fabricación y el tráfico ilícitos de armas de fuego, municiones, explosivos y otros materiales relacionados.</li> <li>• Ley N°8080 Convenio Internacional para la Represión de los Atentados.</li> <li>• Ley General de Policía N°7410 de 1994 y sus reformas.</li> </ul>

Número de la nota técnica	Contenido de la nota técnica	Base jurídica
70	Permiso de importación o exportación de armas, inspección física a su ingreso, redestino y tránsito nacional o internacional. Otorgado por la Dirección General de Armamento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N°7957 de Armas y Explosivos.</li> <li>• Ley N°8042 Convención interamericana contra la fabricación y el tráfico ilícitos de armas de fuego, municiones, explosivos y otros materiales relacionados.</li> <li>• Ley No. 8080 Convenio Internacional para la Represión de los Atentados.</li> <li>• Ley General de Policía N°7410 de 1994 y sus reformas.</li> <li>• Ley N°7530, Armas y Explosivos de 1996 y sus reformas.</li> </ul>
71	Permiso de importación o exportación de municiones, inspección física a su ingreso, redestino y tránsito nacional o internacional. Otorgado por la Dirección General Armamento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N°7957 de Armas y Explosivos.</li> <li>• Ley No. 8042 Convención interamericana contra la fabricación y el tráfico ilícitos de armas de fuego, municiones, explosivos y otros materiales relacionados. Y la Ley N°8080 Convenio Internacional para la Represión de los Atentados.</li> <li>• Ley General de Policía N° 7410 de 1994 y sus reformas. Y la Ley N°7530, Armas y Explosivos de 1996 y sus reformas.</li> </ul>

Número de la nota técnica	Contenido de la nota técnica	Base jurídica
72	Permiso de importación o exportación temporal de armas y tiros para uso exclusivo de competencias deportivas o actividades de caza. Otorgado por la Dirección General de Armamento.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley de Control de Armas No. 7530.</li><li>• Ley No. 7957 de armas y explosivos.</li><li>• Ley No. 8042 Convención interamericana contra la fabricación y el tráfico ilícitos de armas de fuego, municiones, explosivos y otros materiales relacionados.</li><li>• Ley No. 8080 Convenio Internacional para la Represión de los Atentados.</li></ul>

Fuente: Fuente: Importaciones/ Aduaneros del Pacífico S.A.

## **Ministerio de la Presidencia, Unidad de Control y Fiscalización de Precursores**

Este ministerio se encarga de controlar y fiscalizar que se cumpla, según lo establece la autoridad aduanera, con los permisos en cuanto a las importaciones o exportaciones de productos químicos.

¿Cuáles son las funciones de la Unidad de Control y Fiscalización de Precursores?

Son las siguientes:

a) Definir los requisitos, tramitar la inscripción y emitir las licencias respectivas

para las siguientes personas:

1.- Los importadores de precursores y químicos esenciales.

2.- Los usuarios de precursores y químicos esenciales en el nivel nacional.

3.- Los exportadores y/o reexportadores de precursores y químicos esenciales.

b) Tramitar y resolver las solicitudes de autorización de importación, para todos y cada uno de los cargamentos de precursores y químicos esenciales que ingresen al país.

c) Dar seguimiento al uso de precursores y químicos esenciales a nivel nacional.

d) Definir los requisitos y tramitar la renovación de los permisos de importación.

## **Requisitos del Ministerio de la Presidencia, Unidad de Control y Fiscalización de Precursores**

Requisitos para los trámites referentes a precursores, químicos esenciales y máquinas controladas

La "Hoja de Delincuencia" que se requiere para algunos de los trámites que gestiona la Unidad de Control y Fiscalización de Precursores ya NO es

requerida para las personas costarricenses. Cuando se trate de extranjeros podrán solicitarla al Registro Judicial en línea y en el caso de extranjeros que no aparecen en el Registro Judicial de Costa Rica, deberán presentar el documento equivalente a la Hoja de Delincuencia, debidamente apostillado o Consularizado desde el país de emisión.

**Tabla 5 Ministerio de la Presidencia, Unidad de Control y Fiscalización de Precursores**

*Ministerio de la Presidencia, Unidad de Control y Fiscalización de Precursores*

Número de la nota Técnica	Contenido de la nota Técnica	Base jurídica
58	Autorización de importación de precursores y sustancias químicas, incluido el sellado. Otorgada por el Instituto Costarricense sobre Drogas (ICD).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley No. 8204 de 26 de diciembre de 2001, Ley de Estupefacientes y Psicotrópicos.</li> <li>• Reglamento General a la Ley 8204 Gaceta N0.8 de 11 de enero de 2002, Decreto N° 31684-MP-MSP-H-COMEX-S, publicado en el alcance N°10 en la Gaceta N°51 del 12 de marzo de 2004.</li> <li>• Decreto Ejecutivo N°19032-S de 1989 “Reglamento de importación de Precursores, Sustancias o Productos.</li> </ul>

Número de la nota Técnica	Contenido de la nota Técnica	Base jurídica
270	Autorización de exportación de precursores y sustancias químicas, incluido el sellado. Otorgado por el Instituto Costarricense sobre Drogas (ICD).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley No. 8204 de 26 de diciembre de 2001, Ley de Estupefacientes y Psicotrópicos.</li> <li>• Reglamento General a la Ley 8204 Gaceta N0.8 de 11 de enero de 2002.</li> <li>• Decreto N°31684-MP-MSP-H-COMEX-S, publicado en el alcance N°10 en la Gaceta N°51 del 12 de marzo de 2004.</li> </ul>

Fuente: Importaciones/ Aduaneros del Pacífico S.A.

### Preguntas frecuentes

**¿Cuáles son los productos que requieren permiso del Ministerio de Salud para ser exportados y cuál sería el trámite por realizar y su costo?**

Los medicamentos controlados, o sea los psicotrópicos y estupefaciente.

El detalle sobre listados, requisitos y documentos por presentar se encuentra en el siguiente enlace: [Junta de Vigilancia de Drogas \(www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/regulacion-de-la-salud/junta-de-vigilancia-de-drogas\)](http://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/regulacion-de-la-salud/junta-de-vigilancia-de-drogas)

### **¿Qué productos requieren permiso del Ministerio de Salud para ser importados al país?**

Todos los productos de interés sanitario, o sea, alimentos, cosméticos, medicamentos, productos naturales con cualidades medicinales, equipo y material biomédico, productos químicos, higiénicos y plaguicidas y fertilizantes de uso doméstico.

### **¿Cuál es el procedimiento y cuáles son los documentos necesarios para solicitar el permiso de importación de productos al país?**

Se aplica el procedimiento previsto por la Dirección General de Aduanas; como parte de ello se debe gestionar un formulario de autorización de desalmacenaje (FAD) ante la ventanilla única de la Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER) que corresponde a la autorización del Ministerio de Salud.

Los requisitos básicos son que el producto por importar cuente con registro sanitario vigente y que la empresa importadora disponga de permiso de funcionamiento vigente para esa actividad.

### **¿Qué impuestos debo pagar a la importación?**

Los tributos son las obligaciones que establece el Gobierno de Costa Rica, a fin de financiar sus obligaciones y cumplir con los fines del Estado. Con excepción de las franquicias y exenciones establecidas, toda importación de

mercancías al territorio aduanero costarricense debe pagar los derechos arancelarios que le sean aplicables al tipo de mercancía que se trate.

- Los derechos arancelarios a la importación (DAI).
- Impuesto selectivo de consumo (ISC).
- Impuesto al valor agregado (IVA).
- Otros impuestos específicos.

**Para una mayor información ingrese a los siguientes links:**

“Antes de hacer sus compras” del Ministerio de Salud.

<https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/noticias/noticias-2018/1354-antes-de-hacer-sus-compras-por-internet-informese-bien>

“Restricciones o prohibiciones en materia de importación, exportación o tránsito”.

Si es público externo. [Documentos](#) [Obligatorios](#)

Ministerio de Hacienda “información de interés de trámites aduaneros.

<https://www.hacienda.go.cr/contenido/13227-informacion-de-interes-para-tramites-aduaneros>.

## Bibliografía

Ministerio de Agricultura y Ganadería. Consultas en Línea (2016) Recuperado de:

<https://www.sfe.go.cr/SitePages/ConsultasenLinea.aspx>

Ministerio de Ambiente y Energía (S.F) Requisitos para solicitud de licencia de acuerdo con Ley 7447 del uso racional de la energía. Recuperado de:

<https://energia.minae.go.cr/?p=2099>

Freepik Company S.L. All rights reserved (2010-2022) Recuperado de:

<https://www.freepikcompany.com/> e Imagen de Salud  
<https://www.freepik.es/vectores/simbolo-salud#referrer=detail&resource=847601>

Ministerio de la Presidencia, Unidad de Control y Fiscalización de Precursores (2014) Requisitos de trámite. Recuperado de:

<https://www.icd.go.cr/portalicd/index.php/component/search/?searchword=Requisitos%20de%20importacion&searchphrase=all&Itemid=156>

Ministerio de Salud- Preguntas Frecuentes

<https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/733-preguntas-frecuentes-barra#>

Ministerio de Seguridad Pública Costa Rica. (2015) Trámites sobre armas de fuego, municiones y explosivos. Recuperado de:

[https://www.seguridadpublica.go.cr/tramites\\_servicios/Direccion\\_Armamento.aspx](https://www.seguridadpublica.go.cr/tramites_servicios/Direccion_Armamento.aspx)

## Capítulo VI

## 6. Conclusiones y recomendaciones

### 6.1. Conclusiones

Al analizar la información recopilada en los primeros tres capítulos del trabajo, con respecto a la normativa de importación aduanera vigente y la operatividad de la empresa citada, se obtiene como resultado:

- De acuerdo con el objetivo general planteado se logra realizar la investigación para poder crear y plantear la propuesta del manual técnico de importación aduanera en físico, siendo el primer manual creado solo para importación aduanera en la modalidad de Courier para la sucursal de Aeropost, ubicada en El Roble de Puntarenas. Siendo un antecedente para las futuras generaciones de la carrera de Administración Aduanera de la Universidad Técnica Nacional.
- Se logra identificar cuáles son las mercancías con mayor demanda por inconvenientes detectados en la empresa Aeropost de la sucursal de Puntarenas, durante el periodo 2020-2021, entre ellas se toman en cuenta los implementos médicos como ejemplo (irrigador dental, osciloscopio). También las mercancías a base de líquidos o de una consistencia cremosa (tintas, los geles y goma adhesiva para pelucas), por falta de los requisitos para su importación, como: no aportar factura comercial, carné de asociado al colegio de médicos, conocimiento de embarque, certificado de origen, así como la nota técnica.

- Tras el análisis se determina que la empresa Aeropost, en la sucursal de Puntarenas, encontramos que requiere como puntos para mejorar, según el diagnóstico realizado durante el periodo 2020 – 2021, en primer lugar, que sus colaboradores tengan mayor conocimiento en cuanto a la normativa aduanera vigente. En segundo lugar, que su personal les recuerde a los usuarios los documentos necesarios al brindar el servicio o la asistencia. En último lugar y como punto de interés para agilizar trámites o aumentar las importaciones es contar con una asesoría o el acompañamiento de un agente aduanero a disposición.
- Por lo tanto y en base a lo anterior se da la creación del manual técnico de importación aduanera, como herramienta de apoyo que aumenta la satisfacción del cliente y la eficacia de los procesos de compras en el extranjero, así como la importación con la modalidad de courier. Como propuesta para la sucursal de El Roble de Puntarenas, práctico con un lenguaje sencillo, información necesaria para las importaciones.

## **6.2. Recomendaciones**

Las recomendaciones son sugeridas bajo criterio según lo analizado en el trabajo de investigación para la empresa Aeropost de El Roble en Puntarenas, con el fin de colaborar a su crecimiento, excelencia y otorgar un instrumento de manejo físico o digital según sea de la preferencia de los mismos.

- En general, se recomienda implementar la propuesta que se plantea del Manual técnico de importación aduanera, como instrumento para los colaboradores de la empresa y de aquellos usuarios que lo requieran en

físico, teniendo en permanencia en la oficina de la sede del para el correcto acompañamiento al usuario al momento de realizar sus compras en el extranjero. Que se encuentre a disponibilidad de los usuarios ya que es un manual práctico para estar al alcance de los usuarios y estos logren asesorarse en todo lo necesario en materia aduanera e importación de mercancías.

- Se sugiere hacer una evaluación más amplia de los inconvenientes, pues por la pandemia de COVID-19 se debió utilizar una muestra muy pequeña; un ajuste podría arrojar mejores resultados para ampliar el manual y mejorar su información.
- Se recomienda también como punto importante proporcionar al menos una capacitación a los funcionarios de la empresa Aeropost de la sucursal de El Roble, sobre temas aduaneros básicos para la importación de mercancías, así como generar un plan para recordar a los usuarios los documentos obligatorios al realizar la importación.
- Por último se recomienda acoger la implementación del manual en la sede de Puntarenas para un mejor desarrollo de la empresa en materia aduanera y eliminar todos aquellos inconvenientes que se presentan por el desconocimiento de la normativa aduanera que se presenta entre los usuarios y así evitar atrasos e inconvenientes al personal de la sucursal de Aeropost de Puntarenas.

## 7. Referencias bibliográficas

Acosta, S. E. Incer, E. M. y Mena, A. (2006) *Propuesta teórica-Metodológica para evaluar los servicios de los archivos a partir de un estudio se usuarios*. Unidad de análisis: Los archivos municipales. Recuperado de: <https://archivo.ucr.ac.cr/docum/tesis2.pdf>

Aduaneros del Pacífico S.A. (2013) *Normas Técnicas Conocidas Como Notas Técnica*. Recuperado de: <https://www.aduanerosdelpacifico.com/consolidadoras>

Amaya, Y.M. Briceño, A.L. y Hernández, E.S. (2019) *“Descripción de las regulaciones de las técnicas y procedimientos de importación definitiva de precursores químicos al territorio aduanero nacional mediante el sistema de tecnología de información de control aduanero (TICA) En la Dirección General de Aduanas y demás entidades regulatorias”*. Periodo 2012-2018. Recuperado de: <http://repositorio.utn.ac.cr/handle/123456789/293>

Araya, M. (2019) *“Análisis del procedimiento aduanero aplicado a la importación de ropa usada en la Costa Rica durante los periodos 2016 al 2017, con el fin de determinar si se está cumpliendo con lo establecido en la legislación aduanera vigente”*. Recuperado de: <http://repositorio.utn.ac.cr/handle/123456789/271>

Arias, F. (2012). *Research project: introduction to scientific methodology (5th ed.)* © 2006 Editorial Episteme, California. Caracas - Venezuela Caracas: Episteme. Recuperado de

[https://www.academia.edu/9153815/Fidias G. Arias El Proyecto de Investigaci%C3%B3n 5ta. Edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/9153815/Fidias_G._Arias_El_Proyecto_de_Investigaci%C3%B3n_5ta._Edici%C3%B3n)

Cabrera, L.A. y Moran, N.K. (2017) *“Elaboración de un manual de procedimientos de importación de calzado deportivo para la compañía Magichesa”*. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20474>

Carballo, M. y Guelmes, E. (2016). *Algunas consideraciones de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación*. Recopilado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202016000100021](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000100021)

Código Aduanero Uniforme Centroamericano CAUCA (2016). 1° Edición. Imprenta Nacional. Recopilado de: [https://www.imprentanacional.go.cr/editorialdigital/libros/textos%20juridicos/cauca\\_y\\_recauca\\_edincr.pdf](https://www.imprentanacional.go.cr/editorialdigital/libros/textos%20juridicos/cauca_y_recauca_edincr.pdf)

[Diario del exportador] (2020) *Definición de factura comercial*. Tomado de internet el 18 de agosto. Recopilado de: <https://www.diariodelexportador.com/2017/10/factura-comercial-definicion-contenido.html>

Enfoques Cuantitativo, Cualitativo. Retomado de: <https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/enfoques-cuantitativo-y-cualitativo>

Guía Aduanera de Costa Rica, (2009) Recuperado de: [https://www.hacienda.go.cr/docs/5224c2cfb7c51\\_GUIAADUANERADE COSTARICA.pdf](https://www.hacienda.go.cr/docs/5224c2cfb7c51_GUIAADUANERADE%20COSTARICA.pdf)

Guía Informativa Sobre Temas de Comercio Exterior, (2020)\_Centro de Asesoría para el Comercio Exterior (CACEX) Dirección de Inteligencia Comercial. Recuperado de: [https://www.procomer.com/wp-content/uploads/Materiales/guia\\_informativa\\_sobre\\_temas\\_de\\_comercio\\_exterior2020-03-17\\_17-54-02.pdf](https://www.procomer.com/wp-content/uploads/Materiales/guia_informativa_sobre_temas_de_comercio_exterior2020-03-17_17-54-02.pdf)

García, A. (2011) Definición del alcance de la investigación a realizar: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa. Recuperado de: <https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/capitulo-5-sampieri>

Gramajo, Y. D. (2006) *“Procedimientos para la importación y exportación de mercancías en la zona franca cacao; Sell química de Guatemala”*. Recuperado de: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08\\_1612\\_IN.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_1612_IN.pdf)

Hernández Sampieri, C. Fernández Collado, C., y Batista Lucio, P. (2017). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

<https://investigaliacr.com/investigacion/la-muestra-en-la-investigacion-cualitativa/>

Krisia Chacón J. (6 de noviembre 2017). [Sección de Tecnología del Periódico El Financiero]. Recuperado de:

<https://www.elfinancierocr.com/tecnologia/aduanas-senala-irregularidades-en-entrada-de/WORWZI6NCJH27NFFFS3LY6RFRI/story/>

Legiscomex (2017). *Nacionalización de la mercancía*. Recopilado de: [https://www.legiscomex.com/Documentos/procesoimpo\\_paso11](https://www.legiscomex.com/Documentos/procesoimpo_paso11)

Ley General de Aduanas y su Reglamento. (2015) [*Definiciones y conceptos Aduaneros*] Edición 12. San José, Costa Rica. Editorial Investigaciones Jurídicas S.A.

Maranto, M. y González, M.E. (2015). *Fuentes de información*. Recuperado de: <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>.

Mejía. (s.f.) Definición de Variables de investigación. Variables y Operacionalización Invest. Educ. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/378102312/VARIABLES-Y-OPERACIONALIZACION-INVEST-EDUC>

Ministerio de Hacienda República de Costa Rica (2020). Información de Interés para Trámites Aduaneros. Recuperado de: <https://www.hacienda.go.cr/contenido/13227-informacion-de-interes-para-tramites-aduaneros>

Ministerio de Salud (2018). *No se embarque.... ANTES DE HACER SUS COMPRAS POR INTERNET, INFÓRMESE BIEN*. [Comunicación e Imagen]. Editado el 15 de

noviembre de 2018. Recopilado de:

<https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/noticias/noticias-2018/1354-antes-de-hacer-sus-compras-por-internet-informese-bien>

Ministerio de Ambiente y Energía (2020). Misión y Visión. Recuperado de:

<https://minae.go.cr/acerca-de/acerca-del-minae/mision-y-vision>

Moreno, B. M. y José Pincay, B.J. (2015). *Elaboración de un manual de importaciones de rodillos cónicos para el sector agroindustrial del cantón Durán, permitiendo el desarrollo de la exportación acorde a la matriz productiva.* Recuperado de:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/reduq/10712/1/TESIS%20MANUAL%20DE%20IMPORTACIONES%20DE%20RODILLOS%20CONICOS%20%28ANILLADO%291%20REVISION.pdf>

Moreno, E. (2013). [Definición de muestra]. Recuperado de: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/representatividad-de-la-muestra.html>

Moreta, V.A. (2014). *Propuesta de manual del proceso de importación de productos y de prevención de delitos aduaneros.* Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3539/1/T-UCE-0013-Ab-110.pdf>

Páez, M.C. (2012). [Definición de Marco conceptual.] Recopilado de: <https://prezi.com/desealtxqdul/marco-conceptual-y-teorico/>

Palma, J. (2010). Manual de procedimiento. Recuperado de <https://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>

Pérez, C. (2014). *Propuesta de un manual técnico para la mejora de los procesos y controles de las mercancías depositadas en las bodegas de la aduana de Paso canoas*. Recuperado de: <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/2353/1/37699.pdf>

Pérez, J. y Gardey, A. (2008-2020). Definición de Ministerio. Recuperado de: <https://definicion.de/ministerio/>

Promotora del comercio exterior (PROCOMER) (2014). Guía informática sobre asuntos del comercio exterior. Recuperado de: [https://www.procomer.com/wp-content/uploads/Materiales/guia\\_informativa2020-03-17\\_17-56-24.pdf](https://www.procomer.com/wp-content/uploads/Materiales/guia_informativa2020-03-17_17-56-24.pdf)

Promotora del comercio exterior (PROCOMER) (2014). Notas técnicas de importación Extensión de la guía informativa sobre temas de comercio exterior. Recuperado de: <http://servicios.procomer.go.cr/base/fad/>

Raffino, M.E. (2020). [Concepto de entrevista]. Recuperado de: <https://concepto.de/entrevista/>

Ramírez, S. (2011). *Teoría y Procedimientos Aduanales*. Recuperado de: [http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/359/1/GE4027%20Teor%  
c3%ada20y%20procedimientos%20aduanales%20-  
%202011%20%20Ciencias%20Econ%  
c3%b3micas.pdf](http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/359/1/GE4027%20Teor%c3%ada20y%20procedimientos%20aduanales%20-%202011%20%20Ciencias%20Econ%c3%b3micas.pdf)

Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (2008). *Disposiciones Generales*. Anexo de la Resolución No. 224-2008 (COMIECO-XLIX)

Recuperado de: <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/sv/sv039es.pdf>

Sampieri, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*.

Respecto a la Sexta edición por MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA

EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado de: [https://www.uca.ac.cr/wp-](https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf)

[content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf](https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf)

Sistema Costarricense de Información Jurídica (1996). Recopilado de:

[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_compl](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=48352&nValor3=107830&strTipM=TC)

[eto.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=48352&nValor3=107830&str](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=48352&nValor3=107830&strTipM=TC)

[TipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=48352&nValor3=107830&strTipM=TC)

Stefanu, Y. (2014). *Los 7 puntos de una ficha técnica*. Recopilado de:

<http://www.estudiosmercado.com/los-7-puntos-de-una-ficha-tecnica/>

Universia (s.f). *Tipos de investigación*. Recuperado de:

<https://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos->

[investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html](https://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html)

## 8. Anexos

### 8.1 Anexos de cronogramas del plan de trabajo

#### 8.1.1. Cronograma de trabajo del I cuatrimestre 2020

ACTIVIDAD	INICIO	FINAL	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 5	SEMANA 6	SEMANA 7	SEMANA 8	SEMANA 9	SEMANA 10	SEMANA 11	SEMANA 12	SEMANA 13	SEMANA 14
FORMULACIÓN DE LA IDEA DEL TEMA	SEM. 1	SEM.2	■	■												
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	SEM.3	SEM.4			■	■										
FORMULACIÓN DEL TEMA Y OBJETIVOS	SEM.4	SEM.5				■	■									
REALIZACIÓN DE LA INTRODUCCIÓN	SEM.6	SEM.7						■	■							
AREA DE ESTUDIO, DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	SEM.7	SEM.8							■	■						
JUSTIFICACIÓN	SEM.8	SEM.9								■	■					
ESTADO DEL ARTE	SEM.9	SEM.10									■	■				
APROXIMACIÓN AL MARCO TEÓRICO	SEM.10	SEM.12										■	■	■		
ULTIMO AVANCE DEL MARCO TEÓRICO	SEM.12	SEM.13												■	■	
ESTRATEGÍA METODOLÓGICA	SEM.13	SEM.13													■	

Cuadro 1 – Cronograma de trabajo del I cuatrimestre 2020. (Fuente: Elaboración propia).

8.1.1. Anexo. Cuadro de cronograma de plan de trabajo II Cuatrimestre

ACTIVIDADES	INICIO	FINAL	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 5	SEMANA 6	SEMANA 7	SEMANA 8	SEMANA 9	SEMANA 10	SEMANA 11	SEMANA 12	SEMANA 13	SEMANA 14
Realizamos la carta de aprobación del tema	Sem.1	Sem.2	■	■												
Se realizó la carta de solicitud del profesor tutor	Sem.2	Sem.3		■	■											
Avance del anteproyecto	Sem.3	Sem.4			■	■										
Enviamos la carta solicitando elevar el anteproyecto a la comisión	Sem.4	Sem.5				■	■									
Exposición del anteproyecto ante la comisión	Sem.5	Sem.5					■									
Realizamos las correcciones al anteproyecto solicitadas por la comisión	Sem.6	Sem.7						■	■							
Entrega de las correcciones realizadas al anteproyecto	Sem.8	Sem.8								■						
Se trabajo en el formato tesis	Sem.9	Sem.11									■	■	■			
Entrega de último avance	Sem.12	Sem.12												■		
Reunión final sobre tips de presentación de defensas	Sem.13	Sem.14													■	■

Cuadro 2 - Cronograma II cuatrimestre 2020 (Fuente: Elaboración propia).

8.1.2. Anexo. Cronograma de actividades de recopilación de información

ACTIVIDADES	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES : RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN														
	MES	SEPT-2020				OUT-2020				NOV-2020				DIC-2020	
	SEM.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Periodo de vacaciones															
Planteamos los nuevos cambios a realizar al proyecto															
Se agrego teoría a las partes faltantes															
Se solicitaron los permisos para ir a la Agencia de Aeropost															
Se pretende llevar a cabo la revisión de datos															
Preparación en fisico de instrumentos y división															
Recolección de datos de la insfección que se pretende realizar															
Llenar la ficha técnica															
Pretendemos analizar e interpretar los resultados obtenidos															

Cuadro 3 - Cronograma de actividades de recopilación II Cuatrimestre 2020 (Fuente: Elaboración propia).

8.1.4. Anexo. Cronograma de actividades de plan de trabajo, I Cuatrimestre periodo 2021.

	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES														
	MES	ENE-2021				FEB-2021				MOZ-2021				ABR-2021	
	SEM.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Periodo de vacaciones .															
Revisión y corrección del documento .															
Nos reunimos y se agrego información al documento.															
Se solicito permiso a la empresa para llenar las fichas de recopilación de datos.															
visitamos la empresa Aeropost y se llenaron las fichas de recopilación de datos.															
Se agrego más información al documento.															
Se plantearon las preguntas para un funcionario de a Aduana Juan Santa María .															
Enviamos el adelanto del trabajo al profesor tutor.															

Cuadro 4 - Cronograma de actividades de trabajo, I Cuatrimestre 2021 (Fuente: Elaboración propia).

8.1.5. Anexo. Cronograma de actividades de plan de trabajo del II Cuatrimestre 2021.

ACTIVIDADES	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
	MES	MY-2021				JUN-2021				JUL-2021				AGT-2021			
	SEM.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13			
Periodo de vacaciones																	
La proxima semana nos reunimos para revisar todo el trabajo																	
Se corrigió el primer cuestionario de preguntas para los usuarios																	
La proxima semana nos reunimos para revisar todo el trabajo																	
Agrego al documento los cuatros de las notas técnicas																	
Además pasamos la encuesta en aplicación																	
Solicitamos el permiso para llegar a la empresa																	
Y enviamos el cuestionario de preguntas a los clientes.																	

Cuadro 5 -Cronograma de actividades de trabajo,II Cuatrimestre 2021 (Fuente: Elaboración propia).

8.1.6 Anexo. Cronograma de actividades de plan de trabajo del periodo III Cuatrimestre 2021.

ACTIVIDADES	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES														
	MES	SEPT-2021				OUT-2021				NOV-2021				DIC-2021	
	SEM.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Se acomodo en forma de resumen la entrevista aplicada a la administradora de la empresa Aeropost		■													
Agregamos más información al capitulo IV del documento.		■													
Se acomodo en forma de resumen la entrevista aplicada a el funcionario de la Aduana Juan Santa María.			■												
Terminamos de plantear la introducción del capitulo IV.				■	■										
Visitamos la empresa para recoger las encuestas que llenaron en fisico los clientes.					■										
En forma de resumen se hizo lo de la encuesta y se agregaron los resultados .						■	■	■							
Se creo un manual técnico de importación Aduanera.									■	■	■				
Se plantearon las recomendaciones y las conclusiones.												■			

Cuadro 6 -Cronograma de actividades de trabajo,III Cuatrimestre 2021 (Fuente: Elaboración propia).

## 8.2. Anexo. Entrevistas y cuestionarios.

Anexo 8.2.1. Entrevista para la Administradora de Aeropost sucursal El Roble,

Puntarenas.

Entrevista no estructurada (libre), para representante administrativo de la empresa

Aeropost.

---

1. ¿Qué servicios ofrece Aeropost a sus clientes?
2. ¿Cuál es el tiempo de entrega de un paquete en Costa Rica ya realizada la compra en línea?
3. ¿Qué puede esperar el cliente al hacer una compra en línea si solo se refleja la descripción de la mercancía y no la información requerida según las leyes correspondientes para una importación?
4. ¿Cómo se puede mejorar la información de la búsqueda de mercancías en línea?
5. Cuando el usuario realiza una compra de una mercancía prohibida ¿la empresa otorga un documento o notificación que informa que no pueden ingresar a Costa Rica?
6. Ya realizada la compra y se debe de proceder la devolución al proveedor o la destrucción de dicha mercancía que no entra a Costa Rica, ¿qué procede?

(fuente: elaboración propia).

Anexo 8.2.2 Cuestionario a funcionaria de Aeropost sucursal El Roble,  
Puntarenas.

Cuestionario para aplicar a la administradora de la sucursal de Aeropost de El Roble  
de Puntarenas.

---

1. ¿Cuáles son las mercancías con mayor retención en la aduana a la hora de ingresar al país?
2. ¿Cuáles son los principales documentos que solicita la aduana correspondiente cuando son retenidas?
3. ¿Cuáles son los inconvenientes con mayor demanda que se presentan en la empresa por medio de las importaciones que no ingresan a Costa Rica en el tiempo estipulado?
4. ¿Cuál es la reacción de los clientes cuando se atrasan los pedidos por algún inconveniente en el día indicado a la sucursal?
5. ¿Cuál es el procedimiento para la devolución de dinero a los clientes que no quieren obtener los insumos que no llegan a tiempo?
6. ¿Cuánto es el tiempo que dura el procedimiento y devolución del dinero con las mercancías con un trato especial que no son ingresadas en un tiempo estipulado?
7. ¿Cuáles es la principal queja del usuario a la hora del atraso en el tiempo de llegada del paquete?
8. ¿Cuáles son los atrasos más comunes que tiene la empresa a la hora de importar las mercancías provenientes del exterior a suelo nacional?

*(Fuente: Elaboración propia).*

### Anexo 8.2.3 Entrevista para representante aduanero, Aduana J.S.M.

Cuestionario para aplicar a representante del Área de normativa de la Aduana Juan Santa María, Alajuela.

---

- 1- ¿Qué tan frecuentemente se da la retención de mercancías de courier, por faltas como: faltante de documentos, que ameriten una nota técnica o por ser mercancías peligrosas (si estas últimas se dan)?
- 2- ¿Qué se debe hacer ante la retención de una mercancía de courier que amerite una nota técnica?
- 3- ¿Cuáles son las mercancías que deben pagar impuestos adicionales para su ingreso al territorio nacional?
- 4- ¿Cuántos días hábiles hay para recuperar un paquete (courier), que se encuentre retenido en la aduana?
- 5- ¿Cuáles son los documentos faltantes más comunes al retener las mercancías de modalidad courier en la Aduana JSM?
- 6- ¿Cómo procede la Aduana a la hora de fiscalización de las mercancías especiales que vengan en la modalidad de courier?
- 7- ¿Qué servicios ofrecen como aduana a las empresas courier al traer las mercancías a Costa Rica?
- 8- ¿Cómo procede la aduana al momento de retener alguna mercancía de modalidad courier y que requiera una nota técnica o tenga algún documento faltante?
- 9- ¿Cuál es el procedimiento de notificación a las empresas courier que se les retenga alguna mercancía?
- 10- ¿Qué se hace con aquellas mercancías de modalidad courier que no son retiradas por alguna falta de documento o por nota técnica?

*(Fuente: Elaboración propia).*

Anexo 8.2.4 Encuesta para realizar a los usuarios de Aeropost sucursal El Roble, Puntarenas.

Encuesta para realizar a los usuarios de la sucursal de Aeropost de El Roble, Puntarenas.

---

1. ¿Conoce usted sobre las notas técnicas que requieren algunas mercancías para ingresar al país?

Sí-No

2. ¿Al realizar una compra se le menciona sobre mercancías (productos) con algún impedimento de entrada al país?

Sí - No:

3. ¿En algún momento se le ha presentado algún problema al querer ingresar algo al país por su casillero?

Sí - No

4. ¿Usted, cómo cliente, toma en cuenta la normativa aduanera correspondiente para la adecuada importación de su mercancía al país?

Sí - No

5. ¿Verifica que la información requerida venga con su mercancía para evitar la retención de esta en la aduana?

Sí - No

¿Por qué?:

6. ¿Recibe la mercancía en el tiempo establecido o esperado?

Sí - No

7. ¿Sabe usted cuál es la documentación que requiere la autoridad aduanera, para que se realice la entrega de su paquete sin ningún tipo de inconveniente?

Sí - No

8. ¿Usted valora el procedimiento de compra que se realiza para importar su mercancía de manera adecuada?

Sí - No

9. ¿Usted, como usuario, conoce el procedimiento que se le realiza a una persona que presente documentación falsa al traer su mercancía al país?

Sí -No

10. ¿Conoce o sabe usted, como usuario, si la empresa que trae sus mercancías (en este caso Aeropost) sí está registrada o autorizada por la aduana?

Sí - No

11. ¿Es usted, como usuario, informado por la empresa que trae la mercancía (paquete) sobre cuáles son sus obligaciones ante la aduana; entre ellas el pago de impuestos y los requisitos que solicita cada institución, de manera tal que, una vez ingresada su compra al país, pueda ser recibida sin contratiempo?

Sí - No

12. ¿Usted, como usuario, está al tanto de si la empresa Aeropost realiza la respectiva declaración aduanera, para importar adecuadamente su mercancía al país??

Sí - N no.

*(Fuente: Elaboración propia)*

## Anexo 8.2.5. Ficha técnica para recopilación de datos

Ficha Técnica: Para la recopilación de datos de las mercancías que presentan algún tipo de inconveniente en su Importación						
1. # Código de casillero	2. Atendido por		3. Aduana correspondiente		4. Fecha de entrega	5. Fecha de llegada a C. R.
6. Requiere nota técnica	S	N	7. Documentos faltantes	7.	8. Días hábiles para la entrega de documentación requerida en números.	8.
9. Mercancía:					11. Foto de la mercancía	
10. Función:						
12. Características Técnicas		12.				

(Fuente: Elaboración propia).

Anexo 8.2.6. Tabla de mercancías que presentan inconveniente al ingresar a Costa Rica. Recopilación de datos, según su categoría y clasificación.

<b>Mercancía</b>	<b>Categoría</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Documentos faltantes</b>

Tabla de mercancías que presentan inconveniente al ingresar a CR. Recopilado en la sucursal de Aeropost de El Roble, Puntarenas.

(Fuente: Elaboración propia).

Anexo 8.2.7. Entrevista realizada a la administradora de Aeropost sucursal el Roble, Puntarenas.

Entrevista aplicada a la administradora de la empresa Aeropost en la sucursal de El Roble.

1. ¿Qué servicios ofrece Aeropost a sus clientes?

✓ Entrega de paquetería y compras en línea.

2. ¿Cuál es el tiempo de entrega de un paquete en Costa Rica ya realizada la compra en línea?

✓ 8 días

3. ¿Qué puede esperar el cliente al hacer una compra en línea si solo se refleja la descripción de la mercancía y no la información requerida, según las leyes correspondientes para una importación?

✓ Si el vendedor no agrega una descripción completa del producto, el cliente deberá buscar en internet.

4. ¿Cómo se puede mejorar la información de la búsqueda de mercancías en línea?

✓ No hay forma de mejorar este punto, por motivo de que cada vendedor crea la información y la mayoría del tiempo no completan las descripciones.

5. Cuando el usuario realiza una compra de una mercancía prohibida ¿la empresa otorga un documento o notificación que informa que no puede ingresar a Costa Rica?
- ✓ Sí claro, se llama “guía aduanal”, se le envía al cliente y con este documento debe ir al departamento requerido a solicitar el permiso; con este firmado y aceptado, solo se lleva a la empresa de Aeropost y listo, se le hace el desalmacenaje.
6. ¿Ya realizada la compra y se debe hacer la devolución al proveedor o la destrucción de dicha mercancía que no entra a Costa Rica, qué procede?
- ✓ Si se hace la devolución al vendedor se solicita un documento llamado Rma (código de barras), que es la aceptación del vendedor y con eso se envía. Si no se envía, aduanas se encarga de hacer la destrucción de dicho artículo.

Anexo 8.2.8 Cuestionario realizado a funcionaria de Aeropost sucursal El Roble, Puntarenas.

Cuestionario aplicado en la Sucursal de Aeropost de El Roble de Puntarenas.

---

1. ¿Cuáles son las mercancías con mayor retención en la aduana a la hora de ingresar al país?

***Las mercancías con mayor retención en las aduanas son todas aquellas que intervienen en la salud de las personas como, por ejemplo: lo que son medicinas, aparatos médicos, binoculares oftalmológicos, suplementos energéticos, estetoscopios, entre otros; dichas mercancías requieren algún trámite para poder ingresar al país.***

***También las mercancías: perfumes, esmaltes, cosméticos duran un poco más en salir de la aduana por trámite como notas técnicas, entre otras.***

***Igualmente, los paquetes normales son retenidos por cierto tiempo por motivo de la factura, pues no está bien colocada en el paquete, no tiene formato adecuado, no informa el destino o nombre del comprador.***

2. ¿Cuáles son los principales documentos que solicita la aduana correspondiente cuando son retenidas?

***Facturas, notas técnicas, entre otros; todo aquel documento que soliciten adecuado para el manejo de dichas mercancías especiales para su ingreso al país.***

3. ¿Cuáles son los inconvenientes con mayor demanda que se presentan en la empresa por medio de las importaciones que no ingresan a Costa Rica en el tiempo estipulado?

***Atrasos en las mercancías que los usuarios piden a la hora de ser retenidas, así como a la hora de la devolución de dinero cuando ya no requieren el producto.***

4. ¿Cuál es la reacción de los clientes cuando se atrasan los pedidos por algún inconveniente en el día indicado a la sucursal?

***Claramente hay una mala reacción, sin embargo, tratamos en la medida posible calmar al cliente y tratar de ayudarlo. Normalmente cuando sucede esto es porque el paquete requirió un trámite personal. Se le dice que vaya a la entidad solicitada por Aduanas; una vez tenga el permiso debidamente firmado y sellado, que lo traiga y nosotros intentamos realizar el desalmacenaje nuevamente. Esto para evitar que vaya hasta Heredia a la aduana; en caso que del todo no se pueda, pues le toca ir, sin embargo ellos entienden que es un caso meramente aduanal.***

5. ¿Cuál es el procedimiento para la devolución de dinero a los clientes que no quieren obtener los insumos que no llegan a tiempo?

***Si el paquete está en aduanas quiere decir que no se le ha cobrado el proceso, por lo tanto, si hay algún reclamo, no se le devuelve el dinero por motivo de que no ha realizado el pago correspondiente. Ahora bien, si este artículo ya llegó a las manos del cliente y no lo quiere, se le pide que presente un documento que se llama RMA o bien, correo del vendedor,***

***donde aceptan la devolución y Aeropost le reintegra la totalidad del artículo (pagando impuesto y envío).***

6. ¿Cuánto es el tiempo que dura el procedimiento y devolución del dinero con las mercancías con un trato especial que no son ingresadas en un tiempo estipulado?

***El tiempo estimado para la devolución del dinero es de 3 a 8 días hábiles y el cliente deberá ir a la entidad bancaria correspondiente.***

7. ¿Cuáles es la principal queja del usuario a la hora del atraso en el tiempo de llegada del paquete?

***Cuando solicitan hay mucha burocracia, más que todo en paquetes que involucran la salud; sin embargo, la queja más que todo es por el tiempo ya que se tardan mucho para la realización del trámite.***

8. ¿Cuáles son los atrasos más comunes que tiene la empresa a la hora de importar las mercancías provenientes del exterior a suelo nacional?

***Realmente en cuanto a Aduanas lo más común es que piden el FDA del paquete; a veces los clientes no lo aportan, ficha técnica, o factura en formato requerido por ellos, sin embargo, atacamos esto ayudando al cliente una vez se realiza la compra.***

Anexo 8.2.9. Entrevista realizada al Representante Aduanero Aduana J.S.M.  
Cuestionario aplicado al representante del Área de Normativa de la Aduana Juan Santa María, Alajuela.

1- ¿Qué tan frecuente se da la retención de mercancías de courier, por faltas como: faltante de documentos, que ameriten una nota técnica o por ser mercancías prohibidas (si estas últimas se dan)?

***Todas las mercancías en régimen de courier deben tener los documentos para su despacho, por lo que, en caso de que alguna factura falte, no deben ser procesadas y deberán trasladarse al régimen de depósito fiscal hasta contar con la documentación completa.***

***Las empresas de entrega rápida ya conocen el procedimiento para las mercancías restringidas y/o prohibidas, por lo que suelen separar las mercancías que requieren notas técnicas para tramitar el debido permiso, mientras que las prohibidas ni siquiera las despachan en los vuelos; en todos los casos, si la aduana determina alguna irregularidad realiza la retención de las mercancías.***

***En cuanto a frecuencias, los temas de notas técnicas y faltas de documentos se presentan a las diferentes empresas de courier todos los días, mientras que el caso de mercancías prohibidas no se presenta mucho, al menos en courier; estas son ingresadas por otras vías al territorio nacional.***

2- ¿Qué se debe hacer ante la retención de una mercancía de courier que amerite una nota técnica?

***Debe solicitarse la autorización ante la entidad encargada, según la naturaleza del artículo, posteriormente se presenta la documentación para el trámite del DUA al agente aduanal; si el movimiento de inventario ha sido retenido por la aduana de control, debe solicitarse ante esta la liberación aportando los documentos necesarios.***

3- ¿Cuáles son las mercancías que deben pagar impuestos adicionales para su ingreso al territorio nacional?

***No existe un término de impuestos adicionales, ya que cada artículo se encuentra tasado mediante el sistema armonizado, pero podría referirse a artículos que se encuentren afectos al pago de impuestos específicos, como lo son jabones, bebidas, licores, entre otros.***

4- ¿Cuántos días hábiles hay para recuperar un paquete (courier), que se encuentre retenido en la aduana?

***Los paquetes retenidos en aduana pasan a régimen de depósito, donde contarán con un año antes de caer en estado de abandono.***

5- ¿Cuáles son los documentos faltantes más comunes al retener las mercancías de modalidad courier en la Aduana JSM?

***Los documentos que faltan o presentan irregularidades son normalmente las facturas comerciales.***

6- ¿Cómo procede la aduana a la hora de fiscalización de las mercancías especiales que vengan en la modalidad de courier?

***Se indica a la empresa que no pueden abrir la unidad de transporte donde se trasladan los paquetes de courier; se presenta un funcionario para supervisar la apertura, la descarga, conteo y verificación de valores; adicionalmente se verifica que las mercancías sean separadas según las categorías del courier, las cuales son: documentos, mercancía para trámite simplificado y las que se ingresarán a depósito aduanero.***

7- ¿Qué servicios ofrecen como aduana a las empresas courier al traer las mercancías a Costa Rica?

***Se indica a la empresa que no pueden abrir la unidad de transporte donde se trasladan los paquetes de courier; se presenta un funcionario para supervisar la apertura de estos, la descarga, conteo y verificación.***

8- ¿Cómo procede la aduana al momento de retener alguna mercancía de modalidad courier y que requiera una nota técnica o que tenga algún documento faltante?

***El procedimiento es el mismo para la consulta 2: se retiene en depósito fiscal hasta que se presente gestión subsanando la falla.***

9- ¿Cuál es el procedimiento de notificación a las empresas courier que se le retenga alguna mercancía?

***Todos los auxiliares de la función pública deben presentar los medios para notificaciones, por lo que los oficios y demás comunicados les son brindados actualmente vía correo electrónico o por medio de notificación física, si es necesario.***

10- ¿Qué se hace con aquellas mercancías de modalidad courier que no son retiradas por alguna falta de documento o por nota técnica?

***Luego de encontrarse en estado de abandono, se verifica si proceden para proceso de destrucción o subasta pública.***

Anexo 8.2.10 Ficha Técnica con la recopilación de datos  
*Ficha técnica recopilación de datos (Aeropost)*

Ficha Técnica: Para la recopilación de datos de las mercancías que presentan algún tipo de inconveniente en su Importación						
1. # Código de casillero	2. Atendido por	3. Aduana correspondiente	4. Fecha de entrega	5. Fecha de llegada a C. R		
444912	David Parra	Juan Santamaría	Transito			
6. Requiere nota técnica	S	No	7. Documentos faltantes	7. Retenido por inspección de material peligroso	8. Días hábiles para la entrega de documentación requerida en números.	8. Fecha indefinida.
9. Mercancía:  Tinta						
10. Función		10. Utilizado para dar color a las prendas de uso.		11. Foto de la mercancía.		
						
12. Características Técnicas		12. Es una sustancia soluble que tiñe y da un nuevo color a una fibra textil.				

*Ficha técnica recopilación de datos (Aeropost)*

Ficha Técnica: Para la recopilación de datos de las mercancías que presentan algún tipo de inconveniente en su importación					
1. # Código de casillero	2. Atendido por	3. Aduana correspondiente	4. Fecha de entrega	5. Fecha de llegada a C. R	
053854	David Parra	Juan Santamaría		23/10/2020	
6. Requiere nota técnica	S X	N	7. Documentos faltantes	7. Carta del importador explicando el motivo de la importación y especificaciones técnicas.	8. Días hábiles para la entrega de documentación requerida en números.
8. Dependiendo del trámite tiempo Indefinido.					
9. Mercancía: Irrigador Dental					
10. Función	Usa una combinación de agua con presión y pulsaciones, que realiza una limpieza dental profunda, la cual se hace con una fórmula mejor y aplica agua tibia a la hora de su uso.			11. Foto de la mercancía	
					
12. Características Técnicas	Tiene varias piezas cambiables. Alivia los síntomas de gingivitis y es ideal para ortodoncia.				

*Ficha técnica recopilación de datos (Aeropost)*

Ficha Técnica: Para la recopilación de datos de las mercancías que presentan algún tipo de inconveniente en su importación						
1. # Código de casillero	2. Atendido por	3. Aduana correspondiente	4. Fecha de entrega	5. Fecha de llegada a C. R		
29939	David Parra	Juan Santamaría		4/5/2020		
6. Requiere nota técnica	S N	7. Documentos faltantes	7. Factura y descripción del artículo	8. Días hábiles para la entrega de documentación requerida en números	8. 5 días	
	X					
9. Mercancía: Gel Energizante						
10. Función	10. Dar energía durante cualquier actividad de distancia.			11. Foto de la mercancía		
						
12. Características Técnicas	12. Una caja que contiene paquetes individuales de gel de diferentes sabores.					

Ficha técnica recopilación de datos (Aeropost)

Ficha Técnica: Para la recopilación de datos de las mercancías que presentan algún tipo de inconveniente en su importación				
1. # Código de casillero	2. Atendido por	3. Aduana correspondiente	4. Fecha de entrega	5. Fecha de llegada a C. R
49112	David Parra	Juan Santamaría	21/07/2020	31/03/2020
6. Requiere nota técnica	S	N	7. Documentos faltantes	7. Adjuntar una carta del importador explicando el motivo de la importación.
	X			
9. Mercancía: Máquina Eléctrica de mano para masajes.			8. Días hábiles para la entrega de documentación requerida en números.	8. Fecha indefinida.
10. Función	10. Brindar comodidad a la hora de ser utilizada por su fácil manejo.  Realiza masajes en la zona del cuerpo que se desea (espalda, brazos, piernas, abdomen y glúteos).		11. Foto de la mercancía	
				
12. Características Técnicas	12. Posee diferentes piezas para realizar diferentes movimientos. Pistola eléctrica de fácil manejo.			

*Ficha Técnica Recopilación de Datos (Aeropost)*

Ficha Técnica: Para la recopilación de datos de las mercancías que presentan algún tipo de inconveniente en su importación					
1. # Código de casillero	2. Atendido por	3. Aduana correspondiente	4. Fecha de entrega	5. Fecha de llegada a C. R	
418090	Laura Makcold	Juan Santamaría		28/12/2020	
6. Requiere nota técnica	S	N	7. Documentos faltantes	7.	8. Días hábiles para la entrega de documentación requerida en números.
	X				
9. Mercancía:			Shampoo		
10. Función		10. Crecimiento y fortalecimiento del cabello.		11. Foto de la mercancía.	
					
12. Características Técnicas		12. Reduce la ruptura de la hebra del cabello un 81% formulado por Biotina.			

*Ficha técnica recopilación de datos (Aeropost)*

Ficha Técnica: Para la recopilación de datos de las mercancías que presentan algún tipo de inconveniente en su importación						
1. # Código de casillero	2. Atendido por		3. Aduana correspondiente	4. Fecha de entrega	5. Fecha de llegada a C. R	
501161	Laura Makcold		Juan Santamaría	27/10/2020	17/09/2020	
6. Requiere nota técnica	S	N	7. Documentos faltantes	7.	8. Días hábiles para la entrega de documentación requerida en números	8. Fecha indefinida
	X					
9. Mercancía: Crema de Colágeno.						
10. Función		10. Crema de rescate de Colágeno. Restaura la flacidez de la piel seca e hidrata la piel.			11. Foto de la mercancía	
						
12. Características Técnicas		12. Para restaurar el volumen de flacidez en la piel mientras bloquea la humedad para una apariencia más joven.				

*Ficha técnica recopilación de datos (Aeropost)*

Ficha Técnica: Para la recopilación de datos de las mercancías que presentan algún tipo de inconveniente en su importación						
1. # Código de casillero	2. Atendido por	3. Aduana correspondiente	4. Fecha de entreg	5. Fecha de llegada a C. R		
450555	Laura Makcold	Juan Santamaría		16/12/2020		
6. Requiere nota técnica	S	N	7. Documentos faltantes	7. Adjuntar cara de importador con la especificación técnica del producto.	8. Días hábiles para la entrega de documentación requerida en números.	8. Fecha Indefinida
	x					
9. Mercancía:			Aceite esencial de cedro			
10. Función	10.			11. Foto de la mercancía		
	Se utiliza para adelgazar la fibra del cabello					
12. Características Técnicas	12. Se adopta a todo tipo de cabello con alopecia y androgénica. Sin productos químicos nocivos.					

Ficha técnica recopilación de datos (Aeropost)

Ficha Técnica: Para la recopilación de datos de las mercancías que presentan algún tipo de inconveniente en su importación						
1. # Código de casillero	2. Atendido por	3. Aduana correspondiente	4. Fecha de entrega	5. Fecha de llegada a C. R		
27178	Laura Makcold	Juan Santamaría	20/11/2020	28/10/2020		
6. Requerir e nota técnica	S	N	7. Documentos faltantes	7. Carné de afiliación.	8. Días hábiles para la entrega de documentación requerida en números	8. Fecha indefinida
	x					
9. Mercancía: Oxímetro de pulso						
10. Función	10. Cumple la función de medir la presión y además se puede utilizar para medir la saturación del oxígeno en la sangre y frecuencia del pulso.			11. Foto de la mercancía		
						
12. Características Técnicas	12. Monitor de saturación de oxígeno en sangre, marca <i>ankovo</i> .					

*Ficha técnica recopilación de datos (Aeropost)*

Ficha Técnica: Para la recopilación de datos de las mercancías que presentan algún tipo de inconveniente en su importación						
1. # Código de casillero	2. Atendido por		3. Aduana correspondiente	4. Fecha de entrega	5. Fecha de llegada a C. R	
508522	Laura Makcold		Juan Santamaría	24/12/2020	23/12/2020	
6. Requiere notificación técnica	S	N	7. Documentos faltantes	7. Carné de afiliación	8. Días hábiles para la entrega de documentación requerida en números.	8. Fecha indefinida
	x					
9. Mercancía Osciloscopio						
10. Función	10. Es un dispositivo electrónico de medición que presenta gráficamente señales electrónicas variables en el tiempo.			11. Foto de la mercancía		
						
12. Características Técnicas	12. Banda de 200 MHz velocidad de muestreo en tiempo real.					

*Ficha técnica recopilación de datos (Aeropost)*

Ficha Técnica: Para la recopilación de datos de las mercancías que presentan algún tipo de inconveniente en su importación					
1. # Código de casillero	2. Atendido por	3. Aduana correspondiente	4. Fecha de entrega	5. Fecha de llegada a C. R	
485569	Laura Makcold	Juan Santamaría			
6. Requiere nota técnica	S	7. Documentos faltantes	7.	8. Días hábiles para la entrega de documentación requerida en números	8. Fecha indefinida
	N				
9. Mercancía					
Adhesivo para pelucas					
10. Función	10. Adhesivo acrílico insopropanol acetato de etilo petanol. Sirve para pegar pelucas.			11. Foto de la mercancía	
					
12. Características Técnicas	12. Adhesivo para pegar pelucas.				

*Ficha técnica recopilación de datos (Aeropost)*

Ficha Técnica: Para la recopilación de datos de las mercancías que presentan algún tipo de inconveniente en su importación					
1. # Código de casillero	2. Atendido por	3. Aduana correspondiente	4. Fecha de entrega	5. Fecha de llegada a C. R	
511223	David Parra	Juan Santamaría	05/11/2020	02/10/2020	
6. Requiere nota técnica	S	7. Documentos faltantes	7. Realizar y llenar respectivo formulario para su importación ya que Aeropost no tramita mascarillas profesionales E/46.	8. Días hábiles para la entrega de documentación requerida en números .	8. Fecha indefinida
	N				
9. Mercancía: Respirador- Mascarilla					
10. Función	10. Evitar cualquier contaminación de virus que puedan ingresar por nariz y boca.		11. Foto de la mercancía		
					
12. Características Técnicas	12. Respirador purificador de aire eléctrico. Con filtro HEPA.				

Anexo 8.2.11. Tabla de mercancías que presentan inconveniente al ingresar a Costa Rica. Recopilación de datos, según su categoría y clasificación.

<b>Mercancía</b>	<b>Categoría</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Documentos faltantes</b>
Tinta	Textil	Tintas de sublimación para teñir tejidos de poliéster	Retenido por inspección de material peligroso
Irrigador Dental	Médico Dispositivo electrónico de higiene bucodental	Irrigador dental multifuncional	Carta del importador explicando el motivo de la importación y especificaciones técnicas.
Gel Energizante	Bebida Sustancia viscosa cuyo contenido son generalmente los carbohidratos	Suplementos energéticos	Factura y descripción del artículo
Máquina eléctrica de mano para masajes.	Estético	Masajeador electrónico de manos	Adjuntar una carta del importador explicando el motivo de la importación.
Respirador-Mascarilla	Médico Mascarillas quirúrgicas	Respirador purificador de aire	Realizar y llenar respectivo formulario para su importación ya que Aeropost no tramita mascarillas profesionales E/46.

(Fuente: Elaboración propia).

Tabla de mercancías que presentan inconveniente al ingresar a Costa Rica.  
Recopilación de datos, según su categoría y clasificación.

<b>Mercancía</b>	<b>Categoría</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Documentos faltantes</b>
Crema de colágeno	Estético u Personal	Colágeno nutritivo hidrolizado	Permiso de desalmacenaje, por nota técnica.
Shampoo	Estético u Personal	Uso personal, para cabello grasoso	Nota técnica emitida por Ministerio de Salud.
Osciloscopio	Médico, fisioterapeuta	Instrumento de medición electrónico digital	Carné de afiliación.
Aceite esencial de cedro	Estético y Uso personal	Producto químico	Adjuntar carta del importador explicando el motivo de la importación.
Oxímetro de pulso	Médico Oxímetro portátil	Pulsioxímetro	Carné de afiliación.
Adhesivo para pelucas	Estético	Prótesis capilar	Adjuntar carta del importador explicando el motivo de la importación.

(Fuente: Elaboración propia)

## Anexo 8.2.12. Imágenes del sistema operativo de la empresa Aeropost

The screenshot shows the 'Información General' section of the Aeropost system. It includes fields for 'Categoría' (Tienda), 'Gateway' (SJO), 'Contacto' (Alexander Amelio Rodriguez), 'Tipo' (AeroShop), '#Cliente' (61443), and 'Email' (jaramos@gmail.com). There are also fields for 'Aerotrack' and 'Teléfono'. Below this is the 'Uso Exclusivo de AeroProtect' section with fields for 'Fecha de Inicio del Reclamo', 'Fecha de Respuesta al Reclamo', 'Fecha de ETP Financiero', 'Responsable del Reclamo', and 'Desglose del Pago del Reclamo'. To the right, there are status indicators: 'Tiempo de vida del AI: AI creado finalizado', 'Asignado a este Gateway hace: 18 días, 17 horas y 55 minutos', and 'Tiempo hasta la primer respuesta: Aún sin respuesta'. The 'Historial' section below shows a table with columns: Estado, Asignado por, Asignado a, Descripción, Comentario, Enviado a, and Fecha (dd/mm/aaaa). The table contains one entry with the state 'En Proceso', assigned by 'Jara Ramos Abogal' and to 'GTW AIS'. The description is '[Sent to Client] ¡Hola! Solo le informamos que el tiempo estimado de entrega en nuestro almacén de Miami es 15 días. Una vez recibido en Miami, será enviado en el próximo vuelo disponible. Además, nos gustaría informarle que debido a la situación de COVID-19, tanto los vendedores como los transportistas pueden tardar un poco más de lo habitual, agradecemos su comprensión. ¡Gracias por comprar con Aeropost!'.

(Fuente: Base de datos del sistema operativo de Aeropost)

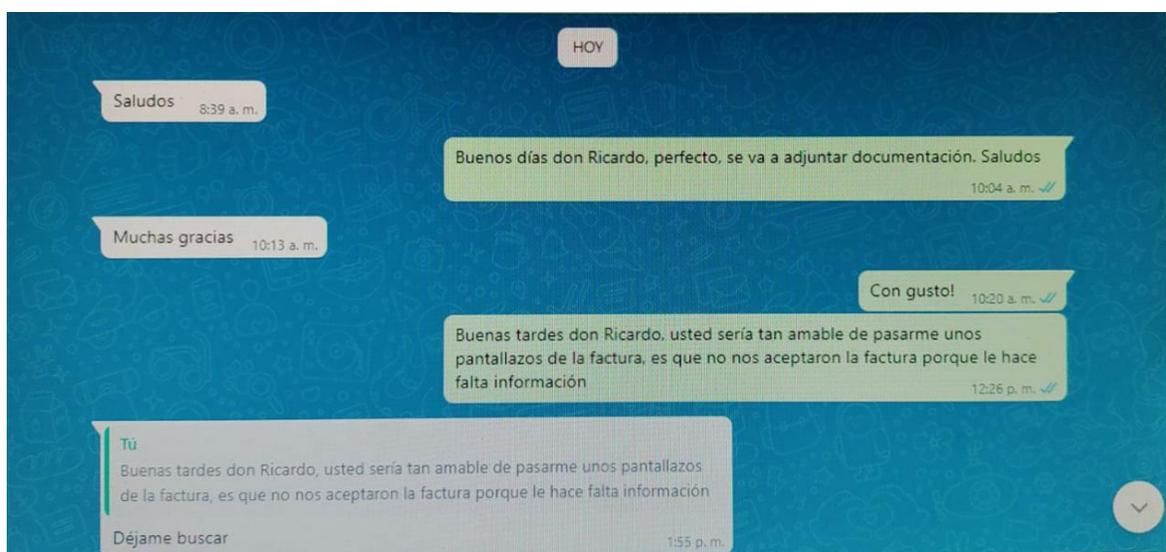
Historial de Estados (desplegar)					
ESTADO	ESTADO PARA CLIENTE	GATEWAY	COMENTARIO	USUARIO	FECHA
En Aduanas - En proceso de desalmacenaje	En Aduanas - En proceso de desalmacenaje	SJO	AF	j.arias@aeropost.com	16-mar-2022 11:22
En Aduanas - Necesita Documento 2DA SOLICITUD	En Aduanas - Necesita Documento 2DA SOLICITUD	SJO	Adjuntar factura con número de orden, fecha, consignatario, descripción detallada y valor para un protector para neumáticos	j.arias@aeropost.com	15-mar-2022 13:03
En Aduanas - En proceso de desalmacenaje	En Aduanas - En proceso de desalmacenaje	SJO	MS - S/C OPS	mfarias	14-mar-2022 11:34
En Aduanas	En Aduanas	SJO		johnnyob	14-mar-2022 9:56
Recibido en Estación	Recibido en Estación	SJO		msalas	14-mar-2022 9:20
Información Recibida	En Transito a Pais de Destino	SJO	Awb/ImpExp	sistema	07-mar-2022 14:45
En Transito a pais de destino	En Transito a pais de destino	MIA	Automan	sistema	07-mar-2022 14:42
Asignado a manifiesto	Preparando para envío a pais de destino	MIA		jbadillo	07-mar-2022 11:11
Preparando para envío	Preparando para envío	MIA		plicea	03-mar-2022 11:19
Inventario Gateway - Procesando Solicitud	Preparando para Envío	MIA	[*] -	plicea	03-mar-2022 10:02
Inventario Gateway - Petición de Liberación	Preparando para Envío	MIA	[*] -	sistema	03-mar-2022 8:41
Esperando factura o pago	Esperando factura o pago	MIA		plicea	02-mar-2022 13:21
Esperando factura o pago	Esperando factura o pago	MIA		plicea	02-mar-2022 13:21
> Manejo Especial	Procesando Paquete	MIA	TS -	plicea	02-mar-2022 13:21
Preparando para envío	Preparando para envío	MIA		plicea	02-mar-2022 13:11

(Fuente: Base de datos del sistema operativo de Aeropost)

## Imágenes del sistema operativo de la empresa Aeropost

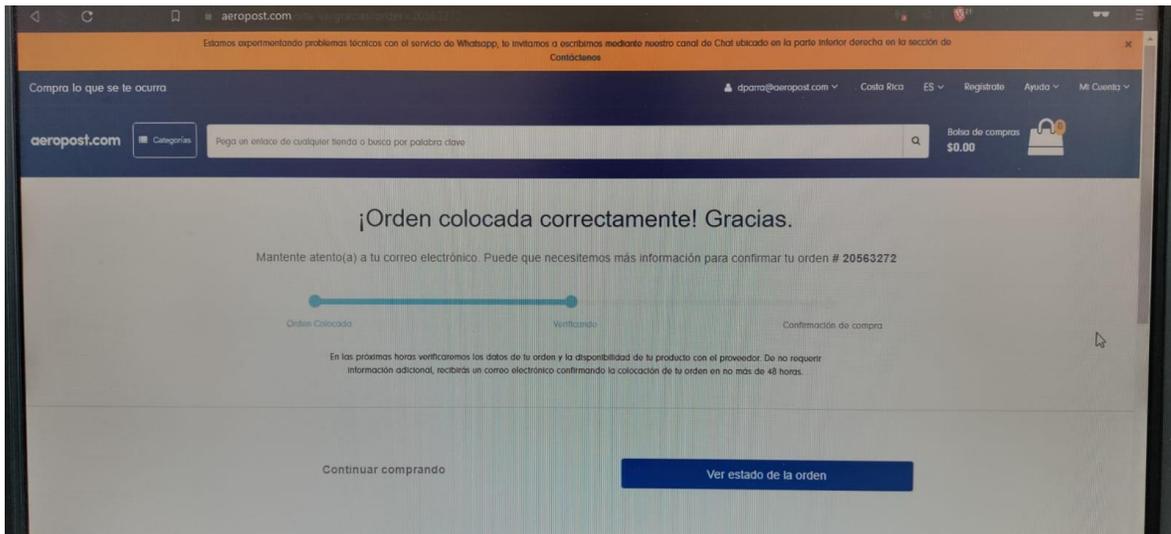
Historial de Estados (desplegar)					
ESTADO	ESTADO PARA CLIENTE	GATEWAY	COMENTARIO	USUARIO	FECHA
En Aduanas - En proceso de desalmacenaje	En Aduanas - En proceso de desalmacenaje	SJO	AP	j.arias@aeropost.com	16-mar.-2022 11:22
En Aduanas - Necesita Documento ZDA SOLITUD	En Aduanas - Necesita Documento ZDA SOLITUD	SJO	Adjuntar factura con número de orden, fecha, consignatario, descripción detallada y valor para un protector para neumáticos	j.arias@aeropost.com	15-mar.-2022 13:03
En Aduanas - En proceso de desalmacenaje	En Aduanas - En proceso de desalmacenaje	SJO	MS - S/C OPS	mfarias	14-mar.-2022 11:34
En Aduanas	En Aduanas	SJO		johnnyob	14-mar.-2022 9:58
Recibido en Estación	Recibido en Estación	SJO		msalas	14-mar.-2022 9:20
Información Recibida	En Transito a Pais de Destino	SJO	AwblmpExp	sistema	07-mar.-2022 14:45
En Transito a pais de destino	En Transito a pais de destino	MIA	Automan	sistema	07-mar.-2022 14:42
Asignado a manifiesto	Preparando para envío a pais de destino	MIA		jbadillo	07-mar.-2022 11:11
Preparando para envío	Preparando para envío	MIA		plicea	03-mar.-2022 11:19
Inventario Gateway - Procesando Solicitud	Preparando para Envío	MIA	[*] -	plicea	03-mar.-2022 10:02
Inventario Gateway - Petición de Liberación	Preparando para Envío	MIA	[*] -	sistema	03-mar.-2022 8:41
Esperando factura o pago	Esperando factura o pago	MIA		plicea	02-mar.-2022 13:21
Esperando factura o pago	Esperando factura o pago	MIA		plicea	02-mar.-2022 13:21
> Manejo Especial	Procesando Paquete	MIA	TS -	plicea	02-mar.-2022 13:21
Preparando para envío	Preparando para envío	MIA		plicea	02-mar.-2022 13:11

(Fuente: Base de datos del sistema operativo de Aeropost)

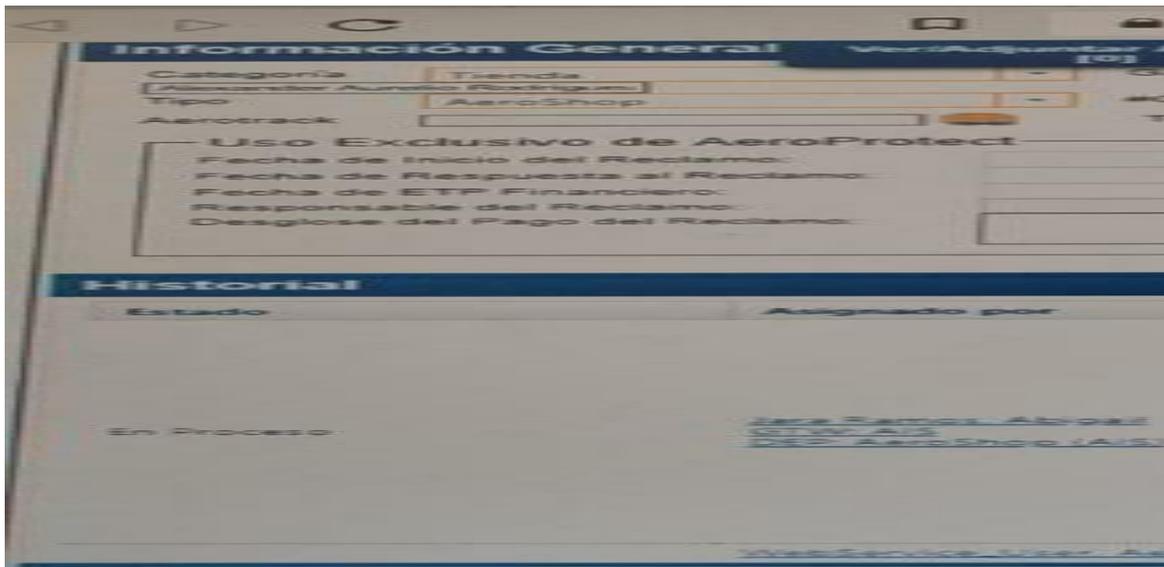


(Fuente: Base de datos del sistema operativo de Aeropost)

## Imágenes del sistema operativo de la empresa Aeropost



(Fuente: Base de datos del sistema operativo de Aeropost)



(Fuente: Base de datos del sistema operativo de Aeropost)

## Imágenes del sistema operativo de la empresa Aeropost

Documentos de aduanas no entregados	Documentos de aduanas no entregados	SJO	No inscrito en ATV adjuntar documento de identidad	j.arias@aeropost.com	18-mar.-2022 9:16
En Aduanas - En proceso de desalmacenaje	En Aduanas - En proceso de desalmacenaje	SJO	AP	j.arias@aeropost.com	14-mar.-2022 13:33
Documentos de aduanas no entregados	Documentos de aduanas no entregados	SJO	Adjuntar factura con número de orden, fecha, consignatario, descripción detallada y valor	rhernandez@aeropost.com	09-mar.-2022 7:55
En Aduanas - Necesita Documento 2DA SOLITUD	En Aduanas - Necesita Documento 2DA SOLITUD	SJO	Adjuntar factura con número de orden, fecha, consignatario, descripción detallada y valor	rhernandez@aeropost.com	08-mar.-2022 9:29
En Aduanas - Necesita Documento 2DA SOLITUD	En Aduanas - Necesita Documento 2DA SOLITUD	SJO	Adjuntar factura con número de orden, fecha, consignatario, descripción detallada, valor	rhernandez@aeropost.com	07-mar.-2022 17:18
En Aduanas - En proceso de desalmacenaje	En Aduanas - En proceso de desalmacenaje	SJO	MS - S/C OPS	mfarias	07-mar.-2022 9:47
En Aduanas	En Aduanas	SJO		jubrenes	07-mar.-2022 9:16
Recibido en Estación	Recibido en Estación	SJO		ghidalgo	07-mar.-2022 9:08
Información	En Transito a	SJO	AwblmpExp	sistema	02-mar.-2022 15:07

(Fuente: Base de datos del sistema operativo de Aeropost)

### Anexo 8.2.13. Ejemplo de factura comercial

**Pedido realizado:** 1 de septiembre de 2020

**Pedido amazon.com número:** 113-9020564-1112202

**Total del pedido: \$ valor total**

<b>Enviado el 2 de septiembre de 2020</b>	
<b>Productos comprados:</b> 1 de: descripción Artículo Vendido por: Amazon.com Services LLC  Estado: Nuevo	<b>Precio</b> \$valor de artículo
<b>Dirección de envío:</b>  Nombre 1 Aeropost Way SJO-Numero de casillero Miami, Florida 33206-3206 Estados Unidos	
<b>Velocidad de envío:</b> Envío en un día	
<b>Información de pago</b>	
<b>Método de pago:</b> Visa   Últimos dígitos: terminación de tarjeta	Productos: \$valor total Envío: \$0.00 ----- Total antes de impuestos: \$valor total Impuestos: \$0.00 ----- <b>Total (I.V.A. Incluido): \$valor total</b>
<b>Dirección de facturación:</b>  Nombre 1 Aeropost Way SJO-Casillero Miami, Florida 33206-3206 Estados Unidos	
<b>Transaccion es con la tarjeta de crédito</b>	Visa que termina en terminacion: 2 de septiembre de 2020: \$valor total

Fuente: Aeropost

Anexo 8.2.14. Cuestionario para medir el conocimiento de los usuarios en materia aduanera, TFG de Aduanas.

## Cuestionario para medir el conocimiento de los usuarios en materia aduanera, TFG de Aduanas.

Formulario corto con preguntas breves, para medir el conocimiento sobre Importaciones.

Solo para usuarios de la empresa Aeropost sucursal de El Roble.

\*Obligatorio

Necesitamos de su colaboración, llenando este pequeño cuestionario.



1. ¿Conoce usted sobre las notas técnicas que requieren algunas mercancías para ingresar al país? \*

Marca solo un óvalo.

Sí

No

2. Al usted realizar una compra, se le menciona sobre mercancías (productos) con algún impedimento de entrada al país. \*



Marca solo un óvalo.

Sí

No

3. ¿En algún momento se le ha presentado algún problema al ingresar su mercancía por medio de su casillero? \*



Marca solo un óvalo.

Sí

No

4. ¿Usted como cliente toma en cuenta la normativa aduanera correspondiente para la adecuada importación de su mercancía? \*

Marca solo un óvalo.

Sí

No

5. ¿Verifica que la información requerida venga con su mercancía , para evitar la retención de la misma en la Aduana? \*



Marca solo un óvalo.

Sí

No

6. ¿Recibe la mercancía en el tiempo establecido o esperado? \*

Marca solo un óvalo.

Sí

No

7. ¿Sabe usted cual es la documentación que requiere la autoridad aduanera, para que se realice la entrega de su paquete sin ningún tipo de inconveniente? \*

Marca solo un óvalo.

Sí

No

8. ¿Usted valora el procedimiento de compra que se realiza para importar su mercancía de manera adecuada? \*

Marca solo un óvalo.

si

No

9. ¿Usted como usuario conoce el procedimiento que se le realiza a una persona que presente documentación falsa al traer su mercancía al país? \*

Marca solo un óvalo.

Sí

No

10. ¿Conoce o sabe usted como usuario si la empresa que trae su mercancías en este caso (Aeropost) si está registrado o autorizada por la Aduana? \*

Marca solo un óvalo.

Sí

No

11. ¿Es usted como usuario informado por la empresa que trae la mercancía (paquete) sobre cuáles son sus obligaciones ante la Aduana? Entre ellas el pago de impuestos y los requisitos que solicita cada institución, de manera tal que una vez ingresada su compra al país, pueda ser recibida sin contratiempo. \*

*Marca solo un óvalo.*

SI

No

12. ¿Usted como usuario, está al tanto, si la empresa Aeropost realiza la respectiva declaración aduanera, para importar adecuadamente su mercancía al país? \*

*Marca solo un óvalo.*

si

No

13. Gracias por su colaboración brindada.

Google no creó ni aprobó este contenido.

Formularios

(Fuente: elaboración propia en Google Formularios) vinculo

<https://docs.google.com/forms/d/1HLbyQFXT2VHAI3NZInu250EMWPBxKa3Lq99Q0MgQYqA/prefill>