

Universidad Técnica Nacional

Sede Central

Carrera Administración Aduanera

**Evaluación del procedimiento aduanero que aplica la empresa Chemelco Food
Tech S.A bajo el régimen de importación definitiva en el periodo de septiembre
2019 a marzo 2020**

**Trabajo final de graduación como requisito para optar por el grado académico de
Licenciatura en Administración en Administración Aduanera**

Pamela González Alvarado 604340591

Alajuela, Costa Rica

Diciembre, 2021

DEDICATORIA

Primeramente, le agradezco a Dios por brindarme empeño, sabiduría y voluntad para lograr culminar esta meta.

Seguidamente a mi madre, Jessica Alvarado Monge, por ser un ejemplo de lucha, fortaleza, por sus enseñanzas y por creer siempre en mí.

A toda mi familia, por ser mis principales motivadores para alcanzar mis objetivos, gracias por su amor y apoyo incondicional.

A mi esposo Christian Lara Rojas, por todos sus consejos, por alentarme a luchar y enseñarme con su ejemplo, los valores de esfuerzo y perseverancia.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Sra. Seily Alvarado y a la Sra. Damaris Alpízar por brindarme la oportunidad de realizar este proyecto en la empresa Chemelco Food Tech S.A, gracias por su confianza y colaboración.

Agradecimiento especial a todos los colaboradores de la organización por la paciencia, comprensión y ayuda brindada en estos meses.

Finalmente, a mi tutor Lic. Eyrrol Mora Mejía, por guiarme en este proyecto, por su comprensión, tiempo y dedicación. Gracias por ser un ejemplo de profesionalismo e impulsarme a querer dar lo mejor de mí a lo largo de este proyecto.

TABLA DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	I
Agradecimiento	II
Tabla de contenidos	III
Tabla de figuras	VIII
Resumen.....	X
Capítulo I.....	1
Nombre del proyecto	2
Estado de la cuestión	2
Situación Actual	11
Situación Deseada	11
Problema central	12
Pregunta general.....	12
Preguntas específicas	13
Antecedentes del proyecto	13
Justificación.....	14
Justificación teórica	16
Justificación práctica	16
Justificación metodológica.....	16
Objetivos	16
Objetivo general	16
Objetivos específicos	17
Beneficiarios.....	17

Localización	17
Viabilidad financiera	18
Capítulo II.....	19
Marco teórico	19
Marco conceptual.....	20
Procedimiento	20
Normativa.....	22
Plan de mejora	23
Marco legal	25
Servicio Nacional de Aduanas.....	25
Dirección General de Aduanas.....	25
Ministerio de Hacienda.....	26
Ley General de Aduanas y su reglamento.....	26
PROCOMER	29
Manual de Procedimientos Aduaneros.....	30
Autoridad Portuaria y Aeroportuaria	30
TICA.....	31
Código Aduanero Único Centroamericano (CAUCA).....	32
Reglamento al Código Aduanero Único Centroamericano (RECAUCA)	33
Capítulo III.....	35
Marco metodológico	35
Enfoque de investigación	36
Fuentes de investigación.....	37
Primarias.....	37

Secundarias	38
Tipo de investigación.....	38
Exploratoria	38
Instrumento de recolección de datos.....	39
Variables de los objetivos.....	40
Capítulo IV	42
Planificación y procedimiento de la empresa Chemelco Food Tech S.A	42
Planificación estratégica.....	43
Visión	43
Misión.....	43
Estructura organizacional	43
Procedimiento que realiza Chemelco Food Tech S.A para importar mercancías	44
Etapa I Gestión inicial.....	45
Etapa II Proceso de arribo de la mercancía.....	48
Etapa III. Revisión y adelanto de impuestos	51
Etapa IV. Ingreso de mercancía	53
Capítulo V	55
Propuesta de mejora	55
Personal involucrado en el proceso de importación.....	57
Capacitaciones en el área de importaciones	58
Comunicación organizacional.....	58
Herramientas de control de evaluación del desempeño de los entes externos.....	59
Herramientas de seguimiento de contenedores	60
Pagos a las navieras	61

Envío de documentación original.....	61
Manual de importación de mercancías	62
Negociaciones comerciales por considerar en el proceso de importación de mercancías	82
Artículos de la Ley General de Aduanas	83
Artículo 56. Abandono.....	83
Artículo 84. Examen previo.	84
Artículo 90. Rectificación de la declaración..	84
Artículo 93, Verificación inmediata.	84
Artículo 94, Reconocimiento físico de las mercancías.....	85
Artículo 100, Autorización del levante mediante garantía.....	85
Artículo 120, Muestras sin valor comercial..	86
Artículo 233. Rebaja de la sanción de multa.....	86
Artículo 242. Infracción tributaria aduanera.	88
Artículo 257. Conversión monetaria.	88
Artículos del Reglamento General de Aduanas	88
Artículo 3. Territorialidad.	88
Artículo 245. Plazo y lugar de presentación de la información solicitada en la verificación documental.....	90
Artículo 246. Procedimiento del reconocimiento físico.....	90
Artículo 317. Requisitos e información que debe contener la factura comercial.	90
Capítulo VI	93
Presentación y análisis de resultados.....	93
Etapas 1: Identificar las causas que llevaron a la empresa de estudio a mejorar el procedimiento que aplica en las importaciones definitivas.....	94

ETAPA 2: Identificar la forma en que se realizan las importaciones definitivas en la empresa	
Chemelco Food Tech S.A.	95
Etapa 3: Análisis de conocimiento en materia aduanera en el personal de la empresa	
Chemelco Food Tech S.A.	102
Etapa 4: Evaluar los resultados que ha obtenido la empresa sobre la propuesta de mejora.	
.....	105
Capítulo VII	107
Conclusiones y recomendaciones	107
Conclusiones.....	108
Recomendaciones.....	109
Referencias.....	111
Anexos	115
Anexo I Carta de aceptación para la elaboración del proyecto en la empresa Chemelco	
Food Tech S.A.....	116
Anexo II Cronograma de actividades.....	117

TABLA DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de Causa y Efecto.....	10
Figura 2. Cuadro comparativo situación actual vs. situación deseada.....	12
Figura 3. Diagrama de GANTT.....	10
Figura 4. Gestión inicial.....	45
Figura 5. Proceso de arribo de la mercancía.....	48
Figura 6. Revisión y adelanto de impuestos.....	51
Figura 7. Ingreso de mercancías.....	53
Figura 8. Análisis FODA	56
Figura 9. Escala de evaluación a terceros	59
Figura 10. Herramienta de seguimiento de contenedores	61
Figura 11. Formato de envío de documentación original	62
Figura 12. Arancel interno	75
Figura 13. Formato de factura.....	91
Figura 14. 1 Razones para mejorar el procedimiento	94
Figura 15. Incoterms utilizados Septiembre 2019 - Marzo 2020.	95
Figura 16. Agencias utilizadas por Chemelco Food Tech S.A	96
Figura 17. Presencia de mini arancel de las mercancías.....	97
Figura 18. Duas nacionalizados Septiembre 2019 – Marzo 2020	98
Figura 19. Tipos de aforo Septiembre 2019 – Marzo 2020.	99
Figura 20. Presencia de Manual de Procedimientos	100
Figura 21. Porcentaje de operación de aduanas Septiembre 2019 – Marzo 2020.	101
Figura 22. Herramientas de seguimiento.....	102
Figura 23. Conocimiento de términos de negociación.	102

Figura 24. Conocimiento de la normativa aduanera.	103
Figura 25. Conocimiento de permiso y requisitos de importaciones definitivas.	104
Figura 26. Realización de capacitaciones.	105

RESUMEN

El proyecto final de graduación analiza y estudia el procedimiento aduanero, bajo el régimen de importación definitiva, que realiza la empresa Chemelco Food Tech S.A, con el objetivo de generar propuestas de mejora en las operaciones que permitan obtener mayor fluidez en cada una de las etapas del proceso.

La investigación se plantea en siete capítulos que, de manera conjunta, permiten cumplir el objetivo del trabajo final de graduación. En el primero se realiza un análisis documental del tema del proyecto, una comparación entre la situación actual y deseada de la empresa Chemelco Food Tech S.A y un diagrama de causa y efecto. Luego, se describe el problema central, la pregunta general y las específicas, se diseña el diagrama de Gantt, y se detallan los antecedentes del proyecto, justificación y objetivos.

En el segundo detalla los modelos teóricos, ideas y argumentos que se han desarrollado en el tema de este proyecto y que sustentan esta investigación, adicional, se establecen tres variables relevantes: procedimiento, normativa y plan de mejora.

El tercero puntualiza el enfoque, fuentes, tipo de investigación e instrumentos de recolección de datos y se detallan las variables de los objetivos.

Planificación y procedimiento de la organización, cuarto capítulo, detalla cada una de las etapas que realiza Chemelco Food Tech S.A para importar mercancías, se establece un panorama general del procedimiento que aplica Chemelco Food Tech S.A para nacionalizar los productos importados.

En el quinto se realiza una propuesta de mejora del procedimiento que aplica la organización para importar las mercancías, se detalla la normativa aplicable en la empresa y se emiten las recomendaciones de las oportunidades de mejora detectadas las mismas analizadas y discutidas con el personal clave en el proceso. Dicho personal se mostró bastante interesado por lo que se cuenta con la voluntad por parte de ellos para mantener vigente las propuestas.

Sexto capítulo; se analizan los resultados obtenidos por medio de entrevistas a los miembros de la organización que participan en el proceso de importación definitiva y finalmente, en el séptimo capítulo se exponen las conclusiones y recomendaciones del proyecto.

CAPÍTULO I

NOMBRE DEL PROYECTO

Evaluación del procedimiento aduanero que aplica la empresa Chemelco Food Tech S.A bajo el régimen de importación definitiva en el periodo de septiembre 2019 a marzo 2020.

ESTADO DE LA CUESTIÓN

Se realiza un análisis documental en relación con el tema de investigación.

En el artículo publicado en *Bizlatin Hub* (2019), titulado “Comercio internacional Costa Rica-Requisitos de Importación/Exportación” se describe que Costa Rica recibe mucha atención por inversionistas y compañías que buscan crecer y diversificar sus operaciones comerciales. Resalta que los principales orígenes de importación son USA, Japón, China, Guatemala, México. Además, indica que por ser miembro de la OMC cuenta con TLCs que proporcionan relaciones más fáciles y dinámicas entre los países. Se brindan los requerimientos de importación tales como registrar en PROCOMER, tanto la empresa como los productos, buscar a un agente aduanero, tarifas y otros necesarios para participar en el comercio internacional.

En la investigación elaborada por Muñoz *et al.*(2019) de la UCR, titulada *Trámites de Importación*, se presentan los requerimientos documentales necesarios para poder importar: factura comercial, conocimiento de embarque, certificado de origen si el producto goza con el beneficio arancelario; detalla todas las notas técnicas y las instituciones responsables, la presencia fundamental de un agente de aduanas para contar con la declaración de la mercancía, así como los tres tipos de aforo posibles en el momento de aceptación.

En la tesis de Licenciatura en Administración aduanera y Comercio Exterior, elaborada por Orlando Vallejos (2018) y titulada *Propuesta de guía para la logística de importación de carga general desde Estados Unidos para la empresa Central Azucarera el Tempisque S.A (CATSA)*, se indica que una logística poco efectiva repercute en los procesos

productivos de las empresas tales como las actividades financieras y operativas de la compañía; por tanto, plantea una guía que oriente al personal sobre los procesos logísticos. Resalta que la logística de importación es la clave de una buena compraventa internacional; su objetivo es plantear esta guía para mejorar la cadena de abastecimiento relacionada con la eficiencia y efectividad en la reducción de costos, tanto en el transporte internacional como en la nacionalización en Costa Rica.

En el enlace publicado por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2018) titulado *Importaciones*, se señala que para importar se requiere contactar a un proveedor, además de conocer las condiciones y términos para contar con el producto deseado en el país, e indica que es necesario poseer una agencia de aduanas para que intervenga en todo el proceso de nacionalización. Se detalla que el interesado debe de inscribirse ante la Dirección General de Aduanas como importador habitual y si la carga requiere notas técnicas, estas se deben de solicitar en PROCOMER, ente que brinda una autorización para el ingreso de la mercancía. Además, como documento final se contará con el DUA que permitirá la circulación en el país.

El trabajo final de graduación en Licenciatura en Administración de Empresas, elaborado por Víctor Bernal (2018), titulado *Establecer un proceso estandarizado para mejorar la gestión de importaciones de la empresa Eficiencia Laboral S.A*, indica la importancia de contar con un proceso estandarizado que permita la reducción de costos, demoras y reclamos de clientes internos. Estudia los procedimientos que realiza esta empresa y genera ciertas recomendaciones tales como renombrar las actividades de cada uno de los miembros de la empresa para que tengan sus objetivos claros; y realizar revisiones periódicas con el fin de asegurar que los procesos se cumplan para evitar deficiencias y lograr con ello que el cliente final esté satisfecho.

En el artículo de la revista *Buenos Negocios*, titulado “Los proveedores, nuestros aliados”, Ricardo Proganó (2018) describe que administrar correctamente las compras y

las relaciones con los proveedores resulta clave para el éxito del negocio debido a que estas alianzas representan un terreno de oportunidades. Menciona aspectos claves que incluyen la importancia estratégica de gestionar las relaciones con los proveedores, pues son quienes suplen las necesidades de productos y servicios en una organización con el fin de cumplir con las peticiones de los clientes.

El proyecto final de graduación elaborado por Juan Carlos Sánchez (2017), titulado *Optimización de los procesos del departamento de logística en Bridgestone de Costa Rica para lograr una disminución en los gastos para el año 2017*, realiza un diagnóstico en el departamento de logística debido a que la casa matriz expone la necesidad de mejorar este proceso. Por lo tanto, se busca implementar una estrategia que permita la disminución de gastos. Para ello se recolecta la información, se identifican los errores y se realizan las propuestas para lograr la reducción de los costos.

En la publicación de Víctor Mondragón (2017), en el *Diario del exportador* titulado “El paso a paso del proceso de importación”, se indica que las oportunidades del comercio internacional para las empresas son abundantes y detalla una serie de pasos para realizar este proceso: crear y formalizar una empresa, lo cual constituye el punto de partida; además, destaca que si el negocio se proyecta a largo plazo se recomienda formalizar una empresa jurídica. El segundo paso constituye la información; pues antes de iniciar una operación de importación, la empresa deberá recopilar información del mercado, origen del producto y proveedores. En el tercer paso, denominado contacto con proveedores, la empresa debe buscarlos con el fin de obtener cotizaciones, se detallan los medios de pago, responsabilidades, condiciones de entrega y todas lo necesario para asegurarle al importador que va a recibir la mercancía. El cuarto paso es la confirmación del pedido; si el importador está de acuerdo con las condiciones negociadas con el proveedor, se genera una orden de compra para contar con el producto. El quinto paso consiste en el embarque de la mercancía; según los términos establecidos (incoterms), la parte responsable se hace

cargo del transporte internacional y realiza la entrega de la mercancía en el punto convenido. El sexto paso constituye la recepción de los documentos de embarque. El exportador envía el conocimiento de embarque, factura comercial, certificado del seguro, certificado de origen (si procede), certificado sanitario o fitosanitario (si procede) y lista de empaque. El séptimo paso se refiere a las formalidades aduaneras de importación. Una vez que se descarga la mercancía en la aduana de ingreso, el agente de aduanas, en coordinación con el importador, procede con la tramitación aduanera a través de un DUA. Si esta cuenta con aforo físico deberá de movilizarse a un almacén para que un funcionario de aduanas proceda con su revisión documental y física. Por último, se da la venta del producto, en donde se recomienda vender a distribuidores o tiendas para contar con una ganancia en todo el proceso.

Carlos Cassanueva (2017), en el artículo “La logística de importaciones”, indica que la cadena integral de la logística de importaciones implica planificación, coordinación, información y control de todas las operaciones de las negociaciones de compra-venta, transporte, almacenaje, distribución y seguimiento en toda la cadena hasta la entrega del producto final, una planificación eficiente garantiza la calidad en el negocio. La importación de sistemas avanzados en la logística logra desafiar barreras como las grandes distancias para el traslado de las mercancías; de esta manera se facilita el despacho y arribo de las cargas de importación.

De acuerdo con el análisis de Christian Gómez (2017), titulado “Certificado de origen”, el certificado de origen es aquel documento cuya función es determinar en cuál país ha sido fabricada la mercancía. Este documento lo emite la cámara de comercio en el país de salida. El solicitante deberá de aportar documentos tales como: marca y numeración, cantidad, naturaleza de la mercancía, número y modelo de embalaje. El hecho de determinar el origen de una mercancía es para saber si está afectando un régimen preferencial.

Según Patricia León Lira (2017) en su blog titulado como *Partes Involucradas en una Importación*, en el proceso intervienen siete partes con obligaciones para que el proceso de importación se lleve a cabo: fabricante o vendedor, embarcador, aduana en país exportador, transportador (naviera o courier), aduana en el país importador, agente o despachante de aduana y por último el importador. Cada uno asume importancia y valor en todo el proceso de importación de mercancías y de esta manera se puede contar con el producto demandado por los clientes.

Víctor Mondragón (2016), señala en el artículo “El operador logístico clave en las operaciones de comercio internacional” que las empresas que desarrollan operaciones a nivel internacional deben contar con cinco aspectos fundamentales tales como la contratación, el marketing, la financiación, las barreras y la logística. Este último aspecto es clave para la operación ya que ejecuta toda la actividad. Por ello, se contratan operadores logísticos que ofrecen servicios como almacenaje, transporte, consolidación, desconsolidación, despacho de aduanas entre otros. De esta forma, trabajar con un buen operador logístico permitirá controlar perfectamente la cadena de logística de un producto y cumplir con los tiempos comprometidos con los clientes.

Fátima Munguía (2016), en “CAUCA Y RECAUCA” describe dos instrumentos que nacen con la idea de unificar las economías de cinco países centroamericanos (Guatemala, Honduras, El Salvador, Nicaragua y Costa Rica) con el propósito de impulsar la economía centroamericana. El Código Aduanero Uniforme C.A (CAUCA) tiene por objeto establecer la legislación aduanera básica conforme los requerimientos del Mercado Común Centroamericano y de los instrumentos regionales de la integración. El Reglamento del Código Aduanero Uniforme C.A (RECAUCA) tiene como objetivo desarrollar las disposiciones del Código Aduanero Uniforme C.A. Estos dos términos han sido fundamentales para lograr una mejor organización del sistema aduanero, permiten la

competitividad y facilitan los trámites para evitar atrasos para que se pueda cumplir con la entrega oportuna de la mercancía.

Katherine Carr Rodríguez (2015), en la investigación titulada “Análisis de la logística de importación de la empresa Gallo más Gallo de Alajuela S.A”, analiza y estudia el proceso logístico con el objetivo de generar una propuesta de mejora para esta empresa, detecta fallas en la operación y destaca áreas de mejora para aportar beneficio a la empresa, resalta lo importante de contar con personal capacitado y de esta manera brinda sus recomendaciones.

Rozhita Navarro (2014), define la importación definitiva como un régimen aduanero que permite el ingreso legal de las mercancías provenientes del exterior, detalla las etapas del procedimiento tal como la transmisión del DUA. Esta se solicita bajo el régimen de importación definitiva, y se cuenta con una enumeración que se genera de manera automática; el despachador cancela los impuestos y de esta manera se puede contar con tres tipos de aforos, el rojo (revisión física y documental), amarillo (revisión documental) y verde (liberación de la carga).

Alejandro Molins (2013), en el texto “Logística Internacional”, describe que el término de logística ha tomado un gran auge. Esta organiza cualquier actividad para contar con óptimos resultados; juega un papel fundamental en las operaciones del comercio en las empresas, ya que involucra importantes costos tanto de información, como de productos y servicios. Menciona que la logística inversa se convierte en una de las formas de obtener productos de vuelta al proceso productivo con valor agregado y retornarlo al mercado de manera eficiente y económica; por tanto, es importante que las empresas cuenten con un buen proceso en cada una de las etapas y más si el mercado meta es internacional.

En el libro elaborado por Nelson, Carl (2010), titulado *Manual de Importaciones y Exportaciones como llevar su negocio a otros mercados*, se genera un contenido de emprender, planear y negociar una operación rentable para ganar. Define desde cómo

establecer un negocio de importación y exportación hasta cómo hacer negocios por medio de los centros de negocio de comercio mundial en una sociedad globalizada. Brinda aspectos claves para hacer negocio en USA, América Latina, Europa, África, China e India para tener éxito.

Arturo Salazar (2011), en el texto titulado “Clasificación Arancelaria”, indica que la finalidad del sistema armonizado es identificar de forma más exacta el gravamen correspondiente a la mercancía. Se estructura por 6 reglas y 8 complementarias de interpretación, así como las notas explicativas. Estas son herramientas indispensables para contar con una correcta clasificación arancelaria, se compone de 22 secciones y 98 capítulos que definen el proceso por seguir para clasificar.

De acuerdo con el proyecto elaborado por ACF International (2007-2013) titulado “Exportación e importación de la empresa”, todas las exportaciones e importaciones son transacciones comerciales de bienes y servicios que se realizan entre distintos estados. Dentro de los conceptos más relevantes se mencionan los incoterms, términos elaborados por la Cámara Internacional del Comercio con la finalidad de establecer responsabilidades y obligaciones entre el comprador y el vendedor. Se mencionan los procesos relacionados con esta actividad comercial, documentales, de transporte, costos e impuestos, métodos de pago internacionales, transparencia que se vinculan en los procesos de compra y venta internacional.

Ignacio Soret (2006), en el texto titulado como “Logística y marketing para la distribución comercial”, relata los principios del éxito tales como conocer valores, expectativas y necesidades del consumidor, integración de ventas y planificación de las operaciones mediante la demanda en tiempo real, desarrollo de indicadores de rendimiento. Además, expone que de esta manera se obtienen las ventajas cualitativas y cuantitativas como plazos flexibles, calidad de servicios, reducción de costos administrativos y mejor toma de decisiones. De esta manera el gerente logístico mostrará el impacto en las operaciones de

la empresa como generación de valor. Da recomendación de procesos de planificación, mejores prácticas, tendencias del futuro y respuesta eficiente del consumidor con el fin de implementar el éxito en las funciones cotidianas de la organización.

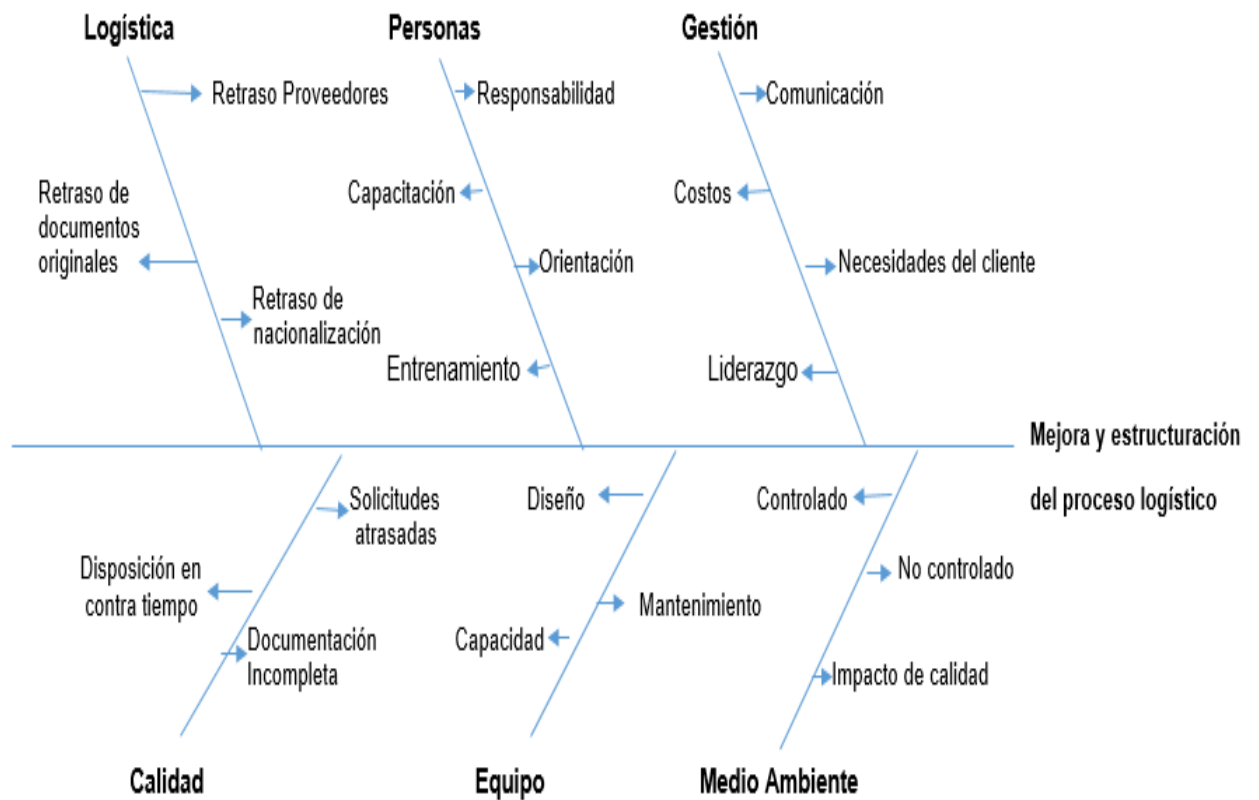


Figura 1. Diagrama de Causa y Efecto
 Nota: Elaboración propia

Situación Actual	Situación Deseada
La empresa Chemelco Food Tech S.A brinda productos de la industria alimentaria y productos químicos para satisfacer las diferentes necesidades de los clientes. Sus clientes principales son Laboratorios Griffith, Florida Bebidas, Dos Pinos, Corporativo Numar, Baltimore, Ticofrut y Panifresh, quienes utilizan lo importado como materia prima para obtener su producto final. La empresa pretende buscar cada día la mejora de los procesos que ponen en marcha la operación diaria; sin embargo, se debe de evaluar una serie de regulaciones que la organización debe de acatar para no verse expuesta a incumplimientos de leyes y normas que rigen el país; y de esta manera evitar sanciones.	Para toda empresa involucrada en el comercio; en este caso, la importación definitiva de productos de la industria alimentaria y química, uno de los objetivos primordiales es contar con una logística adecuada y que cumpla con la normativa aplicable en materia aduanera. El comercio internacional se mantiene en constante cambio, y este dinamismo obliga a los participantes a implementar métodos eficientes con el fin de mantenerse vigentes en el mercado. Por ello, se pretende que, con la ejecución del proyecto por realizar, se implemente un plan de mejora a través de un manual de procedimientos aduaneros, aplicable a la empresa Chemelco Food Tech S.A. en el régimen de importación definitiva. Esto pretende garantizar que se cumpla con la normativa vigente; y de esta manera proponer oportunidades de mejora para los procesos, con el fin de

	minimizar errores y agilizar los trámites de importación.
--	--

Figura 2. Cuadro comparativo situación actual vs. situación deseada

Nota: Elaboración propia

PROBLEMA CENTRAL

La necesidad de Chemelco Food Tech S.A. de evaluar el procedimiento aduanero de las mercancías bajo el régimen de importación definitiva, de acuerdo con la normativa vigente en Costa Rica, que permita emitir recomendaciones necesarias para mejorar el proceso y garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable a la empresa.

PREGUNTA GENERAL

¿Cuál es el cumplimiento del procedimiento aduanero de Chemelco Food Tech S.A. bajo el régimen de importación definitiva en el periodo de septiembre 2019 a marzo 2020?

Preguntas específicas

- ¿Cuál es el proceso actual que aplica Chemelco Food Tech para importar mercancías bajo el régimen definitivo, durante el periodo de septiembre 2019 a marzo 2020?
- ¿Cuál es la normativa aplicable para las mercancías que importa Chemelco Food Tech S.A. bajo el régimen de importación definitiva, en el periodo de septiembre 2019 a marzo 2020?
- ¿Cómo mejorar el proceso de importación de mercancías bajo el régimen de importación definitiva para la empresa Chemelco Food Tech S.A., en el periodo de septiembre 2019 a marzo 2020?

ANTECEDENTES DEL PROYECTO

La empresa Chemelco Food Tech S.A es una organización que ejecuta sus funciones en varios mercados geográficos. Fue fundada en 1965 en una pequeña oficina ubicada en los Países Bajos, y cuenta con cinco sedes a nivel mundial para satisfacer las necesidades de los clientes, principalmente los mercados en el Caribe, Sudáfrica y Centroamérica.

Brinda servicios a nivel mundial, y los clientes potenciales tienen la oportunidad de elegir gran variedad de los productos que ofrecen, tales como ingredientes de comida, lavandería y cuidado personal, limpieza doméstica e industrial.

En 1969, Chemelco Food Tech S.A se convierte en una empresa de responsabilidad privada; por lo cual obtuvo nuevas oportunidades de crecimiento. Los nuevos cambios de las tendencias del mercado y las necesidades de los clientes los impulsó a ampliar la cartelera de productos. De esta forma, la compañía cuenta con un potente equipo de profesionales y tecnólogos de alimentos internacionales que aportan productos de alta calidad e ingredientes para alimentos, materias primas y productos químicos.

Finalmente, el crecimiento del negocio los lleva a expandirse a nivel internacional, y se da la apertura de una oficina en Shanghai para coordinar de manera eficiente las

operaciones de suministro y de logística; luego abre una oficina de centro de distribución en Trinidad y Tobago; un año después establecen una oficina en Sudáfrica y la última oficina, en Costa Rica, donde atienden al mercado centroamericano.

Cuenta con una operación muy participativa en el comercio internacional, que nacionaliza contenedores completos, consolidados y trámites de muestras, con el fin de satisfacer y cumplir con las necesidades de sus clientes, tales como Laboratorios Griffith, Florida Bebidas, Dos Pinos, Corporativo Numar, Baltimore, Ticofrut y Panifresh.

Por lo reseñado, se tiene oportunidad de evaluar el procedimiento aduanero de las mercancías bajo el régimen de importación definitiva, de acuerdo con la normativa vigente en Costa Rica, lo cual permite emitir recomendaciones necesarias para mejorar el proceso y garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable a la empresa.

JUSTIFICACIÓN

Este proyecto pretende realizar una evaluación del procedimiento aduanero que aplica la empresa Chemelco Food Tech S.A bajo el régimen de importación definitiva, estudiando los procesos aplicados actualmente, debido a la gran importancia de que la organización cumpla con los requerimientos y obligaciones que establece la normativa aduanera de Costa Rica. De esta manera, asegura que el proceso aduanero sea acorde a lo requerido por las autoridades competentes, además de que permite alinearse a los procedimientos establecidos y evitar riesgos en cuanto a sanciones por su incumplimiento.

Dicha iniciativa, se aplicará elaborando un análisis de los factores más importantes que determinan el proceso logístico que conlleva la importación de productos alimentarios y químicos, tales como: negociación con proveedores, navieras o consolidadoras, revisión documental, certificados de origen y la nacionalización de las mercancías, así como requisitos o requerimientos que incluyen los permisos sanitarios que deben cumplir para ingresar al territorio aduanero nacional. Lo anterior se da a través de la identificación y evaluación de las deficiencias, así como la propuesta de mejoras aplicables y los posibles

impactos de mantener prácticas no adecuadas (multas, cancelación de la calidad del importador). Adicionalmente, se debe analizar y estructurar los pasos por seguir para contar con un proceso claro y óptimo del procedimiento aduanero para obtener los resultados deseados (rentabilidad, disminución de costos, aprovechamiento de los recursos existentes, cumplimiento total de las regulaciones aduaneras); esto debido a que se trabaja con empresas de alto nivel comercial que exigen a sus proveedores un cumplimiento total de los requisitos y requerimientos establecidos en el marco aduanero nacional y fiscalizados por las autoridades aduaneras.

La importancia de esta investigación es verificar el cumplimiento de los procedimientos aduaneros aplicados a las mercancías importadas de los capítulos 07 (hortalizas, plantas, raíces y tubérculos alimenticios), 11 (productos de la molinería, malta, almidón y fécula; inulina; gluten de trigo), 12 (semillas y frutos oleaginosos; semillas y frutos diversos; plantas industriales o medicinales; paja y forrajes), 17 (azúcares y artículos de confitería), 19 (preparaciones a base de cereales, harina, almidón, fécula o leche; productos de pastelería), 20 (preparaciones de hortalizas, frutas u otros frutos o demás partes de plantas), 21 (preparaciones alimenticias diversas), 22 (bebidas, líquidos alcohólicos y vinagre), 23 (residuos y desperdicios de las industrias alimentarias; alimentos preparados para animales), 25 (sal, azufre; tierras y piedras; yesos, cales y cementos), 28 (productos químicos inorgánicos; compuestos inorgánicos u orgánicos de metal precioso, de elementos radiactivos, de metales de las tierras raras o de isótopos), 29 (productos químicos orgánicos), 32 (extractos curtientes o tintóreos; taninos y sus derivados; pigmentos y demás materias colorantes; pinturas y barnices; mastiques; tintas), 35 (materias albuminoideas; productos a base de almidón o de fécula modificados; colas; enzimas), para garantizar que la empresa Chemelco dé certeza del cumplimiento total de las disposiciones y exigencias que establece la normativa aduanera, así como dotar de conocimientos y habilidades a los colaboradores clave en la operación de esta compañía,

y de esta forma lograr agilizar y optimizar los procesos al reducir los riesgos que afecten sus metas.

Como estudiante de administración aduanera, esta investigación es de gran aporte en conocimiento y gestión operativa, basada en buenas prácticas para realizar un proceso logístico de importación definitiva.

Justificación teórica

El marco regulatorio que respalda esta investigación es la ley general de aduanas y su reglamento y el manual de procedimientos aduaneros.

Justificación práctica

Al ser un proyecto, corresponde su aplicación directamente en lo que la empresa ha ejecutado desde septiembre 2019 a marzo 2020.

Justificación metodológica

Los resultados se justifican por medio de varios métodos para la recolección de datos. Se realiza el trabajo de campo con visitas a Chemelco Food Tech S.A., para obtener información

Periodo de ejecución: septiembre 2019 a marzo 2020

OBJETIVOS

Objetivo general

Evaluar el procedimiento aduanero de las mercancías bajo el régimen de importación definitiva realizado por Chemelco Food Tech S.A de acuerdo con la normativa vigente en Costa Rica con el fin de emitir recomendaciones para mejorar el proceso de importación.

Objetivos específicos

- Analizar el actual proceso que aplica la empresa Chemelco Food Tech S.A para importar mercancías, bajo el régimen de importación definitiva.
- Determinar la normativa aplicable para la importación definitiva en Chemelco Food Tech S.A
- Elaborar un plan de mejora para el proceso de importación definitiva de mercancías.

BENEFICIARIOS

Con la ejecución del proyecto se pretende mejorar el proceso aduanero de importación de mercancías de alimentos, materias primas y productos químicos bajo el régimen de importación definitiva, con el fin de beneficiar a los clientes al maximizar tiempos de despacho con la certeza del cumplimiento aduanero, en la empresa Chemelco Food Tech S.A.

LOCALIZACIÓN

El proyecto se realizará en la empresa Chemelco Food Tech S.A., ubicada en el Condominio Industrial La Asunción, Bodega 8.

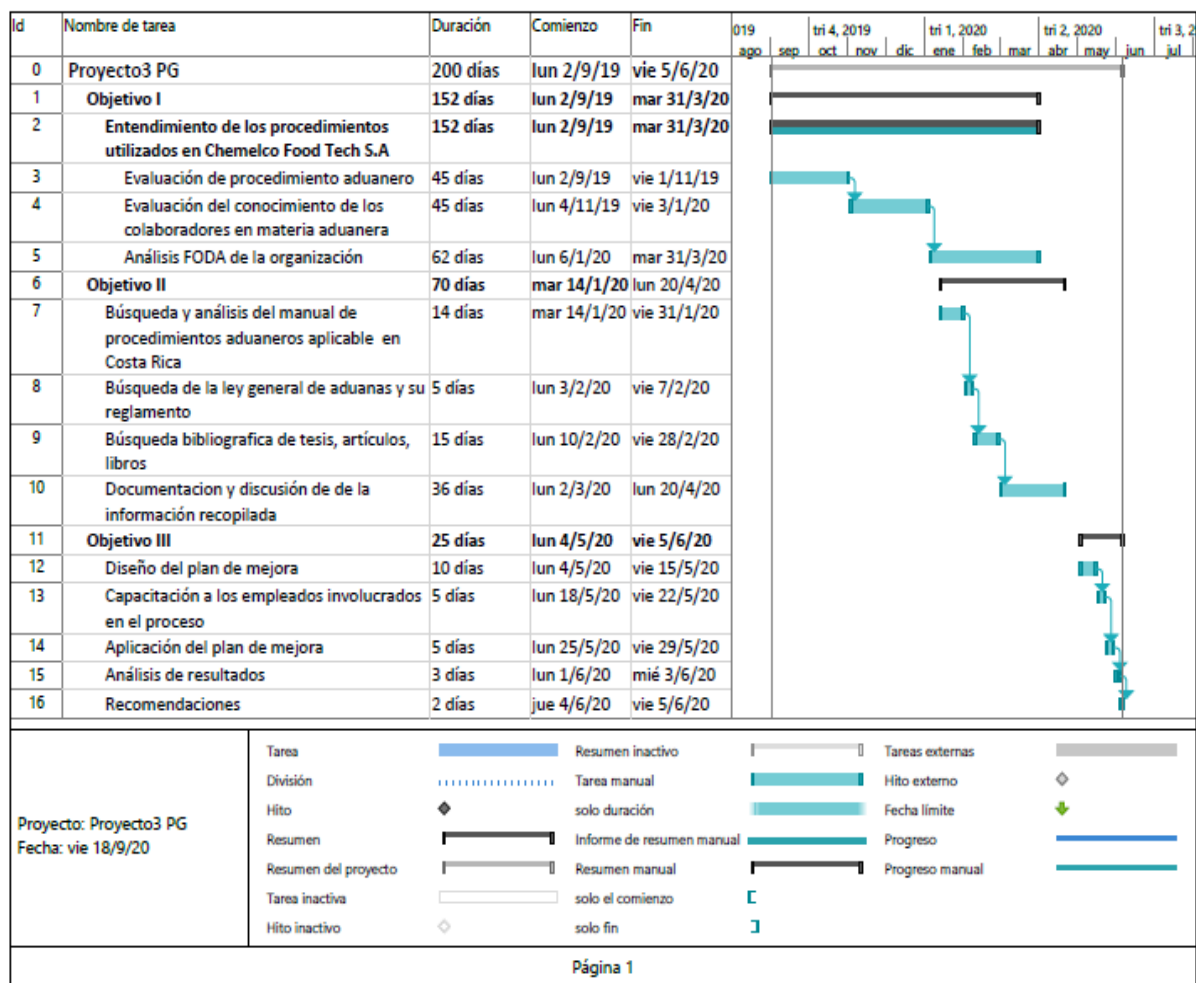


Figura 3. Diagrama de GANTT
Nota: Elaboración propia

VIABILIDAD FINANCIERA

Este proyecto de investigación no implica en generar gastos de inversiones en su desarrollo; pues su finalidad es evaluar las operaciones actuales de importación definitiva para así buscar oportunidades de mejora

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

MARCO CONCEPTUAL

El marco conceptual detalla los modelos teóricos, conceptos, argumento e ideas que se han desarrollado en el tema de este proyecto y que sustentan esta investigación. Se establecen tres variables relevantes: procedimientos, normativa y plan de mejora, las cuales se desarrollan a continuación.

Procedimiento

Según Riquelme (2017), un procedimiento es

una secuencia definida del paso a paso de actividades o acciones (con puntos de inicio y fin definidos) que deben seguirse en un orden establecido para realizar correctamente una tarea. Los procedimientos son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras. Consisten en secuencias cronológicas de las acciones requeridas. Son guías de acción, no de pensamiento, en las que se detalla la manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades (p.1).

Además, señala que son planes porque establecen un método habitual de manejar actividades futuras. De esta forma, los procedimientos detallan la forma exacta bajo las cuales ciertas operaciones o actividades deben cumplirse; conforman una secuencia cronológica de las acciones requeridas, en donde participan todos los niveles y suelen ser rígidas en los más bajos del personal y más flexibles en los niveles ejecutivos de la organización, ya que en los menores se requieren controles más estrictos. Tienen como objetivo entregar pautas de acción en los trabajos rutinarios y repetitivos, logrando con esto obtener mayor eficiencia, puesto que las actividades se ordenan de un solo modo. Habitualmente los procedimientos suelen traspasar las líneas departamentales, ya que involucran actividades de distintas unidades de la organización. (Riquelme,2007)

Pérez y Gardey (2008) señalan que

un procedimiento consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y que ofrezcan más o menos eficiencia. (p.1)

De acuerdo con Chen (2008), un procedimiento

Es el método que se sigue para implementar algo o lograr un resultado. Está estructurado por pasos que deben seguirse ordenadamente para cumplir el objetivo planteado. Procedimiento deriva del verbo en latín *procedo* que significa marchar hacia adelante. En un procedimiento se detalla la forma en la que deben ser implementados los pasos por seguir y por lo general se trata de un método estático, es decir, no cambia en el tiempo, por lo que debe ejecutarse siempre de la misma forma. Un manual de instrucciones, un manual de procedimientos organizacionales, son ejemplos de procedimientos. (p.1)

Por lo tanto, según los conceptos anteriores, se puede entender como procedimiento al conjunto de acciones u operaciones que se realizan de manera estructurada, ya que se establece un orden para realizar correctamente las actividades de la empresa. Esto permite obtener los procedimientos debidamente planificados para alcanzar el objetivo deseado. En aduanas, los procedimientos son muy importantes debido a que promueven la eficiencia y la optimización, fijan la manera en cómo deben ejecutarse las actividades, quién debe ejecutarlas y cuándo.

Normativa

El término normativa, según Ucha (2012): “designa a la agrupación de normas o reglas que son plausibles de ser aplicadas a instancias de una determinada actividad o asunto, una organización o sociedad con la misión de organizar su funcionamiento” (p.1). El sistema de la normativa, según Ruiz (2011), permite que

las compañías puedan evolucionar sin que sus dueños o accionistas principales tengan que estar revisando el tema de manera permanente, permitiendo que los órganos de gobierno (llámese consejo de administración o comités de apoyo) puedan centrarse en la gestión estratégica y vigilancia de la organización. Con la implementación de políticas claras debidamente comunicadas a todos los miembros de la organización, solo se requiere mantener un control de gestión básico para dar seguimiento a la compañía, realizando los ajustes correspondientes solo cuando así se requiera y buscando siempre una mejora en los procesos normales de operación de la compañía. (p.1)

Según Muir (2017), las normativas nacionales

son cruciales para asegurar la salud, seguridad y protección medioambiental de todos los consumidores. La coherencia normativa, por su parte, persigue mejorar la cooperación entre las empresas, los reguladores y los responsables de políticas en el plano interno, así como la coordinación entre los reguladores de diferentes países. (p.3)

Por su parte, Máxima (2020) concluye que la normativa son reglas que fija la sociedad.

Se basan en la conducta justa de los miembros con el objetivo de regular el comportamiento de cada individuo. De este modo, las normas benefician al

funcionamiento de la sociedad, estableciendo lineamientos y valores que deben respetarse de manera conjunta por todos los miembros. En otras palabras, las normas son guías para la convivencia de los miembros de una sociedad. Estas normas de convivencia dependerán de cada cultura y tradición en particular. La falta de cumplimiento de las normas son desaprobadas por la sociedad pero no conllevan una condena o castigo legal o jurídico. (p.1)

Así, la normativa cumple un papel fundamental para aduanas, debido a que establece políticas y reglas que se deben cumplir puesto que son de suma importancia para el país, ya que estipulan y limitan los comportamientos y funciones de cada uno de los participantes del comercio internacional, con lo cual logran una sana convivencia.

Según los conceptos anteriores, se puede destacar que la normativa organiza el funcionamiento de las actividades empresariales, las cuales se establecen para que se cumplan y velen por asegurar la protección de la población.

Plan de mejora

Es normal que el ambiente empresarial esté sujeto a competencias en el mercado, y a medida que su crecimiento es superior, las empresas deben enfrentar nuevos retos. Según Proaño (2017),

deben ir mejorando en el transcurso del tiempo, a través de la aplicación de métodos de planes de mejora continua, para poder superar sus debilidades y ser más competitivas en el entorno. El plan de mejora es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces. El punto clave del plan de mejora es conseguir una relación entre los procesos y el personal generando una sinergia que contribuyan al progreso constante. (p.52)

En este sentido, Flores (2010) concluye que un plan de mejora intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio.

Lo define como un proceso documentado, esto indica que permite que todas las personas que son partícipes de dicho proceso lo conozcan y todos lo apliquen de la misma manera cada vez; recalca la importancia de la participación de todas o algunas personas relacionadas directamente con el proceso ya que son estas personas las que día a día tienen que lidiar con las virtudes y defectos del mismo. Este proceso brinda la capacidad a su personal de opinar y proponer mejoras lo que hace que se identifiquen más con su trabajo y además se tiene la garantía que la fuente de información es de primera mano ya que quien plantea el problema y propone la mejora conoce el proceso y lo realiza todos los días. (p.2)

Por su parte, Aguilera (2009) indica que

es más que un enfoque; es una estrategia y como tal constituye una serie de programas generales de acción y despliegue de recursos para lograr objetivos completos en todos los procesos en que se aplique. Múltiples son los planes de mejora continua existentes en la realidad empresarial actual; la mayor parte se asocian al mejoramiento de la calidad de productos o servicios, pero de forma general sus pasos o etapas pueden ser aplicados a cualquier función o proceso empresarial que se desee perfeccionar. (p.1)

Según Riquelme (2020), los cambios tecnológicos y administrativos crecen paralelos a la modernización. Si una compañía quiere mantenerse, crecer y ser exitosa y rentable debe desarrollar procesos de planes de mejora que le permitan visualizar un horizonte amplio, en busca de la excelencia y la innovación. Para ello necesita mejorar lo que se lleva a cabo

en el presente, lo que se hizo y seguir este proceso en forma continua sin parar; aun habiendo alcanzado la excelencia. Obtener resultados cada vez mejores, es parte de un proceso progresivo, no se logra en un día; por ello se requiere esfuerzo, dedicación constante, planeación y preparación para próximos requerimientos.

Según los conceptos anteriores, un plan de mejora es un proyecto destinado a potenciar a la empresa, manteniéndose activa en los cambios continuos y en subsanar las debilidades detectadas. Con base en estos resultados, se orientan las acciones requeridas hacia la superación de las debilidades y sus causas. Así como conservar y potenciar las fortalezas.

MARCO LEGAL

El marco legal son aspectos legales que enmarcan el estudio que se va a realizar.

Servicio Nacional de Aduanas

Es el ente encargado de ejercer el control del territorio aduanero nacional. Su función principal aplicar todos aquellos tratados, alianzas, convenios internacionales aprobados y vigentes por el gobierno de Costa Rica, así como garantizar una correcta recaudación de impuestos en función con las demás oficinas competentes. Adicionalmente, esta institución propone actualizar los procedimientos aduaneros, así como modificar la normativa para adaptarlas a los cambios tecnológicos, técnicos y demás requerimientos en este ámbito.

Dirección General de Aduanas

En el artículo 11 de la Ley General de Aduanas se detalla que es el órgano superior jerárquico nacional en materia aduanera.

En el uso de esta competencia, le corresponde la dirección técnica y administrativa de las funciones aduaneras que esta ley y las demás disposiciones del ramo le conceden al Servicio Nacional de Aduanas; la

emisión de políticas y directrices para las actividades de las aduanas y dependencias a su cargo; el ejercicio de las atribuciones aduaneras y la decisión de las impugnaciones interpuestas ante ella por los administrados. Asimismo, la dirección coordinará y fiscalizará la actividad de las aduanas y dependencias a su cargo, para asegurar la aplicación correcta y uniforme del régimen jurídico aduanero, acorde con sus fines y los objetivos del servicio nacional de aduanas, mediante la emisión de directrices y normas generales de interpretación, dentro de los límites de las disposiciones legales y reglamentarias correspondientes. (p.6)

La Dirección General de Aduanas es el ente superior jerárquico a nivel nacional en materia aduanera, encargado de ejecutar las disposiciones que establece la Ley general de aduanas y las demás que establezca el Servicio nacional de aduanas.

Ministerio de Hacienda

Es una institución política fiscal que garantiza la obtención y aplicación de los recursos públicos. Según sus principios, tiene como responsabilidad la recaudación y fiscalización de registrar los impuestos de todas las empresas.

Ley General de Aduanas y su reglamento

Es la ley que regula las entradas y salidas de las mercancías en el territorio nacional y también el despacho aduanero. Estipula los procedimientos, regulaciones, funciones, responsabilidades de todo aquel que participa en el comercio de mercancías.

Detalla artículos de importancia, tales como el número 2, denominado Alcance territorial. En él establece que, en los medios aéreos, terrestres, marítimos, el gobierno nacional cuenta con total soberanía de ejercer controles aduaneros. Y por otra parte el Artículo 23. Clases de controles, señala que estos tipos de controles se podrán realizar de inmediato,

a posteriori y permanentemente con el fin de verificar el debido cumplimiento de los requisitos de las mercancías.

Según el Artículo 28 de la Ley General de Aduanas

se considerarán auxiliares de la función pública aduanera, las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que participen habitualmente en el Servicio nacional de aduanas, en nombre propio o de terceros, en la gestión aduanera. Los auxiliares serán responsables solidarios ante el fisco por las consecuencias tributarias derivadas de los actos, omisiones y delitos en que incurran sus empleados acreditados ante el servicio nacional de aduanas, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, administrativas y penales a que dichos empleados queden sujetos legalmente. (Así reformado por artículo 1° de la Ley No. 8373 de 18 de agosto de 2003) (p.17)

Los funcionarios son aquellas personas responsables, a nombre de terceros, de todos los trámites aduaneros, y deben de responder ante el ente responsable de la recaudación de impuestos, el Ministerio de Hacienda.

Por otra parte, en el Artículo 33 de la citada ley, los auxiliares de la función pública son los siguientes

el agente aduanero es el profesional auxiliar de la función pública aduanera autorizado por el Ministerio de Hacienda para actuar, en su carácter de persona natural, con las condiciones y los requisitos establecidos en el Código Aduanero Uniforme Centroamericano y en esta Ley, en la presentación habitual de servicios a terceros, en los trámites, los regímenes y las operaciones aduaneras. El agente aduanero rendirá la declaración aduanera bajo fe de juramento y, en consecuencia, los datos consignados en las declaraciones aduaneras que formule de acuerdo con esta Ley, incluidos los relacionados con

el cálculo aritmético de los gravámenes que guarden conformidad con los antecedentes que legalmente le sirven de base, podrán tenerse como ciertos por parte de la aduana, sin perjuicio de las verificaciones y los controles que deberá practicar la autoridad aduanera dentro de sus potestades de control y fiscalización. El agente aduanero será el representante legal de su mandante para las actuaciones y notificaciones del despacho aduanero y los actos que se deriven de él. En ese carácter, será el responsable civil ante su mandante por las lesiones patrimoniales que surjan como consecuencia del cumplimiento de su mandato. (Así reformado por artículo 1° de la Ley No. 8373 de 18 de agosto de 2003). (p.20)

El agente de aduanas cumple una función muy importante en el comercio internacional, debido a que es responsable de realizar todos los trámites necesarios para el despacho de las mercancías; además debe efectuar la declaración aduanera en nombre propio, para nacionalizar las mercancías.

Según el Artículo 40 de la Ley General de Aduanas

los transportistas aduaneros son personas, físicas o jurídicas, auxiliares de la función pública aduanera autorizados por la Dirección General de Aduanas, encargados de las operaciones y los trámites aduaneros relacionados con la presentación del vehículo, la unidad de transporte y sus cargas ante el Servicio Nacional de Aduanas, a fin de gestionar en la aduana el ingreso, el arribo, el tránsito, la permanencia o la salida de mercancías. (p.23)

Los transportistas aduaneros son los únicos autorizados de movilizar las cargas destinadas al comercio internacional ante el Servicio Nacional de Aduanas.

El Artículo 46 de la Ley General de Aduanas, señala que

los depositarios aduaneros son las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, auxiliares de la función pública aduanera, autorizadas mediante

concesión por la Dirección General de Aduanas; custodian y conservan temporalmente, con suspensión del pago de tributos, mercancías objeto de comercio exterior, bajo la supervisión y el control de la autoridad aduanera.

(p.27)

Los depositarios aduaneros conocidos también como almacenes fiscales, son los encargados de custodiar las mercancías que no han sido nacionalizadas, es decir, que no pueden circular en el territorio nacional sin contar con la cancelación total de los tributos. Las instalaciones deben de ser seguras y aptas para la recepción y custodia de mercancías temporalmente.

Es importante detallar que hay auxiliares de la función pública encargados de realizar revisión física y documental de las mercancías, cuando el semáforo fiscal lo establece (aforos rojos y amarillos); determinan la correcta clasificación y aplicación de beneficios arancelarios; se aseguran de que lo declarado empate con lo nacionalizado. Están autorizados para brindar la autorización de levante de las mercancías para que puedan circular en el territorio nacional.

El Reglamento general de aduanas detalla su creación y competencia territorial y funcional; en el artículo 3 se detalla la ubicación geográfica de las aduanas (Caldera, Limón, Santamaría, Peñas Blancas, Central, Paso Canoas y la Anexión).

PROCOMER

Esta institución cuenta con la ventanilla única de comercio exterior encargada de verificar el cumplimiento y requisitos de mercancía que requiera un permiso para circular en el país. Cuenta con una herramienta electrónica o plataforma para obtener la autorización del permiso, llamada VUCE.

Manual de Procedimientos Aduaneros

El Manual de Procedimientos Aduaneros detalla los pasos y requerimientos que se deben seguir para cumplir con la normativa vigente para el ingreso y nacionalización de las mercancías.

En el caso del procedimiento de importación definitiva, se puntualizan las políticas generales en los incisos 2°, 4°, 5°, 6°, 7°, 8°, 10°, 11°, 12°, 14°, 15°, 16°, 17°, 18°, 19°, 20° al 40°. Es importante destacar que en los incisos del 2° al 6° se detalla la declaración, la cual debe ser electrónica y validar el código del importador. El DUA puede ser transmitido las 24 horas del día, los 365 días del año, por medio de la Red de Valor Agregado (VAN), a través de la cual se deben escanear los documentos obligatorios (factura, conocimiento de embarque, traducción y certificado de origen, si lo requiere). Los incisos 7 y 8 señalan el uso de la declaración del valor en aduanas (DVA). Los artículos del 10 al 40 establecen que se deben reportar los sobrantes y faltantes; se detalla sobre los impuestos que se cancelan pues hay montos obligatorios como el del archivo nacional, de la asociación de agentes de aduanas colegio de contadores privados y de otros cobros que la aduana debe verificar; pago de multas, reclamos, modificación de DUAS, trámites anticipados. Hay dos horas para declarar mercancías de Peñas Blancas y Paso Canoas, de lo contrario se movilizarán a un almacén fiscal de la jurisdicción; procesos de revisión de aforos (física, documental) y los plazos en los que se deben de realizar, entre otros.

Autoridad Portuaria y Aeroportuaria

Estas autoridades cumplen un rol regulador y normativo para el ingreso y salida de las mercancías; determinan oportunamente la llegada de los buques y aeronaves, supervisan las descargas y realizan inspección tanto en el medio de transporte como en el de almacenamiento.

Para el ingreso de mercancías, las autoridades portuarias y aeroportuarias, a través del sistema informático de la Dirección General de Aduanas (TICA), debe introducir la fecha, hora del arribo y salida de las mercancías, sujetas a vías marítimas y aéreas.

La autoridad portuaria incluye los puertos de Limón, Moín y Caldera:

- a) Puerto Limón y Moín: es el puerto más importante de Costa Rica, está gestionado por JAPDEVA (Junta de Administración Portuaria y de Desarrollo Económico de la Vertiente)
- b) Puerto Caldera: es el segundo más importante de Costa Rica, está gestionado por el INCOP (Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico) y cuenta con tres contratos de concesión: Sociedad Portuaria de Caldera (SPC), Sociedad Portuaria de Graneles de Caldera (SPGC) y Sudamericanas Agencias Aéreas y Marítimas (SAAM).

La autoridad aeroportuaria brinda servicios en el aeropuerto Juan Santamaría, está gestionada por Aviación Civil y es el centro rápido de tránsito de mercancías.

TICA

Es un sistema informático centralizado que permite monitorear a todos los usuarios de las operaciones de comercio, con lo que se facilita obtener información para contribuir a la transparencia de las actuaciones. Se encuentra implementado en todas las aduanas, por lo que se cuenta con un sistema completamente automatizado a nivel nacional, lo cual beneficia a los usuarios y al país entero.

Este sistema conecta con el servicio VAN (Value Added Network) o red de valor agregado, la cual, según Viquez (2014)

es un medio seguro de transmisión de datos que el Ministerio de Hacienda implementó con la puesta en marcha de TICA. La VAN cuenta con facilidades de envío, recepción, almacenamiento, seguimiento, tramitación, enrutamiento, reportes de todos los mensajes tramitados, confirmación de entrega y recepción electrónica de diferentes mensajes en todo el ciclo de tramitación. Además, proporciona un canal de transmisión seguro y exclusivo entre el

auxiliar de la función pública y el Servicio Aduanero, que permite transmitir 24 horas al día, los 7 días a la semana, los 365 días del año. (p.22)

Este sistema permite verificar el arribo y salida de las mercancías, el ingreso y salida de las mercancías en un almacén fiscal, las unidades en tránsito, descargas, nacionalización de mercancías, permisos, constancias, conocimientos de embarque, contenedores, marchamos, bultos, peso, entre otros.

Código Aduanero Único Centroamericano (CAUCA)

Bajo la resolución No. 01-2006 (COMIECO-EX) se establecen las disposiciones generales del servicio aduanero, sus potestades y responsabilidades, en los siguientes artículos: Artículo 5. Sistema aduanero. Está conformado por el servicio aduanero y los auxiliares de la función pública. Artículo 6. Servicio aduanero. Constituido por órganos de la administración pública que aplican la normativa. Artículo 9. Control aduanero. Analiza, supervisa, fiscaliza, verifica, investiga y evalúa el cumplimiento y obligación de este código y su reglamento y de las demás normas reguladoras del comercio internacional. Artículo 12. Atribuciones aduaneras. Supervisa y fiscaliza el correcto cumplimiento de las obligaciones aduaneras. Artículo 13. Responsabilidad de los funcionarios y empleados. Los funcionarios del servicio aduanero serán responsables por la actuación de sus cargos y funciones.

De los auxiliares de la función pública, en el Artículo 19 se detallan los siguientes: los agentes aduaneros, los depositarios aduaneros, transportistas aduaneros y los demás que establezca este reglamento.

Los elementos en los que se basa la aplicación de los derechos arancelarios y demás medidas previstas en el marco de los intercambios de mercancías están en el Capítulo I. Arancel, origen y valor en aduana de las mercancías, en los siguientes artículos: Artículo 1. El arancel. Contiene la clasificación oficial de las mercancías, así como los derechos

arancelarios y las normas que regulan la ejecución de sus disposiciones. Artículo 43. Origen de las mercancías. Para determinar la aplicación de los beneficios arancelarios según lo estipulado en los acuerdos bilaterales y multilaterales, como lo son los Tratados de Libre Comercio (TLC). Artículo 44. Valor aduanero. Constituye la base imponible para la aplicación de los derechos arancelarios a la importación (DAI); será aplicable a las mercancías importadas en el territorio aduanero.

En cuanto al despacho aduanero, se señalan los siguientes artículos. El Artículo 80. Declaración anticipada, señala que la declaración de las mercancías podrá ser presentada anticipadamente a su arribo, bajo el sistema de autodeterminación en los casos establecidos en el reglamento. Artículo 83. Aceptación de la declaración. Se entenderá aceptada cuando se registre en el sistema informático del sistema aduanero. Artículo 84. Selectividad y aleatoriedad de la verificación. La declaración será sometida bajo este proceso mediante las metodologías y análisis de riesgos.

Y en relación con los regímenes aduaneros, el Artículo 92. Importación de mercancías definitiva, establece que es el ingreso de mercancías del exterior para uso definitivo en el territorio nacional.

Reglamento al Código Aduanero Único Centroamericano (RECAUCA)

La resolución No. 224-2008 (COMIECO-XLIX) establece en los artículos 4 y 5 la organización, funciones y atribuciones generales del servicio aduanero. Se determinan los requisitos y obligaciones de los auxiliares de la función pública en el Artículo 56, y en el 57 los impedimentos de aquellos que no podrán ser auxiliares. El Artículo 76 determina los requisitos del agente aduanero, y el 86 las obligaciones específicas del agente.

En el Artículo 99 se detallan las clases de transportistas, y en los 103 y 104 sus obligaciones y responsabilidades.

Los elementos en los que se basa la aplicación de los derechos arancelarios y demás medidas previstas en el marco de los intercambios de mercancías se establecen en los siguientes artículos:

- Artículo 186. Origen de las mercancías
- Artículo 187. Valoración aduanera
- Artículo 210. Declaración del valor en aduana
- Artículo 318. Forma y medio de presentación de la declaración de mercancías
- Artículo 319. Condiciones para la presentación de la declaración de mercancías
- Artículo 320. Contenido de la declaración de mercancías
- Artículo 350. Autorización de levante de las mercancías
- Artículo 361. Mercancías bajo el régimen de importación definitiva

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

El método mixto, según Monje (2011)

plantea que los observadores competentes y cualificados pueden informar con objetividad, claridad y precisión acerca de sus propias observaciones del mundo social, así como de las experiencias de los demás. Además, señala que los investigadores se aproximan a un sujeto real, que está presente en el mundo y que puede, en cierta medida, ofrecernos información sobre sus propias experiencias, opiniones, valores, entre otros. Por medio de un conjunto de técnicas o métodos como las entrevistas, las historias de vida, el estudio de casos o el análisis documental, recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de una investigación y probar hipótesis establecidas previamente, medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población; el investigador es capaz de fundir sus observaciones con las aportadas por otros. (p.32)

Por su parte, Denzin y Lincon (2012), establecen que este método

implica un énfasis en procesos que no están rigurosamente examinados o medidos, si es que son medibles en términos de cantidad, monto, intensidad o frecuencia. Los investigadores mixtos hacen hincapié en la construcción social de la realidad, la íntima relación entre el investigador y lo que estudia y las constricciones del contexto que condicionan la investigación. Ellos ponen énfasis en la naturaleza cargada de valor de la indagación. Buscan respuestas a preguntas que remarcan cómo se produce la experiencia social y con qué significados. Por contraste, los estudios mixtos ponen de relieve la mensurabilidad y el análisis de relaciones causales entre variables. De manera

implícita, se considera que la investigación forma parte de una estructura libre de valores. (p.7)

A través de las definiciones anteriores, se pretende básicamente mostrar cómo funciona actualmente el procedimiento aduanero en Chemelco Food Tech S.A, con el fin de evaluar y brindar oportunidades de mejora en su proceso. Por ello, se utiliza el método de investigación mixto que permitirá estudiar la realidad de la empresa, con el fin de detectar oportunidades y aplicar planes de mejora en el proceso de importación definitiva.

FUENTES DE INVESTIGACIÓN

Primarias

Las fuentes primarias, según Bernald (2010)

son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información. Se conoce como información de primera mano o desde el lugar de los hechos. Estas fuentes son las personas, las organizaciones, los acontecimientos, el ambiente natural, entre otros. Se obtiene información primaria cuando se observan directamente los hechos, cuando se entrevista a las personas que tienen relación inmediata con la situación objeto del estudio (en el caso de que quiera conocerse la opinión de los gerentes sobre el impacto de las medidas económicas en la actividad de las empresas, la información directa se genera cuando se les entrevista directamente). (pp.191 -192)

Según lo anterior, se procede a realizar la visita a la empresa de Chemelco Food Tech S.A., para llevar a cabo reuniones con las personas involucradas en el proceso de

importación definitivo; así como utilizar recursos documentales, por medio de artículos, libros, tesis.

Secundarias

Las fuentes secundarias, según Sampieri (1991)

consisten en compilaciones, resúmenes y listados de referencias publicadas en un área de conocimiento en particular (son listados de fuentes primarias) en donde se reportan y comentan brevemente los artículos, libros, tesis, disertaciones y otros documentos relevantes dentro del campo de la comunicación en las organizaciones. (p.27)

El objetivo es resumir y reorganizar la información contenida en la investigación primaria, por medio de las revisiones documentales teóricas, además de la información recolectada por la empresa, la cual facilita el desarrollo del proyecto.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Exploratoria

La investigación exploratoria, según Ortiz (2019)

se trata de un proceso para tener información básica relacionada con el problema de investigación. A partir de ella, pueden conocerse las verdaderas implicaciones de un problema determinado, así como cuáles son los aspectos más interesantes que es pertinente abordar en una investigación.

Todo proceso de investigación parte de una acción exploratoria; sea que el investigador no conozca a fondo el tema por tratar o que quiera comprender sus alcances, la investigación exploratoria corresponde a ese primer acercamiento que permitirá un mejor manejo del objeto de estudio. (p.1)

Este tipo de investigación permitirá obtener gran cantidad de información, por medio de revisiones documentales, trabajos de investigación como tesis, libros, artículos y estudio de campo por medio de la visita a la empresa.

La presente investigación se considera exploratoria debido a que se utilizan medios de investigación para estudiar e indagar determinado problema, por medio de entrevistas a la empresa y de la recopilación obtenida por las revisiones documentales.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Según Aguiar (2016), las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información.

Son ejemplos de técnicas: la observación directa, el análisis documental, análisis de contenido, entre otras.

La investigación no tiene sentido sin las técnicas de recolección de datos. Estas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determinará aquellas que utilizará; y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios empleados. (p.1)

También se consideran elementos básicos que permiten desarrollar los sistemas de información. Para esta investigación se utilizaron las siguientes:

- a)** Visitas a la empresa: con el fin de conocer los procedimientos utilizados para la importación definitiva.
- b)** Entrevistas: se entrevista al personal involucrado en el proceso, en Chemelco Food Tech S.A. para contar con una visión del procedimiento utilizado para importar.

c) Análisis de documentos: se estudian diversas fuentes documentales tales como libros, tesis, artículos relacionados con el tema de estudio y documentación facilitada por la empresa.

VARIABLES

Variables de los objetivos				
Objetivo General	Evaluar el proceso logístico de las mercancías bajo el régimen de importación definitiva de la empresa Chemelco Food Tech S.A de acuerdo con la normativa vigente en Costa Rica, que permita emitir recomendaciones necesarias para mejorar el proceso y el logro de metas organizacionales en el 2020			
Objetivos Específicos	Definición Conceptual	Variables	Indicadores	Instrumentos
I Analizar cuál es proceso actual que aplica Chemelco Food Tech S.A para importar mercancías, bajo el régimen de importación definitiva.	El procedimiento aduanero constituye todas las formalidades que debe de cumplir la mercancía para ingresar al territorio nacional con el fin de asegurar la normativa vigente.	Procedimiento Aduanero	Conocer cuál es el procedimiento de Chemelco Food Tech S.A	Entrevistas Análisis documental Visita a la empresa

II Determinar cuál es la normativa aplicable para la importación definitiva en Chemelco Food Tech S.A.	Son todas aquellas disposiciones legales y reglamentarias que se deben de aplicar para la importación de mercancías	Normativa Aduanera	a) Normativa vigente y aplicable en Costa Rica b) Normativa aplicable	Investigación bibliográfica Análisis documental Visita a la empresa
III Elaborar un plan de mejora para el proceso de mercancías bajo el régimen de importación definitiva en Chemelco Food Tech S.A.	Estrategia de mejora en el proceso de importación de mercancías bajo el régimen importación definitiva, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente	Plan de Mejora	Elementos para mejorar el cumplimiento y los procesos de importación definitiva de la empresa Chemelco Food Tech S.A.	a) Entrevistas b) Revisión Bibliográfica

CAPÍTULO IV

PLANIFICACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE LA EMPRESA CHEMELCO FOOD TECH S.A

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Visión

Ser el distribuidor de preferencia tanto de los clientes como de las empresas representadas. Somos un distribuidor de servicio completo, reconocido por nuestros conocimientos y por el suministro fiable de ingredientes, materiales y materias primas estándar y especializadas, y nos esforzamos por ser el proveedor preferido de nuestros clientes en nuestros mercados elegidos, así como el distribuidor preferido de las empresas representadas elegidas en las industrias en las que operamos.

Misión

Chemelco, es un distribuidor de materias primas, productos químicos e ingredientes alimentarios especializados en mercados seleccionados. Contamos con una amplia cartera de productos y junto con nuestro equipo de tecnólogos de alimentos ayudamos a nuestros clientes en el desarrollo de soluciones y formulaciones a medida para producir los productos que desean. Nuestro equipo de expertos ofrece un asesoramiento exhaustivo y un servicio inigualable para satisfacer las demandas de nuestros clientes. Nuestro objetivo es trabajar de forma efectiva para crear valor añadido para nuestros clientes, construyendo relaciones a largo plazo con ellos.

Estructura organizacional

Cuentan con asistentes administrativos, gerentes y agentes involucrados en el proceso logístico aduanero.

En la empresa Chemelco Food Tech S.A, la estructura organizacional del área de importaciones está compuesta por dos colaboradoras:

- Una gerente del área importaciones: supervisa a la encargada de las importaciones, es responsable de firmar los documentos necesarios para la nacionalización de las

mercancías, y de darle seguimiento a las cargas desde el país de origen hasta la llegada al centro de distribución.

- Una encargada de las importaciones: asigna los trámites a las agencias para nacionalizar las mercancías, envía las instrucciones en los avisos de arribo, revisa los printers de impuestos; además, se encarga de recopilar los documentos originales y enviarlos a las agencias.

Procedimiento que realiza Chemelco Food Tech S.A para importar mercancías

Para poder gestionar los trámites de importación definitiva, la empresa Chemelco Food Tech S.A debe de contar con una serie de documentos para poder nacionalizar la mercancía, entre ellos: factura comercial, lista de empaque, conocimiento de embarque y TLCS.

Las importaciones que realiza la organización provienen de los siguientes países: México, China, Holanda, Polonia, Turquía, Alemania, Estados Unidos, Reino Unido, India.

Los acuerdos comerciales más utilizados son con China, Unión Europea, CAFTA y México.

Las navieras o consolidadoras con la que trabaja Chemelco Food Tech S.A son las siguientes:

Transporte Marítimo

Utilizan agentes marítimos, tales como Maersk Line, CMA, ONE, China Cargo, Hamburg Sud, Hapag Lloyd.

Transporte terrestre

Este medio de transporte se utiliza para cargas provenientes de México, usualmente para importar ajonjolí, con Carrier Logistics.

Transporte aéreo

Utiliza las aerolíneas DHL, UPS, para trasladar muestras de su industria para poder promocionarlas y de esta manera aumentar las importaciones.

Los almacenes con los que labora usualmente son los siguientes:

- a. Expeditors Mar y Tierra
- b. Flogar
- c. ILG Supply Chain Services
- d. Generales Quirós Dos
- e. Terminales Santamaría
- f. Transportes Internacionales Tical

Seguidamente se muestra de manera detallada el proceso de la empresa en estudio.

Etapas I Gestión inicial

El primer paso evidencia la negociación entre el proveedor y el departamento de compras (incoterms, cantidades, peso, precios, medios de pago, certificados de origen). Se involucra al departamento de importación quien verifica la documentación; y finaliza cuando la naviera brinda el aviso de arribo; es decir, que la mercancía estaría llegando al puerto acordado.

N°	ACCION	RESPONSABLE	DETALLE
1	Negociación con el proveedor de los términos para la compra de productos	Departamento de compras	Negociación realizada entre el administrador y proveedor
2	Emisión de la factura original	Proveedor	Emite la factura del producto importado

3	Despacho de la mercancía	Proveedor	El proveedor se encarga de realizar todo el proceso.
4	Consolidación de la mercancía	Transportista internacional	En la mayor parte de las importaciones el proveedor se encarga de coordinar este proceso
5	Envío de la documentación original (factura, conocimiento de embarque, lista de empaque, etc)	Proveedor	Estos documentos los emite el proveedor, necesarios para la nacionalización de las mercancías.
6	Proceso interno	Área de compras	Facilita los documentos con los que cuenta al departamento de importaciones para que se adelante el trámite.
7	Recepción de documentación	Área de importaciones	La asistente de importaciones recibe la documentación del embarque.

8	Incluye la información en el reporte de contenedores	Área de importaciones	Este reporte se realiza por medio de un Excel, el cual es alimentado y visualizado únicamente por la asistente de importaciones.
9	Envío de la documentación a la agencia aduanal	Área de importaciones	La asistente de importaciones envía los documentos a las agencia para que se adelante el trámite aduanal.
10	Notificación de arribo	Naviera/Consolidadora	Esta notificación se realiza previo a la llegada o arribo de la mercancía al puerto de destino, notifica la fecha aproximada en puerto, número de conocimiento de embarque, contenedor y dato del barco

11	Giro de instrucciones, aviso de arribo	Área de importaciones	Se cuenta con un tiempo límite para contestar el aviso de arribo ya sea como anticipado o redestino de la carga hacia un almacén
----	--	-----------------------	--

Figura 4. Gestión inicial
Nota: Elaboración propia

Etapas II Proceso de arribo de la mercancía

En esta etapa se brindan las instrucciones de cómo se va a manejar la carga; si es anticipada o de redestino hacia un almacén fiscal, así como las instrucciones a la agencia aduanal.

N°	ACCION	RESPONSABLE	DETALLE
1	Instrucción Anticipada/Redestino/ Consolidadas	Área de importaciones	La encargada brinda las instrucciones según la indicación por parte de la gerente del área

	a) Anticipada	Área de importaciones	La encargada de las importaciones brinda la instrucción a la agencia de realizar el DUA anticipado si las cargas son completas y si se cuenta con la documentación original a tiempo
	b) Redestino	Área de importaciones	La encargada de importaciones brinda la instrucción a la agencia para que realicen el DUA de tránsito hacia un almacén fiscal, sino se cuenta con la documentación a tiempo
	c) Cargas consolidadas	Área de importaciones	La encargada de importaciones brinda la instrucción a la agencia cuando se cuente con movimiento de

			inventario para que realicen la nacionalización de las mercancías
2	Instrucciones	Área de importaciones	La encargada de importaciones envía las instrucciones a la agencia aduanal de cómo se va a manejar la mercancía (anticipada o si le realiza el redestino hacia un almacén)
3	Verificación del arribo de las mercancías, según la fecha que estima la naviera	Agencia Aduanal	La asistente de importaciones depende de la agencia aduanal para que le informe si el vapor oficializó
5	Entrega de documentación original	Área de importaciones	Facilita la documentación original a las agencias el mismo día de

			nacionalizar la carga o en días posteriores de contar con la nacionalización.
--	--	--	---

Figura 5. Proceso de arribo de la mercancía

Nota: Elaboración propia

Etapas III. Revisión y adelanto de impuestos

En esta etapa, se revisa los borradores de impuestos de la mercancía por nacionalizar, se realiza el adelanto de los impuestos a la agencia aduanal para que proceda a realizar la declaración única aduanera (DUA).

Nº	ACCION	RESPONSABLE	DETALLE
1	Envío del borrador de impuestos	Agencia Aduanal	Envía el borrador de impuestos a la encargada de las importaciones
2	Revisión del borrador de impuestos	Área de importaciones	La encargada solo brinda el visto bueno a todos los borradores de impuestos.
3	Solicitud de impuestos	Área de importaciones	La asistente de aduanas realiza la solicitud al departamento financiero

4	Envío del comprobante del pago de impuestos	Área de importaciones	La encargada envía el comprobante de pago a la agencia para que les colabore con la nacionalización de la mercancía
5	Genera el DUA	Agencia Aduanal	Tramita el DUA mediante el sistema TICA
6	Comunica el tipo de aforo del DUA	Agencia Aduanal	Le comunica a la encargada de importaciones el tipo de aforo de la mercancía, verde, rojo o amarillo
	Comunica el proceso de entrega de las mercancías	Área de importaciones	La encargada brinda las instrucciones de entrega a la agencia
7	Aforo verde	Agencia Aduanal	Según instrucción por parte de la encargada de las importaciones se coordina la entrega de la mercancía en las bodegas

8	Aforo amarillo y rojo	Agencia Aduanal	La agencia aduanal se encarga de coordinar estos tipos de revisiones
13	Entrega de la mercancía	Agencia Aduanal	Se encarga de coordinar la entrega en las bodegas del cliente

Figura 6. Revisión y adelanto de impuestos

Nota: Elaboración propia

Etapas IV. Ingreso de mercancía

Finalmente, se procede a coordinar la recepción de la mercancía en las bodegas.

N°	ACCION	RESPONSABLE	DETALLE
1	Control de costos, previo al ingreso de la mercancía en las bodegas	Área de importaciones	Entre los gastos se incluyen: servicio de la agencia, transporte y bodegaje
3	Aprobación del costo	Área de importaciones	La gerente de importaciones verifica y aprueba los costos
4	Aprobación del ingreso de la mercancía	Área de importaciones	La gerente de importaciones aprueba el ingreso de la mercancía

5	Instrucción de recibir la mercancía	Área de importaciones	Se brinda la aprobación de la recepción de la mercancía
6	Confirmación de recibir la mercancía	Área de importaciones	Se le indica al encargado de bodegas la autorización de recibir la carga
7	Recepción de la mercancía	Bodega	Ingresa la mercancía a las bodegas

Figura 7. Ingreso de mercancías
Nota: Elaboración propia

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE MEJORA

El plan de mejora es un proyecto destinado a potenciar a la organización, para que se mantenga activa a pesar de los cambios continuos y pueda subsanar las debilidades detectadas. Con base en estos resultados, se orientan las acciones requeridas hacia la superación de las debilidades; así como conservar y potenciar las fortalezas.

Se realizará un análisis FODA, con el fin de tener más clara la situación actual de la empresa y de esta manera proponer mejoras en el proceso de importación.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Volumen de negocio	Comunicación poco asertiva
Calidad de los productos	Ausencia de mecanismos para medición de desempeño de servicios externos
La valoración hecha por los clientes	La falta de un manual de procedimiento aduaneros aplicable en la empresa
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Dar capacitación al personal	Crecimiento de las empresas de la competencia
Crecimiento en el mercado	Ingreso al mercado de nuevas marcas potencialmente competidoras
Mejorar su operatividad en los procesos	Decrecimiento del mercado en el que se opera

Figura 8. Análisis FODA
Nota: Elaboración propia

El análisis FODA aporta información importante sobre los factores claves internos y externos que pueden influir en el éxito o fracaso en el proceso de importación, por tanto, es importante identificar las oportunidades y lograr mejorarlas para contar con fluidez en cada una de las etapas para importar los productos de la organización.

Se realizan las siguientes propuestas de mejora en la empresa Chemelco Food TECH S.A:

Personal involucrado en el proceso de importación

Las cualidades y funciones que realice el personal que labora en la organización, influyen de gran manera en la eficiencia y eficacia en cada una de las etapas de los procesos en la importación definitiva. Por ello, se deben evaluar aspectos que se pueden mejorar para contar con personal calificado en cada una de las funciones.

Se detectan ciertas debilidades y amenazas que pueden afectar la operación de importación definitiva de Chemelco Food Tech S.A. Sin embargo, lo más importante es fortalecer el proceso de importación definitiva de las mercancías en la organización.

Por tanto, para contratar personal relacionado en materia de importaciones se deben considerar y evaluar los siguientes aspectos: *

- Estudios en aduanas o comercio exterior, grado académico de licenciatura
- Contar con experiencia de tres a cuatro años
- Dominio básico del idioma inglés
- Manejos de paquetes de Office
- Contar con habilidades tales como: trabajo bajo presión, capacidad de diálogo y negociación, responsabilidad, trabajo en equipo, capacidad para solucionar conflictos y de escucha.
- Conocer los términos de los incoterms
- Contar con conocimientos sobre los Tratados de libre comercio (TLC).

Las aptitudes mencionadas anteriormente, deben ser evaluadas a la hora de contratar personal en la organización, debido a que son requisitos que garantizan conocimiento y habilidades que serán aportadas a la empresa para lograr desempeñar con éxito las

funciones cotidianas relacionadas con la materia de importación definitiva de las mercancías de Chemelco Food Tech S.A.

Capacitaciones en el área de importaciones

Las capacitaciones juegan un papel primordial para el logro de las tareas cotidianas, dado que constituyen el proceso mediante el cual los miembros de la organización adquieren habilidades, conocimientos, herramientas y actitudes para interactuar en el entorno laboral y de esta manera lograr los objetivos que se plantea la empresa.

En Chemelco Food Tech S.A., se detectó falta de conocimientos en algunos de sus colaboradores; conceptos básicos de temas relacionados con el proceso de importación definitiva (incoterms, aplicación de acuerdos comerciales como los TLCS o las leyendas en las facturas, requisitos para los permisos que requieren las mercancías). Como resultado, existe una imposibilidad de ahorrar tiempo en los procesos de la nacionalización de las mercancías, reducción en los niveles de rendimiento y productividad; lo cual constituye una limitante para el cumplimiento de las metas de la organización. Por ello, se recomienda contratar a un outsourcing experto en materia aduanera que pueda brindar apoyo a aquellos colaboradores que no conocen algún proceso o concepto de las funciones que desempeñan. Esto permitirá contar con mejores y mayores resultados.

El outsourcing reducirá costos y tiempo en la contratación del personal, y permitirá incrementar la productividad en los colaboradores de la organización.

Esta propuesta impulsará la implementación de prácticas que promuevan la actualización del personal.

Comunicación organizacional

Se detectan deficiencias en este tipo de comunicación entre los departamentos; específicamente de importaciones y compras, relacionados con el proceso de importación

definitiva, lo que genera falta de claridad y priorización de trámites de desalmacenaje de las mercancías.

Por tanto, la propuesta para este tipo de problemática es realizar reuniones una o dos veces por semana para informar al equipo: urgencias, problemáticas, pendientes; lo cual permitirá optimizar los procesos laborales, mejorar el desempeño en los departamentos y la capacidad de encontrar soluciones en conjunto. La comunicación asertiva optimiza los procesos y puede evitar inconvenientes en la nacionalización de las mercancías de Chemelco Food Tech S.A.

Herramientas de control de evaluación del desempeño de los entes externos

La falta de herramientas para evaluar el desempeño de terceros (proveedores, agencias, transportistas, almacenes, navieras, entre otros) no permitirá corroborar que los servicios que brindan cumplen con la eficacia y eficiencia que requiere la organización. Actualmente, no se cuenta con ningún tipo de deficiencia en los servicios que proveen; sin embargo, una herramienta de este tipo podría ayudar a determinar algún tipo de mejora.

Por lo tanto, se propone lo siguiente:

Evaluación a terceros		
Nombre de la empresa		
Calificación	Nota	Porcentaje de indicador
Excelente	5	100%
Bueno	4	75%
Regular	3	50%
Malo	2	25%

Pésimo	1	0%
Comentarios		

Escala de evaluación

Mayor a 4	Aprobado, con un buen servicio
Igual a 3	Requiere mejora y seguimiento
Menor o igual a 2	No se aprueba

Figura 9. Escala de evaluación a terceros

Nota: Elaboración propia

Herramientas de seguimiento de contenedores

El documento o herramienta con que cuenta la organización para darle seguimiento a los contenedores es un Excel, que lo alimenta la encargada de importaciones con datos de interés para la misma. En caso de que algún colaborador esté interesado en alguna ubicación de una carga, debe de hacer la consulta al encargado de importaciones.

Se propone la siguiente herramienta:

HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO DE CONTENEDORES , CHEMELCO FOOD TECH S.A												
DESCRIPCION DE MERCANCIA	NÚMERO DE CONTENEDOR	PAIS DE ORIGEN	ICOTERM	CARGA COMPLETA	CARGA CONSOLIDADA	APLICA TLC	REQUIERE PERMISO	ALMACEN DE DESTINO	AGENCIA	NAVIERA	ESTIMADO DE ARRIBO	COMENTARIOS

Figura 10. Herramienta de seguimiento de contenedores

Nota: Elaboración propia

Pagos a las navieras

Este proceso lo realiza Chemelco Food Tech S.A; sin embargo, el departamento financiero no les brinda prioridad a estos pagos, los postergan aproximadamente de dos a tres días en la mayoría de las importaciones. Como consecuencia a esta eventual problemática; las navieras no realizan cambios en las digitaciones o retienen las mercancías en el almacén fiscal, incluso si se cuenta con aforo verde.

Como propuesta de mejora, se sugiere negociar con las agencias aduaneras para contar con crédito en los pagos a navieras, consolidadoras, transportistas, permisos, entre otros; y así evitar estos inconvenientes. O bien, promover una comunicación asertiva entre el departamento financiero y de importación para evitar cualquier demora e incluso costos adicionales, como los pagos por demoras que emiten las navieras.

Envío de documentación original

Es importante contar con el respaldo de los documentos que se envían a las agencias; por lo que se propone contar con el siguiente formato:

CHEMELCO FOOD TECH S.A.	
Fecha de envío:	
Agencia:	
Documentación	Envío de originales
Conocimiento de embarque	☐
Factura Comercial	☐
Traducción	☐
Certificado de origen	☐
Otros	☐
Firma del encargado del envío _____	Firma de recepción de documento _____

Figura 11. Formato de envío de documentación original

Nota: Elaboración propia

Manual de importación de mercancías

La empresa carece de un manual que detalle el proceso de importación; este sumaría un valor agregado a todos los funcionarios de la organización y sería de gran utilidad para cualquier miembro de la empresa interesada en consultar o en verificar algún proceso.

Propuesta de mejora

Con base en el Manual de procedimientos aduaneros y la Ley general de aduanas y su reglamento, normativa aplicable para la empresa Chemelco Food Tech S.A., y de acuerdo con la metodología de la organización, se propone el siguiente manual para la compañía.

Dado que objetivo principal es estructurar los pasos por seguir en la empresa Chemelco Food Tech S.A., se detalla la siguiente propuesta:

Métodos y Responsabilidades		
Departamento de Distribución y Bodega		
Responsable	Paso	Descripción
Operarios	1	Debe de contar con un inventario actualizado todos los días.
Jefe del departamento	2	Informar con debida anticipación al departamento de compras la falta de un producto.
Departamento de Compras		
Asistente de Compras	1	Debe mantener comunicación con el departamento de distribución
Asistente de Compras	2	Informar la solicitud de importar el producto
Jefe del departamento	3	Contacta al proveedor para realizar la solicitud de la mercancía
	4	Se realiza la negociación con el proveedor utilizando los incoterms.

Resumen de Incoterms

Estos términos son la práctica comercial más habitual en contratos de compraventa de mercancía, y detallan:

- Obligaciones de comprador y vendedor: quién hace qué (seguros, licencias, documentos, transporte)
- Riesgo: el riesgo de pérdida o daño a la mercancía se transfiere del vendedor al comprador en el momento de la entrega.
- Costos: aclaran a quién corresponde soportar los distintos costos derivados de la entrega (seguros, transporte, carga, descarga, inspecciones, tasas, impuestos, aranceles)

Se clasifican en cuatro grupos:

Grupo E: EXW es el único incoterm que designa casi todos los gastos y riesgos por parte del vendedor durante el proceso de envío completo.

Grupo F: FCA, FAS y FOB son los tres incoterms en los que los gastos y riesgos del transporte principal no corren por cuenta del vendedor. En cuanto las mercancías se hayan entregado al transportista, los gastos y riesgos del transporte principal se transfieren al comprador.

Grupo C: CPT, CIP, CFR y CIF son los cuatro incoterms en los que el vendedor debe asumir todos los gastos del transporte principal. En cuanto las mercancías se hayan entregado al transportista, solo se transfieren al comprador los riesgos de transporte. Los gastos y cualquier tipo de seguro siguen siendo responsabilidad de la parte vendedora.

Grupo D: DAP, DPU y DPP son los tres incoterms en donde el vendedor corre con todos los gastos y riesgos hasta la llegada de las mercancías a la ubicación acordada.

Jefe de compras	5	Verificación documental emitida por el proveedor
Jefe de compras	6	Da el visto bueno para que el proveedor emita la documentación necesaria para poder realizar la nacionalización de la mercancía.
Asistente de compras	7	Le da el debido seguimiento a la mercancía en origen, se asegura de que la documentación se encuentre completa y a tiempo, para poder realizar las gestiones para la nacionalización en el momento apropiado.
Asistente de compras	8	Emite la documentación necesaria: orden de compra, copia de la factura comercial, conocimiento de embarque, lista de empaque y TLCS al departamento de aduanas.
Departamento de Aduanas		
Jefe de aduanas	1	Recibe la documentación emitida por parte del departamento de compras. Le brinda el debido seguimiento a la carga, hasta contar con ella en Costa Rica.

Asistente de aduanas	2	Verifica los documentos para proceder a enviar los documentos a las agencias. Si la factura viene en otro idioma se debe traducir.
Asistente de aduanas	3	Verifica si la mercancía requiere permiso

Las notas técnicas que requieren las mercancías de Chemelco Food Tech SA son las siguientes:

Nota técnica 35. Requiere inspección en puerto de entrada, se debe de contar con el original del certificado fitosanitario de origen, y el registro del producto ante el Ministerio de Salud, conocimiento de embarque y factura.

Nota técnica 54. Se debe de contar el registro del producto ante el Ministerio de Salud, conocimiento de embarque y factura.

Nota técnica 57. Se debe de contar con el registro del producto ante el Ministerio de Salud, conocimiento de embarque y factura.

Nota técnica 44. Requiere inspección en el puerto de entrada, registro del producto ante el Ministerio de Salud, conocimiento de embarque y factura, certificado fitosanitario de origen.

Nota técnica 50: Se debe de contar con el número de registro del producto ante el Ministerio de Salud, conocimiento de embarque y factura.

Nota técnica 58. El importador y representante legal debe de estar inscrito ante el ICD (Instituto Costarricense sobre Drogas), debe de contar con el registro del producto ante el Ministerio de Salud.

Asistente de aduanas	4	Envía copia de la documentación completa a la agencia de aduanas (conocimiento de embarque, factura, traducción, TLCS y la documentación necesaria para realizar los permisos).
Asistente de aduanas	5	Debe de estar en contacto con las navieras para estar al tanto de los estimados de arribos y de las facturas pendientes de pago.
Asistente de aduanas	6	Procede con el giro de instrucciones, en los avisos de arribo.
		a) Anticipada: Brinda las instrucciones para manejar la mercancía anticipada si están completas (FCL, contenedores de 20 o de 40 toneladas) y si se cuenta con la documentación original a tiempo.
		b) Redestino. Brinda la instrucción de direccionar la mercancía a un almacén fiscal, esto si no se cuenta con documentos originales a tiempo o que la mercancía requiera inspección en puerto de entrada.

		c) Cargas consolidadas. Brinda la instrucción a la agencia cuando se cuente con movimiento de inventario para que realicen la nacionalización de las mercancías
Asistente de aduanas	6	Verifica los borradores de impuestos enviados por las agencias (monto fob, flete y seguro, aplicación de TLCS y revisión de la clasificación arancelaria).

Cálculo de montos:

FOB: es el valor total de la factura o de la mercancía.

Flete: es el monto que detalla el conocimiento de embarque.

Seguro: $\text{FOB} + \text{flete} + 10\%$ ese total lo $\times 0.70\%$ (Cuando se utiliza un BL)

$\text{FOB} + \text{flete} + 10\%$ ese total lo $\times$ el porcentaje dependiendo de la procedencia de la mercancía y del medio de transporte.

A continuación, el detalle:

Procedencia	Medio de transporte		
	Marítimo	Terrestre	Aereo
Nicaragua / Panamá	0.65	0.60	0.55
El Salvador / Honduras	0.75	0.70	0.65
Guatemala / Belice	0.85	0.80	0.75
Norte América / El Caribe	1.15	1.10	0.85
Sur América	1.30		1.05
Europa	1.55		1.15
Asia / Africa / Oceanía	1.55		1.30
Contenedor	0.70		
Contenedor Refrigerado	0.90		

Gastos: los detalla la factura y dependiendo del incoterm negociado, se contempla los collect del conocimiento de embarque.

Nota: se contemplan como gastos los collect cuando el incoterm negociado es CIF y CIP.

Collect (gastos de transporte pagados por el destinatario)

CIF: es la suma del monto FOB, flete, seguro y gastos

Asistente de aduanas	7	Da el visto bueno del borrador de impuestos a las agencias, previo a la revisión.
Asistente de aduanas	8	Envía los documentos originales con anticipación a las agencias (la factura debe ir firmada al dorso por el representante legal).
Asistente de aduanas	9	Solicita al jefe de aduanas la aprobación para solicitar el monto de los impuestos al departamento financiero.
Jefe de aduanas	10	Da el visto bueno para proceder con la solicitud de los impuestos.
Asistente de aduanas	11	Realiza la solicitud al departamento contable de los impuestos por cancelar
Departamento de Contabilidad		
Jefe de departamento	1	Verifica que la solicitud de impuestos esté autorizada por el jefe de aduanas para proceder a realizar el pago de los impuestos.

	2	Envía el comprobante de pago al jefe y asistente de aduanas.
Departamento de Aduanas		
Asistente de aduanas	1	Le brinda el comprobante de pago a la agencia aduanal para que proceda con la nacionalización del trámite
Asistente de aduanas	2	Procede a enviar las instrucciones de colocación si la mercancía cuenta con aforo verde.
Tipos de aforo Verde: Se pueden coordinar las instrucciones de colocación, la carga se libera de forma inmediata, y ya puede circular en el territorio nacional. Rojo: Requiere revisión documental y física de la mercancía por parte de un aforador. Amarillo: Requiere revisión documental de la mercancía por parte de un aforador. Nota. Para el aforo rojo y amarillo, el funcionario público cuenta con un estimado de setenta y dos horas hábiles para contar con la autorización de levante o con alguna observación del DUA.		

Asistente de aduanas	3	Les debe informar a los encargados de bodega que se estará recibiendo la mercancía, se detalla la descripción del producto, bultos, DUA, fecha y hora estimada de recepción.
Asistente de aduanas	4	Les solicita a las agencias aduanales el envío de una proforma de los gastos por los servicios brindados para poder contar con un estimado del costo de la mercancía para que pueda ingresar a las bodegas.
Asistente de aduanas	5	Cuando ya cuente con todos los costos relacionados con la mercancía, emite un detalle al departamento contable para que ellos validen y puedan brindar el precio de cada uno de los productos importados.
Departamento de Distribución y Bodega		
Jefe del departamento	1	Recibe la información de la mercancía por ingresar.
	2	Informa a los operarios el ingreso del producto para que cuenten con el equipo necesario para realizar la descarga de la mercancía.

Operarios	3	Realizan el proceso de descarga y el conteo de los bultos. Si existiera alguna diferencia en los bultos recibidos se debe informar al jefe para que se encargue de informarles al departamento aduanero para los debidos reclamos.
Departamento de Calidad		
Debe de inspeccionar y aprobar el estado de la mercancía para que sea comercializada.		
Departamento Contable		
Asistente contable	1	Brinda el precio de cada uno de los productos.
Jefe contable	2	Aprueba y valida el monto unitario para que los productos puedan ser distribuidos.

Se adjunta arancel interno de la empresa Chemelco Food Tech S.A. como referencia a las importaciones realizadas, cuyo objetivo es facilitar la verificación de la correcta clasificación arancelaria.

ITEM	CLASIFICACIÓN ARANCELARIA	DESCRIPCIÓN DE LA MERCANCÍA	DESCRIPCIÓN ARANCELARIA
1	250100100090	Sal (cloruro de sodio regular) 99.9% de pureza	Cloruro sódico con un mínimo de 99% de pureza / las demás
2	283329900090	Sulfato ferroso	Los demás sulfatos
3	071159000020	Hongos rebanados	Hongos diferentes del género agaricus
4	170490000030	Toppings candy (confites)	Confites, caramelos, pastillas, gomas azucaradas y bombones
5	350400000090	Proteína aislada de soya	Peptonas y sus derivados / los demás
6	170490000030	Confites 0.5-4.05mm sin cobertura sin sabor sin color	Confites, caramelos, pastillas, gomas azucaradas y bombones
7	283531000090	Tripolifosfato de sodio materia prima para alimentos	Tripolifosfato de sodio / las demás
8	250100100090	Sal extra fina materia prima para alimentos 99.9% de pureza	Cloruro sódico con un mínimo de 99% de pureza / las demás
9	110813000000	Almidón de papa regular grado alimenticio materia prima para alimentos	Almidón y fécula de papa

10	291619000000	Ácido sórbico, materia prima para alimentos	Ácidos monocarboxílicos acíclicos no saturados, sus anhídridos, halogenuros, peróxidos, peroxiácidos y sus derivados / los demás
11	291814000090	Ácido cítrico anhidro, materia prima para alimentos	Ácido cítrico / los demás
12	291550000090	Propionato de calcio, materia prima para alimentos	Ácido propiónico / los demás
13	230650000000	Harina de coco	Tortas y demás residuos sólidos de la extracción de grasas o aceites vegetales, incluso molidos / de coco
14	291811000000	Ácido láctico	Ácido láctico, sus sales y sus ésteres
15	350400000090	Colágeno de carne	Peptonas / los demás
16	071239000090	Setas secas muestras	Hongos / otros
17	291814000090	Ácido zumo cítrico	Ácido cítrico / los demás
18	350220000090	Proteína de suero concentrada al 80%, materia prima para alimentos	Albúminas, incluso los concentrados de varias proteínas del lactosuero, con un contenido de proteínas del lactosuero superior al 80 en peso, calculado sobre materia seca, albuminatos y

			demás derivados de las albúminas / los demás
19	250100100090	Cloruro de sodio regular 99.9% / sal regular 99.9	Cloruro sódico con un mínimo de 99% de pureza / las demás
20	120740200090	Semillas de sésamo (ajonjolí) descortezado, sin cáscara en bolsas	Semillas de sésamo / otras
21	250100100090	Sal secada al vacío 99.9% pureza, grado alimenticio	Cloruro sódico con un mínimo de 99% de pureza / las demás
22	283630000000	Bicarbonato de sodio	Hidrogenocarbonato bicarbonato de sodio
23	250100100090	Sal 99.9% de pureza	Cloruro sódico con un mínimo de 99% de pureza / las demás
24	290532000090	Propilenglicol	Propilenglicol / los demás
25	293220900090	Eritorbato de sodio	Compuestos heterocíclicos con heteroátomos de oxígeno exclusivamente / las demás
26	291619000000	Sorbato de potasio	Ácidos monocarboxílicos acíclicos no saturados, sus anhídridos, halogenuros,

			peróxidos, peroxiácidos y sus derivados / los demás
27	282720000090	Cloruro de calcio al 94-97%	Cloruro de calcio / las demás
28	291812000000	Ácido tartárico	Ácido tartárico
29	291631000000	Benzoato de sodio	Ácido benzoico, sus sales y sus ésteres
30	293627000090	Ácido ascórbico	Vitamina C y sus derivados / los demás
31	283630000000	Bicarbonato de sodio	Hidrogenocarbonato bicarbonato de sodio
32	283699100000	Bicarbonato de amonio	Carbonatos de amonio comercial y demás carbonatos de amonio
33	350400000090	Proteínas colágenos	Peptonas y sus derivados / los demás
34	110813000000	Almidón de papa	Almidón y fécula de papa
35	120740200090	Ajonjolí descortezado	Semilla de sésamo ajonjolí / otras
36	190190100000	Extracto de malta	Extracto de malta
37	292320000019	Lecitina de soya	Lecitina de soya / otras
38	170230110090	Dextrosa monohidratada	Glucosa químicamente pura / los demás
39	291631000000	Benzoato de sodio	Ácido benzoico, sus sales y sus ésteres

40	250100900090	Sal de mina, para producción de alimentos	Sal mineral / otros
41	210690500000	Extracto de levadura de malta	Autolizados de levadura, extractos de levadura
42	210690990090	Preservante natural antioxidante	Preparaciones de los tipos utilizados como saborizantes en la industria alimentaria a base principalmente de sólidos, lácteos, caseinatos, cloruro de sodio, carbohidratos y grasas / los demás
43	110900000000	Gluten de trigo	Gluten de trigo
43	320417000000	Beta caroteno	Colorantes pigmentarios y preparaciones a base de estos colorantes / las demás
45	350510200000	Almidón modificado	Almidón pregelatinizado o esterificado
46	350510100000	Maltodextrina	Dextrina
47	350400000090	Proteína de trigo	Peptonas y sus derivados / los demás
48	170260000090	Fructosa cristal	Las demás fructosas y jarabe de fructosa, con un contenido de fructosa, calculado sobre producto

			seco, superior al 50 en peso, excepto el azúcar invertido / las demás
49	391390000000	Goma xanthan	Polímeros naturales por ejemplo ácido algínico y polímeros naturales modificados; por ejemplo, proteínas endurecidas, derivados químicos del caucho natural, no expresados ni comprendidos en otra parte, en formas primarias / los demás
50	200310000090	Hongos frescos	Hongos y trufas, preparados o conservados excepto en vinagre o en ácido acético / otros
51	200310000090	Extracto de hongos	Hongos y trufas, preparados o conservados excepto en vinagre o en ácido acético / otros
52	210690990090	Acelerador de sabor	Preparaciones de los tipos utilizados como saborizantes en la industria alimentaria a base principalmente de

			sólidos,lácteos, caseinatos,cloruro de sodio,carbohidratos y grasas / los demás
53	220900000090	Vinagre en polvo	Vinagre y sucedáneos del vinagre obtenidos a partir del ácido acético / otros
54	210690990090	Proteína de guisante	Preparaciones de los tipos utilizados como saborizantes en la industria alimentaria a base principalmente de sólidos,lácteos, caseinatos,cloruro de sodio,carbohidratos y grasas / los demás

Figura 12. Arancel interno

Nota: Elaboración propia

Se realizará un detalle de conceptos importantes por considerar para el proceso de importación definitiva.

El manual de procedimientos señala que los transportistas internacionales, o consolidadores de carga internacional, deberán digitar un manifiesto de ingreso de forma anticipada al arribo de la mercancía vía electrónica que podrá ser reflejado en el sistema TICA. Para el tráfico marítimo, debe ser de cuarenta y ocho horas naturales; aéreo, mínimo dos horas naturales y terrestre en forma anticipada o en el momento del arribo del transporte.

Negociaciones comerciales por considerar en el proceso de importación de mercancías

Costa Rica, actualmente cuenta con los siguientes acuerdos comerciales vigentes:

- a) Asociación Europea de Libre Comercio (TLC AELC): los países miembros son Noruega, Suiza, Islandia y Liechtenstein.
- b) CAFTA-DR: países miembros Estados Unidos y República Dominicana
- c) Canadá
- d) CARICOM: Estados Miembros de Antigua y Barbuda, Barbados, Belice, Dominica, Granada, Guyana, Jamaica, San Cristóbal y Nieves, Santa Lucía, San Vicente y las Granadinas, Surinam y Trinidad y Tobago
- e) Centroamérica: Guatemala, Honduras, El Salvador, Nicaragua y Panamá
- f) China
- g) Colombia
- h) Corea
- i) México
- j) Panamá
- k) Reino Unido (AACRU)
- l) República Dominicana
- m) Singapur
- n) Unión Europea (ACCUE): República Federal de Alemania, República de Austria, Reino de Bélgica, República de Bulgaria, República de Chipre, Reino de Dinamarca, República Eslovaca, República de Eslovenia, Reino de España, República de Estonia, República de Finlandia, República Francesa, República Helénica o Grecia, Irlanda del Norte, Holanda Países Bajos, Hungría, República Italiana, República de Letonia, República de Lituania, Gran Ducado de Luxemburgo, Malta, República de Polonia,

República Portuguesa, Rumania, República Checa, Reino Unido, Reino de Suecia, República de San Marino y las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

Artículos de la Ley General de Aduanas

Artículo 56. Abandono. Las mercancías serán consideradas en abandono en los siguientes casos: cuando no se realice ningún tipo de movilización dentro de un plazo de quince días hábiles desde el arribo de las mercancías a un puerto aduanero; si la mercancía se encuentra en un depósito fiscal y ha transcurrido un año, las mercancías desembarcadas por error y que no sean reexportadas dentro de un mes a partir de la fecha de su descarga, cuando las mercancías se encuentren bajo depósito fiscal, incluyendo los de las autoridades portuarias, transcurrido el plazo de un mes, a partir de la fecha de notificación de la obligación tributaria aduanera sin que se hubiere procedido al pago del adeudo tributario.

Artículo 84. Examen previo. Es importante considerar realizar el examen previo ya que permite ejecutar la declaración correctamente y verificar que esté completa y en buen estado.

Artículo 90. Rectificación de la declaración. Si el declarante tiene razones para considerar que lo declarado contiene información incorrecta, podrá presentar una solicitud de corrección. Esta deberá contar con el comprobante de pago de los tributos, más el pago de los intereses que corresponda, lo cual se calcula de acuerdo con el artículo 61. Este indica que la administración aduanera dicta una resolución que fija la tasa de interés. Presentar la corrección no impide que la autoridad aduanera ejecute las acciones de responsabilidad correspondientes.

Artículo 93, Verificación inmediata. La nacionalización se realiza por medio de una declaración aduanera sometida a un proceso aleatorio para determinar si corresponde realizar la verificación inmediata. Este tipo de revisión podrá solicitar el reconocimiento físico y documental de las mercancías al amparo de lo declarado. Si dicha revisión no se logra finalizar dentro los siguientes dos días hábiles contados a partir de la fecha en la que se realiza la declaración aduanera, el gerente de la aduana podrá brindar una prórroga por un plazo equivalente al establecido.

El declarante podrá solicitar el levante mediante garantía; sin embargo, la autoridad aduanera podrá denegar este beneficio si existen infracciones administrativas o delitos que determinan la retención de las mercancías.

Artículo 94, Reconocimiento físico de las mercancías. Este tipo de revisión permite a la autoridad aduanera inspeccionar físicamente las mercancías, validar el origen, procedencia, valor, cantidades y demás requisitos que se requieran. El reconocimiento se determinará de acuerdo con procedimientos selectivos y aleatorios que señale la autoridad aduanera, en zonas de operaciones aduaneras o bodegas que establece la Dirección General de Aduanas. Dicho reconocimiento se le asigna de manera aleatoria al funcionario aduanero competente de realizar dicha labor.

Artículo 100, Autorización del levante mediante garantía. La autoridad aduanera podrá autorizar el levante de las mercancías, previa rendición de garantía por el adeudo fiscal, cuando se solicite la aplicación de un régimen arancelario preferencial o exención fiscal y se demuestre, por medio idóneo, que los documentos que acreditan esa circunstancia se encuentran en trámite ante quien corresponda emitirlos. La garantía será por el monto del eventual beneficio, y deberá cancelarse la diferencia no sujeta a la preferencia o exención. La autoridad aduanera procederá, de oficio, a ejecutar la garantía si en un plazo de tres meses a partir de la autorización del levante de las mercancías, el interesado no se ha presentado a demostrar la cancelación de los tributos o no ha aportado los documentos que acrediten la aplicación de la preferencia o exención fiscal.

En casos calificados, y a juicio de la autoridad ante la cual se rindió la garantía, este plazo podrá ser prorrogado por uno igual y consecutivo. Igualmente, la autoridad aduanera podrá autorizar el levante de las mercancías, previa rendición de garantía por el adeudo fiscal, cuando se impugne en tiempo y forma el resultado de la determinación tributaria en los términos del artículo 198 de esta ley y se solicite la suspensión de la ejecución del adeudo tributario. El recurrente deberá rendir garantía suficiente por la parte discutida y cancelar los tributos correspondientes por la parte no discutida. La autoridad aduanera ejecutará, de oficio, la garantía cuando se resuelva la impugnación en la vía administrativa y, de ser procedente, el adeudo tributario no sea cancelado el día siguiente de su notificación. En cualquiera de los casos anteriores, se aplicarán las disposiciones del artículo 65 de esta ley. No procederá la autorización del levante mediante garantía, cuando esta autorización tenga por efecto la inaplicación de las regulaciones no arancelarias.

Para poder realizar la solicitud del levante con garantía, se debe de cumplir con los requisitos que impone el artículo en mención.

Artículo 120. Muestras sin valor comercial. Se consideran muestras sin valor comercial a las mercancías que no excedan al equivalente en moneda nacional a los doscientos pesos centroamericanos; adicionalmente, la factura debe de contar con la leyenda "Muestra sin valor comercial". Este tipo de mercancías no están sujetas al pago de tributos.

Artículo 233. Rebaja de la sanción de multa. Las sanciones de multa previstas en esta ley se reducirán cuando se cumplan los supuestos y las condiciones que se enumeran a continuación:

a) Cuando el infractor repare voluntariamente los incumplimientos, las omisiones o las insuficiencias en que haya incurrido, sin mediar ninguna acción de la autoridad aduanera para obtener esta reparación, la sanción de multa se le rebajará en un setenta y cinco por ciento (75%). El infractor podrá autoliquidar y pagar la sanción en el momento de subsanar el incumplimiento, en cuyo caso la reducción será del ochenta por ciento (80%).

b) Cuando el infractor repare su incumplimiento después de la actuación de la autoridad aduanera, pero antes de la notificación del acto de apertura del procedimiento determinativo de ajuste de la obligación tributaria, la sanción se reducirá en un cincuenta por ciento (50%). El infractor podrá autoliquidar y pagar la sanción en el momento de subsanar su incumplimiento, en cuyo caso la reducción será del cincuenta y cinco por ciento (55%).

c) Cuando, notificado el acto de apertura del procedimiento determinativo de ajuste de la obligación tributaria y dentro del plazo establecido para presentar alegatos y pruebas, el infractor acepte los hechos planteados en el acto de apertura y subsane el incumplimiento, la sanción se reducirá en un veinticinco por ciento (25%). El infractor podrá autoliquidar y pagar la sanción en el momento de subsanar su incumplimiento, en cuyo caso la reducción será del treinta por ciento (30%). En estos casos, el infractor deberá comunicar a la autoridad aduanera los hechos aceptados y adjuntará las pruebas de pago, respecto a la obligación tributaria como a la sanción, según corresponda. Para los efectos de los párrafos anteriores, se entenderá como actuación de la Administración toda acción conducente a verificar el cumplimiento de la obligación tributaria aduanera, notificada al sujeto pasivo. También, se reducirá la sanción cuando en el ejercicio del control inmediato se haya notificado un acto de ajuste de la obligación tributaria aduanera y el infractor acepte los hechos planteados y subsane el incumplimiento dentro del plazo previsto para su impugnación. En este caso, la sanción se reducirá en un cincuenta por ciento (50%). El infractor podrá autoliquidar y pagar la sanción en el momento de subsanar su incumplimiento, en cuyo caso la reducción será del cincuenta y cinco por ciento (55%). En estos casos, el infractor deberá comunicar a la autoridad aduanera los hechos aceptados y adjuntará las pruebas de pago, respecto a la obligación tributaria como a la sanción, según corresponda. En el caso de incumplimientos sancionables con multa que no conlleven un ajuste en la obligación tributaria aduanera, la sanción se reducirá en un

cincuenta y cinco por ciento (55%), cuando el infractor autoliquide y pague la multa, previo a la notificación del inicio del procedimiento sancionatorio.

Artículo 242. Infracción tributaria aduanera. Constituirá infracción tributaria aduanera y será sancionada con una multa de dos veces los tributos dejados de percibir, toda acción u omisión que signifique una vulneración del régimen jurídico aduanero que cause un perjuicio fiscal superior a quinientos pesos centroamericanos y no constituya delito ni infracción administrativa sancionable con suspensión del auxiliar de la función pública aduanera.

Es importante cumplir con cada uno de los requisitos que dicta la normativa aduanera para evitar sanciones debido a malas prácticas; sin embargo, se debe de contar con la información descrita en el artículo 233 para tener en cuenta los porcentajes de deducción de multas y el artículo 242 que establece la infracción tributaria aduanera.

Artículo 257. Conversión monetaria. El tipo de cambio por utilizar, según lo establece este artículo, será el dado por el Banco Central, vigente a la fecha en la que se realice la declaración aduanera. (Ley General de Aduanas, 1995)

Artículos del Reglamento General de Aduanas

Artículo 3. Territorialidad. Los asientos geográficos de las aduanas, su competencia territorial y funcional se establecen de la siguiente manera:

Aduana de Caldera: comprende de la provincia de San José, el cantón de Turrubares; de la provincia de Alajuela, los cantones de San Mateo y Orotina; de la provincia de Puntarenas, los cantones de Puntarenas, Esparza, Montes de Oro, Aguirre, Parrita y Garabito.

Aduana Central: comprende de la provincia de San José los siguientes cantones: Central, Escazú, Desamparados, Tarrazú, Aserrí, Goicoechea, Alajuelita, Coronado, Acosta, Tibás, Moravia, Montes de Oca, Dota, Curridabat, Pérez Zeledón y León Cortés; de la provincia de Heredia los siguientes cantones: San Rafael y San Isidro y la provincia de Cartago.

Tiene a su cargo el Puesto de Aduana Postal ubicado en las Oficinas de Correos de Costa Rica en Zapote.

Aduana La Anexión: comprende de la provincia de Guanacaste, los cantones de Liberia, Nicoya, Santa Cruz, Bagaces, Carrillo, Cañas, Tilarán, Abangares, Nandayure y Hojancha.

Aduana de Limón: comprende de la provincia de Limón, los cantones de Limón, Pococí, Siquirres, Matina, Talamanca y Guácimo. Tiene a su cargo el Puesto de Aduana Sixaola.

Aduana de Paso Canoas: comprende de la provincia de Puntarenas, los cantones de Coto Brus, Corredores, Buenos Aires, Osa y el Puesto de Aduana de Golfito.

Aduana Santamaría: comprende de la provincia de San José, los cantones de Puriscal, Mora y Santa Ana; de la provincia de Heredia, los cantones de Heredia, Barva, Santa Bárbara, Belén, Flores, Santo Domingo, San Pablo y Sarapiquí; de la provincia de Alajuela, el cantón de Alajuela, San Ramón, Grecia, Atenas, Naranjo, Palmares, Poás, Alfaro Ruiz y Valverde Vega. Tiene a su cargo el Puesto de Aduana Tobías Bolaños. (p 2)

Es importante conocer cada una de las delimitaciones territoriales aduaneras, para lograr redestinar las mercancías de Chemelco Food Tech S.A. a almacenes en donde las agencias de aduanas cuenten con la debida caución para poder operar.

Artículo 245. Plazo y lugar de presentación de la información solicitada en la verificación documental. Este artículo dispone que el plazo para presentar la documentación de la verificación documental al funcionario público es de tres días hábiles.

Artículo 246. Procedimiento del reconocimiento físico. El declarante tiene derecho de presenciar dicha revisión con el funcionario responsable; debe de aportar toda la documentación que respalda la nacionalización. En caso de que se soliciten documentos adicionales, el declarante contará con tres días hábiles para poder presentarlos al auxiliar responsable.

Artículo 317. Requisitos e información que debe contener la factura comercial. La factura comercial debe contener los siguientes requisitos e información:

- a. Nombre y domicilio del vendedor.
- b. Nombre y domicilio del destinatario de las mercancías. Si hubiere un cambio de destinatario, el que adquiriere esa condición deberá declarar en la factura su nombre y domicilio e indicar que se trata del nuevo destinatario.
- c. Descripción de las mercancías objeto de la transacción, con especificación de su clase, cantidad, precio unitario y total. Debe indicarse si las mercancías son usadas, defectuosas, reconstruidas o reacondicionadas. En caso de omisión este dato puede ser agregado por el interesado o agente aduanero firmando esta anotación.
- d. Tipo de embalaje, las marcas, números, clases y cantidades parciales y total de bultos.
- e. Término comercial de contratación.
- f. Desglose de las cantidades por concepto de fletes y primas de seguro.
- g. Lugar y fecha de expedición. Si la factura comercial no estuviere redactada en español, se deberá adjuntar a esta la traducción correspondiente. (p 162).

Es importante considerar los requisitos que establece el artículo en mención, se debe de cumplir con cada uno de los requisitos para evitar algún tipo de sanción por el incumplimiento.

Se propone el siguiente formato para datos que eventualmente no presentan las facturas de Chemelco Food Tech S.A.

Para:
De:
Asunto:
Fecha:

De conformidad con la RES-DGA-045-2011 del 14 de febrero del 2011 "Procedimiento de excepción a la omisión de lo exigido en los incisos d), e) y f) del artículo 317 del Reglamento a la ley general de aduanas" Yo _____ portador de la cédula _____ representación legal de la empresa _____ cédula jurídica _____ para la factura comercial _____ del proveedor _____ detallo lo siguiente:

Termino comercial de contratación: _____

Desglose de las cantidades por concepto de fletes y primas de seguro:

Desglose	
Gastos en Origen:	\$ 0
FOB:	\$ 0
Flete:	\$ 0
Seguro:	\$ 0
Total, valor en Aduana:	\$ 0

Gastos en Destino: _____

Sin más por el momento,

Nombre
Cédula
Representante Legal
Nombre de la empresa
Cédula jurídica

Figura 13. Formato de factura

Nota: Elaboración propia

Este plan integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben de incorporarse en los diferentes procesos de la organización. Dicha propuesta, además de servir de base para la aplicación de mejoras, debe de permitir el control y seguimiento de

las diferentes acciones por desarrollar, así como la implementación de acciones correctoras.

La propuesta de mejora planteada tiene como objetivo que sea implementada a través de un periodo de seis meses, con el fin de obtener mejores resultados en el proceso de importación que realiza la organización.

CAPÍTULO VI

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Lo descrito en este capítulo fue obtenido por medio de la recopilación de información de fuentes relacionadas con el proceso de importación definitiva en la empresa Chemelco Food Tech S.A.

Su objetivo es determinar los resultados obtenidos mediante las propuestas de mejora que se plantean a la empresa Chemelco Food Tech S.A en el presente proyecto, con el fin de agregar valor e impacto en las operaciones aduaneras.

ETAPA 1: Identificar las causas que llevaron a la empresa de estudio a mejorar el procedimiento que aplica en las importaciones definitivas

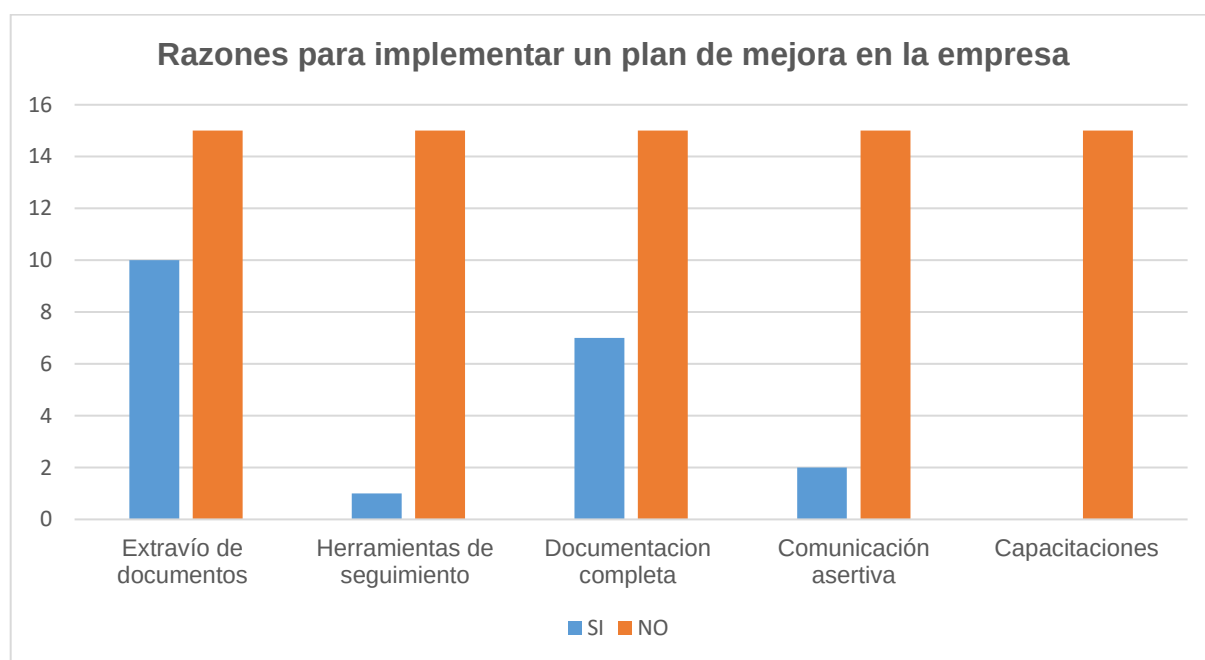


Figura 14. Razones para mejorar los procedimientos
Nota: Elaboración propia

Es importante considerar que Chemelco Food Tech S.A. maneja cuentas muy importantes y altamente demandantes. Su objetivo es mantenerlas, ofrecer un buen servicio y adicionalmente ampliar el mercado en el territorio nacional; por tanto, es

importante considerar que, para obtener los resultados deseados, se debe contar con personal altamente calificado. Según las entrevistas realizadas a los miembros que participan en el proceso de importación de mercancías, se cuenta con ciertas deficiencias tales como inexistencia de capacitaciones, una comunicación poco asertiva, extravío de documentos originales al enviarse a las agencias de aduanas, falta de una herramienta donde se les pueda dar seguimiento a las mercancías, desconocimiento en términos aduaneros. Por ello, es de suma importancia evaluarlas para lograr los objetivos.

ETAPA 2: Identificar la forma en que se realizan las importaciones definitivas en la empresa Chemelco Food Tech S.A.

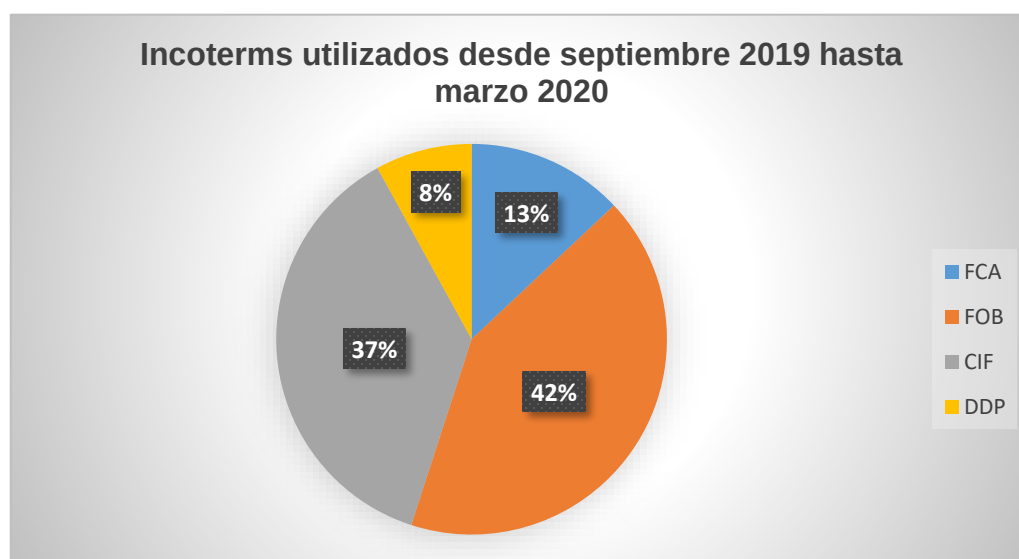


Figura 15. Incoterms utilizados. Septiembre 2019 - Marzo 2020

Nota: Elaboración propia

Los términos de incoterms son de suma importancia, ya que establecen las obligaciones y responsabilidades del vendedor y comprador.

El gráfico detalla los incoterms utilizados en el proceso de importación definitiva en el periodo de septiembre 2019 a marzo 2020, y se refleja que el más utilizado en las importaciones es el FOB.

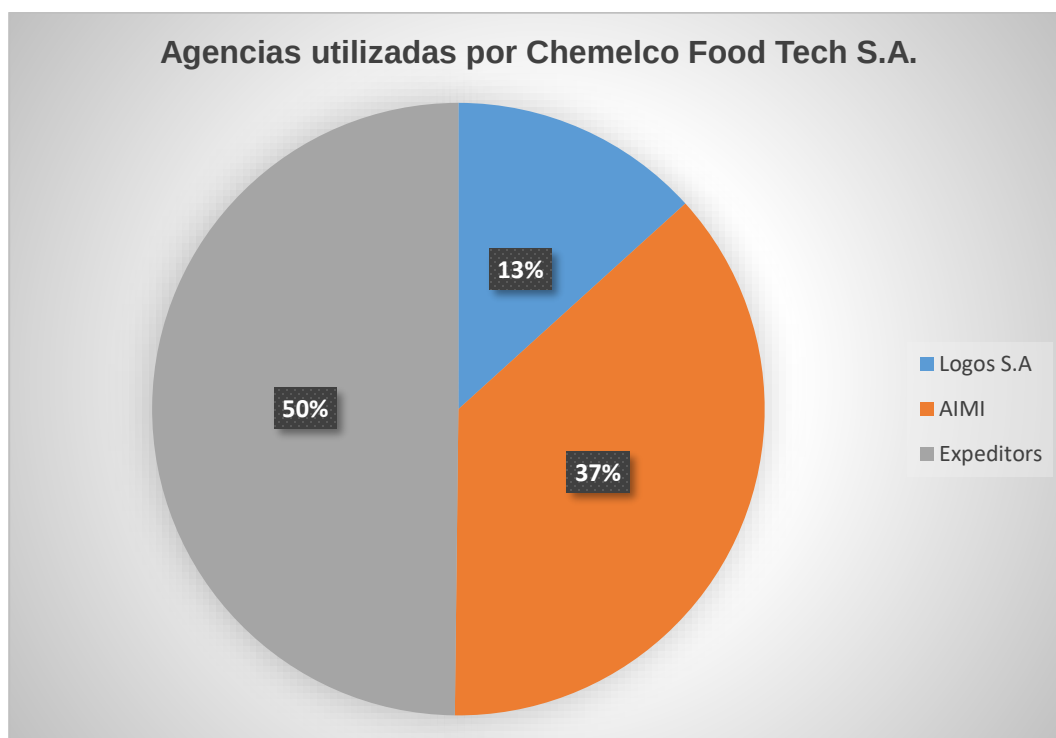


Figura 16. Agencias utilizadas por Chemelco Food Tech S.A.
Nota. Elaboración propia

El personal entrevistado detalla que al ser una de las temporadas altas de la organización, se labora con las siguientes agencias:

- a) Logos S.A: el promedio de trámites nacionalizados por seis meses es de setenta y dos Días de importación definitiva; representa el 13% de las importaciones de la empresa.
- b) AIMI: el promedio de trámites nacionalizados por seis meses es de doscientos Días de importación definitiva; representa el 37% de las importaciones de la organización.
- c) Expeditors: el promedio de trámites nacionalizados por seis meses es de doscientos setenta Días de importación definitiva; representa el 50% de las importaciones de Chemelco Food Tech S.A.

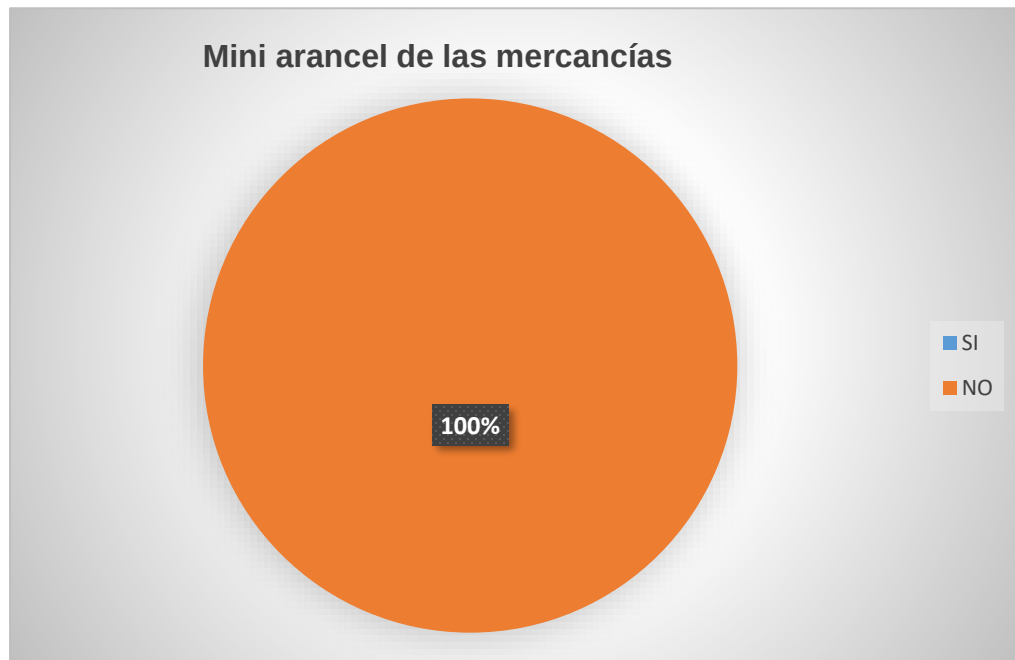


Figura 17. Presencia de mini arancel de las mercancías

Nota: Elaboración propia

Se realizó una entrevista al personal de la agencia de Expeditors y Aimi, adicional, a los miembros de Chemelco Food Tech S.A e indican que no cuentan con un mini arancel de las mercancías.

Es de suma importancia contar con este tipo de herramienta que permita verificar la correcta clasificación arancelaria de las mercancías importadas por la organización ya que las mismas determinan los impuestos arancelarios.

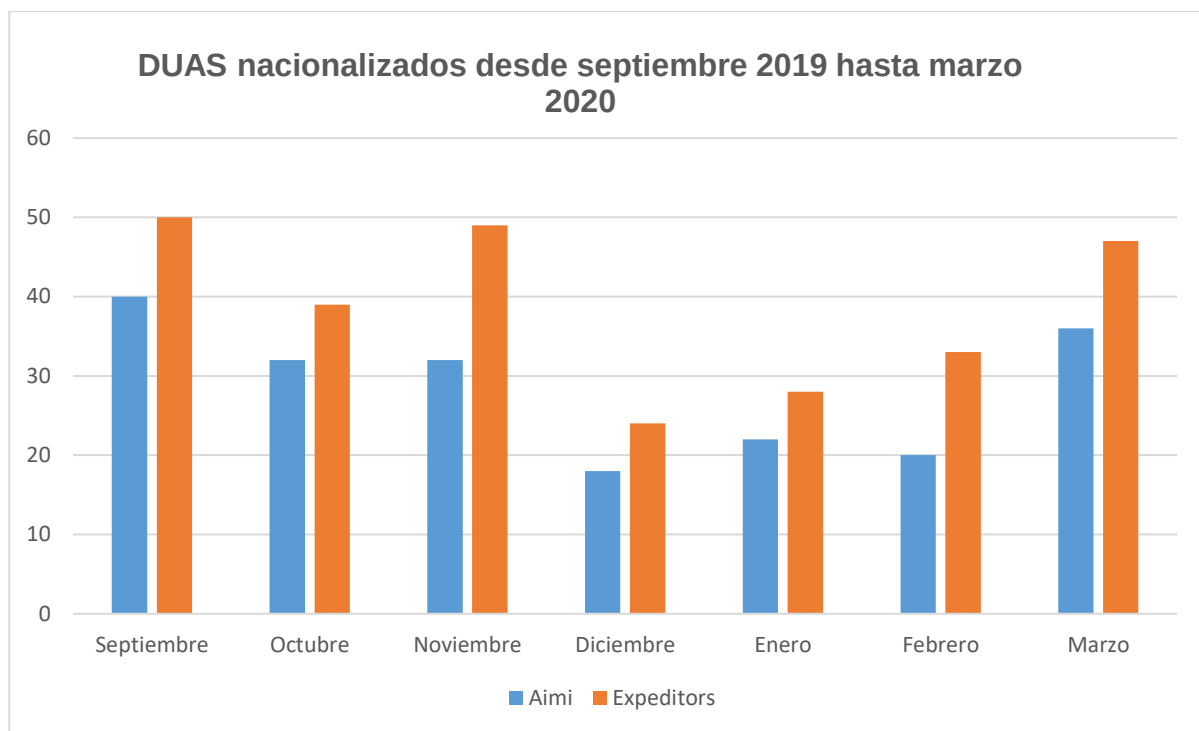


Figura 18. DUAS nacionalizados. Septiembre 2019 - Marzo 2020
 Nota: Elaboración propia

Aimi y Expeditors y brindan un aproximado de DUAS nacionalizados desde septiembre 2019 hasta marzo 2020. Sin embargo, Expeditors cuenta con mayor participación en el proceso de importaciones de Chemelco Food Tech S.A.

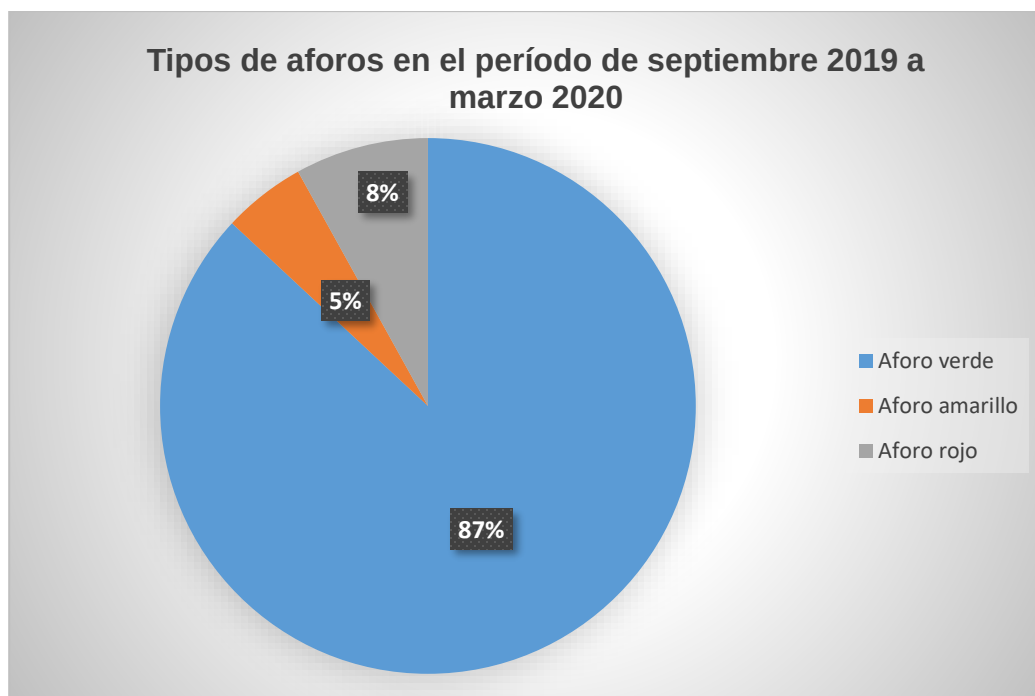


Figura 19. Tipos de aforos. Septiembre 2019-Marzo 2020

Nota: Elaboración propia

Según la entrevista realizada al personal involucrado en el proceso de importación, se presentan los siguientes tipos de aforo:

- a) Aforo verde: la empresa contabilizó que el 87% de sus importaciones obtuvo este tipo de aforo, un aproximado de seiscientos veintiséis DUAS.
- b) Aforo amarillo: Chemelco detalla que el 5% de sus trámites obtuvo este tipo de aforo; aproximadamente treinta y seis DUAS.
- c) Aforo rojo: la organización contabilizó 8% de sus importaciones, con un aproximado de cincuenta y ocho DUAS.

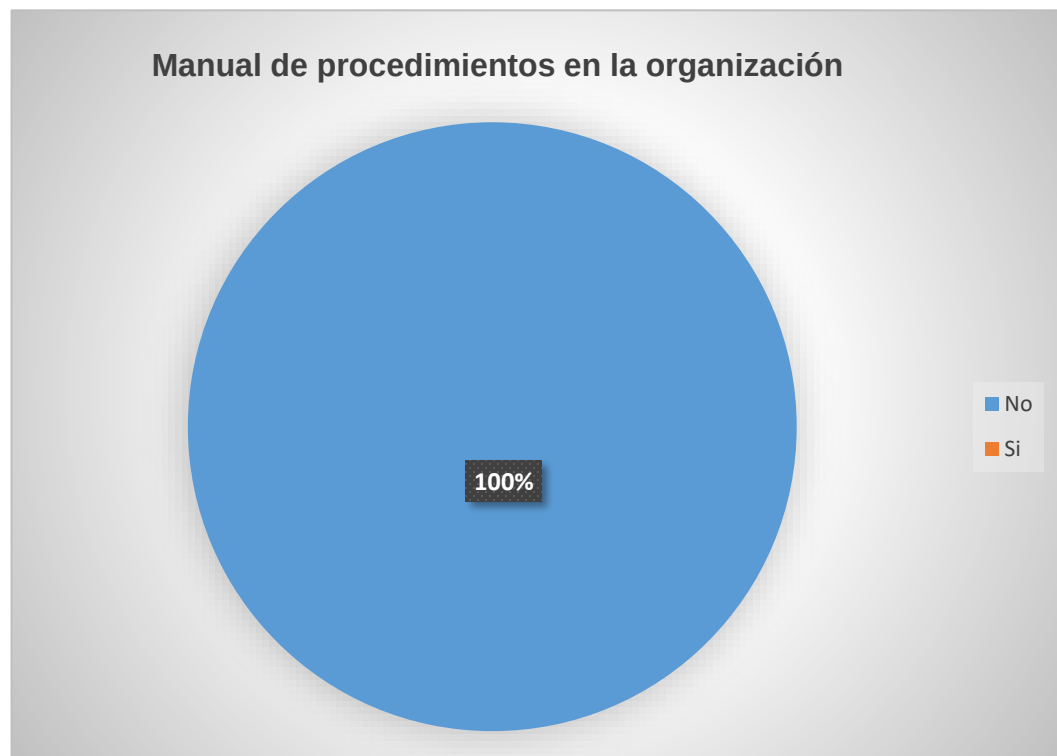


Figura 20. Presencia de Manual de Procedimientos
Nota: Elaboración propia

El personal entrevistado detalla que la organización carece de un manual que estructure los pasos para realizar las importaciones definitivas; además, indican que, si se dan dudas en el proceso, se apoyan totalmente en las agencias de aduanas con las que laboran.

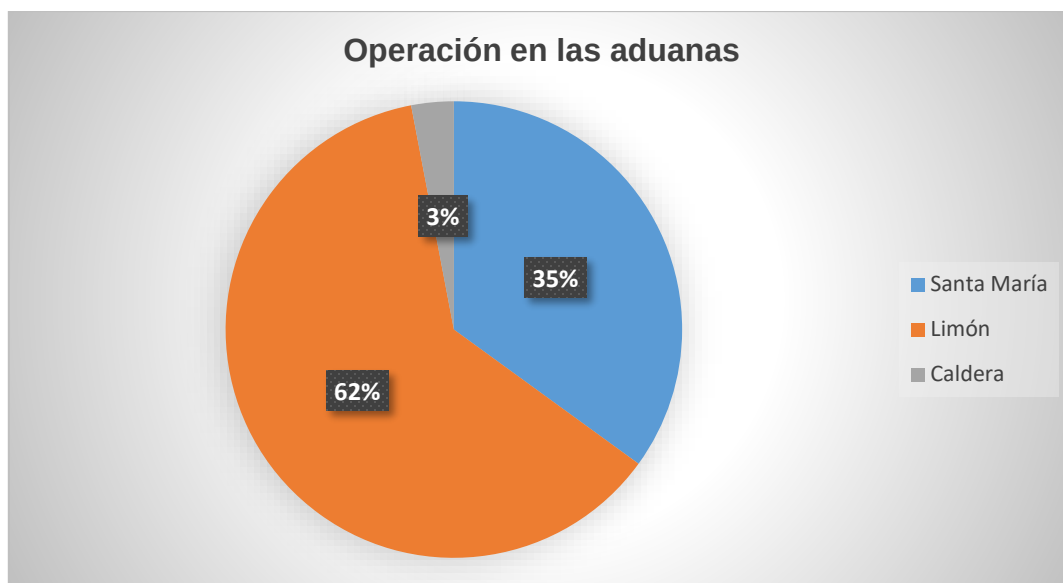


Figura 21. Porcentaje de operación en aduanas. Septiembre 2019 - Marzo 2020

Nota: Elaboración propia

El gráfico anterior señala que la aduana Santamaría representa un 35% de las importaciones en cuanto a trámites aéreos y consolidados

Las aduanas de Limón y Caldera, para trámites completos o consolidados, representan el 62% de sus importaciones. Y la de Peñas Blancas representa un 3% de sus importaciones terrestres.

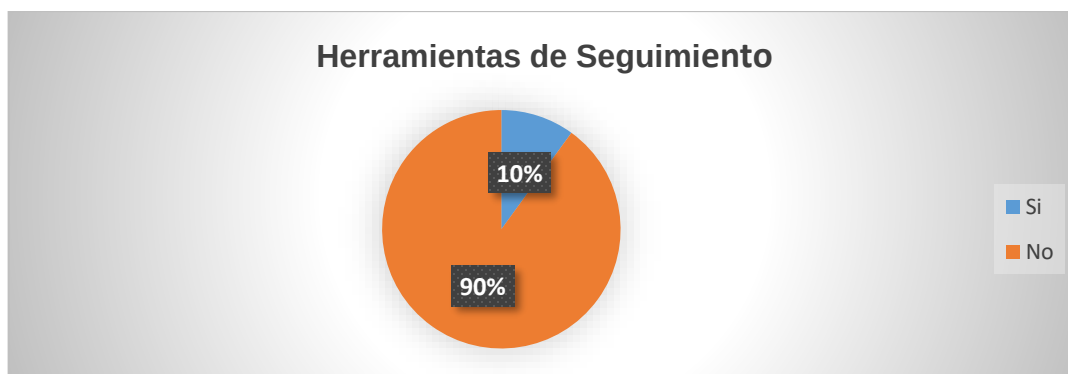


Figura 22. Herramientas de seguimiento

Nota: Elaboración propia

De las personas entrevistadas, solo una colaboradora del departamento de aduanas detalla que sí cuenta con una herramienta de seguimiento para su debido control.

Etapas 3: Análisis de conocimiento en materia aduanera en el personal de la empresa Chemelco Food Tech S.A.

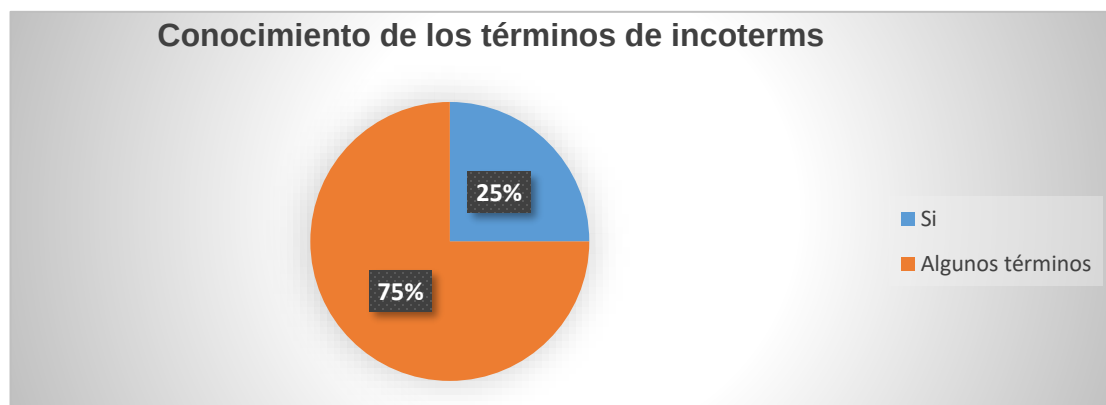


Figura 23. Conocimiento de términos de negociación

Nota: Elaboración propia

El gráfico anterior evidencia que solo un 25% de las personas entrevistadas que participan en el proceso de importación, cuenta con el debido conocimiento sobre el tema. Es importante considerar que estos términos de negociación determinan obligaciones y responsabilidades tanto como el comprador y el vendedor.

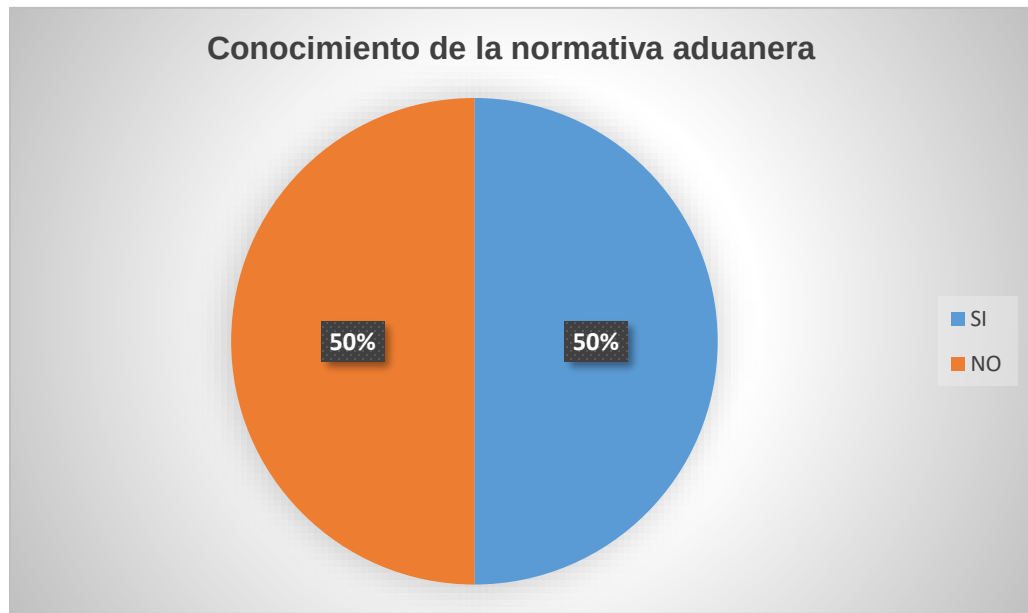


Figura 24. Conocimiento de la normativa aduanera
Nota: Elaboración propia

Se realiza la entrevista a los colaboradores que participan en el proceso de importación definitiva con el fin de establecer si conocen cuál es la normativa aplicable para importar las mercancías de Chemelco Food Tech S.A. y como resultado se evidencia que el 50% de los mismos la desconocen. La organización carece de un departamento de legal que asesore a los miembros de la organización a cumplir lo que dicta la normativa aduanera vigente en el país.

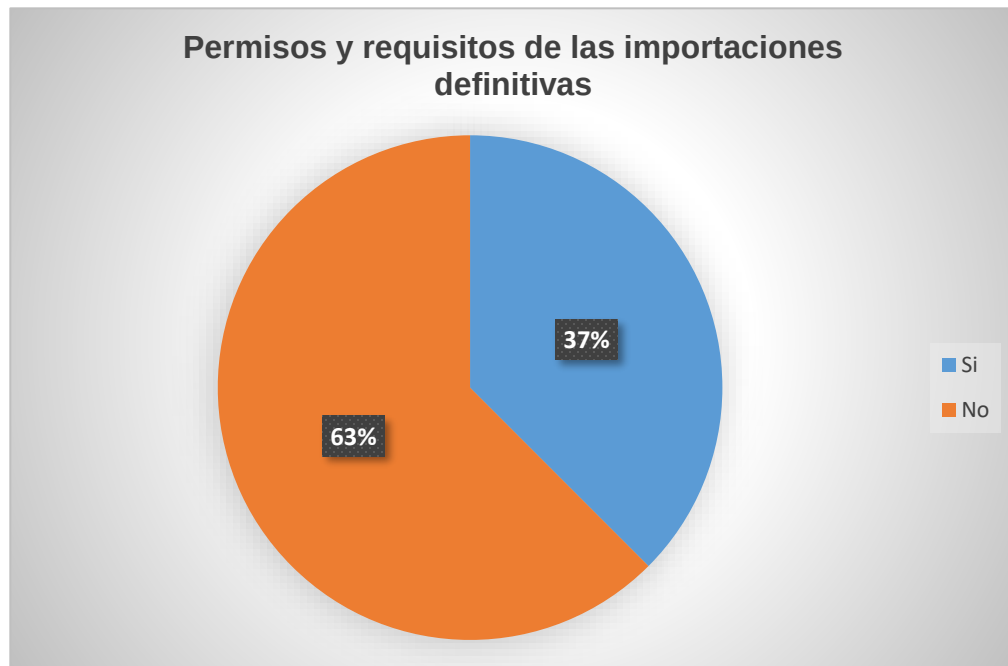


Figura 25. Conocimiento de permisos y requisitos de importaciones definitivas
Nota: Elaboración propia

Tal y como lo muestra el gráfico, existe un 63% de desconocimiento en temas relacionados con los permisos que requieren las importaciones definitivas de Chemelco Food Tech S.A. Este dato es alarmante para la organización, ya que todos los miembros que participan en el proceso deben de conocer los requisitos para que la mercancía pueda circular en el territorio nacional.



Figura 26. Realización de capacitaciones

Nota: Elaboración propia

El personal entrevistado que participa en el proceso de importación definitiva detalla que no reciben ningún tipo de capacitación. Las agencias aduanales colaboran con las posibles dudas que puedan surgir en el proceso.

Etapas 4: Evaluar los resultados que ha obtenido la empresa sobre la propuesta de mejora.

Concepción del proceso de importación antes de la propuesta de mejora

El personal entrevistado detalla que se lograba cumplir con las tareas cotidianas; sin embargo, se presentaban problemas tales como la falta de comunicación, pérdida de documentos originales, retrasos en los pagos a terceros, falta de capacitaciones, solicitud de mercancía con poca anticipación; lo cual traía como consecuencia el incumplimiento en la entrega de productos a los clientes.

Generación de cambios sustanciales luego de la propuesta del plan de mejora

Los miembros que participan en el proceso indican que las propuestas han sido implementadas y las consideran bastante enriquecedoras para mejorar el proceso de importación de mercancías, hay un mejor control en el envío de la documentación original, mayor comunicación entre departamentos, se cumplen con las entregas de mercancías según lo negociado con los clientes y existe un mayor conocimiento en cuanto a términos de negociación (incoterms) y requisitos para los permisos que requieren las importaciones.

Efectividad de la aplicación del plan de mejora

Seily Alvarado, gerente de Chemelco Food Tech S.A, indica que de manera paulatina se ha logrado ir implementando cada una de las propuestas de mejora y los aportes para optimizar los procesos.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Luego de realizar la investigación se determina que la empresa Chemelco Food Tech S.A. no cuenta con un procedimiento eficiente para la importación definitiva, que le permita cumplir con cada uno de los requisitos que establece la normativa aduanera para así evitar incumplimientos en el proceso. Además, el procedimiento de importación definitiva existente no reduce tiempos en cada una de las etapas de la importación.

Por otra parte, el área de importaciones y de compras requiere mejoramiento en el conocimiento en temas tales como incoterms, y requisitos obligatorios que se deben de cumplir para poder realizar los permisos de importación, además de la agilidad para resolver conflictos en la logística de las importaciones.

De esta forma, la comunicación entre todos los departamentos que intervienen en el proceso de importación de mercancías no es fluida ni asertiva, lo que provoca deficiencias en cada una de las etapas del proceso de importación. El único acercamiento formal que se da es cuando se presenta alguna urgencia relacionada con un atraso de la mercancía.

La documentación original del proceso de importación definitiva de la organización se envía con poca anticipación a las agencias de aduanas, muchos de los documentos se mandan el mismo día que se debe de contar con la nacionalización e inclusive días posteriores, e incluso se presentan extravíos de la documentación.

La empresa de estudio carece de un plan de capacitaciones para el personal de importaciones y el resto de los colaboradores, no cuenta con un asesor especialista en temas de aduanas, básicamente se apoya en las agencias de aduanas cuando cuentan con dudas en el proceso, tales como términos de negociación (incoterms), aplicación de Tratados de Libre Comercio y requisitos de las notas técnicas de importación.

Tampoco posee algún tipo de herramienta o evaluación de desempeño a entes externos; tales como proveedores, transportistas, navieras, consolidadoras y agencias de

aduanales que le brindan el servicio; aun cuando esta sería de gran utilidad para evaluar y potenciar las relaciones con dichas entidades.

Finalmente, se concluye que Chemelco Food Tech S.A. carece de una herramienta informática que le permita dar seguimiento a la mercancía desde el lugar de origen (tránsito internacional) hasta el lugar de destino; lo cual imposibilita al personal involucrado en el proceso de importación definitiva de contar con la ubicación o mapeo geográfico del tránsito de la carga.

RECOMENDACIONES

A partir de las conclusiones del proyecto, se establecen las siguientes recomendaciones para la empresa:

1. Mejorar los canales de comunicación entre los departamentos involucrados en el proceso de importación definitiva, específicamente entre importaciones y compras; y se le incentiva a programar reuniones donde se puedan definir estrategias y mejoras continuas
2. Contratar a un asesor aduanal, que capacite y oriente a los colaboradores de la organización, de esta manera se lograra transmitir con mayor certeza que el proceso que se lleva a cabo se basa según lo dicta la normativa aduanera.
3. Contar con una herramienta informática de seguimiento de los contenedores en una carpeta pública con su debido respaldo para que los interesados en conocer el estatus de la mercancía puedan acceder a ella; además, alimentar la herramienta con datos de importancia, tales como: término negociado de incoterm, si aplica algún Tratado de Libre Comercio, si requiere permiso, cantidad exacta de mercancía en tránsito, ubicación y fecha aproximada de arribo; esto permitirá contar con un mejor y mayor control del inventario, a su vez se podrá prever problemas como atrasos y evitar desabastecimientos o exceso de inventario.

4. Brindar la debida importancia a los pagos a terceros, pues sin ellos no se podrá contar con la fluidez necesaria en cada uno de los procesos para poder manipular la mercancía.
5. Facilitar el plan de mejora propuesto a los miembros de la organización para que cuenten con un proceso más claro; además de contar con mayor fluidez en cada una de las etapas.

REFERENCIAS

Acción contra el hambre. (26 de febrero de 2007-2013). *Exportaciones e importaciones en la empresa*. En: https://www.accioncontraelhambre.org/sites/default/files/documents/u.d.9_exportacion_importacion.pdf

Acosta, I. (2018). *Los 4 principales tipos de transporte en logística y sus características*. EALDE.

Aguilera Vega, J. A. (2009). *Modelos de mejora continua en las empresas*. En: <https://www.gestiopolis.com/mejora-continua-empresas/>

Aguiar, M. (2016). *Técnicas de recolección de datos*. En: <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>

Bernal, V. (2018). *Establecer un proceso estandarizado para mejorar la gestión de importaciones de la empresa Eficiencia Laboral S.A.* (Tesis de Licenciatura en Administración de Empresas, Universidad San Ignacio de Loyola). En: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3528/1/2018_Aguirre-Flores.pdf

CAUCA. (2006). Código aduanero uniforme centroamericano. Costa Rica: anexo del acuerdo no. 01-2006 (comieco-ex).

Carl, N. (2010). *Manual importaciones exportaciones*. España: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.

Carr Rodríguez, K. (2015). *Análisis de la logística de la importación de la empresa Gallo más Gallo de Alajuela S.A.* (Tesis para optar por el grado de licenciatura, UCR) En: <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/3539/1/38198.pdf>

Casanueva, C. (2017). *Logistics Cloud Applications*. En: <https://www.linbis.com/es/logistica/logistica-de-importaciones/>

Chen, C. (2008). *Proceso y procedimiento*. En: <https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-proceso-y-procedimiento/>

Deloitte. (2018). *Sistema de Normativa en las Organizaciones*. En: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Gobierno-Corporativo/sistema-normatividad-otono11.pdf>

Doe, J. (2018). Comercio Internacional Costa Rica – Requisitos de Importación / Exportación. BIZLATIN HUB. En: <https://www.bizlatinhub.com/es/costa-rica-importacion-exportacion/>

Flores, M. V. (2010). *Definición de mejora continua*. En: <https://www.eoi.es/blogs/mariavictoriaflores/definicion-de-mejora-continua/>

Gómez, C. (2017). Setrans. En: <https://www.sertrans.es/noticias/certificado-de-origen-comercio-internacional/>

Hernández Sampieri, R. (1991). *Metodología de Investigación*. Colombia: Mc Graw-Hill

K., N., & Denzin, Y. (2012). *Investigación Cualitativa*. En: https://scholar.google.co.cr/scholar?q=definicion+de+investigacion+cualitativa&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart

Kamo, J. (2017). *Despacho de Aduanas*. En: <https://kanvel.com/despacho-de-aduanas/>

León Lira, P. (2018). *Importación de China*. En: <https://patricialeonlira.com/importacion-de-china/partes-involucradas-una-importacion/>

Ley General de Aduanas. (2012). *Disposiciones Generales*. Costa Rica

Ley General de Aduanas. (2012). *Ley General de Aduanas*. En: https://www.hacienda.go.cr/docs/51c9baa1b805f_leygeneraldeaduanasactualizadaaocubre2012.pdf.

Máxima Uriarte, J. (2020). *Normas*. En : <https://www.caracteristicas.co/NORMAS-SOCIALES/>

Ministerio de Economía, Industria y Comercio. (2018). *Gobierno Digital*. En: <https://costarica.eregulations.org/menu/85?!=es>

Ministerio de Hacienda. (2012). *Ley General de Aduanas*. En: https://www.hacienda.go.cr/docs/51c9baa1b805f_leygeneraldeaduanasactualizadaaocubre2012.pdf

Ministerio de Hacienda. (2014). *Reglamento a la Ley General de Aduanas*. En: https://www.hacienda.go.cr/docs/536942385f328_Reglamento%20a%20la%20Ley%20General%20de%20Aduanas.pdf

Ministerio de Hacienda. (2020). *Manual de Procedimientos Aduaneros*. En: https://www.hacienda.go.cr/docs/5e874f7a9d3fe_Manual%20de%20Procedimientos%20Aduaneros%20-04%202020.pdf

Molins de la Fuente, A. (28 de 01 de 2013). *Logística Internacional* En: <https://www.eoi.es/blogs/scm/2013/04/21/logistica-internacional/>

Mondragón, V. (2016). El operador logístico clave en las operaciones del comercio internacional. *Diario del Exportador*. En: <https://www.diariodelexportador.com/2016/12/el-operador-logistico-en-las.html>

Mondragón, V. (2017). El paso a paso del proceso de importación. *Diario El Exportador*. En: <https://www.diariodelexportador.com/2017/11/el-paso-paso-del-proceso-de-importacion.html>

Mondragón, V. (2016). ¿Qué son las Aduanas? *Diario el Exportador*: En: <https://www.diariodelexportador.com/2015/06/que-son-las-aduanas.html>

Monje Alvarez, C. A. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. En: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Muir, J. (2017). *La importancia de la coherencia normativa en un mundo de cadenas globales de valor*. En: <https://blogs.iadb.org/integracion-comercio/es/la-importancia-de-la-coherencia-normativa-en-un-mundo-de-cadenas-globales-de-valor-2/>

Munguía Torrez, F. G. (2016). *Cauca y Recauca*. En: <https://prezi.com/qucpcvpyelv/cauca-y-recauca/>

- Narro, R. (2014). *Importación Definitiva*. En: <https://es.slideshare.net/Rozhita6/importacion-definitiva-31256078>
- Ortiz, J. (2019). *Investigación exploratoria tipos, metodología y ejemplos*. En: <https://www.lifeder.com/investigacion-exploratoria/>
- Proaño, D. X. (2017). *Planes de Mejora*. En: https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf 22/12/2017
- Pérez, J., & Gardey, A. (2012). *Definición de Procedimiento*. En : <https://definicion.de/procedimiento/>
- Proganó, R. (2018). Los proveedores, nuestros aliados. *Buenos Negocios*. En: <https://www.buenosnegocios.com/notas/costos/los-proveedores-nuestros-aliados-n742>
- Ramírez Torres, S. (2011). *Procedimientos Aduaneros*. En: <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/359/1/GE4027%20Teor%C3%ADa%20y%20procedimientos%20aduanales%20-%202011%20-%20Ciencias%20Econ%C3%B3micas.pdf>.
- Reneé Montenegro, M. (2018). *Consolidadores de Carga*. En: [file:///C:/Users/pamela/Downloads/logistica%20int.%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/pamela/Downloads/logistica%20int.%20(2).pdf)
- RECAUCA. (2008). *Anexo de la Resolución No. 224-2008 (comieco-xlix). Costa Rica*. En : <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/sv/sv039es.pdf>.
- Riquelme, M. (2017). ¿Qué es un procedimiento en una empresa? *Web y empresas*. En: <https://www.webyempresas.com/que-es-un-procedimiento-en-una-empresa/>
- Riquelme, M. E. (2010). *Procedimientos*. En: <http://www.mailxmail.com/curso-administracion-empresas/procedimientos>
- Sáenz Penoucos, C. (2000). *Los Procedimientos*. En: <https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/931/Los%20Procedimientos.pdf?sequence=1>
- Sáenz, S. C. (10 de 05 de 2002). *Circular OVVA-002-2002*. Ministerio de Hacienda. En: https://www.hacienda.go.cr/docs/5f49828f4ede9_Circular%20ONVVA-002-2002.pdf
- Salazar, A. (2011). *Clasificación arancelaria*. En: <https://es.slideshare.net/ArturoSalazarRobles/clasificacin-arancelaria>
- Sánchez Cascante, J. C. (2017). *Optimización de los Procesos del departamento de logística en Bridgestone de Costa Rica, para lograr una disminución en los gastos para el año 2017*. (Tesis de Juan Sánchez, Universidad Hispanoamericana) En: <http://13.65.82.242:8080/xmlui/bitstream/handle/cenit/2433/IND-HE%200522.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Soret de los Santos, I. (2006). *Logística y marketing para la distribución comercial*. Madrid: ESIC Editorial.
- Solís, A. (2020). *Incoterms 2020*. En: <https://comexlogisticayaduana.com/comercio/incoterms2020/>
- Ucha, F. (2012). *Normativa*. En: <https://www.definicionabc.com/derecho/normativa.php>
- Vallejos Avendaño, O. A. (2018). *Propuesta de Guía para la logística de importación de carga general desde Estados Unidos para la empresa Central Azucarera Tempisque*

S.A. (CATSA) (Tesis de Orlando Vallejos, UCR):
<http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/6287/1/42826.pdf>

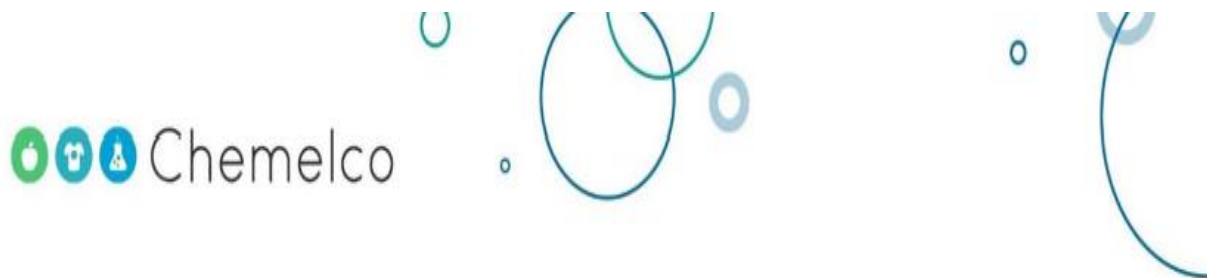
Viquez Oviedo, C. (2014). *Guía de manejo para el sistema Inteli@gencia® - Delta TX de declaración electrónica de trámites aduaneros bajo el régimen de importación definitiva modalidad normal*. (Tesis de Carolina Viquez Oviedo, UCR) En:
http://kimuk.conare.ac.cr/Record/KUCR_600feff22a1b407fd86d1f9084fd3d85

Yung, F., Muñoz, M., Hernández, I., Villalobos, R., & Piedra, L. D. (2019).. Trámites de Importación (Trabajo de investigación Fanny Yung, Marcela Muñoz, Isabel Hernández, Ronny Villalobos y Luis Diego Piedra UCR). En:
<http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/11164/tramites%20de%20importacion.pdf?sequence=9&isallowed=y>

ANEXOS

Anexo I

Carta de aceptación para la elaboración del proyecto en la empresa Chemelco Food Tech S.A.



Señores

Comisión de trabajos finales de graduación

Universidad Técnica Nacional

Por medio de la presente, yo Seily Alvarado Gerente General de Chemelco Food Tech S.A portadora de la cedula 107190467, me dirijo a ustedes con la finalidad de brindar mi autorización de realizar el proyecto titulado por “Evaluación del procedimiento aduanero que aplica la empresa Chemelco Food Tech S.A bajo el régimen de importación definitiva en el periodo de septiembre 2019 a marzo 2020” de la estudiante Pamela González Alvarado, cédula 604340591.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink that reads "Seily A.R.".

Seily Alvarado

Gerente General,

Chemelco Food Tech S.A.

Anexo II

Cronograma de actividades

