

UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL
SEDE CENTRAL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN ADUANERA
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN ADUANERA

**PROYECTO: ANÁLISIS SOBRE LA OPERACIÓN DE LA FIGURA SEL Y LOS
BENEFICIOS ADUANEROS, ECONÓMICOS Y LOGÍSTICOS APLICABLES A LA
EMPRESA CORPORACIÓN GRUPO Q COSTA RICA, EN EL ÁREA DE VEHÍCULOS
NUEVOS, EN EL PERIODO DE JUNIO 2020 A NOVIEMBRE 2020**

SUSTENTANTES:

JEANNETTE ROMERO CHAVES	107250390
OLGA SEGURA PORRAS	402070010
SANDRA SOLERA VARELA	205400394

ALAJUELA - COSTA RICA

OCTUBRE – 2021

DECLARACIÓN JURADA

Nosotros, Jeannette Romero Chaves con la cédula de identidad 107250390; Olga Segura Porras con la cédula de identidad 402070010 y Sandra Solera Varela con la cédula de identidad 205400394, conocedoras de las sanciones legales con que la Ley Penal de la República de Costa Rica castiga el falso testimonio y el Reglamento Disciplinario Estudiantil de la Universidad Técnica Nacional.

DECLARAMOS bajo fe de juramento lo siguiente: que somos estudiantes de la carrera de Administración Aduanera en el nivel de Licenciatura de la Universidad Técnica Nacional y como requisitos de graduación debemos realizar un proyecto de investigación y exponerlo, el cual tiene como tema de desarrollo: ANÁLISIS SOBRE LA OPERACIÓN DE LA FIGURA SEL Y LOS BENEFICIOS ADUANEROS, ECONÓMICOS Y LOGÍSTICOS APLICABLES A LA EMPRESA CORPORACIÓN GRUPO Q COSTA RICA, EN EL ÁREA DE VEHÍCULOS NUEVOS, EN EL PERIODO DE JUNIO 2020 A NOVIEMBRE 2020.

Por lo que manifestamos que el mismo ha sido elaborado siguiendo las disposiciones exigidas por la Universidad Técnica Nacional. Además, declaramos que dicho proyecto es el resultado de nuestro esfuerzo e investigación en su totalidad, que en él no han participado personas ajenas ni de otras organizaciones. ES TODO.

Firmamos en la ciudad de Alajuela a las 12 horas del 01 de Octubre de 2021.

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso que en su infinita misericordia nos permite cumplir nuestros sueños y nos acompaña a cada paso.

A nuestras familias, Barquero Romero, Cortes Solera y Segura Porras, que siempre fueron nuestro pilar y motivación, por brindarnos su apoyo incondicional en el transcurso de este proceso e inspirarnos a seguir adelante y no rendirnos.

Jeannette Romero

Olga Segura

Sandra Solera

AGRADECIMIENTOS

A nuestro Padre Celestial, por darnos la fortaleza, la motivación y la sabiduría necesarias para completar nuestra carrera y finalizar este proceso.

A la Universidad Técnica Nacional y a todos y cada uno de los profesores de la carrera Administración Aduanera que nos guiaron y brindaron su conocimiento, permitiendo que hoy estemos a las puertas de culminar esta meta.

A los lectores, la Lcda. Lilliana Villalobos Murillo, el Lcdo. Rafael Castrillo González y la profesora tutora MBA. Aidalicia Boniche Carrillo, por sus invaluable aportes, su apoyo y paciencia en el transcurso de este proceso.

A la empresa Corporación Grupo Q, sus representantes y colaboradores, en especial a don Rafael Ángel Porras Brenes, director regional de Logística y al señor Noel Pérez, gerente del Centro de Alistamiento, por darnos la oportunidad de desarrollar este proyecto en su estimable empresa, por la información facilitada y la guía que nos brindaron.

Al Lcdo. Leonel Gómez Vega, de la empresa Rex Cargo, sin sus aportes y su guía, este proyecto no hubiese sido posible.

A todas las personas que, de una u otra manera, nos brindaron su tiempo, apoyo y conocimientos para que fuese posible concluir nuestro proyecto final de graduación.

PRESENTACIÓN

Los Servicios de Logística o SEL como se les conoce generalmente han tomado mucha relevancia en las últimas décadas; la globalización, principal característica del comercio internacional, ha delimitado con el paso del tiempo nuevas necesidades, tendencias, servicios, criterios, mercados y exigencias, que han llevado al sector productivo no solo de Costa Rica, sino a nivel global, a alinear sus gestiones comerciales con base en las reglas del juego que se han ido moldeando y reflejado en procesos aduaneros, de gestión, administración, control y seguimiento; todos abrazados actualmente por la figura SEL.

Bajo esta perspectiva, es posible determinar que la industria automotriz, la cual se ha fortalecido y crecido en gran medida también en las últimas décadas, amerita un especial acercamiento a toda la gestión SEL que le permita garantizar la calidad no solo de sus productos, sino también de sus servicios.

Siendo Grupo Q Costa Rica un importante miembro en la industria señalada, se convierte en el principal actor del presente proyecto, para moldear sus necesidades a las bondades de SEL, la lectura invita al estudio y análisis de la empresa, así como la propuesta que se le ofrece.

TABLA DE CONTENIDOS

Capítulo I	13
Fundamentos del Proyecto	13
Nombre del Proyecto	14
Estado de la Cuestión	14
Problema	22
Preguntas	27
Situación Actual y Situación Deseada	28
Antecedentes del Proyecto	31
Justificación del Proyecto	34
Periodo de Ejecución	36
Objetivos	36
Beneficiarios	37
Localización	37
Viabilidad Financiera	39
Capítulo II	42
Marco Teórico	42
Marco Teórico	43
Operación de la Figura SEL.	45
Costos Económicos del Servicio SEL	48
Propuesta Alternativa.	50
Marco Legal	52

Capítulo III	66
Marco Metodológico	66
Marco Metodológico	67
Variables del proyecto	74
Descripción de los Instrumentos	78
Capítulo IV	81
Descripción, análisis e interpretación de resultados	81
Análisis De Resultados	82
Capítulo V	114
Propuesta alternativa con los beneficios aduaneros, económicos y logísticos para la empresa Grupo Q Costa Rica, derivados de la utilización de la figura SEL	114
Capítulo VI	136
Conclusiones Y Recomendaciones	136
Referencias	141
Cronograma de Actividades	146
Glosario	148
Anexos	152

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Situación Actual y Situación Deseada	30
Tabla N° 2. Adecuación del Lugar	39
Tabla N° 3. Muebles y Enseres	40
Tabla N° 4. Salarios y Cargas Sociales	41
Tabla N° 5. Reformas para la Introducción del SEL	57
Tabla N° 6. Obligaciones y Beneficios de las Empresas de Zona Franca	61
Tabla N° 7. Empresas SEL	65
Tabla N° 8. Cuadro de Análisis de Variables	75
Tabla No. 9 Observación Parque Industrial	102
Tabla No. 10 Costo CDA	112
Tabla No. 11 Vehículos en Abandono	113
Tabla No. 12 Propuesta Económica SEL	130
Tabla No. 13 Estimado Ahorro	132
Tabla No. 14 Certificados a Plazo	132
Tabla No. 15 Estimado Rendimiento	134
Tabla N° 16. Cronograma de Actividades	146
Tabla N° 17. Lista de Sectores Estratégicos	153

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°. 1 Diagrama Causa y Efecto	22
Figura No. 2 Misión, Visión y Valores de Corporación de Grupo Q	33
Figura No. 3 Diagrama de Gantt	38

Charter del proyecto

Nombre del proyecto	Análisis sobre la operación de la figura SEL y los beneficios aduaneros, económicos y logísticos aplicables a la empresa Grupo Q Costa Rica en el área de vehículos nuevos en el período de junio 2020 a noviembre 2020.
Fecha de inicio	Junio 2020
Fecha de cierre	Noviembre 2020
Responsable(s)	Jeannette Romero Chaves, cédula No. 107250390 Olga Segura Porras, cédula No. 402070010 Sandra Solera Varela, cédula No. 205400394
Objetivo general	Analizar la operacionalidad y los beneficios aduaneros, económicos y logísticos aplicables a la empresa Grupo Q Costa Rica con la contratación del servicio como figura SEL para los procesos logísticos, en el área de vehículos nuevos, en el período de junio 2020 a noviembre 2020.

LISTA DE ABREVIATURAS

1. **ART:** Artículo.
1. **CAECR:** Clasificación de Actividades Económicas de Costa Rica.
2. **CAUCA:** Código Aduanero Uniforme Centroamericano.
3. **CDA:** Centro de alistamiento.
4. **CEPAL:** Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
1. **CIU:** Clasificación Internacional Uniforme de todas las Actividades.
5. **COMEX:** Ministerio de Comercio Exterior de Costa Rica.
6. **COMITRAN:** Consejo Sectorial de Ministros de Transporte de Centroamérica.
7. **DGA:** Dirección General de Aduanas.
8. **DUA:** Declaración Única Aduanera.
9. **LGA:** Ley General de Aduanas.
10. **OCDE:** Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.
11. **OMA:** Organización Mundial de Aduanas.
12. **OMC:** Organización Mundial del Comercio.
13. **PROCOMER:** Promotora del Comercio Exterior.
14. **RECAUCA:** Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano.
15. **RLGA:** Reglamento a la Ley General de Aduanas.
16. **SCN:** Sistema de Cuentas Nacionales.
17. **SEL:** Servicios de Logística.
18. **SIECA:** Secretaría de Integración Económica Centroamericana.
19. **USAID:** United States Agency for International Development.

- 20. **ZF:** Zona Franca.
- 21. **TICA:** Tecnología de Información para el Control Aduanero
- 22. **MOPT:** Ministerio de Obras Públicas y Transporte
- 23. **PGR:** Procuraduría General de la República
- 24. **IEES:** Índice de Elegibilidad Estratégica para Empresas de Servicios
- 25. **GAMA:** Gran Área Metropolitana Ampliada
- 26. **SCIJ:** Sistema Costarricense de Información Jurídica
- 27. **CCSS:** Caja Costarricense del Seguro Social

RESUMEN EJECUTIVO

Grupo Q Costa Rica es una de las principales empresas proveedoras de vehículos para el país, la dimensión de su giro comercial es tan amplia como la gama de sus productos y servicios, convirtiendo a sus marcas en líderes en el país y la región. Su estructura comercial y logística fue desarrollada bajo lineamientos y parámetros que en su momento marcaban el estándar de acción; sin embargo, con el avance del tiempo, los cambios en procesos administrativos, aduaneros, logísticos y demás se han modificado no solo debido al crecimiento del mercado, sino también en respuesta a las regulaciones y legislaciones impuestas en el país, convirtiendo muchos de sus procesos en actores de posibles riesgos, complicaciones, costos y demás.

Por dicha razón, el presente proyecto realiza un análisis de la empresa, su estructura, funciones y procesos, por medio de información de primera mano desde esta, con el propósito de presentar una radiografía de procesos que actualmente representan una alerta, para convertirlos en fortalezas de gestión a través de la implementación de SEL y todas sus bondades.

Finalmente, tomando como referencia la información obtenida, se presenta una propuesta personalizada para Grupo Q, para la implementación de la figura SEL, a través de un proceso sumamente amigable, confiable y que representa un significativo avance para la empresa, en aspectos financieros, de innovación y vanguardia, agilidad de procesos y, sobre todo, permitiendo que la calidad que ha distinguido a la empresa permanezca y se incremente.

Capítulo I
Fundamentos del proyecto

Nombre del proyecto

Análisis sobre la operación de la figura SEL y los beneficios aduaneros, económicos y logísticos aplicables a la empresa Corporación Grupo Q Costa Rica en el área de vehículos nuevos, período de junio 2020 a noviembre 2020.

Estado de la cuestión

En Costa Rica, uno de los principales referentes legales en materia de logística es la Ley General de Aduanas 7557 (1995), específicamente el capítulo V, donde se refiere a los regímenes liberadores de tributos dentro de los cuales se encuentran las zonas francas. Aquí se delimita el área geográfica, se define el horario de operación, el cual coincide con la operación del Sistema Aduanero Nacional y se designa a la autoridad aduanera como responsable del control aduanero.

Retrocediendo un poco en el camino de la logística, según señala Singer (2000), se puede encontrar la definición de este término en la Antigua Grecia y el Imperio romano, donde a los oficiales militares encargados de realizar el abastecimiento se les llamaba “Logístikas”, que traducido tiene un significado como: “aquel que sabe calcular”. A través de los años, es posible observar momentos significativos en los que el uso de logística ha sido indispensable, en importantes construcciones como las pirámides, en apoyo al comercio y las antiguas rutas comerciales establecidas entre países y continentes en el viejo mundo, la necesidad de generación y coordinación de sistemas postales, la creación e implementación del ferrocarril, la globalización y lo que hoy se conoce como el mundo digital.

El avance y desarrollo con los años ha sido muy importante, en la región actualmente otro referente de gran importancia en la temática es el Código Aduanero Uniforme Centroamericano conocido como CAUCA (2003), dentro del cual se señala específicamente para interés en el desarrollo del presente documento, el capítulo II que se refiere a los Auxiliares de la Función Pública Aduanera; mediante su artículo 18, define el concepto de auxiliares como las entidades jurídicas o personas naturales tanto del sector público como privado del país, que bajo el cumplimiento de todos los requerimientos establecidos y el aval de las entidades reguladoras ofrecen servicios debidamente autorizados en materia aduanera para terceros, o ya sea para gestión comercial propia. Por lo que es posible considerar auxiliares aduaneros a quienes, cumpliendo con lo recientemente expuesto, se conformen como agentes de aduana, al igual que depositarios aduaneros y transportistas aduaneros, o para otras figuras que sean establecidas y permitidas a través del reglamento previsto, asumiendo la responsabilidad de cumplir con todas las obligaciones establecidas y descritas en el mismo capítulo del CAUCA.

A partir del CAUCA, se desarrolla el Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (2003) conocido como RECAUCA, el cual entra en vigor en el 2003 en Costa Rica. Este define y reglamenta los procesos de solicitud y autorización para las figuras antes descritas, como auxiliares, agentes aduaneros, depositarios aduaneros, transportistas aduaneros, apoderados especiales aduaneros, entre otras figuras. Determina, además, las principales obligaciones específicas, requisitos de operación, entre otros que delimitan claramente las acciones por realizar y los márgenes a respetar por los interesados

en constituirse en figuras plenamente establecidas, de acuerdo con su interés. Siendo este reglamento de vital importancia como referente en las empresas de SEL de Costa Rica.

En refuerzo al material previo y siendo personalizado exclusivamente para Costa Rica, se encuentra la Guía Aduanera de Costa Rica (2009), donde es posible encontrar más detalles con respecto al Régimen de Zona Franca; también amplía conceptos y figuras ya mencionados como auxiliares de la función pública, apoderados aduaneros, depositarios aduaneros, transportistas aduaneros y otros auxiliares. Además, especifica los beneficios de pertenecer a este régimen, entre ellos la posibilidad de ingresar recursos necesarios para su operación de manera libre de tributos y derechos aduaneros; también la opción de percibir beneficios fiscales como la exoneración de impuesto general de ventas dentro del país.

En los últimos años, según menciona Faúndez (2013), dependiendo del país, la oferta académica y la selección del sector comercial, al servicio SEL es posible distinguirlo por los siguientes términos:

1. Gestión de negocios
2. Distribución
3. Transporte
4. Gestión logística
5. Administración logística
6. Logística industrial
7. Gestión de materiales
8. Logística estratégica

9. Gestión de la Cadena de Suministros
10. Entre otros.

Todos ellos apuntan a materia de planificación y ejecución de procesos que se concentran en satisfacer necesidades y requerimientos específicamente detectados.

En la actualidad, hay dos grandes elementos que definen en gran medida el futuro de la logística: primero el impacto de la globalización y las nuevas tendencias de los mercados; también el uso de internet como herramienta que permite establecer comunicación sin fronteras a nivel mundial, lo que ha permitido, a la vez, la eliminación de barreras de acceso a todos los participantes del proceso comercial, desde los abastecedores, los productores, los vendedores y los clientes.

Una herramienta actual de gran importancia en Costa Rica es el Plan Nacional de Logística de Cargas – PNLog Costa Rica, 2014-2024 41112 – MOPT (2014), desarrollado de la mano de especialistas de asistencia técnica, conformando un equipo de consultores de alto nivel internacional con vasta experiencia, además del respaldo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), para fortalecer la visión de desarrollo y apoyo regional que promueve el Proyecto de Integración y Desarrollo de Mesoamérica conocido como Proyecto Mesoamérica (PM). Esta herramienta pretende colaborar en el fortalecimiento y desarrollo del comercio exterior y generar mayor competitividad para el funcionamiento y visión global de la logística de cargas, promoviendo estrategias de consolidación a través de la gestión pública.

Retomando la importancia y el papel de las zonas francas, según señalan Artana y Templado (2015), el componente principal de las zonas francas son los incentivos fiscales, los cuales también compiten con otras zonas francas de los países vecinos, donde se promueve la importación y exportación, a través de las preferencias del pago de tributos y mano de obra calificada. Además, señala las diferencias de opinión que han surgido con respecto al tema sobre la dimensión de los esfuerzos que, en algún momento, podría considerarse como sacrificios fiscales, para promover el esfuerzo económico en los países a través de las zonas francas. Su trabajo brinda un análisis detenido de los pros y contras, brindando como resultado un amplio abanico de acciones de mucho interés por considerar al momento de evaluar las opciones de los servicios de zonas francas.

Actualmente, Costa Rica cuenta con ofertas del servicio SEL, las cuales han ido en aumento en los últimos años, por medio de importantes proyectos de inversión, de acuerdo con Mora (2017) del periódico *El Financiero*, la demanda de servicios ha abierto las puertas no solo de asistencia y acompañamiento de alta calidad, sino que también ha impulsado la economía y las fuentes de trabajo. Se observa un amplio crecimiento de la infraestructura para ofrecer servicios de logística en el país mediante la creación de parques logísticos, los cuales se han establecido en dos modalidades.

La primera conocida como parques logísticos *single-tenant*, donde una empresa considerada como un único inquilino genera inversión para establecer su propia estructura y, de esta forma, ofrecer sus servicios; un ejemplo de ello se encuentra en el parque logístico de Grupo Servica, en San Antonio del Tejar, Alajuela. Mientras que la segunda opción son los parques logísticos *multi-tenant*, llamados también multiinquilino, en los

cuales se establecen servicios de alquiler de bodegas logísticas a terceros; estos se distinguen por ser considerados de última generación, con mecanismos digitales con importantes avances tecnológicos, un ejemplo de este tipo de parque también se encuentra en Alajuela, específicamente en El Coyol, con el parque logístico Latam Logistic Properties.

Según el Informe de PROCOMER, *Balance de las Zonas Francas: Beneficio Neto del Régimen para Costa Rica*, presentado por Medaglia Monge y Mora Álvarez (2019), indica el Beneficio del País Neto (BPN) observado desde la operación del Régimen de Zonas Francas al finalizar el 2018; donde el sector de servicios es uno de los más fuertes y representativos para el país, con un 52% de participación, por lo que es un eslabón muy fuerte para la economía del país, al cual la legislación nacional y el Ministerio de Economía deben prestar suficiente interés y atención.

Para comprender con mayor amplitud el estado de conocimiento actual sobre SEL, es importante regresar un poco en la historia y comprender las raíces en materia de logística, de acuerdo con el Sistema de Estadística Aduanera, Datasur (2019), en el amplio mundo de negocios el concepto de logística como tal ha evolucionado con el tiempo y, de acuerdo con las circunstancias sociales, económicas y culturales de cada época, habiéndose otorgado diferentes nombres, tales como operaciones, *supply chain*, cadena de suministros, transporte, aprovisionamiento, entre otros.

De los anteriores conceptos, probablemente el más atinado ha sido suministro, ya que la palabra logística como tal, según Transeop (2020), remonta sus orígenes a prácticas militares e inicialmente se refería al suministro de municiones y armas, con un enfoque orientado a la necesidad de habilidades, tácticas y estrategias necesarias en caso de un combate.

Siguiendo la línea de lo indicado anteriormente por Datasur, con la llegada de la tecnología y su imperioso desarrollo constante, la logística se ha visto favorecida por la generación de nuevas herramientas y sistemas, medidas que, al mismo tiempo, la ubican en una privilegiada posición entre una de las áreas con más oportunidades de desarrollo e incorporación en casi todas las áreas del sector productivo de la sociedad en general. Por lo que, de ser considerado un tema de justo a tiempo con el costo mínimo posible, en la actualidad la logística es uno de los procesos más importantes que se encarga de asegurar la trazabilidad, y la organización de todas las actividades que implica el ciclo completo de la elaboración de un producto o desarrollo de un servicio de manera efectiva, valorando siempre la calidad, el tiempo y los costos, por lo que se transforma en la planificación de un sistema inteligente para la productividad. En Costa Rica, la figura de SEL se ha convertido en un importante elemento para el desarrollo del comercio, las importaciones y exportaciones, en este sentido, y en materia especializada, muchos son los oferentes de servicios que con los años han debido acoplarse a la legislación costarricense para garantizar su buen servicio, y adaptarse no solo a los cambios de la industria, sino acoplarse a las regulaciones antes expuestas puntualmente.

Es importante mencionar también, para generar un contexto integral y amplio, que, sin duda alguna, la llegada del COVID-19 en la actualidad fue muy inesperada y su impacto ha debido ser sorteado por los gobiernos y empresas de diversas formas. Según lo indica Cruz (2020) desde la aparición del COVID-19 en China y en los últimos meses, el impacto económico ha sido un tema muy preocupante; en cuanto a los SEL, en específico, es una rama que actualmente ha sido muy golpeada por los estragos, cambios y medidas que se han debido realizar a nivel comercial. Sin embargo, es aquí también donde, precisamente, este tipo de servicios en medio del caos, la incertidumbre y la crisis, deben demostrar la importancia que representan y la indiscutible necesidad de una correcta gestión.

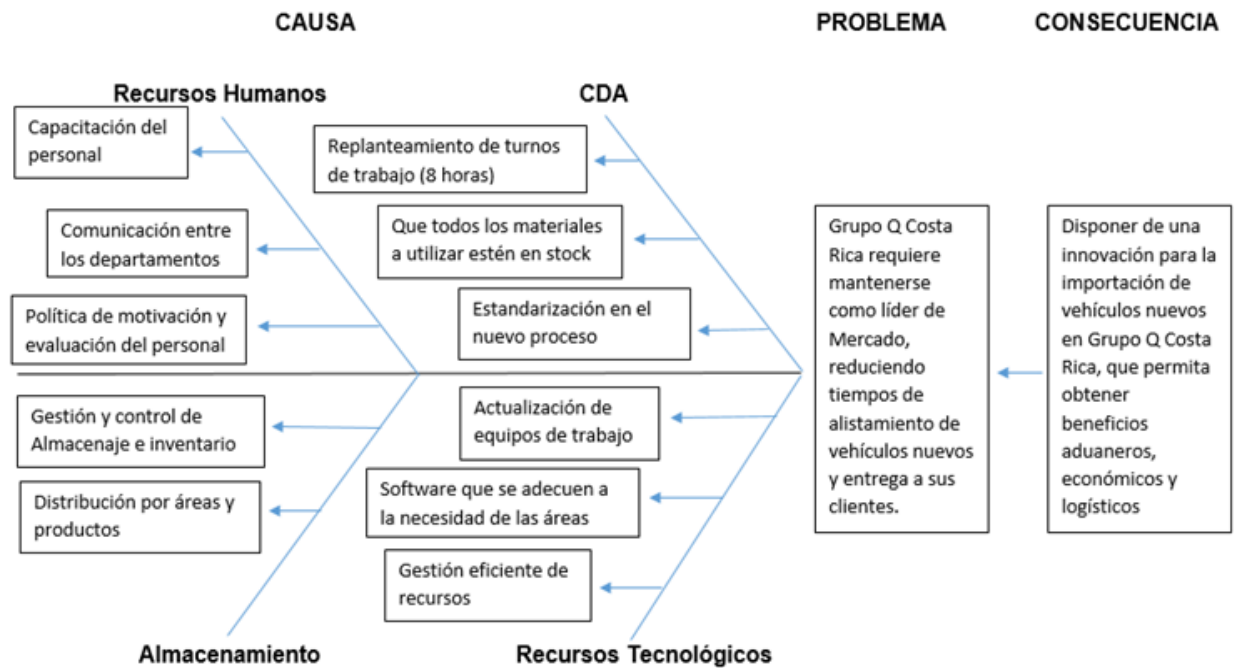
Grandes potencias como China, Europa y Estados Unidos se han visto duramente golpeadas por la llegada del COVID-19; tanto la demanda como la oferta comercial a nivel mundial se han visto afectadas en algunos sectores por la disminución acelerada de la demanda, y en otros por el incremento masivo de esta; siendo algunos casos resultados de la histeria de compras colectiva ante una situación inesperada y poco predecible. Es aquí donde surge la necesidad de que los profesionales en logística analicen la oportunidad de reinventarse para hacer frente a los diversos panoramas a corto, mediano y largo plazo, posterior a la llegada del COVID-19.

Según Ruíz (2020), posterior a la detección del primer caso confirmado de COVID-19 en Costa Rica, el país tuvo una respuesta lenta en cuanto a la decisión y acatamiento de medidas necesarias para evitar un impacto negativo cada vez más grande; sin embargo, el ejemplo de las acciones en otros países impulsó a Costa Rica a tomar medidas, que si bien

es cierto generarían situaciones adversas, también han sido necesarias para evitar que la crisis sea más dura. La pandemia definitivamente dejará una huella en la humanidad y sus sistemas económicos, sanitarios, educativos, sociales y demás, pero también ha generado iniciativas de unidad de la población costarricense, en búsqueda de la minimización del impacto económico generalizado y para brindar soporte a los más afectados. De ahora en adelante, lo importante es cambiar la visión general del país y de cada sector en general, para producir cambios y mejoras a raíz de la desgracia. Por lo que el futuro inmediato aún es incierto y quedan muchas preguntas que responder con respecto a las mejores prácticas, pero que definitivamente hay que atender a la mayor brevedad.

Figura N°. 1 Diagrama causa y efecto

Análisis sobre la operación de la figura SEL y los beneficios aduaneros, económicos y logísticos aplicables a la empresa corporación Grupo Q Costa Rica, en el área de vehículos nuevos, en el período de junio 2020 a noviembre 2020.



Elaboración: Romero J./ Segura O./ Solera S.

Problema

En el periodo 1907-1930, Costa Rica tenía una economía agroexportadora, productos como el café y el banano hicieron que el país se introdujera en el mercado mundial; estableciendo relaciones comerciales con países como Estados Unidos, Alemania e Inglaterra, beneficiándose mutuamente con los productos que se exportaban. Costa Rica importa productos de dichas naciones, en este caso, vehículos, autos, camiones y afines como gasolina, asfalto y llantas.

Se cree que dichas importaciones estuvieron influenciadas en parte por los extranjeros dueños de las plantaciones bananeras que las realizaban para su uso propio y comercial.

Se distinguen tres etapas en la importación de los vehículos a Costa Rica:

1. De 1907 hasta 1910 es la etapa de la introducción.
2. De 1911 hasta 1920 es la etapa de desarrollo.
3. De 1921 hasta 1930 etapa de consolidación.

Para 1907 no existía una estadística de la cantidad importada de vehículos, la práctica aduanera era estimar solo el peso de las mercancías en kilogramos; donde el estimado para un automóvil era de 500 kilogramos. Tampoco se contaba con un valor de mercado para los vehículos.

En 1920, una vez establecido el automóvil en la sociedad costarricense, se comienza a importar los autocamiones, para cubrir necesidades específicas como el transporte de mercancías y pasajeros que no realizaban los automóviles de lujo. Se incrementa su importación como vehículos de trabajo utilizados en los procesos de producción.

Al consolidarse la importación de automóviles y autocamiones en Costa Rica, se incrementaron también productos afines como la gasolina, el asfalto y las llantas de caucho.

La gasolina ya existía en el mercado costarricense en actividades relacionadas con la producción, pero tuvo un aumento año con año en relación con el incremento de la importación de vehículos en Costa Rica.

A inicios del siglo XX, las principales vías de Costa Rica eran de tierra y lastre, en estos primeros años la importación de asfalto era mínima, ya que era un producto no indispensable para la circulación de los automóviles y autocamiones. Se comenzó a desarrollar a partir de 1927 en concordancia con los proyectos de modernización del gobierno para asfaltar la red vial del país.

Los primeros vehículos importados no usaban llantas de caucho, fue hasta la segunda década del siglo XX que se comenzaron a importar, aumentando año con año como respuesta a la consolidación del automóvil en Costa Rica. El único país desde donde se importaban los primeros vehículos fue Estado Unidos, que por su cercanía permitía un bajo costo en el flete marítimo; además, por el diseño de los vehículos y su bajo costo e influenciado por los migrantes estadounidenses dueños de plantaciones en Costa Rica.

Para la década de 1920, se consolidan las importaciones en Costa Rica, de aquí nace y se empieza a desarrollar la que es considerada como “La primera Ley de Tránsito de Costa Rica”. Dicha ley fue promulgada en julio de 1926, durante el mandato del señor Ricardo Jiménez Oreamuno, quien ejercía como presidente. A la ley se le otorga como nombre Ley de Tráfico. Esta contaba con 65 artículos, que se dividían en siete capítulos diferentes.

En la época, esta ley es considerada como muy completa, contiene todos los elementos reguladores tanto para vehículos automotrices como para vehículos que fueran movilizadores por algún animal; sin embargo, esta ley contenía varios errores, uno de los más importantes era que ella se basa en regular el tránsito únicamente de las cuatro principales ciudades del Valle Central: San José, Cartago, Alajuela y Heredia.

Esta ley surgió de la necesidad de ordenar y regular la circulación de vehículos, que para el año 1926 habían aumentado considerablemente en comparación con años anteriores.

Con este auge tan importante para Costa Rica, la publicidad llegó a formar un papel trascendental dentro de la dinámica comercial; esto porque, a través de ella, se logra llegar e informar a la población de la venta de determinados productos y de las novedades que se encuentran en el mercado. Es aquí donde los anuncios periodísticos logran hacer que el consumo nacional crezca y se vea relacionado con los automóviles.

Con la publicidad se intentó crear un vínculo entre características, imágenes y marcas de los vehículos consolidados que se vendían y circulaban en Costa Rica; esto porque la publicidad antes de los 20 solo se basaba en texto y era poco atractiva para promocionar la venta de vehículos. La relevancia y el mercado consolidado de vehículos en Costa Rica marcaron a la sociedad, tanto de forma económica como social y cultural, donde se volvió el principal medio de transporte hasta la actualidad.

Siendo Grupo Q Costa Rica una de las empresas pioneras en la industria automotriz del país, ha ido evolucionando de acuerdo con la era digital, estableciendo un equipo de trabajo entre mercadeo y ventas, enfocado en desarrollar herramientas tecnológicas a partir de sus bases de datos; lo cual le permite llegar a los mercados meta de la forma más ágil y eficiente, tomando en cuenta las distintas generaciones que marcan una gran diferencia entre gustos y preferencias, generando valor agregado al satisfacer las necesidades requeridas en los modelos, accesorios e incluso los colores para los vehículos, logrando capturar y fidelizar al cliente. El departamento logístico es parte fundamental de la estrategia que le permite importar los vehículos al país, cumpliendo con las premisas de fácil, bien y a tiempo.

Otros aspectos para tener en cuenta en el mercado automotriz son las alianzas estratégicas que se puedan implementar, dando beneficios extras en acuerdos mutuos con empresas como bancos, hoteles, joyerías y ópticas. Las entidades bancarias permiten el financiamiento inmediato para la compra del vehículo, por medio de propuestas como cero primas, tasa cero y tasas preferenciales de intereses.

Grupo Q, Costa Rica, brinda regalías como fines de semana en hoteles, donde se le hace la entrega del vehículo en el lugar para disfrutar con la familia; de igual manera, se ofrecen

joyas que están de moda en el mercado, así como gafas de sol de marca que le den estatus al cliente. Es una empresa que requiere previsión, planificación e innovación para mantenerse como empresa líder de mercado; hoy en día las marcas de vehículos que se distribuyen poseen la versatilidad de manejar modelos económicos y hasta los más lujosos, donde cada cliente pueda escoger con base en sus necesidades y presupuesto.

Debido a los avances tecnológicos y la globalización, han surgido nuevas oportunidades para comercializar productos y servicios, eliminando fronteras y dando paso a la fabricación de los productos “en el mundo”; siendo un reto logístico para la corporación realizar pedidos, planificar y coordinar la importación de los vehículos que distribuye de países como Corea, Japón, Tailandia, India, México y Estados Unidos, en un tiempo de tránsito establecido para cumplir con la promesa de entrega al cliente.

Parte de la implementación de tecnologías de alta calidad que la empresa desarrolla y de los beneficios que busca para sus clientes es mejorar en los procesos de alistamiento y entrega de los vehículos; para esto se ha tomado en cuenta todos los aspectos que exige el mercado: gustos personalizados, tiempos de tránsito y de preparación.

El fin último que se pretende lograr con la propuesta es presentar una alternativa a la empresa Grupo Q Costa Rica, que permita resolver cuáles serían los beneficios aduaneros, económicos y logísticos, aplicables a la empresa, derivados de la utilización de la figura SEL.

Preguntas

Pregunta general

¿Cuál es la operacionalidad y los beneficios aduaneros, económicos y logísticos aplicables a la empresa Grupo Q Costa Rica con la contratación del servicio SEL para los procesos logísticos en el área de vehículos nuevos, en el período de junio 2020 a noviembre 2020?

Preguntas específicas

1. ¿Cuáles son las características de la operación de la figura SEL basada en la normativa vigente?
2. ¿Cuáles son los costos económicos del servicio SEL que implica para la empresa grupo Q Costa Rica la contratación en su proceso de logística para el área de vehículos nuevos?
3. ¿Cuál sería una propuesta alternativa con los beneficios aduaneros, económicos y logísticos para la empresa Grupo Q Costa Rica, derivados de la utilización de la figura SEL?

Situación actual y situación deseada

La situación actual.

Una vez realizada la negociación con las fábricas ensambladoras de vehículos y solicitados los pedidos, antes de la importación de los vehículos nuevos, se debe realizar un proceso logístico en el área de vehículos de la empresa Corporación Grupo Q Costa Rica, que inicia con la apertura de la línea de crédito con el banco, el cual trabaja dejando en

garantía los vehículos importados a Costa Rica, que se pagarán conforme se vayan nacionalizando, de acuerdo con la demanda del mercado nacional.

Los vehículos llegan a Puerto Caldera o Puerto Limón, según corresponda, y se trasladan a un depositario aduanero para su custodia mediante la realización de un trámite aduanal llamado Tránsito Aduanero, que permite la movilización de las mercancías en custodia del Estado, de un depositario aduanero a otro.

En el momento que las unidades se vendan y se inicie el proceso de nacionalización en coordinación con la agencia de aduanas, se tramita la Declaración Única Aduanera para proceder al pago de tributos; esta es una declaración jurada que hace el importador ante el Estado donde se detallan las características del vehículo, su procedencia y destino, además, se fija el monto de los tributos por cancelar. El sistema TIC@ posee un proceso de aprobación aleatorio conocido popularmente como semáforo, que indica si la declaración y los bienes deben ser inspeccionados por la autoridad aduanera, es semáforo rojo; si solo los documentos deben ser inspeccionados, es semáforo amarillo o si se puede disponer del vehículo sin ninguna revisión, es semáforo verde.

Una vez aprobada la Declaración Única Aduanera, el personal procede con el retiro de los vehículos nuevos de las instalaciones del depositario aduanero y su traslado al Centro de Alistamiento ubicado en Parque Industrial las Brisas de San Rafael Arriba de Desamparados, para iniciar el proceso de alistamiento que consiste en recepción de las unidades, lavado, detallado, pulido y mecánica preventiva; proceso que conlleva un tiempo estimado de 17 horas por vehículo para que quede culminado.

Los vehículos pueden permanecer en el almacén por un período de un año, como lo establece la Ley General de Aduanas en el artículo 163, la cual indica que, al cumplirse este

plazo, las mercancías caen en abandono y pasan a ser propiedad del Estado, por lo que los vehículos no vendidos en ese período deben nacionalizarse, pagando los tributos correspondientes y ser trasladados a otro recinto; lo que genera costos adicionales de transporte y el alquiler de un predio a un costo más elevado.

La situación deseada.

Al contratar Grupo Q Costa Rica los servicios de una empresa SEL, se espera no solo tener un simple almacenamiento y mantener mercancías sin pagar impuestos, sino que, además, permitiría la liberación de capital, obteniendo una mayor flexibilidad y reducción de costos, reflejado en una estructura de empresa más ligera y con un flujo de caja más accesible.

La posibilidad de tener un funcionamiento las 24 horas, los 365 días del año, eliminaría la dependencia de un horario de aduanas que limita la operación diaria de la corporación y, en consecuencia, la prestación efectiva de los servicios. Además, no sería necesario contratar cada servicio por aparte, sino que la empresa SEL brindaría todos los servicios, por ejemplo, la agencia aduanal para la generación de los DUAS, almacén fiscal, entre otros.

El servicio SEL ofrece la oportunidad de contar con mercancías nacionalizadas y mercancías pendientes del pago de tributos en una misma ubicación, lo que significa un ahorro importante al poder contar con un único recinto donde se ubiquen dichas mercancías.

Bajo la modalidad del SEL, la permanencia en el régimen es hasta tres años, lo que permitiría una liberación del flujo de caja, al no tener que pagar los tributos de los vehículos nuevos en un año, para evitar caer en abandono.

El proceso de alistamiento de los vehículos nuevos es otra área en la que se puede obtener una mayor eficacia, debido a que el servicio SEL permite adelantar estos procesos, además de facilitar el colocarlos en un menor tiempo, en el lugar y momento oportuno que el cliente lo requiera.

Tabla N° 1. Situación actual y situación deseada	
Situación actual	Situación deseada
Generación de Pedido.	Generación de Pedido.
Apertura de línea de crédito.	Apertura de línea de crédito.
Ingreso a depósito fiscal.	Ingreso a instalaciones de empresa SEL.
Permanencia máxima de 1 año.	Permanencia máxima de 3 años.
Contratación de agencia aduanal para generación del DUA de nacionalización.	Todos los procesos y servicios en un solo lugar con un solo proveedor.
Desalmacenaje y traslado para proceso de alistamiento.	Alistamiento de los vehículos nuevos sin traslado, previo al pago de tributos.
Costos extra de traslado a predio para vehículos no vendidos en menos de 1 año	Eliminación de proveedores terceros

Costos extra por pago de alquiler de predio para mantener vehículos nacionalizados.	Mayor flujo de caja que permite uso eficiente de los recursos financieros.
Fuente de elaboración propia: Romero J.; Segura O.; Solera S.; 2020	

Antecedentes del proyecto

Después de la década de los 80, Costa Rica cambió su modelo de desarrollo nacionalista y tuvo más apertura en el comercio internacional estimulando las exportaciones y la competitividad de los mercados, siendo parte actualmente de un modelo de desarrollo globalizado.

En la actualidad, los nuevos impuestos, el endeudamiento del costarricense y la desconfianza del consumidor afectan la economía; por lo que es necesario que la reactivación económica impulsada por el gobierno actual funcione.

Ante el decrecimiento de las importaciones de vehículos nuevos, la industria automotriz debe reinventarse para mantenerse a flote en un mercado tan pequeño y competitivo como el de Costa Rica. Las agencias de vehículos nuevos están buscando aliados estratégicos como los bancos para ofrecer facilidades en los créditos, promociones atractivas, así como capacitar a sus vendedores para ofrecer un valor agregado en el mercado nacional como lo es la excelencia en el servicio al cliente, brindar una experiencia que los diferencie de la competencia.

El mercado en el que se desenvuelve Grupo Q Costa Rica es muy dinámico y exigente, lo que obliga a buscar nuevas opciones que permitan maximizar los recursos y generar nuevas oportunidades de negocios, de ahí la necesidad de mejorar los tiempos de respuesta para tener el producto lo más pronto posible a disposición del cliente y, de esta

manera, abarcar la mayor cantidad de compradores, adelantándose a la competencia, así como lo indica en su Promesa de Servicio Interna: *"Fácil, Bien y a Tiempo"*. No se venden vehículos, sino que se cumplen los sueños de los clientes.

Grupo Q Costa Rica fue fundada en 1952, en la ciudad de San Miguel, El Salvador, bajo el nombre Samuel Quirós y Compañía. Con los años fue extendiéndose por Centroamérica, logrando presencia en países como Guatemala, Honduras, Nicaragua y Costa Rica.

En Costa Rica, inicia operaciones en el año 2006, en alianza con la Distribuidora Lachner y Sáenz, fundada en 1939, y pasan a ser distribuidores exclusivos de las marcas de vehículos Hyundai, Chevrolet e Isuzu.

Actualmente, el Departamento de Logística de Corporación Grupo Q Costa Rica es el encargado de planificar y gestionar las operaciones desde las fábricas de los proveedores hasta la entrega al cliente final y de que el proceso fluya de manera óptima, en el menor tiempo posible y al más bajo costo obteniendo una ventaja competitiva, ante un consumidor cada día más exigente y normativas que buscan la sostenibilidad del planeta.

Como parte de las acciones para la mejora continua, este proyecto analizará la posibilidad de implementar la figura SEL para eliminar la intervención de terceros en los procesos aduanales y ampliar el plazo en la gama de servicios permitidos a las mercancías que permanecen bajo control aduanero y, de esta manera, bajar los costos de los trámites de las importaciones y nacionalizaciones de los vehículos nuevos, así como disminuir los tiempos de espera para poder desalmacenar y alistar los vehículos nuevos y entregarlos al cliente final.

El proyecto surge de la oportunidad que se brinda a las empresas de utilizar servicios de logística, a razón de la modificación del reglamento a Ley del Régimen de Zona Franca, modificado en el 2018, mediante el Decreto Ejecutivo 41236-COMEX-H, buscando mejorar la competitividad del país y fortalecer el clima de inversión, lo que se puede lograr definiendo reglas claras, coherentes y simples, así como la implementación de controles. Esta primera modificación establece la naturaleza jurídica de las empresas de servicios logísticos, posteriormente, ha sufrido varias reformas, pero posibilita que las empresas compitan en el servicio de logística convirtiéndose en una opción para el importador y el exportador de no tener que pagar por procesos que no generan ningún valor a sus operaciones. Lo que permite que, desde el primer momento, se puedan brindar servicios de logística integral.

Corporación Grupo Q Costa Rica define sus bases a través de su misión, visión y valores.

Figura No. 2 Misión, visión y valores de Corporación de Grupo Q

Misión

Servirle con pasión es la fuerza que nos mueve.

Visión

Ser la mejor empresa automotriz del mundo.

Valores de Grupo Q Costa Rica:

1. Pasión por el servicio.
2. Excelencia e innovación.
3. Integridad.
4. Sentido de pertenencia.
5. Compromiso con la comunidad.

La empresa ofrece productos y servicios en cuatro áreas de negocio:

1. División Automotriz: con sucursales en La Uruca, Curridabat, Santa Ana, Guápiles, San Carlos, Liberia y Pérez Zeledón.
2. División de Productos Automotrices: importación de llantas, aceites, baterías y filtros para la venta al por mayor y al detalle en el país.
3. Financiera Credi Q: se cuenta con su propia financiera como una opción más para que los clientes puedan optar por un crédito. Siendo líder en el financiamiento de las prestigiosas marcas de Grupo Q Costa Rica, operando en los países donde tiene presencia la corporación, El Salvador, Honduras, Guatemala, Nicaragua y Costa Rica.
4. Autopits: 16 centros de servicios ubicados a lo largo del país, así como dos talleres en Trigal y la Uruca, respectivamente.

Actualmente, la empresa cuenta con 900 colaboradores en todo Costa Rica. Grupo Q Costa Rica aplica una administración por objetivos, que es también conocida como administración por metas; en este tipo de administración se aplica un estilo en el cual se

asocian los objetivos organizacionales con la autorrealización de los directivos, gerentes y empleados.

Justificación del proyecto

Dentro del sector automotriz en Costa Rica, se encuentra la empresa Corporación Grupo Q, la cual tiene presencia en cinco países: Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua. Sus funciones pueden resumirse en importación, distribución y venta de vehículos nuevos, productos automotrices, atención en centros de servicios y la financiera CrediQ.

Uno de sus objetivos estratégicos es generar rentabilidad en todas sus operaciones, de ahí que el departamento de logística sea uno de los más importantes dentro de la organización, al estar enfocado en reducir costos y mejorar sus procesos, para ser más eficientes, sin verse incrementado el precio de los vehículos nuevos.

Con el propósito de buscar nuevas alternativas para la empresa, este proyecto pretende: realizar un análisis de la operacionalidad y los beneficios aduaneros, económicos y logísticos que obtendría la empresa con la contratación del servicio SEL.

Adicionalmente, una adecuada identificación de los costos económicos que implica el servicio SEL en su proceso de logística para el área de vehículos nuevos permitirá verificar la factibilidad del proyecto.

La importancia del proyecto es crear una propuesta alternativa con los beneficios aduaneros, económicos y logísticos para la empresa Grupo Q Costa Rica, derivados de la utilización de la figura SEL.

El interés radica en que es un tema innovador que se está empezando a explotar en el país, al ser una figura creada para fortalecer la categoría de servicios logísticos en el Régimen de Zona Franca en Costa Rica, y de la que se espera mejorar la competitividad del país y que pueda aumentar la inversión extranjera directa, contribuyendo con el comportamiento de crecimiento que ha demostrado en los últimos años, como lo referencia el Balance de las Zonas Francas de 2017 a 2018 de PROCOMER (2019), donde se indica que este Régimen representa un 7.9% del Producto Interno Bruto y presenta un crecimiento promedio anual del 9%.

Finalmente, al momento de realizar el proyecto, no se cuenta con material didáctico ni investigativo publicado, esto, como se mencionó en el párrafo anterior, por tratarse de una figura de reciente creación en la legislación costarricense que está dando sus primeros pasos en el ambiente aduanero nacional. Además, es un tema en tendencia que está tomando relevancia en la logística moderna, de ahí que este proyecto permite a la comunidad estudiantil su utilización como base para futuras investigaciones, convirtiendo a la Universidad Técnica Nacional en proveedora de información.

Periodo de ejecución

El período de investigación y ejecución del proyecto tiene una duración de seis meses que van de junio 2020 a noviembre 2020.

Objetivo

Objetivo general.

Analizar la operacionalidad y los beneficios aduaneros, económicos y logísticos aplicables a la empresa Grupo Q Costa Rica con la contratación del servicio como figura SEL para los procesos logísticos en el área de vehículos nuevos, en el período de junio 2020 a noviembre 2020.

Objetivos específicos.

1. Examinar las características de la operación de la figura SEL basada en la normativa vigente.
2. Identificar los costos económicos del servicio SEL que implica para la empresa Grupo Q Costa Rica la contratación en su proceso de logística para el área de vehículos nuevos.
3. Crear una propuesta alternativa con los beneficios aduaneros, económicos y logísticos para la empresa Grupo Q Costa Rica derivados de la utilización de la figura SEL.

Beneficiarios

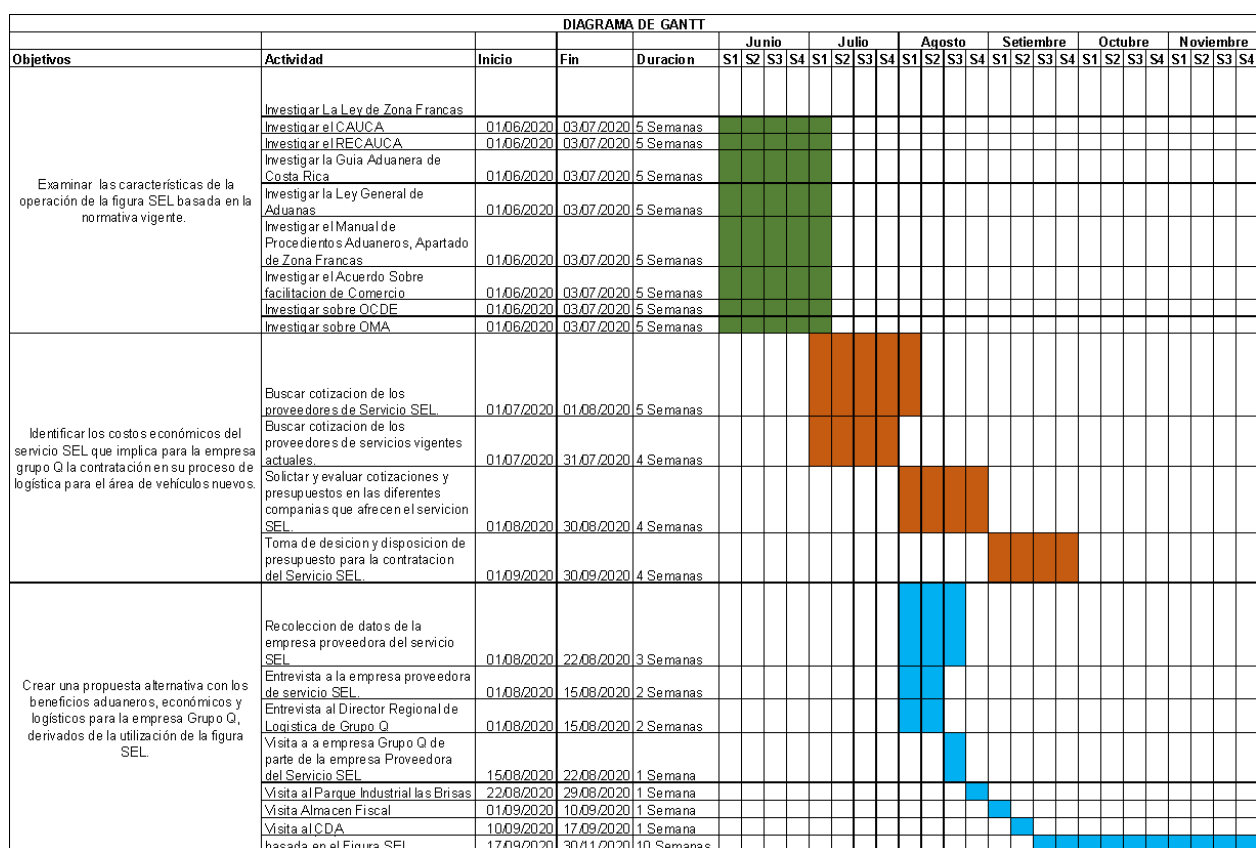
En primera instancia, el beneficiario principal es Corporación Grupo Q Costa Rica, su gerencia, colaboradores, junta directiva y, finalmente, los clientes. Se cuenta con un aproximado de 67.565 clientes registrados en la base de datos, el cual se estima de la venta de las tres marcas de automóviles Hyundai, Isuzu y Chevrolet, donde el 89.84% son personas naturales y 10.16% corresponde a empresas.

La corporación genera una venta aproximada de 8569 vehículos al año, con base en el histórico del período de acuerdo con datos del 2019, por lo que al reducir costos permitirá que a los usuarios no se les traslade el costo del proceso logístico, lo que impactaría en un beneficio económico al cliente final.

Localización

Las Brisas, San Rafael arriba de Desamparados, San José, Costa Rica. Ver anexo 1.

Figura No. 3 Diagrama de Gantt



Fuente de elaboración propia: Romero J.; Segura O.; Solera S.; 2020.

Viabilidad financiera

Para la empresa Grupo Q Costa Rica, la viabilidad financiera representa un gran punto por tomar en consideración para la toma de decisiones; si estas son desfavorables para la compañía, el proyecto no se puede ejecutar. Sin embargo, si la viabilidad es razonable, la corporación podría tomar una decisión positiva de la propuesta alternativa.

Tabla N° 2. Adecuación del lugar

Descripción	Cantidad	Costo unitario dólares por mes	Costo unitario colones por mes	Total dólares por mes
Edificio SEL	1	13,000.00	7,266,870.00	13,000.00
Pedio para 1700 vehículos	1	77,000.00	43,042,230.00	77,000.00
Totales	2	90,000.00	50,309,100.00	90,000.00

Fuente de elaboración propia: Romero J.; Segura O.; Solera S.; 2020.

Tabla N° 3. Muebles y enseres

Activos	Cantidad	Costo unitario	Costo unitario	Total dólares
----------------	-----------------	-----------------------	-----------------------	----------------------

		dólares	colones	
Computadoras	1	1,000.00	558,990.00	1,000.00
Escritorios	1	268.34	150,000.00	268.34
Impresoras	1	300.00	167,697.00	300.00
Sillas tipo secretarial	1	125.22	70,000.00	125.22
Central telefónica	1	536.68	300,000.00	536.68
Sillas de espera	4	33,81	18,900.00	135,24
Archivador	1	178.89	100,000.0	178.89
Aire acondicionado	1	447.23	250,000.00	447.23
Licencia de servicio SEL	1	2,800.00	1,565,172.00	2,800.00
Soporte	1	375.00	209,621.25	375.00
Total	13	6,065.17	3,390,380.25	6,166.60

Fuente de elaboración propia: Romero J.; Segura O.; Solera S.; 2020.

Tabla N° 4. Salarios y cargas sociales

Puesto	Cantidad	Salario en	Salarios más	Total de salario
---------------	-----------------	-------------------	---------------------	-------------------------

		colones mensual	cargas sociales 37% en colones mensuales	en dólares mensual
Implants SEL	1	600,000.00	822,000.00	1,470.49

Fuente de elaboración propia: Romero J.; Segura O.; Solera S.; 2020.

Tipo de cambio: compra ₡558.99, venta ₡565.11 por \$1.00 USD, según el Banco Central de Costa Rica al 18 de abril del 2020.

Capítulo II
Marco teórico

Marco teórico

Una vez que se cuenta con los objetivos claros y las preguntas de investigación, el marco teórico es una herramienta que facilita sustentar el desarrollo de una idea.

El marco teórico es un elemento que ayuda a justificar la necesidad de investigar un problema planteado. Algunos autores del enfoque cualitativo consideran que su rol es únicamente auxiliar (Sampieri Roberto, 2010, p. 12)

Así mismo, este autor se refiere al marco teórico como el desarrollo de la perspectiva teórica y propone que es una visualización de las teorías existentes, así como de las investigaciones previas, que permita posicionar la investigación dentro de los conocimientos existentes sobre el tema.

La perspectiva teórica proporciona una visión de dónde se sitúa el planteamiento propuesto dentro del campo de conocimiento en el cual nos “moveremos”. (Sampieri Roberto, 2010, p. 52)

Siguiendo la misma línea, Ruth Sauto indica que el marco teórico es un compendio de conceptos relacionados que contienen las bases que permiten dirigir la investigación.

El Marco Teórico constituye un corpus de conceptos de diferentes niveles de abstracción, articulados entre sí, que orientan la forma de aprender la realidad. Incluye supuestos de carácter general acerca del funcionamiento de la sociedad y la teoría sustantiva o conceptos específicos sobre el tema que desea analizar. (Sauto. Ruth, 2005, p. 34)

Cesar Bernal reafirma la propuesta de los diferentes autores, señalando que el marco teórico permite ubicar la investigación en el entorno, así como justificar y desarrollar nuevos conocimientos.

El marco teórico a niveles más específicos y concretos comprende la ubicación del problema en una determinada situación histórico-social, sus relaciones con otros fenómenos, las relaciones de los resultados por alcanzar con otros ya logrados, como también definiciones de nuevos conceptos, redefiniciones de otros, clasificaciones, tipologías por usar, etcétera. (Cesar A. Bernal, 2010, p.125.)

Se puede deducir que la finalidad del marco teórico es agrupar el conocimiento existente que permita orientar el proceso de investigación previniendo posibles errores.

Marco conceptual

El marco conceptual en una investigación tiene el fin de presentar conceptos básicos que permitan comprender el proyecto.

El marco teórico o conceptual es en realidad una investigación bibliográfica que habla de las variables que se estudiarán en la investigación, o de la relación existente entre ellas, descritas en estudios semejantes o previos. Hace referencia a perspectivas o enfoques teóricos empleados en estudios relacionados, se analiza su bondad o propiedad (Reidl, 2012, p.148)

Este apartado permite que los investigadores puedan plasmar de una forma teórica los conceptos más relevantes y básicos que faciliten la comprensión del problema del proyecto y así poder caracterizar todos los elementos que intervienen a lo largo del proceso de estudio.

Este constituye un conjunto de conceptos teóricos que el investigador asume como un sistema de creencias básicas que determinan el modo de orientarse y mirar la realidad. Estos principios no son puestos en cuestión por el investigador en su práctica cotidiana: más bien funcionan como supuestos que orientan la selección misma del problema o fenómeno a investigar (Dalle, Boniolo, Sautu & Elbert, 2005, p. 34).

En el marco conceptual, se busca ir desarrollando una serie de conceptos a través de la revisión de publicaciones de diferentes autores, leyes y teorías que permitan encontrar las definiciones o líneas que se acerquen más a las variables que se pueden desarrollar dentro de la investigación; lo cual permita, luego, generar conclusiones y ayude a medir si se cumple con los objetivos.

Según Rivera-García (1998): “cada investigación toma en cuenta el conocimiento previamente construido por lo que cada investigación se apropia de parte de la estructura teórica ya existente” (p. 234). Para generar una investigación, debe haber un estudio previo o una idea generada de un tema en específico, donde existan antecedentes que se consideran válidos para el estudio; en este sentido, no se basa únicamente en revisar bibliografía ya existente, permite que se desarrolle criterio propio para generar una idea nueva e interpretación de la investigación.

Operación de la figura SEL.

Antes de definir la figura SEL, es conveniente conocer cada término que la conforma por separado. El siguiente es el concepto de servicios que da el Sistema de Cuentas Nacionales, creado en conjunto por las Naciones Unidas, la Comisión Europea, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, el Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial:

Los servicios son el resultado de una actividad productiva que cambia las condiciones de las unidades que los consumen o que facilita el intercambio de productos o de activos financieros. Los servicios se pueden separar en dos tipos, los que cambian las condiciones de las unidades que los consumen y los que generan un margen, respectivamente. Los servicios son productos producidos sobre pedido, que, generalmente, consisten en cambios en las condiciones de las unidades que los consumen y que son el resultado de las actividades realizadas por sus productores a demanda de los consumidores. Los servicios no son entidades independientes sobre las que se puedan establecer derechos de propiedad. No pueden intercambiarse por separado de su producción. En el momento de concluir su producción los servicios han sido suministrados a sus consumidores (Comisión Europea; Fondo Monetario Internacional; Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico; Naciones Unidas & Banco Mundial, 2008, p.111).

En este sentido, es posible determinar que los servicios tienen dos usos: los servicios que efectúan cambios en los consumidores, ya sean bienes o personas, conocidos como de transformación y que se producen por encargo; por ejemplo, transporte de bienes o pasajeros, reparación, limpieza educación, medicina; y los segundos, los servicios que facilitan el intercambio o de margen, entre los que se pueden mencionar el traspaso de bienes, activos, conocimientos, etc., estos son brindados por mayoristas, minoristas e instituciones financieras, entre otros. Los servicios de logística pertenecen a la categoría de margen.

La modernización de los servicios permite que estos estén más entrelazados con la producción, logrando mayor competitividad, ahorro en transporte y logística, entre otras actividades.

La logística viene a ser parte integral e importante en el crecimiento de las economías, por lo que es un tema recurrente en las nuevas políticas de los gobiernos y abarca una serie de servicios que generan un mayor valor agregado a los consumidores. Así, la CEPAL (2016) define logística como: “la articulación de la provisión de servicios de infraestructura, la producción, la facilitación del movimiento, la distribución de bienes y la regulación de servicios e información a lo largo de la cadena global” (p. 2). Se establece, de esta forma, que la logística está implícita en todo el proceso productivo, por lo que su buen uso va de la mano con el nivel de desarrollo de cada país, de acuerdo con el MOPT (2016), en la *Política Marco Regional de Movilidad y Logística de Centroamérica*, se indica que: “el desempeño logístico en Centroamérica es uno de los factores que afecta de manera más significativa el desarrollo económico y la competitividad de la región” (p. 2); en la que se brinda una serie de lineamientos para su aplicación de manera conjunta en los países miembros, de manera que puedan competir ante las grandes economías del mundo.

La figura SEL viene a representar una estrategia del gobierno de Costa Rica para entrar en esa competencia, aplicable a las empresas que se desarrollen dentro de las zonas francas y que puede ser acogida, siempre y cuando cumpla con la prestación de servicios de logística integral.

Las empresas que cumplan con los requisitos establecidos por la Ley para optar por el régimen y los específicos de este Capítulo, podrán realizar actividades con el propósito de prestar servicios de logística integral, los cuales pueden consistir en planificación, control y manejo de inventarios, selección, empaque, embalaje, fraccionamiento, facturación, etiquetado, y otras realizadas siempre que no transformen la naturaleza de las mercancías y que no consistan en su simple almacenamiento y/o custodia (Procuraduría General de la República, 2008, Art. 127).

El texto anterior se extrae del capítulo 23 del *Reglamento a la Ley de Régimen de Zonas Francas No. 34739 – COMEX-H*, en la cual se regula la actividad de las empresas de logística, especificando las obligaciones adicionales que deben cumplir para operar bajo esta modalidad.

La figura nació en el año 2010 y tomó fuerza en el 2012, nació de muchos análisis de la región, buscando fortalecer las operaciones en Zona Franca en categoría de servicios, nombrada como SEL. Esta figura debe hacer más que el depósito fiscal que se encarga de conservar y custodiar. Se definen temas como de empaque, reempaque e incluso la distribución, etiquetado, control de inventarios etc. sin transformar las mercancías. (Leonel Gómez, comunicación personal, noviembre 2019)

Como lo describe Leonel Gómez, SEL nace de la necesidad de fortalecer los servicios de zona franca en el país, esta busca no ser más que un simple almacenaje y dar un servicio completo de sus operaciones. Se entiende por Servicios de Logística (SEL) como una figura aduanal perteneciente al Régimen de Zona Franca, que ofrece servicios logísticos integrales.

Costos económicos del Servicio SEL.

Los costos representan el gasto por la fabricación o prestación de un servicio, la economía se encarga de estudiar la producción, creación de riquezas para un comercio, sociedad o un país, por lo que se podría decir que los costos económicos son:

La Economía (o Ciencias Económicas) es una ciencia social cuyo ámbito de interés lo constituyen los modos en que una sociedad se organiza a sí misma para satisfacer sus necesidades materiales e inmateriales de consumo, a través de un ciclo de producción, distribución e intercambio de bienes que idealmente se perpetúa en el tiempo (Raffino, 2020, párr. 1).

La economía busca el desarrollo y la continuidad de los ingresos para un ente, es decir, se basa en todos los costos de oportunidad que vinculen en la actividad productiva que se está desarrollando y como ciencia, exige el orden para generar cuentas claras de lo que se está incurriendo para la toma de decisiones.

La interpretación del concepto de costo económico se basa en la doctrina del costo de oportunidad. Se trata del mejor rendimiento obtenido por un recurso en una actividad alternativa; los costos económicos, a diferencia de los contables que son explícitos, incluyen conceptos no registrados (es decir quedan implícitos), por ejemplo, cuando el titular utiliza un inmueble o rodado particular a la gestión del emprendimiento o negocio (costos santy, s.f., párr. 1).

El texto anterior conceptualiza que el costo económico busca la mejora continua del rendimiento, esto genera más ganancia de la actividad realizada, para así sacar mayor provecho y generar utilidad. Los costos económicos van a determinar para una empresa o ente, si la actividad realizada se vuelve rentable o no para dar continuidad al proceso.

Según Alfonzo (2020), el costo económico se basa en un mejor rendimiento; en el caso de utilizar un factor, se traduciría en el pago por ese factor para un uso eficiente. Toda labor desarrollada por una empresa debe ser rentable, para que siga funcionando, el rendimiento se vuelve fundamental y la generación de ganancia es indispensable.

Toda actividad que implique un costo económico debe generar beneficio al proyecto para determinar su uso actual. Quiroga (2019) indica que:

Los costes económicos no dejan de ser un elemento de carácter relevante para una empresa, debido a que pueden determinar estrategias a largo plazo, proporcionando una proyección de alto grado, ayudando a interpretar si al cambiar la forma de explotar sus

bienes se podría generar más ganancias, así mismo esto podría ayudar a la toma de decisiones (párr. 14).

Los costos económicos para las empresas llegan a comprender parte primordial en la toma de decisiones, como se mencionó anteriormente, todo ente desea generar ganancias para continuar operando, por lo que el proyectar y tener en claro cuáles son las metas contribuye a generar ideas para que estos costos no sobrepasen el límite ya plasmado.

Propuesta alternativa.

Este conjunto de palabras demuestra y permite elegir entre varias opciones que se presentan, permitiendo escoger la que más se adecue a la necesidad en cuestión.

Propuesta:

La Real Academia Española (RAE) define propuesta como “proposición o idea que se manifiesta y ofrece a alguien para un fin” (RAE, 2019).

Alternativa:

La definición que se encuentra igualmente en la RAE indica que alternativa es la: “opción entre dos o más cosas” (RAE, 2019).

Uniando ambas definiciones, se entiende que una propuesta alternativa es cuando se presentan diferentes posibles opciones a elegir ante una situación. Para obtener una propuesta alternativa fiable, se debe realizar un proceso de investigación donde se analicen las distintas opciones, descartando las menos favorables para presentar la propuesta más viable al proyecto. Pérez y Merino (2013) indican que:

“Proposita. Este es el término latino en el que se encuentra el origen etimológico de la palabra propuesta que ahora nos ocupa. Aquel significa puesta adelante y es fruto de la suma de dos componentes claramente delimitados: El prefijo “pro-”, que puede traducirse como hacia adelante, “Posita”, que es equivalente a puesta” (párr. 1).

La propuesta es un camino que permite continuar, emprender en algo que lleve al futuro, es poner algo y que se ponga en marcha, por lo que es posible indicar que sería un plan de acción.

Según Martínez (2019), una: “alternativa es la opción que existe entre dos o más cosas; es decir, es cuando se tiene la posibilidad de poder seleccionar, preferir, optar, escoger o elegir entre dos o varias cosas o situaciones diferentes” (párr. 1). Las alternativas son aquellas situaciones que permiten elegir entre una opción y otra, bajo la perspectiva de escoger lo más conveniente para el logro de objetivos. Por su parte, Ucha (2010) indica que:

“Cuando se habla de alternativa se está refiriendo a la situación de optar o de elegir entre dos cosas diferentes o dos posibilidades de acción. Básicamente la alternativa es la opción existente entre dos o más cuestiones y sobre las cuales se puede elegir, optar por una o por otra, según la creencia personal, o el consejo de alguien, que tal o cual será la mejor a la hora de cumplir un objetivo o de desarrollar una tarea” (párr. 1).

La alternativa se vuelve fundamental cuando se presenta un plan o propuesta para desempeñar una labor; esta permite, como se indica en el texto anterior, elegir y optar por la opción que mejor se adapte a las necesidades y donde se ajusta para cumplir con las metas.

Marco legal

El marco legal conceptualiza términos que permitan la fácil comprensión de la investigación, dando paso a teorías, datos y estadísticas ya existentes que se puedan analizar para determinar el sujeto-objeto de estudio. Se sustenta en leyes que señalan la importancia de la figura SEL, acuerdos, códigos, reglamentos y entidades que la definen y regulan.

Como la ciencia es una búsqueda permanente del conocimiento válido, cada nueva investigación debe fundamentarse en el conocimiento existente y de igual manera asumir una posición frente al mismo. Por este motivo, toda investigación debe realizarse dentro de un marco de referencia o conocimiento previo, es decir, es necesario ubicar la investigación que va a realizarse dentro de una teoría, un enfoque o una escuela. También se debe explicar la concepción de persona que enmarcará la investigación y, finalmente, se deben precisar los conceptos relevantes del estudio (Bernal, 2010, p. 124).

Como lo indica Bernal en su libro, el marco referencial debe contener teorías o enfoques existentes para que puedan ser estudiadas, relevantes con el tema a investigar y que permitan desarrollar una nueva posición con perspectiva crítica.

Organización Mundial de Aduanas

Según Americaribe (2019), la Organización Mundial de Aduanas se estableció en el año 1952 como Consejo de Administración Aduanera (CCC por sus siglas en inglés para Customs Co-operation Council) y es un organismo intergubernamental independiente que tiene como misión mejorar la operatividad de las administraciones aduaneras. Su trabajo se basa en la

cooperación y el consenso, es un intermediario entre sus miembros y trabaja en conjunto con aduanas públicas y privadas.

Su sede se encuentra en Bruselas, Bélgica y cuenta con 183 países miembros en 2020, entre ellos Costa Rica, que forma parte de la organización desde el 29 de agosto de 2001.

Promotora de Comercio Exterior

Según indica la PGR (2020), la Promotora de Comercio Exterior o PROCOMER fue creada mediante la Ley 7638 en 1996; es una institución pública no estatal cuyo principal objetivo es promover las exportaciones en Costa Rica, así como la inversión y el comercio internacional. PROCOMER administra los regímenes especiales de exportación, entre ellos el Régimen de Zonas Francas.

Entre sus responsabilidades, se encuentra el diseño de programas para la exportación e inversión, el apoyo al Ministerio de Comercio Exterior de forma técnica y financiera en la administración de los regímenes de exportación; es promotora y protectora de los intereses comerciales de Costa Rica ante el mundo, la agilización y centralización de los trámites de entrada y salida de mercancías del país y lleva control de las estadísticas del comercio exterior.

Acuerdo sobre facilitación del comercio.

Creado y aprobado por los países miembros de la Organización Mundial del Comercio (OMC) (2013), entró en vigor el 22 de febrero de 2017. Es de inmediata aplicación para los países desarrollados, para los países en desarrollo se aplicarán las disposiciones que se comprometieron a cumplir, y los países menos adelantados cuentan con un año para su aplicación.

Su creación obedece a la necesidad, expresada por sus miembros, de armonizar las prácticas aduaneras con el objetivo de disminuir tiempos y reducir costos en general del comercio internacional.

Se pretende disminuir los trámites para que el comercio sea más fluido, modernizar los procedimientos y establecer medidas para mejorar la cooperación entre las autoridades aduaneras y otras autoridades en temas relacionados a la facilitación del comercio.

El acuerdo consta de tres secciones: la primera contiene disposiciones para hacer más rápido el movimiento, liberación y despacho de las mercancías; de la segunda sección se extraen disposiciones sobre el trato especial para que los países en desarrollo y los menos adelantados puedan implementar el acuerdo. Se definen, además, categorías donde se clasificaron los países de acuerdo con sus posibilidades. Finalmente, la tercera sección establece que debe existir un comité permanente de facilitación del comercio en la OMC y que cada miembro debe tener su propio comité.

La OMC creó el Mecanismo para el Acuerdo sobre Facilitación del Comercio, para facilitar la asistencia técnica con el fin de que los países puedan aplicar el acuerdo. Costa Rica, como miembro de la OMC, debe acatar las disposiciones que se derivan de este e implementarlas en el plazo correspondiente.

Índice de Elegibilidad Estratégica para las Empresas de Servicios.

Costa Rica tiene la iniciativa de formar parte de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE, s.f.), el cual es un organismo internacional con 36 países miembros a mayo 2020, más conocido como el “club de los países ricos”; cuyo fin es el de recopilar información y proponer mejores prácticas en temas económicos, sociales y medioambientales. Su misión, según se establece en su sitio web, es: “diseñar mejores políticas

para una vida mejor” (párr. 1) y su objetivo: “promover políticas que favorezcan la prosperidad, la igualdad, las oportunidades y el bienestar para todas las personas” (párr. 1).

En el proceso para ingresar a esta organización, Costa Rica ha tenido que hacer reformas en temas relacionados con prácticas anticompetitivas, la independencia de las autoridades financieras y la penalización del soborno internacional, entre otros.

Dentro de estas reformas, se incluye la creación de un Índice de Elegibilidad Estratégica para las Empresas de Servicios (IEES) (2019), el cual es un indicador para determinar si las empresas que deseen ingresar al Régimen de Zona Franca con los beneficios de la categoría C son elegibles.

Los sectores estratégicos definidos para la aplicación del Índice de Elegibilidad se presentan en el anexo 2.

Código Aduanero Uniforme Centroamericano y su Reglamento (CAUCA y RECAUCA)

El CAUCA y su reglamento nacieron con el fin de unificar reglas para los países centroamericanos en temas relacionados con las prácticas aduaneras, con el objetivo de facilitar el intercambio comercial entre ellos y promover el crecimiento como bloque para mejorar la calidad de vida de sus habitantes y la competitividad ante las grandes potencias mundiales. Su objetivo se define en el artículo primero:

Artículo 1. Objeto. El presente Código Aduanero Uniforme Centroamericano tiene por objeto establecer la legislación aduanera básica de los Estados parte conforme los requerimientos del Mercado Común Centroamericano y de los instrumentos regionales de la integración (COMEX, 2006, p. 1).

El Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA) es la base para la legislación aduanera costarricense, por lo que todo lo relacionado al tema aduanal se encuentra contemplado

en este texto, aprobado mediante la Ley 3421 del 6 de noviembre de 1964 y su reglamento el 7 de mayo de 1966 mediante el Decreto 15.

Después de varias modificaciones, el texto vigente actualmente es el CAUCA III, acogido mediante la aprobación de la Ley 8360 el 24 de junio de 2003 y su reglamento, el RECAUCA III, fue aprobado meses después, el 24 de noviembre de 2003, por medio del Decreto 31536-COMEX-H.

Ley General de Aduanas 7557 y su Reglamento.

Aprobada el 8 de noviembre de 1995, regula lo concerniente a la materia aduanera, controlando las entradas y salidas de mercancías, unidades de transporte y vehículos del territorio nacional.

La Ley General de Aduanas en el artículo 49 brinda la condición de auxiliares de la función pública aduanera a las empresas de zona franca y con ello comparte los requisitos y obligaciones que le atañen; define el término en el artículo 28 indicando:

Se considerarán auxiliares de la función pública aduanera, las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que participen habitualmente ante el Servicio Nacional de Aduanas, en nombre propio o de terceros, en la gestión aduanera (Procuraduría General de la República, 1995, Art. 28).

Las empresas de servicio SEL, al operar bajo el Régimen de Zona Franca, son consideradas auxiliares de la función pública aduanera y deben responder por sus actos ante el Servicio Nacional de Aduanas.

Ley de Zonas Francas 7210 y su Reglamento.

El Régimen de Zonas Francas es un conjunto de beneficios e incentivos brindado por el Estado costarricense para las empresas que realizan nuevas inversiones en el país y que cumplen con todos los requisitos y obligaciones dispuestos para ellas.

Es regulado por la Ley de Régimen de Zonas Francas, Ley 7210 (SCIJ, 1994), promulgada en el año 1990, la cual ha sufrido varias reformas a través de los años, la más amplia en 2010, como requerimiento para cumplir con lineamientos de la Organización Mundial de Comercio en cuanto al tema de subsidios del régimen.

Las zonas francas en Costa Rica han recorrido un largo camino para convertirse en lo que son hoy, tal como se indicó anteriormente, conforman una importante fuente de empleo y desarrollo, representando en 2018 el 51% de las exportaciones de bienes según el Balance de las Zonas Francas 2014-2018 de PROCOMER (2019).

En 2010, se da la primera de una serie de reformas para agregar la figura SEL al escenario aduanero nacional, regular su operación y las obligaciones que le atañen.

En la siguiente tabla, se aprecian en orden cronológico estas reformas:

Tabla N° 5. Reformas para la introducción del SEL				
Número de Norma	Aplicabilidad	Año de aprobación	Detalle de modificación	
Decreto 36000-COMEX-H	Reforma al Reglamento a la Ley de Régimen	JUN 2010	Reformas a los artículos 4, 5, 7, 10, 13, 21, 27, 29, 32, 34, 38, 44, 50, 55, 59, 63, 66, 71, 72, 73, 81, 82, 83, 84, 87, 88, 92,	

	de Zonas Francas		94, 95, 95 bis, 97, 98, 100, 101, 103, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 122, 124, 127, 128. Adición de los artículos 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143 y 144.
Decreto 36725-COMEX-H	Reforma al Reglamento a la Ley de Régimen de Zonas Francas	SET 2011	Reformas a los artículos 4, 7, 8, 19, 23, 25, 39, 40, 50, 52, 53 bis, 53 quáquer, 67, 75, 110, 124, 127, 128, 129, 130, 131, 133 y 145. Adición de los artículos 10 bis, 23 bis, 23 ter, 23 quáquer, 127 bis, 127 ter, 127 quáquer, 127 quinquies, 127 sexies, 130 bis, 130 ter y 130 quáquer.
RES-DGA-021-2016	Resolución de Alcance General	ENE 2016	Aprobación del procedimiento de ingreso de mercancías a SEL.
Decreto 41236-COMEX-H	Reforma al Reglamento a la Ley de Régimen de Zonas Francas	SET 2018	Reformas a los artículos 4, 127, 127 bis, 127 ter, 127 quáquer, 127 quinquies, 127 sexies, 128, 129, 130, 130 bis, 130 ter y 130 quáquer. Adición de los artículos 99 bis, 99 ter, 99 quáquer, 102 bis, 128 bis, 128 ter, 128 quáquer, 129 bis, 129 ter, 129 quáquer, 130 quinquies y 130 sexies.

Decreto 41346- COMEX-H	Reforma al Reglamento a la Ley de Régimen de Zonas Francas	OCT 2018	Requisitos para nuevas inversiones dentro y fuera del GAM.
LEY 9689	Ley de Régimen de Zonas Francas	MAY 2019	Cumplimiento a requerimientos de la OCDE.
Decreto 41783- COMEX-H	Reforma al Reglamento a la Ley de Régimen de Zonas Francas	JUN 2019	Reformas al artículo 82, sobre la no presentación del informe de proyección de ventas al mercado local por parte de los SEL ante PROCOMER.
Acuerdo sobre la definición del parámetro de la naturaleza estratégica de los servicios para efectos del cálculo del IEES	Acuerdo de Alcance General	NOV 2019	Definición de las actividades de servicios estratégicos para acogerse al SEL.

Decreto 41783-COMEX-H	Reforma al Reglamento a la Ley de Régimen de Zonas Francas	FEB 2020	Modificación de los requisitos de solicitud del SEL.
-----------------------	--	----------	--

Fuente de elaboración propia: Romero J.; Segura O.; Solera S.; 2020.

Las razones para crear y regular la figura SEL dentro del Sistema Aduanero Nacional están contenidas en la Reforma al Reglamento de la Ley de Régimen de Zona Francas, Decreto 41263-COMEX-H, Considerando del I al XIII, puntos donde se expone la intención de que Costa Rica “se desarrolle como un centro logístico regional”, con el fin de dar al país mayores y mejores herramientas para competir en la atracción de inversión extranjera, con la consecuente generación de empleos y mejoramiento de calidad de vida de los costarricenses.

El artículo 17 LRZF SCIJ (1994) define siete diferentes categorías bajo las cuales las empresas pueden inscribirse para operar bajo el Régimen de Zonas Francas, de acuerdo con su actividad productiva. Según el artículo 1 del Decreto 41263-COMEX-H, las empresas SEL se definen como: “SEL: empresas beneficiarias del Régimen de Zonas Francas bajo la categoría prevista en el inciso c) del artículo 17 de la Ley N° 7210, cuya actividad autorizada consiste en la prestación de servicios de logística integral”.

Como se extrae de este artículo, en la categoría C, se clasifican las empresas que desean ofrecer servicios a empresas ubicadas fuera del país o a otras empresas de zona franca, siempre que estén relacionados con el proceso productivo de estas.

Las empresas de servicio SEL pueden realizar diferentes actividades, descritas en el artículo 127 de la Ley del Régimen de Zonas Francas (SCIJ, 1994); todas relacionadas al control, almacenamiento y control de las mercancías bajo su custodia, siempre y cuando no transformen la naturaleza de las mercancías y que no consistan solamente en simple almacenamiento. Entre estas actividades están el manejo de inventario, empaque, reempaque, embalaje, clasificación, etiquetado, entre otros.

El Régimen de Zona Franca tiene obligaciones establecidas que deben mantenerse a lo largo del tiempo y está sujeto a control constante por parte de las autoridades. Así mismo, cuenta con beneficios importantes, creados para hacerlo más atractivo para la inversión extranjera. En el siguiente cuadro, se enlistan la mayoría de las obligaciones y beneficios establecidos en la Ley RZF, CSIJ (1994) para estas empresas:

Tabla N° 6. Obligaciones y beneficios de las empresas de zona franca	
Obligaciones	Beneficios
Suscribir contrato de operaciones	Internamiento de materia prima y mercancías requeridas para su operación libres de todo tributo.
Inversión inicial: Dentro de Parque \$150,000 Fuera de Parque \$2,000,000 Fuera de la GAMA/dentro de Parque \$100,000	Internamiento de maquinaria, equipo, repuestos, vehículos y unidades de transporte libres de todo tributo.

Fuera de la GAMA/fuera de Parque \$500,000	
Cumplir y colaborar con PROCOMER y Hacienda en las actividades de control	Exención de tributos para la importación de combustibles, aceites y lubricantes requeridos para la operación.
Tener sistemas contables y operativos para el control de las mercancías	Exención de tributos para la exportación y reexportación de productos y maquinaria.
Mantener los inventarios actualizados	Exención por 10 años del pago de impuestos sobre el capital y el activo neto.
Presentar un informe anual de operaciones a PROCOMER	Exención por 10 años del pago del impuesto territorial.
Depósito de garantía a favor de PROCOMER – 3 meses de los derechos que corresponda cancelar por uso del Régimen, mínimo \$5,000	Exención por 10 años del pago del impuesto de traspaso de bienes inmuebles.
Cancelar derechos por uso del Régimen	Exención del impuesto de ventas y consumo sobre compras de bienes y servicios.
Cumplir con las regulaciones ambientales, urbanísticas y sanitarias	Exención de tributos sobre las remesas.

Contar con permisos de operación	Exención de tributos a las utilidades: Dentro de la GAMA: 100% por 8 años / 50% en los 4 años siguientes Fuera de la GAMA: 100% por 12 años / 50% en los 6 años siguientes.
Cumplir con los niveles mínimos de inversión y empleo establecidos en el acuerdo de otorgamiento	Exención por 10 años del pago tributos y patentes municipales.
Archivar por 5 años los DUAS y documentos de respaldo, el Libro de Control de Operaciones y el Informe Anual	Exención de tributos para la importación y exportación de muestras comerciales o industriales.
Llevar en libros en formato autorizado por PROCOMER las operaciones de la empresa	Pueden realizar libremente toda clase de actos y contratos en moneda extranjera, referentes a sus transacciones internacionales o con las demás empresas de zona franca.

Dar uso adecuado a los vehículos ingresados al Régimen	Para empresas ubicadas en las zonas de menor desarrollo relativo, bonificación del 10% de la suma pagada de salarios durante el año anterior inmediato, con la deducción del monto pagado a la CCSS, durante 5 años.
Mantener las mercancías únicamente en las instalaciones autorizadas	Para las empresas procesadoras que reinviertan en el país, se les podrá otorgar una exención adicional del pago del impuesto sobre la renta.
Cumplir con las obligaciones ante la CCSS, Dirección General de Tributación, Aduana y demás entidades públicas	

Fuente: Ley de Zonas Francas y su Reglamento SCIJ (1994)

Obligaciones adicionales para empresas SEL.

Para operar como empresa de servicios logísticos, el Reglamento a la Ley de Zonas Francas establece una serie de responsabilidades adicionales, como se muestra a continuación:

1. Las instalaciones deben tener un área delimitada destinada a la actividad que desarrollarán, además, deben contar con un área para la recepción, almacenamiento, estiba, inspección y despacho de las mercancías; un espacio para realizar las revisiones físicas de las cargas; un área que permita distinguir entre mercancías ingresadas al

régimen; un área para las mercancías peligrosas; una oficina para uso de la autoridad aduanera y, finalmente, debe contar con un sistema de seguridad con cámaras de video.

2. Debe cumplir con las normas de construcción establecidas, mantener y enviar a la aduana, los registros de los inventarios en todos los procesos, ingreso, almacenamiento, retiro, abandono u otros de las mercancías.
3. En caso de mercancías que no se encuentren, debe responder por el pago de los tributos de esas mercancías. Deben, además, responder por los faltantes en los inventarios de mercancías nacionales o nacionalizadas, a excepción de caso fortuito, fuerza mayor o destrucción de las mercancías y debe presentar las pruebas de las razones de los faltantes o realizar el pago del impuesto de venta de estas. La empresa dueña de las mercancías que contrata a la empresa SEL también está sujeta a sanciones.
4. Otra de sus responsabilidades es comunicar en las veinticuatro horas siguientes al conocimiento de pérdidas o daños a la autoridad aduanera.
5. Así mismo, cumplir las disposiciones que emita la dirección sobre la estiba, depósito e identificación de las mercancías, contar con los medios de seguridad y control de inventarios tecnológicos y, finalmente, verificar la validez de la autorización del levante de las mercancías.

Actualmente, hay 28 empresas que suscribieron o agregaron a sus contratos la prestación del servicio SEL como se aprecia en la siguiente imagen:

Tabla N° 7. Empresas SEL



Fuente de elaboración propia: Romero J.; Segura O.; Solera S.; 2020

Capítulo III

Marco metodológico

Marco metodológico

Este apartado incluye información sobre los procedimientos metodológicos que se proponen para llevar a cabo la presente investigación. La claridad metodológica es de suma importancia para comprender y analizar el objeto por estudiar, recolectar los datos idóneos que permitan el abordaje de las variables propuestas y, finalmente, elaborar conclusiones de acuerdo con los objetivos definidos para la investigación.

Según Ramírez y Zwerg (2012): “la metodología resuelve las preguntas del ¿Quién?, ¿Qué?, ¿Cómo? y ¿Cuándo?” (p. 97). Por lo tanto, en este apartado se define el sujeto-objeto de estudio, el área por abordar, la forma en la cual se desarrollará la investigación y el periodo de tiempo que abarcará.

Estas interrogantes son las que se van a resolver con la investigación y desarrollo del proyecto, a través de las fuentes de información, recolección y análisis de datos, así como las conclusiones generadas.

Enfoque del proyecto

Para definir el enfoque de la investigación y determinar si este será cuantitativo, cualitativo o mixto, se deben analizar una serie de variables relacionadas con la investigación que se propone. Esta tarea es tanto compleja como importante, como bien lo explica Cerda:

Al igual que en el caso de los paradigmas de investigación y las diversas concepciones filosóficas que los sustentan, es difícil hablar en forma absoluta y categórica de una tipología única en el terreno metodológico de la investigación científica, ya que los procedimientos y técnicas se combinan y se confunden. (Cerda, 1993, p. 45)

Para el desarrollo del presente proyecto, se propone realizar una investigación mixta, la cual incluye tanto investigación cuantitativa como cualitativa. Esto tomando en cuenta que se recolectarán y analizarán datos numéricos (cuantitativos), así como información cualitativa relacionada con el objeto de estudio.

Investigación cuantitativa.

Esta parte de la investigación tiene un enfoque estadístico relacionado con la recolección y análisis de datos numéricos para generar conclusiones, predicciones o patrones de comportamiento sobre el asunto planteado. Se trata de comprobar o no las hipótesis propuestas. Según explican Hernández, Fernández y Baptista (2006), en el libro *Metodología de la Investigación*, este tipo conlleva a un proceso secuencial y deductivo. Y añaden: “al término de la investigación se debe lograr una generalización de resultados, predicciones, control de fenómenos y la posibilidad de elaborar réplicas con dicha investigación” (p. 26).

Este proyecto busca, a través del análisis de datos numéricos (proformas, cotizaciones), verificar si la figura SEL es rentable o no para la Corporación Grupo Q Costa Rica, de acuerdo con los cálculos relacionados con el costo beneficio de la operación.

Investigación cualitativa.

En este trabajo se utiliza la investigación cualitativa, ya que existen variables no numéricas que son consideradas relevantes para el estudio. Se pretende conocer los beneficios económicos, operativos y logísticos de aplicación de la figura SEL, relacionados con la normativa existente. Esto implica realizar un minucioso trabajo de campo, así como la utilización

de instrumentos previamente definidos y diseñados para los fines que se pretenden. Lo explican claramente:

La pertinencia y la sensibilidad del dato cualitativo para captar las propiedades no cuantificables de un problema social, depende del montaje y la preparación cuidadosa, detallada y organizada del trabajo de campo, así como de los instrumentos para observar la compleja realidad social y delinear los parámetros que explican un determinado comportamiento o situación (Bonilla & Rodríguez, 2000, p. 82).

En esta investigación se evidencia la necesidad de recolectar y analizar datos cualitativos, lo que implica recolectar información basada en observación de comportamiento diario del proceso de alistamiento en la empresa, normativa, encuestas e información adicional, para luego interpretar el significado y generar un resultado.

Por consiguiente, en este proyecto se aplicará el método cuantitativo y cualitativo, ya que la investigación se basa en la necesidad de Grupo Q Costa Rica de reducir costos y mejorar sus procesos sin incrementar el precio de los vehículos nuevos; por lo que la investigación cuantitativa permite medir los datos de manera numérica, sacar conclusiones y tomar decisiones para determinar si la figura SEL es rentable relacionada con la situación actual de la empresa. De igual manera, el método cualitativo permite recolectar toda la información posible de la normativa vigente y observación directa, para tener un perfil completo tanto de la empresa como de la figura SEL, generando con esta información un resultado para determinar al final de la investigación si la propuesta alternativa es una opción factible y de beneficio para la compañía.

La validez de una investigación mixta consiste en abordar el sujeto-objeto de estudio de una forma holística, considerando tanto factores estadísticos como datos cualitativos. Al respecto, Bernal (2010) indica:

Los investigadores que utilizan el método cualitativo buscan entender una situación social como un todo, teniendo en cuenta sus propiedades y su dinámica. En su forma general, la investigación cuantitativa parte de cuerpos teóricos aceptados por la comunidad científica, en tanto que la investigación cualitativa pretende conceptuar sobre la realidad, con base en la información obtenida de la población o las personas estudiadas (Bernal, 2010, p. 60).

En evidencia, se desarrolla un plano cualitativo y cuantitativo para este proyecto de investigación, mediante los métodos expuestos anteriormente y como lo explica Bernal en su tercera edición, deben estar debidamente aceptados por la comunidad científica.

Se aplicarán entrevistas a los diferentes proveedores del servicio SEL a nivel nacional, a los personeros de la Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica, así como a los representantes de la empresa Corporación Grupo Q.

Fuentes de investigación.

Las fuentes de investigación utilizadas se basan en el tipo de trabajo que se desarrolla, las cuales se pueden dividir en fuentes primarias, secundarias, terciarias, entre otras. Todas pueden llegar a ser válidas dentro del contexto.

La recolección de datos de esta investigación vendrá de fuentes primarias. Ramírez (2011) define a las fuentes primarias de información como: “las que contienen información original no abreviada ni traducida: tesis, libros, monografías, artículos de revista, manuscritos. Se les llama también fuentes de información de primera mano” (Ramírez, 2011, p. 75).

Las fuentes primarias se obtendrán de algunos colaboradores de la empresa, proveedores externos del servicio logístico, así como datos documentados en la Ley General de Aduanas, CAUCA, RECAUCA, Ley del Régimen de Zona Francas y su reglamento, entre otras.

Según Bernal (2010), las fuentes secundarias se pueden definir como:

Todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino que sólo los referencian. Las principales fuentes secundarias para la obtención de la información son los libros, las revistas, los documentos escritos (p. 192).

Se estarán utilizando, como indica Bernal, las fuentes secundarias, tales como libros de referencia, artículos de internet relacionados con los antecedentes e información relevante, documentos escritos, entre otros, que permitan la comprensión del tema que se desarrolla, para crear una adecuada interpretación de este.

Tipo de proyecto.

Los tipos de investigación son un conjunto de métodos que permiten conocer la profundidad del trabajo investigativo, se clasifican de acuerdo con los objetivos que se quieren desarrollar. Este proyecto presenta investigación exploratoria y descriptiva. De acuerdo con Hernández et al. (2006):

Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de

estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas o ampliar las existentes (p. 93).

La investigación utilizada en este proyecto es exploratoria porque, a pesar de que, desde el 2008, los servicios logísticos ya se mencionan en el Reglamento a la Ley de Zonas Francas, en realidad hay poca información al respecto. Es hasta ahora que se comienza a ver un mayor interés de las empresas en Costa Rica, por implementar esta figura en sus operaciones, de ahí el interés en desarrollar un tema poco conocido en el mercado costarricense. Además, es importante mencionar que la presente investigación es de orden descriptivo, según lo explica Quispe (2011):

Investigación Descriptiva es la descripción, registro, análisis e interpretación, mediante análisis. En esta investigación se ven y se analizan las características y propiedades para que con un poco de criterio se las puede clasificar, agrupar o sintetizar, para luego poder profundizar más en el tema (p. 624).

Lo que se pretende desarrollar en este proyecto es una propuesta alternativa con los beneficios aduaneros, económicos y logísticos para la empresa Grupo Q Costa Rica, derivados de la utilización de la figura SEL. Se trabaja en conjunto con el cuadro de variables, ya que es una herramienta que permite visualizar de forma práctica y resumida el problema de investigación, donde se determina si los objetivos se logran o no.

Instrumentos de recolección de datos.

La recolección de datos es un proceso fundamental en el desarrollo de la investigación, esta permite reunir información relevante para el proceso de estudio, tal como lo indica Lara (2011): “la recopilación de la información se hace con el objetivo de obtener información necesaria para el apoyo y contribución del proyecto de investigación” (p. 49). Esta información debe ser clara y concisa con tema de objeto-sujeto de estudio.

La recolección de la información para el estudio se llevará a cabo mediante la observación de procesos, visitas de campo, entrevistas, análisis de documentos, estudio bibliográfico, estudio jurídico de las normas vigentes aplicables y análisis de caso. Será sobre la base de esa información que se construyan las conclusiones con respecto a la hipótesis propuesta.

Variables del proyecto

Las variables son útiles para una mejor comprensión del problema que permita definir un rumbo de la investigación. Existen diversas definiciones, pero la mayoría coinciden en que las variables son características que unen el problema con el desarrollo del proyecto. Como lo define Soriano:

“El término variable puede definirse como una característica, atributo, propiedad o cualidad que: a) puede darse o estar ausente en los individuos, grupos o sociedades; b) puede presentarse en matices o modalidades diferentes o, e) en grados, magnitudes o medidas distintas a lo largo de un continuum” (Soriano R., 2013, pp. 182-183).

Así mismo, Ander brinda una definición similar:

“También se entiende por variable una característica observable ligada, con una relación determinada, a otros aspectos observables. Estas relaciones pueden ser de causalidad, covariación, dependencia, asociación, influencia, etc. En los estudios explicativos, la palabra variable siempre se utiliza con este alcance más estricto” (Ander-Egg, 1995, pp.36).

Pueden conceptualizarse como el enunciado de la hipótesis, de acuerdo con la siguiente afirmación:

“Una hipótesis es una suposición de la relación entre características, atributos, propiedades o cualidades que definen el problema objeto de la investigación. Estas características o propiedades se definen como variables de investigación” (Cesar Bernal, 2010, pag.139).

Las variables deben ser definidas con claridad para que faciliten el entendimiento de los objetivos.

Tabla N° 8. Cuadro de análisis de variables				
Objetivo específico	Variables de estudio	Definición conceptual de la variable	Indicadores	Definición instrumental
Examinar las características de la operación de la figura SEL basada en la normativa vigente.	Operación de la figura SEL.	Es una figura aduanal perteneciente al Régimen de Zona Franca que ofrece servicios logísticos integrales.	El funcionamiento y aplicabilidad, los costos, ventajas y desventajas.	1. Revisión de la normativa costarricense vigente. 2. Entrevista a proveedores del servicio. 3. Estudio de bibliografía.
Identificar los costos económicos del servicio SEL que implica para la empresa Grupo Q Costa Rica la contratación en su	Costos económicos del servicio SEL.	Proyección del dinero, tiempo y recursos que se necesitan invertir para desarrollar un proyecto.	El cálculo de los costos que se generen de la contratación del servicio SEL.	1. Cotizaciones de diferentes proveedores. 2. Comparativo de costos operativos actuales contra

proceso de logística para el área de vehículos.				3. Proyecciones de la empresa.
Crear una propuesta alternativa con los beneficios aduaneros, económicos y logísticos para la empresa Grupo Q Costa Rica derivados de la utilización de la figura SEL.	Propuesta alternativa.	Es encontrar una forma diferente de realizar una actividad mediante la investigación del entorno y el mercado.	Si la opción de contratar el servicio SEL es viable y genera valor agregado.	1. Entrevista a personas y entidades con posiciones claves para la obtención de información de la visión sobre SEL (director Logística, gerente CDA, PROCOMER) 2. Observación directa en la empresa del proceso actual. 3. Análisis de teoría (análisis de

				documental, estudio bibliográfico y análisis de la normativa vigente y aplicable). Este proceso se realiza a través de la construcción teórica y bibliográfica, mediante el proceso de desarrollo del proyecto, y sus resultados se reflejan en la construcción de la propuesta.
--	--	--	--	--

				4. Visita de campo.
--	--	--	--	------------------------

Fuente de elaboración propia: Romero J.; Segura O.; Solera S.; 2020.

Descripción de los instrumentos

Entrevistas

Las entrevistas brindan información de primera mano de las personas involucradas directamente en el tema.

“Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia o un equipo de manufactura” (Sampieri, 2014, p.403).

Se requiere del conocimiento de varias personas para entender el entorno en el que se desarrolló el objeto de estudio:

“Un encuentro entre dos o más personas que se reúnen para tratar un asunto o definir un negocio también puede denominarse entrevista” (Pérez J., Gardey A., 2008).

Las entrevistas a funcionarios de la empresa Corporación Grupo Q, personeros de la Promotora del Comercio Exterior y diferentes proveedores del servicio SEL, permitirán ampliar la información necesaria para la realización de este proyecto.

Observación directa

En un proyecto, la observación es de gran importancia porque permite tener claridad de los procesos que se desean modificar.

“Observación directa. Descripciones de lo que estamos viendo, escuchando, olfateando y palpando del contexto y de los casos o participantes observados. Regularmente van ordenadas de manera cronológica. Nos permitirán contar con una narración de los hechos ocurridos (qué, quién, cómo, cuándo y dónde)” (Sampieri, 2014, p.371).

Así como Sampieri, Bernal reafirma que la observación permite una mejor visualización del objeto de estudio, brindando un mayor conocimiento para la toma de decisiones:

“Observación directa; Cada día cobra mayor credibilidad y su uso tiende a generalizarse, debido a que permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistematizado y muy controlado, para lo cual hoy están utilizándose medios audiovisuales muy completos, especialmente en estudios del comportamiento de las personas en sus sitios de trabajo” (Cesar Bernal, 2010, p.194).

Mediante una visita a las instalaciones de la empresa Corporación Grupo Q, se desarrollará esta herramienta en el proceso de alistamiento de vehículos, con la finalidad de ajustarlo a la figura SEL.

Validez y confiabilidad de los instrumentos.

Los resultados obtenidos a partir de los instrumentos utilizados sientan las bases para alcanzar los objetivos propuestos, de ahí la importancia de su fiabilidad. La validez de estos es definida por Sampieri de la siguiente manera:

“La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir. Por ejemplo, un instrumento válido para medir la inteligencia debe medir la inteligencia y no la memoria” (Sampieri, 2014, p.200).

La confiabilidad es un aspecto relevante, de igual manera, de acuerdo con Sampieri:

“La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (Sampieri, 2014, p.200).

Capítulo IV

Descripción, análisis e interpretación de resultados

Análisis de resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a través de instrumentos de recolección de datos, por medio de entrevistas. Se presenta, además, el análisis de la información obtenida.

1. Entrevista al director de Logística

A continuación, se presentan los resultados de la entrevista aplicada al director de Logística de Grupo Q, Rafael Porras Brenes, quien profesionalmente es administrador de negocios y especialista en Logistics Management.

Pregunta 1

¿Considera que la aplicación de la figura SEL en Costa Rica ha venido a modernizar el proceso logístico en el país?

Respuesta

Definitivamente, y agilizar prácticamente el comercio internacional que requiere el país, para que la tramitología y el manejo de los importadores sea más ágil y tengamos mayor flexibilidad para poder mantener mayor cantidad de días los productos en el país, sin ser obligados a pagar los impuestos, como también se podría disponer con anticipación de los productos siempre apegados a la ley.

Análisis de respuesta

La respuesta brindada deja ver que el funcionamiento de la figura SEL viene a impulsar la operación logística en Costa Rica.

Pregunta 2

¿Considera que la figura SEL en Costa Rica con respecto al resto de países de Centroamérica se encuentra bien desarrollada y con bases robustas?

Respuesta

Con respecto a Centroamérica, me parece que es de las primeras que está funcionando y que tiene la mejor preparación para implementarla, y para Centroamérica aun no conozco algún país que esté implementando el SEL como tal.

Análisis de respuesta

Como director regional de Corporación Grupo Q, solo en Costa Rica los proveedores logísticos han ofrecido la implementación de la figura SEL, por lo que se ha ganado experiencia y ya se cuenta con una trayectoria base en la materia para desarrollarla más ampliamente en el país y posiblemente replicar la práctica como un caso de éxito al resto de países de la región.

Pregunta 3

¿Tiene Costa Rica las herramientas, regulaciones y asesoría necesarias por parte de las entidades gubernamentales para la implementación del SEL?

Respuesta

Sí, considero que sí, porque SEL es una parte que se desprende de la Zona Franca prácticamente, entonces todos los países de Centroamérica pueden tener Zona Franca, pero SEL es una ramificación de Zona Franca, para mí Costa Rica está muy preparada para el manejo de Zona Franca, por eso le va a ser fácil la implementación de SEL.

Análisis de respuesta

En Costa Rica, el régimen de zona franca se ha venido desarrollando a lo largo de los años, cuenta con una legislación amplia y clara que se revisa y modifica cada cierto tiempo, además, tiene un fuerte respaldo de parte de las entidades gubernamentales, lo que brinda bases sólidas para la implementación del SEL.

Pregunta 4

¿Cree usted que presenta el mercado costarricense una oferta de servicios competitiva con respecto al servicio SEL?

Respuesta

Considero que actualmente en Costa Rica a las empresas que ofrecen el SEL, aun les falta muchísimo por indagar, y por terminar de crecer, siento que ellos aún están empezando, porque los procedimientos de esta ley se están terminando de comprender, por lo que creo que a muy corto plazo en unos 2 o 3 años, esto va a tomar mayor fuerza, cuando las empresas se sientan más seguras. En este momento siento que las organizaciones que las manejan se sienten inseguras, por la parte de la ley, la seguridad que puedan tener por esa parte.

Análisis de respuesta

El cliente nacional solicita un servicio que se adecúe a sus necesidades, sin embargo, al ser el SEL una figura nueva y que aún se sigue modificando, los proveedores deben buscar asesoría en las entidades gubernamentales para determinar si lo solicitado está dentro de los parámetros de cumplimiento de la Ley 7210. Hasta ahora, el mercado de SEL ha demostrado estar activo y ser a la vez atractivo, por lo que, según comenta el entrevistado, es cuestión de tiempo para que se fortalezca mucho más y la competencia también sea más agresiva.

Pregunta 5

¿Este servicio podría brindar algún beneficio al proceso actual del alistamiento de vehículos nuevos en los aspectos económico, logístico y aduanero para la Corporación Grupo Q?

Respuesta

Sí claro, va a tener un beneficio sobre todo logístico y de costos por el tema de la recuperación de dinero, donde entre más rápido se pueda preparar el vehículo y entregar al cliente, reduce el tiempo de la recuperación de la inversión. Entonces, como usted va a poder tener los vehículos lavados, detallados, sin modificarles nada, todo ese proceso en el tiempo se gana, para la hora de desalmacenar, donde se podría ahorrar hasta 5 horas del proceso normal.

Análisis de respuesta

De acuerdo con el entrevistado, el servicio como tal sería un valor agregado, ya que permitiría reducir los tiempos de alistamiento, retorno de la inversión y entrega al cliente final.

2. Entrevista PROCOMER

Se realizó una entrevista a PROCOMER, la cual fue atendida por la señora Ana Vega, asesora de la entidad.

Pregunta 1

¿Considera que la aplicación de la figura SEL en Costa Rica viene a modernizar el proceso logístico en el país?

Respuesta

Sí

Análisis de respuesta

Según la respuesta de la funcionaria de PROCOMER, la figura SEL sí contribuye en la modernización del proceso logístico en Costa Rica.

Pregunta 2

¿Considera que la figura SEL en Costa Rica con respecto al resto de países de Centroamérica se encuentra bien desarrollada y con bases robustas y por qué?

Respuesta

Sí, está tipificada en la legislación del Régimen de Zona Franca, cuenta con artículos del reglamento a dicha ley definidos, y se está trabajando en la redacción de los procedimientos aduaneros aplicables.

Análisis de respuesta

De acuerdo con la entrevistada, en Costa Rica se encuentra más desarrollada que en el resto de los países de Centroamérica, debido a que se crearon artículos definidos en la Ley de Zona Franca sobre este régimen y actualmente se están creando los procedimientos aduaneros para su aplicación.

Pregunta 3

¿Cuántas empresas en Costa Rica ofrecen el servicio SEL?

Respuesta

Que propiamente brinden o están autorizadas a brindar servicios de logística integral más o menos 10.

Análisis de respuesta

Costa Rica cuenta con una amplia oferta de servicios SEL en el mercado local, lo que les brinda a las empresas interesadas la opción de elegir la que se adapte más a sus necesidades.

Pregunta 4

¿Cuántas empresas en Costa Rica están operando bajo la figura SEL?

Respuesta

Si se refiere a cuántas empresas están usando el servicio, no sé decirle porque esas son informaciones privadas entre las empresas de zona franca SEL que ofrecen el servicio y las empresas que son sus clientes; no tengo idea de cuántas empresas estén usando esos servicios.

Análisis de respuesta

Aunque la entrevistada manifiesta no conocer el dato, comenta que un ente como PROCOMER debería tener esta información abierta al público como referencia.

Pregunta 5

¿Se están desarrollando en el país herramientas que brinden información a los usuarios del Sistema Aduanero Nacional sobre el servicio SEL, sus requisitos y pasos para la implementación?

Respuesta

Sí se está trabajando en eso, entre PROCOMER, COMEX y Aduanas, sobre todo en la elaboración de los procedimientos aduaneros específicos para ser usados por estas empresas.

Análisis de respuesta

Se evidencia que instituciones gubernamentales están trabajando en herramientas que faciliten el acceso a la información de la figura SEL en el SNA, ya que actualmente es poca la información disponible para los usuarios de este régimen.

Pregunta 6

¿Se ha recibido *feedback* de las empresas que actualmente operan bajo el servicio SEL? De ser afirmativo, ¿qué tipo de comentarios han recibido?

Respuesta

Si se refiere a las empresas beneficiarias del Régimen de Zona Franca que actualmente brindan servicios o son empresas SEL, sí claro, ellas están en constante comunicación con PROCOMER, tanto para atender consultas sobre su accionar y operación como para colaborar en el mejoramiento del servicio SEL como tal. Ahora bien, con los clientes, empresas que usan el servicio SEL solo cuando nos contactan para alguna consulta y no han manifestado ningún inconveniente, pero reitero estas últimas, las empresas clientes de las SEL, nos contactan muy de vez en cuando.

Análisis de respuesta

Con base en la respuesta, es posible determinar que las empresas, al contratar el proveedor de servicios SEL, dejan en sus manos toda la operación, siendo estos los que tienen el canal directo con PROCOMER a quienes contactan para dudas, mejoras del servicio y procedimientos.

Pregunta 7

¿Considera que se generen mejoras o modificaciones futuras a la figura SEL? De ser afirmativo, ¿cuáles podrían ser?

Respuesta

Definitivamente, como cualquier otro proceso, siempre se detectan oportunidades de mejora, cuáles podrían ser específicamente, aún no tenemos una consideración puntual, porque se detectan según la operación y el mundo del servicio de logística integral o SEL es muy amplio, pero todas deberían ser tendientes a mejorar su accionar y poder convertir a Costa Rica en un gran centro de distribución para Latinoamérica y por qué no para el mundo. Pero obviamente se requerirá mejora en la legislación, en los procedimientos, etc., pero todo dependerá de cómo se vaya representando y desarrollando esta operación, así que es muy pronto para definir cuáles podrían ser los cambios.

Análisis de respuesta

Se determina que este régimen está sujeto a modificaciones de acuerdo con las necesidades de todos los actores; están anuentes a modificarlo en busca de la mejora continua.

Pregunta 8

¿Cuáles considera que sean los beneficios más significativos para las empresas al utilizar la figura SEL?

Respuesta

Que se puede realizar o brindar todos los servicios que están indicados en el artículo 127 del Reglamento que son bastante considerables, el tiempo de permanencia del inventario y que las empresas pueden laborar 24/7 y trabajan a nivel incluso de unidades.

Análisis de respuesta

La respuesta indica que la figura viene a dar valor agregado al proceso logístico, al ampliar el tiempo de la operación (24/7), evitando la dependencia del horario de oficina de las aduanas; al tener un tiempo más amplio de permanencia de inventario, permite un mayor flujo de caja.

3. Entrevista gerente CDA

Se realizó una entrevista al señor Noel Pérez Martínez, gerente del Centro de Alistamiento (CDA), de profesión Administrador de empresas, con trayectoria en operaciones, servicio al cliente, plataforma de crédito y cobro, *call center*, y desde hace nueve años en logística.

Pregunta 1

¿En qué etapa de la importación de vehículos se inicia el proceso del CDA?

Respuesta

Cuando los vehículos son nacionalizados.

Análisis de respuesta

Se determina que el CDA inicia con la obtención del Documento Único Aduanero (DUA) y el pago de los tributos de los vehículos nuevos.

Pregunta 2

Por favor, describa brevemente los procesos que conforman la operación del CDA.

Respuesta

A groso modo: desalmacenaje, alistamiento de los vehículos, revisión mecánica, traslado a sucursales para entrega.

Análisis de respuesta

Según la respuesta obtenida, el proceso consiste en preparar el vehículo nuevo para la entrega al cliente final.

Pregunta 3

¿Cuál es el tiempo que tarda cada proceso en completarse?

Respuesta

Un promedio de 25 minutos para un total promedio de 2.8 horas.

Análisis de respuesta

Se evidencia que el proceso completo en CDA tarda alrededor de 2.8 horas por vehículo.

Pregunta 4

¿Cuál es la cantidad aproximada de unidades que se procesan cada día?

Respuesta

Depende de la demanda, máximo de 35 a 40 unidades con la estructura actual.

Análisis de respuesta

El entrevistado, además, mencionó que la línea de producción permite trabajar simultáneamente seis vehículos por proceso, cada 25 minutos. Se evidencia una cantidad importante diaria con el proceso actual.

Pregunta 5

¿Cuántas personas conforman el equipo para llevar a cabo la operación?

Respuesta

Lo conforman 29 personas incluyendo la gerencia.

Análisis de respuesta

El entrevistado también comentó que, debido a la afectación de la pandemia, se tuvo que reducir el personal en CDA a 29 personas; sin embargo, la capacidad y requerimiento en épocas normales es más.

Pregunta 6

Identifique, por favor, oportunidades de mejora aplicables al proceso actual (Debilidades).

Respuesta

Realizar el proceso de alistamiento paralelo al trámite aduanal del pago de los tributos, mejorando los tiempos de entrega del vehículo al cliente final. Una vez que el vehículo cumple el proceso de alistamiento, hay que esperar que se agende para poder instalar los accesorios, lo que deja poco tiempo para la instalación y traslado a la sucursal correspondiente. Considero que se debería autorizar instalarlos desde que el vendedor los selecciona en la propuesta de negocios para tener más tiempo e indicarle al cliente que tiene 24 horas para modificar algo en la propuesta, ya sea quitar o agregar otro accesorio.

Análisis de respuesta

La respuesta señala que surge una excelente oportunidad de mejora en el proceso de alistamiento de vehículos nuevos, al existir en el país una figura aduanera que permite la manipulación de las mercancías antes de ser nacionalizadas. En cuanto a la instalación de accesorios, no se podrían instalar de forma anticipada en la figura SEL, debido a que la ley no permite modificar las mercancías antes del pago de los tributos.

Pregunta 7

¿Ha escuchado sobre la figura aduanera SEL?

Respuesta

Sí.

Análisis de respuesta

El entrevistado tiene conocimiento básico de la figura SEL.

Pregunta 8

Si su respuesta anterior es sí, ¿considera que este servicio podría brindar algún beneficio al proceso actual del alistamiento de vehículos nuevos?

Respuesta

Efectivamente.

Análisis de respuesta

El conocimiento que tiene el funcionario entrevistado genera una respuesta positiva sobre el beneficio de utilizar la figura SEL.

Pregunta 9

¿Cómo afectaría la operación una posible implementación del servicio SEL?

Respuesta

Mejorar tiempos de disponibilidad de los vehículos y, por ende, respuesta en tiempos de entrega a nuestro cliente.

Análisis de respuesta

La respuesta señala que la implementación de la figura SEL permitiría reducción de tiempos en la entrega de vehículos nuevos al cliente, haciendo a la empresa más competitiva en relación con la competencia.

4. Entrevista a proveedores

Se realizó un proceso de investigación por medio de algunos proveedores, a quienes se les aplicó una entrevista. Los cuatro proveedores participantes en el proceso son:

- a. SISLOCAR SEL. Administración de inventarios en régimen SEL.

- b. REX CARGO COSTA RICA S.A. Rex Cargo es una empresa que brinda servicios logísticos integrados, ubicados con casa matriz en Costa Rica, pero con presencia física en todo CAM. Cuentan con servicios propios de importación, aduanas, almacenes, distribución, zona franca y asesoría aduanera, entre otros.
- c. HA Logística Zona Franca. Servicios logísticos en Régimen Zona Franca.
- d. OLO S.A. Servicios logísticos.

Pregunta 1

¿Cuáles son los servicios que incluye la figura SEL?

Respuestas

1. Administración de inventarios, VMI, empaque, etiquetado, *picking*, alisto, repaletizado, marcado, armado de ofertas, etc.
2. Todos los que se indican en el Art. 127 del Reglamento, como empaques, reempaque, distribución, etiquetado, administración de inventarios, control de vencimiento, nacionalización, entre otros más que, según cada cliente, las operaciones lo van necesitando.
3. Manejo de inventarios, alisto de pedidos, reempaque, segregación, etiquetado, todo aquello que agregue valor al producto, mas no lo transforme.
4. Planificación, control y manejo de inventarios, selección, empaque, fraccionamientos, etiquetado, división, clasificación, agrupación, facturación y distribución de mercancía.

Análisis de respuestas

Con base en las respuestas de los proveedores, los servicios de la figura SEL son todos los incluidos en el artículo 127, en el Reglamento a la Ley de Régimen de Zona Franca.

Pregunta 2

¿Cuáles son los beneficios que ofrece la figura SEL con respecto a otros regímenes?

Respuestas

1. Trámites aduanales más ágiles, horario de operación, permanencia de la carga por tres años sin pagar impuestos, posibilidad de abrir cajas y hacer valor agregado.
2. SEL es la figura que viene a revolucionar la industria logística aduanera, debido a que el importador puede mejorar sus costos operativos y flujo de caja, desde el momento en que contrata los servicios de SEL. Uno de los principales beneficios es poder operar sus cargas antes del pago de impuestos y convertir la zona primaria como *hub* de distribución para CAM.
3. Flexibilidad en la segregación del producto, horario 24x7, dado que se puede agregar valor al producto en su permanencia en el régimen, se puede trabajar justo a tiempo con el desalmacenaje del producto.
4. Soluciones ante problemas (se puede acomodar a la necesidad del cliente), ingreso en área de zonas francas exentas de impuestos y pueden estar bajo esa condición hasta que se decida nacionalizar o reexportar.

Análisis de respuestas

Las respuestas demuestran que los beneficios de la figura SEL cambian radicalmente la forma de operar la logística, ya que permiten manipular las cargas antes de su nacionalización, lo que contribuye en su tiempo de respuesta y mejora de sus costos operativos.

Pregunta 3

Indique brevemente ¿qué considera usted que diferencia a su empresa de otras que ofrecen el servicio SEL en Costa Rica y que represente el valor agregado que ofrecen?

Respuestas

1. Nuestra empresa se ha enfocado en el servicio SEL, no es un servicio más que ofrecemos, por lo que nos especializamos en esto.
2. La principal diferencia es que se ha estudiado a profundidad la legislación y se entiende el objetivo de la creación de la figura. El SEL se atiende por personal calificado tanto en lo aduanero, técnico y legal, dejando de lado que el servicio a brindar sea un simple almacenamiento, sino que es un servicio que debe de agregar valor al cliente desde el ingreso a bodega y no hasta luego de nacionalizado.
3. Le hacemos al cliente un traje a la medida, de manera que el cliente se pueda enfocar en su negocio y nosotros en resolver todas sus necesidades. Tenemos una plataforma que nos permite dar la trazabilidad que el régimen requiere.
4. Buen servicio, capacidad de adaptarnos a las necesidades del cliente y tiempos de respuesta rápidos.

Análisis de respuestas

Las respuestas develan que las empresas que ofrecen el servicio SEL en el país se han preocupado por especializarse y brindar un servicio de calidad a sus clientes con personal calificado en áreas como la operativa, aduanera, técnico y legal.

Pregunta 4

¿Qué características debe tener un proveedor para brindar el servicio SEL?

Respuestas

1. Debe cumplir con los requisitos impuestos por PROCOMER para clasificar como Zona Franca, cumplir con la inversión solicitada y con la cantidad de empleos.
2.
 - I. Que el SEL sea propio para asegurar que entienden la razón de la existencia.
 - II. Que le brinden servicios a distintas industrias para que se pueda abarcar conceptos como ingresos, salidas, custodias y regulaciones no arancelarias. Debe contar con asesoría técnica y demostrar con hechos lo que ha construido en otras empresas partiendo de sus propuestas. Dentro de las características es que pueda contactar el proveedor a un cliente con otro para que el que ya opera la figura pueda dar fe del aporte que ha hecho en su logística la asesoría en SEL de la empresa proveedora.
3. Versátil, innovador y sus servicios deben estar acompañados con tecnologías de punta.
4. (Vacío)

Análisis de respuestas

Las respuestas indican que se debe cumplir con los requisitos establecidos en la Ley de Zona Franca y su reglamento.

Pregunta 5

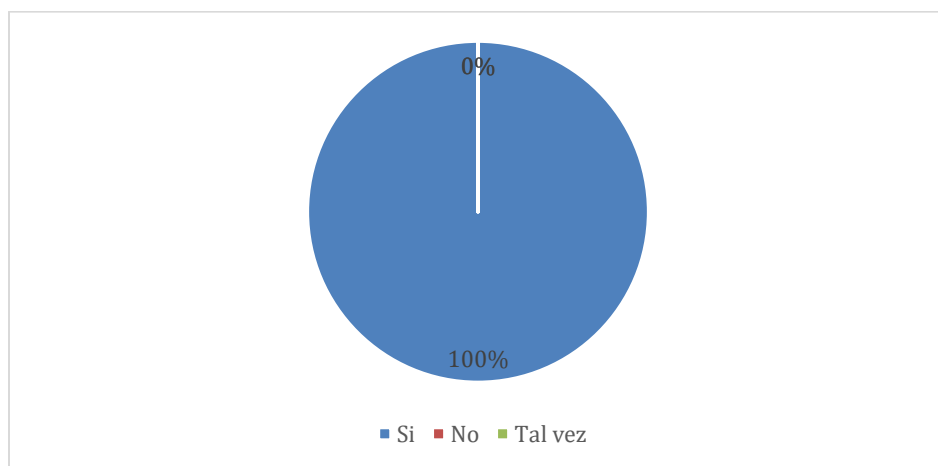
¿Considera usted que la figura SEL en Costa Rica, con respecto al resto de Centroamérica, se encuentra bien desarrollada y con bases robustas?

Respuestas

1. Sí
2. Sí
3. Sí

4. Sí

Gráfico No. 1



Análisis de respuestas

Las respuestas señalan que, a nivel nacional, parece haber un criterio unificado de que en Costa Rica la figura SEL tiene bases robustas y se encuentra más desarrollada que en el resto de los países de Centroamérica.

Pregunta 6

¿Qué tipo de empresas considera usted que pueden ser sujetas a la implementación del servicio SEL?

Respuestas

1. Compañías con distribución en Centroamérica, proveedores de zonas francas, empresas que pagan impuestos altos de importación.
2. Cualquiera que administre inventarios, tenga o no bodegas propias.
3. Vacía.
4. Todas las de logística.

Análisis de respuestas

Los proveedores consideran que las empresas idóneas para la implementación de figura SEL son las que manejen altos niveles de inventario, cuya operación sea muy compleja y sus costos muy elevados.

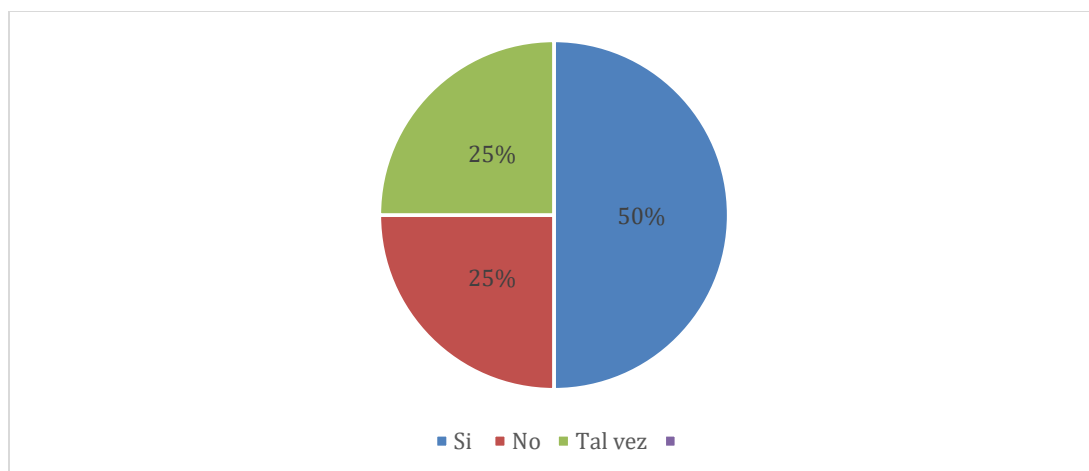
Pregunta 7

¿Considera usted que el proceso de implementación de SEL en las empresas es amigable?

Respuestas

1. Sí
2. No
3. Tal vez
4. Sí

Gráfico No. 2



Análisis de respuestas

Las respuestas denotan cierta discrepancia, con un 50% que considera que el proceso de implementación de SEL en las empresas es amigable; un 25% considera que no y otro 25% considera que tal vez. Sin embargo, es importante señalar que, conforme a referencias de los entrevistados, actualmente no hay suficiente información accesible de la figura SEL, lo que lleva a los usuarios a depender del conocimiento de los proveedores que ofrecen el servicio.

Pregunta 8

Si su respuesta anterior es no, ¿qué barreras se pueden encontrar en el proceso de implementación de SEL?

Respuestas

1. Vacía.
2. Hay mucho desconocimiento de la figura y esto es lo que obliga a que el proveedor que cualquier empresa va a contratar tenga muy claro y recorrido el alcance de la ley.
3. Todavía quedan muchas áreas grises en la aplicación del reglamento.
4. Vacía.

Análisis de respuestas

El 50% de las respuestas de la pregunta anterior señalan que existe un desconocimiento generalizado de la operación del servicio.

Pregunta 9

¿Cuánto tiempo tarda el proceso de implementación del servicio SEL en las empresas que desean adquirirlo?

Respuestas

1. Si es en las bodegas nuestras, no más de una semana, dependiendo de la dificultad del negocio.
2. 2 meses.
3. 1 -2 meses.
4. Es un proceso largo, considero que de dos a tres años.

Análisis de respuestas

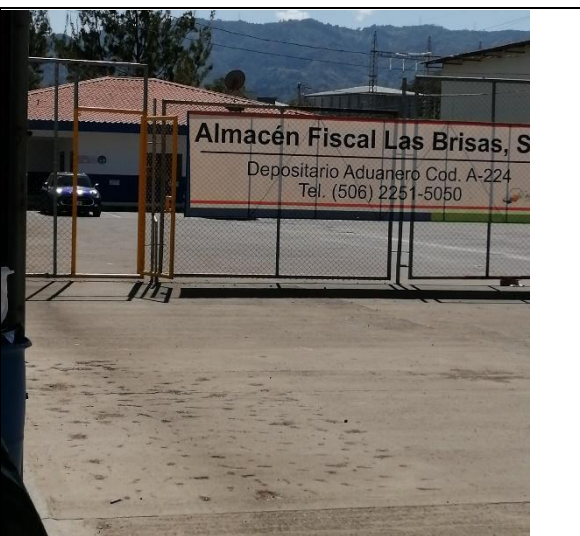
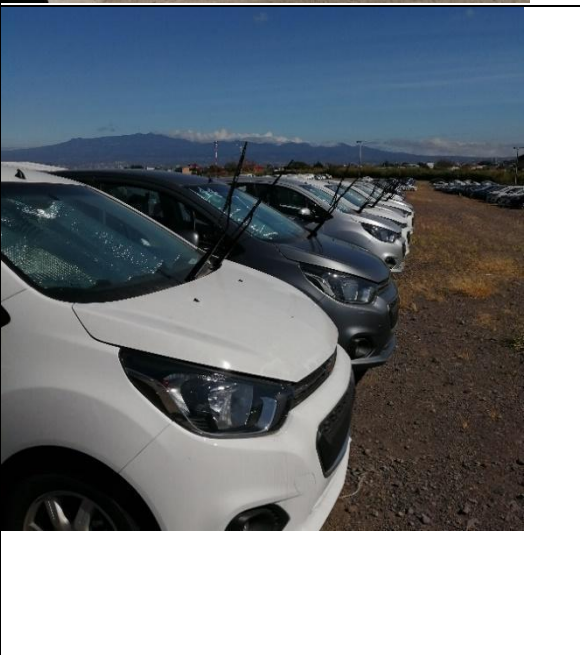
La mayoría de las respuestas indica un promedio de 2 a 3 meses para la implementación de los servicios SEL.

5. Observación

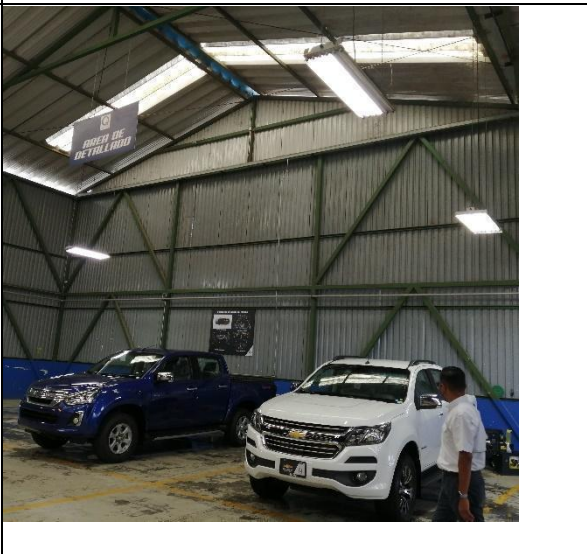
Se realizó una visita guiada en las instalaciones del Parque Industrial Las Brisas, en la que se observó el proceso de ingreso a almacén y también el proceso de alistamiento de vehículos. En la siguiente tabla, se describen todos los pasos a seguir desde la llegada de los vehículos al almacén.

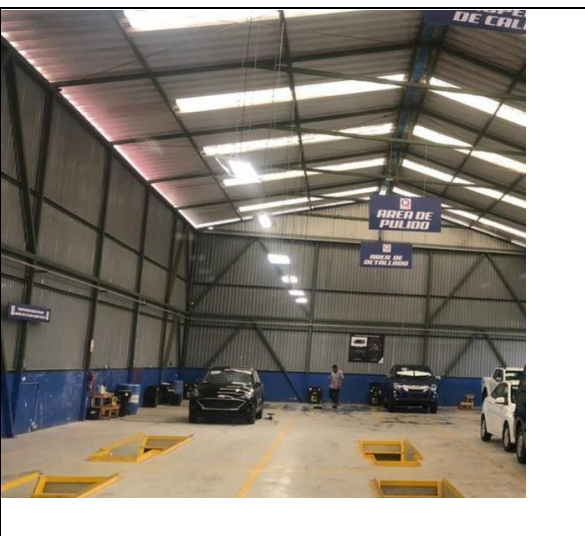
Tabla No. 9 Observación Parque Industrial

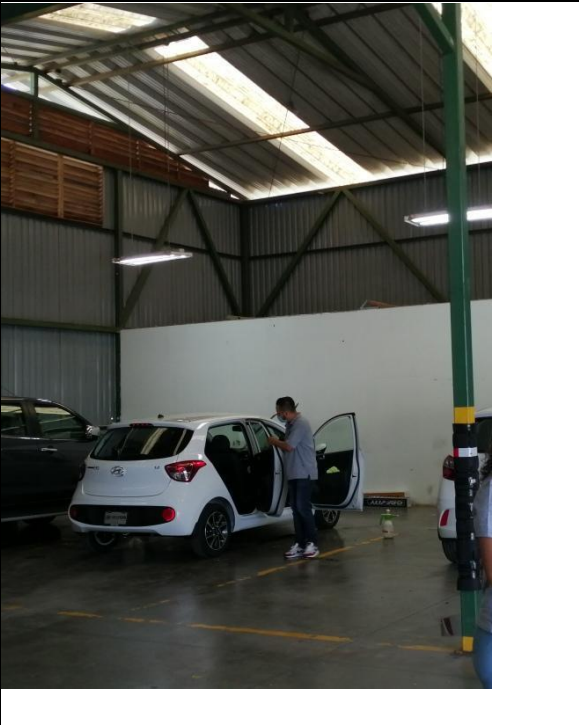
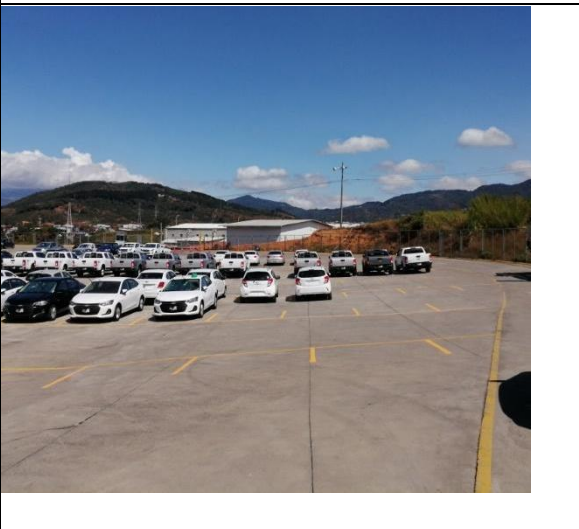
Nro.	Proceso de ingreso a almacén y proceso de alistamiento de vehículos Parque Industrial Las Brisas	
1	● Llegada de vehículos del puerto al almacén, se trasladan por medio de un tránsito aduanero. El transporte es brindado por un tercero.	
2	● Descarga y revisión física de las unidades. ● Se completa el formulario de revisión y se firma. ● Tiempo de descarga aproximado: 1 hora	

3	Se ingresa al predio del almacén fiscal Las Brisas, se procede al cierre del DUA de tránsito.	
4	- Se ubican los vehículos por marca y modelo. - Se ingresan al sistema tanto del almacén como el de Grupo Q (SAP) detallando el número de VIN, el cual es utilizado para su posterior ubicación y nacionalización. - Tiempo de acomodado aproximado: 5 minutos.	
5	- Cuando un vehículo es vendido, va a caer en abandono, o se requiere para una exhibición o demo en una feria, se procede al iniciar el trámite de nacionalización. - Se localizan las unidades con	

	una anticipación de 24 horas y se mueven a un sector especialmente designado para su revisión, dentro del predio del almacén. • Tiempo de ubicación aproximado 5 minutos.	
6	• Una vez concluido el proceso aduanal de nacionalización, se trasladan los vehículos al CDA, a unos 500 metros de distancia del almacén e inicia el proceso de alistamiento, el cual funciona como una línea de producción.	
7	• Se alinean los vehículos en lotes de 10 unidades para ser procesados.	

8	● Inicia la primera etapa que es el desengrasado y lavado exterior del vehículo. Para ello se cuenta con seis bahías de trabajo equipadas con equipo industrial.	 A photograph showing a white pickup truck inside a large industrial washing bay. A person is standing next to the truck, possibly operating the equipment. The bay has a high ceiling with metal beams and large windows on the right side.
9	● El segundo proceso es el secado y aspirado del vehículo.	 A photograph showing two pickup trucks, one blue and one white, parked in a large industrial bay. A person is standing next to the white truck. The bay has a high ceiling with metal beams and large windows on the right side. A sign on the wall reads 'PROCESO DE DETALLADO'.

10	El tercer proceso consiste en el pulido.	
11	Posteriormente, se realiza una revisión mecánica general basada en los requerimientos estándares de cada marca, Izusu, Hyundai y Chrevrolet, tales como revisión de líquidos, frenos, batería, entre otros.	
12	Finalizado el proceso de revisión mecánica, se realiza una inspección final de calidad del vehículo. Se coloca una etiqueta para identificar en los vehículos que ambos procesos se han aprobado.	

13	● Finalmente, se llevan al área de accesorios, donde de acuerdo con la solicitud del cliente final, se instalan los distintos dispositivos, por ejemplo, cámaras de acercamiento, polarizados, radios, entre otros.	
13	● Una vez realizadas todas las etapas del CDA, se trasladan los vehículos a una zona de espera.	
14	● De acuerdo con las agendas de entrega, son movilizados a las sucursales respectivas.	

15	● Debido a la pandemia del COVID-19, se implementaron protocolos de bioseguridad en todas las áreas y procesos de Grupo Q, específicamente en el proceso de CDA se establecieron controles para el sanitizado de los vehículos en las zonas de mayor manipulación, los cuales deben realizarse a cada una de las etapas.	
----	--	--

Fuente de elaboración propia: Romero J.; Segura O.; Solera S.; 2020.

Durante el proceso de observación, también se visitó y valoró un terreno de Grupo Q, que podría utilizarse para la implementación de los servicios SEL.

A continuación, se presentan imágenes de este.

Ilustración No. 1

Entrada al CDA



Ilustración No. 2

Terreno contiguo a CDA

Elevación en el terreno
que en caso de requerir
mayor espacio está
disponible para
modificaciones



Ilustración No. 3

Terreno contiguo a CDA

Espacio aplanado
listo para su uso



Ilustración No. 4

Instalaciones actuales



Ilustración No. 5

Instalaciones actuales



Costos actuales de la operación

Durante la visita a las instalaciones del Centro de Alistamiento y de acuerdo con la información suministrada, se extrae la siguiente tabla con los datos aproximados de los gastos mensuales que se generan de la operación del CDA, detallada en la tabla 10.

Los mismos suman un total de \$30.887,56 que corresponden a salarios del personal, alquileres, suministros, entre otros.

Tabla No. 10 Costo CDA

COSTO ACTUAL DEL CDA En Dolares

GASTOS DE ADMINISTRACION	MENSUAL
Salarios	\$2 495,54
Cargas Sociales	661,31
Viáticos, peajes y parqueo	1 315,00
Servicios de Limpieza	970,00
Mantenimientos	242,00
Servicios Públicos	486,00
Seguros	610,44
Alquileres	19 445,27
Suministros de Oficina	720,00
Mensajería	942,00
Insumos	3 000,00
TOTAL	\$30 887,56

Fuente: Grupo Q, 2021.

En adición a lo anterior, los vehículos nuevos tienen un período de almacenamiento bajo custodia de la aduana, de un año desde su importación. Una vez finalizado ese plazo y si no se lograron colocar en el mercado, se debe proceder a realizar la nacionalización con el correspondiente pago de tributos para evitar que caigan en abandono y pasen a ser propiedad del Estado.

Este trámite representa un gasto en pago a terceros, pero lo más significativo es el monto promedio mensual que representa unos \$161.025.00. Considerando, además, el trabajo obrero extra para movilizar los vehículos, así como los alquileres adicionales.

Tabla No. 11 Vehículos en abandono

VEHICULO NUEVOS EN ABANDONO DEL JUNIO A NOVIEMBRE 2020 En Dolares			
MESES	CANTIDAD	Costo Promedio Impuestos pagados *	Costo
junio	17	5.650,00	\$96.050,00
julio	15	5.650,00	\$84.750,00
Agosto	39	5.650,00	\$220.350,00
Setiembre	38	5.650,00	\$214.700,00
Octubre	43	5.650,00	\$242.950,00
Noviembre	19	5.650,00	\$107.350,00
TOTALES	171,00		\$966.150,00
PROMEDIO			\$161.025,00

Fuente: Grupo Q, 2021.

Capítulo V

Propuesta alternativa con los beneficios aduaneros, económicos y logísticos para la empresa

Grupo Q Costa Rica, derivados de la utilización de la figura SEL

RESUMEN

A continuación, se presenta la propuesta para la implementación de la figura SEL en el área de vehículos nuevos de Corporación Grupo Q Costa Rica, en respuesta a la oportunidad de mejora en el proceso de alistamiento de vehículos para su entrega al cliente final.

El servicio propuesto representa una importante oportunidad para distinguir a la empresa frente a sus competidores, ya que el sistema que se utiliza actualmente en la industria, para el alistamiento de vehículos y su entrega final, tal como se demostró en el proceso de investigación previo, con mucha frecuencia genera atrasos en las entregas finales al cliente, así como una disminución en la liquidez, al tener que pagar los tributos a los vehículos que cumplen un año en almacén fiscal y no han sido colocados en el mercado nacional.

La propuesta de implementación del servicio SEL es resultado de una investigación de la legislación costarricense y la situación logística del país, la cual se encuentra en constante cambio, por lo que es indispensable que las empresas se unan a los cambios que ha traído innovando en servicios, procesos, agilidad y uso de la tecnología. Además, requiere estar a la vanguardia con las nuevas tendencias de los mercados y las necesidades de los clientes.

Con esta propuesta, se pretende contribuir con la implementación del servicio SEL al proceso de alistamiento de vehículos nuevos que permita obtener a Grupo Q beneficios aduaneros, económicos y logísticos. Se abordan en el documento los elementos operativos, financieros y administrativos más importantes para considerar en el proceso de implementación.

Justificación

La revolución 4.0 o la cuarta revolución industrial es una realidad latente para el mundo comercial, generando cambios a la forma tradicional en la que operan las empresas e integrando técnicas de operación y producción avanzadas para competir en un mundo ahora lleno de tecnología. Quedarse atrás con procesos tradicionales, poco competitivos y que generan grandes

sistemas de gastos es un riesgo que las empresas corren, al no buscar mecanismos de mejora para optimizar su gestión e implementar métodos más prácticos y menos costosos.

Para encaminarse en este sentido en las tendencias que la industria 4.0 implica, las empresas posicionadas, tal como Grupo Q, actualmente no solo en Costa Rica, sino en muchos países, deben visualizar y dar un paso adelante hacia el cambio. La disminución de estructuras robustas que ralentizan el servicio y la calidad deben ser renovadas, por ello la implementación de la figura SEL para Grupo Q no solo representa una oportunidad, sino una necesidad, con una visión a encabezar el cambio en una industria tan importante en el país, y que sentará precedentes para incrementar los beneficios no solo para la empresa, sino más importante aún para los clientes.

Objetivo

Ofrecer una alternativa más efectiva a Grupo Q, para el alistamiento y entrega de vehículos, por medio de la implementación de una figura SEL que disminuye costos y maximiza resultados.

Importancia

La importancia de la propuesta radica en el análisis e investigación personalizado que se ha hecho, con el propósito de ofrecer la propuesta más efectiva para Grupo Q, conforme a sus características, necesidades e identidad.

Factibilidad

La factibilidad para la implementación de la propuesta se fundamenta en:

- **Espacio:** se cuenta con el espacio idóneo para la implementación.

- **Factibilidad financiera:** la implementación de la propuesta representa una oportunidad de reducción de costos y maximización de recursos.
- **Respaldo y servicios de calidad:** la propuesta se concentra en la adquisición de servicios de una empresa con amplia trayectoria, conocimiento y efectividad en los servicios que brinda.
- **Tiempo:** la implementación de la propuesta no requiere de periodos extremadamente largos para ejecutarse y valorar resultados, por lo tanto, se considera muy accesible en la línea de tiempo.

Todos los aspectos mencionados anteriormente respaldan la factibilidad de la implementación y ejecución de la propuesta.

DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Es importante señalar que, en el proceso de investigación previo a esta propuesta, se desarrolló un análisis de viabilidad financiera, el cual en la propuesta finalmente cambia, debido a que algunos aspectos son más favorecedores para la implementación del servicio, siendo ya analizados con el proveedor.

Se realizó un proceso investigativo para evaluar las opciones de empresas aptas para ofrecer el servicio SEL a Grupo Q, de tal forma que se pudiera analizar cuál de ellas ofrece los mejores beneficios y se acopla a la identidad en cuanto al servicio y calidad. Sin embargo, debido a que en Costa Rica la figura SEL no es muy conocida, principalmente para la industria automotriz, se presentó una limitante de oferentes. Se observó poco conocimiento de parte de los operarios y usuarios del servicio e incluso cierta desconfianza ante solicitudes de información económica y de asesoría.

Sin embargo, con la empresa Rex Cargo, se determinó un completo conocimiento del tipo de servicio solicitado, ya que ofrecieron una propuesta robusta, basada en las necesidades de Grupo Q y cumpliendo todas las expectativas con respecto a los procesos que el servicio debe

suministrar de manera efectiva. Por dicha razón, se considera que Rex Cargo es la empresa idónea para ofrecer los servicios SEL a Grupo Q. A continuación, se presenta la oferta de sus servicios:

OFERTA FORMAL DE SERVICIOS LOGÍSTICOS REX CARGO
SERVICIOS DE LOGÍSTICA BAJO EL REGIMEN DE ZONA FRANCA– GRUPO Q

Lugar de actividad por desarrollar: SERVICIOS DE LOGÍSTICA (SEL) EN
INSTALACIONES DE GRUPO Q

Presentación

Rex Logística S.A. es una empresa parte del grupo Rex América que opera en Costa Rica bajo la cédula jurídica 3-101-638055, aprobado así por el Acuerdo Ejecutivo 0515-2011 publicado en Gaceta 16 del lunes 23 de enero de 2012.

La Ley de Zonas Francas y el Reglamento definen su actividad de la siguiente forma:

Artículo 127. Actividades y operaciones relativas a servicios de logística. Las empresas que cumplan con lo establecido para optar por el régimen podrán realizar actividades con el propósito de prestar servicios de logística integral que se indican a continuación:

- a) Planificación, control y manejo de inventarios.
- b) Selección, empaque, embalaje, fraccionamiento, facturación, etiquetado, desempaque, división, clasificación, reempaque, reembalaje, remarcación, agrupamiento y distribución de mercancías.

c) Otras actividades similares.

Considerando lo anterior, el servicio que Rex Logística S.A. estaría brindando sería un servicio de logística integral y nunca un simple almacenamiento, incentivando el proceso logístico en la carga que se consigna para cualquier contratación.

Cabe destacar que el mismo cuerpo jurídico facilita y permite la prestación de los servicios de este régimen a empresas ubicadas dentro y fuera del territorio aduanero nacional y, una vez finalizado el servicio contratado, poder, desde la ubicación de la empresa SEL, proceder al internamiento a otra Zona Franca o Perfeccionamiento Activo, importación definitiva o reexportación de las mismas; siendo que, según el Art. 127 Quarter del Reglamento a la Ley de Zonas Francas, indica que toda actividad se considera bajo consentimiento del dueño de las mercancías, siendo esto claro para todas las partes que las cargas son propiedad de GRUPO Q y no de Rex Cargo.

Actualmente, la figura de servicios de logística cuenta con el respaldo legal hasta el Art. 130 del Reglamento a la Ley de Zonas Francas.

El 29 de enero del 2016 se emitieron, mediante RES DGA 021 2016, las directrices administrativas para el ingreso, permanencia y salida de mercancías de empresas (SEL), sin embargo, había sido suspendida hasta nuevo aviso por la Dirección General de Aduanas, misma que actualmente fue prorrogada de nuevo hasta marzo 2021.

La circular en mención no afecta el funcionamiento u operación del régimen, ya que esta viene a ordenar o ampliar varias consultas que en el tiempo se han ido haciendo y que, por orden administrativo, es importante incluir en el Manual de Procedimientos Aduaneros existente.

Siguiendo con lo estipulado en el Art. 127 del Reglamento a la Ley de Zonas Francas, se va a brindar servicios logísticos a su representada definidos mediante un SOP, generando previo cumplimiento ante las autoridades competentes del Servicio Aduanero Nacional, una planta satélite de Zona Franca de Servicios Logísticos SEL de Rex Logística S.A., en las instalaciones del CEDI de GRUPO Q.

Todo ingreso de carga que se haga al Régimen de Zona Franca de servicios de logística debe quedar con un registro propio, mismo que lo determina el documento aduanero correspondiente en caso de que la mercancía esté bajo control aduanero o factura de envío, en caso de ser mercancía nacionalizada. El ingreso de carga a la planta satélite (SEL) será mediante internamiento al régimen, tránsito directo, ingreso de carga nacionalizada y su salida debe ser con factura para cargas nacionalizadas, DUA de exportación, importación, tránsito o reexportación, en caso de carga sujeta al control aduanero de mercancías.

Considerando en adelante a Rex Logística S.A. como SEL y al propietario de la mercancía de Zona Franca sujeta a servicios de logística como CLIENTE, se indica:

1. La empresa SEL es la empresa que, mediante consignación, recibe la carga del cliente para la prestación de un servicio definido en un SOP determinado.
2. La mercancía puede ingresar desde el territorio aduanero o fuera de este.
3. Siempre es importante definir para cada caso qué tipo de mercancía es la que se está trabajando (materia prima, insumos, etiquetas, envases, material de empaque, maquinaria, equipo, repuestos, vehículos, mobiliario, suministros de oficina y otros materiales de mantenimiento). En el caso que ocupa este documento, el cliente debe entregar al SEL un listado total de los SKU que se tendrán bajo control de esta planta satélite, siendo responsabilidad del cliente cada vez que ingresa un producto nuevo, hacerlo saber con anterioridad al ingreso físico.

4. El cliente utilizará para las cargas con destino o presencia en esta planta satélite los servicios de Rex Servicios Aduanales para parte de sus trámites de nacionalización, y así generar las declaraciones aduaneras para el envío de sus cargas al código del SEL.

Del proceso a seguir se resume:

1. Las cargas ingresan al país de forma marítima, terrestre o aérea.
2. Previa llegada al país y mediante el seguimiento de cada una de las prealertas dadas por el cliente, se predefine en todos los casos las cargas que tienen destino al SEL.
3. Las cargas que tienen algún control o cumplimiento de alguna medida no arancelaria deben someterse a su cumplimiento previa destinación al SEL.
4. Rex Cargo será una opción durante el proceso inicial para el manejo de las cargas de transporte internacional y el Cliente considerará, según evaluación de servicio y tarifas, la participación de Rex Cargo en este servicio.
5. La planta satélite por autorizar es el actual CEDI de Grupo Q ubicado en Desamparados, Las Brisas.
6. Se entiende y así se acepta por las partes en contrato expreso que las instalaciones son propiedad o arrendadas por Grupo Q y Rex Cargo no puede hacer uso de sus instalaciones para otra actividad que no sea propia de mercancías de Grupo Q.
7. El ingreso, salida y participación de personal de Rex Cargo estarán sujetos a los controles propios de Grupo Q.
8. En todo momento, Rex Cargo hará saber por escrito a Grupo Q el nombre y número de cédula de funcionarios que se mantendrán en sus instalaciones como parte del *staff*.
9. Rex Cargo tendrá un funcionario en modalidad de In House para el control de ingreso y salida de cargas, considerando la responsabilidad legal que esto representa para el SEL.
10. La forma de servicio y de operación se definirá en el SOP de servicio dado entre ambas empresas.

Oferta de servicios

1. Administración de inventario: \$3.000.00 mensual.
2. Administrador del régimen: \$1.500.00 mensual.
3. Solicitud de pedidos en CW1 (Cargo Wise One) \$ 0.10 por cada pedido.
4. Cada funcionario solicitado tendrá un costo fijo mensual de \$1500.00 cada uno.

La oferta se presenta a GRUPO Q bajo la consideración de 1200 vehículos, producto automotriz, aceites, llantas y baterías. Esta propuesta incluye al administrador del régimen y se recomienda tener un supervisor de cumplimiento en patios como segundo funcionario que puede participar en los procesos de Grupo Q.

El detalle operativo y cronograma de trabajo se entregarán una vez se acepte esta oferta y se proceda con la firma del contrato en comodato para este servicio e inicio del proceso.

Fuente: (RexCargo, 2020)

Presentación de la propuesta



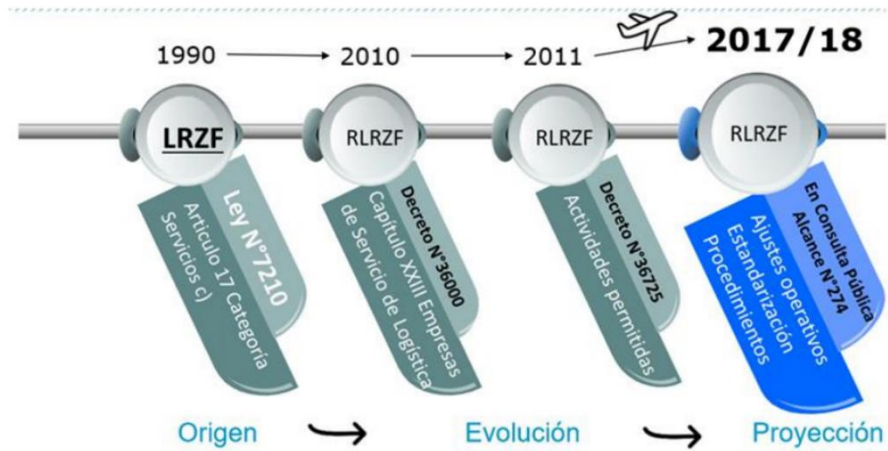
OBJETIVO GENERAL

Centralizar el inventario en **zona primaria de operación aduanera** y generar un solo proceso hacia el destino final

NUESTRA PROPUESTA



BASE LEGAL DE PROPUESTA



PORQUE OPERAR EN SEL

LOGÍSTICA

Zonas Francas

- Facilitación del comercio
- Cadenas globales de valor
- Disminución de los altos costos de operación actuales
- Mejora competitividad del país
- Enfoque a **controles inteligentes** (controles informáticos)
- Fortalecer el clima de inversión del país
- Bases para el desarrollo de un *hub* logístico regional en Costa Rica

PORQUE SEL Y NO UN DEPOSITARIO ADUANERO (ALMACEN FISCAL)

DEPOSITARIO ADUANERO	SEL
Solo se permite almacenamiento y Previo Examen	Se pueden dar procesos de etiquetado, empaque , re-empaque y otros según Art.127 RLZF
Solo puede darse procesos bajo el régimen de re-empaque y distribución	Se puede dar en SEL cualquier área de la misma
Solo puede mantenerse carga sin el pago de los tributos	Se puede tener carga nacionalizada y no nacionalizada en el mismo lugar
Tiempo máximo de estadía 1 año	Tiempo máximo de estadía 3 años
Sujeto a horario de Aduana	Puede operar 24 horas 365 días del año
Auxiliar no confiable	Auxiliar confiable
Para procesos de exportación y re-exportación, debe habilitarse como terminal de carga	Permite la re- exportación o exportación desde el mismo sitio

FORMATO DE OPERACIÓN CONTROL DE CARGAS



Fuente: (RexCargo, 2020)

Generalidades de la propuesta

Recursos

Los recursos específicos para implementar los servicios SEL a través de Rex Cargo son:

- **Espacio físico:** Grupo Q cuenta con el espacio adecuado.
- **Recursos financieros:** existen recursos financieros disponibles, ya que actualmente los procesos requieren de pagos permanentes, los cuales se redireccionarían.
- Los demás recursos serán provistos por Rex Cargo.

Requerimientos

La propuesta ha sido diseñada de forma personalizada para Grupo Q, conforme a la naturaleza de la empresa y sus principales características, por ello es importante señalar el cumplimiento de los principales requerimientos:

- **Ubicación**

Para la implementación del servicio SEL, se requiere de un espacio adecuado donde almacenar los vehículos y también debe abarcar el área del CDA, que es una parte fundamental del proceso.

Debido a dichos requerimientos, se considera que la opción más viable para la ubicación física del servicio SEL es desarrollar su implementación en el Parque industrial Las Brisas, ubicado en San Rafael arriba, de la provincia de San José; debido a que toda la operación logística de Grupo Q se realiza en este lugar desde hace ocho años, contando con bodegas, patios en almacén fiscal, CDA, parqueos alternos para vehículos nacionalizados y cuenta, además, con una extensión de terreno amplia a disposición de las necesidades de sus clientes.

Entre los beneficios que dicha ubicación ofrece, se encuentran:

- ✓ Contar con seguridad las 24 horas.
- ✓ Disposición de una oficina de la aduana donde el funcionario aduanero sea fijo para la revisión de las cargas de los clientes todos los días de la semana.
- ✓ Servicio de transporte para el personal de las empresas dentro del parque.
- ✓ Comedores aptos para el uso de los colaboradores.
- ✓ Disposición de salas de eventos.
- ✓ Entre otros.

El área por utilizar se encuentra contigua a la ubicación actual del CDA en un terreno de 33,855.28 m² disponible como patio para los vehículos e incluye una bodega de 6,510m², esto sumado al área del CDA que es de 28,497.35m², para un total de 62,352,63m².

La Administración del Parque Industrial Las Brisas se encarga del acondicionamiento del terreno, la bodega, los accesos y las mallas perimetrales para el cumplimiento de los requisitos que indica la legislación costarricense.



Fuente: Google maps (2020)

- **Área de accesorios**

Posterior a la etapa de alistamiento, se encuentra el proceso de inclusión de accesorios como parte final del proceso de alistamiento de los vehículos para su entrega a los diferentes

distribuidores o al cliente final. Consiste en una bodega de 329.29 m² acondicionada para la implementación de accesorios, por ejemplo:

- ✓ Polarizado de vidrios
- ✓ Instalación de alarmas
- ✓ Instalación de cámaras y pantallas
- ✓ Entre otros

Se encuentra actualmente contiguo al CDA, ambos comparten una misma entrada. Debido a que la figura SEL no permite la modificación de los bienes, para su implementación en el proceso de Grupo Q, la bodega del área de accesorios se debe separar del CDA por medio de una malla y debe contar con una entrada propia, ya que ambos se encontrarían en regímenes fiscales diferentes.

- **Inventarios actuales**

Actualmente, el CDA cuenta con varios equipos y maquinaria para la realización de tareas, por ejemplo:

- ✓ Pulidoras
- ✓ Lavadoras de presión
- ✓ Equipo mecánico
- ✓ Escáneres

Sin embargo, estas ya se encuentran nacionalizadas, debido a que ya se le realizó el pago de impuestos respectivos.

Al realizar el traspaso de operación a la figura SEL, para el cual se sugiere la contratación de la empresa Rex Cargo, estos equipos se ceden en préstamo, con el fin de que la operación continúe con normalidad. Primeramente, se debe levantar un acta con la lista de activos para enviar a la Aduana Central, además, Rex Cargo deberá llevar un control paralelo al de los

inventarios adquiridos dentro del régimen de Zona Franca, como evidencia para las autoridades aduaneras en futuras auditorías de que estos equipos no pertenecen al régimen.

Análisis de servicio Rex Cargo

Conforme a la experiencia en la recopilación de datos para realizar la presente propuesta, se considera que la empresa Rex Cargo brinda una mayor confianza para realizar el proceso, debido a su amplio conocimiento de la legislación y de los procesos operativos del servicio SEL. Rex Cargo ha desarrollado con éxito en el país, proyectos de servicio SEL en empresas muy importantes como Automercado.

Al contactar a los proveedores del servicio SEL, se encontró que hay un desconocimiento generalizado de las implicaciones del servicio, por lo que no se obtuvieron propuestas económicas para comparar los costos de implementación, a excepción de la empresa Rex Cargo, que brindó dicha información.

Sobre la aplicación de este servicio a la importación de vehículos nuevos de Grupo Q, Rex Cargo en conjunto con PROCOMER indicaron que bajo la operativa SEL los vehículos entrarían según el artículo 127 del Reglamento a la Ley de Zona Franca, en planificación, control y manejo de inventarios.

La oferta de servicios brindada por Rex Cargo para la operación del servicio SEL en la empresa Grupo Q representa un costo mensual de \$9,000.00 e implica que todas las labores del CDA pasen a manos de esta empresa, como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla No. 12 Propuesta económica SEL

PROPUESTA ECONÓMICA SERVICIO SEL REX CARGO EN USD			
DETALLE	COSTO UNITARIO	No. FUNCIONARIOS	COSTO MENSUAL
Administración del Inventario			\$ 3 000,00
Administrador del Régimen			\$ 1 500,00
Solicitud de Pedidos en CW1	\$0,10		\$ -
Costo por Funcionarios	\$1 500,00	3	\$ 4 500,00
TOTAL COSTO PROPUESTA ECONOMICA SERVICIO SEL			\$ 9 000,00

Fuente: REX Cargo, 2020.

Análisis de beneficios con la aplicación de la figura SEL en la empresa Grupo Q

Entre los principales beneficios que ofrece la operación para Grupo Q, destacan:

- **Centralización de todos los procesos en un solo proveedor**

Ya que mediante el proceso actual se deben contratar de forma separada los siguientes servicios:

- ✓ Agencia aduanal
- ✓ Mensajería
- ✓ Transporte
- ✓ Almacén
- ✓ Más todos los servicios que brinda el CDA

Además, se reconocen los siguientes beneficios económicos:

- **Uso de instalaciones en Parque Industrial Las Brisas**

Grupo Q usa instalaciones en el Parque Industrial las Brisas, ya que se cuenta con los servicios de CDA en dicho lugar, donde se propone se instalen los servicios SEL.

- **Ahorro en tiempos de procesamiento para entrega**

Al contratar los servicios de la figura SEL, se reducen tiempos en procesos que se transforman en agilidad y optimización en tiempos de entrega para el cliente.

- **Ahorro en pagos de comisiones bancarias**

Actualmente, Grupo Q utiliza la financiación de los bancos privados para la cancelación de los tributos de los vehículos que se deben nacionalizar antes de que caigan en abandono. Los bancos cobran una comisión de un 1% anual por apertura de cartas de crédito y un 6% anual por concepto de intereses.

En la siguiente tabla, se muestra que, en promedio, 29 vehículos se nacionalizan por mes. El monto promedio del pago de los tributos es de \$5,650.00 por vehículo, monto calculado para los vehículos de menor valor fiscal. Este monto, por la cantidad de vehículos mensual nacionalizados y multiplicados por el porcentaje que cobran los bancos, representa un monto de fluidez mensual de \$33,815.25 USD.

Tabla No. 13 Estimado de ahorro

ESTIMADO DE PROMEDIO DE AHORRO EN COMISIONES BANCARIAS

MESES	CANTIDAD	Costo Promedio Impuestos pagados *	Costo Total	Costo de Financiacion Mensual	Meses (3 años)	Ahorro
Junio	17	\$ 5 650,00	\$ 96 050,00	0,58%	36	\$ 20 170,50
Julio	15	\$ 5 650,00	\$ 84 750,00	0,58%	36	\$ 17 797,50
Agosto	39	\$ 5 650,00	\$ 220 350,00	0,58%	36	\$ 46 273,50
Setiembre	38	\$ 5 650,00	\$ 214 700,00	0,58%	36	\$ 45 087,00
Octubre	43	\$ 5 650,00	\$ 242 950,00	0,58%	36	\$ 51 019,50
Noviembre	19	\$ 5 650,00	\$ 107 350,00	0,58%	36	\$ 22 543,50
TOTAL	171		\$ 966 150,00			\$ 202 891,50
Promedio Mensual	29					\$ 33 815,25

Fuente: Grupo Q, 2021.

Como se aprecia en la tabla anterior, el pago de comisiones bancarias representa un monto considerable que, bajo la implementación de la figura SEL, Grupo Q tendrá a disposición para ser aprovechado en otras inversiones o emergencias, como la que se vive a nivel mundial por el virus del COVID-19, por ejemplo.

- **Otras oportunidades de inversión**

En el supuesto de que la empresa desee apartar el monto mensual por pago de tributos para proceder a invertirlo en certificados de inversión, se tendría el siguiente escenario:

Tabla No. 14 Certificados a plazo

REDIRECCIÓN DE PAGO DE TRIBUTOS A CERTIFICADOS A PLAZO

MESES	CANTIDAD	Costo Promedio Impuestos pagados *	Costo Total	Certificado a Plazo Fijo Mensual	Meses (3 años)	Ganancia***
Junio	17	\$5 650,00	\$ 96 050,00	0,3%	36	\$ 10 085,25
Julio	15	5 650,00	\$ 84 750,00	0,3%	36	\$ 8 898,75
Agosto	39	5 650,00	\$ 220 350,00	0,3%	36	\$ 23 136,75
Setiembre	38	5 650,00	\$ 214 700,00	0,3%	36	\$ 22 543,50
Octubre	43	5 650,00	\$ 242 950,00	0,3%	36	\$ 25 509,75
Noviembre	19	5 650,00	\$ 107 350,00	0,3%	36	\$ 11 271,75
TOTAL	171		\$ 966 150,00			\$ 101 445,75
Promedio Mensual			\$ 161 025,00			\$ 16 907,62

Fuente: Romero J. Segura O. Solera S., 2021

Para la proyección de la tabla anterior, se toman las condiciones que ofrece el Banco Central de Costa Rica, con una tasa anual del 3.5% de intereses. Se observa que el monto que pagaría el banco en concepto de ganancia sobre certificados a plazo fijo mensual sería de \$16,907.62 dólares en promedio.

Por lo que, si la empresa decidiera estudiar otras formas de aprovechar el dinero que evitaría desembolsar por el pago de tributos de los vehículos que caen en abandono, tendría un

aprovechamiento de aproximadamente \$211.747,87 mensuales. Esto se traduce en una mayor liquidez para la empresa.

- **Estimado de ahorro con la aplicación de la figura SEL**

Actualmente, el traslado de cada vehículo nacionalizado al CDA tiene un costo de \$2.65 dólares, con la operación SEL se elimina este proceso, por lo que se deja de pagar dicho monto, sin tomar en cuenta el ahorro en tiempo de traslado y alistamiento de 5 horas.

En la siguiente tabla, se observa el costo de la operación de la figura SEL brindado por Rex Cargo, el cual es de \$9.000 mensuales, se agregan los costos de alquiler del predio; además, los ahorros y proyecciones de ganancias en certificados a plazos mencionados en las tablas anteriores, lo cual representa un ahorro estimado mensual de \$25.806.64, más el supuesto de rendimiento por inversión en certificados de \$16,907.62, se convierten en un rendimiento mensual de \$42,714.26, que anualmente representa \$ 512,571.18.

Tabla No. 15 Estimado de rendimiento

CUADRO COMPARATIVO DE GASTO ACTUAL VERSUS PAGO DE FIGURA SEL

ESTIMADO DE RENDIMIENTO FINANCIERO			
DETALLE	COSTO UNITARIO	PROMEDIO	MENSUAL
PAGO SEL REX CARGO			
Costo de la Figura SEL			\$ 9 000,00
PAGO DE ALQUILERES			
Costo de alquiler del predio	1,00		\$ 1 987,00
TOTAL COSTOS IMPLEMENTACIÓN SEL			\$ 10 987,00
COSTOS ACTUALES DE OPERACIÓN			
Costo de traslado del fiscal al CDA *	2,65	387	\$ 1 025,55
Costo extra de un predio para vehiculos no vendidos**	1,00	29	\$ 29,00
Costo ahorro en tiempo de alistamiento***	1,67	1152	\$ 1 923,84
Promedio mensual de impuestos			\$ 33 815,25
TOTAL COSTOS MENSUALES ACTUALES			\$ 36 793,64
AHORRO MENSUAL CON CONTRATACIÓN (COSTOS ACTUALES - PAGO SEL)			\$ 25 806,64
SUPUESTO DE INGRESOS MENSUALES POR INVERSIÓN EN CERTIFICADOS			\$ 16 907,62
SUPUESTO DE RENDIMIENTO MENSUAL AHORRO + INVERSIÓN EN CERTIFICADOS			\$ 42 714,26
ESTIMADO DE RENDIMIENTO ANUAL			\$ 512 571,18

*: Promedio de DUA

**: El Numero de Unidades es el promedio de vehiculos en abandono

***: Se alistan 48 unidades diarias por 6 días a la semana por 4 semanas

Fuente: Romero J. Segura O. Solera S., 2021

Son muchos los beneficios que se pueden apreciar con el cambio a la operación del Servicio SEL, desde el incentivo monetario ya observado, hasta el ahorro en tiempo de la operación que tiene un efecto directo en el servicio que se le da al cliente final y que permite cumplir con el eslogan de la empresa: “Justo a Tiempo”.

1. Proveedor conocido

Rex Cargo ya se encuentra en la base de datos de proveedores de Grupo Q, por lo que la calidad de sus servicios ya es conocida, además, no necesita pasar por todo el proceso de aprobación como nuevo proveedor.

Implementación

Para la implementación de la figura SEL, el proceso es sencillo, práctico y rápido. Los pasos por seguir son:

- ✓ Análisis de la propuesta de Rex Cargo
- ✓ Negociaciones sobre detalles si fuera requerido
- ✓ Preparación, evaluación y firma de contrato
- ✓ Notificación y gestión con Parque Industrial Las Brisas
- ✓ Procedimientos previos a implementación
- ✓ Inicio de operaciones

Dicho proceso requerirá de un aproximado de tiempo entre 2 a 3 meses.

Capítulo VI
Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

1. Posterior al análisis de la legislación costarricense y del entorno económico de las empresas de zona franca, se deduce que la figura SEL llega a cambiar el panorama logístico de Costa Rica de manera positiva, ya que representa avances importantes en esta materia. Además, abre una amplia gama de servicios que facilitan las operaciones de las empresas, al poder contratar la asistencia de una empresa SEL para el manejo y manipulación de sus inventarios, de acuerdo con lo que cita la legislación, permitiéndoles enfocarse en sus áreas específicas de negocios.
2. Se concluye, a través del proceso investigativo, que la figura SEL es de muy reciente creación y ha sufrido varios cambios a lo largo de sus diez años de existencia, lo que implica que exista un desconocimiento de sus características, alcance en los usuarios y proveedores. Debido a esto, se nota una gran dependencia de las entidades gubernamentales para obtener esta información y solventar las dudas o inconvenientes que se presenten en su implementación u operación. Esto también incide en que no se encuentren proveedores preparados para guiar a las empresas.
3. Como toda nueva implementación, al adquirir o formar parte de un servicio logístico más completo, se requiere un tiempo de ajuste para la reestructuración del espacio físico y los procesos, la capacitación a los colaboradores, creación de nuevos esquemas de trabajo, finalmente, y no menos importante, la inversión económica para cumplir con los requisitos que solicita la figura SEL para funcionar. Sin embargo, estos procesos no representan un tiempo prolongado, por lo cual es totalmente factible.
4. De acuerdo con el análisis realizado sobre la propuesta de la implementación del SEL en la empresa Grupo Q, en el área de importación de vehículos nuevos, se determina que existirían beneficios económicos muy atractivos para la gerencia, tales como un flujo de caja más eficiente, al extenderse el pago de tributos de un año a tres, un ahorro anual considerable de

pago a terceros, además de obtener una mejora en los tiempos de operación, lo que le permite a la empresa posicionarse de forma más competitiva en el mercado costarricense.

5. Durante el proceso de la investigación, se observó que se presentó una limitante de oferentes del servicio SEL, debido al poco conocimiento que los operadores y usuarios tienen del servicio; se detectó que los proveedores de este servicio presentarán desconfianza ante las empresas que solicitan información económica y su asesoría.

Recomendaciones

1. Se recomienda a la empresa Grupo Q que contrate el servicio SEL de la empresa propuesta, por los grandes beneficios que esta figura representa al implementarla en el área de importación de vehículos nuevos. Al contar con mayor efectivo, se podría analizar la posibilidad de invertir en publicidad que le permita a la empresa estar más presente en el día a día del consumidor y que, de esta manera, ayude a incrementar sus ventas en el mercado local.
2. Se recomienda, con base en las cotizaciones, dominio del tema demostrado y experiencia, la contratación del Servicio SEL del proveedor Rex Cargo. Brinda un acompañamiento haciendo que la transición sea de fácil adaptabilidad para la empresa. Otro punto a favor para la empresa REX Cargo es que ya se encuentra aprobado en la base de datos de proveedores, lo que ahorraría este paso, al no tener que generar documentación de crédito o ingresos a sistemas.
3. Se recomienda a la gerencia y a los departamentos involucrados, como el departamento financiero, legal, operativo y de logística, reunirse para crear un plan de implementación que abarque todos los pasos a seguir para obtener una transición efectiva y que puedan identificar los posibles riesgos que podrían afectar esta implementación, para que sean detectados y corregidos a tiempo. Se sugiere que la empresa nombre a un delegado para supervisar los procesos de ajuste y vele por el cumplimiento del plan de implementación.
4. En vista del prometedor camino que lleva la figura SEL en Costa Rica, debido a la facilitación de procesos que implica para las empresas, se recomienda a Grupo Q que tome la iniciativa para ser impulsor del cambio en la adopción de dicha figura, la cual traerá tantos beneficios a su operación, mejorando así su competitividad y la del país.
5. Se recomienda a Grupo Q, en busca de una mejor oferta de servicios SEL, que solicite o proponga al proveedor la creación de un sitio web con información como requisitos, beneficios, obligaciones, instituciones relacionadas, guía operativa y guía de implementación, con el fin de abrir más canales de información para los usuarios, en el

que se puedan encontrar los requisitos, beneficios y obligaciones redactados de forma amigable, ya que la legislación puede estar sujeta a interpretaciones. Así mismo, información de las instituciones gubernamentales encargadas de controlar esta figura y guías para la implementación y operación de esta. Además, sería importante el desarrollo de programas de capacitación constantes para los usuarios y proveedores. De esta forma, también Grupo Q participa en el proceso de solidificación de los servicios en el país.

Referencias

- Alfonzo, Y. (2020). *Costos*. Recuperado de <https://www.queeseconomia.site/costo-contables-y-economicos/>
- Americaribe. (2019). *¿Qué es la OMA?* Recuperado de <https://wco-mericaribe.org/que-es-la-oma/>
- Ander-Egg, E. (1995) *Técnicas de Investigación Social*, Ed. Lumen, Buenos Aires, recuperado de: <https://epiprimero.files.wordpress.com/2012/01/ander-egg-tecnicas-de-investigacion-social.pdf>
- Artana, D. & Templado, I. (abril de 2015). *La eficacia de los incentivos fiscales*. Buenos Aires: BID.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Recuperado de <https://docs.google.com/document/d/1Pg8cRxKOFo2d4jGqsUKhDprFkC0fhYtc4zpjB1WUacU/edit>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Buenos Aires: Pearson.
- Bonilla, E. & Rodríguez, P. (2005). *Más allá del dilema de los métodos: La investigación en Ciencias Sociales*. Bogotá: Ediciones Uniandes.
- Burgos, J. & Ramírez, M. (2011). *Transformando ambientes de aprendizaje en la educación básica con recursos abiertos*. México: Crown Quarto.
- Cedeño Viteri, N. (2020). *La Investigación Mixta. Estrategia Andragógica Fundamental Para Fortalecer Las Capacidades Intelectuales Superiores*. Recuperado de <http://biblio.ecotec.edu.ec/revista/edicion2/la%20investigaci%c3%93n%20mixta%20estrategia%20andrag%c3%93gica%20fundamental.pdf>
- CEPAL. (2016). *Logistics and mobility*. Recuperado de <https://www.cepal.org/en/topics/logistics-and-mobility>
- Cerda, H. (1993). *Los Elementos de la Investigación. Cómo reconocerlos, diseñarlos y construirlos*. Colombia: Editorial El Buho LTDA.
- COMEX. (2006). *Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA)*. Recuperado de http://www.comex.go.cr/media/3282/149_texto-cauca-may-06.pdf
- Comisión Europea; Fondo Monetario Internacional; Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico; Naciones Unidas & Banco Mundial. (2008). *Sistema de Cuentas*

- Nacionales. Recuperado de https://www.cepal.org/sites/default/files/document/files/sna2008_web.pdf
- Costos santy. (s.f.). *Costos económicos*. Recuperado de <https://sites.google.com/site/costossanty/costos-economicos>
- Cruz, A. d. (27 de marzo de 2020). Coronavirus: ¿Cuánto impacta en las cadenas de suministros? *Conexión Esan*. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/03/27/coronavirus-cuanto-impacta-en-las-cadenas-de-suministros/>
- CTRML, SIECA (2017). *Política Marco Regional de Movilidad Y Logística de Centro América*. Recuperado de: <https://www.sieca.int/index.php/integracion-economica/integracion-economica/transporte-infraestructura-y-logistica/movilidad-y-logistica/>
- Dalle, P.; Boniolo, P.; Sautu, R. & Elbert, R. (2005). *Manual de metodología. Construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología*. Recuperado de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/gsdll/collect/clacso/index/assoc/D1532.dir/sautu2.pdf>
- Datasur. (10 de mayo de 2019). *La evolución de la logística en la historia*. Recuperado de <https://www.datasur.com/la-evolucion-de-la-logistica-en-la-historia/>
- Eumed. (2020). *Viabilidad Financiera*. Recuperado de <https://www.eumed.net/cursecon/libreria/2004/rab/7.5.htm>
- Faúndez, H. F. (2003). Situación Actual de la Logística. *Revista Marina*, (876). Recuperado de <https://revistamarina.cl/revistas/2003/5/fontena.pdf>
- Fernández, R. (2020). *Diccionario Básico Tributario Contable*. Recuperado de <https://www.eumed.net/cursecon/dic/dbtc/N.htm>
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (quinta edición). México: Mc. Graw Hill.
- INEC. (2011). *Clasificación Nacional de Actividades Económicas de Costa Rica*. Recuperado de <https://www.inec.cr/documento/inec-2011-clasificacion-de-actividades-economicas-de-costa-rica-manual-de-rama-de>
- Lara, M. (2011). *Fundamentos de investigación – Un enfoque por competencias* (2ª. Edición). México: Alfaomega.
- Martínez, A. (2019). *Alternativa*. Recuperado de <https://conceptodefinicion.de/alternativa/>

- Méndez L.; Peña, J. (2007) Manual práctico para el diseño de la Escala Likert. Trillas. Recuperado de: [Dialnet-ManualPracticoParaElDisenoDeLaEscalaLikert-4953744%20\(3\).pdf](http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero?codigo=4953744%20(3).pdf)
- Ministerio de Comercio Exterior. (2019). *Aportes de zonas francas impulsan desarrollo del país*. Recuperado de <http://www.comex.go.cr/sala-de-prensa/comunicados/2019/diciembre/cp-2442-aportes-de-zonas-francas-impulsan-desarrollo-del-pa%C3%ADs/>
- Ministerio de Hacienda. (2020). *Guía Aduanera de Costa Rica*. Recuperado de https://www.hacienda.go.cr/docs/5224c2cfb7c51_GUIAADUANERADECOSTARICA.pdf
- MOPT. (2016). *Política Marco Regional de Movilidad y Logística De Centroamérica*. Recuperado de <https://www.mopt.go.cr/wps/wcm/connect/a1a26454-ad62-4897-b407-ade0af9b019c/Politica+Marco+Regional++Movilidad+y+Logistica+Nov+2016-CR.pdf?MOD=AJPERES>
- MOPT. (Abril de 2014). Plan Nacional en Logística de Cargas - PNLog Costa Rica, 2014-2024 No. 41112 - MOPT. Costa Rica.
- Mora, E. F. (29 de marzo de 2017). Soluciones Logísticas se abren espacio en el mercado inmobiliario de Costa Rica. *El Financiero*. Recuperado de <https://www.elfinancierocr.com/negocios/soluciones-logisticas-se-abren-espacio-en-el-mercado-inmobiliario-de-costarica/KV3W6CT6FRHDPNFWOKEJ6AQY7A/story/?outputType=amp-type>
- OCDE. (s.f.). *Quiénes somos*. Recuperado de <https://www.oecd.org/acerca/>
- OMA. (2020). *Historia*. Obtenido de <http://www.wcoomd.org/en/about-us/what-is-the-wco/discover-the-wco.aspx>
- OMC. (2013). *Acuerdo sobre Facilitación del Comercio*. Bali. Recuperado de: https://www.wto.org/spanish/tratop_s/tradfa_s/tradfa_s.htm
- Pérez, J. & Gardey, A. Publicado: 2008. Actualizado: 2021. Definicion.de: Definición de entrevista (<https://definicion.de/entrevista/>)
- Pérez, J. & Merino, M. (2013). *Definición de propuesta*. Recuperado de <https://definicion.de/propuesta/>
- PROCOMER. (2019). *Balance de las Zonas Francas. Beneficio Neto del Régimen para Costa Rica (2014-2018)*. Recuperado de <https://www.procomer.com/wp-content/uploads/Balance-Zonas-Francas-2018.pdf>
- PROCOMER. (2020). *Historia*. Recuperado de <https://www.procomer.com/sobre-nosotros/>

- Procuraduría General de la República. (1990). *Ley de Régimen de Zonas Francas* N° 7210. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=11593&nValor3=79357&strTipM=TC
- Procuraduría General de la República. (1995). *Ley General de Aduanas* N° 7557. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=25886&nValor3=89979¶m2=1&strTipM=TC&lResultado=5&strSim=simp
- Procuraduría General de la República. (1996). *Crea Ministerio de Comercio Exterior y Promotora de Comercio Exterior* N° 7638. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=25531&nValor3=27012&strTipM=TC
- Procuraduría General de la República. (2008). *Reglamento a la Ley de Régimen de Zonas Francas* No. 34739 – COMEX-H. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=64019&nValor3=107125&strTipM=TC
- Procuraduría General de la República. (2019) *Ley General de Aduanas* N° 7557 Índice de Elegibilidad Estratégica para las Empresas de Servicios. Recuperado de: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=90000&nValor3=118362&strTipM=TC
- Quiroga, F. (8 de junio de 2019). *Costo Económico y Costo Contable – Diferencias y Conceptos*. Recuperado de <https://tueconomiafacil.com/costo-economico-y-costo-contable-diferencias-y-conceptos/>
- Quispe, H. & Quispe, S. Consentimiento Informado En La Investigación Científica. *Revista de Actualización Clínica*, 9, 425-431. Recuperado de http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/raci/v09/v09_a10.pdf
- Raffino, M. (2020). Economía. Recuperado de <https://concepto.de/economia/>
- Ramírez, F. & Zwerg, A. (2012). *Metodología de la Investigación*. Medellín: EAFIT.
- Real Academia Española. (2019). *Diccionario de la Lengua Española*. Recuperado de <https://dle.rae.es>
- Reidl-Martínez, L. (2012). Marco conceptual en el proceso de investigación. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v1n3/v1n3a7.pdf>

- Rivera García, P. (1998). Marco Teórico. Elemento Fundamental en el Proceso de Investigación Científica. *Tópicos de Investigación y Posgrado*, 5(4), 233-240. Recuperado de https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/documents/2/Marco_Teorico_Referencial.pdf
- Rojas, R. (2013) Guía para realizar investigaciones sociales. PyV Editores, México D.F. Recuperado de: <https://raulrojassoriano.com/cuallitlanezi/wp-content/themes/raulrojassoriano/assets/libros/guia-realizar-investigaciones-sociales-rojas-soriano.pdf>
- Ruíz Hidalgo, H. (marzo de 2020). Impactos del COVID-19 en la economía costarricense y mundial. Boletín de noticias OCEX. Recuperado de <https://www.uned.ac.cr/ocex/index.php/124-boletines-articulos/556-impactos-del-covid-19-en-la-economia-costarricense-y-mundial>
- Sauto, R.; Boniolo, P. & Rodolfo, E. (fecha). *Manual de Metodología, Construcción del marco teórico, formulación de objetivos y elección de la metodología*. Recuperado de <https://www.fceia.unr.edu.ar/geii/maestria/2014/DraSanjurjo/8mas/Ruth%20Sautu,%20M anual%20de%20metodologia.pdf>
- Sevilla, A. (2020). *Producto Interno Bruto*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/producto-interior-bruto-pib.html>
- Singer, M. (2013). *Una Práctica Teórica de la Optimización Lineal: Datos, Modelos y Decisiones*. Santiago: Ediciones UC.
- Transeop. (2020). *La evolución de la logística en la historia*. Recuperado de <https://www.transeop.com/blog/La-evoluci%C3%B3n-de-la-log%C3%ADstica-en-la-historia/28/>
- Ucha, F. (2010). *Definición de Alternativa*. Recuperado en Julio del 2020, de <https://www.definicionabc.com/general/alternativa.php>
- USAID. (2009). *Guía Aduanera de Costa Rica*. Recuperado de: https://www.hacienda.go.cr/docs/5224c2cfb7c51_GUIAADUANERADECOSTARICA.pdf
- Word Reference. (2020). *Desalmacenar y nacionalizar*. Recuperado de <https://forum.wordreference.com/threads/desalmacenar-y-nacionalizar.1387568/>

Cronograma de actividades

Este proyecto se centra en el desarrollo de actividades que abarquen el periodo de investigación que va de junio 2020 a noviembre 2020.

Tabla N° 16. Cronograma de actividades

Actividad	Duración	Fechas	Responsable
Nombre del proyecto	0.5	01-06-2020 al 04-06-2020	Grupo de trabajo
Estado de cuestión	5	22-06-2020 al 31-07-2020	Grupo de trabajo
Diagrama de causa y efecto	1.5	01-08-2020 al 12-08-2020	Olga Segura
Problema de investigación	1	29-07-2020 al 05-08-2020	Grupo de trabajo
Preguntas de la investigación	0.5	15-06-2020 al 18-06-2020	Grupo de trabajo
Situación actual, situación deseada	2	12-08-2020 al 26-08-2020	Jeannette Romero
Antecedentes del proyecto	2	01-07-2020 al 15-07-2020	Grupo de trabajo

Justificación del proyecto	2	15-06-2020 al 30-06-2020	Sandra Solera
Objetivos de la investigación	1	08-06-2020 al 15-06-2020	Grupo de trabajo
Diagrama de Gantt	1	19-08-2020 al 26-08-2020	Olga Segura
Viabilidad financiera	4	18-08-2020 al 15-09-2020	Jeannette Romero
Empresa interesada en proyecto y posibilidad de ejecución	1	22-08-2020 al 29-08-2020	Jeannette Romero
Marco teórico	2	16-09-2020 al 30-09-2020	Grupo de trabajo
Marco metodológico	2	01-10-2020 al 15-10-2020	Grupo de trabajo
Carta del tutor avalando el anteproyecto del trabajo final de graduación	0.5	15-10-2020 al 20-10-2020	Sandra Solera

Fuente de elaboración propia: Romero J./ Segura O./ Solera S./ 2020.

Glosario

1. **Abandono de mercancías:** el abandono de mercancías sucede cuando, por medio voluntario o por haberse vencido el plazo para someter las mercancías a un régimen, pasan a control del fisco.
2. **Almacenar:** reunir, guardar o registrar en cantidad algo.
3. **CDA:** Centro de Alistamiento.
4. **Depositario aduanero:** auxiliar de la función pública.
5. **Depositario aduanero:** auxiliar de la función pública aduanera, autorizada para custodiar y conservar temporalmente y con suspensión de pago de tributos, mercancías objeto de comercio exterior, bajo la supervisión y el control de la autoridad aduanera.
6. **Des almacenar:** trámites en aduana para retirar cargamentos.
7. **DUA:** Documento Único Aduanero.
8. **Exportación:** conjunto de mercancías que se envían fuera del territorio nacional.
9. **Importación:** conjunto de mercancías que se introducen al territorio nacional.
10. **Logística:** conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa o de un servicio, especialmente de distribución.
11. **Nacionalización de mercancías:** instante en que ocurre el pago de los derechos de internación y de los impuestos internos aplicables, tales como el Impuesto al Valor Agregado (IVA), entre otros, que habilitan al importador para ingresar bienes al país.
12. **Producto Interno Bruto:** Es un indicador económico que refleja el valor monetario de todos los bienes y servicios finales producidos por un país o región normalmente en un año.

13. **Viabilidad financiera:** es la capacidad de una organización de obtener los fondos necesarios para satisfacer sus necesidades funcionales a corto, mediano y largo plazo.

Carta de autorización de la institución, empresa u organización que acepta el desarrollo del proyecto.



21 de abril del 2020

San José, Costa Rica

Señores:
Jeannette Romero,
Olga Segura Porras,
Sandra Solera.

Estudiantes de Licenciatura en Administración Aduanera.
Universidad Técnica Nacional.

Por medio de la presente y en respuesta a su solicitud de realizar su proyecto de graduación que los acredite en el grado de licenciatura en Administración Aduanera, me permito informarles que queda aprobado el desarrollo de su trabajo de investigación en el Departamento de Logística-Importaciones de Corporación Grupo Q, Costa Rica S.A.

No obstante, reitero su responsabilidad de mantener de forma confidencial y dentro de nuestras políticas de ética y cumplimiento con toda la información que pueda afectar los intereses de la empresa.

Atentamente,

Rafael Angel Porras Brenes
Director Regional Logística
Corporación Grupo Q, Costa Rica, S.A.

Corporación Grupo Q Costa Rica S.A.
B° México 2522-7400, Call Center 2522-7474, Repuestos 2522-7373
Santa Ana 2208-3700, Los Yoses 4030-1602, Curridabat 4030-0706
San Carlos 2440-9010 Liberia 2666-2711

Carta del profesor-tutor avalando el anteproyecto del Trabajo Final de Graduación

San José, 16 de octubre de 2020

Señores:
Comisión de trabajos finales de graduación
Administración Aduanera
Universidad Técnica Nacional
Presente

Estimados Señores Comisión de trabajos finales de Graduación:

Quién suscribe, Mba. Aidalicia Boniche Carrillo, cédula 1-0789-0482, he aceptador la solicitud del anteproyecto titulado: "ANÁLISIS SOBRE LA OPERACIÓN DE LA FIGURA SEL Y LOS BENEFICIOS ADUANEROS, ECONÓMICOS Y LOGÍSTICOS APLICABLES A LA EMPRESA CORPORACIÓN GRUPO Q COSTA RICA EN EL ÁREA DE VEHÍCULOS NUEVOS".

Corresponde este anteproyecto a las estudiantes de Licenciatura en Administración Aduanera:

Jeannette Romero	cedula 107250390
Olga Segura Porras	cedula 402070010
Sandra Solera	cedula 205400394

El anteproyecto a presentar cumple con los requisitos estipulados por la Universidad Técnica Nacional, el mismo ha sido revisado y aprobado por mi persona.

Atentamente,

AIDALICIA
BONICHE
Mba. Aidalicia Boniche Carrillo
Cedula: 1-0789-0482

Firmado digitalmente por
AIDALICIA BONICHE
CARRILLO (FIRMA)
Fecha: 2020.10.16 13:59:52

Anexos

Anexo No. 1

Almacén Fiscal Las Brisas - ALFIBRISA



Anexo No. 2

Tabla N° 17. Lista de sectores estratégicos		
Clasificación CAECR	Descripción CAECR	Actividades cubiertas - La Gaceta 2019
CAECR 3315	Reparación de equipo de transporte, excepto los vehículos automotores.	Servicios de mantenimiento, reparación y reconstrucción de contenedores, chasis de contenedores, unidades de refrigeración, equipo de transporte y unidades de alimentación para los equipos de refrigeración.
CAECR 5229	Otras actividades de apoyo al transporte.	Actividades logísticas; procesos de negociación, abastecimiento, administración de carga y transporte, administración y distribución de inventarios; manipulación de mercancías; selección, empaque, embalaje, fraccionamiento, facturación, etiquetado, desempaque, división; procesos logísticos de optimización y mejora de la cadena de suministro.

CAECR 5820	Edición de programas informáticos.	Edición de programas informáticos comerciales (que no sean para uso personal), como sistemas operativos, aplicaciones comerciales y otras aplicaciones, y juegos informáticos para todas las plataformas.
CAECR 5911	Actividades de producción de películas cinematográficas, vídeos y programas de televisión.	Producción de películas cinematográficas, videos, programas o anuncios de televisión.
CAECR 5912	Actividades posteriores de la producción de películas videocintas, y programas de televisión.	Actividades de postproducción, como edición, rotulación, subtitulado, y créditos; subtitulado para sordos; gráficos, animación y efectos especiales producidos por computadora; y transferencia de película a cinta; actividades de laboratorios cinematográficos y de laboratorios especiales para películas de animación.
CAECR 5920	Actividades de grabación y publicación	Actividades de servicios de grabación de sonido, como bandas

	de grabaciones sonoras.	sonoras, para películas cinematográficas, así como grabaciones de sonido para programas de televisión.
CAECR 6201	Actividades de programación informática.	Escritura, modificación y ensayo de programas informáticos; suministro de asistencia en relación con esos programas informáticos; diseño de la estructura, escritura y/o contenido de elementos como los códigos informáticos necesarios para la creación y aplicación de programas; ingeniería de aplicaciones, multimedia, micrositos web y diseño de banners; producción y gestión de contenido; animación 3D, tecnología de realidad virtual y realidad aumentada, desarrollo de nuevas tecnologías digitales (como 4D), plataformas y herramientas cognitivas y de inteligencia artificial; anuncios interactivos y digitales, desarrollo de campañas y promociones, comercio electrónico, conceptualización creativa, desarrollo web y móvil, desarrollo de software, programación back-end, testeo y control de calidad,

		soporte a sistemas de legado; servicios en la nube, incluyendo almacenamiento y seguridad, ciberseguridad, blockchain y sus aplicaciones así como sus derivaciones en gestión de riesgos; procesamiento y gestión en base de datos, soporte técnico, diseño, desarrollo y prueba productos, servicios o aplicaciones de transformación, reingeniería de procesos tangibles e intangibles; prototipos de productos digitales; desarrollo y soporte de aplicaciones; plataforma de tecnologías de la información; servicios de infraestructura.
CAECR 6202	Actividades de consultoría de informática y de gestión de instalaciones informáticas.	Planificación y diseño de sistemas informáticos que integran equipo y programas informáticos y tecnología de las comunicaciones; gestión y manejo in situ de sistemas informáticos y/o instalaciones de procesamiento de datos de los clientes, y servicios de apoyo conexos; diseño y soporte al desarrollo y testeo

		de sistemas informáticos y dispositivos en los sectores estratégicos de la industria de manufactura; soporte de ingeniería para comunicación inalámbrica, así como reparación de equipos para las industrias anteriores, incluyendo plataformas 5G.
CAECR 6209	Otras actividades de tecnología de la información y servicios informáticos.	Recuperación en casos de desastre informático
CAECR 6311	Procesamiento de datos, hospedaje y actividades conexas.	Suministro de infraestructura para servicios de hospedaje, servicios de procesamiento de datos y actividades conexas; actividades especializadas de hospedaje; actividades de procesamiento de datos, como elaboración completa de datos facilitados por clientes, generación de informes especializados a partir de datos facilitados por clientes, y suministro de servicios de registro de datos; Inteligencia de negocios; almacenamiento y procesamiento ("Big Data & Analytics"); minería de datos, hospedaje y actividades conexas.

CAECR 6312	Portales web	Servicios de operación de sitios web que utilizan un motor de búsqueda para generar y mantener amplias bases de datos de direcciones de internet y de contenidos en un formato que facilite la búsqueda; servicios de operación de otros sitios web que funcionan como portales de internet, como los sitios de medios de difusión que proporcionan contenidos que se actualizan periódicamente.
CAECR 7010	Actividades de oficinas principales	Actividades de oficinas principales, relacionadas con supervisión y gestión de otras unidades de la misma compañía, planificación estratégica u organizativa y definición de la función decisoria de la compañía, el control operativo y la gestión de las operaciones corrientes de las otras unidades.

CAECR 7110	Actividades de arquitectura e ingeniería y actividades conexas de consultoría técnica.	Diseño y dibujo técnico; diseño de ingeniería; elaboración y realización de proyectos de ingeniería eléctrica y electrónica, electro-médica, electromecánica, ingeniería de minas, ingeniería química, mecánica, industrial, de sistemas y especializada en sistemas de seguridad, termomecánica, de radiofrecuencia, aeroespacial, y aeronáutica; procesos de definición de dispositivos, objetos, procesos o sistemas de información; análisis, diseño, y prototipado de elementos finitos, materiales, software, hardware para diseño, empaque o etiquetado de dispositivos de cualquier tipo; diseño de manuales con especificaciones técnicas; diseño, desarrollo y confección de modelos de una o más dimensiones para el desarrollo de productos, revisión de materiales, dirección de fabricación y corroboración de especificaciones técnicas en el proceso de implementación; servicios de análisis para el desarrollo de nuevos productos, componentes, modelos, sistemas y software, así como elaboración
------------	--	---

		de muestras de dichos productos; servicios de diseño, rototipado, prueba y validación de dispositivos, productos, herramientas, componentes, accesorios y máquinas, para los sectores estratégicos de la industria de manufactura; análisis pre-constructivos, configuración y programación de sistemas de control, soporte en el desarrollo de productos por medio de análisis dinámicos y prototipos, análisis de fallas, arquitectura de redes y de sistemas de control y medición; Asistencia en implementación de nuevos procesos productivos y corrección de fallas, servicios de ingeniería inversa, validación de procesos, servicios de ingeniería de tiempos y movimientos; Aplicación de las leyes físicas a procesos de materiales (desechos) revalorizables locales e importados de alto impacto ambiental; Análisis, reparación, calibración y mantenimiento de equipos, maquinaria, partes y accesorios para la producción de instrumentos y aparatos de los sectores estratégicos de la industria de manufactura.
--	--	--

		Análisis, diseño, validación, prueba y mantenimiento de procesos y herramientas industriales; análisis, diseño, diagnóstico, reparación, prueba y mantenimiento de equipos, maquinaria, partes y accesorios eléctricos, óptico, electrónicos y aeronáuticos; servicios especializados de laboratorios, soporte técnico, servicios digitales, soporte de ingeniería, procesos y reparación, así como servicios de esterilización vinculados a los sectores estratégicos de manufactura, definidos como tales al amparo de la Ley N° 7210; servicios de inspección de dispositivos y partes y análisis computacional; inspección de calidad, incluyendo aspectos cualitativos y cuantitativos a equipos, maquinaria, partes, componentes y accesorios de los sectores estratégicos de la industria de manufactura definidos como tales al amparo de la Ley N° 7210; monitoreo de la infraestructura de redes, bases de datos, servidores, plataformas, y programas y/o aplicaciones, incluyendo la detección de fallas en los sistemas y soluciones informáticas.
--	--	--

CAECR 7120	Ensayos y análisis técnicos	Ensayos físicos, químicos y otros ensayos analíticos de todo tipo de materiales y productos; análisis de la composición y pureza de minerales, así como evaluación de materia prima, propiedades genéticas y atributos de calidad; ensayos en el ámbito de las ciencias de la vida, incluidas actividades de ensayo y control para determinar las propiedades físicas y el rendimiento de productos y materiales en cuanto a su resistencia, espesor, durabilidad, o radiactividad, entre otros; ensayos de calificación y fiabilidad, así como análisis de laboratorio para el aseguramiento de la calidad del producto, así como la validación de sus procesos y productos industriales; ensayos de rendimiento de maquinaria completa; ensayos radiográficos de soldaduras y juntas; análisis de defectos; ensayos y mediciones de indicadores ambientales; certificación de productos, como bienes de consumo, vehículos automotores, aeronaves, contenedores presurizados, centrales nucleares, entre otros; inspecciones periódicas de seguridad en carretera de
------------	-----------------------------	---

		vehículos automotores, ensayos basados en la utilización de maquetas o modelos (de aeronaves, de embarcaciones, de presas, entre otros); gestión, desarrollo y seguimiento de estudios o investigaciones clínicas o de otro tipo para nuevos productos.
CAECR 7310	Publicidad	Creación y diseño de campañas publicitarias, planes estratégicos y planes de medios; estudio, elaboración, optimización y emisión de los resultados de informes de campañas publicitarias; orientación en campañas de mercadeo; desarrollo de estimaciones de diseño de campaña, análisis de datos para diseñar programas óptimos, administración de campañas y resultados.
CAECR 7320	Estudios de mercado y encuestas de opinión pública.	Estudios e investigación de mercados; creación y gestión de reportes de mercadeo (marketing); creación e implementación de estrategias de mercadeo; estudios sobre las posibilidades de comercialización, la aceptación y el grado de conocimiento de los productos y los hábitos de compra de los consumidores con miras

		a promover las ventas y desarrollar nuevos productos; creación e implementación de planes estratégicos a partir de los estudios, desarrollo de inteligencia de mercado para realizar segmentaciones y evaluación de resultados; estrategias de compra de medios digitales.
CAECR 7410	Actividades especializadas de diseño.	Investigación, diseño y desarrollo de materiales de aplicación textil y sus distintas aplicaciones; telas, prendas de vestir, calzado, joyas, muebles y otros artículos, así como de otros efectos personales y enseres domésticos; actividades de diseño gráfico, digital e industrial, ingeniería y reingeniería para la creación, desarrollo de diseños, prototipos, procesos o especificaciones que logran optimizar el uso, valor, apariencia, composición (color, acabado, textura, estructura física, química entre otros) y formulación de productos, insumos, materiales y servicios, en las distintas aplicaciones comerciales, industriales, académicas.

CAECR 8211	Actividades combinadas de servicios administrativos de oficina.	Prestación de una combinación de servicios administrativos de oficinas corrientes, como recepción, planificación financiera, facturación y registro, personal, logística, servicios digitales de negocios, informáticos y estrategias de comercialización y planificación; análisis de negocios, control de cumplimiento y prevención de fraude; tesorería, compras, contabilidad, finanzas y recursos humanos, incluyendo la búsqueda, selección, recomendación y colocación de personal (incluso ejecutivo), administración y gestión de planillas, entrenamiento, capacitación, y en general desarrollo de nuevas habilidades, técnicas o en idiomas, bajo la modalidad de servicios compartidos; pronósticos de ventas y demanda. auditoría interna de procesos, mejora continua de procesos, y seguimiento a reportes; cuentas por cobrar, compras (“procurement”), gestión de pedidos; administración y soporte de oficinas e instalaciones físicas; administración y gestión de proyectos; procesamiento de información para procesos de
------------	---	---

		auditoría e impuestos, prestados a su mismo grupo económico, excluyendo los servicios de asesoría; servicios brindados por una entidad especializada que tengan como fin la consolidación, estandarización y/o centralización de procesos y funciones de varias unidades de negocio de una empresa.
CAECR 8220	Fotocopiado, preparación de documentos y otras actividades especializadas de apoyo de oficina.	Actividades de centros que atienden llamadas de clientes utilizando operadores humanos, como los call centers, sistemas de distribución automática de llamadas, sistemas informatizados de telefonía, sistemas interactivos de respuesta de voz o métodos similares para recibir pedidos, proporcionar información sobre productos, responder a solicitudes de asistencia de los clientes o atender reclamaciones, actividades de centros que realizan llamadas, utilizando técnicas similares, para vender bienes o servicios a clientes potenciales, llevar a cabo estudios de mercado o encuestas de opinión pública y actividades similares; cobros,

		interpretación, soporte técnico, servicio al cliente, cumplimiento, ventas, compras; en estos casos, los servicios pueden incluir la utilización de tecnologías digitales de automatización, como chatbots o plataformas cognitivas y de inteligencia artificial.
Fuente: La Gaceta (2019)		

Anexo No.3 Cronograma de actividades

Actividades	2018								2019				
	May o	Juni o	Juli o	Agost o	Setiembr e	Octubr e	Noviemb re	Diciemb re	Ener o	Febrer o	Marz o	Abr il	May o
Capítulo I-II-III													
Revisión Tutor Anteproyecto													
Revisión Lector 1 Anteproyecto													
Revisión Lector 2 Anteproyecto													
Capítulo IV													
Elaboración del instrumento de recolección de datos													
Revisión del instrumento de recolección de datos													
Aplicación del instrumento de recolección de datos													
Tabulación de la información													
Redacción del Cap. IV													
Revisión del Cap. IV													
Capítulo V													
Elaboración de las Conclusiones y Recomendaciones													
Revisión Tutor final													
Revisión Lector 1 final													
Revisión Lector 2 final													
Entrega de Proyecto Final al Comité													
Defensa de Proyecto													

Fuente: Vega, J. 2018.

