

Universidad Técnica Nacional
Sede central

Administración en Comercio Exterior
Licenciatura en Administración del Comercio Exterior
Modalidad: Proyecto

Estudio sobre los costos y beneficios de la certificación como Operador Económico Autorizado de la empresa Tico Electronics S.A. y propuesta de lineamientos de la aplicación, durante el segundo semestre del 2017

Guerrero Cubillo María Stephanie
Viquez Herrera Carolina
Viquez Rivera Karen de los Ángeles

Marzo, 2019

Resumen

Este proyecto consiste en el estudio de costos y beneficios de la certificación como Operador Económico Autorizado de la empresa Tico Electronics S.A., durante el segundo semestre del 2017.

Tico Electronics S.A., fue fundada en 1995 por un matrimonio de misioneros provenientes de Estados Unidos, buscando la manera de ayudar a personas con escasos recursos. La compañía se encuentra ubicada en la Zona Franca BES en el Coyol de Alajuela, el rango de acción es el área industrial, específicamente aeroespacial y médica, la mayoría de los clientes de Tico Electronics se encuentran ubicados en Estados Unidos.

Los beneficios se han enlistado según el resultado que se obtuvo con la estimación de los costos de certificación de la empresa Tico Electronics S.A., de acuerdo con los requisitos necesarios para su implementación. Para obtener esta información se ha aplicado el cuestionario de requisitos de Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica (PROFAC). Esta herramienta permitió determinar el “estatus” en el que se encontraba la empresa. De acuerdo a ese resultado, se han determinado las posibles ventajas empresariales que la compañía obtendría con la certificación, considerando los beneficios de PROFAC, los cuales pueden variar de acuerdo al tipo de actividad productiva y/o comercial que desempeñe el operador económico.

En el caso de Tico Electronics S.A se han determinado ventajas que podrían beneficiarles en sus procedimientos internos, dando como resultados una celeridad en sus procesos: dicho de otra forma, ahorro de tiempos en sus procesos aduaneros y de control interno que se traducirán en eficiencia económica al generar disminución en sus costos.

Además, se propone una guía de aplicación con los lineamientos necesarios para implementar la certificación de la empresa Tico Electronics S.A. como Operador Económico

Autorizado; esto para los requisitos pendientes que tiene la empresa. Esta guía cuenta con procedimientos detallados en los que se detallan aspectos generales como objetivos y alcances; así como la inclusión de plantillas y otras sugerencias para poder alcanzar el cumplimiento completo de todos los requisitos.

Palabras clave: Comercio Exterior, Operador Económico Autorizado, Aduanas, Logística.

Sustentantes: Guerrero Cubillo María Stephanie
Viquez Herrera Carolina
Viquez Rivera Karen de los Ángeles



Universidad Técnica Nacional
Carrera Comercio Exterior
Sede Central

Acta de Aprobación N°01-2019

En la ciudad de Alajuela , con fecha diez de junio del año dos mil diecinueve, estando presentes en el Auditorio de la Administración Universitaria, las siguientes personas: William Rojas Meléndez cédula de identidad 203840346 , Eric Alvarado Barrantes cédula de identidad 204650247 , Marco Sancho Rueda cédula de identidad 111600581 y Patricia Ugalde Rojas cédula de identidad 203410975, en condición de miembros del Tribunal Evaluador del Trabajo Final de Graduación, modalidad Proyecto, para optar por el grado de Licenciatura en Administración del Comercio Exterior, de las estudiantes Carolina Víquez Herrera, cédula de identidad 206130576, Karen Víquez Rivera cédula de identidad 112810289 y María Guerrero Cubillo cédula de identidad 206400308.

Reunido el Tribunal Evaluador, las aspirantes procedieron a defender su Trabajo Final de Graduación titulado “**Estudio sobre los costos y beneficios de la certificación como operador económico autorizado de la empresa Tico Electronics S. A. y propuesta de lineamientos de la aplicación, durante el segundo semestre del 2017**”.

Concluida la defensa del Trabajo Final de Graduación, el Tribunal Evaluador consideró que de conformidad con la normativa vigente en la materia, los estudiantes obtuvieron una calificación de *nueve punto siete (9.7)*, cumpliendo con las exigencias requeridas para la aprobación del Trabajo Final de Graduación y les es conferido el grado de Licenciadas en Administración del Comercio Exterior.

Eric Alvarado Barrantes

William Rojas Meléndez

Marco Sancho Rueda

Patricia Ugalde Rojas

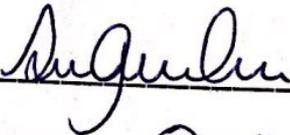
Universidad Técnica Nacional
Carrera Comercio Exterior
Sede Central

Acta de Aprobación N°01-2019

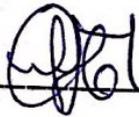
Karen Víquez Rivera



María Guerrero Cubillo



Carolina Víquez Herrera



Alajuela, 22 de abril de 2019

Señora
Patricia Ugalde Rojas
Directora de Carrera
Licenciatura en Administración en Comercio Exterior
Universidad Técnica Nacional – Sede Central

Estimada señora

Quien suscribe, **MBA William Alberto Rojas Meléndez**, con la cédula de identidad 203840346, en mi calidad de Tutor del Trabajo Final de Graduación: Proyecto de Graduación; de las estudiantes:

Carolina Viquez Herrera	206130576
Karen de los Ángeles Viquez Rivera	112810289
María Stephanie Guerrero Cubillo	206400308

De conformidad con el Reglamento de Trabajos Finales de Graduación de la Universidad Técnica Nacional, aprobado mediante acuerdo 5-7-2017, de la sesión ordinaria N° 07-2017, acta 7-2017, celebrada el 20 de abril del 2017, publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 100, el lunes 29 de mayo del 2017; que hemos concluido el proceso de investigación en la modalidad de Trabajos Finales de Graduación: Proyecto de Graduación; para obtener el grado académico de Licenciadas en Administración en Comercio Exterior con el tema: **“Estudio sobre los costos y beneficios de la certificación como Operador Económico Autorizado de la empresa Tico Electronics S.A. y propuesta de lineamientos de la aplicación, durante el segundo semestre del 2017.”**.

Lo anterior al contemplar los aspectos indicados en el Artículo 10 y 23 del Reglamento de Trabajos Finales de Graduación de la Universidad Técnica Nacional para aprobar el documento escrito del Trabajo Final de Graduación.

Cordialmente,



MBA. William Alberto Rojas Meléndez
Tutor de Trabajo Final de Graduación
Administración en Comercio Exterior

Alajuela, 22 de abril de 2019

Señora
Patricia Ugalde Rojas
Directora de Carrera
Licenciatura en Administración en Comercio Exterior
Universidad Técnica Nacional – Sede Central

Estimada señora

Quien suscribe, **Eric Alvarado Barrantes**, Economista Agrícola con la cédula de identidad 204650247, en mi calidad de Lector del Trabajo Final de Graduación: Proyecto de Graduación; de las estudiantes:

Carolina Víquez Herrera	206130576
Karen de los Ángeles Víquez Rivera	112810289
María Stephanie Guerrero Cubillo	206400308

De conformidad con el Reglamento de Trabajos Finales de Graduación de la Universidad Técnica Nacional, aprobado mediante acuerdo 5-7-2017, de la sesión ordinaria N° 07-2017, acta 7-2017, celebrada el 20 de abril del 2017, publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 100, el lunes 29 de mayo del 2017; que hemos concluido el proceso de investigación en la modalidad de Trabajos Finales de Graduación: Proyecto de Graduación; para obtener el grado académico de Licenciadas en Administración en Comercio Exterior con el tema: **“Estudio sobre los costos y beneficios de la certificación como Operador Económico Autorizado de la empresa Tico Electronics S.A. y propuesta de lineamientos de la aplicación, durante el segundo semestre del 2017.”**.

Lo anterior al contemplar los aspectos indicados en el Artículo 10 y 23 del Reglamento de Trabajos Finales de Graduación de la Universidad Técnica Nacional para aprobar el documento escrito del Trabajo Final de Graduación.

Cordialmente,



Eric Alvarado Barrantes
Lector de Trabajo Final de Graduación
Administración en Comercio Exterior

Alajuela, 22 de abril de 2019

Señora
Patricia Ugalde Rojas
Directora de Carrera
Licenciatura en Administración en Comercio Exterior
Universidad Técnica Nacional – Sede Central

Estimada señora

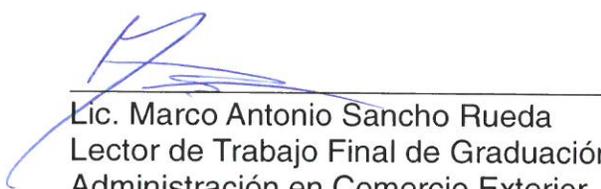
Quien suscribe, **Lic. Marco Antonio Sancho Rueda**, Licenciado en Administración de Aduanas y Comercio Exterior con la cédula de identidad 111600581, en mi calidad de Lector del Trabajo Final de Graduación: Proyecto de Graduación; de las estudiantes:

Carolina Víquez Herrera	206130576
Karen de los Ángeles Víquez Rivera	112810289
María Stephanie Guerrero Cubillo	206400308

De conformidad con el Reglamento de Trabajos Finales de Graduación de la Universidad Técnica Nacional, aprobado mediante acuerdo 5-7-2017, de la sesión ordinaria N° 07-2017, acta 7-2017, celebrada el 20 de abril del 2017, publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 100, el lunes 29 de mayo del 2017; que hemos concluido el proceso de investigación en la modalidad de Trabajos Finales de Graduación: Proyecto de Graduación; para obtener el grado académico de Licenciadas en Administración en Comercio Exterior con el tema: **“Estudio sobre los costos y beneficios de la certificación como Operador Económico Autorizado de la empresa Tico Electronics S.A. y propuesta de lineamientos de la aplicación, durante el segundo semestre del 2017.”**.

Lo anterior al contemplar los aspectos indicados en el Artículo 10 y 23 del Reglamento de Trabajos Finales de Graduación de la Universidad Técnica Nacional para aprobar el documento escrito del Trabajo Final de Graduación.

Cordialmente,


Lic. Marco Antonio Sancho Rueda
Lector de Trabajo Final de Graduación
Administración en Comercio Exterior

Cartago, 25 de marzo de 2019

Señores (as):

Universidad Técnica Nacional

Estimados señores (as):

Yo, María Fernanda Sanabria Coto, cédula de identidad 1-1429-0780, bachiller en Filología española, perteneciente a la Asociación Costarricense de Filólogos carné 225 y al Colegio de Licenciados y Profesores en Letras, Filosofía, Ciencias y Artes de Costa Rica código 75402, hago constar que he revisado el proyecto titulado:

Estudio sobre los costos y beneficios de la certificación como Operador Económico Autorizado de la empresa Tico Electronics S.A. y propuesta de lineamientos de la aplicación, durante el segundo semestre del 2017

Dicho documento fue elaborado por María Stephanie Guerrero Cubillo, cédula de identidad 2-0640-0308; Carolina Víquez Herrera, cédula de identidad 2-0613-0576 y Karen de los Ángeles Víquez Rivera, cédula de identidad 1-1281-0289. El proyecto fue realizado con el fin de optar al grado de Licenciatura en Administración del Comercio Exterior. He revisado y corregido aspectos tales como construcción de párrafos, vicios del lenguaje trasladados a lo escrito, ortografía, puntuación y otros relacionados con el campo filológico. Por lo tanto, con los cambios aplicados, considero que está listo para ser presentado.

Atentamente,

Fernanda S. Coto

María Fernanda Sanabria Coto
Asociación Costarricense de Filólogos. Carné nro. 225
Colypro. Código 75402
fernanda.sanabria@filologos.cr



Alajuela, 22 de abril de 2019

Señora
Patricia Ugalde Rojas
Directora de Carrera
Licenciatura en Administración en Comercio Exterior
Universidad Técnica Nacional – Sede Central

Estimada señora

Como estudiantes de la Universidad Técnica Nacional Sede Central, de la Carrera de Administración en Comercio Exterior, grado de Licenciatura, comunicamos oficialmente a su persona, de conformidad con el Reglamento de Trabajos Finales de Graduación de la Institución, aprobado mediante acuerdo 5-7-2017, de la sesión ordinaria N° 07-2017, acta 7-2017, celebrada el 20 de abril del 2017, publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 100 el lunes 29 de mayo del 2017; que hemos concluido el proceso de investigación en la modalidad de Trabajos Finales de Graduación: Proyecto de Graduación; para obtener el grado académico de Licenciadas en Administración en Comercio Exterior con el tema: **“Estudio sobre los costos y beneficios de la certificación como Operador Económico Autorizado de la empresa Tico Electronics S.A. y propuesta de lineamientos de la aplicación, durante el segundo semestre del 2017.”**.

Por las anteriores consideraciones, solicitamos respetuosamente se nos asigne la fecha de la defensa oral y publica del Proyecto de Graduación.

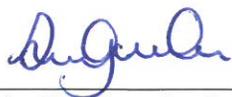
Cordialmente,



Carolina Viquez Herrera
Carnet 206130576



Karen de los Angeles Viquez Rivera
Carnet 112810289



María Stephanie Guerrero Cubillo
Carnet 206400308

**CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA USO Y MANEJO DE LOS TRABAJOS FINALES
DE GRADUACIÓN
UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL
(Trabajo colectivo)**

Alajuela, 17 de junio de 2019

Señores
Vicerrectoría de Investigación
Sistema Integrado de Bibliotecas y Recursos Digitales

Estimados señores:

Nombre de sustentantes	Cédula
Carolina Víquez Herrera	206130576
Karen de los Ángeles Víquez Rivera	112810289
María Stephanie Guerrero Cubillo	206400308

Nosotros en calidad de autores del trabajo de graduación titulado: **“Estudio sobre los costos y beneficios de la certificación como Operador Económico Autorizado de la empresa Tico Electronics S.A. y propuesta de lineamientos de la aplicación, durante el segundo semestre del 2017”**.

El cual se presenta bajo la modalidad de:

Seminario de Graduación

Proyecto de Graduación

Tesis de Graduación

Presentado en la fecha **10/junio/2019**, autorizamos a la Universidad Técnica Nacional, sede **CENTRAL**, para que nuestro trabajo pueda ser manejado de la siguiente manera:

Autorizamos	Si	No
Conservación de ejemplares para préstamo y consulta física en biblioteca	X	
Inclusión en el catálogo digital del SIBIREDI (Cita catalográfica)	X	
Comunicación y divulgación a través del Repositorio Institucional	X	
Resumen (Describe en forma breve el contenido del documento)	X	
Consulta electrónica con texto protegido	X	
Descarga electrónica del documento en texto completo protegido	X	
Inclusión en bases de datos y sitios web que se encuentren en convenio con la Universidad Técnica Nacional contando con las mismas condiciones y limitaciones aquí establecidas.	X	

Por otra parte, declaramos que el trabajo que aquí presentamos es de plena autoría, es un esfuerzo realizado de forma conjunta, académica e intelectual con plenos elementos

de originalidad y creatividad. Garantizamos que no contiene citas, ni transcripciones de forma indebida que puedan devenir en plagio, pues se ha utilizado la normativa vigente de la American Psychological Association (APA). Las citas y transcripciones utilizadas se realizan en el marco de respeto a las obras de terceros. La responsabilidad directa en el diseño y presentación son de competencia exclusiva, por tanto, eximo de toda responsabilidad a la Universidad Técnica Nacional.

Conscientes de que las autorizaciones no reprimen nuestros derechos patrimoniales como autores del trabajo. Confiamos en que la Universidad Técnica Nacional respete y haga respetar nuestros derechos de propiedad intelectual.

Nombre de sustentantes	Cédula	Firma
Carolina Víquez Herrera	206130576	
Karen de los Ángeles Víquez Rivera	112810289	
María Stephanie Guerrero Cubillo	206400308	

Día: 17 de junio de 2019

**BOLETA DE PRESENTACIÓN FORMAL DE TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN
UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL**

SOBRE EL AUTOR (ES) DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN				
Primer apellido	Segundo apellido	Nombre	Número de cédula	Firma del estudiante
Guerrero	Cubillo	María Stephanie	206400308	
Viquez	Herrera	Carolina	206130576	
Viquez	Rivera	Karen de los Ángeles	112810289	
Carrera a la que pertenece: Comercio Exterior		Título obtenido: Licenciatura en Administración del Comercio Exterior		
Fecha de presentación: 10 de junio de 2019				
USO EXCLUSIVO PARA EL DIRECTOR DE CARRERA Y LOS ENCARGADOS DE BIBLIOTECAS				
Verificación de la documentación		Marque con (X)		
		<input type="checkbox"/>	Documento físico del trabajo final	
		<input type="checkbox"/>	Carta de autorización para uso y manejo de los trabajos finales de graduación	
		<input type="checkbox"/>	Acuso de recibido de la versión digital por parte de la Vicerrectoría de Investigación	
		<input type="checkbox"/>	Copia digital para la carrera	
<input type="checkbox"/>	Entrega de resumen con palabras claves para biblioteca			
Nombre del Director (a) de carrera:		Firma del Director (a) de carrera:	Fecha de aprobación:	
Número de presentación asignado en biblioteca				
Nombre y firma del funcionario de la biblioteca que recibe:				

Sello de biblioteca	

Nota: Esta boleta debe presentarse en original a la biblioteca con copia al Director (a) de Carrera.

Tabla de contenidos

Tabla de contenidos	i
Índice de tablas	v
Índice de cuadros	v
Índice de figuras.....	v
Índice de gráficos.....	v
Capítulo I. Aspectos generales.....	8
1.1. Justificación	8
1.1.1. Justificación práctica.	8
1.1.2. Justificación metodológica.	16
1.1.3. Justificación teórica.....	16
1.2. Objetivos	17
1.2.1. Objetivo general.	17
1.2.2. Objetivos específicos.....	17
1.3. Alcances y limitaciones de tiempo.....	18
1.3.1. Alcances.....	18
1.3.2. Limitaciones de tiempo	18
Capítulo II. Marco conceptual	21
2.1. Economía actual de Costa Rica.....	21
2.2. Comercio internacional	21
2.3. Administración aduanera.....	23
2.4. Administración de empresas	25
2.5. Finanzas	25
2.6. Movimiento de mercancías	26
2.7. Ventajas empresariales	28

2.8. Operador Económico Autorizado (OEA): relación costo-ventajas empresariales....	28
2.9. Guía de aplicación.....	31
Capítulo III. Marco metodológico	34
3.1. Enfoque de la investigación	34
3.2. Tipo de investigación	35
3.2.1. Exploratoria.....	35
3.2.2. Descriptiva.....	35
3.2.3. Documental.....	36
3.3. Fuentes	36
3.3.1. Fuentes primarias.....	36
3.3.2. Fuentes secundarias.....	37
3.3.3. Sujetos.....	37
3.4. Instrumentos.....	38
3.4.1. Plantilla de estimación de costos.....	38
3.4.2. Cuestionario.....	39
3.4.3. Cuestionario otorgado por PROFAC.....	39
3.5. Método de investigación.....	39
3.5.1. Método analítico.....	40
3.6. Variables.....	40
3.6.1. Estimación de costos.....	40
3.6.2. Determinación de ventajas empresariales.....	41
3.6.3. Propuesta de guía de aplicación.....	41
3.7. Diseño de la investigación	41
3.7.1. Diseño no experimental.....	41

3.7.2. Diseño factorial.	42
3.7.3. Diseño seccional o transversal.	42
3.8. Operacionalización de variables	43
3.9. Empresa interesada en el estudio	44
3.10. Diagrama causa-efecto	44
3.11. Cronograma del plan de trabajo	45
3.12. Presupuesto	46
Capítulo IV. Análisis de resultados	48
4.1. Análisis de resultados de cada objetivo.....	48
4.1.1. Análisis de resultados de la estimación de los costos de certificación de Operador Económico Autorizado de la empresa Tico Electronics, S.A. de acuerdo con los requisitos necesarios para su implementación.....	48
4.1.2. Análisis de resultados de la determinación de las ventajas empresariales que Tico Electronics S.A. obtendría con la certificación de Operador Económico Autorizado considerando los beneficios del Programa de Facilitación de Costa Rica OEA-CR (PROFAC) estipulados con base en las operaciones diarias de la empresa.	53
4.1.3. Análisis de resultados de la propuesta para implementar la certificación en la empresa Tico Electronics S.A. como Operador Económico Autorizado.	64
Capítulo V. Conclusiones.....	71
5.1. Conclusiones del análisis de la estimación de los costos de certificación de Operador Económico Autorizado de la empresa Tico Electronics S.A. de acuerdo con los requisitos necesarios para su implementación.	71
5.2. Conclusiones del análisis de la determinación de las ventajas empresariales que Tico Electronics S.A. obtendría con la certificación de Operador Económico Autorizado considerando los beneficios del Programa de Facilitación de Comercio OEA-CR (PROFAC) estipulados con base en las operaciones diarias de la empresa.	72

5.3. Conclusiones del análisis de la propuesta para implementar la certificación de la empresa Tico Electronics S.A. como Operador Económico Autorizado.	73
5.4. Otras Conclusiones	74
Bibliografía	75
Anexo A. Cuestionario para evaluación del historial Satisfactorio de Cumplimiento Aduanero, Tributario y Judicial de la empresa Tico Electronics para la obtención de la certificación de Operador Económico Autorizado	81
Anexo B. Cuestionario para encargado de Logística de la empresa Tico Electronics.....	94
Anexo C. Entrevistas a empresas certificadas como Operador Económico Autorizado	95
Anexo D. Cuestionario a la Gerencia de la empresa Tico Electronics	103
Anexo E. Entrevista a asesor de PROFAC, Ministerio de Hacienda.....	104
Anexo F. Procedimiento departamental para el control de recibo y despacho de cargas en las instalaciones de la empresa.....	111
Anexo G. Control de correspondencia.....	113
Anexo H. Control de paquetería	114
Anexo I. Registro fotográfico descarga unidad	115
Anexo J. Registro fotográfico carga de unidad.....	116
Anexo K. Lista de verificación de unidades	117
Anexo L. Procedimiento departamental para la selección, contratación y seguimiento de los socios comerciales	118
Anexo M. Información de socios comerciales.....	121
Anexo N. Procedimiento Departamental para la contratación y seguimiento de los empleados	122
Anexo O. Base de Datos Departamento de Tecnología e Información	124

Índice de tablas

Tabla 1 Empresas certificadas como Operador Económico Autorizado.....	10
Tabla 2 Tico Electronics, información de trámites hechos en la empresa y atrasos.	54

Índice de cuadros

Cuadro 1 Operacionalización de las variables de la investigación.....	43
Cuadro 2 Presupuesto	46
Cuadro 3 Tico Electronics, diagnóstico según los requisitos mínimos de cumplimiento para obtener la certificación como Operador Económico Autorizado.....	50
Cuadro 4 Plantilla de estimación de costos	52
Cuadro 5 Muestra de dos meses donde la empresa Tico Electronics tuvo inconvenientes para realizar algún trámite	56
Cuadro 6 Modelo propuesto	65
Cuadro 7 Recurso humano necesario para certificación sin propuesta	69
Cuadro 8 Recurso humano necesario para certificación con propuesta	69

Índice de figuras

Figura 1. Diagrama causa-efecto.	45
Figura 2. Cronograma del plan de trabajo.	45

Índice de gráficos

Gráfico 1. Diagnóstico según los requisitos mínimos de cumplimiento para obtener la certificación como Operador Económico Autorizado (cantidad, porcentaje).....	51
Gráfico 2. Análisis de impacto monetario de muestras.	57
Gráfico 3. Cantidad de trámites de Tico Electronics durante el 2018.	59

Gráfico 4. Valor de los trámites de Tico Electronics durante el 2018.....	60
Gráfico 5. Valor promedio de cada trámite de Tico Electronics durante el 2018.	61
Gráfico 6. Margen de ahorro estimado anual para Tico Electronics durante el 2018 si estuviera certificado como OEA.....	62
Gráfico 7. Cantidad de trámites versus inconvenientes.	63
Gráfico 8. Trámites de importación y exportación de Tico Electronics del 2013 al 2017....	64
Gráfico 9. Línea de tiempo con/sin propuesta hecha por las estudiantes.	68

CAPITULO I

Capítulo I. Aspectos generales

1.1. Justificación

1.1.1. Justificación práctica.

El motivo de esta investigación nace con el fin de analizar si es necesario certificar a la empresa Tico Electronics S.A. como Operador Económico Autorizado (OEA). El OEA se origina en el año 2005 cuando los países Miembros de la Organización Mundial de Aduanas (OMA) adoptan unánimemente el Marco Normativo para Asegurar y Facilitar el Comercio Global, convirtiéndose en el programa de comercio mundial más seguro (Ministerio de Hacienda, s.f.a). OEA existe en Costa Rica desde el año 2011 y permite a las empresas obtener mejoras en los trámites aduaneros y facilitación en el comercio exterior.

La certificación se obtiene mediante el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica (PROFAC), este administra el programa voluntario en el cual puede participar cualquier persona física o jurídica en el marco de sus operaciones aduaneras y comerciales, que acepta someterse al cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidas por la normativa vigente y las disposiciones emitidas por la Dirección General de Aduanas de Costa Rica (Poder Ejecutivo de la República de Costa Rica, 2015). A cambio de su cumplimiento, los operadores económicos autorizados disfrutaban de los beneficios otorgados por la administración para agilizar y facilitar el comercio de las mercancías.

Según PROFAC - Ministerio de Hacienda, los beneficios de certificar a una empresa como OEA son: la agilización de trámites aduaneros, la seguridad en los intercambios comerciales y la posibilidad de reconocimiento mutuo entre los países para facilitar los procesos (Poder Ejecutivo de la República de Costa Rica, 2015).

La presente investigación se realiza con el fin de entender los beneficios que ofrece el programa, realizando un estudio tanto de los costos como de los beneficios de la certificación OEA en el caso específico de la empresa Tico Electronics S.A.; además, se pretende hacer una propuesta de lineamientos de la aplicación.

El estudio de los costos y beneficios surge de la necesidad como estudiantes de abordar un tema que se deriva de la carrera en curso, como lo es la facilitación del comercio exterior, donde el ser un OEA puede contribuir en un comercio fluido. Dicho estudio se realiza en la empresa Tico Electronics S.A., la cual se encuentra ubicada en la Zona Franca BES en el Coyoil de Alajuela, específicamente en el Departamento de Logística de la empresa.

De acuerdo con información suministrada por la Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER), actualmente existen 2443 empresas exportadoras en Costa Rica, de las cuales únicamente 19 (0.77% del parque empresarial nacional) tienen la certificación de OEA (Ver tabla 1); este dato deja ver el bajo nivel de certificaciones que se tienen en el país. Sin embargo, en cuestión de un año, aproximadamente siete empresas obtuvieron la certificación, con lo cual se nota el aumento del interés de las empresas en obtenerla (Acuña, comunicación personal, 25 de marzo de 2016). En la tabla 1, se presenta una lista de empresas certificadas como OEA por el PROFAC en Costa Rica y su respectiva área de certificación del 2016.

Esta investigación se desarrolla por medio de la obtención de datos en la empresa Tico Electronics S.A., brindados por los departamentos operativos de Logística, Calidad y Producción; específicamente de los procesos de importación de materia prima y exportación de producto terminado.

Como se mencionó anteriormente, en Costa Rica solo existen 19 empresas certificadas (Ministerio de Hacienda, s.f.b), por lo que surge el cuestionamiento del porqué las empresas no han optado por esta figura. En este sentido, existirá la información suficiente,

cuáles son los requisitos, qué beneficios se obtienen y qué valor se le está dando a la figura en el país. Lo anterior lleva a probar que el realizar un análisis del costo versus los beneficios puede justificar el por qué hay tan pocas empresas con la certificación.

Tabla 1

Empresas certificadas como Operador Económico Autorizado

Nombre de la empresa	Área de certificación
Hospira Costa Rica, Ltd.	Exportación-Importación
ArthroCare Costa Rica. SRL.	Exportación-Importación
Café Britt Costa Rica. S.A.	Exportación-Importación
Centro Internacional de Inversiones CII, S.A.	Exportación-Importación
Conducen S.R.L.	Exportación-Importación
Corporación de Supermercados Unidos, S.A.	Importación
Boston Scientific Costa Rica. SRL.	Exportación
Eaton Electrical S.A.	Exportación-Importación
Allergan Costa Rica, S.R.L.	Exportación-Importación
Compañía de Galletas Pozuelo DCR. S.A.	Exportación-Importación
Abbott Vascular Limitada	Exportación
RIMAC Sociedad Anónima	Exportación-Importación
Rex Internacional Costa Rica, S.A.	Terminal de Carga
Transportes Internacionales TICAL	Terminal de Carga
Abonos del Pacífico S.A. (ABOPAC)	Importación
UPS de San José S.A.	Terminal de Carga
Tecno Diagnóstica S.A.	Importación
Sociedad Portuaria Caldera (SPC) S.A.	Operador Portuario Marítimo
Sociedad Portuaria Granalera de Caldera (SPC) S.A.	Operador Portuario Marítimo

Fuente: elaboración propia con base en datos del Ministerio de Hacienda (s.f.b).

Con respecto a la certificación de OEA, se tiene suficiente información sobre su aplicación y desarrollo, sin embargo, no se encuentran suficientes datos acerca de sus beneficios reales o puestos en práctica; por este motivo, se pretende hacer un análisis de los costos y posibles beneficios de obtener esta certificación, lo cual se concluye luego de haber construido el estado del arte del tema en estudio.

Sobre el estado de la cuestión, un compendio de ensayos científicos de la Universidad Dr. José Matías Delgado en El Salvador (2015) comprende el primer estudio que explica los beneficios y desventajas de la certificación de OEA. El estudio se titula: *El Operador*

Económico Autorizado, sus beneficios y desventajas para la agilización del comercio internacional y su autor es Javier Obdulio Arévalo Flores. El objetivo de la investigación fue generalmente dar a conocer los beneficios y desventajas que trae la certificación de OEA. El documento no hace un abordaje específico en alguna empresa, por lo tanto, la información es de carácter informativo. Se concluye que una empresa certificada como OEA tendrá múltiples beneficios a nivel general, sin embargo, el programa está dirigido hacia empresas del sector privado únicamente.

Otro documento investigado se titula *Ventaja competitiva de contar con la implementación del OEA en el Salvador*, de la autora Erlinda Patricia Rivera Leiva (2015). Este documento se refiere a los principios del programa, condiciones y requisitos para los certificados; menciona, además, los avances que se dan en materia de intercambio electrónico de información que se genera entre las administraciones aduaneras de los países de Centroamérica. También se refiere, principalmente, al papel que tienen las aduanas en los últimos años y cómo se modifica su enfoque, dejando de ser solo recaudadoras para convertirse en facilitadoras del comercio.

El tercer documento que se analiza es un artículo publicado por una de las empresas certificadas en Costa Rica: la Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A. El artículo se titula *Aduanas certifica a nuestra Compañía como Operador Económico Autorizado*.

El documento básicamente es una breve reseña de PROFAC, resalta los beneficios que otorga el programa y los objetivos que busca la compañía con dicha certificación, los cuales son garantizar los procesos logísticos y de comercio exterior de una manera confiable, ágil y segura ante las entidades aduaneras costarricenses. Por lo tanto, este artículo sirve de indicador de que las empresas buscan mejorar sus procesos logísticos a través de la certificación de O.E.A.

El siguiente material que se identifica es un folleto distribuido por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2016), a través del cual recopila y resume una serie de información sobre el OEA, como: qué es, quiénes pueden ser, el origen, beneficios para el sector público y sector privado. Es promovido por el BID en Latinoamérica y explica mediante tres objetivos su visión. Esta información se vincula ampliamente, sin embargo, no toma en cuenta los costos en que se pueda incurrir con esta certificación.

En relación con medios de comunicación, las noticias de periódicos constituyen una fuente de información. Al respecto, el diario La Extra publicó el 12 de febrero del 2016, la nota titulada *Hacienda ofrece menos revisión física a importaciones*; la misma se relaciona con un plan piloto que está desarrollando el Ministerio de Hacienda. Dicho plan se llama *Generadoras de desarrollo en el país* y trata sobre las importaciones de materia prima que ingresan al país; no está relacionado con la certificación de OEA del PROFAC, sin embargo, es una etapa intermedia al mismo.

El programa básicamente menciona los beneficios que el Ministerio de Hacienda ofrece, los cuales son, por ejemplo, que las importaciones pasen por los puestos aduaneros con menos revisión física de la mercadería. Para participar en este plan piloto se debe probar que la empresa es confiable, esto por medio de una serie de requisitos. La noticia da la impresión de que este tipo de programas facilitadores del comercio se están desarrollando cada vez más en Costa Rica y se nota la importancia que tienen los mismos para el país (Lanzas, 2016).

Por otra parte, el 19 de marzo del 2015, Sanabria del diario nacional La Prensa Libre publica la noticia titulada *Aduanas certifica nuevo Operador Económico Autorizado*. Esta publicación corresponde a la certificación de la Terminal de carga de Exportación de Rex Internacional S.A. Uno de los beneficios que expresa el comunicado es la facilitación y

seguridad de los flujos comerciales, además, indica que esta empresa es la séptima en el país en certificarse. En resumen, se constata como los periódicos locales han venido informando a la sociedad costarricense conforme se van certificando nuevas empresas como OEA.

Fuera de las fronteras nacionales, el diario HOY Digital de República Dominicana publica en octubre 2014, la noticia titulada: *Aduanas insta a certificarse como Operador Económico Autorizado*. Esta nota es acerca del Programa PROFAC en ese país. El documento básicamente trata sobre la importancia que tiene la certificación de PROFAC y se insta a las empresas nacionales a certificarse como OEA (Acosta, 2014).

Además, sobre el programa, el director general de Aduanas en ese entonces, Fernando Fernández, menciona que lo considera igual o más importante que la aplicación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE); el cual también es un programa facilitador del comercio exterior en ese país.

Finalmente, el último documento reseña una conferencia que se realiza en el 2009 en Bolivia (García, 2009), la cual se promueve por el BID y participan varios países de Latinoamérica, donde el objetivo de esta es la promoción del OEA mediante el título de *Facilitación del Comercio y Estándares de Seguridad en la Cadena Logística*. Nuevamente se exponen las ventajas obtenidas y los requisitos que deben cumplir para convertirse en operadores “de confianza”.

Después de analizar este compendio de investigaciones, se nota el vacío que hay sobre el análisis entre los costos y beneficios que se puedan generar obteniendo la certificación, el cual es el principal objetivo de la presente investigación.

Según Fonseca, Alvarenga y Solórzano (2001), actualmente el sistema aduanal de Costa Rica es deficiente, los trámites son bastante burocráticos y esto repercute en la operación de las empresas exportadoras e importadoras del país, por esta razón, se ve la

necesidad de certificar a la empresa como Operador Económico Autorizado (Fonseca, Alvarenga y Solórzano, 2001).

Dentro de los beneficios que se pretende obtener se encuentran la simplificación y facilitación de los procedimientos y operaciones aduaneras, explicado en el artículo 9 del *Reglamento del programa de facilitación aduanera para el comercio confiable en Costa Rica* (2011).

Artículo 9º—Beneficios. La administración aduanera otorgará a las personas físicas o jurídicas autorizadas en la condición de Operador Económico Autorizado en el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable, los siguientes beneficios:

a. Un estatus de confidencialidad y seguridad en las operaciones aduaneras que realice.

b. La lista oficial con el nombre y categoría de las personas físicas o jurídicas que sean autorizadas por parte de la Dirección General de Aduanas, como Operador Económico Autorizado en el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable, será incluida y actualizada en la página Web del Ministerio de Hacienda: www.hacienda.go.cr.

c. Capacitación en materia de procedimientos aduaneros y de medidas de seguridad en las instalaciones, medios de transporte y carga de las mercancías.

d. Simplificación y facilitación de los procedimientos y operaciones aduaneras respecto a: i. Prioridad en la atención de las gestiones aduaneras. ii. Prioridad en la aplicación de los controles aduaneros. iii. Ampliación de los horarios de la aduana para la atención de las operaciones aduaneras. iv. Posibilidad de elegir

el lugar para la inspección de la mercancía en caso de corresponder revisión física. v. Prioridad en la atención y movilización de las cargas en pasos fronterizos. e. Reducción en el número de controles físicos y documentales.

f. Notificación previa de las actuaciones efectuadas por parte de la autoridad aduanera.

g. Posible reconocimiento mutuo internacional.

Dichos beneficios no podrán transmitirse o cederse de forma alguna, por lo que el uso y aplicación de los mismos queda estrictamente restringido a su beneficiario. Lo anterior, sin perjuicio de aquellas modificaciones o ampliaciones que sobre los mismos pudiera la Dirección General de Aduanas realizar mediante la utilización de Leyes, Decretos, Reglamentos u otras disposiciones, cuya divulgación se hará de conocimiento del interesado conforme a lo dispuesto en el artículo 6° del presente Reglamento. Ley y en el Reglamento del PROFAC, Decreto Ejecutivo N.º 36461-H, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N.º 55 del 18 de marzo del 2011. (Poder Ejecutivo de la República de Costa Rica, 2011, art.9)

Esta certificación es útil, debido a que la empresa cuenta con un “ejecutivo de cuenta aduanal”, quien está disponible y es exclusivo de la empresa para atender cualquier necesidad en temas aduanales y que puedan ser motivo de atraso en los procesos logísticos.

Finalmente, se pretende obtener una guía donde se indiquen los pasos a seguir para que una empresa como Tico Electronics pueda ser certificada como OEA. Adicionalmente, se logra tener una base para que sea utilizada por otros estudiantes y profesores de la carrera de Administración de Comercio Exterior.

1.1.2. Justificación metodológica.

Los resultados se justifican por medio de varios métodos para la recolección de datos. Uno es el trabajo de campo, se hacen visitas a la empresa para aplicar los instrumentos a los involucrados, también se hacen visitas a las oficinas de PROFAC para obtener información necesaria sobre requisitos que se deben cumplir, beneficios que se pueden obtener, ventajas, entre otros aspectos.

1.1.3. Justificación teórica.

Las ramas que respaldan este trabajo son las teorías de las ciencias económicas y el comercio internacional. El término economía se define como “el estudio de la manera en que las sociedades utilizan los recursos escasos para producir mercancías valiosas y distribuirlas entre los diferentes individuos” (Samuelson y Nordhaus, 2005, p. 4).

Más que distribuir recursos, la economía respalda la forma de satisfacer las necesidades humanas mediante la producción, intercambio, distribución y consumo de bienes y servicios. La misma está basada en lo que un país A produce más y que un país B no lo produce, así como lo que un país B produce y el país A no lo produce, por lo que se puede dar el intercambio entre estos y pueden intervenir más países.

Por otra parte, el comercio internacional es: “el proceso por el que los países importan y exportan bienes, servicios y capital financiero” (Samuelson y Nordhaus, 2005, p. 4). Además, el comercio internacional logra incrementar un desarrollo político y económico para un país o varios países determinados, donde se estrechan las relaciones y se logra un sentido de fidelidad y compromiso.

En este proyecto, se estudian los principales costos y potenciales beneficios que la empresa obtendría mediante una certificación como OEA, específicamente en la empresa

Tico Electronics S.A. y de esta manera, se averigua la pertinencia de certificarse, de acuerdo con los requisitos que solicita el programa y los beneficios que obtendría. Por lo anteriormente expuesto, se pretende comprender: ¿cuáles son los principales costos y beneficios asociados a la certificación de la empresa Tico Electronics S.A. como OEA en Costa Rica?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general.

Estudiar los costos y beneficios de la certificación como Operador Económico Autorizado de la empresa Tico Electronics S.A. que permitan establecer una propuesta de lineamientos de la aplicación durante el segundo semestre del 2017.

1.2.2. Objetivos específicos.

1. Estimar los costos de certificación de Operador Económico Autorizado de la empresa Tico Electronics, S.A. de acuerdo con los requisitos necesarios para su implementación.
2. Determinar las ventajas empresariales que Tico Electronics S.A. obtendría con la certificación de Operador Económico Autorizado considerando los beneficios del Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica (PROFAC) estipulados con base en las operaciones diarias de la empresa.
3. Proponer una guía de aplicación con los lineamientos necesarios para implementar la certificación de la empresa Tico Electronics S.A. como Operador Económico Autorizado.

1.3. Alcances y limitaciones de tiempo

1.3.1. Alcances

La importancia del presente proyecto se centra en el estudio sobre los costos y beneficios de la certificación como Operador Económico Autorizado de la empresa Tico Electronics S.A. seguido de una propuesta de lineamientos de la aplicación, para los procesos aduaneros, procesos de controles y procesos de transporte, por mencionar algunos.

Al incluir la retroalimentación de otras empresas que cuentan con la certificación permite tener un criterio positivo de esta, ya que las compañías consultadas nos brindaron sus experiencias positivas de contar con la certificación.

El proyecto contempla únicamente datos y muestras obtenidos por parte de los mismos colaboradores de la empresa Tico Electronics, por lo que la propuesta se realiza en base a dicha información, la propuesta llega hasta el punto de verificación de requisitos, ya que las estudiantes no tienen el acceso a solicitar ni tramitar la certificación en nombre de la empresa.

1.3.2. Limitaciones de tiempo

El proyecto a efectos de limitación de tiempo es retrospectivo, al contemplar el segundo semestre del 2017, esta limitación es necesario establecerla, ya que permite “determinar cuál será el período, sea retrospectivo o prospectivo, dentro del cual se realizará el estudio del hecho, la situación, el fenómeno o población investigados”. (Bernal, 2010, p. 107).

Por situaciones de conveniencia y de oportunidad se decidió hacer el estudio del año 2018 debido a que en el momento de ser aprobado el anteproyecto ya estaba avanzado el

segundo semestre del 2017, esto permitió estudiar y analizar los datos de una manera más actualizada y completa. Por esta razón algunos datos son del año 2017 en adelante.

Por ejemplo, la situación económica y general del país al momento de desarrollar el anteproyecto es muy diferente a la que tenemos hoy en día, por lo tanto, ciertos datos e información también han variado como, por ejemplo, la inflación o el déficit fiscal.

También se hace un análisis de las empresas certificadas como OEA en Costa Rica, en el cual se menciona que la cantidad en su momento eran 19, sin embargo, a la fecha ya hay 36 empresas certificadas como OEA en el primer cuatrimestre del 2019 (Ministerio de Hacienda, s.f.b).

Así mismo también es importante resaltar que en el anteproyecto el programa de certificación en Costa Rica se identifica como PROFAC, sin embargo, hoy en día se le conoce como OEA-CR (PROFAC).

CAPITULO II

Capítulo II. Marco conceptual

A continuación, se desarrolla una serie de conceptos que están relacionados con el proyecto y la carrera de Comercio Exterior, los mismos van desde lo general a lo más específico, con el objetivo de brindar un panorama más amplio del tema.

2.1. Economía actual de Costa Rica

Es importante abarcar temas sobre la base de la carrera de Comercio Exterior, como lo es la facilitación del comercio internacional y su vinculación con la economía del país, en el siguiente apartado se proporciona información general de la economía actual de Costa Rica.

Según el Banco Central de Costa Rica (2015), una de las mayores preocupaciones del gobierno costarricense, es el déficit fiscal, el cual está llegando a un 6.4%, el crecimiento del Producto Interno se ubica en el 3.4%, la Inversión Extranjera Directa ha decrecido con respecto al año anterior y la inflación actual se encuentra en 4%.

Lo anterior pone en manifiesto que el país necesita mejorar la atracción de inversión extranjera directa y si se logra demostrar que la certificación de OEA es beneficiosa para la empresa, esta sería una razón importante para obtener dicha certificación.

2.2. Comercio internacional

Otro tema de gran vinculación es el comercio internacional. Este: “es el proceso por el que los países importan y exportan bienes, servicios y capital financiero” (Samuelson y Nordhaus, 2005, p. 5). Por lo tanto, en palabras simples y comunes, el comercio internacional es el intercambio de bienes y servicios entre dos o más países, por el cual buscan un objetivo en común, suplir sus necesidades y lograr el desarrollo económico y social para su población.

En el país, el Ministerio de Comercio Exterior es el ente que tiene a cargo la política comercial, la cual dirige y define todo lo relacionado con los acuerdos comerciales y negociaciones internacionales.

El Ministerio de Comercio Exterior (COMEX) es el órgano responsable de definir y dirigir la política comercial externa y de inversión extranjera del país. Su misión es promover la vinculación de Costa Rica a la economía global, mediante la apertura de nuevas oportunidades en los mercados internacionales, el apoyo a la ampliación, diversificación y sofisticación de la oferta exportable nacional y la atracción de inversiones extranjeras al país. (Ministerio de Comercio Exterior [COMEX], 2015, párr.1)

El país tiene más de 20 años de venir fortaleciendo su política comercial, contando con una economía abierta, es miembro de la Organización Mundial del Comercio, durante este tiempo ha transformado su crecimiento en las exportaciones con una serie de productos no tradicionales y actualmente el país posee más de 2443 empresas exportadoras según PROCOMER (2017).

Por lo anterior, se denota que el país ha adoptado en los últimos años una serie de políticas de apertura comercial, fomentando la economía y crecimiento del mismo. Según el Decreto 38998-H del Poder Ejecutivo de la República de Costa Rica (2015), las empresas certificadas como OEA tendrán ventajas competitivas importantes y, por lo tanto, el comercio internacional del país se fortalecerá.

Dentro del ámbito del comercio internacional, existen dos conceptos importantes: la globalización y la apertura comercial, a continuación, se indicarán los conceptos de manera breve.

La Organización Naciones Unidas (ONU) define la globalización como: “un fenómeno inevitable en la historia humana que ha acercado el mundo a través del intercambio de bienes y productos, información, conocimientos y cultura” (ONU, 2017, párr.1).

La inversión extranjera directa constituye la entrada neta de inversiones para obtener un control de gestión duradera (por lo general, un 10% o más de las acciones que confieren derecho de voto) de una empresa que funciona en un país que no es el del inversionista (Banco Mundial, 2017).

2.3. Administración aduanera

El fin de una certificación de OEA es facilitar el comercio internacional por medio del mejoramiento en los procesos aduanales. La aduana es: “una institución donde se efectúan registros y se perciben los tributos que gravan la entrada y la salida de las mercaderías” (Garrone, 1988, p. 5). Las mercancías que entran y salen de un país deben pasar por la aduana correspondiente, esto para que el país lleve un mejor control de las actividades.

Por lo cual, la actualización e innovación de los sistemas, procesos y regulaciones es importante para el mejoramiento de los controles y registros. El programa de OEA viene a contribuir en este ámbito, debido a que, según PROFAC, se mejora el tránsito de las mercancías, de esta manera se generan ventajas empresariales y, por ende, se contribuye al desarrollo de un país.

Con respecto a la situación aduanal en Costa Rica, se puede mencionar que, según la Ley General de Aduanas (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 1996), artículo 8, el Sistema Nacional Aduanero (SNA) se define como: “el órgano de control del comercio exterior y de la Administración Tributaria; dependerá del Ministerio de Hacienda y tendrá a su cargo la aplicación de la legislación aduanera”. Está regido por el Ministerio de

Hacienda, cuenta con la normativa establecida en el CAUCA, la Ley General de Aduanas y su reglamento, así como decretos del Poder Ejecutivo y supremos poderes (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 1996, art. 10).

Según Fonseca, Alvarenga y Solórzano (2001), desde tiempos antiguos, la infraestructura aduanera y portuaria es bastante limitada y muy antigua, los puestos fronterizos no reciben suficiente inversión y esto claramente limita el tránsito rápido de mercancías. El país cuenta con la herramienta llamada TICA, el cual es un sistema informático del Servicio de Aduanas que busca modernizar la gestión aduanera mediante el uso intensivo de la tecnología (Barahona y Monge, 2006).

Programas como el de PROFAC buscan mejorar todos estos aspectos, al menos para las empresas que tengan la certificación y conocer sobre la situación aduanal de Costa Rica permite tener un mejor criterio del escenario actual. Dentro del tema de aduanas, se encuentra lo que es el régimen de zona franca, este régimen se define como:

El conjunto de incentivos y beneficios que el Estado otorga a las empresas que realicen inversiones nuevas en el país, siempre y cuando cumplan los demás requisitos y las obligaciones establecidas en esta ley y sus reglamentos. Ley de Zonas Francas, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N.º 238 del 14 de diciembre del 1990. (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 1990, art.1).

Por lo tanto, este régimen tiene como objetivo incentivar la Inversión Extranjera Directa (IED), el intercambio comercial y la generación de empleo en Costa Rica. El Estado costarricense ofrece el Régimen de Zonas Francas a empresas nacionales y extranjeras que deseen desarrollar sus operaciones en el país; Tico Electronics es una empresa de capital nacional y se encuentra bajo este régimen.

2.4. Administración de empresas

El concepto de administración es muy amplio, sin embargo, se puede definir brevemente como: “La palabra administración proviene del latín “ad” y “ministrare”, donde ad significa al y ministrare significa servicio de, o sea, cumplimiento de una función bajo el mando de otra persona o prestación de un servicio a otro” (Hernández, 2012, p.10).

Kootz y Weihrich (1999) definen la administración como: ”El proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas, trabajando en grupos, alcancen con eficiencia metas seleccionadas” (p. 3). Por lo tanto, conocer el manejo de una organización utilizando la base de la planeación y luego dar el seguimiento necesario a cada uno de los planes es la base de la administración, además de delegar, organizar y controlar, con el fin de llegar al objetivo deseado.

Este proyecto se desarrolla en la empresa Tico Electronics, específicamente en el Departamento de Logística, sin embargo, muchos de los datos se obtienen de los departamentos de Finanzas, Calidad y Facilidades. Es importante conocer el tipo de administración que tiene la empresa donde se desarrolla el mismo, ya que para el estudiante es más sencillo, por ejemplo, conocer a quién dirigirse a la hora de la recolección de datos.

Esta empresa es administrada, principalmente, por el gerente general, seguido del gerente de Operaciones, el ingeniero responsable de cada línea de producción, el supervisor de producción y, por último, pero no menos importante, el operario de manufactura.

2.5. Finanzas

Algunos datos también se obtienen de otras áreas diferentes a Logística como, por ejemplo, el Departamento de Finanzas. Las finanzas se definen como:

La disciplina que, mediante el auxilio de otras, tales como la contabilidad, el derecho y la economía, trata de optimizar el manejo de los recursos humanos y materiales de la empresa, de tal suerte que, sin comprometer su libre administración y desarrollo futuros, obtenga un beneficio máximo y equilibrado para los dueños o socios, trabajadores y la sociedad. (Ortega, 2002, p.6)

Las finanzas necesitan de varias ramas como contabilidad, derecho, economía y administración, para llevar a cabo su objetivo como, por ejemplo, el orden dentro de una organización. Se basan en la información de la contabilidad, indicadores micro y macroeconómicos, además, en resultados estadísticos.

También es importante mencionar el tema de finanzas internacionales. Rahnema (2007) sostiene que, actualmente, los mercados financieros han evolucionado y se han convertido en mercados integrados, lo cual ha permitido mayor inversión internacional (p. 10). Tener información sobre finanzas, costos, etc., facilita en gran medida el desarrollo del tema. En este caso, se realiza una estimación de costos, donde se evalúan los recursos necesarios para la certificación y así conocer si es rentable o no obtener la certificación, por lo tanto, la definición de Finanzas es relevante para este estudio.

2.6. Movimiento de mercancías

Dentro del tema de movimiento de mercancías, se pueden mencionar la logística, las exportaciones y las importaciones, estos conceptos son de gran ayuda, ya que son parte de lo que se busca analizar, como lo son los datos logísticos y movimientos de mercancías de la empresa.

La logística: “es el movimiento de los materiales desde una fuente u origen hasta un destino o usuario” (Magee citado por Alba, 2014, p.3). Es un sistema inteligente donde se

logran balancear o equilibrar el problema de suministro y distribución de las empresas. Toda empresa debe mantener un estricto control en cuanto a su logística, ya que de ello depende su abastecimiento de materia prima y, además, su cadena logística repartidora.

Otro tema de gran importancia son las exportaciones e importaciones. La exportación es: “la salida de mercancías, capitales y servicios con destino al mercado exterior” (Daniels y Radebaugh, 2012, p.3).

Las exportaciones, básicamente, suceden cuando un país produce un bien o servicio y los vende en otros países, en los cuales se mantienen relaciones económicas y comerciales, por ejemplo, los tratados de libre comercio. Una exportación es el medio más común del que se sirven las compañías para iniciar sus actividades internacionales. Se desarrollan, sobre todo, para incrementar sus ingresos de ventas, para conseguir economías de escala en la producción y para que pueda diversificar sus sedes de ventas.

El otro concepto relacionado al movimiento de mercancías son las importaciones, las cuales se definen como: “la operación mediante la cual se somete a una mercancía extranjera a la regulación y fiscalización tributaria, para ponerla después libremente destinar a una función económica de uso, producción o consumo” (Daniels y Radebaugh, 2012, p.3).

Es la compra de diferentes productos y servicios que se le hace a otros países, también bajo un tratado de libre comercio, acuerdo bilateral o multilateral. Estas relaciones son de gran importancia para el crecimiento y desarrollo de una nación o varias naciones. La importación de productos o servicios le da a la población más opciones donde elegir.

Con el estudio del movimiento de mercancías, se busca analizar todo el proceso logístico de la empresa, sus exportaciones, importaciones, etc. y con esta información concluir si es realmente beneficioso o no obtener la certificación como OEA.

2.7. Ventajas empresariales

Se busca estudiar los beneficios que obtiene la empresa al certificarse como OEA. Beneficios se traducen en ventajas empresariales y, a su vez, se pueden determinar por medio del concepto de la ventaja competitiva. Por su parte, la ventaja competitiva se define como: “una destreza o habilidad especial que logra desarrollar una empresa y que la coloca en una posición de preferencia a los ojos del mercado” (Bravo, 1997, p. 17).

Se tiene la premisa de que las empresas obtuvieron la certificación como OEA por los beneficios que ofrece dicha certificación y que a la postre, estos beneficios se convierten en ventajas empresariales y al mismo tiempo, en ventajas competitivas sobre otras empresas, por lo tanto, la ventaja competitiva se desarrollará de acuerdo con las destrezas que maneje la empresa.

2.8. Operador Económico Autorizado (OEA): relación costo-ventajas empresariales

De acuerdo con el Marco Normativo SAFE de la Organización Mundial de Aduanas (OMA), el Operador Económico Autorizado: “es una parte que participa en el movimiento internacional de mercaderías en representación de la Administración Aduanera o en cualquier función que ésta hubiera autorizado, de acuerdo con las normas de seguridad de la OMA” (OMA, 2012, p.7).

El Operador Económico Autorizado “Es la persona física o jurídica de confianza que en el marco de sus operaciones aduaneras y comerciales garantiza la seguridad de la cadena logística, facilita el comercio exterior de las mercancías, aceptando voluntariamente someterse al cumplimiento de los requisitos y obligaciones propias de su condición”, de conformidad con las regulaciones contenidas en la Ley y en el

Reglamento del PROFAC, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N.º 55 del 18 de marzo del 2011. (Poder Ejecutivo de la República de Costa Rica, 2011, p. 3)

Según este decreto, una empresa que tenga la certificación de OEA tiene ventajas empresariales y, por ende, trae bienestar a una economía. Sin embargo, lo que se busca es analizar si realmente esta certificación es beneficiosa para Tico Electronics; este análisis se hace por medio de la obtención de datos estadísticos e información obtenida del PROFAC.

Los datos estadísticos se obtienen por medio de visitas de campo, observación y reportes de exportaciones e importaciones tramitadas en Tico Electronics, además, PROFAC exige ciertos requisitos, los cuales se deben cumplir para certificar a una empresa como OEA. Con estos datos se obtiene la información para hacer el análisis de cuáles son las ventajas empresariales que obtiene la empresa y cuál es el costo al certificarla como OEA.

Los requisitos mínimos de cumplimiento son los siguientes:

1. Historial Satisfactorio de Cumplimiento Aduanero, Tributario y Judicial.
2. Gestión administrativa.
3. Solvencia financiera.
4. Medidas de seguridad.

Se debe tomar en cuenta que cada requisito conlleva a diferentes sub-requisitos (Ministerio Hacienda, s.f.a). Con la lista anterior de requisitos, se pretende hacer el análisis y revisar cuáles se cumplen y cuáles no, para de esta manera identificar los costos.

En economía, según los autores Bueno, Cruz y Duran (2002), conceptualizan un costo como aquel valor monetario de los consumos de factores, el cual presume ejercer una actividad económica dirigida a producir un bien, servicio o actividad. Cualquier ciclo de producción de un bien supone el consumir o desgastar una serie de factores productivos.

Dicha conceptualización de coste está relacionada con el sacrificio al que se incurre para producir ese bien.

De acuerdo con este significado y para este trabajo, se deduce que el costo es el valor monetario que se invierte para cumplir los requisitos y así obtener la certificación, como lo pueden ser costo por la seguridad que debe tener el establecimiento, costo del espacio para que la aduana realice las inspecciones, entre otros.

Con respecto a las ventajas empresariales, PROFAC-Ministerio Hacienda señalan una serie de beneficios otorgados por la administración aduanera, específicamente para agilizar y facilitar aún más el comercio de las mercancías. Los beneficios más importantes que según el Decreto 38998-H reciben las empresas certificadas son los siguientes:

- Estatus de empresa confiable y segura para el Servicio Nacional de Aduanas. Asignación de ejecutivos PROFAC.
- Publicidad para las empresas certificadas en la web del Ministerio de Hacienda, en eventos nacionales e internacionales y publicidad escrita que se realice sobre el OEA.
- Capacitación en materia de procedimientos aduaneros y materia técnica aduanera.
- Simplificación y facilitación de los procedimientos y operaciones aduaneras respecto a:
 - a. Prioridad en la atención de las gestiones aduaneras.
 - b. Reducción en los controles físicos y documentales.
 - c. En caso de revisión física y/o documental, se atenderá con prioridad.
 - d. Ampliación de los horarios de la aduana.
 - e. Elección del lugar para la inspección de la mercancía en caso de revisión física.
 - f. Prioridad en la atención y movilización de las cargas en pasos fronterizos.

- Reconocimiento Internacional de los Operadores de Comercio PROFAC mediante Acuerdos de Reconocimiento Mutuo.
- Aquellos otros que disponga la Dirección General de Aduanas, según su competencia. (Poder Ejecutivo de la República de Costa Rica, 2015, art.10)

PROFAC indica que los beneficios otorgados son importantes tanto para la administración aduanera como para los operadores de comercio; por el lado de las aduanas, promueve la circulación de las mercancías, el intercambio de información oportuna y precisa para el análisis de riesgo sobre bases más eficaces y certeras, aumentando así la capacidad para detectar envíos de alto riesgo, mejorar los controles y lograr una mejor asignación de los recursos aduaneros.

Para las empresas, los envíos de un país a otro se hacen más ágiles, debido a que los trámites aduaneros son más rápidos entre las aduanas como consecuencia de la reducción de controles, lo que se traduce en un ahorro de tiempo y de costos. Las empresas certificadas bajo el programa PROFAC pueden adquirir nuevas oportunidades de negocio y a nivel internacional ser consideradas como un socio de negocio de confianza en la cadena de suministros (Poder Ejecutivo de la República de Costa Rica, 2015, art.10).

Las investigadoras de este estudio pretenden determinar que los beneficios mencionados antes, sean realmente de utilidad para la empresa Tico Electronics S.A. y calcular los costos que se generan al certificar a la empresa de acuerdo con los requisitos.

2.9. Guía de aplicación

Se propone una guía de aplicación con los lineamientos necesarios para implementar esta certificación en la empresa Tico Electronics S.A. Una guía de aplicación se puede definir de forma general como un manual de procedimientos.

Por su parte, un manual se define como: “un libro que contiene lo más sustancial de un tema, y en ese sentido, los manuales son vitales para incrementar y aprovechar el cumulo de conocimientos y experiencias de personas y organizaciones” (Álvarez, 1996, p.23).

En este caso, se desarrolla una serie de instrumentos que sirven como guía de aplicación para llevar a cabo un estudio de certificación de OEA, tanto para la empresa en estudio como para cualquier otra empresa. Además, se propone una serie de manuales de procedimientos que vienen a cubrir los requisitos que la empresa no cumple.

CAPITULO III

Capítulo III. Marco metodológico

3.1. Enfoque de la investigación

Existen tres tipos de enfoques. El primero es el enfoque cuantitativo, este concepto hace referencia a un método en el cual se utilizan datos numéricos para probar una hipótesis y lo define claramente Gómez (2006) de la siguiente manera:

Como la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y en el uso de la estadística para intentar establecer con exactitud patrones en una población. (p. 60)

Esto quiere decir que, para llegar a probar una hipótesis, se debe hacer por medio de herramientas de estadística, se basa principalmente en datos numéricos obtenidos dentro de una población.

El segundo enfoque es el cualitativo. Según Gómez (2006): “El enfoque cualitativo busca principalmente responder a ciertas preguntas, se basa más que todo en la recolección de datos, pero sin medición numérica ni hacer conteos” (p. 121).

Como se puede notar, este método es muy diferente al cuantitativo, ya que el primero busca una respuesta a través de números y estadística, y el segundo va determinando la respuesta durante la investigación, de acuerdo con lo que el investigador busca. Por su parte, el tercer enfoque es mixto, el cual es una combinación de los dos anteriores.

El enfoque que las investigadoras aplican en este estudio es el cuantitativo, ya que se mide por medio de estadísticas y datos numéricos, para realizar el estudio de los costos.

3.2. Tipo de investigación

3.2.1. Exploratoria.

El autor Malhotra (2004) expresa en su libro que investigación exploratoria es: “como su nombre lo indica el objetivo de la investigación exploratoria, es explorar o examinar un problema o situación para proporcionar conocimiento y entendimiento” (p.76).

Se utiliza el tipo exploratoria, esto porque lo que se pretende es saber, por medio de la exploración, si la empresa Tico Electronics necesita tener la certificación como OEA. Con ayuda de este tipo, se demuestra si la certificación de OEA tiene importancia y si tiene repercusión positiva en la empresa.

3.2.2. Descriptiva.

Este tipo de investigación se define de la siguiente manera:

La investigación descriptiva es uno de los tipos o procedimientos investigativos más populares y utilizados por los principiantes en la actividad investigativa. Los trabajos de grado, en los pregrados y en muchas de las maestrías, son estudios de carácter eminentemente descriptivo. En tales estudios se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías, etcétera, pero no se dan explicaciones o razones de las situaciones, los hechos, los fenómenos, etcétera. (Bernal, 2010, p. 113)

Las investigadoras realizan una investigación de una serie de costos y beneficios que puede obtener la empresa Tico Electronics con la certificación de OEA, por lo tanto, se considera descriptiva.

3.2.3. Documental.

Este tipo se define de la siguiente manera: “La investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio” (Bernal, 2010, p.111).

Se considera documental, debido a que se desarrolla con la revisión de ciertos documentos como los cuestionarios de PROFAC, información financiera y operacional de la empresa.

3.3. Fuentes

Según Bernal (2010) uno de los aspectos más importantes en el proceso de una investigación es la obtención de los datos, ya que, de acuerdo con esto, se determina la confiabilidad y validez de la misma. Las fuentes se dividen en dos tipos: fuentes primarias y fuentes secundarias, las cuales se definirán a continuación:

3.3.1. Fuentes primarias.

Por definición:

Son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información. Es también conocida como información de primera mano o desde el lugar de los hechos. Estas fuentes son las personas, las organizaciones, los acontecimientos, el ambiente natural, etcétera. (Bernal, 2010, p.191)

La información primaria se obtiene por medio de la observación directa en el ambiente natural y la aplicación de una plantilla de estimación de costos, con lo cual se

aborda el objetivo específico número uno. También se aplicará el cuestionario a la población definida, esto con el fin de abordar el objetivo específico dos.

3.3.2. Fuentes secundarias.

Por definición:

Son 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 solo los referencian. Las principales fuentes secundarias para la obtención de la información son los libros, las revistas, los documentos escritos (en general, todo medio impreso), los documentales, los noticieros y los medios de información. Las fuentes secundarias son compilaciones, resúmenes y listados de referencias de fuentes primarias publicadas en un área de conocimiento en donde se mencionan y discuten artículos, libros, tesis, entre otros. (Bernal, 2010, p.192)

La información secundaria se obtiene en entidades gubernamentales como lo es PROCOMER, Ministerio de Hacienda, Banco Mundial, algunos artículos de periódicos, además de información brindada por parte de la empresa Tico Electronics S.A.

3.3.3. Sujetos.

Los sujetos son colaboradores de la compañía Tico Electronics S.A. con más de un año laboral en la empresa, de los departamentos de logística, todo el personal, producción, el ingeniero de cada línea y calidad, todo el departamento.

A partir de la definición de los sujetos, se define que la población que participa son 14 personas, quienes son las involucradas en el procedimiento de la certificación, las cuales

se distribuyen de la siguiente manera: cinco personas del Departamento de Calidad, seis personas del Departamento de Logística y ocho personas del Departamento de Producción.

3.4. Instrumentos

Se utilizan tres diferentes instrumentos: plantilla de medición de costos, cuestionario aplicado a la población definida y cuestionario otorgado por PROFAC. El instrumento lo define Córdoba (2005) como:

Un sistema de preguntas racionales, ordenadas en forma coherente, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible, que generalmente se responde por escrito sin que sea necesaria la intervención de un encuestador. Este permite la recolección de datos provenientes de fuentes primarias. (p. 29)

A continuación, se mencionan los instrumentos que se utilizan junto con una breve explicación e importancia para el estudio.

3.4.1. Plantilla de estimación de costos.

Este instrumento es de utilidad para el proyecto, con el fin de recopilar la información necesaria sobre los costos que conlleva certificar a la empresa como OEA, el mismo es aplicado propiamente en los siguientes departamentos: Logística, RR.HH., Finanzas, Mantenimiento y Planillas.

La variable que se desarrolla es la estimación de los costos que derivan al certificar la empresa como OEA, los mismos se dan de acuerdo con los requisitos que exige PROFAC, de esta manera se revisa qué se cumple y qué no, con el fin de identificar cuánto dinero y tiempo se invertirá.

3.4.2. Cuestionario.

El cuestionario es la herramienta que se utiliza para definir la variable determinación de ventajas empresariales, esta corresponde a los beneficios que la empresa obtiene al certificarse como OEA, por lo tanto, se determina si la certificación OEA trae beneficios importantes para la empresa y si contribuye al aumento de su competitividad.

El cuestionario se aplica a los trabajadores de Tico Electronics S.A. mezclando personas del Departamento de Logística y el Departamento de Producción, quienes están relacionadas directamente con el proceso de certificación. Por lo tanto, la ventaja competitiva se desarrolla de acuerdo con las destrezas que maneje, en este caso, una empresa, que al estar certificada como OEA debería tener ventaja sobre sus competidores, sin embargo, esto es lo que se pretende averiguar, por lo tanto, no se puede asegurar.

3.4.3. Cuestionario otorgado por PROFAC.

Con este instrumento se obtiene la información para desarrollar la propuesta de guía de aplicación, la misma es básicamente un cuestionario que se aplica en diferentes departamentos de la empresa para determinar si cumple o no los requisitos necesarios para la certificación.

A partir de la aplicación de este cuestionario y de la identificación de los requisitos pendientes, se propone una serie de procedimientos.

3.5. Método de investigación.

Bernal (2010) expone en su libro que el método de investigación es un tema bastante polémico, él afirma que existen muchos tipos de métodos de investigación; el método que se utiliza, en este caso, es el analítico.

A continuación, se define lo que es el método analítico y, además, se analiza la razón por la cual este es el tipo de método que se utiliza:

3.5.1. Método analítico.

El método analítico se define como: “proceso cognoscitivo que consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual” (Bernal, 2010, p. 60). En este estudio, se utiliza el tipo analítico, esto porque se pretende estudiar cada uno de los factores como requisitos, costos y beneficios; de acuerdo con este resultado, se hace un análisis general de todas las partes.

3.6. Variables

3.6.1. Estimación de costos.

Esta variable se refiere a la estimación de los costos que se derivan al certificar la empresa como OEA, los mismos se dan de acuerdo con los requisitos que exige PROFAC, de esta manera, se revisa qué se cumple y qué no, con el fin de identificar cuánto dinero y tiempo se invertirá.

Según el concepto y de acuerdo con lo investigado, costo es el valor monetario que se invierte para certificar a la empresa como OEA, como se menciona al inicio, los costos se dan de acuerdo con los requisitos impuestos por PROFAC, los cuales son:

- El costo de la adquisición de equipo de seguridad que debe tener el establecimiento.
- El costo del espacio que debe tener la empresa para que la aduana realice las inspecciones, entre otros.

3.6.2. Determinación de ventajas empresariales.

Esta variable corresponde a las ventajas empresariales que obtiene la empresa al certificarse como OEA, su definición se puede dar de acuerdo con el concepto de la ventaja competitiva; se pretende determinar si la certificación como OEA trae beneficios importantes para la empresa y si contribuye al aumento de su competitividad, de ahí la relación con la ventaja competitiva.

La ventaja competitiva se desarrollará de acuerdo con las destrezas que maneje, en este caso, una empresa que, al estar certificada como OEA, debería tener ventaja sobre sus competidores, sin embargo, esto es lo que se pretende averiguar y, por lo tanto, no es una afirmación que se puede demostrar.

3.6.3. Propuesta de guía de aplicación.

Seguido del análisis de costo beneficio de la certificación OEA, se propone una guía de aplicación, esta variable se da por medio de la identificación de los requisitos que la empresa no cumple; a partir de dicha identificación, se desarrolla una serie de modelos propuestos que le permite a la empresa obtener la certificación.

3.7. Diseño de la investigación

3.7.1. Diseño no experimental.

El concepto hace referencia a un tipo de diseño de investigación que se utiliza de manera que no se hace variar las variables para obtener un resultado (Darío, 2006). Es decir, en este caso, es de tipo de diseño no experimental, porque se observan los fenómenos tal como se dan en su ambiente y después se analizan.

3.7.2. Diseño factorial.

Se utiliza el diseño factorial. León y Montero (2006) indican que el diseño factorial es: “donde el investigador analiza dos o más variables a la vez, incluyendo dos o más niveles de cada una de las variables independientes” (p.126).

Según esta explicación, este tipo de diseño busca que los elementos involucrados tengan características en común, en este caso, serían las personas involucradas en el proceso de logística, las cuales tienen la visión de mejorar los procesos logísticos.

3.7.3. Diseño seccional o transversal.

Diseños seccionales o transversales, según Briones (1985), son aquellos diseños de los cuales la información se obtiene una única vez en un momento dado. Este proyecto tiene un tiempo definido, es decir, tiene un inicio y un final, el mismo se realiza a partir de junio 2016 y culmina en diciembre del mismo año, por lo tanto, cuenta con un diseño seccional.

Además, se aplica un instrumento llamado cuestionario, el mismo es aplicado en un determinado y único momento, por lo tanto, se cuenta con un tipo de diseño transversal.

3.8. Operacionalización de variables

Cuadro 1

Operacionalización de las variables de la investigación

Objetivos específicos	Variable	Definición conceptual	Indicador	Definición instrumental
1. Estimar los costos para implementar la certificación de Operador Económico Autorizado de la empresa Tico Electronics S.A. de acuerdo con los requisitos necesarios.	Costos de implementación.	Valor monetario de los consumos de factores que supone el ejercicio de una actividad económica destinada a la producción de un bien, servicio o actividad. Todo proceso de producción de un bien supone el consumo o desgaste de una serie de factores productivos, el concepto de coste está íntimamente ligado al sacrificio incurrido para producir ese bien.	Cantidad de dinero y tiempo que invierte la empresa para obtener la certificación.	Plantilla de estimación de costos. Cuestionario a los encargados de Logística, RR.HH., Finanzas, Facilidades y Planillas de la empresa.
2. Determinar las ventajas empresariales que Tico Electronics S.A. obtiene con la certificación de Operador Económico Autorizado considerando los beneficios PROFAC estipulados con base en las operaciones diarias de la empresa.	Ventajas empresariales.	Destreza o habilidad especial que logra desarrollar una empresa y que la coloca en una posición de preferencia a los ojos del mercado.	Cantidad y calidad de beneficios que obtiene la empresa. Grado de impacto que tienen los beneficios ofrecidos por PROFAC para la empresa.	Observación directa. Aplicación del cuestionario a los colaboradores pertenecientes al Departamento de Logística de la empresa. Aplicación del cuestionario a los encargados de Logística de nueve empresas certificadas como OEA. Entrevista al Gerente General de la empresa.
3. Proponer una guía de aplicación con los lineamientos necesarios para implementar la certificación de la empresa Tico Electronics S.A. como Operador Económico Autorizado.	Propuesta de guía de aplicación.	Libro que contiene lo más sustancial de un tema y en ese sentido, los manuales son vitales para incrementar y aprovechar el cúmulo de conocimientos y experiencias de personas y organizaciones.	Procedimientos que exige PROFAC para obtener la certificación de OEA.	Observación directa. Aplicación de cuestionario solicitado por PROFAC-Ministerio de Hacienda.

Fuente: elaboración propia, 2017.

3.9. Empresa interesada en el estudio

La empresa donde se realiza el proyecto es Tico Electronics S.A., número de cédula jurídica 3-101-115405, fue fundada en 1995 por un matrimonio de misioneros provenientes de Estados Unidos, buscando la manera de ayudar a personas con escasos recursos. La compañía se encuentra ubicada en la Zona Franca BES en el Coyol de Alajuela, el rango de acción es el área industrial, específicamente aeroespacial y médica, la mayoría de los clientes de Tico Electronics se encuentran ubicados en Estados Unidos.

La gran cercanía que tiene Costa Rica con Estados Unidos permite un fácil acceso por aire o por mar, permitiendo enviar una exportación urgente hoy, para que se entregue a su destino mañana, lo cual es sumamente importante para la satisfacción de los clientes.

La estabilidad en el ambiente político y económico, la instalación de zonas libres de impuestos, las pocas afectaciones por desastres naturales, un clima apto para que los clientes realicen visitas y sientan un ambiente cálido son las otras razones por las que Tico Electronics decidió instalarse en Costa Rica.

3.10. Diagrama causa-efecto

El diagrama causa-efecto es una representación gráfica sencilla donde puede verse el problema por analizar; a continuación, se pueden apreciar las causas y los efectos del problema de este anteproyecto.

El problema que se analiza es el estudio de costo y beneficio en la certificación de la empresa Tico Electronics, S.A. como OEA. Además, las causas son falta de conocimiento por parte de la empresa, altos costos y beneficios no relevantes para la organización. Los efectos son pocas empresas certificadas, bajo presupuesto y poca investigación en el impacto que pueda lograr a nivel internacional respectivamente.

3.12. Presupuesto

Cuadro 2
Presupuesto

RUBROS	Cantidad de recurso total	Cantidad de recurso mes	Costo unitario (¢)	Costo*mes (¢)	Tiempo en el proyecto (meses)	Subtotal
A. Gastos de Personal						
Horas Investigador #1	54	10.8	¢ 4,000.00	¢ 43,200.00	5	¢ 216,000.00
Horas Investigador #2	54	10.8	¢ 4,000.00	¢ 43,200.00	5	¢ 216,000.00
Horas Investigador #2	54	10.8	¢ 4,000.00	¢ 43,200.00	5	¢ 216,000.00
Total gastos personal						¢ 648,000.00
B. Trabajo de campo						
Combustible	36	7.2	¢ 2,000.00	¢ 14,400.00	5	¢ 72,000.00
Pasajes de autobus	36	7.2	¢ 1,000.00	¢ 7,200.00	5	¢ 36,000.00
Alimentación	36	7.2	¢ 3,000.00	¢ 21,600.00	5	¢ 108,000.00
Total gastos Trabajo de campo						¢ 216,000.00
C. Equipos						
Computadora personal para levantamiento de datos y redacción de documento	3	0.6	¢ 6,000.00	¢ 18,000.00	1	¢ 18,000.00
Total equipos						¢ 18,000.00
D. Otros rubros						
Papelería insumos del proyecto	5	1	¢ 60,000.00	¢ 60,000.00	1	¢ 60,000.00
Alimentación para la reunión con PROFAC	7	1.4	¢ 10,000.00	¢ 14,000.00	1	¢ 14,000.00
Total otros rubros						¢ 74,000.00
SUBTOTAL (A+B+C+D)						¢ 956,000.00
Mas imprevistos (3%)						¢ 28,680.00
TOTAL						¢ 984,680.00

Fuente: elaboración propia, 2018.

CAPITULO IV

Capítulo IV. Análisis de resultados

4.1. Análisis de resultados de cada objetivo

4.1.1. Análisis de resultados de la estimación de los costos de certificación de Operador Económico Autorizado de la empresa Tico Electronics, S.A. de acuerdo con los requisitos necesarios para su implementación.

Para determinar los costos se utilizaron dos instrumentos, los cuales fueron los siguientes: un cuestionario desarrollado a partir de los requisitos solicitados por OEA-CR (PROFAC) (ver anexo A), del cual se obtuvo una tabla-resumen que se presenta seguido de este análisis (ver cuadro 3). Además, se obtuvo una plantilla de estimación de costos (ver cuadro 4), la cual se desarrolló a partir del mismo cuestionario.

Este cuestionario fue aplicado a los encargados de los departamentos de Logística, Calidad, Recursos Humanos, Financiero, Facilidades y Planillas de la empresa, esta herramienta permitió observar en qué tiene que mejorar o qué tiene que implementar la empresa para cumplir con los requisitos. De las preguntas aplicadas, solamente el 11% son negativas (ver gráfico 1), sin embargo, los representantes de la empresa están anuentes a trabajar en dichos temas, los cuales son mejorar diferentes controles para cumplir al 100% y obtener la certificación.

La plantilla de estimación de costos (ver cuadro 4) muestra la inversión que la empresa debe hacer para certificarse, sin embargo, después de aplicar el cuestionario del anexo A, se determinó que no hay que hacer mayor inversión en cuanto a estructura, facilidades, seguridad, etc., sería únicamente una inversión en recurso humano que corresponde a asuntos administrativos como llenado de formularios, presentación de documentos y sesiones con los encargados de OEA-CR (PROFAC).

Otro instrumento aplicado fue un cuestionario, este se utilizó para obtener información de una forma más directa por medio de una entrevista al asesor de OEA-CR (PROFAC) y representante del Ministerio de Hacienda, Harold Leiva (ver anexo E), donde se corrobora que no hay cobro alguno por parte del Ministerio de Hacienda para obtener la certificación, inscripción ni por el seguimiento.

El análisis de la información recopilada revela que los costos en los que debe incurrir la compañía para obtener la certificación son un aproximado de \$1,600.00, ya que la mayoría de los requisitos ya se cumplen. El porcentaje faltante para cumplir al 100% con los requisitos se concentra en controles internos y reportes que la empresa actualmente no tiene, los mismos son elaborados por las investigadoras.

El cuadro 3 lo que muestra es el resumen de las respuestas del cuestionario de OEA-CR (PROFAC) que brinda la empresa Tico Electronics, con base a este se determina los requisitos que la empresa sí cumple y los que faltan por cumplir. Donde los números representan el número de pregunta del cuestionario y las equis se colocan de acuerdo a la respuesta dada.

Cuadro 3

Tico Electronics, diagnóstico según los requisitos mínimos de cumplimiento para obtener la certificación como Operador Económico Autorizado

Pregunta	Cumple	No Cumple	Pregunta	Cumple	No Cumple	Pregunta	Cumple	No Cumple
1	X		35	X		69	X	
2	X		36	X		70		X
3	X		37	X		71	X	
4	X		38	X		72	X	
5	X		39	X		73		X
6	X		40	X		74	X	
7	X		41	X		75	X	
8	X		42	X		76	X	
9	X		43	X		77	X	
10	X		44	X		78	X	
11	X		45		X	79	X	
12	X		46	X		80		X
13	X		47	X		81	X	
14	X		48	X		82		X
15	X		49	X		83		X
16	X		50	X		84	X	
17	X		51	X		85	X	
18	X		52	X		86		X
19	X		53		X	87	X	
20	X		54	X		88	X	
21	X		55	X		89	X	
22	X		56	X		90	X	
23	X		57	X		91	X	
24	X		58	X		92		X
25	X		59	X		93	X	
26	X		60	X		94		X
27	X		61	X		95	X	
28	X		62	X		96		X
29	X		63	X		97	X	
30	X		64	X		98	X	
31	X		65	X		99	X	
32	X		66	X		100	X	
33	X		67	X		101	X	
34	X		68	X		102	X	

Fuente: elaboración propia con base en datos del Departamento Logística, Tico Electronics (2018).

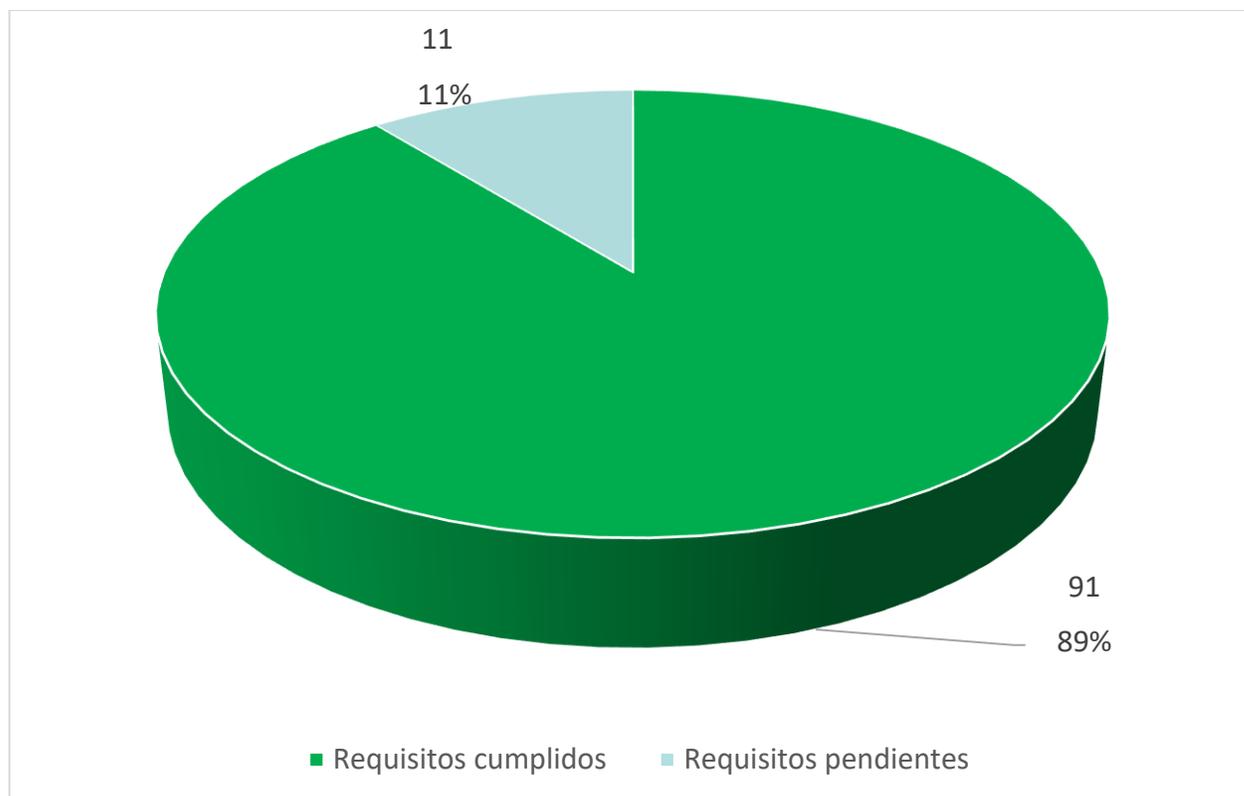


Gráfico 1. Diagnóstico según los requisitos mínimos de cumplimiento para obtener la certificación como Operador Económico Autorizado (cantidad, porcentaje).

Fuente: elaboración propia con base en datos del Departamento de Logística, Tico Electronics (2018).

OEA-CR (PROFAC) solicita 102 requisitos para iniciar el proceso de certificación como OEA, en el gráfico 1 se muestra que la empresa cumple con un 89% de los requisitos solicitados y le falta por cumplir un 11% de los mismos.

El trabajo realizado para llegar a este resultado es un levantamiento de requisitos, sin embargo, las estudiantes realizan una propuesta en base a este 11% faltante, la misma se desarrolla y se amplía más adelante, sin embargo, es importante mencionar que en el tema de costos, este 11% no significa un problema monetario o de inversión a la empresa.

En el cuadro 4 se muestra la única inversión que la empresa tendría que realizar para obtener la certificación como OEA.

Cuadro 4
Plantilla de estimación de costos

Nombre Empresa	Tico Electronics S.A.				
Proyecto	Certificación Operador Económico Autorizado				
Lugar	Zona Franca BES, El Coyol, Alajuela				
Departamento	Cantidad	Horas	Total Horas	Costo x unidad	Total
Logística	2	80	160	\$10.00	\$1,600.00
U.L.					
Total Inversión					\$1,600.00
Otros costos incrementales (certificación OEA)					\$0.00
Gran total Inversión					\$1,600.00
<p>Procedimiento</p> <p>Las personas de logística serán las encargadas de tramitar la certificación de Operador Económico Autorizado, tendrán como tarea primordial el llenado de cuestionarios de autoevaluación dados por OEA-CR (PROFAC), al mismo tiempo deben reunir todos los requisitos necesarios con la ayuda de encargados de cada departamento como el de planillas, facilidades, recursos humanos, etc.</p> <p>Tendrán también como tarea coordinar las sesiones de trabajo con los asesores de OEA-CR (PROFAC). Deben ser personas del área de logística con conocimientos administrativos.</p>					

Fuente: elaboración propia con base en datos del Departamento de Logística, Tico Electronics (2018).

En esta plantilla lo que se muestra es que la empresa designe a dos personas del departamento de logística para que realice el llenado de cuestionarios de autoevaluación dados por OEA-CR (PROFAC), al mismo tiempo debe reunir todos los requisitos necesarios con la ayuda de los encargados de cada departamento como el de planillas, facilidades, recursos humanos, etc. Adicionalmente coordinar las sesiones de trabajo con los asesores de OEA-CR (PROFAC), lo que se está designando 160 horas en total con un salario promedio de \$10,00 por hora, siendo el total de \$1,600.00 lo que Tico Electronics debe de invertir.

4.1.2. Análisis de resultados de la determinación de las ventajas empresariales que Tico Electronics S.A. obtendría con la certificación de Operador Económico Autorizado considerando los beneficios del Programa de Facilitación de Costa Rica OEA-CR (PROFAC) estipulados con base en las operaciones diarias de la empresa.

El motivo por el cual se determina la importancia de encontrar las ventajas que pueda obtener la empresa con la certificación es porque, aunque se sabe que son muchos los beneficios que la certificación ofrece, no necesariamente tiene que ser así para todas las empresas. En este caso, se hace un estudio específico en Tico Electronics, donde el análisis contempla los beneficios que la certificación ofrece y se revisan todos los que se solicitan para cumplir con la misma.

Una de las herramientas utilizadas para desarrollar este objetivo es la observación directa en la empresa, mediante la presencia en las horas donde elaboraban embarques. En esta visita se observa que algunos días el sistema de comunicación de la aduana no tiene conexión y, por ende, los embarques de esos días se atrasan, teniendo pérdidas monetarias, no siendo este el mayor problema, sino el compromiso con los clientes, quienes no reciben sus productos a tiempo.

Otro instrumento utilizado es un cuestionario, el cual es aplicado a los colaboradores pertenecientes al Departamento de Logística de la empresa (ver anexo B). Las preguntas son muy generales, pero suficientes para determinar la necesidad que tiene la empresa de gozar de las ventajas empresariales que tendría si tuviera la certificación como, por ejemplo, la cantidad de trámites u operaciones entre exportaciones, importaciones y trámites locales que se hacen, así como los inconvenientes, ya sea porque el DUA sale con aforo rojo, porque el sistema se cae a nivel nacional, corte de electricidad o huelgas; todo esto hace que estén

expuestos todos los días a que la carga no pueda salir o llegar a tiempo, ya sea al cliente o a la planta para la producción.

Tabla 2

*Tico Electronics, información de trámites hechos en la empresa y atrasos.
En promedio, mensual*

Descripción	Cantidad
Trámites (exportaciones, importaciones)	275
Atrasos por inconvenientes	1

Fuente: elaboración propia con datos del Departamento de Logística, Tico Electronics 2018.

En la tabla 2 se muestra la cantidad en promedio mensual de los trámites de importación y exportación que tiene Tico Electronics, teniendo un atraso mensual por diferentes inconvenientes.

Otro cuestionario que se aplica es una entrevista a los encargados de Logística de cuatro empresas certificadas como OEA (ver anexo C); estas empresas son las que están dentro de la misma industria que Tico Electronics, la cual es la de manufactura y procesos. Dicha entrevista se hizo principalmente para obtener cierta retroalimentación de estas empresas, claramente se conoce que todas las compañías son diferentes, pero permitió ver cuál es el ambiente en el que se encuentran las mismas en torno a esta certificación.

Las empresas entrevistadas son: Abbott, Hospira, RIMAC y Tecnodiagnostics; de las observaciones recopiladas a los encargados de Logística se observa la tranquilidad que tienen al tener la certificación, lo comparan con tener un seguro médico, “es mejor tenerlo en caso de necesitarlo” indica Sandra Pérez González, Logística, Hospira.

Otra observación resaltable es que se menciona que tener la certificación ha sido generalmente positivo, pero los beneficios y razones para querer optar por la certificación son muy subjetivos, depende de la empresa y sus operaciones.

Por último, dos de las empresas también manifiestan que no han podido gozar de los beneficios como han querido; una empresa porque tiene muy poco de haber obtenido la certificación y la otra afirma que, aunque a nivel aduanal es más rápido, aún tienen trabas con entes como el MAG, ya que el trámite sigue siendo el mismo: lento y engorroso.

Adicionalmente, se aplica una entrevista al gerente de Logística de la empresa Tico Electronics, también por medio de un cuestionario (ver anexo D) y se puede afirmar que hay una clara necesidad por parte de la Gerencia, conforme se ha avanzado con el proceso de investigación, se han dado cuenta de que la inversión es poca comparada con los beneficios que puede obtener.

En cuanto a la entrevista aplicada en el anexo E, la ventaja empresarial que se observa es el exponerse o mercadearse al exterior, perteneciendo a la lista de empresas que ya cuentan con certificación OEA y sumado a esto, con los Acuerdos de Reconocimiento Mutuo fomentaría que el comercio sea más ágil y rápido.

Para el desarrollo de este objetivo y analizar las ventajas que la empresa podría obtener con la certificación, también se trabaja con una muestra de dos meses en los trámites de la empresa, donde se desglosaron los problemas e inconvenientes que han tenido. Para tener un panorama amplio, se utilizan de diferentes modalidades, uno de importación y otro de exportación.

En el cuadro 5 se analiza cada muestra con datos obtenidos del departamento de Logística y Planillas de la empresa y al final del desarrollo se adjunta un gráfico donde se puede apreciar de forma más clara el impacto que se tiene con cada una.

Cuadro 5

Muestra de dos meses donde la empresa Tico Electronics tuvo inconvenientes para realizar algún trámite

Situación	Descripción del Acontecimiento	Consecuencias Cualitativas		Consecuencias Cuantitativas	
		Descripción	Descripción	Monto	
DUA con aforo rojo Importación Guía Aérea: 13150421 DUA: 005-2018-217806	<p>* Se hizo el trámite aduanal de la materia prima, estaba identificada como urgencia, sin embargo el aforo del DUA fué asignado como rojo, por lo que se tuvo que esperar a que el sistema asignara el aforador.</p> <p>* La asignación del aforador se dió el 9 de mayo, pero el mismo dió levante a la carga hasta el 15 de mayo, día en que se pudo realizar la entrega. Por lo tanto la carga estuvo retenida por 15 días, impactando en gran medida a la compañía.</p> <p>* La producción del # de parte 1015-290-022 se tuvo que detener por una semana, ya que no se contaba con la materia prima para la manufactura, la orden es de 350 unidades.</p>	Imagen de la empresa ante el cliente, mas que era una urgencia.	Horas colaborador de Tico Electronics en la línea de producción por estar detenida 1 semana / \$6 * 8 horas * 6 días * 2 colaboradores = \$576	\$576.00	
		Hubo paro de producción de la línea de Curtiss Wright y se tuvo que enviar a los colaboradores para sus hogares con los salarios cubiertos por 1 semana, esto también afecta la imagen de la empresa a nivel social.	Horas extra para poner al día la producción / \$12 * 16 horas * 2 colaboradores = \$384	\$384.00	
		N/A	Valor total de las unidades exportadas \$19,197.5	\$19,197.50	
		Total		\$20,157.50	
Problemas con TICA Exportación Guía Aérea: 1Z109A496677926551 DUA: 005-2018-324896	<p>Se coordinó la exportación con destino a USA, para el cliente Curtiss-Wright, el plan era enviar la carga el día viernes en el vuelo del medio día para que el transportista UPS, pudiera entregar el Sábado 30 de Junio.</p> <p>Esta exportación correspondía a un pedido urgente de varios números de parte necesarios para la manufactura y producción del cliente para el Sábado 30 de Junio. En Tico Electronics se programó la producción y se trabajó horas extras para poder cumplir con el requerimiento del cliente, por lo tanto se contaba con la producción, logística y coordinación para poder cumplir con esta urgencia, sin embargo el día viernes cuando se procedió a tramitar la exportación, hubo un problema con el sistema TICA todo el día y el sistema se restableció hasta las 6pm del viernes, por lo tanto las unidades no pudieron ser exportadas ese día y las unidades no llegaron a tiempo.</p>	Imagen de la empresa ante el cliente.	Horas colaborador de Tico Electronics en la línea de producción más las horas extra que tuvieron que trabajar para poder cumplir con el requerimiento / \$8 * 8 horas * 2 días * 35 colaboradores = \$3,360	\$3,360.00	
		Horas extra de los empleados para poder recuperar la producción, esto afecta el nivel productivo de los colaboradores.	Horas extra de Tico Electronics en el departamento de Empaque y despacho hasta poder contar con los documentos necesarios para despachar la carga (2pm a 7pm) / \$8 * 5 horas * un colaborador = \$40 Horas extra de Tico Electronics en el departamento de logística hasta completar el trámite (2pm a 7pm) \$10 * 5 horas * por un colaborador = \$50 Horas perdidas del cliente Curtiss quienes fueron a trabajar a la planta y no recibieron el material por parte de Tico Electronics para la producción de ese día, por lo tanto el cliente tuvo que enviar al personal para la casa con el día pago / \$10 * 10 colaboradores * 8 horas = \$800	\$890.00	
		N/A	Valor total de las unidades exportadas \$40,203.04	\$40,203.04	
		Total		\$44,453.04	
Monto total muestra				\$64,610.54	
Promedio				\$32,305.27	
Margen de ahorro anual estimado				\$387,663.24	

Fuente: elaboración propia con datos del Departamento de Logística, Tico Electronics (2018).

En el cuadro anterior se detalla el análisis cualitativo y cuantitativo que se realiza con la muestra obtenida, como se puede observar, la suma de las consecuencias cuantitativas da como resultado \$64,610.54, esto quiere decir que solo en dos meses la empresa tiene un impacto monetario importante, sin dejar de lado la parte de la imagen ante el cliente.

El gráfico 2 muestra la información del análisis anterior, sin embargo se aprecia de una forma más resumida.

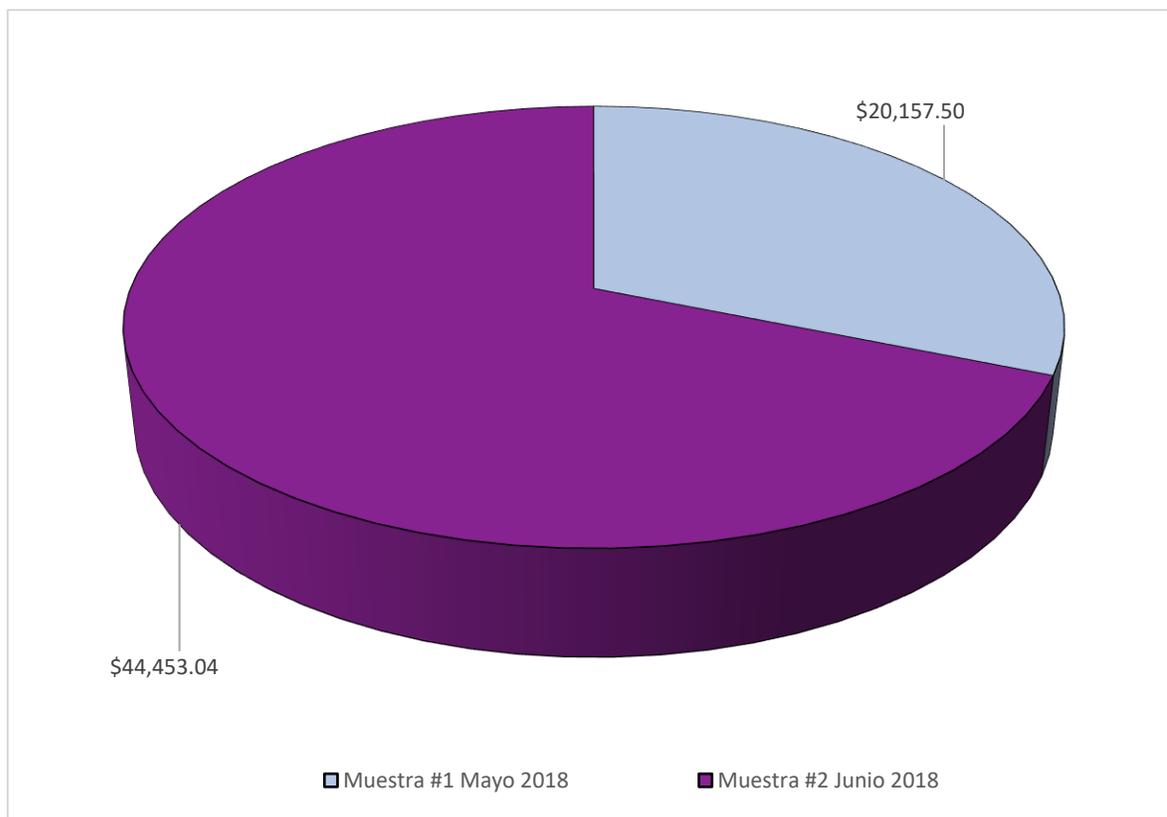


Gráfico 2. Análisis de impacto monetario de muestras.

Fuente: elaboración propia con base en datos obtenidos del Departamento de Logística, Tico Electronics (2018).

Como se puede observar en el gráfico anterior, para el mes de mayo 2018 el estudio arroja un monto de \$20,157.50 y para el mes de junio da un monto de \$44,453.04, esto incluye el valor de la carga y todo el costo que se da al tener que detener por una semana la línea de producción, ya que no se cuenta con la materia prima. Además, no se puede dejar de lado el tema de calidad donde la imagen de la empresa ante el cliente se ve afectada y en este caso al ser una urgencia, el impacto es mayor.

Importante mencionar también que al tener un paro de línea de producción se tiene que enviar a los colaboradores para sus hogares con el salario pago, esto también afecta la imagen de la empresa a nivel social y después para poner al día la producción, los colaboradores deben hacer un esfuerzo extra y esto repercute en su productividad y salud.

Con base en el estudio anterior se hace una proyección anual, para realizar este análisis se toman los resultados de la muestra y se saca un promedio el cual da como resultado \$32,305.27, este monto lo que representa es el impacto de un trámite al mes y al multiplicarlo por 12 meses da como resultado \$387,663.24, esto quiere decir que si la empresa obtiene la certificación estaría adquiriendo un margen de ahorro estimado anual de \$387,663.24.

Analizando cada muestra en conjunto con los encargados de la empresa, se nota el claro impacto que generan estos inconvenientes para la compañía, cada dólar que se pierde por retrasos o inconvenientes aduanales se convierte en debilidades y desventajas para la empresa, además del tema de la calidad en cuanto al compromiso que se tenga con los clientes; claramente la imagen de la empresa también se ve impactada.

Si al momento de presentarse estos inconvenientes, la empresa hubiera estado certificada como OEA, el resultado hubiera sido diferente, en ambos casos se hubiera contactado al ejecutivo correspondiente y los trámites se hubieran podido efectuar como se tenía programado, sin atrasos ni pérdidas.

Como se menciona anteriormente, el margen de ahorro anual estimado que la empresa obtendría es de \$387,663.24., sin embargo, el comportamiento de las variables no es constante ni lineal, por ejemplo, el análisis se hace partiendo de la premisa de que el promedio de inconvenientes mensual es 1 y se trabaja con el valor específico de cada trámite, por esta razón es importante mencionar que el margen de ahorro puede ser inclusive mayor.

El desarrollo de las muestras mencionadas anteriormente se hace de manera puntual y específica de una muestra por mes, tomando en cuenta los meses más recientes en el momento del estudio que fueron mayo y junio 2018. A partir del desarrollo de estos casos, también se hace un análisis de todo el periodo del año 2018, tomando como datos principales los valores y cantidades de las importaciones y exportaciones de ese año.

El gráfico 3 muestra la cantidad de trámites que se realizaron en Tico Electronics durante el año 2018, separado por importaciones y exportaciones.

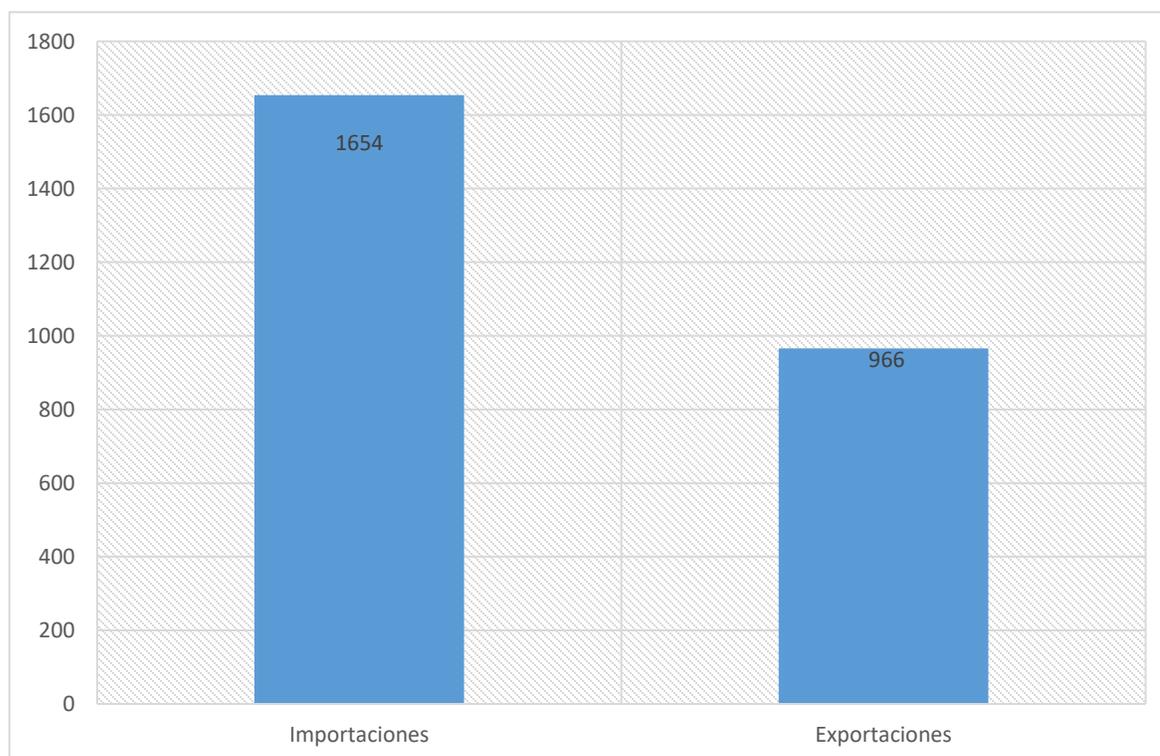


Gráfico 3. Cantidad de trámites de Tico Electronics durante el 2018.

Fuente: elaboración propia con base en datos del Departamento de Logística, Tico Electronics (2018).

La cantidad de trámites que Tico Electronics realiza en la modalidad de importaciones es de 1654 y en exportaciones 966, esta información es de gran utilidad para obtener el valor de cada trámite el cual se obtiene con la información del gráfico 4, el cual muestra el valor de los tramites que se realizaron en Tico Electronics durante el año 2018, también separado por importaciones y exportaciones.

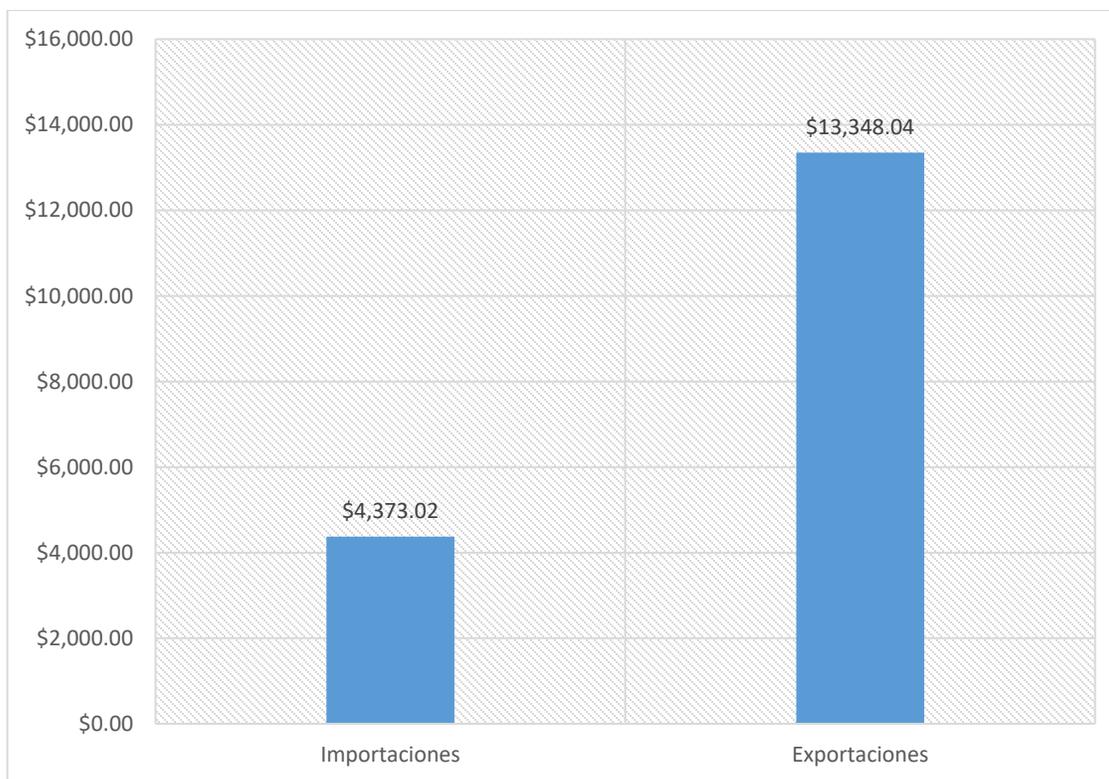


Gráfico 4. Valor de los trámites de Tico Electronics durante el 2018.

Fuente: elaboración propia con base en datos del Departamento de Logística, Tico Electronics (2018).

Para estimar el impacto negativo que tiene la empresa cada vez que hay un inconveniente por no estar certificada como OEA, se saca un promedio del valor para cada trámite, el mismo se calcula tomando los valores y se divide entre la cantidad de trámites correspondientes.

En el gráfico 5, se puede observar que, si se presenta un inconveniente al mes para una importación, el margen de ahorro esperado sería de \$4,373.02 y para una exportación el ahorro sería de \$13,348.04.

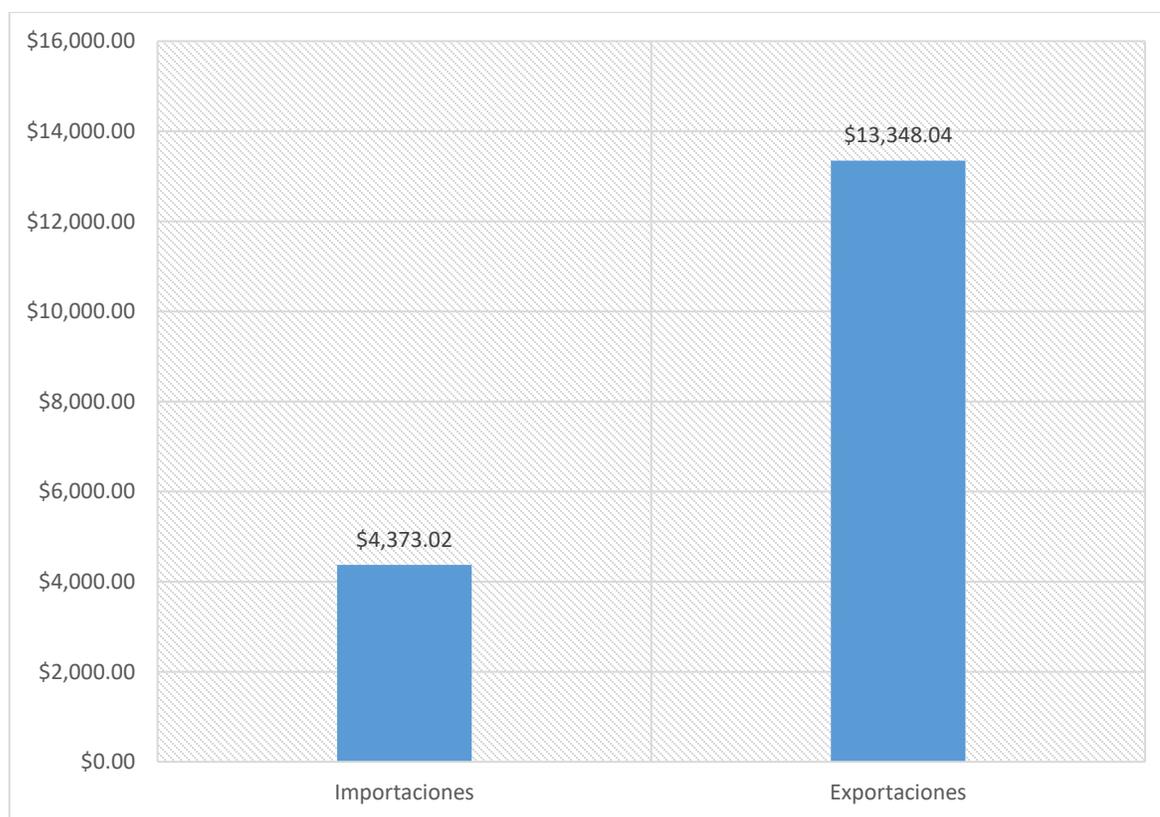


Gráfico 5. Valor promedio de cada trámite de Tico Electronics durante el 2018.

Fuente: elaboración propia con base en datos del Departamento de Logística, Tico Electronics (2018).

A continuación, se muestra el margen estimado de ahorro anual, el mismo se puede observar por separado; la primera y segunda barra muestran el margen de ahorro si los trámites con inconvenientes fueran importaciones o exportaciones respectivamente; la última barra corresponde a una combinación de ambos trámites, este monto se calcula de acuerdo con el peso que tiene cada trámite en cuanto a cantidades, como se puede observar se estima un ahorro de \$106,326.37 al año.

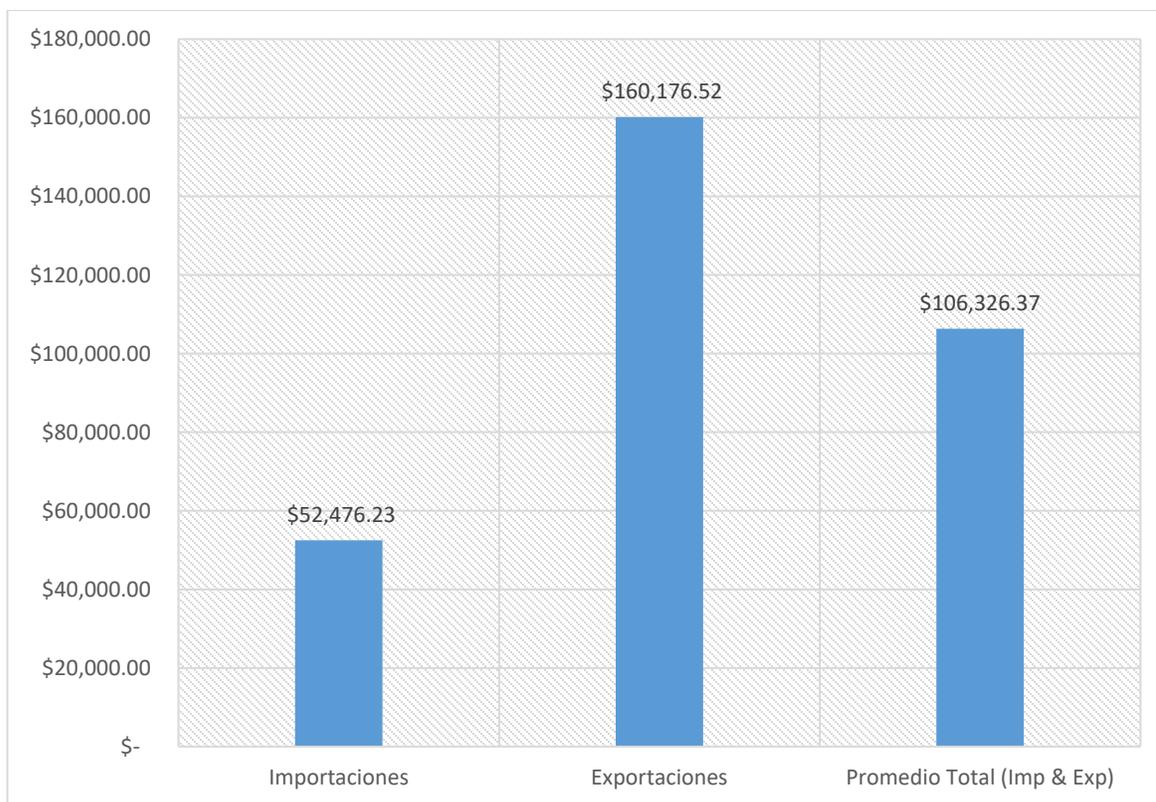


Gráfico 6. Margen de ahorro estimado anual para Tico Electronics durante el 2018 si estuviera certificado como OEA.

Fuente: elaboración propia con base en datos del Departamento de Logística, Tico Electronics (2018).

El impacto monetario negativo que tiene la empresa Tico Electronics por no estar certificada como OEA es considerable, como se menciona en los casos desarrollados en el análisis anterior, la empresa tiene al menos un trámite con un inconveniente al mes, esto hace que la compañía no cuente con seguridad y flexibilidad a la hora de planear la logística para darle continuidad al negocio.

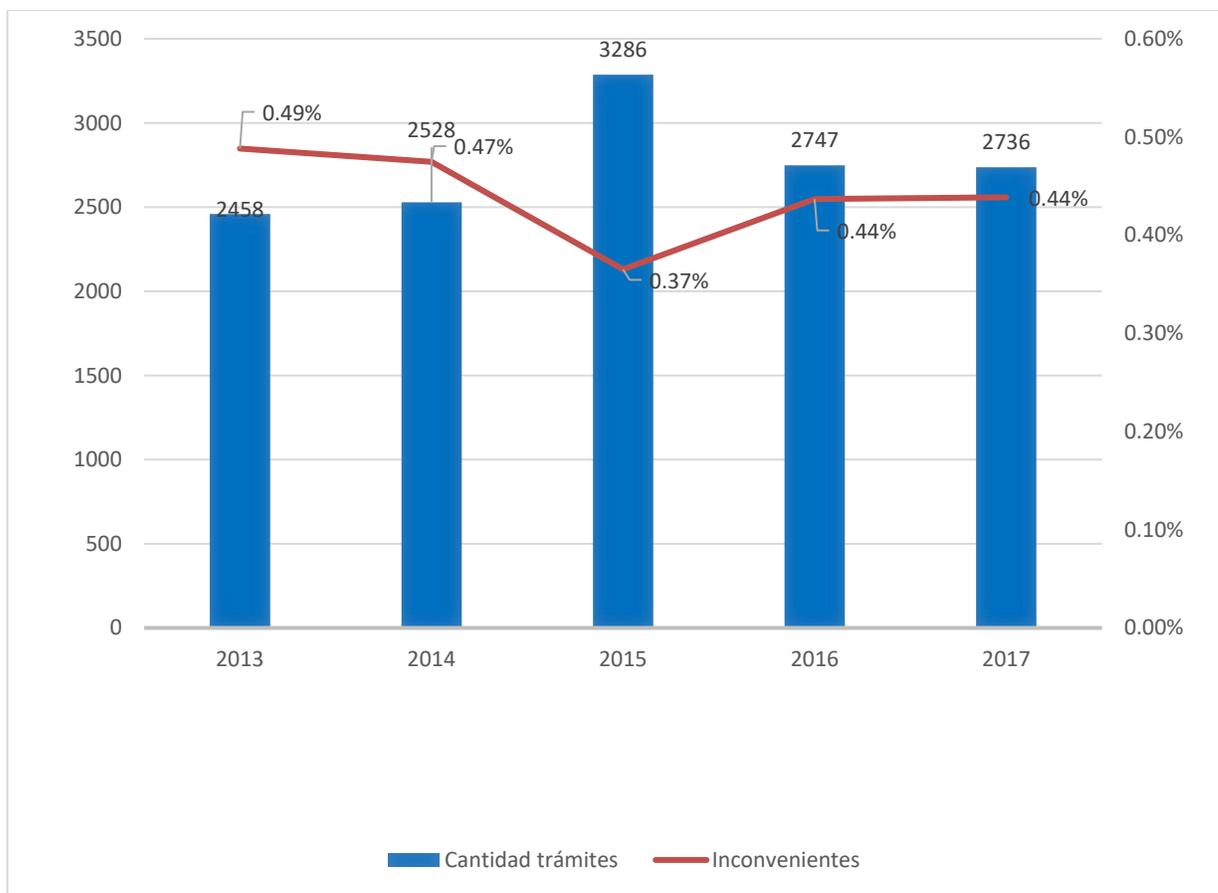


Gráfico 7. Cantidad de trámites versus inconvenientes.

Fuente: elaboración propia con base en datos obtenidos del Departamento de Logística, Tico Electronics (2018).

El gráfico 7 muestra la cantidad de trámites realizados y la cantidad de inconvenientes que ha tenido en los últimos 5 años, en el mismo se puede observar el porcentaje que representa cada inconveniente al año, por ejemplo, en el 2017 se hicieron 2736 trámites, incluyendo exportaciones, importaciones y trámites locales; se tuvieron 12 inconvenientes durante el año, por lo tanto, el impacto es de 0.44% anual. Esto quiere decir que, de la totalidad de los trámites realizados en el 2017, un 0.44% tuvo inconvenientes.

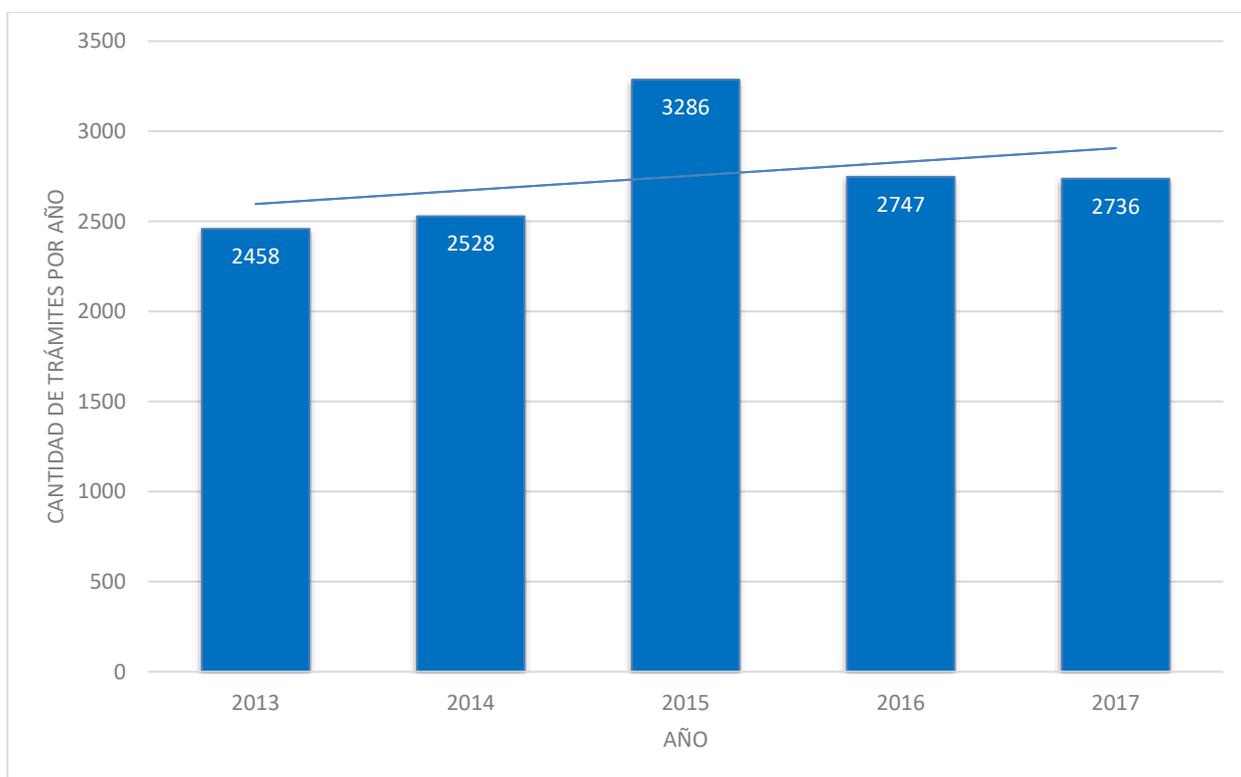


Gráfico 8. Trámites de importación y exportación de Tico Electronics del 2013 al 2017.
Fuente: elaboración propia con base en datos obtenidos del Departamento de Logística, Tico Electronics (2018).

En el gráfico 8 se muestra una clara tendencia de aumento en la cantidad de trámites en los últimos 5 años.

4.1.3. Análisis de resultados de la propuesta para implementar la certificación en la empresa Tico Electronics S.A. como Operador Económico Autorizado.

Para el desarrollo de este objetivo, se analizan los requisitos que solicita OEA-CR (PROFAC) para obtener la certificación. Se elabora un cuadro donde se identifican los requisitos pendientes de cumplir por parte de la empresa, donde se presenta el diseño propuesto para cumplir con los requisitos necesarios (ver cuadro 6).

Al utilizar esta propuesta, se están cubriendo los requisitos que a la empresa le falta por cumplir, es decir, si acatan la recomendación de utilizar esta guía, estarían cumpliendo el 100% de los requisitos. Esta propuesta se hace basada en una auditoría interna, tomando los

requisitos que solicita OEA-CR (PROFAC) y haciendo un análisis de cada uno. El resultado de esta auditoría es abordado haciendo una propuesta para cada requisito faltante.

Cuadro 6
Modelo propuesto

#	Hallazgo	Propuesta
1	No llevan control de los paquetes y correspondencia recibidos en las instalaciones de la empresa, mediante un registro que incluya información sobre quién lo entrega y a quién está destinado.	Utilizar el procedimiento documentado como el adjunto en el Anexo F, nombrado PD-001 <i>Procedimiento Departamental para el control de recibo y despacho de cargas en las instalaciones de la empresa</i> . En el mismo se indica utilizar dos formularios controlados, los cuales se pueden encontrar en los Anexos G y H.
2	No llevan registro fotográfico del proceso de la carga o descarga de las mercancías (antes, durante y después del proceso, que incluya fotografía del contenedor y sellos de seguridad).	Utilizar el procedimiento documentado como el adjunto en el anexo F, nombrado PD-001 <i>Procedimiento Departamental para el control de recibo y despacho de cargas en las instalaciones de la empresa</i> . En el mismo se indica utilizar el formulario identificado como Registro fotográfico Anexo I y Anexo J en el cual se incluyen todos los tipos de fotografías solicitadas en este requisito.
3	No documentan la inspección del medio de transporte a través de una lista de verificación.	Utilizar el procedimiento documentado como el adjunto en el Anexo F, nombrado PD-001 <i>Procedimiento Departamental para el control de recibo y despacho de cargas en las instalaciones de la empresa</i> . En el mismo se indica utilizar el formulario identificado como Lista verificación de unidades Anexo K, en el cual se incluyen todas las verificaciones físicas solicitadas.
4	No llevan registro del almacenaje, uso y distribución de los sellos de seguridad.	La adhesión al inventario controlado de suministros de oficina, creando un registro periódico de entradas y consumo, que permita verificar lo siguiente: a- Consistencia numérica: los ingresos van definidos por una numeración que ya trae el sello, la cual debe coincidir con los registros de salida para verificar que dentro del saldo existente en inventario se encuentran precisamente los que indican la documentación de registro. b- La integridad del saldo: los registros deben facilitar la auditoría de control interno para con las existencias, ello implica que los registros deben revelar el saldo real en inventario. c- Revelación del embarque final (carta porte, <i>bill of lading</i> o guía aérea) del sello: debe ser explícito dentro de los registros de salida el trámite en que fue utilizado el bien.
5	No cuentan con un procedimiento documentado para la selección, contratación y seguimiento de los socios comerciales, que incluya verificación de antecedentes, referencias comerciales, métodos de evaluación, visitas a las	Utilizar un procedimiento documentado como el adjunto en el Anexo L, nombrado PD-002 <i>Procedimiento Departamental para la selección, contratación y seguimiento de los socios comerciales</i> . Dentro del procedimiento se establecen los parámetros de análisis de socios

#	Hallazgo	Propuesta
	instalaciones, etcétera, de los socios comerciales (fabricantes - contratistas – proveedores de materia prima y de servicios – clientes – transportista - agentes de aduanas, entre otros).	comerciales, tales como antecedentes, referencias, métodos de evaluación, seguimiento de servicios y otros.
6	No cuentan con acuerdos de seguridad (declaración escrita, convenios, cláusulas contractuales, carta de compromiso, etc.), para los socios comerciales identificados como críticos, a fin de garantizar la inclusión de medidas de seguridad en la cadena logística y el cumplimiento adecuado de la actividad para la cual es contratado.	Controlar de acuerdo con el punto 2. Contratación de socios comerciales del PD-002. Anexo L. Ya que será la compañía la encargada de definir las políticas de control para socios comerciales.
7	De acuerdo con el análisis de riesgo, no se realizan revisiones o evaluaciones del cumplimiento de las medidas de seguridad aplicadas y acordadas con el socio comercial.	En el punto 3. Seguimiento de socios comerciales del PD-002 Anexo L. Se recomienda hacer evaluaciones a los socios comerciales, ya que sigue siendo Tico Electronics quien define sus políticas y controles internos.
8	Sí cuentan con socios comerciales que estén certificados como OEA o que tengan algún tipo de certificación en materia de seguridad, sin embargo, no tienen documentación que respalde los programas a los que pertenecen.	Utilizar el procedimiento PD-002, punto 2. Seguimiento de socios comerciales Anexo L. Se hacen sugerencias de los documentos que debe presentar el socio, los cuales serán archivados en un expediente que le pertenece a Tico Electronics y podrá pedir renovación de los mismos.
9	No cuentan actualmente con un seguimiento que permita detectar cambios relevantes o injustificados en el patrimonio del personal.	Utilizar el Procedimiento Departamental para la contratación y seguimiento de los empleados, punto 1. PD-003 Anexo N. Donde se hace la sugerencia de que, en caso de que se detecte en algún colaborador, un cambio relevante en su patrimonio, se le aplique una pequeña entrevista donde se descarte algún hecho ilícito que involucre a la empresa.
10	No cuentan con un procedimiento documentado que incluya la asignación y retiro de contraseñas para el acceso a los sistemas de información y del correo electrónico.	Controlar información de los empleados mediante Procedimiento Departamental para la contratación y seguimiento de los empleados PD-003, Punto 2. Anexo N. Ahí se sugiere una base de datos con la información confidencial custodiada por el departamento de TI y RR.HH.
11	No se hace mantenimiento y actualización de perfiles de los usuarios con acceso a la información y equipo informático	Llevar una base de datos de los usuarios utilizando el Procedimiento Departamental para la contratación y seguimiento de los empleados PD-003, punto 2. Anexo N, donde se sugiere controlar la información confidencial custodiada por el departamento de TI y RR.HH. En el mismo se indica utilizar el formulario que se encuentra en el Anexo O.

Fuente: elaboración propia con base en datos obtenidos del Departamento de Logística, Tico Electronics (2018).

Por otro lado, también se debe mencionar que a una empresa normalmente le toma hasta 5 meses realizar el trámite interno de recopilación de información, 4 meses revisando requisitos y 1 mes presentando documentación, esto según información obtenida a través de una entrevista que se le realizó al Sr. Harold Leiva, representante del Ministerio de Hacienda (ver anexo E).

Como ya las investigadoras revisaron los requisitos y realizaron una propuesta que cubre el 100% de los mismos, la empresa lo único que debe hacer es la solicitud ante el Ministerio de Hacienda e iniciar con el trámite de certificación, lo cual le tomaría únicamente un mes. Es decir, esta propuesta le está generando a la empresa un ahorro de \$25,600.00 que corresponde a los 4 meses que personal de Tico Electronics (recurso humano) duraría revisando requisitos, tarea que, como se mencionó anteriormente, ya está hecha por las investigadoras.

Sin embargo, si no se hace esta propuesta, a la empresa le tomaría hasta más de 5 meses, esto porque, como se mencionó anteriormente, a las empresas normalmente les toma este tiempo en prepararse para solicitar la certificación, para entender mejor este análisis se muestra el gráfico 9.

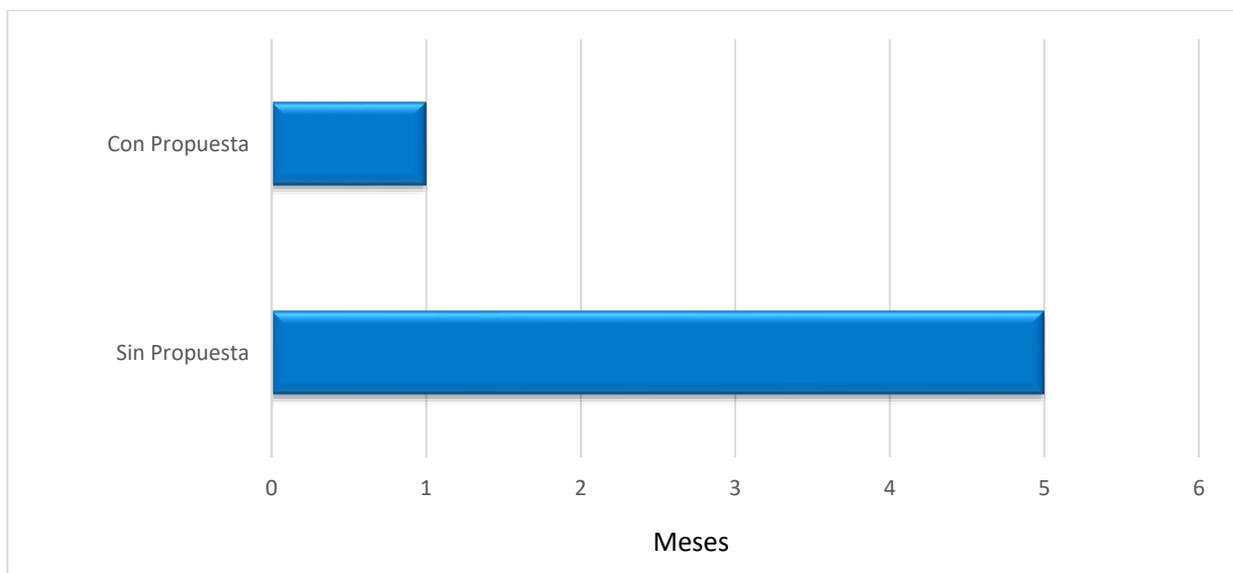


Gráfico 9. Línea de tiempo con/sin propuesta hecha por las estudiantes.

Fuente: elaboración propia con base en datos obtenidos del asesor de OEA-CR (PROFAC) del Ministerio de Hacienda (H. Leiva, comunicación personal, 10 de julio 2018).

El gráfico anterior lo que muestra es la línea de tiempo, donde la barra superior muestra que si la empresa opta por utilizar esta propuesta, le tomaría únicamente un mes en estar lista para solicitar la certificación y en la barra inferior se muestra el tiempo que le tomaría a la empresa sin adoptar esta propuesta, lo cual sería 5 meses, es decir 4 meses más, ya que la elaboración de procedimientos desde cero toma aproximadamente este tiempo.

El cuadro 7 muestra la inversión que la empresa debería hacer para obtener la certificación como OEA, sin utilizar el modelo propuesto, en total serían \$27,200.00, considerando 640 horas de revisión de requisitos y 160 horas de presentación de documentos ante OEA-CR (PROFAC).

Cuadro 7
Recurso humano necesario para certificación sin propuesta

Nombre Empresa	Tico Electronics S.A.			
Proyecto	Certificacion Operador Economico Autorizado			
Lugar	Zona Franca BES, El Coyol, Alajuela			
Tiempo necesario	5 meses			
Actividad	Tiempo/Meses	Tiempo/Horas	Costo x hora	Total
Auditoría revisión requisitos	4	640	\$10.00	\$25,600.00
Presentacion documentos y certificación	1	160	\$10.00	\$1,600.00
U.L.				
			Total Inversion	\$27,200.00

Fuente: elaboración propia con base en datos obtenidos del Departamento de Logística, Tico Electronics (2018).

Sin embargo, como ya se ha mencionado anteriormente, si la empresa utiliza el modelo propuesto, este le generaría un ahorro de \$25,600.00, ya que lo único que la empresa tendría que invertir son \$1.600.00, que corresponde únicamente al mes que les toma a las empresas presentar documentos y solicitar la certificación, lo cual es únicamente el recurso humano, esto se puede ver en el cuadro 8.

Cuadro 8
Recurso humano necesario para certificación con propuesta

Nombre Empresa	Tico Electronics S.A.			
Proyecto	Certificacion Operador Economico Autorizado			
Lugar	Zona Franca BES, El Coyol, Alajuela			
Tiempo necesario	5 meses			
Actividad	Tiempo/Meses	Tiempo/Horas	Costo x hora	Total
Presentacion documentos y certificación	1	160	\$10.00	\$1,600.00
U.L.				
			Total Inversion	\$1,600.00

Fuente: elaboración propia con base en datos obtenidos del Departamento de Logística, Tico Electronics (2018).

CAPITULO V

Capítulo V. Conclusiones

5.1. Conclusiones del análisis de la estimación de los costos de certificación de Operador Económico Autorizado de la empresa Tico Electronics S.A. de acuerdo con los requisitos necesarios para su implementación.

Con respecto a los costos en los que debe incurrir la empresa para obtener la certificación de OEA, se determina que a la compañía le falta por cumplir un 11% del total de los requisitos que solicita OEA-CR (PROFAC) para obtener la certificación.

Según conversación con Harold Leiva, quien es representante del Ministerio de Hacienda, no hay cobro alguno para ninguno de los siguientes trámites:

- Presentación de documentos para hacer la solicitud ante Ministerio de Hacienda.
- Sesiones de trabajo.
- Auditorías de seguimiento.
- Recertificaciones.

Por lo tanto y de acuerdo con lo anterior, se concluye que el monto que debe desembolsar la empresa para cumplir con el 100% de los requisitos es de \$1,600.00, monto que estará compuesto por horas de trabajo del personal en Tico Electronics, quienes estarán a cargo de tramitar la certificación, las tareas identificadas serían, por ejemplo:

- Llenado de formularios.
- Coordinación y asistencia a las sesiones de trabajo con los representantes del Ministerio de Hacienda.

5.2. Conclusiones del análisis de la determinación de las ventajas empresariales que Tico Electronics S.A. obtendría con la certificación de Operador Económico Autorizado considerando los beneficios del Programa de Facilitación de Comercio OEA-CR (PROFAC) estipulados con base en las operaciones diarias de la empresa.

En el caso de las ventajas empresariales que la empresa obtendría con la certificación, se concluye que se estaría generando un margen de ahorro en promedio de \$32,305.27 mensuales, es decir, \$387,663.24 anuales. Esto a partir del desarrollo de una muestra tomada de dos meses (mayo y junio 2018). Además, se realiza otro análisis a partir de los datos de las transacciones del periodo 2018 de la empresa, esto da como resultado un margen estimado de ahorro anual de \$106,326.37 al año.

Si la empresa Tico Electronics estuviera certificada como OEA, tendría un margen de ahorro considerable, esto se convierte en una clara ventaja empresarial para la empresa con respecto a sus competidores, sin embargo, sería solo si la empresa tuviera la certificación, de lo contrario, cada vez que un trámite tenga algún inconveniente, la empresa tendría pérdidas y al mismo tiempo tendría desventajas empresariales, por lo tanto el hallazgo que se obtiene a raíz de este análisis es que la certificación OEA no solo le da a la empresa los beneficios ofrecidos por el programa sino que también hay una clara oportunidad de mejora en el tema de seguridad y flexibilidad a la hora de coordinar toda la cadena de abastecimiento, la cual es un pilar en el área de logística.

Además, cuatro de las empresas que están certificadas como OEA y que pertenecen a la misma industria que Tico Electronics manifiestan que el estar certificadas les da mayor tranquilidad y seguridad. Por lo tanto, se puede concluir que el estar bajo la incertidumbre de no contar con una certificación como esta repercute en la seguridad que deberían tener los encargados de logística, de contar con información veraz y confiable para transmitir a los

demás departamentos como compras y ventas y así ser parte indispensable de la cadena de suministro de la empresa.

También se concluye que la certificación le da a la empresa mayores posibilidades de exponerse o mercadearse al exterior, perteneciendo a la lista de empresas que ya cuentan con certificación OEA y sumado a esto con los Acuerdos de Reconocimiento Mutuo, fomentaría que el comercio sea más ágil y rápido.

5.3. Conclusiones del análisis de la propuesta para implementar la certificación de la empresa Tico Electronics S.A. como Operador Económico Autorizado.

En cuanto a la propuesta que se hace para implementar la certificación, se concluye que, si la empresa quiere implementar la certificación como OEA, debe seguir la guía propuesta o hacerlo por su cuenta, ya que no existe una guía de aplicación como tal y tan específica, debido a que cada empresa es diferente.

Si la empresa acata la propuesta hecha por las investigadoras, estarían generando un ahorro de cuatro meses a Tico Electronics, el cual es el tiempo que se dura haciendo la revisión de los requisitos, lo que se convierte en \$25,600.00, este es el tiempo del personal de logística. Como es sabido, el tiempo en una organización es fundamental.

La guía de aplicación se convierte en una herramienta que puede ser utilizada por la universidad para ayudar a pequeñas y medianas empresas que quieran hacer el mismo estudio en sus organizaciones y que no tienen los suficientes recursos.

Además, la propuesta no solo viene a generar este ahorro en tiempo a la empresa sino que también viene a mejorar los procesos de control que no tenían lo cual repercute en la calidad, el orden y la seguridad de la organización.

5.4. Otras Conclusiones

Adicionalmente se concluye que para asegurar que una empresa certificada como OEA vaya a disfrutar de muchos beneficios, es importante realizar un estudio como el presente, ya que todas las empresas tienen necesidades y oportunidades diferentes.

El proyecto contempla datos y muestras obtenidos por parte de los mismos colaboradores de la empresa Tico Electronics, esto expresa una clara apertura por parte de la Gerencia y flexibilidad con la información, por ende, se nota el interés de la compañía.

Además, se concluye que en la actualidad el número de empresas certificadas aumentó, ya que pasó de haber 19 en el 2017 a 36 empresas en el primer cuatrimestre del 2019 (Ministerio de Hacienda, s.f.b), esto significa que hay un aumento del interés de las empresas en obtener dicha certificación.

Por lo tanto, se concluye que este proyecto no es una simple investigación, el mismo está haciendo varios aportes tanto a la empresa como a la institución:

- Un margen de ahorro anual estimado de \$387,663.24. a la empresa (tomando como base el análisis de la muestra de dos meses, mayo y junio 2018).
- Un margen de ahorro anual estimado de \$106,326.37 (tomando como base los datos reales de todo el periodo del 2018).
- Ahorro de \$25,600.00 en tiempo a la empresa por hacer el análisis de requisitos y propuesta.
- Mejora en procesos de control, calidad, orden y seguridad.
- Herramienta que puede ser utilizada por estudiantes o en otras empresas relacionadas con la importación o exportación que deseen realizar un estudio similar.

Bibliografía

- Acosta, M. (2014). Aduanas insta a certificarse como Operador Económico Autorizado. *HOY Digital*. Recuperado de <http://hoy.com.do/aduanas-insta-a-certificarse-como-operador-economico-autorizado/>
- Alba, O. (2014). *Logística. Conceptualización y tendencias actuales*. Recuperado de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2012/oab.html>
- Álvarez, M. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. Economía de la empresa Análisis de las decisiones empresariales*. México: Panorama Editorial.
- Arévalo, J. (2015). *El Operador Económico Autorizado, sus beneficios y desventajas para la agilización del comercio internacional*. Recuperado de http://www.ujmd.edu.sv/images/PDF/posgrados/Vol._4_N%C3%BAmero_1-Enero_2015.pdf
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (1990). *Ley N° 7210. Ley de Zonas Francas*. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=11593&nValor3=112093¶m2=1&strTipM=TC&lResultado=2&strSim=simp
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (1996). *Ley N° 7557. Ley General de Aduanas*. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=25886&nValor3=102218¶m2=1&strTipM=TC&lResultado=2&strSim=simp.

- Banco Central de Costa Rica. (2015). *Informe de inflación. Mayo 2015*. Recuperado de www.bccr.fi.cr/publicaciones/politica_monetaria_inflacion/Informe_inflacion_mayo_2015.pdf
- Banco Mundial. (2017). *Inversión extranjera directa, entrada neta de capital (balanza de pagos, US\$ a precios actuales)*. Recuperado de <http://datos.bancomundial.org/indicador/BX.KLT.DINV.CD.WD>
- Barahona, J.C. y Monge, G. (2006). *Logística comercial y modernización aduanera en Centroamérica*. Costa Rica: EUNED.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Colombia: Pearson.
- Bravo, J. (1997). *La Ventaja Competitiva*. Madrid, España: Díaz de Santos S.A.A.
- Briones, G. (1985). *Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales*. México: Trillas.
- Bueno, E., Cruz, I. y Duran, J.J. (2002). *Economía de la empresa. Análisis de las decisiones empresariales* (15ava ed.). Madrid: Pirámide.
- Bustos, A. (2010). La apertura comercial en Costa Rica. *Ciencias Económicas*, 28(2), 215-248. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/7086/6771>
- Cabello, M. y Cabello, J.M. (2014). *Las aduanas y el Comercio Internacional*. Madrid: ESIC.
- Daniels, L. y Radebaugh, J. (2014). *Negocios Internacionales, ambientes y operaciones* (14ava ed.). Estados Unidos: Prentice-Hall.
- Darío, I. y Darío, R. (2006). *Método y conocimiento de la investigación*. Colombia: Fondo.
- Fonseca, P., Alvarenga y Solórzano, J. (2000). *Costa Rica en el siglo XVIII* (1ª ed.). Costa Rica: Universidad de Costa Rica.

- García, A. (2009). *Oportunidades y Desafíos del Operador Económico Autorizado*. Recuperado de <http://events.iadb.org/calendar/eventDetail.aspx?lang=Es&id=1467>
- García, F. (2004). *El cuestionario: Recomendaciones metodológicas para el diseño de un cuestionario*. México: Limusa.
- Garrone, J. (1993). *Diccionario Jurídico Abeledo - Perrot*. Argentina: Abeledo Perrot.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodológica de la investigación científica*. Argentina: Brujas.
- Hernández, K. (2012). *Propuesta de Guía de Administración Educacional del Ejercicio Jurídico de los estudiantes de Derecho de la Universidad de Cienfuegos* (Tesis para optar por el grado de Maestría en Dirección). Universidad de Cienfuegos Cuba.
- Inter-American Development Bank. (2017). *Operador Económico Autorizado (OEA)*. Recuperado de <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=%2035145990>
- Kootz, H., O' Donnell, C. y Weihrich, H. (1999). *Administración* (8ª ed.). Estados Unidos: Mc Graw Hill.
- Lanzas, M. (2016). Hacienda ofrece menos revisión física a importaciones. *Diario Extra*. Recuperado de <http://diarioextra.com/Noticia/detalle/283979/hacienda-ofrece-menos-revision-fisica-a-importaciones>
- León, O. y Montero, I. (2006). *Metodologías científicas en Psicología*. España: UOC.
- Malhotra, K. (2004). *Método de investigación de mercado* (4ta ed.) España: Paraninfo.
- Ministerio de Comercio Exterior de Costa Rica (COMEX). (2017). *Ministerio de Comercio Exterior de Costa Rica* [sitio web]. Recuperado de http://www.comex.go.cr/acerca_comex/index.aspx

- Ministerio de Hacienda. (s.f.a). *Antecedente del Operador Económico Autorizado*. Recuperado de <https://www.hacienda.go.cr/contenido/410-antecedente-del-operador-economico-autorizado>
- Ministerio de Hacienda. (s.f.b). *Empresas certificadas como OEA*. Recuperado de <https://www.hacienda.go.cr/contenido/409-empresas-certificadas-como-oea>
- Muñoz, J. (2014). *El Código Aduanero de la Unión: Gestión Aduanera, Áreas exentas y OEA*. Recuperado de <https://sites.google.com/site/areasexentasoea/home>
- Obdulio, J. (2015). *El Operador Económico Autorizado, sus beneficios y desventajas para la agilización del comercio internacional*. Recuperado de http://www.ujmd.edu.sv/images/PDF/posgrados/Vol._4_N%C3%BAmero_1-Enero_2015.pdf
- Organización Mundial de Aduanas. (2010). *Marco de Normas SAFE*. Recuperado de http://www.wcoomd.org/en/topics/facilitation/instrument-and-tools/tools/~/_media/C6CDF626AFB348FCA2AC59B796B79833.ashx
- Organización Mundial del Comercio. (2015). *La OMC y la Organización Mundial de Aduanas (OMA)*. Recuperado de https://www.wto.org/spanish/thewto_s/coher_s/wto_wco_s.htm
- Organización Naciones Unidas. (2017). *Replanteamiento de la globalización*. Recuperado de <http://www.un.org/es/aboutun/booklet/globalization.shtml>
- Ortega, A. (2002). *Introducción a las finanzas*. México: McGraw Hill.
- Poder Ejecutivo de la República de Costa Rica. (2011). *DECRETO 36461-H. Reglamento del programa de facilitación aduanera para el comercio confiable en Costa Rica*. Recuperado de

http://www.hacienda.go.cr/docs/51cc5a404bee6_DECRETOOEA36461HEXPORTACION.pdf

Poder Ejecutivo de la República de Costa Rica. (2015). *Decreto N° 38998-H*. Recuperado de

http://www.hacienda.go.cr/docs/5553b46a0df76_Decreto%2038998-PROFAC.pdf

PROCOMER. (2017). *Régimen de zonas francas*. Recuperado de

<http://www.procomer.com/es/inversionista/zonasfrancas#informacion>

Rahnema, A. (2007). *Finanzas Internacionales*. España: Book Print Digital.

Rivera, P. (2015). *Ventaja competitiva de contar con la implementación del Operador*

Económico Autorizado en El Salvador. Recuperado de

http://www.ujmd.edu.sv/images/PDF/posgrados/Vol._4_N%C3%BAmero_1-Enero_2015.pdf

Samuelson y Nordhaus. (2005). *Economía*. (18ava ed.). Estados Unidos: Mc Graw Hill.

Sanabria, F. (2015). Aduanas certifica nuevo Operador Económico Autorizado. *La Prensa*

Libre. Recuperado de

<http://www.laprensalibre.cr/Noticias/detalle/17293/207/aduanas-certifica-nuevo-operador-economico-autorizado>

Tico Electronics. (2017). *Focused on the Future*. Recuperado de

<http://www.ticoelectronics.com>

USAID. (2009). *Guía aduanera de Costa Rica*. Recuperado de

http://www.hacienda.go.cr/docs/5224c2cfb7c51_GUIAADUANERADECOSTARICA.pdf

ANEXOS

**Anexo A. Cuestionario para evaluación del historial Satisfactorio de Cumplimiento
Aduanero, Tributario y Judicial de la empresa Tico Electronics para la obtención de la
certificación de Operador Económico Autorizado**

1. ¿La empresa se encuentra al día con las obligaciones aduaneras y tributarias, por ejemplo: presentación de declaraciones, pago de impuestos, tasas, multas, intereses, etc.? R/ Sí
2. ¿La empresa ha sido sancionado por infracciones administrativas de suspensión del ejercicio de su actividad, así como infracciones tributarias aduaneras que impliquen una vulneración al régimen jurídico aduanero superior a los cinco mil dólares, y la infracción administrativa contemplada en el artículo 242 bis de la Ley General de Aduanas? Esto en los últimos 3 años a la presentación de la solicitud. R/ No
3. ¿La empresa ha sido sentenciada por delitos contenidos en los artículos 211 al 229 (Contrabando), defraudación fiscal aduanera, Tenencia ilícita de sellos de identificación y otros sistemas de seguridad, incumplimiento de medidas de seguridad, ocultamiento o destrucción de información, incumplimiento de deberes de terceros, falsedad de la declaración aduanera y otros delitos de tipo aduanero, delitos informáticos), con excepción del 216 bis del Título X de la Ley General de Aduanas? Esto en los últimos 3 años a la presentación de la solicitud. R/ No
4. ¿La empresa ha sido sancionada por la Dirección General de Tributación por faltas graves y muy graves, así establecidas por esa autoridad? Esto en los 3 años anteriores a la presentación de la solicitud. R/ No
5. ¿El Representante Legal, Presidente de la Junta Directiva, Gerente o Director General, han sido sentenciados en los 10 años anteriores a la presentación de la solicitud, en delitos penales; contemplados en el Código Penal, Título VII Delitos contra la Propiedad Sección IV Estafas y Otras Defraudaciones y Sección V Administración Fraudulenta y Apropiaciones Indevidas; Título VIII Delitos contra la Buena Fe de los Negocios, Sección I Quiebra e Insolvencia y Sección III Delitos contra la Confianza Pública y Título IX Delitos contra La Seguridad Común? R/ No

Gestión Administrativa.

6. ¿La empresa cuenta con los permisos actualizados o autorizaciones requeridos para una correcta ejecución de sus actividades comerciales (permiso de funcionamiento)? R/ Sí

7. ¿La empresa se encuentra al día con sus obligaciones como patrono ante la Caja Costarricense del Seguro Social? R/ Sí

8. ¿La empresa tiene una política de seguridad documentada que sea divulgada y llevada a la práctica, que incluya objetivos de seguridad que garanticen el cumplimiento de la misma? R/ Si, sin embargo, debe mejorar, hay políticas que deben comunicarse y publicarse mejor y estamos en piloto de medir días sin accidentes por área. Las políticas se podrían considerar "informales" pero si las hay.

9. ¿La empresa tiene un procedimiento documentado para la elaboración y ejecución de un Sistema de Gestión de Riesgo que les permita lo siguiente?:

- Establecer el contexto e identificar riesgos asociados a las operaciones propias de su actividad relacionado con la seguridad física en las instalaciones, control de acceso de personas, seguridad de las mercancías, en la carga y la unidad de transporte, personal que labora en la empresa, seguridad en relación a los socios comerciales, seguridad en las tecnologías de la información y de la documentación y del entorno, tomando en consideración aspectos como: narcotráfico, lavado de activo, contrabando, tráfico de sustancias para el procesamiento de narcóticos, terrorismo, etc. R/ Tenemos un plan de continuidad de negocio que cubre esos elementos como guerras, terrorismo, terremotos, huracanes, entre otros. Tenemos gestión de riesgo por proceso, que entra el proceso de IT para la parte de información y documentación. Controles de acceso de acuerdo a los protocolos de Zona Franca BES:
- Analizar y evaluar la probabilidad e impacto de los riesgos identificados y clasificar el nivel de riesgo como alto, medio o bajo. R/ Se hace de forma cuantitativa, NO cualitativa.
- Tratar los riesgos identificados estableciendo los controles necesarios con el fin de minimizarlos. R/ Correcto. En función de un valor RPN definido a lo interno.

- Monitoreo y revisión de los controles adoptados sobre los riesgos detectados.
R/ Centralizado en calidad.

El procedimiento debe contemplar:

- La elaboración de la Matriz de Riesgos. R/ Formato FMEA
- Fecha en la que se realizó el proceso de análisis de riesgo. R/ Sí
- Identificación de las personas responsables de aplicar los controles establecidos y mantenimiento al día de la matriz. R/ Sí
- El periodo en que se realizarán los análisis de riesgo (mínimo una vez al año o según las circunstancias). R/ Anual y seguimiento trimestral.

Solvencia Financiera.

10. ¿Se cuenta con estados financieros actualizados y elaborados de acuerdo con las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)? R/ Sí

11. ¿La empresa cuenta con una adecuada calificación crediticia? R/ Sí

12. ¿La empresa cuenta con un adecuado cumplimiento y capacidad de pago de sus compromisos adquiridos y dispone de los bienes y recursos para hacerle frente a sus obligaciones? R/ Sí

13. ¿La empresa se encuentra actualmente en algún proceso de administración y reorganización por intervención Judicial? R/ No

14. ¿La empresa se encuentra en algún proceso de embargo judicial? R/ No

15. ¿Ha sido la empresa sancionada mediante sentencia o resolución condenatoria por algún proceso Administrativo o Judicial por cobro o falta de pago? R/ No

Medidas de Seguridad

Seguridad en Límites Exteriores e Interiores de las Instalaciones:

16. ¿Utilizan cierre perimetral alrededor de las instalaciones, así como barreras interiores dentro de las áreas de manejo de carga? R/ Sí
17. ¿Realizan inspecciones periódicas a los límites exteriores e interiores de las instalaciones para verificar su integridad e identificar daños, dejando registros de las mismas? R/ Sí
18. ¿Utilizan mecanismos de aseguramiento en puertas ventanas y casetas? R/ Sí
19. ¿Hay señalización y limite en las áreas para estacionamiento de vehículos? R/ Sí
20. ¿Las áreas de estacionamiento están alejadas del manejo y almacenamiento de la carga? R/ Sí
21. ¿Tienen control y monitoreo en los estacionamientos? R/ Sí
22. ¿La estructura de las instalaciones es de materiales que no sean fácilmente vulnerables? R/ Sí
23. ¿Realizan inspecciones periódicas para garantizar el buen estado de las instalaciones, dejando registros de las mismas? R/ Sí
24. ¿Mantienen un control de las llaves, mediante el registro de las entregas y devoluciones de las mismas? R/ Sí
25. ¿Realizan inspecciones periódicas para garantizar el buen estado de las cerraduras, dejando registro de las mismas? R/ Sí
26. ¿Existe una adecuada iluminación dentro y fuera de las instalaciones principalmente en las áreas de entrada y salida, de carga, de almacenamiento, bardas perimetrales y estacionamientos? R/ Sí
27. ¿En caso de pérdida de suministro eléctrico, cuentan con el uso de generadores y/o utilización de luces de emergencia? R/ Luces de emergencia
28. ¿Utilizan sistemas de seguridad electrónicos como alarmas, cámaras de vigilancia, para supervisar y monitorear las instalaciones y prevenir el acceso no autorizado a las áreas críticas de las instalaciones, por ejemplo, áreas de carga, descarga, almacenamiento e ingreso a las instalaciones? R/ Sí

29. ¿Están los sistemas electrónicos en buen estado, y en caso de que se utilicen cámaras de vigilancia estas deben ser monitoreadas y contar con un periodo de grabación adecuado a las operaciones de la empresa? R/ Sí
30. ¿Tienen las instalaciones un servicio de vigilancia y seguridad propio o contratado con una empresa autorizada, con atención las 24 horas? R/ Sí, la seguridad del Parque.
31. ¿Disponen de sistemas y/o aparatos que permitan la comunicación oportuna de irregularidades, emergencias y otras situaciones? R/ Sí, radios Walkie-Takies, alarmas de emergencia.
32. ¿La empresa debe tener un encargado o responsable de la seguridad, con las funciones debidamente documentadas? R/ Sí
33. ¿Están las áreas destinadas para casilleros o vestidores debidamente separadas de las áreas de almacenamiento, operación o carga? R/ Sí
34. ¿Utilizan planes de contingencia documentados y rutas de evacuación definidas en caso de siniestro o emergencia? R/ Sí
35. ¿Disponen de un croquis de la empresa, en el que se muestre el diseño de las instalaciones e identifique con claridad los perímetros y áreas de acceso? R/ Sí

Controles de Acceso Físico:

36. ¿El interesado cuenta con un procedimiento documentado para el control de acceso físico para Empleados, Visitantes, Proveedores, Contratistas y para la localización y retiro de personas no autorizadas? R/ Sí
37. Al ser una empresa que posee 30 o más empleados debe entregar un carnet de identificación para controlar el ingreso y salida de las instalaciones. ¿Cuentan los empleados con este documento y lo utilizan en un lugar visible? R/ Sí
38. ¿Controlan el acceso del personal a las áreas restringidas de acuerdo a sus funciones? R/ Sí
39. ¿Tienen un control documentado para la emisión, entrega, cambio, devolución, pérdida y eliminación del carnet de identificación o dispositivos de acceso? R/ Sí

40. ¿Solicitan el documento de identificación vigente al momento de ingresar a las instalaciones? R/ Sí
41. ¿Llevan registro en el que se indique la fecha, nombre completo, hora de entrada y salida, persona o área a visitar? R/ Sí
42. ¿Suministran una identificación temporal que los distinga como visitantes, proveedores o contratistas la cual debe ser portada en un lugar visible? R/ Sí
43. ¿Acompañan a los visitantes por parte de personal de seguridad o por quien corresponda durante su permanencia en la empresa? R/ Sí
44. ¿Controlan la entrega y devolución de la identificación temporal suministrada a los visitantes, proveedores o contratistas? R/ Sí
45. ¿Llevan control de los paquetes y correspondencia recibidos en las instalaciones de la empresa, mediante un registro que incluya información sobre quién lo entrega y a quién está destinado? R/ No
46. ¿Tienen un control documentado, mediante el cual se pueda realizar la identificación, abordaje y retiro de personas no autorizadas o identificadas? R/ Sí

Seguridad en los Procesos:

Se debe tener procedimientos documentados que establezca medidas de seguridad para el ingreso, almacenamiento, salida de las mercancías, despacho aduanero y transporte de la carga, que incluyan los aspectos señalados en este apartado.

47. ¿Cuentan con un diagrama de flujo del proceso logístico que muestre paso a paso el flujo de las mercancías y la documentación requerida a través de su cadena logística internacional? R/ Sí
48. ¿Aseguran que la documentación utilizada e ingresada al sistema, sea completa, legible, correcta y protegida contra alteraciones y/o modificaciones o pérdidas de la documentación? R/ Sí
49. ¿Verifican el ingreso y salida de la carga en relación a los documentos de embarque? R/ Sí

50. ¿Tienen personal autorizado que supervise el proceso de carga o descarga, verificando la descripción de las mercancías, pesaje, marcaje y cantidad? R/ Sí
51. ¿Comparan la carga recibida o enviada con las órdenes de compra? R/ Sí
52. ¿Comprueban que la información declarada coincida con la identificación del conductor, empresa transportista y medio de transporte? R/ Sí
53. ¿Llevan registro fotográfico del proceso de la carga y/o descarga de las mercancías (antes, durante y después del proceso, que incluya fotografía del contenedor y sellos de seguridad)? R/ No
54. ¿Tienen acciones correctivas a seguir cuando detecte irregularidades, discrepancias (faltantes o sobrantes), pérdidas o hurtos de las mercancías? R/ Sí
55. ¿Disponen de un sistema de control de inventario y almacenaje de carga? R/ Sí
56. ¿Realizan auditorías de inventarios de forma periódica? R/ Sí
57. ¿Controlan el material de empaque, envase y embalaje de las mercancías? R/ Sí
58. ¿Tienen controles que permitan documentar la trazabilidad de las mercancías, con el objetivo de dar seguimiento y mantener la integridad de la carga, desde el punto de salida hasta su destino? R/ Sí
59. ¿Verifican el tiempo estimado de tránsito entre el punto de salida y arribo de las mercancías a su destino final? R/ Sí
60. ¿Notifica el asociado de negocio (naviera, aerolínea, transportista) de cualquier retraso en la ruta? R/ Sí
61. ¿El asociado de negocio tiene un protocolo que establezca las medidas de seguridad para resolver situaciones o eventos inesperados de tipo: hurto, pérdida o saqueo de mercancías; bloqueo de vías, desvió de rutas y/o retrasos del medio de transporte; accidente de tránsito, fallas mecánicas y vuelco de vehículos; apertura de mercancías, violación de sellos de seguridad? R/ Sí
62. ¿Se le solicita al asociado de negocio que, durante el trayecto, compruebe que mantiene las medidas de seguridad en las unidades de transporte? R/ Sí

63. ¿Tienen establecidos criterios para la selección del Agente o Agencia de Aduanas? R/ Sí

64. ¿Cuentan con personal capacitado en la normativa aduanera y de comercio internacional?
R/ Sí

65. ¿Tienen registro documentado de las mercancías sujetas al comercio exterior indicando sus respectivas regulaciones arancelarias y no arancelarias? R/ Sí

66. ¿Tienen un control documentado para validar la veracidad de la información declarada y contenida en la Declaración Única Aduanera, respecto a la correcta clasificación de las mercancías; aplicación de derechos preferenciales por origen; correcto llenado de la Declaración de Valor según el Acuerdo de Valoración Aduanera tomando en consideración todos los componentes; correcta aplicación de los requisitos no arancelarios (Notas técnicas, permisos, etc.)? R/ Sí

67. ¿Solicitan al Agente o Agencia de Aduanas un reporte periódico que le permita a la empresa verificar las actuaciones aduaneras? R/ Sí

Seguridad en las Unidades de Transporte de Carga:

68. ¿Tienen procedimientos documentados para verificar la integridad física de la estructura de los contenedores y remolques? R/ Sí

69. ¿Realizar inspecciones físicas, las cuales deben ser sistemáticas y efectuarse donde se realiza la carga de las mercancías? R/ Sí

70. ¿Documentan la inspección del medio de transporte a través de una lista de verificación?
R/ No

Las listas de verificación para las inspecciones físicas deben contemplar lo siguiente:

Contenedores:

Verificación de la pared delantera, lado izquierdo, lado derecho, piso, techo interior y exterior, puertas interiores y exteriores y reparaciones. Verificación del contenedor en la parte exterior y la sección inferior.

Remolques:

Verificación del área de la quinta rueda – inspección del compartimiento natural / placa del patín, parte exterior en relación al frente y costados, parte posterior en relación con parachoques y puertas, pared delantera, lado izquierdo y derecho, piso, techo exterior e interior, puertas exteriores e interiores, y el exterior en la sección inferior, así como reparaciones.

Reporte del medio de transporte en los casos en que se determine la existencia de materiales (compartimientos o áreas) no declarados o con signos de manipulación.

Sellos de Seguridad:

En exportación:

Debe tener controles documentados para la custodia, verificación, colocación y supervisión de los sellos de seguridad, que incluya:

71. ¿Utilizan sellos de alta seguridad que cumplan o excedan los estándares de las normas ISO / PAS 17712? R/ Sí

72. ¿Cuentan con un lugar de almacenamiento seguro, acceso restringido y personal responsable de la custodia de los precintos? R/ Sí

73. ¿Llevan registro del almacenaje, uso y distribución de los sellos de seguridad? R/ No

74. ¿Supervisan la correcta colocación de los sellos de seguridad? R/ Sí

75. ¿Documentan y aplican medidas correctivas en caso de incidencias, ruptura y deterioro de precintos? R/ Sí

76.

En importación:

77. ¿Solicitan a sus socios comerciales la utilización de sellos de alta seguridad que cumplan o excedan los estándares de las normas ISO / PAS 17712? R/ Sí

Almacenamiento de las Unidades de Transporte:

El interesado debe tener medidas de seguridad para el almacenamiento de las unidades de transporte, el cual incluya:

78. ¿Controlan para resguardar la integridad de los medios de transporte y protegerlos contra la introducción de personas y material no autorizados. Los controles deben ser documentados y permitir detectar, neutralizar y denunciar el acceso no autorizado o vulneraciones de la unidad de transporte? R/ Sí

79. ¿Ubican las unidades de carga en áreas seguras y restringidas? R/ Sí

Seguridad de los Socios Comerciales:

80. ¿Cuentan con un procedimiento documentado para la selección, contratación y seguimiento de los socios comerciales, que incluya verificación de antecedentes, referencias comerciales, métodos de evaluación, visitas a las instalaciones, etcétera, de los socios comerciales (fabricantes - contratistas – proveedores de materia prima y de servicios – clientes – transportista - agentes de aduanas, entre otros)? R/ No

81. ¿Tienen un registro actualizado de los datos generales de los socios comerciales? R/ Sí

82. ¿Cuentan con acuerdos de seguridad (declaración escrita, convenios, cláusulas contractuales, carta de compromiso, etc.), para los socios comerciales identificados como críticos, a fin de garantizar la inclusión de medidas de seguridad en la cadena logística y el cumplimiento adecuado de la actividad para la cual es contratado? R/ No

83. ¿De acuerdo con el análisis de riesgo se realizan revisiones o evaluaciones del cumplimiento de las medidas de seguridad aplicadas y acordadas con el socio comercial? R/ No

84. ¿Hay acciones de control y seguimiento para identificar irregularidades o incumplimientos de los socios comerciales? R/ Sí

85. ¿Cuentan con algún socio comercial que esté certificado como OEA o que tengan algún tipo de certificación en materia de seguridad? R/ Sí

86. Si la respuesta es sí: ¿Tienen documentación que respalde los programas a los que pertenecen? R/ No

Seguridad del Personal:

87. ¿Tienen un procedimiento documentado para la selección y contratación del personal (permanente y temporal), que incluya verificación de la información contenida en la solicitud de empleo, verificación de antecedentes personales, judiciales, las referencias laborales y personales, etc.? R/ Sí

88. ¿Se encuentran actualizados los expedientes del personal, que incluya: información personal y familiar, registro fotográfico, residencia, etc.? R/ Sí

89. ¿Cada cuánto tiempo se actualizan los expedientes? R/ 1 vez al año

90. ¿De acuerdo al análisis de riesgo: ¿Se tienen identificados y analizados los cargos críticos que puedan comprometer la seguridad de la cadena logística? R/ Sí

91. ¿Los contratos de empleados cuentan con cláusulas de confidencialidad y responsabilidad, sobre procesos y aspectos de seguridad de la empresa? R/ Sí

92. Actualmente ¿cuentan con un seguimiento que permita detectar cambios relevantes o injustificados en el patrimonio del personal? R/ No

93. ¿Tienen un procedimiento documentado para llevar a cabo la finalización de la relación laboral en las que incluyan: El retiro de la identificación personal, llaves, uniformes, equipos informáticos, la inhabilitación a las instalaciones y en los accesos de los sistemas informáticos? R/ Sí

Seguridad en las Tecnologías de la Información y en la documentación.

Cuentan con un procedimiento documentado que incluyan:

94. ¿La asignación y retiro de contraseñas para el acceso a los sistemas de información y del correo electrónico? R/ No

95. ¿Se asignan contraseñas individuales? R/ Sí

96. ¿Se hace mantenimiento y actualización de perfiles de los usuarios con acceso a la información y equipo informático? R/ No

97. ¿Tienen controles que permitan identificar accesos inapropiados, abusos en los sistemas y/o la alteración y manipulación de los datos de la empresa? R/ Sí

98. ¿Poseen documentado un plan de contingencia para las tecnologías de la información? R/ Sí

99. ¿La información relevante de la compañía es respaldada? R/ Sí

100. ¿Dónde se guarda la información de la empresa? R/ Dentro de la empresa

101. ¿En caso de contratar técnicos o programadores externos: son supervisados por algún colaborador de la compañía? R/ Sí

Protección de la Documentación / Capacitación en Materia de Seguridad y del OEA:

102. Disponen de un procedimiento documentado que incluya:

- El Registro, clasificación y archivo de documentos? R/ Sí
- Controles para el acceso limitado a los archivos de documentos. R/ Sí
- Controles para llevar a cabo la destrucción de la documentación. R/ Sí
- Controles para evitar la destrucción deliberada o la pérdida de los documentos. R/ Sí

¿Tienen un programa de capacitación relacionado con los procedimientos de seguridad aplicados en la empresa y en su cadena logística? R/ Sí

¿Realizan en la empresa capacitaciones que incluya aspectos como contrabando, drogas, crimen organizado o cualquier otra actividad delictiva e ilícita, que les permita reconocer y reportar estas actividades? R/ Sí

¿Se incentiva al personal para que informe acerca de actividades sospechosas o posibles amenazas internas o externas a la empresa? R/ Sí

¿Cuándo se encuentren certificados como OEA-PROFAC ¿saben que deben incluir en el programa de capacitación anual, charlas sobre el OEA (la importancia de mantener el

cumplimiento de los requisitos y obligaciones, así como los beneficios de ser una empresa certificada)? R/ Sí

Anexo B. Cuestionario para encargado de Logística de la empresa Tico Electronics

1. ¿Cuántos trámites se han realizado desde que inicio la empresa en el régimen?

R/ 32,995 trámites desde 1995

2. ¿Cuántos tramites realizan diariamente entre importaciones, exportaciones y locales?

R/ 11 aproximadamente, 3 exportaciones, 5 importaciones, 3 tramites especiales.

3. ¿Cuántos DUAs rojos han tenido desde que inicio la empresa en el régimen?

R/ 1 por mes aproximadamente

4. ¿Han tenido atrasos o inconvenientes debido a que se le asignan aforos Rojos?

R/ Si, todos los que han salido rojo y los problemas por caídas del sistema.

5. ¿Han tenido atrasos o inconvenientes por problemas con los sistemas, conexión con la Aduana, cortes de electricidad, huelgas, etc., que les impida procesar los trámites?

R/ Si, por todos los descritos.

Anexo C. Entrevistas a empresas certificadas como Operador Económico Autorizado

Entrevista #1. Empresa: Abbott Vascular Limitada

El siguiente cuestionario tiene como objetivo conocer la experiencia de las empresas certificadas como Operador Económico Autorizado, en el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica (PROFAC).

Esta encuesta está dirigida a compañías que ya hayan pasado por el proceso de certificación.

1- Razón Social de la compañía:

Abbott Vascular Limitada

2- De acuerdo a su categoría marque la opción que aplica (pueden ser las 2 opciones)

Exportador

Importador

3- ¿Cuál fue el principal motivo para optar por la certificación de la OEA?

Facilitación de los procesos aduaneros.

4- ¿Para obtener la certificación tuvieron que invertir en equipo tecnológico u otros recursos para cumplir con los requisitos?

Sí

No

5- ¿Hace cuánto tiempo están certificados como OEA?

3 años

6- ¿Cómo calificaría la comunicación con la autoridad aduanera?

Muy Buena

Buena

Regular

Mala

Muy mala

7- ¿Cómo calificaría el proceso de certificación?

Muy rápido Rápido Regular Lento Muy lento

8- ¿Desde la certificación ha notado algún cambio positivo en el proceso logístico?

Sí No

9- ¿Según su experiencia, recomendaría a otras empresas de Zona Franca que realicen el proceso de certificación?

Sí No

10- Mencione su experiencia desde que la empresa es OEA:

En el caso de Zona Franca no hay grandes cambios en el proceso logístico, el mayor beneficio que se ve es prioridad en las gestiones que se presentan ante aduana. Es necesario continuar trabajando en los acuerdos de reconocimiento mutuo y extensión de facilidades a otros participantes del comercio internacional.

Nombre de la persona que completó la encuesta: Eder Villalobos Jiménez

Puesto de la persona que completó la encuesta: Supervisor de Logística

Gracias por su atención, sus respuestas serán utilizadas únicamente con fines educativos.

Entrevista #2. Empresa: Hospira Costa Rica, Ltda.

El siguiente cuestionario tiene como objetivo conocer la experiencia de las empresas certificadas como Operador Económico Autorizado (OEA), en el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica (PROFAC).

Esta encuesta está dirigida a compañías que ya hayan pasado por el proceso de certificación.

1-Razón Social de la compañía:

Hospira Costa Rica, Ltda.

2- De acuerdo a su categoría marque la opción que aplica (pueden ser las 2 opciones)

Exportador

Importador

3- ¿Cuál fue el principal motivo para optar por la certificación de la OEA?

- Beneficios que ofrecía la certificación, como mayor facilidad cuando un DUA sale con aforo Rojo que la revisión puede ser en la planta.
- Respuesta más rápida.
- Cuando se restablecen las operaciones después de las huelgas o caída del sistema, los embarques de las empresas que son OEA tienen prioridad.

4- ¿Para obtener la certificación tuvieron que invertir en equipo tecnológico u otros recursos para cumplir con los requisitos?

Sí

No

5- ¿Hace cuánto tiempo están certificados como OEA?

4 años

Entrevista #3. Empresa: RIMAC Sociedad Anónima

El siguiente cuestionario tiene como objetivo conocer la experiencia de las empresas certificadas como Operador Económico Autorizado (OEA), en el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica (PROFAC).

Esta encuesta está dirigida a compañías que ya hayan pasado por el proceso de certificación.

1- Razón Social de la compañía:

RIMAC Sociedad Anónima

2- De acuerdo a su categoría marque la opción que aplica (pueden ser las 2 opciones)

Exportador

Importador

3- ¿Cuál fue el principal motivo para optar por la certificación de la OEA?

Fue la posibilidad de tener la materia prima y los insumos más rápido en la planta, la disponibilidad de este material es primordial para la compañía.

El transporte de la materia prima es marítimo y la mayoría viene de India y China por lo que los tiempos de transito son muy altos, nuestro objetivo con la certificación era ahorrarnos los tiempos en el almacén fiscal.

4- ¿Para obtener la certificación tuvieron que invertir en equipo tecnológico u otros recursos para cumplir con los requisitos?

Sí

No

5- ¿Hace cuánto tiempo están certificados como OEA?

2 años

6- ¿Cómo calificaría la comunicación con la autoridad aduanera?

Muy Buena Buena Regular Mala Muy mala

7- ¿Cómo calificaría el proceso de certificación?

Muy rápido Rápido Regular Lento Muy lento

8- ¿Desde la certificación ha notado algún cambio positivo en el proceso logístico?

Sí No

9- ¿Según su experiencia, recomendaría a otras empresas de Zona Franca que realicen el proceso de certificación?

Sí No

10- Mencione su experiencia desde que la empresa es OEA:

No hemos podido gozar de los beneficios porque el trámite con el MAG sigue siendo el mismo, las revisiones siguen siendo en el puerto.

La empresa ABOPAC también está en esta situación.

Tuvimos que hacer una gran inversión, contratamos una empresa asesora.

Para poder cumplir con los requisitos en la parte de seguridad tuvimos que invertir en cámaras y en la división perimetral.

Nombre de la persona que completó la encuesta: Catalina Morales

Puesto de la persona que completó la encuesta: Encargada de regencia agropecuaria y OEA.

Gracias por su atención, sus respuestas serán utilizadas únicamente con fines educativos.

Entrevista #4. Empresa: Tecno Diagnóstica S.A.

El siguiente cuestionario tiene como objetivo conocer la experiencia de las empresas certificadas como Operador Económico Autorizado (OEA), en el Programa de Facilitación Aduanera para el Comercio Confiable en Costa Rica (PROFAC).

Esta encuesta está dirigida a compañías que ya hayan pasado por el proceso de certificación.

1- Razón Social de la compañía:

Tecno Diagnóstica S.A.

2- De acuerdo a su categoría marque la opción que aplica (pueden ser las 2 opciones)

Exportador

Importador

3- ¿Cuál fue el principal motivo para optar por la certificación de la OEA?

En realidad, fue una iniciativa de la Gerencia, ellos se enteramos que existía una certificación ofrecía diferentes beneficios y debido a que nuestra empresa tiene un alto volumen de importaciones nos vimos en la necesidad de obtener la certificación.

4- ¿Para obtener la certificación tuvieron que invertir en equipo tecnológico u otros recursos para cumplir con los requisitos?

Sí

No

5- ¿Hace cuánto tiempo están certificados como OEA?

1 año y 4 meses

6- ¿Cómo calificaría la comunicación con la autoridad aduanera?

Muy Buena Buena Regular Mala Muy mala

7- ¿Cómo calificaría el proceso de certificación?

Muy rápido Rápido Regular Lento Muy lento

8- ¿Desde la certificación ha notado algún cambio positivo en el proceso logístico?

Sí No

9- ¿Según su experiencia, recomendaría a otras empresas de Zona Franca que realicen el proceso de certificación?

Sí No

10- Mencione su experiencia desde que la empresa es OEA:

Para Tecno Diagnóstica S.A. ha sido poco el beneficio porque tenemos apenas un año de haber obtenido la certificación, sin embargo, hemos tenido varias situaciones donde los tramites y permisos con el Ministerio de Salud han estado lentos y por medio de la certificación logramos una mayor agilidad.

Hemos tenido DUAS rojos, pero no han significado mayor problema, por lo que aún no hemos podido medir el beneficio para este tipo de casos.

Nombre de la persona que completó la encuesta: Gabriela Zúñiga

Puesto de la persona que completó la encuesta: Encargada de Importaciones

Gracias por su atención, sus respuestas serán utilizadas únicamente con fines educativos.

Anexo D. Cuestionario a la Gerencia de la empresa Tico Electronics

1. ¿Tienen interés en obtener la certificación de Operador Económico Autorizado?

Depende del costo que esta Certificación tenga y hacer un balance contra los beneficios que el poseer la Certificación pueda traer a la compañía.

2. ¿Cree que la certificación traiga ventajas empresariales de forma general?

Creo que sí, de lo que he escuchado, la principal ventaja es no tener atrasos con exportaciones si un DUA sale ROJO. Si está en un régimen de confianza con lo que no se necesitaría esperar que un aforador venga a revisar la carga, sino que se podría proceder a exportar y nada más se hace una revisión documental.

3. ¿Ha leído los requisitos para obtener la certificación?

No, no los he leído

4. ¿De acuerdo con los requisitos, cree que sea posible obtener dicha certificación?

No conozco los requisitos, pero creo no sería un problema cumplirlos, siempre y cuando el costo de la certificación se justifique por medio de los beneficios que pueda tener la empresa.

Anexo E. Entrevista a asesor de PROFAC, Ministerio de Hacienda

10 de julio 2018

Harold Leiva Araya leivaah@hacienda.go.cr Tel. 2522-9295

1- ¿Al existir la figura como OEA, es reconocido como C-TPAT en Estados Unidos?

R/ No, primero hay que entender una cosa. El C-TPAT es el OEA de Estados Unidos, pero para lograr ser reconocido en dicho país para que las empresas reciban beneficios debe de haber un Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (ARM), son dos cosas diferentes.

Por ejemplo con México tenemos un ARM, las empresas mexicanas que sean OEA recibirán menos revisiones en las aduanas Ticas. Hay un documento y se negocian los beneficios, representantes de la aduana Tica fueron allá y gente de la SAT vino a Costa Rica. Se hicieron modificaciones en el TICA y si hay un beneficio mutuo tangible. Si no hay ARM no se van a tener los beneficios expresos. México tiene ARM con EEUU, Corea y a nivel de Centroamérica el primero fue con Costa Rica.

El ARM lleva varios años las negociaciones de 1 a 3 años se lleva de tiempo. Hay algunos países que llevan más años en esto.

2- ¿Cómo llegó la OEA a Costa Rica?

R/ Es un proceso que llega con el marco SAFE de la OMA. La OMA impulsa los OEA en los países y estos comienzan a implementarlo de acuerdo a sus capacidades. En el 2009 se inicia con el proceso a incorporarlo y se hace toda la documentación siendo base el marco SAFE de la OMA, en el 2010 se trabaja en toda la documentación y en el 2011 sale el decreto. En esos años los únicos que implementan la OEA fueron Costa Rica y Guatemala a nivel regional.

En Cartagena, Colombia hubo un seminario organizado por el BID y fue donde se dio el impulso y el director de Aduanas que en ese momento era don Deciderio, nosotros vamos a iniciar a implementarlo.

3- ¿Cuánto dura una empresa aproximadamente en certificarse?

R/ Ochenta días hábiles, pero depende si la documentación está correcta y completa, ya que cada vez que se solicita información adicional se detiene el proceso.

4- ¿En promedio cuantas empresas se están certificando al año?

R/ Depende, porque este proceso inició en el 2011 con exportación y al inicio fue bastante difícil. Las empresas al inicio veían la figura de Hacienda como el enemigo y viceversa. A partir del 2015 se inició con importación y el número de empresas certificadas aumento, al inicio no fueron tantas empresas.

5- ¿Cuándo una empresa se certifica se le asigna algún número o algún carnet?

R/ Si, se les da un certificado con un consecutivo ligado a la cédula jurídica.

6- ¿Cómo una empresa puede llegar a perder la certificación?

R/ Existen dos elementos está la suspensión y la revocatoria. Primero se aplica la suspensión porque se dejan de cumplir algunas medidas de seguridad básicas por ejemplo. Se les da un plazo con recomendaciones para que las vuelvan a aplicar las medidas luego el inspector vuelve a ir a revisar para emitir una resolución sea habilitarlos de nuevo o revocarlos.

Si se incumple algún requisito que no es subsanable se revoca inmediatamente.

7- ¿PROFAC tiene en la página alguna guía de aplicación?

R/ Dentro de la página del Ministerio de Hacienda sí hay varios elementos, bueno, no como una guía específica para cada uno de los pasos del proceso, pero si están los pasos que se requieren que es el cuestionario de autoevaluación, el formulario de solicitud, los requisitos mínimos de cumplimiento, está el decreto y dentro del decreto está el proceso de certificación. Se han ido agregando otros elementos que a las empresas a veces se les hace complicado, como por ejemplo el sistema de gestión de riesgo, se agregó un documento extra para que las empresas que no tienen un sistema de gestión de riesgo puedan consultar.

8- ¿Una vez certificada la empresa, PROFAC o el Ministerio de Hacienda da capacitaciones y seguimiento?

R/ Sí, se le da seguimiento haciendo verificaciones a las empresas. Si se pasa hacer una empresa de confianza no se trata de estar detrás de ellas porque para eso se hace una verificación bastante fuerte y exhaustiva al inicio, para poder entregarle la certificación si está contemplado monitorear las empresas, verificar su comportamiento. Es obligación de las aduanas y de las diferentes direcciones comunicar incidentes que puedan ocurrir que vayan en contra de los requisitos.

9- ¿Si la empresa realiza importaciones y exportaciones, es una sola certificación o es por aparte?

R/ Es una sola. Antes eran dos porque se inició solo con exportación y luego con importación. Ahora es una sola, la empresa puede elegir si solo importación, exportación o ambas. El elemento diferenciador con respecto a la importación es que en la exportación se le da mucho énfasis en el proceso de carga del contenedor dentro de la empresa y qué elementos de seguridad tienen.

10- ¿Existe un ejecutivo de cuenta para la empresa certificada?

R/ Sí es el ejecutivo OEA, es parte de los beneficios y son 2 por cada aduana. Es personal de la aduana y tienen diferentes obligaciones adicionalmente son ejecutivos OEA y ellos dirigen a la empresa en cuál es el procedimiento que deben de seguir y con quién deben de contactarse.

11- ¿Para empresas de Zonas Francas hay ventajas diferenciadoras?

R/ Los beneficios son los mismos, se sabe que ellos ya tienen bastantes facilidades. El ejecutivo de OEA les facilita mucho y la prioridad en la parte de las gestiones aduaneras, porque hay empresas que algunas veces tienen que solicitar alguna resolución para algún trámite y en todas las aduanas los departamentos normativos están bastante saturados, estos son los 2 elementos que más les han favorecido: la atención preferencial con ejecutivos OEA y la prioridad en gestiones aduaneras.

12- ¿El proceso entre la empresa y PROFAC / Ministerio de Hacienda es gratuito?

R/ Si

13- ¿Hemos hecho algunas encuestas a empresas y ha habido como dos que no recomiendan la certificación, sabe por qué ha sido, ¿qué ha pasado?

R/ Depende más de la empresa porque muchas veces no aprovechan muy bien los beneficios o cambian de personal y no les importa que se informen sobre el tema.

Otro ejemplo, empresa como Pozuelo que hace exportación y tiene paso preferencial en Peñas Blancas, ellos incluso tienen hasta un video donde muestran cómo es el paso rápido en fronteras gracias a ser OEA cuando se dan muchas filas, pero qué han hecho han buscado la forma de cómo coordinar con la aduana. Es que también no nos ubicamos en el contexto nacional, no tenemos infraestructura y no es a nivel de aduanas, el problema de infraestructura es a nivel país, no tenemos un equipo tecnológico en ningún campo como otros países desarrollados, no tenemos muchos elementos y qué pasa, por ejemplo entre EEUU y México existe un Fast Line son quince carriles de esos tres son para OEA y por qué, porque en México hay muchas fábricas que exportan a EEUU, el Fast Line le permite a una empresa que es OEA pasar diez o doce veces el transportista por ahí y el que no lo es pasa de tres a cinco veces por ahí. Y no es que allá el OEA funcione mejor o peor es que las condiciones de infraestructura y de comercio les permiten hacer eso, aquí nosotros qué hemos hecho con dos empresas a nivel de Peñas Blancas es hacer un protocolo donde se sacan de la fila y se brincan la fila, por qué, porque no tenemos esa infraestructura ni condiciones, pero hay que adaptarse.

No ha habido acercamiento de las empresas, por ejemplo el caso de una empresa que le robaban los contenedores en Peñas Blancas y Liberia, qué hicimos, coordinamos con la aduana, se hizo una videoconferencia entre la Aduana de Peñas Blancas, las Instituciones del MAG, médicos veterinarios que revisan ahí, la agencia de aduanas, nosotros a nivel de acá y qué se hizo. Se logró hacer un grupo de trabajo en donde mediante correos se coordina que si mercancía está entre 9 y 10am nosotros le damos un trámite rápido y antes de las 12md viene para San José y no pasa en horas donde era más peligroso, pero qué hubo? Un acercamiento por parte de la empresa. El problema es que hay empresas que no lo aprovechan y no lo dicen.

Existe las limitaciones de infraestructura, tecnología, personal, etc. que son bastantes difíciles.

14- ¿Si a la empresa llega una persona nueva en el departamento aduanal, requiere algún tipo de capacitación?

R/ Dentro de lo que nosotros exigimos a las empresas es que den capacitación a nivel del OEA y de hecho antes era como no tan exigido y por esos mismos elementos hemos estado con un proceso donde se exige que se de capacitación en temas de OEA generales de qué requisitos y qué beneficios obtengo, porqué, porque a veces a las empresas se les olvida que son OEA. Por ejemplo ayer estábamos resolviendo un trámite de una empresa que tuvo un problema y eso es cosa de todos los días de que tuvo un problema en TICA, ese problema a veces pasan una semana quince días y eso se resolvió en un día, pero qué pasa, las mismas empresas no identifican a todo su personal, no lo capacitan bien entonces no aprovechan todas las facilidades de ser OEA y nosotros no tenemos toda una estructura como para estar promocionando constantemente y haciéndoles ver de los beneficios.

15- ¿Existen empresas que cuentan con el VUCE 2.0 de PROCOMER para hacer DUAs, cuando se cae la VAN y hay problemas con TICA, ¿quién tiene más prioridad: las que usan VUCE o las que son OEA?

R/ Ahí habría que ver por qué ahí hay un procedimiento específico, pero ya está contemplado a nivel de aduanas que siempre las empresas que van a tener mayor prioridad son las que son OEA.

16- ¿Qué ventajas empresariales aparte de los beneficios puede contar las empresas?

R/ Hay que ubicarse en el contexto, nosotros recibimos unas llamadas de Taiwán donde nos consultan: ustedes ya tienen el OEA, ¿es que queremos saber qué empresas son OEA?, talvez quieran tener un proveedor de acá y para ellos es mucho más fácil decir que esa empresa es OEA. A nivel de Latinoamérica ha costado expandir un poco el OEA ya se está en un proceso mayor, por ejemplo del 2010 al 2014 fue un proceso bastante difícil, pero en este momento ya hay bastantes países que tienen el OEA ahora lo que se está enfocando es los Acuerdos de Reconocimiento Mutuo expandiendo esas posibilidades comerciales para las empresas y a la vez que se valla convirtiendo en una marca. Por ejemplo nosotros dentro de las decisiones que ya tomamos fue justamente por la marca fue dejar de lado el nombre PROFAC y

cambiarlo a OEA Costa Rica, porque si usted ve que el único país del mundo que tiene OEA con nombre diferente es EEUU.

17- ¿El BASC es un OEA?

R/ El BASC es una certificación que usa elementos de seguridad, pero ahí hay una situación muy diferente. El OEA lo manejan las aduanas de cada país. El OEA tiene carácter gubernamental, la certificación sale de la Dirección de Aduanas o el Ministerio de Hacienda o como se llame, pero es estatal. El BASC es una certificación muy similar porque son hechos con estándares internacionales porque se busca lo mismo, la seguridad en la cadena logística y la seguridad de la empresa, pero no tienen la característica de ser estatal. Pero si hay mucha colaboración entre un BASC y aduanas.

En Costa Rica hay empresas que están certificadas BASC y se certifican también como OEA.

18- ¿Podrían ir hacer una evaluación a Tico?

R/ No, solamente si están en el proceso de verificación. Se puede solicitar ayuda y se les da.

19- ¿Existe algún tipo de comunicación a las empresas certificadas, como boletines?

R/ Si se da, solo que la comunicación no se da masivamente en los medios.

Con la nueva imagen de OEA Costa Rica se está haciendo un relanzamiento con el despacho del ministro, con la gente de comunicación para que se esté constantemente enviando boletines de porque se cambió de imagen, se envía a las empresas. Se trabaja en conjunto con PROCOMER para que ellos también pasen la información a las empresas que forman parte de PROCOMER, nosotros también hacemos seminarios con el apoyo de organismos internacionales como el BID y se trata de incorporar la mayor cantidad de empresas, hemos traído expertos de Europa y de EEUU para que den capacitaciones a empresas tanto OEA como las que no están certificadas.

Si se hacen muchas cosas dentro de las limitaciones. Cada vez que una empresa se certifica damos el anuncio pero ya la prensa decide si la saca o no. Pero si hay planes de comunicación a las empresas.

20- ¿Con la caída de la VAN, se toma como prioridad a los que son OEA?

R/ Es que no existe un beneficio específico que diga, que si se cae la VAN se da el beneficio que primero el OEA, pero si está contemplado dentro de los beneficios a nivel de aduanas en el caso de cualquier elemento que haya que aplicar un plan de contingencia los que reciben el beneficio primero son los OEA. Por ejemplo hubo una huelga en Japdeva las primeras exportaciones que salieron fueron las de las empresas OEA en ese momento cuando se pudieron hacer. No existe el beneficio de prioridad a nivel general, no hay un escenario para cada situación.

**Anexo F. Procedimiento departamental para el control de recibo y despacho de cargas
en las instalaciones de la empresa**

	<p align="right">PD-001</p> <p align="center">Procedimiento Departamental para el control de recibo y despacho de cargas en las instalaciones de la empresa.</p>
---	---

Objetivo

Dar trazabilidad a los recibos y a los despachos que se realizan en las instalaciones de la empresa, por medio de diferentes controles aplicados a los procedimientos propios del departamento de logística y recepción.

Alcance

Este procedimiento está dirigido al departamento de logística y recepción.

1. CONTROL DE PAQUETES Y CORRESPONDENCIA RECIBIDOS EN LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA

Para llevar este control se deben utilizar los siguientes formularios:

- Control de Paquetería y control de Correspondencia: En los mismos se debe colocar la fecha en que se realiza la entrega del paquete, el nombre de quien lo entrega y el nombre de quien lo recibe. Estos formularios se deben almacenar por un periodo de 2 años ya sea manual o digital y por cada departamento ya sea logística o recepción.

2. REGISTRO FOTOGRÁFICO

Este control lo que requiere es documentar todo el proceso de carga y descarga de la unidad móvil. Por lo tanto, se deben llenar los siguientes formularios, los mismos deben almacenar por un periodo de 2 años ya sea manual o digital:

- Registro fotográfico de descargas de mercancías: Se debe tomar fotografías de la unidad cerrada marchamada, unidad abierta con la carga y de la unidad abierta vacía.

- Registro fotográfico de las cargas de mercancías: Se debe tomar fotografías de la unidad abierta vacía, unidad abierta con la carga y unidad cerrada marchamada.

3. INSPECCION DEL MEDIO DE TRANSPORTE

Con este control lo que se busca es verificar las unidades de transporte por medio de una lista de verificación, se debe llenar el siguiente formulario cada vez que se cargue o descargue una unidad, los documentos deben almacenar por un periodo de 2 años ya sea manual o digital:

- Lista de verificación unidades

Anexo I. Registro fotográfico descarga unidad



Tico Electronics S.A.

Fecha:	
Placa:	
Empresa transportista:	

Registro Fotográfico descarga unidad

Fecha	Foto unidad cerrada y marchamada	Foto unidad abierta con la carga	Foto unidad vacía

Anexo J. Registro fotográfico carga de unidad



Tico Electronics S.A.

Fecha:	
Placa:	
Empresa transportista:	

Registro Fotográfico carga de unidad

Fecha	Foto unidad abierta vacía	Foto unidad abierta cargada	Foto unidad cerrada marchamada

Anexo K. Lista de verificación de unidades



Tico Electronics S.A.

Lista verificación de unidades

Fecha:	
Placa:	
Empresa transportista:	

	Revisión	✓	✗
Contenedores	Verificación de la pared delantera		
	Lado izquierdo		
	Lado derecho		
	Piso		
	Techo interior y exterior		
	Puertas interiores y exteriores		
	Parte exterior y la sección inferior		
	Reparaciones		
	Material no declarado		
	Remolques	Verificación del área de la quinta rueda	
Compartimiento natural			
Placa del patín			
Parte exterior en relación al frente y costados			
Parte posterior en relación con parachoques y puertas			
Pared delantera			
Lado izquierdo y derecho			
Piso			
Techo exterior e interior			
Puertas exteriores e interiores			
Exterior en la sección inferior			
Reparaciones			
Material no declarado			

**Anexo L. Procedimiento departamental para la selección, contratación y seguimiento
de los socios comerciales**

	<p align="right">PD-002</p> <p align="center">Procedimiento Departamental para la selección, contratación y seguimiento de los socios comerciales</p>
---	--

Objetivo

Seleccionar el mejor socio comercial que permita a la compañía brindar un servicio y producto de calidad mundial de acuerdo a las exigencias de nuestros clientes.

Alcance

Este procedimiento está dirigido al departamento operaciones en el área de proveeduría.

1. SELECCIÓN DE SOCIOS COMERCIALES

Para realizar la selección de socios comerciales se inicia con la solicitud del bien o servicio el cual se le hace llegar de manera formal al encargado de compras.

Posteriormente, este encargado realizará la selección del socio comercial que sea más óptimo basándose en la necesidad del departamento solicitante, así como en aspectos relevantes a la calidad del producto o servicio que brinda el proveedor. Siempre debe prevalecer la eficiencia y conformidad del solicitante. Para tal efecto iniciará con los registros de socios comerciales y su información general la cual se llena en el formulario llamado “Información de Socios comerciales”.

Las políticas de selección son definidas por la empresa Tico Electronics S.A. de acuerdo a la actualidad comercial existente.

2. CONTRATACIÓN DE SOCIOS COMERCIALES

En relación a la contratación de socios comerciales, la misma queda sujeta a las políticas definidas para contratación general. Ello implica que la empresa Tico Electronics S.A. define los medios, plazos, montos y condiciones de seguro, liberación de responsabilidades, demás detalles incluidas en la relación comercial. A continuación se detalla un ejemplo:

- Para la contratación de servicios de transporte mediante un tercero, Tico Electronics S.A. definirá previamente si la misma se realizará mediante un contrato predefinido e interno o realizado por un abogado, definiendo aspectos relevantes de la relación comercial como lo son: el plazo del contrato, el monto, condiciones para la finalización del contrato, etc.

Una vez realizada la contratación se procede con la inclusión en el formulario “Listado de proveedores autorizados”.

En la parte contractual es requisito del expediente de cada proveedor seleccionado incluir información y formularios como: convenios de seguridad de la mercancía y del personal de servicio, carta de compromiso.

3. SEGUIMIENTO DE SOCIOS COMERCIALES

El seguimiento de socios comerciales implica un control estadístico y periódico de los proveedores y los resultados obtenidos en la relación comercial a sabiendas del nivel de satisfacción obtenido por el bien o servicio solicitado.

Dichos controles estadísticos se ejecutarán y formarán el respaldo para la continuidad o nueva selección de socios comerciales que permitan la calidad hacia los clientes.

Estas evaluaciones también implican minimizar los trámites de selección debido a que permite manejar listado pre establecidos de proveedores autorizados para que el encargado de realizar la solicitud del bien o servicio evite re procesos como por ejemplo: solicitudes de cotizaciones y facturas proformas, además de que mantienen actualizada la base de datos de compras con los mejores precios ofrecidos en el mercado.

Como parte del seguimiento a los proveedores se harán:

- Visitas periódicas debidamente agendadas entre ambas partes.
- Auditorías no programadas al personal contratado que llegue a la compañía de acuerdo a las condiciones de la relación comercial.
- Revisiones de contratos.
- Evaluaciones periódicas del servicio o bien.

Anexo M. Información de socios comerciales



Tico Electronics S.A.

Información de Socios comerciales

Razón Social:

Número de identificación:

Teléfono:

Correo electrónico:

Contacto:

Dirección:

Referencias comerciales

Contacto	Teléfono	correo electrónico	Nombre o razón social
1-			
2-			
3-			

Situación tributaria

1. Está inscrito: Sí () No ()
2. Algún proceso legal pendiente con aduanas o el ministerio de hacienda: Sí () No ()
3. *En caso de marcar sí en el punto anterior, indicar cuál es el proceso:*

Nombre, firma y cédula del colaborador

Fecha

Anexo N. Procedimiento Departamental para la contratación y seguimiento de los empleados

	<p>PD-003</p> <p>Procedimiento Departamental para la contratación y seguimiento de los empleados</p>
---	---

Objetivo

Controlar de manera más eficiente la seguridad de la empresa, así como la asignación y uso de los sistemas de información que tenga acceso el personal de la empresa para llevar a cabo sus labores diarias.

Alcance

Este procedimiento está dirigido al departamento de Recursos Humanos e Informática.

1. PATRIMONIO DEL PERSONAL

En el momento en que la jefatura del departamento de RRHH tenga conocimiento de que el patrimonio de algún colaborador tuvo un cambio relevante, se le debe aplicar una pequeña entrevista donde se descarta que la persona está involucrada en algún hecho ilícito y que afecte a la empresa ya sea moral o civilmente, en este caso se debe avisar a las autoridades correspondientes. Dicho documento debe ser archivado en el expediente del colaborador.

2. SISTEMAS DE INFORMACION

En relación a los sistemas de información los cuales son administrados por el departamento de Tecnología e Información (en adelante TI), esta área debe de contar con una base de datos en la cual se incluya:

- Correo electrónico
- Usuario
- Tipo de equipo

- Número de serie del equipo
- Perfil de acceso
- Contraseña

Dicha información es confidencial por lo que debe ser custodiada por la jefatura del departamento de TI y de Recursos Humanos. La comunicación interna debe ser fundamental para que las partes estén enteradas de cualquier cambio y este se pueda hacer en el sistema de manera expedita.

Anexo O. Base de Datos Departamento de Tecnología e Información**Tico Electronics S.A.****Base de Datos
Departamento de Tecnología e Información**

Nombre	Correo	Usuario	Contraseña	Número de serie	Perfil de acceso
1-					
2-					
3-					
4-					
5-					
6-					