

UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INTERNACIONALES

**COMERCIO INTERNACIONAL DEL PAPEL: GUÍA PARA
EDigital S.A. PARA LA IMPORTACIÓN DE PAPEL DESDE LOS
ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA**

AUREA VICTORIA RODRÍGUEZ CORDERO

Informe de práctica dirigida para optar por el grado de Licenciatura
en Relaciones Internacionales con énfasis en Comercio Internacional

Heredia

Agosto, 2019

DEDICATORIA

*Dios por permitirme llegar
aquí ... A mis padres, Felicia y Eduardo y a
mis amigos que siempre me han apoyado. A mis
tutoras Aidalia y Karla que estuvieron en
todo este proceso y a unos ángeles que llegaron
a mi vida en
el momento perfecto. DIOS LOS BENDIGA*

**COMERCIO INTERNACIONAL DEL PAPEL: GUÍA PARA EDigital S.A.
PARA LA IMPORTACIÓN DE PAPEL DESDE LOS ESTADOS UNIDOS DE
NORTEAMÉRICA**

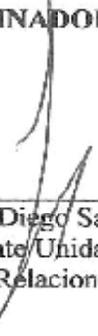
Práctica Dirigida de graduación para optar el grado de Licenciatura en Relaciones
Internacionales con énfasis en Comercio Internacional.

Postulantes

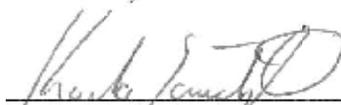
AUREA VICTORIA RODRÍGUEZ CORDERO

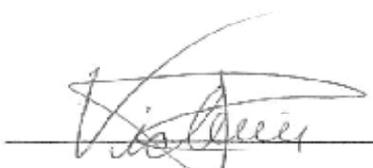
MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR


M.Sc. Karol Monge Hernández
Representante del Decano
Facultad de Ciencias Sociales


M.Sc. Luis Diego Salas Ocampo
Representante Unidad Académica
Escuela de Relaciones Internacionales


MBA, Aidalicia Boniche Carrillo
Supervisor


Licda. Karla Sánchez
Guía Institucional


Bach. Aurea Victoria Rodríguez Cordero
Sustentante

RESUMEN

Las importaciones representan un factor importante del comercio internacional y la economía del país. El comercio es considerado un motor fundamental para el dinamismo económico; las exportaciones y las importaciones son dos factores que reconocen a Costa Rica como parte del comercio mundial. Las importaciones permiten traer al país no solo bienes y servicios, sino también expandir los horizontes como país y mantenerse a la vanguardia en diferentes ramas de la tecnología, arte, ciencia y comunicación, entre otros.

En algunas ocasiones, las importaciones son consideradas un riesgo, pero si se realiza un estudio de mercado y costos se puede obtener un mejor provecho sobre la inversión de importar en vez seguir comprando localmente. ¿Cuáles riesgos hay que considerar como algunos de los comunes, transportes internos como internacional, el tipo de cambio monetario?, que, por ser fluctuante, en muchas ocasiones, puede llegar a perjudicar o beneficiar la compra. El marco jurídico no está lejos de ser considerado uno de los más vistos por las inconformidades en las entregas por tiempos, o por calidad de lo solicitado al no cumplir con las expectativas.

El comprador cada vez es más exigente en las compras y desea tener lo que le sea más práctico, innovador y lo último del mercado, aquí es donde las importaciones juegan un papel importante en la dinámica del comercio al aumentar los estándares de calidad y la competitividad en un mercado.

Se importan en su mayoría los artículos que el país no provee o que en el exterior tengan un precio inferior. Los tratados de libre comercio (TLC) han permitido mejorar el trato en los impuestos y, por ende, a importar o exportar a mejores precios, pues las compras se realizan directamente con los fabricantes en muchas oportunidades y no se requieren de intermediarios, al menos que sea por medio de contratos de exclusividad. Como en todo existen excepciones.

Al integrarse Costa Rica a la Organización Mundial del Comercio (OMC) se abrieron las puertas para la regulación del comercio y hubo confianza para realizar intercambios comerciales respaldados por un organismo que hace valer los acuerdos o pactos entre los países ratificantes.

Los países miembros deben cumplir normas y regulaciones comerciales que permitan el trato igualitario entre los países al frenar la corrupción y promover las buenas prácticas del comercio y contar con un mecanismo de arbitraje internacional en casos de controversias.

La misión de la OMC es velar por una fluidez en los intercambios comerciales. Costa Rica, al ser miembro activo, cuenta con el respaldo de los acuerdos comerciales como: acuerdos

multilaterales en lo sanitario y fitosanitario, obstáculos técnicos al comercio, respeto a la propiedad intelectual, agricultura, medidas «antidumping», subvenciones y medidas compensatorias, salvaguardas y en la solución de diferencias.

El ser miembro activo ha permitido enfrentar incluso a grandes potencias como en el caso que hubo en contra Estados Unidos de Norteamérica (E.E.U.U) por un asunto de textiles, en donde Costa Rica presentó una demanda en contra de la potencia norteamericana, quien tuvo que respetar los derechos por la resolución favorable de la OMC hacia los costarricenses.

Al ser el comercio de carácter mundial, se vio la necesidad de estandarizar términos, especificaciones y conceptos para una correcta comunicación global que cierre las puertas a malas interpretaciones locales, o sea un lenguaje común comercial.

Esta nomenclatura uniforme fue propuesta en 1959 por el Consejo de Cooperación Aduanera y se denominó Nomenclatura Arancelaria de Bruselas y para 1983 se creó el Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías nombrado Arancel de Aduanas; este fue un instrumento de la Organización Mundial de Aduanas (O.M.A) que es un organismo intergubernamental independiente.

La misión de la O.M.A. es buscar un ambiente honesto, transparente y previsible que contribuya al bienestar económico de los miembros, de manera que se sientan respaldados y se dé un desarrollo del comercio internacional sin dificultades y dentro de un marco de legalidad, que estimule la eficacia en la administración de aduanas a nivel mundial, por medio de la promoción de instrumentos que unifiquen los procedimientos haciendo más eficiente y transparente el trasiego de mercancías por los diferentes medios de transporte y fronteras.

Se busca incrementar los esfuerzos por cumplir la legislación por medio de la cooperación entre miembros y otras organizaciones con la finalidad de combatir las infracciones y delitos. A la vez ayuda para que los miembros se sientan acompañados en el proceso de negociación por medio de la comunicación y cooperación entre ellos y con las demás organizaciones, todo con el fin de establecer una transparencia en la gestión administrativa aduanera y de las mejores prácticas en el intercambio de bienes.

La O.M.A. facilita instrumentos y protocolos a los países miembros para promover el control gubernamental y asegurar los ingresos fiscales que respalden la legislación nacional, aseguren y protejan la sociedad. La influencia y eficacia de los procedimientos aduaneros promueven la competitividad económica de las naciones en el comercio internacional.

La competitividad obliga a que el comercio y las inversiones internacionales se muevan hacia países con eficacia y facilidades en los trámites que disminuyan tiempo y agilicen papeleos y en donde reciban la ayuda burocrática en los casos en los que requieran. Esta disposición estatal facilita a los empresarios trámites ágiles y ciertas garantías de que no se les impondrán barreras burocráticas o técnicas que retrasen el ingreso o salida de sus mercancías.

La O.M.A. se encuentra integrado por varios comités a donde los miembros puedan acudir para aclarar o presentar dudas y reclamos de algún tipo, como, por ejemplo, de notas técnicas, descripción de aranceles, partidas y subpartidas, porcentajes de impuestos y acuerdos o tratados.

DESCRIPTORES

Relaciones Internacionales

Organización Mundial del Comercio

Tratados sobre libre comercio

Comercio Internacional

Logística del comercio internacional

Importaciones

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
PÁGINA DE APROBACIÓN.....	iii
RESUMEN.....	iv
DESCRIPTORES.....	vi
TABLA DE CONTENIDO.....	vii
LISTA DE TABLAS.....	xi
LISTA DE FIGURAS	xii
LISTA DE ANEXOS.....	xiii
LISTA DE ABREVIATURAS	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
ASPECTOS TEÓRICOS Y METODOLÓGICOS	2
A. TIPO DE PRÁCTICA POR REALIZAR	2
B. PERTINENCIA Y VIABILIDAD PARA REALIZAR LA PRÁCTICA.....	2
1. PERTINENCIA.....	3
2. VIABILIDAD	4
C. PROBLEMÁTICA POR RESOLVER	9
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
2. DELIMITACIONES	10
3. ALCANCES.....	10
4. LIMITACIONES	10
5. OBJETIVOS.....	10
D. OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA DIRIGIDA.....	11
1. OBJETICO GENERAL	11
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
E. TIPO DE INVESTIGACIÓN	11
CAPÍTULO II	13
ELEMENTOS TEÓRICOS	13
1. PROCESO DE INVESTIGACIÓN	13

2.	COMERCIO INTERNACIONAL	14
3.	ADMINISTRACIÓN	19
3.1	PROCESO ADMINISTRATIVO.....	20
3.2	ENFOQUES DE LA ADMINISTRACIÓN.....	21
4.	ADMINISTRACIÓN ADUANERA	22
5.	SISTEMA ADUANERO NACIONAL	25
a.	SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS	26
b.	CLIENTES DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS	28
6.	GENERALIDADES DE LA EMPRESA EDIGITAL S.A.....	29
6.1	RESEÑA HISTÓRICA	29
6.2	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	30
6.2.1	OBJETIVOS Y VALORES DE LA EMPRESA	31
6.2.2	PERFIL DE LA EMPRESA.....	31
6.2.3	MISIÓN Y VISIÓN	31
6.2.4	MODELO DE NEGOCIO DE LA EMPRESA EDIGITAL.....	32
6.2.5	PRODUCTOS OFRECIDOS	33
6.2.6	POLÍTICA DE CALIDAD.....	33
6.3	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE COMPRA.....	33
6.3.1	PROVEEDORES INTERNACIONALES Y NACIONALES.....	34
6.3.2	FÓRMULA PARA EL CÁLCULO DE PAPEL POR TONELADA.....	36
6.3.3	FICHA TÉCNICA.....	37
6.3.4	LA ORDEN DE COMPRA (OC).....	39
6.3.5	PUNTOS A CONSIDERAR PARA HACER UNA ORDEN DE COMPRA	40
6.3.6	PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE MATERIAS PRIMAS.....	41
6.3.7	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE MATERIAS PRIMAS	42
6.3.7.1	PASOS POR SEGUIR PARA UNA COMPRA INTERNACIONAL	43

6.3.7.2	DEFINICIÓN DE LOS LÍMITES MÍNIMOS DEL INVENTARIO	48
7	LOS DOCUMENTOS Y REQUISITOS NECESARIOS PARA UNA IMPORTACIÓN Y LA RELACIÓN COMERCIAL ENTRE ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA Y COSTA RICA	51
7.1	CONSIDERACIONES PARA IMPORTAR.....	51
7.1.1	REQUISITOS ANTES DE LA IMPORTACIÓN	53
7.1.2	DOCUMENTOS NECESARIOS PARA UNA IMPORTACIÓN.....	53
7.1.2.1	EL DUA.....	55
7.2	COSTOS PARA UNA IMPORTACIÓN Y SU ESTRUCTURA.....	57
7.2.1	LOS IMPUESTOS QUE SE DEBEN PAGAR AL IMPORTAR UN BIEN	60
7.2.2	DOCUMENTOS ASOCIADOS A LA IMPORTACIÓN	62
7.3	PROCEDIMIENTO PARA EL CÁLCULO DE IMPUESTOS	65
7.4	CUADROS DE ADUANAS	67
7.5	IMPUESTOS	68
CAPÍTULO III.....		73
ELEMENTOS DEL MARCO METODOLÓGICO		73
1.	MARCO METODOLÓGICO.....	73
2.	ENFOQUE METODOLÓGICO	73
3.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	74
3.1	INVESTIGACIÓN APLICADA.....	74
3.2	INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA	74
4.	SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN	75
4.1	SUJETOS	75
4.2	FUENTES DE INVESTIGACIÓN	76
5.	VARIABLES	77
6.	TIPO DE MUESTREO.....	80
7.	DESCRIPCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS	81
7.1	LA ENTREVISTA	81
7.2	GUÍA DE OBSERVACIÓN	83

8	CONFIABILIDAD, VALIDEZ Y OBJETIVIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN	83
9	TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	86
CAPÍTULO IV		87
DESCRIPCIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.....		87
A.	DESCRIPCIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	87
1.	INSTRUMENTO PARA EVALUAR EL OBJETIVO # 1	87
1.1	INSTRUMENTO Y DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS	89
1.2	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	90
2.	INSTRUMENTO PARA EVALUAR EL OBJETIVO # 2	91
2.1	INSTRUMENTO Y DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS	94
2.2	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	95
3.	INSTRUMENTO PARA EVALUAR EL OBJETIVO # 3	95
3.1	INSTRUMENTO Y DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS	97
3.2	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	97
4.	INSTRUMENTO PARA EVALUAR EL OBJETIVO # 4	98
4.1	INSTRUMENTO Y DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS	101
4.2	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	102
CAPÍTULO V		103
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		103
A.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	103
1.	OBJETIVO ESPECÍFICO # 1	103
1.1	CONCLUSIONES.....	103
1.2	RECOMENDACIONES	104
2.	OBJETIVO ESPECÍFICO # 2	104
2.1	CONCLUSIONES.....	104
2.2	RECOMENDACIONES	105
3.	OBJETIVO ESPECÍFICO # 3	105
3.1	CONCLUSIONES.....	105

3.2	RECOMENDACIONES	106
4.	OBJETIVO ESPECÍFICO # 4	106
4.1	CONCLUSIONES.....	106
4.2	RECOMENDACIONES	106
CAPÍTULO VI.....		109
PROPUESTA.....		109
A. GUÍA PARA EDIGITAL S.A. PARA LA IMPORTACIÓN DE PAPEL DESDE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA		109
1.	Pautas para desalmacenar la carga	109
1.1	Pasos por seguir de parte de EDigital S.A., por departamentos	109
1.2	Pasos por seguir por el departamento de compras o encargado de importaciones.....	110
2	Consideraciones del cambio estructural de la empresa	112
BIBLIOGRAFÍA.....		115
ANEXOS.....		118

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Volumen de Compra de EDigital 2019.....	34
Tabla 2	Cuadro comparativo proveedores internacionales	35
Tabla 3	Sección de bodega y control de calidad	38
Tabla 4	Cantidades requeridas de compra 2018	48
Tabla 5	Impuestos en Costa Rica, 2019.....	61
Tabla 6	Cantidades y precios por TM, 2019	65
Tabla 7	Gastos aproximados en Aduana, 2019	66
Tabla 8	Cuadro comparativo de impuestos 2019.....	66
Tabla 9	Cuadro comparativo de las cotizaciones de las agencias aduanales, trámites. 2018 .	67
Tabla 10	Cuadro de Grupo Algisa servicio de traslados, 2018.....	67

Tabla 11 Cuadro de Corporación. Aeromar de los servicios de traslados, 2018	68
Tabla 12 Partida arancelaria 48.02.55 Papel «Offset»	70
Tabla 13 Partida arancelaria 48.02.58 Cartulina barnizable	70
Tabla 14 Cálculo de impuestos en Costa Rica	71
Tabla 15 Sujetos fuentes de información	76
Tabla 16 Procedimiento general de importación de la empresa EDigital S.A.	109
Tabla 17 Procedimiento de importación del departamento de la empresa EDigital S.A.	110

LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Productos Importados desde EEUU 2018.....	5
<i>Figura 2.</i> Flujo comercial entre países.	6
<i>Figura 3.</i> Proceso de compras internacionales de EDigital S.A.	7
<i>Figura 4.</i> Proceso administrativo.....	21
<i>Figura 5.</i> Sistema aduanero nacional. (SAN)..	26
<i>Figura 6.</i> Desarrollo cronológico de la empresa EDigital S.A.	29
<i>Figura 7.</i> Organigrama EDigital S.A.....	30
<i>Figura 8.</i> Cuadro comparativo de proveedores nacionales.....	35
<i>Figura 9.</i> Propuesta de una ficha técnica para proveedores internacionales.	39
<i>Figura 10.</i> Propuesta para un formato de orden de compra	41
<i>Figura 11.</i> Propuesta de la ficha de inspección de materias primas	42
<i>Figura 12.</i> Procedimiento de evaluación de proveedores de materias primas de EDigital.	43
<i>Figura 13.</i> Equipo de compras de EDigital S.A	44
<i>Figura 14.</i> Ejemplo de solicitud de línea de crédito con el banco.	47

<i>Figura 15.</i> Comparación de precios de proveedores nacionales.....	50
<i>Figura 16.</i> Elementos del derecho único aduanero.....	55
<i>Figura 17.</i> Proceso de importación.....	56
<i>Figura 18.</i> INCOTERM 2019.....	59
<i>Figura 19.</i> Recaudación de impuestos 2019.....	61
<i>Figura 20.</i> Documentos necesarios para una importación.....	64
<i>Figura 21.</i> Elementos del derecho arancelario	69
<i>Figura 22.</i> Ejemplo de una Pedimentación 2018.....	72
<i>Figura 23.</i> Cuadro de variables.....	79

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1 Cronograma de la Práctica Supervisada	118
Anexo 2 Guía para EDigital S,A para la importación de papel desde los EEUU.....	119

LISTA DE ABREVIATURAS

- AFPA: Conjunto de Auxiliares de la función pública aduanera
- AWR: «AirWay Bill» (Conocimiento de embarque aéreo)
- BCCR: Banco Central de Costa Rica
- BL: «Bill of Lading» (Conocimiento de embarque marítimo)
- CAUCA: Código aduanero uniforme centroamericano
- CADEXCO: Cámara de exportadores de Costa Rica
- CFR: Transporte pagado hasta

- CI: Comercio internacional
- CIF: Costo, seguro y flete
- CIP: Transporte y seguro pagado hasta
- COMEX: Ministerio de Comercio Exterior de Costa Rica
- CPT: Transporte pagado hasta
- CR: Costa Rica
- D.A.I.: Derecho Arancelarios a la Importación
- DAT: Entrega en terminal
- DAP: Entrega en lugar
- DDP: Entrega derechos pagos
- DFI: Distribución física internacional
- DGA: Dirección general de aduanas
- EE.UU: Estados Unidos de Norteamérica
- EU: Unión Europea
- EX: En fábrica
- FCA: Franco transportista
- FAS: Franco al costado del buque
- FOB: Franco a bordo
- ICC: Cámara de Comercio Internacional
- INCOTERM
- INEC: Instituto Nacional de Estadística y Censo
- IFAM: Instituto de Fomento y Ayuda Municipal
- IVA.: Impuesto de ventas
- LCI: Logística del comercio internacional
- MPR: Materia prima

- MAQ: Maquinaria
- OMA: Organización Mundial de Aduanas.
- OMC: Organización Mundial de Comercio
- OC: Orden de compra
- PROCOMER: Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica
- PPS: Práctica profesional supervisada
- PIB: Producto Interno Bruto
- RECAUCA: Reglamento del código aduanero uniforme centroamericano
- SAN: Sistema Aduanero Nacional
- SC: Selectivo de consumo
- SNA: Servicio Nacional de Aduanas
- TAN: Territorio Aduanero Nacional
- T.C: Tipo de cambio
- TICA: Sistema de Tecnología de la Información para el Control Aduanero
- TLC: Tratado de Libre Comercio
- TM: Tonelada métrica

RESUMEN EJECUTIVO

FICHA TÉCNICA

Tipo de Modalidad		
Tesis ___ Proyecto de Graduación___ Práctica Dirigida X_ Seminario de Graduación___ Artículo Científico___		
Tema		
Comercio Internacional del papel: guía para EDigital S.A. para la importación de papel desde los Estados Unidos de Norteamérica		
Problema o problemática		
¿Cuál sería el costo-beneficio de importar versus comprar en Costa Rica a través de un proveedor nacional? ¿Cuál sería la guía a desarrollar para importar papel bond de 75g, creamy 60g, y cartulina C12, desde los EE.UU. a Costa Rica?		
Objetivo General		
Proponer una guía la propuesta, para importar papel desde los EE.UU a Costa Rica		
Objetivos Específicos		
<ol style="list-style-type: none">1. Establecer las características comerciales de gastos para realizar una importación2. Puntualizar los documentos necesarios para la importación3. Establecer las pautas para desalmacenar la carga4. Implementar los procedimientos de compras y necesidades de la empresa		
Nombres e información de contacto del o los sustentantes		
Nombre	Teléfono y Correo electrónico	
Aurea Victoria Rodríguez Cordero	8371 2500 avictoriarc@hotmail.com	
Nombre, información y firma del responsable académico e integración del equipo asesor		
Nombres	Correo electrónico y teléfono	Firma
Aidalicia Boniche Carrillo	abonichec@hotmail.com 8822 3465	
Karla Sánchez Orozco	karla.sanchez@edigital.cr 2233 8645	

INTRODUCCIÓN

El intercambio comercial entre países no solía ser tan fácil como es ahora, existían diferencias tanto idiomáticas como culturales que dificultaban la identificación de las mercancías. Cada país contaba con listados propios de impuestos para cada producto. El crecimiento gradual del comercio internacional reveló la necesidad de unificar listados, nomenclaturas y procedimientos. Los gobiernos establecieron aranceles como fuentes de ingreso y mecanismos de control para los artículos que entren o salgan de sus territorios, así como para los que estén en tránsito.

El presente informe es una guía para realizar las importaciones de papel desde los Estados Unidos de Norteamérica por la empresa EDigital S.A., de manera que su departamento de compras tenga una herramienta para el abastecimiento de sus insumos fuera del país.

El trabajo de investigación está integrado por capítulos:

Capítulo I Información general: Detalla los aspectos introductorios de la investigación, como los aspectos situacionales, los antecedentes y la justificación que conllevan a plantear el problema de investigación, así como el objetivo general, objetivos específicos y objetivo de la propuesta.

Capítulo II Marco teórico: Contiene información relevante al entorno socioeconómico actual de Costa Rica para ubicar al lector en el contexto espacial de la investigación, además, recopila información relevante al fenómeno de estudio, es decir datos que sustenta y fundamenta el estudio, mediante fuentes de información primarias y secundarias.

Capítulo III Marco metodológico: Se definen los tipos de investigación del trabajo, se determinan los sujetos y fuentes de los cuales se logró recopilar y desarrollar información, además de los instrumentos utilizados para la obtención de los datos pertinente con el objeto de estudio.

Capítulo IV Interpretación y análisis de resultados: Se analizan e interpretan los resultados obtenidos en la investigación, mediante la elaboración de tablas de análisis de entrevistas, cuadros de respuestas y análisis de contenido.

Capítulo V Conclusiones y recomendaciones: Se sintetizan las conclusiones y recomendaciones mediante el análisis de la información obtenida con los instrumentos de investigación mencionados anteriormente.

Capítulo VI Propuesta de la guía para EDigital S.A. para la importación de papel desde los Estados Unidos de Norteamérica.

CAPÍTULO I

ASPECTOS TEÓRICOS Y METODOLÓGICOS

A. TIPO DE PRÁCTICA POR REALIZAR

La siguiente es una práctica académica y curricular, en el marco del trabajo final de graduación, para optar por grado de Licenciatura en Relaciones Internacionales con énfasis en Comercio Internacional y en donde se pongan en práctica los conocimientos adquiridos como estudiante de esta carrera en la universidad.

Es curricular, ya que es considerada una actividad académica que complementa el plan de estudios de la Licenciatura en Comercio Internacional.

Tanto la curricular como la académica, forman un conjunto de actividades para establecer una formación de carácter laboral, en esta oportunidad se realizará en EDigital S.A., con la finalidad de concretar los conocimientos adquiridos en clases y que se pueden desarrollar en sectores públicos y privados. La empresa EDigital S.A. es una empresa familiar, que fue heredada a sus hijos, enfocada en el área de la imprenta, la cual a través del tiempo ha diversificado su oferta a otras ramas como la venta de suministros para oficina, papelería, revistas y calendarios, entre otros.

B. PERTINENCIA Y VIABILIDAD PARA REALIZAR LA PRÁCTICA CON RESPECTO AL OBJETO DE ESTUDIO DE LA DISCIPLINA

En ese trabajo se establecerá una guía para la importación para el papel «bond» blanco 75g, «creamy» 58g y cartulina C12 desde los Estados Unidos. Estos materiales son utilizados por la empresa para fabricar libros y revistas, estos son los elementos más resistentes y que garantizarán un producto de alta calidad.

Ante esto, las relaciones internacionales brindan un enfoque interdisciplinario sobre una amplia formación teórica, crítica, para ejercer en el campo. De igual forma, es objetiva como herramienta y que permite equilibrar la teoría y la práctica en el mercado laboral, es por eso que se considera una práctica profesional para además así aplicar los conocimientos adquiridos a la práctica profesional.

1. PERTINENCIA

La empresa EDigital participa en el mercado costarricense desde hace 30 años y su principal producto es la impresión digital y litográfica para la creación de libros, revistas, material publicitario, afiches, folletos, tarjetas de presentación, invitaciones, recetarios y otros. Todo esto realizado en papel «bond» comprado localmente, el cual tiene un costo aparente más alto en comparación con las ofertas que existen el mercado internacional.

Una de las principales características de las Relaciones Internacionales es el dinámico intercambio entre sus actores (países y empresas) que utilizan el Comercio Internacional (CI) para incrementar su crecimiento económico y la oferta de productos y servicios. EDigital desea tomar esta herramienta y aprovecharla en su beneficio para tomar cierta ventaja en cuanto a precios o utilidades.

En el CI, las empresas están en constante movimiento y búsqueda de nuevas materias primas para crear nuevos artículos o mejorar los existentes en un afán por aumentar las ventas.

El vertiginoso incremento en el comercio internacional y el efecto de la especialización mundial en una economía globalizada han hecho casi obligatoria la regulación por parte de la Organización Mundial de Comercio (OMC) para que por medio de acuerdos, instrumentos jurídicos y vías de solución de conflictos se vele por el buen cumplimiento de las negociaciones en el intercambio global de mercancías o servicios y se eviten las distorsiones que puedan ser utilizados por gobiernos particulares en beneficio de intereses privados o de políticas que puedan dar ventajas comparativas a determinados países.

La OMC es la organización permanente que supervisa y controla la consistencia de las políticas comerciales y sirve de marco de referencia para los acuerdos de comercio internacional, que permite una libre circulación de bienes y servicios entre los estados y monitorea cualquier arbitrariedad que pueda suceder.

Costa Rica forma parte de la OMC y, por ende, del comercio internacional, permitiéndole importar aquellos bienes y servicios que no se producen en el país o aquellos que son producidos en el país, pero se encuentran a un mejor precio en el extranjero. A su vez, exporta los productos que se encuentran en sobreoferta en el mercado local o en la que se tiene alguna especialidad.

2. VIABILIDAD

En cuanto a las relaciones comerciales entre empresas, estas se caracterizan por un factor primordial: la búsqueda de un socio estratégico que a través de los años pueda llegar a considerarse un proveedor de confianza.

La empresa EDigital es una empresa nacional con actividades locales que, por sus características y estructura de comercialización, operativa y estratégica se ha orientado a satisfacer las necesidades y demandas del mercado en la que opera, pero que expandirá sus adquisiciones en materia prima en mercados extranjeros.

En el año 2009 entró a regir el Tratado de Libre Comercio entre Costa Rica y Estados Unidos de Norte América (TLC CR-EE. UU) con el propósito de romper las barreras comerciales y fomentar el intercambio de bienes y servicios entre ambos países, y crear una competencia entre mercados y empresas más directa y en donde los beneficiados sean los consumidores al tener una diversidad mayor de productos y servicios. (COMEX, 2017)

Actualmente, en el mercado nacional, no existen empresas que fabriquen papeles comerciales; los molinos de la región se han limitado a la producción de sus productos intermedios como el papel sanitario y los papeles para cocina y su mejor acercamiento fue el desarrollo del papel tipo sulfito pues, ellos mismos lo utilizarían como materia prima propia para el empaque de sus propios productos a saber el empaque individual de los rollos de papel higiénico; sin embargo, con los años fue sustituido por el polietileno pues la unidad de compra pasó de unidades individuales de rollos de papel hacia paquetes multirollos con lo cual fueron desplazados hasta los molinos de papel sulfito. Por esta razón, se deben importar de diferentes países como: Colombia, República Popular China, EE.UU y la Unión Europea (EU).

Para la empresa EDigital la oportunidad de comprar materias primas fuera del país le abriría las puertas para aumentar la competitividad de la compañía dentro de su entorno de negocios, agregado al crecimiento económico que le traería esta opción y las ventajas que se podrían desarrollar como consecuencia de las importaciones.

Como se mencionó anteriormente, Costa Rica cuenta con un TLC con los EE. UU, que accede entrar al mercado estadounidense para realizar compras de materias primas que antes eran más costosas por los aranceles. Esto permite considerar a ese país como una posible oportunidad de donde importar el papel.

Se puede observar en los siguientes gráficos y cuadros proporcionados por el Banco Central de Costa Rica (BCCR) y la Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER), se encuentran los principales productos importados de América del Norte. Como se observa en la figura 1.

Se destaca en el cuadro los diferentes tipos de papel que se importan desde los EE. UU en el punto 5 con un 1.9%, papel y cartón en el punto 9 con 1.2% papeles y cartón de peso superior o igual a los 225g/m2 y el punto 12 son los papeles y cartones de peso entre 150 y 250g/m2 con un 0.8%, se puede ver que el papel es uno de los artículos más cotizados por parte de Costa Rica, en sus diferentes presentaciones y se ve reflejado en un aumento en las relaciones comerciales entre ambos países.

Costa Rica: Principales productos importados desde Estados Unidos
2018, por subpartida arancelaria

#	Descripción*	Valor Millones US\$	Partic. %
1	Combustibles y aceites minerales	1.683,6	26,0%
2	Dispositivos médicos	228,3	3,5%
3	Maíz tipo 'pop' (Zea mays everta)	174,3	2,7%
4	Habas de soya	126,1	1,9%
5	Papeles y cartones, sin estucar ni recubrir	122,2	1,9%
6	Otras manufacturas de plástico	121,7	1,9%
7	Vehículos para el transporte de personas	100,9	1,6%
8	Siliconas en forma primaria	88,2	1,4%
9	Papel para acanalar, sin estucar ni recubrir, en bobinas rollos	77,8	1,2%
10	Computadoras, portátiles	76,9	1,2%
11	Medicamentos	63,3	1,0%
12	Papeles y cartones, sin estucar ni recubrir	53,2	0,8%
13	Aparatos de radiodifusión; aparatos emisores con aparato receptor incorporador	52,0	0,8%
14	Las demás manufacturas de hierro o acero	49,1	0,8%
15	Tubos y accesorios de tubería de plástico	47,2	0,7%
Subtotal		3.065,0	47,3%
<i>Los demás</i>		3.411,1	52,7%
Todos general		6.476,1	100,0%

Fuente: COMEX; con base en cifras del BCCR.

*La descripción se adjunta únicamente como referencia.

**Cifras preliminares contabilizadas siguiendo recomendaciones del Manual de Balanza de Pagos \

Figura 1. Productos Importados desde EEUU 2018. Se indican las cantidades en millones de dólares de EEUU (COMEX, 2018)

El nombre de “manufacturas de papel” es una generalización que se utiliza para clasificar los diferentes tipos y variedades de papel que existen por grosor o blancura, es mucho mejor sistematizar el nombre y dividir en partidas arancelarias por gramos y metros cúbicos, pues se cuenta con una gran variedad y demanda en Costa Rica.

La información recolectada en BCCR y PROCOMER presenta una gráfica en la que se observa el intercambio comercial que presentan los dos países a través de los años. Se destacan las importaciones en comparación con las exportaciones hacia ese país, lo cual hace ver que se busca en ese mercado los productos que no se encuentran en Costa Rica o son más factibles y/o rentable importarlos que comprarlos y/o hacerlos a nivel local.



Figura 2. Flujo comercial entre países. Las cifras son en millones de dólares EEUU, donde se indican las cantidades de exportaciones e importaciones entre ambos países. (Fuente: PROCOMER, 2017).

En la actualidad, EDigital se abastece de sus materias primas que utiliza distribuidores de papel locales, sin embargo, al hacerlo frecuentemente se han enfrentado al riesgo que esto implica como que la calidad de los materiales no esté dentro de los estándares de la empresa y al desabastecimiento por bajos inventarios de sus proveedores, lo que repercute hasta en la imagen de la empresa.

A continuación, se detalla la propuesta metodológica para la compra en el mercado internacional para la empresa EDigital:

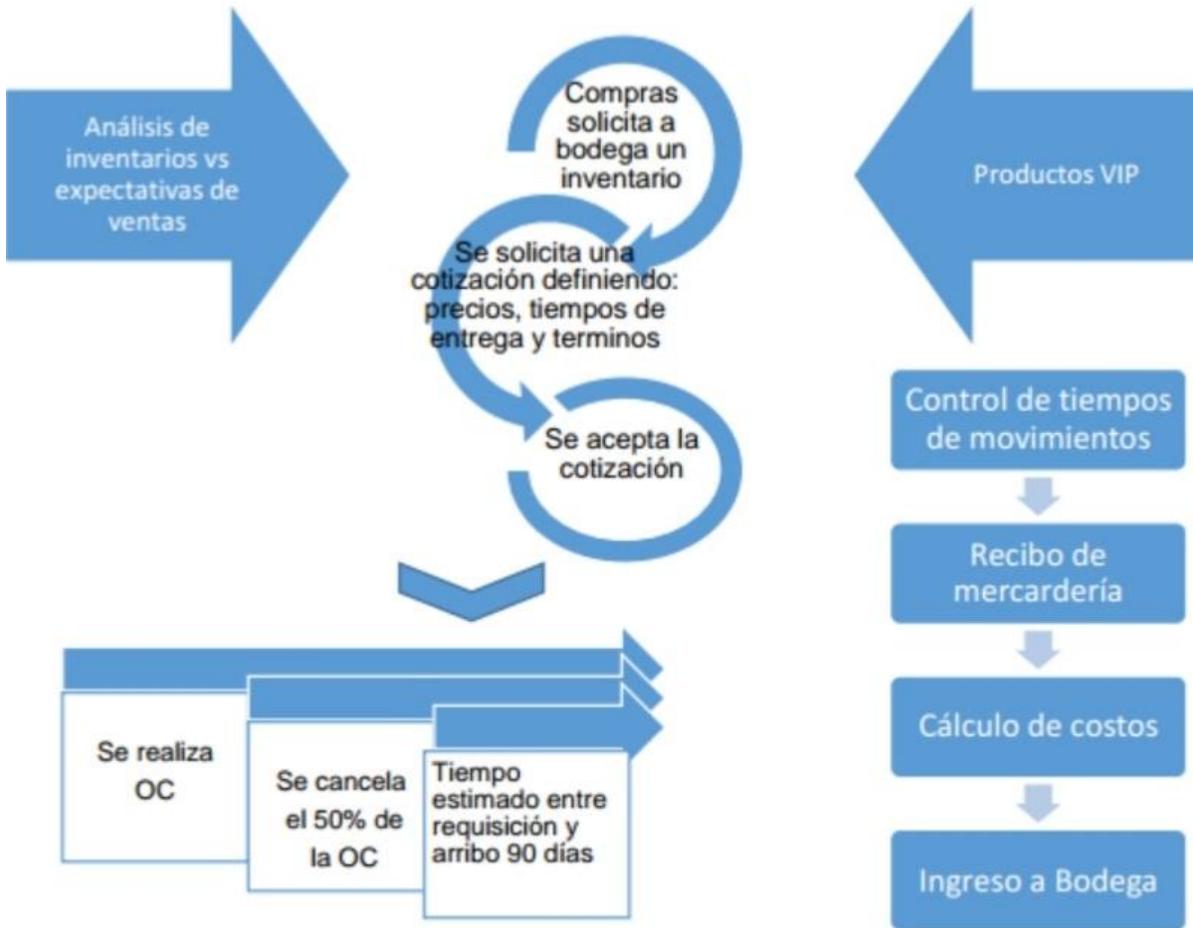


Figura 3. Proceso de compras internacionales de EDigital S.A.

Se muestra que el departamento de compras debe estar pendientes de acuerdo con las cotizaciones realizadas verificar que bodega cuente con la cantidad de inventario requerido, el departamento de bodega siempre debe manejar un mínimo de inventario y cuando se aproxima a su mínimo lo indica a compras y a gerencia. Para que se inicie el proceso de compra. (Fuente: Elaboración propia, 2019)

Es importante la determinación de un nivel de inventario mínimo para cada material, de manera que dé inicio a las actividades de reabastecimiento cada vez que ese límite sea alcanzado, así como también debe considerarse el ingreso de pedidos que trasciendan los promedios de consumo por trabajo, pues estos también incidirán en los niveles de abastecimiento de insumos.

Al tener determinado que el inicio de la necesidad de reabastecimiento de inventarios se da cuando algún artículo se encuentre cercano al nivel mínimo de inventario prefijado, en este punto, el encargado de bodega deberá notificar al departamento de compras, para que él mismo oficialmente dé inicio al procedimiento y proceda con el trámite de cotizaciones. Es recomendable pedir cotizaciones hasta a los distribuidores locales, para revalorar constantemente la necesidad de una eventual importación.

Una vez recopilada toda la información, el departamento de compras se reunirá con la gerencia para tomar decisiones de qué se comprará, cuánto se comprará y a quién. Posterior, se genera la orden de compra y se espera la aceptación por parte del proveedor para confirmar si sus tiempos finales y condiciones de entrega se mantienen con respecto a las cotizaciones.

Seguidamente, se deberá dar fiscalización de manera que se tenga un tiempo de reacción frente a alguna eventualidad a nivel de fábrica o transporte, cuando se recibe la notificación de embarque se notificará inmediatamente a la agencia aduanal para que ellos preparen toda la documentación y tramitología para el desalmacenaje, así, cuando la mercadería llegue a puerto, tenga vía libre para su salida de aduanas y evitar costos por multas o bodegajes.

Cuando se notifique el traslado hacia las bodegas de EDigital el departamento de compras deberá pasar toda la documentación, especificaciones y cualquier otra información necesaria para que el departamento de bodega emita un recibido conforme final a los materiales recibidos, el cual deberá ser firmado también por la persona asignada de control de calidad que verifique el cumplimiento de las características técnicas solicitadas.

Las buenas relaciones con los distribuidores locales siempre deberán mantenerse como un respaldo por cualquier retraso en las importaciones o por el simple hecho de que siempre existirán materiales especificados por los clientes que deban ser comprados provenientes de algún molino en particular o de alguna región del mundo.

Algunos molinos tienen contratos de exclusividad con distribuidores, ya sea nacionales o para la región centroamericana, debido a los bajos volúmenes de compra que son característicos de los pequeños países lo que ocasiona que, si un cliente o grupo de ellos especifiquen un material particular, este no es posible sustituirlo por uno equivalente, sino que debe ser comprado al representante o distribuidor regional.

C. PROBLEMÁTICA POR RESOLVER

En la actualidad, EDigital no está importando materias primas. Por motivos económicos y por la posibilidad de encontrar materiales más apropiados para sus clientes desean hacer un estudio de viabilidad para las importaciones, en el que se midan factores como precios, calidades, variedades de papeles, así como factores muy importantes como los niveles de respuestas ante una emergencia, el análisis de gastos operativos de una importación, así como los posibles tiempos y movimientos esperados.

Para realizar las importaciones de los papeles, también llamados materias primas, EDigital no cuenta con una guía de procedimientos por lo que la gerente general expresa su necesidad de una documentación, que pueda definir las funciones y objetivos de los distintos departamentos que estarían involucrados, pues considera que este cambio implicaría una variación bastante compleja en comparación con una simple compra local.

El departamento de compras de la empresa tendría que evolucionar para manejar los nuevos procedimientos que una importación implica, para cumplir de manera cabal estas nuevas funciones y objetivos ante este nuevo reto.

La gerencia considera que los precios locales son muy cambiantes y les obligan a solicitar listas de precios actualizadas para cada cotización de alto volumen que tienen que cotizar. La empresa tiene la noción de que mediante las importaciones podrían tener un precio-costo más estable y accesible.

Por lo anterior expuesto, en esta Práctica Profesional Supervisada se plantearon las siguientes interrogantes: ¿Cuál sería el costo-beneficio de importar versus comprar en Costa Rica por medio de un proveedor nacional? ¿Cuál sería la guía por desarrollar para importar papel «bond» de 75g, «creamy» 60g, y cartulina C12, desde los EE.UU. a Costa Rica?

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El planteamiento de un problema se desarrolla para focalizar una investigación, pues expone la inquietud que surgió para llevar a cabo la práctica dirigida y, de esta forma, determine la viabilidad y necesidad de realizar dicha investigación. Según Hernández et al (2010) afirma “plantear el problema no es sino afinar y estructurar más formalmente la idea de investigación” (p.36). Un

buen planteamiento del problema ayuda a delimitar la investigación en la práctica dirigida, a mayor exactitud existen más posibilidades de obtener resultados más precisos y satisfactorios.

El investigador debe no solo conceptualizar el problema, sino también tratarlo de la forma más clara y accesible, de manera tal que su idea sea transmitida en términos comprensibles. Por tanto, un buen planteamiento del problema genera una correcta dirección de la investigación, con la que se obtienen resultados más fiables, por tal razón nace la interrogante:

¿De qué manera se da la implementación de la guía propuesta para la importación de papel desde E.E.U.U., para que el departamento de compras de la empresa EDigital realice compras en el extranjero de una forma repetida y sistemática?

2. DELIMITACIONES

Toda investigación de práctica dirigida contiene aspectos que la delimitan para desarrollar el alcance de los objetivos. Esta práctica dirigida cuenta con alcances por lograr y con limitaciones, las cuales son aquellas que se presentan a lo largo del progreso del estudio. A continuación, se detallan:

3. ALCANCES

Los alcances de esta práctica dirigida se desarrollan en la forma de cómo y de qué manera se da la implementación de la guía propuesta para la importación de papel desde E.E.U.U. para que el departamento de compras de la empresa EDigital S.A realice compras en el extranjero de una forma repetida y sistemática.

4. LIMITACIONES

La presente práctica dirigida no contó con limitaciones, pues se lograron completar todos los objetivos y sin ningún problema se realizó el trabajo de campo, así como cumplir con las metas antes planteadas.

5. OBJETIVOS

Los objetivos de la investigación para la práctica dirigida son de vital importancia, muestran

qué es lo que pretende el estudio. Para ilustrarlo mejor, si se ansía resolver un problema o bien si se desea probar una teoría. Según Rojas, en Ávila Baray (2006), un objetivo es un enunciado que expresa los resultados que se pretenden alcanzar al finalizar de la investigación, entre las características que necesita cubrir se encuentran: debe ser factible y mensurable (p.36). Para Hernández, et al., (2003), los objetivos tienen la finalidad de señalar a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio. (p.44)

D. OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA DIRIGIDA

1. OBJETICO GENERAL

Implementar la guía propuesta para la importación del papel desde E.E.U.U. para que el departamento de compras de la empresa EDigital realice compras en el extranjero de una forma repetida y sistemática.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 2.1 Instituir los procedimientos de compras en la empresa y establecer las prioridades en las que se deben basar las compras con el fin de solventar el consumo.
- 2.2 Determinar los costos necesarios para una importación y estudiar esta estructura de manera que cada rubro pueda depurarse.
- 2.3 Puntualizar los documentos necesarios para una importación y estudiar las características, condiciones y requisitos que rigen el comercio entre E.E.U.U. y CR al amparo del Tratado de Libre Comercio suscrito entre ambas naciones.
- 2.4 Establecer las pautas para importar carga, con el fin de ahorrar tiempos de entrega y costos de la mercadería.

E. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El proyecto es de tipo descriptivo, debido a que se realizaron estudios de campo en donde se describieron los procedimientos logísticos requeridos para realizar una importación de papel, así como las ventajas y desventajas que se podrían presentar. Ante esto, el sujeto de análisis fue el departamento de compras y logística, al igual que su correspondiente documentación habitual.

Entre las fuentes primarias que se utilizaron para la realización de esta investigación se encuentran, el Gerente General de EDigital., señora Karla Sánchez, el departamento administrativo y la encargada del departamento de compras e importaciones. Las fuentes secundarias se apoyaron en documentos e información que se encuentre en Internet, como: documentos no oficiales y oficiales de Gobierno, así como en libros de académicos.

Los libros se localizan en la Biblioteca de Relaciones Internacionales y la Biblioteca Joaquín García Monge, de la Universidad Nacional (UNA) de Heredia, Biblioteca General de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) en Sabanilla, la Biblioteca Virtual de la UNED, la Biblioteca Luis Demetrio Tinoco de la Universidad de Costa Rica (UCR) de San Pedro, Biblioteca de CADEXCO y páginas de internet cuyas direcciones se encuentran en la referencia bibliográfica.

CAPÍTULO II ELEMENTOS TEÓRICOS

1. PROCESO DE INVESTIGACIÓN

En este capítulo se desarrolla todo el proceso de investigación mediante el uso de las distintas fuentes, con ese fin establecer los conceptos teóricos resultantes de vital importancia para comprender el objeto de estudio. El marco teórico es uno de los componentes más importantes de un trabajo de investigación en una práctica dirigida, consiste en desarrollar la teoría que va a fundamentar el proyecto con base en el planteamiento del problema que se ha realizado. La teoría permite guiar al investigador para que mantenga su enfoque, es decir, que esté perfectamente centrado en su problema y que impida una desviación del planteamiento original.

Marco teórico (o revisión de literatura). Es un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio. Nos ayuda a documentar cómo nuestra investigación agrega valor a la literatura existente. (Hernández et al, 2010, p.64)

De esta manera, el marco teórico permite ubicar al lector en el contexto bajo el cual se realiza el estudio, así como también explicar cómo se ha venido tratando el problema. Adicionalmente, Hernández et al. (2010) expone: “Para elaborar el marco teórico es necesario detectar, obtener y consultar la literatura y otros documentos pertinentes para el problema en investigación, así como extraer y recopilar de ellos la información de interés” (p.73). Es importante que la información contenida en el marco teórico sea lo más precisa posible, de manera tal que sea lo suficientemente explícita sin caer en subtemas que desorienten la investigación.

El marco teórico permite tener una visión más clara de dónde se ubica el problema en estudio, accede al conocimiento actual del tema de investigación y de acuerdo con la información que el investigador obtenga, crea ideas nuevas del objeto de estudio. Hernández et al (2010) expone siete funciones del marco teórico, las cuales se detallan a continuación:

- Ayuda a prevenir errores que se han cometido en otras investigaciones.
- Orienta sobre cómo habrá de realizarse el estudio. En efecto, al acudir a los antecedentes nos podemos dar cuenta de cómo se ha tratado un problema específico en investigación.
- Amplía el horizonte del estudio o guía al investigador para que se centre en su problema y evite desviaciones del planteamiento original.

- Documenta la necesidad de realizar el estudio.
- Conduce al establecimiento de hipótesis o afirmaciones que más tarde habrán de someterse a prueba en la realidad, o nos ayuda a no establecerlas por razones bien fundamentadas.
- Inspira nuevas líneas y áreas de investigación.
- Provee de un marco de referencia para interpretar los resultados del estudio. Aunque podemos no estar de acuerdo con dicho marco o no utilizarlo para explicar nuestros resultados, es un punto de referencia. (Hernández et al,2010, p.52)

2. COMERCIO INTERNACIONAL

El comercio internacional es importante en la medida que contribuye a aumentar la riqueza de los países y de sus pueblos, riqueza que por medio del indicador de la producción de bienes y servicios que un país genera anualmente (PIB). Se ha defendido la libertad de comercio como un instrumento que permite lograr un objetivo que se puede considerar universal: la mejora de las condiciones de vida y de trabajo de la población mundial que está íntimamente relacionada con la renta económica generada y con su distribución. Según Enrique Cornejo Ramírez (1996), define el comercio internacional:

Como el intercambio de bienes y servicios entre residentes de diferentes países.

Adicionalmente, el mismo autor cita algunas definiciones de otros autores, como; Algunos autores como el profesor español Francisco Mochón, definen al comercio internacional como: el intercambio de bienes, servicios y capitales entre los diferentes países.

Samuelson y Nordhaus definen al comercio internacional como el proceso por el que los países importan y exportan bienes, servicios y capital financiero.

En el mismo sentido, Sotelo propone como definición del comercio internacional. El intercambio de bienes de capital y de consumo, así como de los servicios, entre Estados políticamente independientes o residentes de los mismos. (Cornejo, 1996, p.184)

Los orígenes del comercio se remontan a finales del neolítico, cuando se instituyó la agricultura. Sin embargo, a medida que iban incorporándose nuevos desarrollos en esta actividad, las cosechas obtenidas eran cada vez mayores y los excedentes facilitaron un intercambio regional de otros bienes por alimentos y generando así la necesidad de medios de transporte que dieron paso al trabajo con los metales, la rueda, la navegación, la escritura, las matemáticas y la contabilidad, etcétera.

Cuando que el hombre tiene necesidades insatisfechas, surge el comercio. Estas necesidades son las de comer, vestirse, protegerse, ya sea de las inclemencias del clima o de otros. Al darse cuenta el hombre de que lo que tenía a su alcance no era suficiente, vio la manera de cómo cubrir

esa necesidad por medio de otros, quienes si pudiesen tener acceso a eso que necesitara, a esto se le llamó “trueque”.

Las condiciones del comercio son el medio donde se valoran las tendencias de ganancias y/o pérdidas de los sujetos que participan del intercambio. Los precios más altos para las manufacturas reflejan el aumento de la demanda de productos industriales, así como la fijación de precios y el control de los mercados por parte de los proveedores.

Como segundo lugar, se menciona el promover el intercambio de bienes y servicios junto a su mejoramiento continuo, por este motivo, interesa profundizar en los conceptos que desarrollan los autores Kotler y Armstrong en su libro de «Marketing», donde mencionan que los consumidores buscan siempre obtener un mayor valor agregado en sus compras. Kotler (2002) dicen que se: “Entiende bien las necesidades de los consumidores, desarrolla productos que ofrezcan mayor valor, les asigna precios apropiados, y los distribuye y promueve de manera eficaz”. (p.3)

Un ejemplo claro se da cuando el mercado ofrece una gran diversidad de productos y servicios que deben satisfacer las necesidades; pero ¿qué sucede cuando estos bienes no son lo que se esperaba o son de una calidad inferior o la suplencia es deficiente?

Este tipo de cuestionamientos es lo que se llevan a realizar importaciones de productos con las características deseadas, buscando así cubrir el nicho de mercado que tiene esta necesidad, permitiendo que llegue a diferenciar y hasta tener la oportunidad de ofrecer un valor agregado para así volverse competitivos y obtener una ventaja comparativa ante el resto.

El autor Félix, en su libro «Comercio y Marketing Internacional», elabora sobre el concepto de comercio internacional y cómo se desarrolla con actividades de compra y venta entre diferentes actores, cita que es:

Una actividad de compra y venta entre naciones y/o particulares que comercian entre o desde distintos Estados..., donde los elementos operativos, como transporte, seguros internacionales, formas de pago o aduaneros, son tan importantes, como aquellos que intervienen en el marketing internacional. (Félix, 1999, p.7)

Para que este tipo de intercambio comercial se dé, debe existir un espacio geográfico y una política internacional que permita la interacción entre los diferentes entes y que dé como resultado el comercio o intercambio de bienes y servicios que beneficien a ambas partes.

Los elementos operativos vienen a complementar el intercambio de bienes, a dar un orden logístico a las interacciones y a permitir que los involucrados tengan un mayor control sobre las

transacciones de los bienes y servicios que se están comerciando.

Un segundo concepto que desarrolla Héctor Félix (1999) en su obra es «La política comercial», el cual describe como se da una apertura económica. “Es un conjunto de instrumentos que permiten y aseguran la definición del tipo de apertura económica que un determinado programa económico establece”. (p. 92)

Esto conlleva a factores o elementos indispensables que afectan las compras en el extranjero o tener la opción de llevar nuestros productos fuera de un país. Dentro de este marco, se destacan las importaciones y exportaciones como las llaves para realizar el comercio internacional y con ellas se resalta una variedad de elementos que permiten este intercambio.

En este trabajo el concepto que interesa destacar es el de importaciones, que de acuerdo con «El manual de notas técnicas de importación y otros trámites previos a la importación» de PROCOMER, da la definición de importación como la recepción de bienes tangibles procedentes del exterior, afirma “Es la introducción legal de mercancías procedentes del exterior para su uso o consumo en el territorio aduanero nacional, previo cumplimiento de todas las formalidades aduaneras y las de otro carácter que sean necesarias”. (PROCOMER, 2007, p.9)

En otras palabras, lo se puede entender como el transporte legítimo de servicios o mercancías de un país a otro, con la intención de comercializarlos y satisfacer las demandas de consumo y ofrecer a la vez diversidad en precios y calidad a los consumidores, los que al final serán los más beneficiados por la variedad en la oferta.

Para poder minimizar los costos en los procesos de importación y la obtención de precios bajos de compra y así ofrecer precios competitivos, es necesario dominar el concepto y las prácticas de la Logística del Comercio Internacional (LCI) la cual es definida en el curso en CADEXCO: Técnico Especialista en Logística de Transporte Internacional.

El sistema que integra las funciones de producción, comercialización y distribución física para la gestión estratégica del abastecimiento, movimiento y almacenamiento del inventario de insumos y productos terminados con el flujo de información requerida en una operación de comercio internacional. (CADEXCO, 2008, p.22)

Alcanzar la mayor eficiencia en la logística es lo que les va a permitir un ahorro en costos y tiempo de entrega durante el trasiego de la mercadería o servicio que se esté importando y cumpliendo con todos los trámites legales para la nacionalización.

Dentro de la LCI existen una serie de elementos importantes para alcanzar los objetivos de la producción y la comercialización con la finalidad de satisfacer a los consumidores al costo más bajo, en el menor tiempo posible y con el más alto nivel de servicio.

Algunos de estos elementos del producto son:

- características físicas,
- valor agregado,
- peso,
- función en el mercado y del consumidor,
- comercialización,
- la distribución física internacional (DFI).

Los mencionados anteriormente son elementos del producto, también existen los elementos del mercado se deben tomar en cuenta origen, destino y tránsito y la información que establece la ubicación y estado del producto.

Cuando se trabajan en conjunto, la logística y el apoyo estratégico permiten una mayor agilidad y efectividad en las labores empresariales por cuanto se logran evitar gastos innecesarios en transportes, multas y tiempos muertos, aminorando de este modo los costos del producto final.

Tener el conocimiento y mejor dominio de nuestras capacidades permite comprender con lo que se deba y pueda contar en la empresa, así como los recursos financieros, humanos y estructurales que le admitirán desarrollarse y completar la meta inicial de la importación con el objetivo de obtener una ventaja competitiva y a la vez la individualización en el mercado.

Para que la empresa EDigital pueda mantenerse activa y competitiva, es necesario establecer un procedimiento que ayude a definir las directrices, metas y pautas para obtener los resultados deseados en el mercado.

Una estrategia se basa en los deseos e intereses por cumplir, Porter, en su libro “La ventaja competitiva de las Naciones”, ofrece un argumento válido que permite ampliar los puntos de vista para establecer nuestra estrategia, pues están basados en las demandas internas, las cuales producen un interés inicial para invertir, innovar y buscar nuevas opciones de compra o mejorar los procedimientos para minimizar gastos y el poder competir.

Las empresas de una nación consiguen ventajas si las necesidades de los compradores

domésticos son precursoras de las necesidades de los compradores de otras naciones...la demanda interior ofrece un temprano indicador de las necesidades de los compradores que más van a generalizarse. Este beneficio es importante no sólo para los nuevos productos sino con carácter continuado, porque estimula el constante perfeccionamiento de los productos. (Porter, 1991, p.136)

Porter aquí indica la importancia de valorar las necesidades y expectativas del mercado local para visualizar las posibles ventajas comparativas que pudiesen tenerse en mercados internacionales para así explotarlas.

La ventaja competitiva se deriva de la forma en que las empresas organizan y llevan a cabo actividades discretas...las empresas crean valor para sus compradores por medio de la realización de estas actividades...El valor definitivo que crea una empresa se mide por el precio que los compradores están dispuestos a pagar por su producto. (Porter, 1991, p.72)

Un comprador satisfecho estará dispuesto a pagar un precio mayor con tal de obtener una ventaja competitiva en el mercado y saber que lo que está comprando es de buena calidad, que cumple con los estándares que busca y satisface sus necesidades.

Como se mencionó, este autor indica que la ventaja competitiva comprende una acción ofensiva o defensiva con el propósito de crear una posición defendible contra las cinco fuerzas competitivas, los enfoques que encierran esta teoría las citaremos textualmente.

Posicionamiento de la empresa de tal manera que sus capacidades proporcionen la mejor posición defensiva en función de las fuerzas competitivas existentes; influir en el equilibrio de fuerzas mediante movimientos estratégicos, mejorando así la posición relativa de la empresa; o anticipar los cambios en los factores que fundamentan las fuerzas y responder a dichos cambios con rapidez, aprovechando el cambio para elegir una estrategia adecuada al nuevo equilibrio competitivo antes que los competidores lo reconozcan. (Porter, 1985, p. 50)

Se interpreta, de la cita mencionada, que las empresas deben estar atentas a cualquier cambio en el mercado, a buscar un equilibrio entre la empresa y la demanda y a ofrecer siempre una estrategia que los ayude a mejorar y competir.

Uno de los principios de la ventaja competitiva según Michael Porter es la siguiente: Puede especializarse en aquellos sectores y segmentos en los que sus empresas sean relativamente más productivas e importar aquellos productos y servicios en los que sus empresas sean menos productivas que sus rivales extranjeras, elevando de esta manera el nivel medio de productividad en la economía...las importaciones-- al igual que las exportaciones— son un factor integrante del crecimiento de la productividad. (Porter, 1991, p. 30)

Dicho lo anterior, la empresa EDigital desea ofrecer un valor agregado a su calidad de materias primas y ampliar la variedad tanto en precios como en servicios, realizando las actividades de forma diferente con el fin de crear un mayor valor para sus compradores.

Una teoría que aporta un mayor desarrollo al trabajo es la teoría de producción de Samuelson y Nordhaus, que se basa en adquirir materia prima y transformarla en un bien terminado para venderla en el mercado. Hace hincapié en que la empresa debe hacer su mayor esfuerzo para obtener mejor materia prima al menor costo posible para maximizar los beneficios u ofrecer los productos al menor costo posible.

Por esta razón, la empresa EDigital desea valorar una combinación de factores o una combinación de recursos que minimice el costo total de la producción y en donde se vean beneficiados la empresa y el cliente, ofreciendo un producto de buena calidad a un precio accesible y competitivo.

3. ADMINISTRACIÓN

Desde que existe el comercio existe la administración, se encuentra presente en todas partes y en todos los ámbitos, esta imparte efectividad a los esfuerzos humanos y, en general, es esencial para cualquier órgano social. Aparece cuando el hombre empieza a trabajar en sociedad y es un acontecimiento de mucha importancia en la historia. La función administrativa velará por que los recursos en un negocio o empresa sean productivos.

La administración es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplan metas específicas de manera eficaz. La administración es una actividad esencial; asegura la coordinación de esfuerzos individuales para el logro de metas grupales.

El propósito de todo administrador es establecer un ambiente en el cual las personas puedan lograr metas de grupo con la menor cantidad de tiempo, dinero, materiales e insatisfacciones personales. (Koontz, H. y H. Weihreich, 2012, p.4-5)

El hombre ha tenido que trabajar para satisfacer sus necesidades, a medida que aumenta su población, asimismo, se incrementa su demanda de bienes y servicios, a esto se le agrega que el hombre solo no puede hacer una organización. Por lo tanto, necesita unificar sus conocimientos e ideas para desempeñar diferentes tipos de trabajo, con todo esto unificado llega a un proceso

administrativo compuesto por: planificación, organización, dirección, coordinación y control. Para Koontz, H. y H. Weihreich (2012): “Este proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz”. (p.6)

Otro concepto sobre este tema, de tal forma que el lector pueda de manera integral conceptualizar este término, es el de Robbins y Coulter (2005), según ellos, la administración es la: “Coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas”. (p.7)

3.1 PROCESO ADMINISTRATIVO

La administración es la principal actividad que marca una diferencia en el grado en que las organizaciones les sirven a las personas que afectan. En toda organización es fundamental que las actividades se realicen en función de un proceso sistemático que se oriente a la consecución de los objetivos organizacionales, es con base en lo anterior que surge el concepto de procesos administrativos.

El éxito que tenga la organización al alcanzar sus objetivos y también al satisfacer sus obligaciones sociales depende, en gran medida, de sus gerentes. Si los directores o gerentes realizan debidamente su trabajo, es probable que la organización alcance sus metas. El desempeño gerencial se mide de acuerdo con el grado en que los gerentes cumplen la secuencia de proceso administrativo, logrando una estructura organizacional que la diferencie de otras organizaciones.

Chiavenato (2006) organiza el Proceso Administrativo de la siguiente manera:

Proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas por medio de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral. (Figura No. 4)

Planificar: son las acciones que se llevan a cabo para lograr los objetivos establecidos por la empresa. (procedimientos, estrategias, presupuestos, políticas de conducta, etc.)

Organizar: es asignar y relacionar a las personas dentro de la estructura de la empresa para lograr el objetivo. (definir funciones, jerarquías, puestos, etc.)

Dirigir: es lograr que la gente cumpla con las actividades asignadas para lograr el objetivo de la empresa. (Motivación, delegar autoridad, transmitir información, generar buenas relaciones humanas, etc.)

Controlar: es asegurar que se realicen las actividades y funciones establecidas en la empresa (fijar normas de valuación de actividades, sanciones, vigilar, evitar desviaciones). (p.79)



Figura 4. Proceso administrativo. Fuente: Chavenato, 2019.

3.2 ENFOQUES DE LA ADMINISTRACIÓN

En la investigación de esta práctica dirigida, se ve la necesidad de subdividir la administración en sector público y privado. El sector público está conformado por los diferentes organismos administrativos del Estado, con el propósito de velar por el bienestar de la población y hacer cumplir lo establecido en la legislación nacional.

El sector público es regulado por la Ley 6267 de Administración Pública (1978), por medio del siguiente artículo, se justifica lo anteriormente mencionado: “Artículo 1- La Administración Pública estará constituida por el Estado y los demás entes públicos, cada uno con personalidad jurídica y capacidad de derecho público y privado”. (p.1)

Dentro de las entidades de la administración pública que ejercen funciones en el ámbito aduanero y, por ende, en el eje principal de este estudio, destacan las siguientes: el Servicio Nacional de Aduanas y sus entes la Dirección General de Aduanas (DGA) y las instituciones

gubernamentales que participan en el proceso de autorización de permisos con VUCE.

El autor Morales (2008) expone el sector privado desde el siguiente concepto:

El sector privado es el sistema organizativo interno regido a través del principio de la autonomía de la voluntad, que se encarga de organizar toda una estructura empresarial que conlleva fines de lucro, coordinar administrativamente todos los parámetros y logística tratando de alcanzar metas que satisfagan el mercado, y así velar por los intereses que demandan los particulares. (Morales, 2008, p.25)

A diferencia del sector público, el sector privado tiene autonomía para administrar de acuerdo con sus necesidades y las del mercado en el que desarrolle su actividad. Para esta investigación, el sector privado se ve reflejado en la empresa EDigital S.A. y el sector Público en el Servicio Nacional de Aduanas y sus entes la Dirección General de Aduanas (DGA) y las instituciones del Estado relacionadas con las notas técnicas y los fitosanitarios de exportación.

4. ADMINISTRACIÓN ADUANERA

Valentín (1991) define el término aduana como: “el órgano de la administración pública que tiene por principal objeto (no único) percibir los derechos fiscales de importación, exportación o tránsito y hacer cumplir las disposiciones prohibitivas y de reglamentación del comercio internacional”. (p.6)

Con la definición anterior, queda claro que la administración aduanera es responsable de la aplicación de la legislación aduanera y de la recaudación de los derechos e impuestos y también tiene la responsabilidad en la aplicación de otras leyes y reglamentos relativos a la importación, exportación, circulación o depósito de mercancías, cumpliendo también con los requerimientos internacionales, al formar parte de organismos internacionales como la OMA y la OMC.

Los siguientes son los principales ordenamientos que componen la legislación aduanera nacional, donde se rige la administración aduanera del país y relacionados directamente con esta investigación:

- **Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA) y su reglamento. (RECAUCA)**

El CAUCA fue suscrito por los cinco estados centroamericanos el 13 de diciembre de 1963. Desde su creación, el código ha sufrido varios cambios. La versión que Costa Rica utiliza en la actualidad, está vigente desde el 18 de noviembre de 2003. El reglamento a este código fue adoptado mediante Decreto 31536-COMEX-H, vigente desde el 17 de diciembre de 2003.

Este documento establece la legislación aduanera básica para los países signatarios, considerando la temática referente a las facultades del servicio aduanero, los auxiliares de la función pública aduanera, las obligaciones aduaneras; la valoración aduanera, los regímenes aduaneros; el abandono y las formas de disposición de mercancías, así como algunas disposiciones relativas a las infracciones y recursos aduaneros.

- **Convenio sobre el Régimen Arancelario y Aduanero Centroamericano**

Suscrito por las Repúblicas de Guatemala, Nicaragua y Costa Rica, el 14 de diciembre de 1984, el convenio sobre el Régimen Arancelario y Aduanero Centroamericano está constituido por el arancel centroamericano, formado por los rubros con los derechos arancelarios del anexo “A”; la legislación centroamericana sobre el valor aduanero de las mercancías del anexo “B”¹ y su reglamento; el Código Aduanero Uniforme Centroamericano y su reglamento y las decisiones y demás disposiciones arancelarias y aduaneras comunes que se derivan del convenio.

- **Ley General de Aduanas de Costa Rica**

Ley número 7,557, aprobada el 20 de octubre de 1995 y vigente desde el 1 de julio de 1996 y sus reformas. Fue publicada en La Gaceta 212 del 8 de noviembre de 1996 y modificada por medio de la Ley 8.373 del 18 de agosto de 2003.

Esta ley establece el marco regulatorio para emitir los procedimientos aduaneros, que permitan la correcta aplicación de la normativa, utilizando los sistemas informáticos para intercambiar información en la autorización de los trámites aduaneros que se realicen entre los operadores del comercio y el Servicio Nacional de Aduanas de Costa Rica.

Asimismo, establece facultades de control al Servicio Nacional de Aduanas, para efectuar una efectiva vigilancia de las operaciones aduaneras y dispone de las formalidades, para notificar los resultados de las auditorías realizadas y además contiene el régimen sancionatorio.

- **Reglamento a la Ley General de Aduanas**

Fue adoptado mediante Decreto Ejecutivo número 25,270 del 14 de junio de 1996 y modificado con el Decreto Ejecutivo número 28,242 del 30 de octubre de 1999. Este reglamento es un instrumento detallado de apoyo a la ejecución de la Ley General de Aduanas.

- **Reglamento Centroamericano sobre el Origen de las Mercancías**

Este reglamento fue aprobado mediante resolución N° 156-2006, del Consejo de Ministros de Integración Económica, del 7 de junio del 2006. Contiene las bases legales para la determinación y demás procedimientos relacionados con el origen de las mercancías, así como las obligaciones de los importadores y exportadores, para certificar el origen de los bienes producidos u obtenidos de los cinco países del área Centroamericana.

Para certificar que una mercancía es originaria de alguno de los países fuera del área centroamericana, con los cuales Costa Rica ha suscrito Tratados o Acuerdos de Libre Comercio, el declarante deberá someterse a lo regulado en estos.

- **Reglamento sobre el Régimen de Tránsito Aduanero Internacional Terrestre**

Reglamento aprobado mediante resolución N° 61-2000 del Consejo de Ministros de Integración Económica, de fecha 27 de septiembre de 2000 y modificado por el Consejo de Ministros responsables de la Integración Económica y Desarrollo Regional (COMRIEDRE), en la Resolución 65-2001 de fecha 16 de marzo de 2001.

Este documento establece los procedimientos que deben ser aplicados en las operaciones de tránsito aduanero internacional, efectuadas por vía terrestre, así como las obligaciones y responsabilidades a que están sujetos los transportistas. Además, tiene como anexos el formulario de declaración para el tránsito aduanero internacional terrestre y el instructivo para el llenado de este.

- **Reglamento Centroamericano sobre la Valoración Aduanera de las Mercancías**

Este reglamento se ha incorporado en su totalidad, en la modificación del Reglamento al Código Aduanero Uniforme Centroamericano. Sin embargo, en Costa Rica, aún se mantiene por separado. El reglamento desarrolla las disposiciones del Acuerdo, relativas a la aplicación del artículo VII

del Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio de 1994, para la determinación del valor en aduana, de las mercancías importadas en el territorio aduanero Centroamericano.

5. SISTEMA ADUANERO NACIONAL

El Sistema Aduanero Nacional debe ser visto y entendido en su dimensión integral, donde existe una interacción de elementos que determinan su funcionamiento, tiene como objeto controlar el tráfico de las mercancías.

Por consiguiente, sus objetivos, normas, estructuras, funciones, recursos, relaciones procesos, control y gestión deben de enmarcarse y responder a la concepción de la política económica, comercial y aduanera del Estado costarricense.

El Sistema Aduanero Nacional (SAN) (Figura No. 5) está compuesto por cinco macro-subsistemas principales estos son los siguientes,

- El Servicio Nacional de Aduanas (SNA);
- El Conjunto de Clientes del SNA;
- El Conjunto de Proveedores del SNA;
- El Conjunto de Auxiliares de la Función Pública Aduanera (AFPA);
- El Sistema de Información Aduanera, Tecnología de la información para control aduanero (TICA).

El sistema aduanero nacional se encarga de los asuntos en materia de aduanas en Costa Rica, el cual de acuerdo con la Ley General de Aduanas N° 7557 (LGA) (1994 - 2013), menciona: “Artículo 7.- Sistema Aduanero Nacional: El Sistema Aduanero Nacional estará constituido por el Servicio Nacional de Aduanas y las entidades, públicas y privadas, que ejercen gestión aduanera y se relacionan dentro del ámbito previsto por el régimen jurídico aduanero”. (p.3)

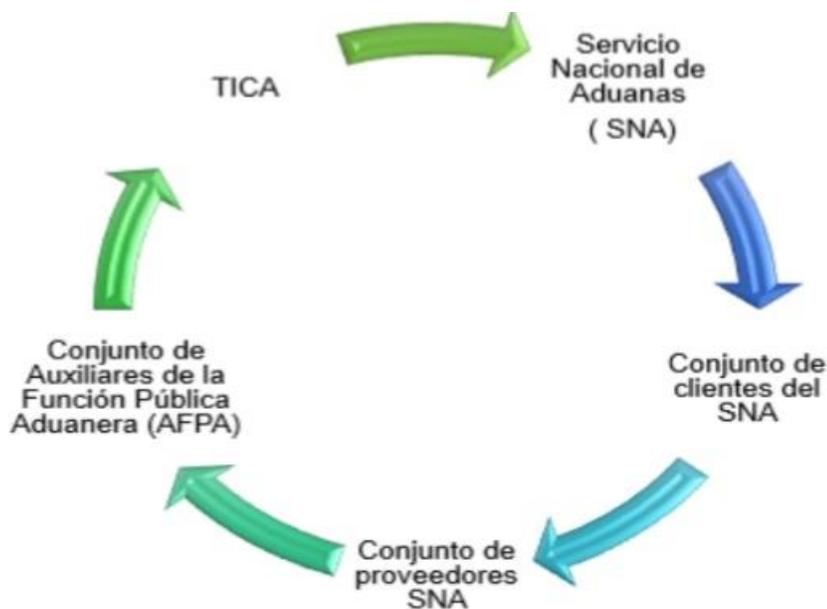


Figura 5. Sistema aduanero nacional. (SAN). Indica cómo está constituido por el SNA el conjunto de clientes, proveedores y el conjunto de auxiliares de la función pública aduanera y el TICA (Fuente: Ley general de aduana).

De esta manera, el sistema aduanero actual de Costa Rica se compone de distintos organismos, ministerios e instituciones, a fin de controlar y asegurar el comercio exterior, así como administrar la recaudación tributaria.

a. SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS

El Servicio Nacional de Aduanas como órgano con competencia exclusiva a nivel nacional en materia aduanera, es el encargado de garantizar una correcta recaudación de tributos y participar como facilitador y contralor en el comercio internacional de mercancías, quien protege intereses superiores de la colectividad, como: salud, seguridad, ambiente, propiedad intelectual y patrimonio arqueológico, entre otros.

Dentro de esta línea, el régimen jurídico aduanero otorga al Servicio Nacional de Aduanas, una serie de atribuciones y competencias tendientes a la aplicación y control de tratados internacionales vigentes, facilitación y agilización de las operaciones de comercio exterior, facultar la correcta percepción de los tributos y la represión de conductas ilícitas en Costa Rica, el cual, de acuerdo con la Ley General de Aduanas N° 7557 (LGA) (1994 – 2013), menciona:

Artículo 8.-Servicio Nacional de Aduanas El Servicio Nacional de Aduanas será el órgano de

control del comercio exterior y de la Administración Tributaria; dependerá del Ministerio de Hacienda y tendrá a su cargo la aplicación de la legislación aduanera.

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

El Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Comercio Exterior establecerán una instancia de coordinación interinstitucional, cuya función será velar por la correcta aplicación de los controles de comercio exterior aptos para ejercer la gestión aduanera. Para establecer actividades integrales de fiscalización, la Dirección General de Aduanas, la Dirección General de Tributación, la Dirección General de Hacienda y los demás órganos de la Administración Tributaria Aduanera, adscritos al Ministerio de Hacienda, estarán facultados legalmente para intercambiar la información tributaria o aduanera que obtengan, por cualquier medio lícito, de los contribuyentes, responsables, terceros, auxiliares de la función pública aduanera, importadores, exportadores, productores y consignatarios.

Dichas autoridades deberán guardar confidencialidad de la información suministrada, en los términos ordenados por la legislación tributaria y, en caso de incumplimiento, quedarán sujetas a las responsabilidades legalmente establecidas. (Ley General de Aduanas, 1994-2013, p.15)

La DGA es una dependencia del Ministerio de Hacienda y tiene la responsabilidad de garantizar el cumplimiento de leyes y reglamentos que norman el tráfico internacional de mercancías. Es administrada por un director y una subdirección general. La estructura orgánica de la DGA se estableció mediante el DECRETO N° 32481-H del 29 de junio del 2005, publicado en el Alcance N° 22 de La Gaceta N° 143 del 26 de julio de 2005.

En el Reglamento Orgánico Funcional, se faculta al director general a dictar las normas necesarias a efecto de desarrollar o reestructurar la organización interna de la Dirección General de Aduanas, con el fin de permitir a la institución readecuar su estructura orgánica funcional, integrada por cuatro niveles: Directivo, Central Rector, Central Operativo y Técnico Operativo.

La DGA mantiene una constante modernización en sus sistemas, respondiendo a las exigencias internacionales en materia aduanera, de comercio exterior y de calidad en el servicio; así como a la dinámica acelerada del comercio internacional, en el marco de la globalización de las economías, en un ámbito de facilitación y transparencia con sus usuarios directos e indirectos.

La Dirección General de Aduanas es un órgano técnico independiente, adscrito al Ministerio de Hacienda, posee superioridad jerárquica en materia aduanera, controla y facilita el cumplimiento de la legislación del ramo y actúa para prevenir y reprimir infracciones aduaneras.

La Dirección General de Aduanas es un facilitador del comercio internacional e interactúa con sus usuarios por medio de comisiones mixtas que examinan las necesidades del sector privado y

actúa dentro del marco de la ley para solventarlas.

El concepto de aduana se ubica en el artículo N° 13 de la LGA N° 7557 (1994 - 2006), el cual lo define de la siguiente forma:

Artículo 13.- Aduana. La aduana es la unidad técnico-administrativa encargada de las gestiones aduaneras y del control de las entradas, la permanencia y la salida de las mercancías objeto de comercio internacional, así como de la coordinación de la actividad aduanera con otras autoridades gubernamentales ligadas al ámbito de su competencia, que se desarrollen en su zona de competencia territorial o funcional.

Las aduanas tendrán la facultad de aplicar las exenciones tributarias que la ley indique expresamente y las relativas a materia aduanera creadas por acuerdos, convenios y tratados internacionales. (Ley General de Aduana, 1994-2006, p.17)

En Costa Rica, las aduanas se dividen en jurisdicciones, de manera tal que cada una ejerce control en una parte del territorio nacional. Las aduanas están ubicadas en zonas estratégicas de ingreso y salida de mercancía, por ejemplo: puertos, aeropuertos y puestos fronterizos, cubriendo de esta manera todo el territorio nacional.

Las funciones de la Dirección General de Aduanas (DGA) incluyen dentro de sus competencias, además de la administración de los tributos que gravan la importación, el control de los diferentes regímenes aduaneros y la emisión de consultas, criterios o resoluciones anticipadas, directrices y normas de aplicación general en materia aduanera.

b. CLIENTES DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS

El Conjunto de Clientes del SNA está compuesto por los importadores, los exportadores, los turistas y todas aquellas empresas que requieran el tráfico de personas o mercancías hacia y desde el Territorio Aduanero Nacional (TAN). Todos estos son clientes externos. Los funcionarios públicos del SAN también son clientes del SNA cuando en lugar de prestar servicios o información, los reciben. Los funcionarios son clientes internos.

El servicio al cliente puede ser definido, en un sentido amplio, como la medida de actuación del sistema logístico para proporcionar en tiempo y lugar un producto o servicio. El concepto de servicio al cliente es a menudo confundido con el de satisfacción del cliente, que es un concepto más amplio. El éxito de una organización, la reducción de costos y la satisfacción de las necesidades de sus clientes, depende de una estrategia bien gestionada, integrada y flexible, controlada en tiempo real y en la que fluye información eficientemente. En este sentido, el nivel

del servicio al cliente está directamente relacionado con la gestión y efectividad, que está ejecutando cada aduana, en particular y el Servicio Nacional de Aduanas, en general. Para la práctica dirigida, la empresa EDigital S.A es el cliente.

6. GENERALIDADES DE LA EMPRESA EDIGITAL S.A.

6.1 RESEÑA HISTÓRICA

La empresa EDigital S.A. fue fundada en el año 1983 en Costa Rica, es propiedad de costarricenses con capital nacional. Se inició adquiriendo unas máquinas de impresión y alquilando un local con opción de compra.

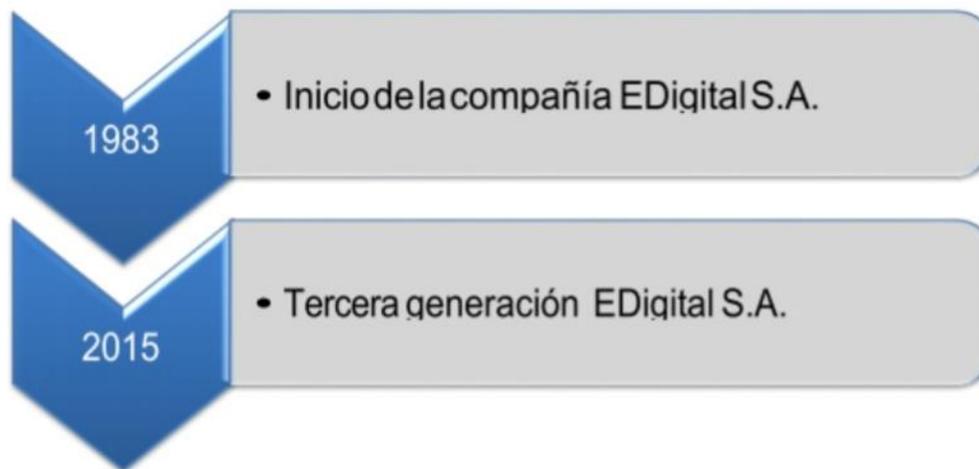


Figura 6. Desarrollo cronológico de la empresa EDigital S.A. los datos son tomados de la información de la misma, donde se observan los inicios y cambios en la gerencia. (Fuente: Elaboración propia)

Tiene más de 35 años de experiencia en artes gráficas y ahora se encuentra con la dirección de la tercera generación, la cual está adaptando las condiciones de la empresa al nuevo mercado para hacerla más competitiva.

Hoy se encuentra ubicado en Barrio San Cayetano y cuenta con una fuerza laboral compuesta por doce hombres y once mujeres en cuatro temporadas. Sus principales artículos son: libros, panfletos, volantes y pasta fina; también están incursionando en la parte digital y la línea de suministros para oficina.

Uno de los fundadores es el señor Delio Sánchez Cordero, quien con su tío funda la empresa y

posteriormente le compra a este su parte. Con el paso generacional, la empresa queda a cargo de la señora Karla Sánchez y son las nuevas generaciones que vienen a inyectar nuevos bríos a la empresa que le permiten actualizarse y ser competitiva en el mercado.

La nueva administración siempre está de la mano y guía de don Delio para la toma de decisiones con el fin de crecer e incursionar en otros mercados, la idea principal es tener una amplia cartera de servicios que les puedan ofrecer a los clientes y así lograr complacer al cliente en las diferentes áreas que lo requieran.

6.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Es una empresa pequeña con miras a crecimiento, por ende, cuenta con una estructura organizacional simple en la que se busca hacer y tomar las decisiones de una forma eficiente y no repitiendo funciones. En la siguiente figura, se muestra la estructura en que se conforma la empresa con gerencia y asesores.

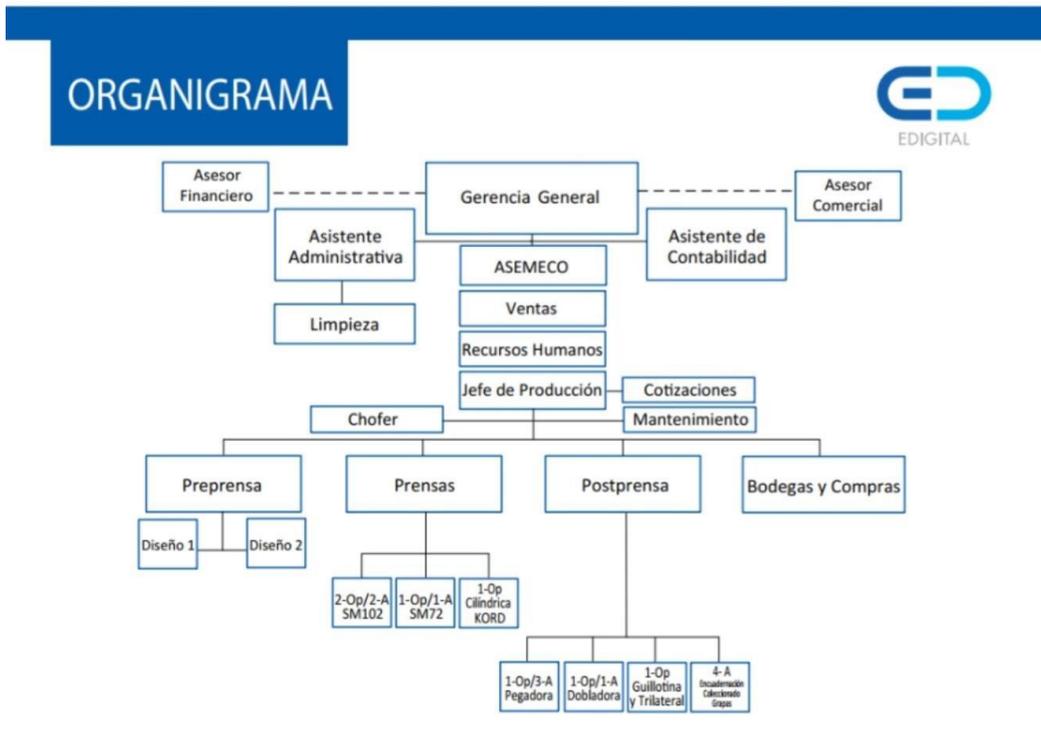


Figura 7. Organigrama EDigital S.A se detalla la cadena de mando dentro de la empresa. (Fuente: EDigital S.A., 2018)

6.2.1 OBJETIVOS Y VALORES DE LA EMPRESA

Uno de los objetivos principales de la empresa es buscar la satisfacción del cliente, y que mediante la interacción se vuelva una relación a largo plazo y no solo esporádica, estableciendo vínculos comerciales sólidos y duraderos que traspasen las fronteras más allá de lo comercial.

Al ser una compañía familiar, los fundadores y hoy los sucesores, que son los hijos de los fundadores, han mantenido principios éticos, humanos y empresariales armoniosos, todo con la finalidad de ser encaminados al éxito y a establecer buenas relaciones comerciales con sus clientes.

Desde el inicio de la empresa, y conforme han pasado los años y las generaciones que han estado al frente, se han tenido claros los principios empresariales, éticos y humanos por los cuales se rige la organización, los que les ha permitido no perder el rumbo del trabajo:

- **Excelencia:** enfocados en lo importante, dando el mejor rendimiento de los tiempos y materiales, se busca marcar la diferencia y emplear el tiempo eficazmente.
- **Compromiso:** creando valores y dejando huella en la calidad del producto, contribuyendo en la búsqueda de nuevas materias primas para beneficiar al cliente. Se promueven metas individuales y de la organización.
- **Trabajo en equipo:** para alcanzar las metas comunes en un ambiente laboral sano.
- **Innovación:** se busca opciones para mejorar en tiempos y calidad con equipos adecuados y que permiten dar una calidad y servicios de excelencia.
- **Respeto:** por encima de cualquier situación, están las personas y se respetan las necesidades y derechos de los colaboradores.

6.2.2 PERFIL DE LA EMPRESA

EDigital S.A. es una pequeña-mediana empresa, en el sector de producción, que cuenta con su misión y visión, políticas de compra y operaciones, todas con el fin de armonizar y que fluya con transparencia el trabajo y los procesos de producción para un fin exitoso.

6.2.3 MISIÓN Y VISIÓN

Misión: Son una organización de ideas, con responsabilidad social, con personal calificado y tecnología de impresión para satisfacer las necesidades de impresión de nuestros clientes con

productos de calidad e innovación.

Visión: Ser una empresa reconocida y consolidada en el mercado centroamericano en el ambiente de la comunicación gráfica; con productos y servicios de impresión innovadores que contribuyen a la difusión del conocimiento.

6.2.4 *MODELO DE NEGOCIO DE LA EMPRESA EDIGITAL*

Para empezar a importar los papeles, se crean y estandarizan los procesos de importaciones dentro de la empresa, esto se llevará a cabo en el proceso de esta práctica profesional supervisada (PPS).

La propuesta que se presentó a la empresa EDigital es la importación de sus materias primas y en el presente año se iniciaría con el papel «bond», cartulina y «creamy», lo cual se realizará de acuerdo con la demanda proyectada de sus clientes.

Esto por cuanto los precios y la calidad de las materias primas que ofrece el mercado local no llenan las expectativas de la empresa por lo que se decide incursionar en la importación. La empresa EDigital tiene dos opciones:

Seguir comprando a distribuidores nacionales y evaluar la posibilidad de que mantengan un «stock» de papeles más apropiados para la producción o,

Importarlo directamente de los molinos productores para reducir el costo final y eliminar el costo de intermediación.

Para la segunda opción se estudiaron las variables como la calidad, precio, tiempos de entrega, logística, medios de pago, manipulación del producto y variedad de productos que se ofrece.

Hay que tomar en cuenta que para cumplir con los estándares establecidos por EDigital, se confrontaron las ofertas nacionales versus las del mercado internacional desde un punto de vista un tanto funcional, pues ya se mencionó el hecho de que muchos papeles requeridos por los clientes no son distribuidos localmente y han debido ser sustituidos por compromiso. En este proceso se debe verificar cuál sería la proyección de ventas y de compra debido a que, por el tipo de producto, los proveedores internacionales tienen condiciones de venta y volúmenes de compra mínimos que deben respetarse.

6.2.5 PRODUCTOS OFRECIDOS

Entre los productos que ofrece la empresa se encuentran: impresiones digitales, «offset» (dípticos, trípticos, folletos, volantes), tarjetas, anuarios de generaciones, calendarios, agendas, libros y revistas, suministros de oficina, diseños personalizados y papelería.

6.2.6 POLÍTICA DE CALIDAD

Actualmente, la empresa no dispone de estándares de calidad certificados a nivel nacional o internacional, pero cuenta con una constante evaluación por parte de los clientes por los productos realizados.

La empresa participa de ferias nacionales, lo cual le ha permitido darse a conocer tanto en el mercado nacional, como internacional, por la calidad de sus servicios y a su vez ser evaluada constantemente por los clientes.

6.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE COMPRA

El departamento de compras está ligado al de bodega, pues entre ambos deben antelar la demanda de las ventas. Ahora el encargado de compras se deberá hacer cargo de las importaciones para tener mayor control.

Las compras de la empresa EDigital, se basan tomando referencias de los dos años anteriores con respecto a la demanda. En esta oportunidad se establecerá un procedimiento de compra para la empresa básicamente en tres productos de alta demanda, como lo son «bond» 75, «creamy» 21” y cartulina C-12 (SBS1).

Las compras de referencia son de octubre 2016 a setiembre 2017, basados en los tres productos fueron:

Tabla 1
Volumen de Compra de EDigital 2019

Tipo	Formato	Pliegos
«Bond 75»	23”x 35”	703.500
«Creamy»	21”x 31 ½	1.493.789
C-12 (SBS1)	24” x 36”	61.700

El formato de las medidas es en pulgadas y los pliegos es en miles. Los datos son tomados de la empresa EDigital (Fuente: Elaboración propia)

Una vez definidas las cantidades promedio, se solicitan las cotizaciones en Costa Rica y en EE.UU. A continuación, se presenta un cuadro comparativo de las cotizaciones solicitadas a proveedores estadounidenses.

6.3.1 PROVEEDORES INTERNACIONALES Y NACIONALES.

Los proveedores son los encargados de abastecer las necesidades de la empresa y en el caso de los proveedores internacionales, se contactan por varias razones, entre ellas se podría mencionar: la necesidad de comprar un producto que no se encuentra en el mercado nacional o que los precios, aun pagando impuestos y gastos, es más económico que comprarlo en el mismo país.

A continuación, se presenta una tabla donde se encuentran varios proveedores internacionales, en el cual se mencionan los precios y cantidades y que sirve de referencia comparativa para determinar cuál es el proveedor que ofrece las mejores condiciones de acuerdo con las necesidades de la empresa.

Tabla 2

Cuadro comparativo proveedores internacionales

Tipo	Calidad "polar"	Calidad "sinarvanda"	Papel offset chambril 97% blancura	Editorial calidad avena cremosa	Papel editorial Chambril avena
Origen	Chenming Paper	Indah Kiat Pulp&paper	Internacional Papel	Internacional Papel	Internacional Papel
Calibre	12/200 grs m2	12/210 grs m2	75 grs m2	70/80/90 grs	70 grs
Hojas	24 x36"	24 x 36"	23 x 35"	21 x 31.5"	21 x 31.5"
Empaque	Paquetes sellados de 250 hojas sobre paletas	Paquetes de 250 hojas sobre paletas	Resmas selladas (500 hojas por paquete sobre paletas)	Resmas selladas (500 hojas por paquetes sobre paletas)	
Precio	US\$ 1040.0 TM (1000kilos)	US \$1065.00 TM	US \$990.00 TM	US \$1000.00 TM	US \$1300.00 TM
INCOTERM	*CIP SAN JOSE	*CIP SAN JOSE	**CIP SAN JOSE	**CIP SAN JOSE	**CIP SAN JOSE
Cantidad aprox. de hojas por TM	8970	8543			
Contenedor TM	21	21	23	23	20

Las cantidades de papel son en gramos (grs) y metro cúbico (m2), y el precio se indica en dólares EEUU en toneladas métricas TM, *arriba en Caldera y ** arriba en Limón. (Fuente: Elaboración propia)

Las cotizaciones de las empresas nacionales se muestran a continuación en una figura comparativa. Los precios que se presentan son incluidos los impuestos de ventas (I.V.), y permiten ver los costos en colones por pliego.

C	Formato	Promedio Anual	SUPAPEL S.A	VADI S.A	CONVERTICA
Bond 68 gr Creamy Editorial	21 " x 31,50"	<u>1.493.789</u>		-	22,77
Bond 70 gr Editorial	23" x 35"		36,48	-	-
Bond 75 gr blanco	23" x 35"	<u>703.500</u>	27,55	28,00	
Bond 90 gr blanco	23" x 35"	<u>682.500</u>	39,00		
Couché 80 gr	35" x 26"			35,00	
Couché 115 gr	25" x 38"			54,00	
Couche 150grs	25" x 38"		70,80	64,00	
Couche 200grs	25" x 38"		86,26	98,00	
Cartulina barnizable C-12	36" x 24"			88,00	
Cartulina barnizable C-14	24" x 36"		118,34		
Cartulina barnizable C-16	24" x 36"				
Opalina blanca 270 grs en 70 x 100 cm	70 x 100 cm		315,00		

Figura 8. Cuadro comparativo de proveedores nacionales Realizado por EDigital S.A., 2018. Datos proporcionados por la empresa EDigital basada en las compras a proveedores nacionales desde 2018. (Fuente: EDigital S.A.)

6.3.2 FÓRMULA PARA EL CÁLCULO DE PAPEL POR TONELADA.

Se debe conocer la fórmula para calcular el precio por pliego de papel a continuación, se explicará por medio de un ejemplo con papel de 75g por metro cuadrado, de 23x 35 pulgadas, con un costo de \$1000 por tonelada de papel.

Primera opción:

- 1) Se pasa de pulgadas a centímetros: $23'' \times 35'' = 805$ pulgadas cuadrada cada pliego
- 2) $805'' \times 2.54 \times 2.54 = 5193,53 \text{ cm}^2$
- 3) ¿Cuánto pesa un pliego o valor de un pliego?

$$\begin{array}{ccc} 5194/10,000 & = & 0,5194 \\ \underbrace{\hspace{2cm}} & & \underbrace{\hspace{2cm}} \\ 100 \times 100 = 1 \text{ m}^2 & & \text{m}^2 \text{ c/pliego} \end{array}$$

- 4) $0.75 \text{ g} \times 0.52 = 0,38955 \text{ kg}$

Peso por pliego 39 g

Segunda opción:

- 1) $39.37 \times 39.37 \text{ m}^2 = 1550$ pulgadas cuadradas
- 2) $23'' \times 35'' = 805$ pulgadas cuadrada cada pliego
- 3) $805 / 1550 = 0,5193 \text{ m}^2$ cada pliego tiene 0.52 m^2
- 4) $0.75 \text{ g} \times 0.52 =$ cada pliego pesa 0.39 g

En ambos casos el siguiente paso sería conocer el costo por pliego:

- 5) Se pasa todo a kilogramos

$1000 \text{ kg} / 0.039 \text{ kg} = 25,641.02$ Cada tonelada tiene 25,641 pliegos de 23 x 35 pulgadas de 75g el metro cuadrado.

- 6) Valor CIF por pliego:

$$\$1000 / 25,641 \text{ pliegos} = \$0.039 \text{ por pliego}$$

- 7) Para conocer el costo en colones:

$\$0.039 \times \text{¢}570 = \text{¢}22,23$ por pliego

Cada tonelada a un 26% de impuestos aduaneros es de \$1260 sin gastos de transporte, y cargos extras. Con gastos incluidos ronda en el 30% puesto en bodega del cliente un aproximado de \$1350

8) $\$1350 / \$1000 = 1.35 \times \text{¢}574 = \text{¢} 775 =$ costo del dólar de importación con gastos e impuestos totales.

9) El precio/ costo de importación varía de acuerdo con dónde se importe.

6.3.3 FICHA TÉCNICA

1. Si la compra se realiza por primera vez, se debe solicitar una ficha técnica de la composición de la materia prima que se solicita junto con las muestras respectivas. Estas deben ser aprobadas por control de calidad de la empresa.
2. Una vez aprobado el producto, las fichas técnicas deben ser generadas por el encargado de logística de acuerdo con la información suministrada por el proveedor y las necesidades de la empresa EDigital.

Nota: El documento correspondiente a los datos que pueden ser medidos por el personal a cargo, tomando en cuenta las especificaciones del cliente.

a. La Ficha técnica deben incluir como mínimo la siguiente información:

- Nombre del producto;
- Características del producto;
- Unidad;
- Medidas;
- Valor /Rango;
- Aplicaciones;
- Observaciones;
- Actualización (fecha en que se realiza la actualización);
- Tipo de transporte;
- Puerto de arribo;
- Plazo de pago;
- Incoterm;
- Tiempo estimado de entrega.

3. La sección de bodega y control de calidad tienen la custodia de las fichas técnicas, quienes le sirven para inspeccionar el producto, como lo indica el procedimiento de inspección de materias primas. El encargado de logística mantiene una copia electrónica de cada una de ellas como referencia.

Tabla 3
Sección de bodega y control de calidad

Revisado por:	Aprobado por:	Copias:
Encargado de logística	Jefe de operaciones	Jefe de producción y encargado de logística

Es una propuesta para llevar un control y que el Gerente, jefe de producción y el encargado de logística debe de dar el visto bueno y firmar. (Fuente: Elaboración propia)

4. Cuando el proveedor hace un cambio en las características de un producto, entregar dicha información al encargado de logística quien debe proceder a evaluar el producto como “Producto Nuevo” según lo establecido en el procedimiento de evaluación de proveedores de materias primas.
5. Si el cambio de las características del producto solicitado por la empresa EDigital no afecta la función primordial, no se debe aplicar el procedimiento de evaluación de proveedores de materias primas.
6. Para todos los productos cuyas características estén en revisión o cambio, el encargado de logística debe colocar un sello en las fichas técnicas que especifica FICHA EN PROCESO DE CAMBIO, con el fin de que control de calidad y bodega soliciten la nueva ficha técnica en el momento que se recibe producto con las nuevas características.

Nombre del proveedor		Teléfono	
E-mail		Contacto	
Dirección	Forma de pago		Pais de Origen
	Pais de Origen		
Nombre del Producto		Código	
Características			
Unidad	Medidas	Valor	
Aplicación		Observaciones	
Tipo de Transporte	Incoterm		
Puerto de Arribo	Tiempo estimado de entrega		
Revisado por encargado de logística	Aprobado por: Gerente de Operaciones	Copias Gerente de Operaciones Gerente de Logística	
			Fecha de ultima actualización

Figura 9. Propuesta de una ficha técnica para proveedores internacionales.
(Fuente: Elaboración propia)

6.3.4 LA ORDEN DE COMPRA (OC)

- Se le suministra al proveedor, debe contener la descripción detallada según la ficha técnica del artículo.
- Fecha de solicitud de pedido
- Número de proveedor
- Plazo para el pago
- Moneda/ Tipo de cambio
- Destino (MPR Materia Prima, MAQ cuando se carga a alguna máquina)
- Número consecutivo de la OC
- El precio estipulado

- Cantidad solicitada.
- INCOTERM

6.3.5 PUNTOS A CONSIDERAR PARA HACER UNA ORDEN DE COMPRA SON LOS SIGUIENTES

- Llevar un registro de los pedidos por proveedor.
- El encargado de logística debe verificar el inventario y en caso de ser necesario consultar con la persona de bodega si hay que realizar o no la compra.
- Se debe suministrar al proveedor la orden de compra la cual debe contener la descripción detallada según la ficha técnica. (medidas, características de la materia prima).
- La cantidad por comprar no debe sobrepasar el inventario máximo del artículo.
- Se debe comprar las cantidades necesarias para completar los niveles ideales de inventario. El precio estará definido en el contrato o cotización vigente.
- El encargado de logística mantiene comunicación constante con el encargado de programación y planificación para coordinar la entrega a tiempo de las materias primas específicas.

OC

DATE
Fecha

EXPIRATION DATE
Fecha de expiración

OC No.
Número

ED
EDIGITAL

EDigital S.A
San Calletano
Contacto:
Teléfono:
Email:

TO: Nombre del proveedor
Dirección:
Contacto:
Teléfono:
Email:

VENDEDOR	METODO DE ENVÍO	TÉRMINOS DE ENVÍO	FECHA DE ENTREGA	TÉRMINOS DE PAGO	FECHA DE VENCIMIENTO

CANTIDAD	ITEM #	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNID	DESCUENTO	TOTAL

Descuento Total

Subtotal

I.V

Total

Términos y condiciones ya estipuladas

Figura 10. Propuesta para un formato de orden de compra. Se indican los puntos que lleva una OC cantidades, descripción del producto, el total de la orden (Fuente: Elaboración propia)

6.3.6 PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE MATERIAS PRIMAS

Llenar la ficha de inspección de materias primas:

- Nombre del producto
- Fecha de inspección
- Nombre de la persona que realiza la inspección
- Color
- Olor
- Textura

- Nivel de humedad
- Fotos de la materia prima
- Revisar al azar las dimensiones
- Firma del encargado de la inspección

Ficha de Inspección Materias Primas

Nombre del Proveedor

Fecha de inspección		Nombre del encargado de la inspección	
Nombre del producto		Origen	
Características			
Color		Textura	
Olor		Observaciones	
Fotos de la Materia Prima		Revisar dimensiones	
Firma del encargado de la inspección			

Figura 11. Propuesta de la ficha de inspección de materias primas, para llevar un control de la calidad y proveniencia de los productos. (Fuente: Elaboración propia).

6.3.7 PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE MATERIAS PRIMAS

- Respeto a los tiempos de entrega
- Naviera que se utilizaría para cotejar tiempos y costos
- Tiempo de respuesta a emergencias
- Precios comparados con otros proveedores
- Calidad del producto
- Estabilidad en sus precios

- Calidad de embalaje de la materia prima
- Plazo de crédito (30 -60-90 días)

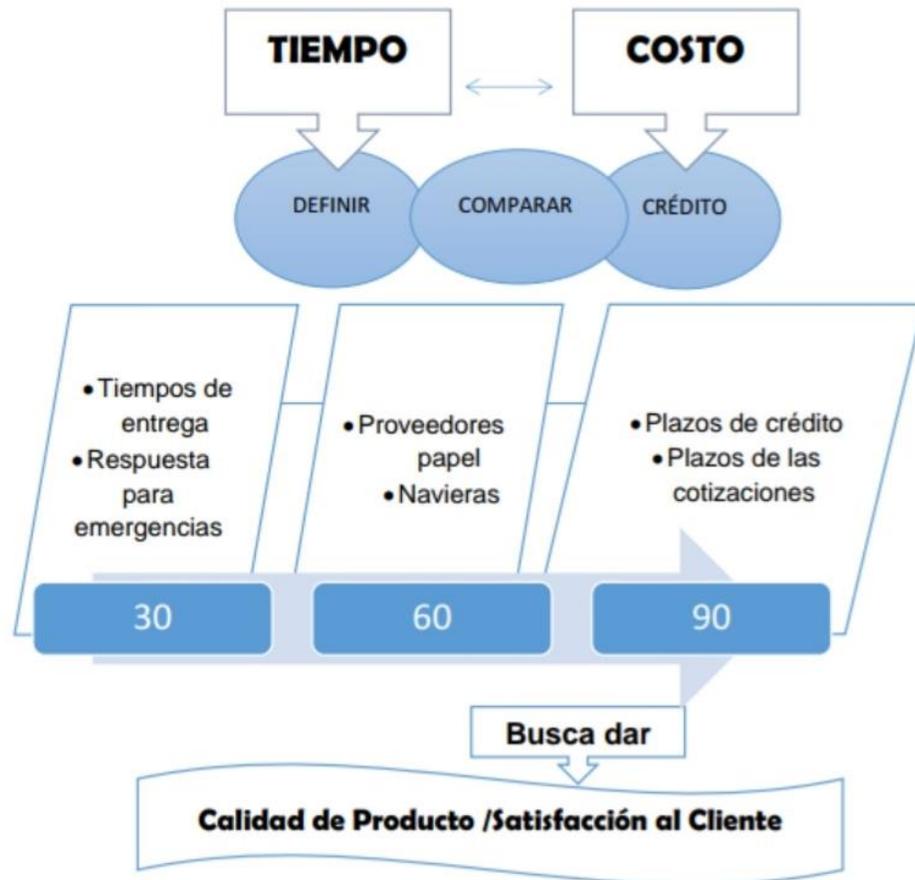


Figura 12. Procedimiento de evaluación de proveedores de materias primas de EDigital. Se definen los tiempos de entrega y lo que la empresa debe tomar en cuenta y comparar con el fin de tener calidad en el producto y satisfacción al cliente (Fuente: Elaboración propia)

6.3.7.1 PASOS POR SEGUIR PARA UNA COMPRA INTERNACIONAL

- Solicitar muestras de los diferentes tipos de materias primas. Se les da el visto bueno o rechazo o se dan observaciones y se solicita la ficha técnica de los productos.
- Asignar el equipo de compras (Departamento de bodega, Gerencia y encargado de compras).

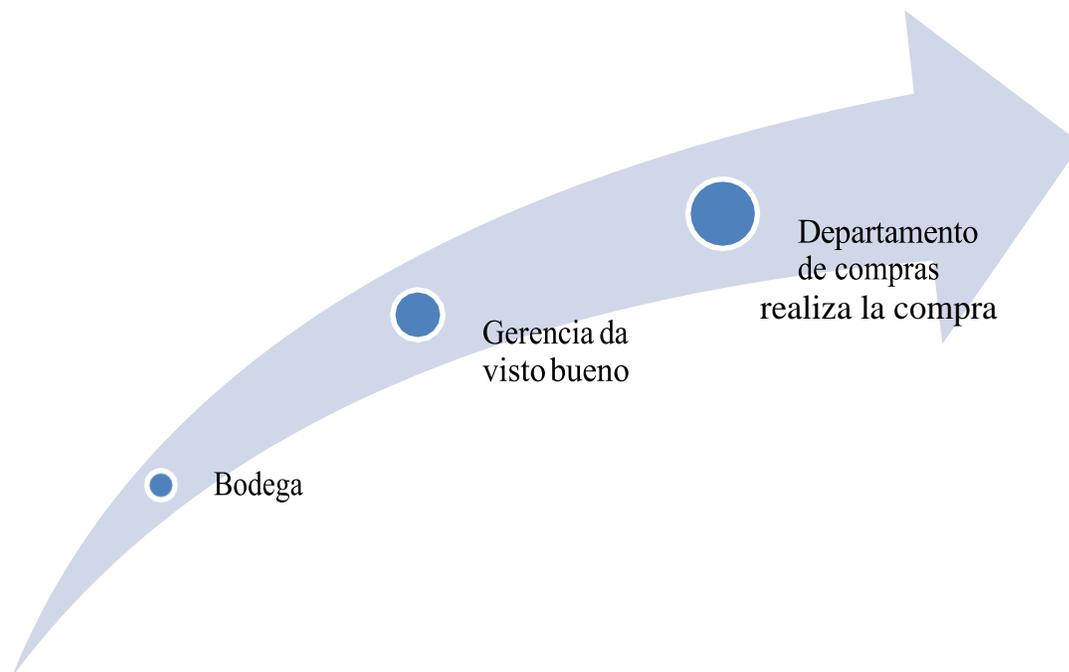


Figura 13. Equipo de compras de EDigital S.A (Fuente: Elaboración propia)

- Bodega notifica de las cantidades que maneja en inventario porque sabe que tiene que manejar un inventario mínimo, gerencia le da el visto bueno para el que departamento de compras realice el proceso de Compras Internacionales.
- Solicitud formal del crédito al banco. Como se observa en la figura 14.
- Envío de la OC a la empresa proveedora extranjera.
- Notificar al banco aplicar la línea de crédito a la orden de compra (OC) para el respectivo depósito del 50% y envío en firme a la empresa estadounidense seleccionada. La empresa naviera demora en promedio de 8 a 30 días, dependiendo de la temporada, en enviar el contenedor de Miami a Costa Rica.
- Se reciben copias del Bill of Lading BL (Conocimiento de embarque), solo se utiliza para transporte marítimo y factura comercial, para enviarlas a la agencia aduanera seleccionada para que esta realice una proforma de gastos y pagos de impuestos.
- Envío de documentación a la agencia aduanal y al banco.
- Pago de aforos aduaneros y gastos de importación.
- Desalmacenaje y traslado de mercadería.

- Recepción del producto y revisión de características.
- Retroalimentación de resultados dentro de la empresa y al banco para dar trámite a la cancelación del saldo pendiente con el exportador.



CLIENTE:

Estimado
 Señor (indicar el nombre)
 Representante Legal
INDICAR LA EMPRESA

Con el fin de lograr un trámite crediticio ágil, se agradece aportar en forma completa los documentos y requisitos que a continuación se detallan:

REQUISITOS GENERALES

- Nota de solicitud de Crédito debidamente firmada por el(los) representante(s) legal(es), donde se indique:
 - a. Monto y moneda del crédito
 - b. Plazo del Préstamo
 - c. Plan de inversión
 - d. Garantía ofrecida
 - e. Dirección, número de teléfono, fax, correo electrónico de la solicitante, así como el nombre, número telefónico, dirección y correo electrónico de los principales contactos en la empresa y su(s) representante(s) legal(es).
- Fotocopia de cédula de identidad de todos los representante legales. (Este requisito es opcional si ya se cuenta con una copia legible de la célula de identidad)
- Completar y firmar la autorización respectiva para consultar su historial en la Central de Información Crediticia (CIC) de la SUGEF, tanto de la empresa como de sus representantes. (Formulario Adjunto). (Si ya se cuenta con dicha autorización se omite el requisito)
- Completar y firmar Declaración jurada de pertenencia a Grupos de Interés Económico de **Persona Física y Jurídica**. Para Persona Jurídica deberá ser autenticada por notario público.
- Certificación de composición accionaria protocolizada de la solicitante y sus empresas relacionadas, con no más de tres meses de emitida, hasta determinar las personas físicas.
- Certificación literal de personería jurídica, con no más de 30 días naturales de emitida.
- Estar al día en el pago de impuestos a Sociedades Anónimas. (Verificar que el cliente está al día en el pago de impuestos a Sociedades Anónimas, dejando evidencia en el expediente. En caso contrario se debe solicitar al cliente este requisito).
- Estar al día en el pago de cuotas obrero patronal con la CCSS. (Verificar que el cliente está al día en el pago de cuotas obrero patronal con la CCSS, dejando evidencia en el expediente. Si no está al día se debe solicitar al cliente este requisito).

- Autorización de débito automático (para debitar costo de avalúo, comisiones, pólizas, pago de cuotas). Se adjunta formulario.
- Leer, explicar, firmar y solicitar recibido conforme del cliente sobre la Guía de Conceptos Básicos en Operaciones de Crédito (adjunto).
- Para las actividades productivas, presentar permisos de funcionamiento (entre los cuales pero no limitados a estos están: el del Ministerio de Salud, municipales, patentes.)
- Detallar cualquier otro requisito necesario para el trámite.

DEL PLAN DE INVERSIÓN:

- Detallar requisitos específicos del plan de inversión.

INFORMACIÓN TECNICA

- Perfil de la Empresa, el cual debe incluir:
 - ✓ Organigrama de la empresa con su debida explicación.
 - ✓ Experiencia en la actividad y en la empresa por parte de la junta directiva y del órgano administrativo.
 - ✓ Descripción de la actividad económica de la empresa solicitante.
 - ✓ Describir el producto o servicio que comercializa y la forma en como lo lleva a cabo.
 - ✓ Comentar el entorno económico y su efecto sobre el desenvolvimiento de la empresa.
 - ✓ Detalle de los principales clientes y proveedores de la empresa.
- Detallar cualquier otro requisito necesario para el trámite.

INFORMACIÓN FINANCIERA

- Estados financieros de los períodos fiscales 20xx, 20xx y 20xx, y un corte con no más de dos meses de antigüedad, que cumplan con las normas de presentación de información financiera, con los respectivos timbres, sellos y firmas. Que comprendan como mínimo balance de situación, estado de resultados, estado de flujo de efectivo, estado de cambios en el patrimonio y notas aclaratorias, tanto de políticas contables significativas como de detalle.
- Declaración Jurada del Impuesto sobre la Renta del periodo fiscal más reciente; en caso de diferencias entre los estados Financieros y la declaración, se debe presentar la conciliación entre el resultado contable y fiscal como documento de respaldo o bien el Representante Legal, Gerente, Gerente Financiero o el Contador, deberá indicar de forma escrita y formal a que corresponden estas diferencias.

- El flujo de caja se debe presentar el mes siguiente a la fecha de corte. Si a la fecha de corte el Flujo de caja proyectado no completa un año fiscal, se debe presentar también de forma mensual el siguiente año fiscal y de forma anual los siguientes 3 años, con sus respectivos supuestos detallados, firmado por el representante legal de la empresa y quien lo elaboró.
- Detalle de pasivos según formato, que contemple saldo (de ser líneas de crédito o tarjetas de crédito aportar el monto límite), plazo, vencimiento, tasa de interés y forma de pago. (Este requisito es opcional si los estados financieros a nivel de notas vienen estructurados para obtener los puntos requeridos en detalle).
- Justificantes del plan de inversión: (detallar).
- Detallar cualquier otro requisito financiero necesario para el trámite.

GARANTIA

- Plano catastro certificado, de la(s) finca(s) ofrecida(s) en garantía.
- Estudio de finca de la propiedad ofrecida en garantía.
- Copia de recibo de pago de impuestos municipales donde se demuestre que los impuestos municipales y territoriales están al día.
- Si la propiedad ofrecida en garantía, pertenece a una sociedad diferente a la solicitante, aportar certificación del acuerdo de la asamblea de accionistas protocolizado, que indique que la empresa consiente el gravamen. (Sólo en caso de requerirse según Normativa de Generalidades Crediticias NO09GR02, de lo contrario no se solicita).
- Si el avalúo se realizará con profesional externo, cancelar el monto correspondiente a dicho servicio.
- (En caso de aplicar otro tipo de garantía eliminar los requisitos anteriores si aplica, y detallar según corresponda).

POLIZA

- Suscribir póliza sobre la garantía (puede ser con BN Corredora o con Agente Externo), en caso de realizarse con agente externo, debe presentarse el duplicado previo a la formalización con las coberturas requeridas por el BNCR. En caso de tramitarla con BN Corredora sírvase completar los formularios que se adjuntan (Cuando aplique).

“En apego a la **Normativa Interna** y cumplimiento de la **Normativa SUGEF**, el Banco Nacional se reserva el derecho de solicitar información financiera y técnica complementaria que pueda ser requerida para la realización de la solicitud en trámite”

RE01-PR121RP01 Lista de Requisitos
Edición 08

Figura 14. Ejemplo de solicitud de línea de crédito con el banco. Se explica los requisitos y todo lo que cubre la línea de crédito con el banco. (Fuente: Banco Nacional)

6.3.7.2 DEFINICIÓN DE LOS LÍMITES MÍNIMOS DEL INVENTARIO

Esta base mínima de inventario será la que dé inicio al proceso de compra. Se utilizará para ello el criterio comprobado por la experiencia y la asesoría, tanto de las agencias aduanales, como la experiencia del representante del molino de papel y determinar que el proceso de compra entre la colocación de la orden y el arribo del material nacionalizado en la bodega es de 90 días promedio.

Según este criterio se deben considerar 15 días adicionales por cualquier eventualidad y un mes adicional como margen de seguridad para las épocas de ventas pico, para un total de cuatro meses. Al no ser los papeles perecederos y al ser almacenados en condiciones idóneas de humedad este margen es muy razonable para evitar compras por emergencia.

Para cada uno de los tres productos que se desean importar fueron dados los siguientes consumos anuales:

Tabla 4
Cantidades requeridas de compra 2018

Tipo	Formato	Pliegos
«Bond 75»	23"x 35"	703.500
«Creamy»	21"x 31 ½"	1.493.789
C-12 (SBS1)	24" x 36"	61.700

El formato es en pulgadas y los pliegos es en miles, los tipos son los principales productos que la empresa desea importar., los datos los proporciono EDigital (Fuente: Elaboración propia)

En el caso de «creamy» sería el consumo anual entre 12 por 4.5, para un total de 560,171 pliegos.

Respectivamente y aplicando la misma ecuación el inventario mínimo para la cartulina barnizable es de 23,137 pliegos y para los bond 263,812 pliegos.

En condiciones ideales, la compra debería efectuarse basada en volúmenes ideales para la compañía, sin embargo, hay consideraciones que hacen esta labor más compleja a saber:

- Existen molinos que solo despachan como mínimo un contenedor completo por producto.
- El concepto de cantidad económica de compra interviene en la decisión del monto a comprar, pues si se sale de este parámetro se incrementa el costo por unidad lo cual desvirtuaría la principal razón para importar, el ahorro en compras
- Los consumos de papel de esta compañía son relativamente bajos en comparación con los

grandes impresores a nivel mundial quienes producen masivamente impresos comerciales para grandes mercados. El país es un pequeño cliente dentro del mercado mundial tratando de abastecerse con ofertas de compra muy reducidas y poco atractivas dentro de este contexto. Esto limita nuestro poder de negociación y más bien nos obliga a aceptar condiciones en lugar de pedir las.

- Ningún molino a nivel internacional está en capacidad para producir los pedidos debido a las bajas cantidades de compra y la alta productividad de sus equipos. Este factor implica que los volúmenes para Costa Rica deban ser adicionados o sean remanente de las órdenes colocadas por los grandes consumidores internacionales

La consideración de los puntos anteriores irá cambiando o depurando los parámetros teóricos ideales para la compañía, pero que solo producto de la experiencia práctica podrá asegurar el suministro de estos insumos al mejor precio en el menor tiempo.

Todas estas consideraciones verificadas en la práctica son las que determinarán la cantidad económica de compra.

Se tendrá que dejar como antecedente o nota aclaratoria que la simple compra local es verificada en plazos máximo de 30 días y el suministro de materiales se confirma en plazos máximos de dos días hábiles (estos datos obtenidos por la experiencia), si se está considerando el costo de las importaciones debería analizarse a futuro el costo financiero que conlleva el mantenimiento de volúmenes de inventario durante varios meses, en otras palabras, las compras locales son al crédito, mientras que las importaciones son prepagadas y conllevan costos tanto financieros, de espacio físico ocupado y hasta factores de riesgo que por sus características deberían ser amparados por una póliza de seguro contratada localmente. Todo lo anterior implica un nuevo concepto para esta compañía que se denominará como costo del mantenimiento de inventario.

Para tomar la decisión de realizar una compra internacional, primero se hizo un estudio de mercado a nivel nacional en donde se solicitaron varias cotizaciones a proveedores locales y así poder comparar precios a nivel nacional y, posteriormente, con los costos de los proveedores internacionales.

A continuación, se realizó una gráfica donde se compara con los vendedores nacionales.

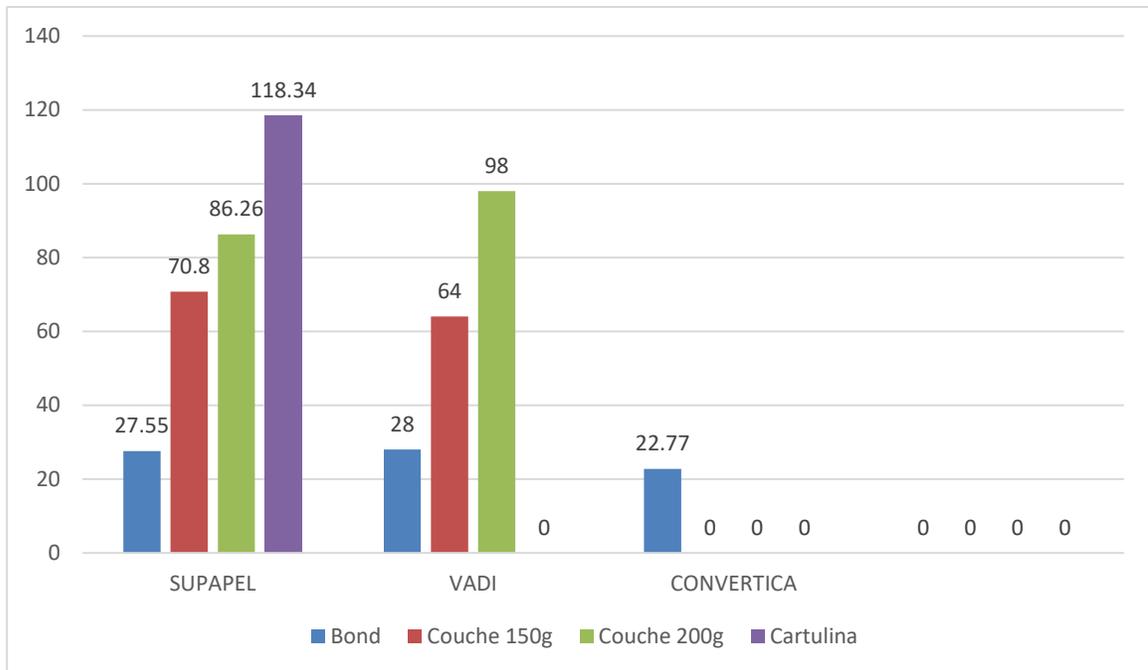


Figura 15. Comparación de precios de proveedores nacionales.

El azul es el papel bond, el naranja es el papel couche 150g, el verde es couche 200g y el verde es la cartulina. En parte inferior se muestran los tres proveedores nacionales y los precios que cada uno de ellos ofrece de acuerdo al artículo. (Fuente: Elaboración propia) basado en cotizaciones nacionales, 2018.

Como se observa los precios del mercado nacional varían considerablemente entre los distintos proveedores. El papel bond sí se nota una diferencia mínima entre los tres proveedores, pero el «creamy» es necesario para la producción, pero no se dispone de diferentes ofertas localmente. Al igual que la cartulina, no hay proveedores contra quien comparar a nivel nacional, solo existe un proveedor por el tipo de máquinas que tienen solo ellos. Los pueden procesar, por lo cual la empresa EDigital solo maneja un proveedor.

7 LOS DOCUMENTOS Y REQUISITOS NECESARIOS PARA UNA IMPORTACIÓN Y LA RELACIÓN COMERCIAL ENTRE ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA Y COSTA RICA

7.1 CONSIDERACIONES PARA IMPORTAR

Los países están siempre en búsqueda de mejorar sus relaciones comerciales con otros países, optimizando sus capacidades comerciales por medio del progreso continuo en las prácticas comerciales con la finalidad de promover sus exportaciones y en el caso de los países que no produzcan ciertas materias primas sería importarlas.

Entre los incentivos a las importaciones se podría mencionar el bajar costos de los suministros; permitiendo una reducción de costos y una mayor rentabilidad. La decisión de importar se debe a la búsqueda de suministros o de productos a un menor costo por parte de las empresas y también a la demanda de una mejor calidad para uso en sus plantas de producción, ya sea como materia prima o como producto terminado.

Se da también el caso de suministros que se encuentran en el país, pero que estos no cubren las necesidades del mercado, sea para consumo o producción, es por ello que se decide buscar fuera del país. Es bueno siempre contar con varios proveedores nacionales e internacionales con el fin de tener opciones de compra y mejorar costos.

El fin último de un importador es ofrecer lo que no se encuentra en el mercado u ofrecer algo mejor de lo que existe actualmente, o poder bajar los costos de la producción para brindar un producto terminado a un menor precio.

Entre las consideraciones que se deben tomar en cuenta para las importaciones están: tipo de transporte, aduanas, pagos al exportador, el almacenamiento de la mercadería y venta o procesamiento.

En el caso del transporte, como se mencionará en el capítulo posteriormente, se debe tomar en cuenta el tipo de embalaje y el tipo de contenedor que se vayan a utilizar para asegurar la carga. El pago al vendedor se pacta con antelación, ya sea con un anticipo de un 50% de la venta mediante una transferencia, o en pago inmediato a la entrega o salida de la fábrica de producción, o a plazos de 30-60-90 días que va a depender del tipo de crédito que manejen con el banco y el que le dese otorgar la empresa de acuerdo con su estabilidad económica y récord crediticio.

El tipo de almacenamiento se daría en dos casos: el primer caso es cuando al llegar la mercadería se desalmacena por tractos en algún almacén fiscal y se deben tener controles de aseguramiento que la carga no sufra ningún daño y contar con un seguro contra daños o hurtos etc. El segundo caso es cuando la mercadería se desalmacenará totalmente y se trasladará a las bodegas u oficinas del comprador y, de igual forma que en la primera, haya controles que aseguren que la mercadería no llega a sufrir ningún daño, ejemplo: control de plagas, humedad, robos, temblores, entre otros.

La función de la agencia aduanal es la de valorar y cobrar los aranceles para el Estado, velar porque se cumplan las leyes, tratados y reglamentos aduanales de cada país. Debe combatir el contrabando y la evasión fiscal por parte del importador.

En el caso con los Estados Unidos de Norteamérica, Costa Rica tiene una relación comercial que, hasta hoy, le ha permitido firmar un tratado de libre comercio que entró en vigor el 1 de enero del 2009, según fuente de PROCOMER y a la fecha sigue siendo unos de los principales socios comerciales con el que cuenta el país.

Basados en el informe de Estadística de Comercio Exterior, del INEC (Instituto Nacional de Estadística y Censo), los valores de las exportaciones e importaciones en dólares de los principales países con los que Costa Rica tiene relaciones comerciales colocan a Estados Unidos en primer lugar con: exportaciones en \$ 9 550 558 943 y las importaciones en \$16 142 695 581. (2016)

El otro aspecto por considerar es el tiempo desde el momento de la producción hasta la entrega de la mercadería; la empresa EDigital debe contemplar un máximo de tiempos y tenerlo presente en las programaciones de producción y futuras compras.

La calidad que se espera se especifica desde el momento de la cotización o por medio de muestras, sumando a la confiabilidad al proveedor, el manejo de la mercadería aunado al método de transporte son clave para proteger el producto desde el embalaje inicial, hasta la entrega final en la bodega del comprador.

Es necesario manejar información sobre la carga, preparación para el transporte, el modo de transporte disponible y el adecuado manejo del producto, que en este caso serían pliegos de papel paletizados, de forma que se proteja el producto de golpes, humedad y plagas. Si existe alguna regulación internacional que se deba acatar para no presentar problemas al ingresar la mercadería, para el caso del papel no existen. El tiempo que tarda cada paso debe ser estimado y vigilado, si existiera algún atraso implicaría un costo adicional; pues cada movimiento tiene un costo y una demora en alguno de ellos implicaría un cargo adicional que se sumaría al costo final del producto.

Para alcanzar el éxito en la logística se debe planificar en forma global, tomando en cuenta los proveedores, la forma en que ellos producen y despachan la mercadería y si se requiere alguna maquinaria especial para cargar o descargar el contenedor. En el caso del papel y las cartulinas solo se requiere de un montacargas.

Cuando se subcontrata servicios a terceros para la movilización del producto, se pide referencias de trabajos anteriores y si es posible, se intenta estar presentes en las primeras descargas, para asegurarse que cuentan con los cuidados y requerimientos necesarios para evitar accidentes o errores que afecten el material importado.

Es importante acondicionar el lugar donde se realizaría la descarga del contenedor, que el espacio este libre para que el montacargas pueda moverse con facilidad y evitar accidentes. El lugar de almacenaje debe contar con control de placas, libre de humedad y de ser posible con aislante de calor.

7.1.1 REQUISITOS ANTES DE LA IMPORTACIÓN

- Registrarse como importador en el Sistema de Tecnología de la Información para el Control Aduanero (TICA)
- Llevar un control contable o registro especial de las importaciones.
- Tener una agencia aduanal para realizar los trámites.

7.1.2 DOCUMENTOS NECESARIOS PARA UNA IMPORTACIÓN

- Factura comercial.
- Documento de transporte a nombre del titular BL-Carta porte - guía aérea.
- Certificado de procedencia cuando proceda.
- Permisos (en caso que lo requiera y dependiendo del tipo de producto).
- Documento de tratado, acuerdo que aplique para el producto desde el país de origen.
- Lista de empaque.
- Tener las especificaciones técnicas de los artículos importados en caso que sean solicitados por las autoridades aduaneras.
- Declaración del valor aduanero.

- Traducción de factura.

Una vez que la mercadería se encuentra en territorio nacional, después de haber sido descargada del medio de transporte, se traslada a un almacén fiscal mientras se pagan los tributos, el tiempo máximo de estadía es un año, posterior a eso se considera en abandono y pasa a ser subastado por el Estado. En el depósito aduanero la mercadería podría ser manipulada:

- Un examen previo.
- Extracción de muestra.
- Conteo manual.
- Revisión total de la mercadería.
- Revisión parcial de la mercadería.

Para el despacho de mercadería, se debe realizar el siguiente trámite: una vez presentado los documentos obligatorios mencionados anteriormente, se pasa a efectuar la declaración aduanera DUA, donde se indica el monto por pagar de los derechos arancelarios e impuestos. En este proceso, la mercadería se transmite en línea y es detectada por un semáforo, el cual indicará si a la mercadería se le realiza algún tipo de inspección o tiene acceso directo.

Los tipos de inspecciones son tres: aforo rojo la cual se realiza una inspección física de la mercadería, ya sea bajándola del contenedor de una forma parcial, muestra o total, esto queda a decisión del aforador asignado. Si la mercadería se encuentra descargada se efectúa la inspección en el almacén fiscal donde se encuentra. Si existiera alguna diferencia por error del proveedor u operador extranjero se solicita una carta de corrección.

El aforo amarillo es inspección de documentos del trámite, este tiene un tiempo máximo para su realización o presentar los documentos una vez presentados y verificados el aforador da el visto bueno o solicita más documentos para su inspección. Aforo verde es de acceso directo o autorización automática de ingreso de la mercadería.

La transmisión de la declaración aduanera, puede presentarse antes o después de la llegada del medio de transporte, para el despacho de la importación, pues la declaración se realiza de forma electrónica. Se puede realizar una declaración anticipada, para efectos de este trabajo, aplica solo en caso de importaciones definitivas.

Este trámite se hace con antelación a la llegada de la mercadería al puerto y antes de ser trasladada

al almacén fiscal. Se pueda realizar el pago de los impuestos para los que se confeccionó un borrador con el cálculo respectivo y donde las únicas variaciones en monto final serían determinadas por el tipo de cambio del día; en ese momento se elabora la transmisión del documento electrónicamente, DUA.

7.1.2.1 EL DUA

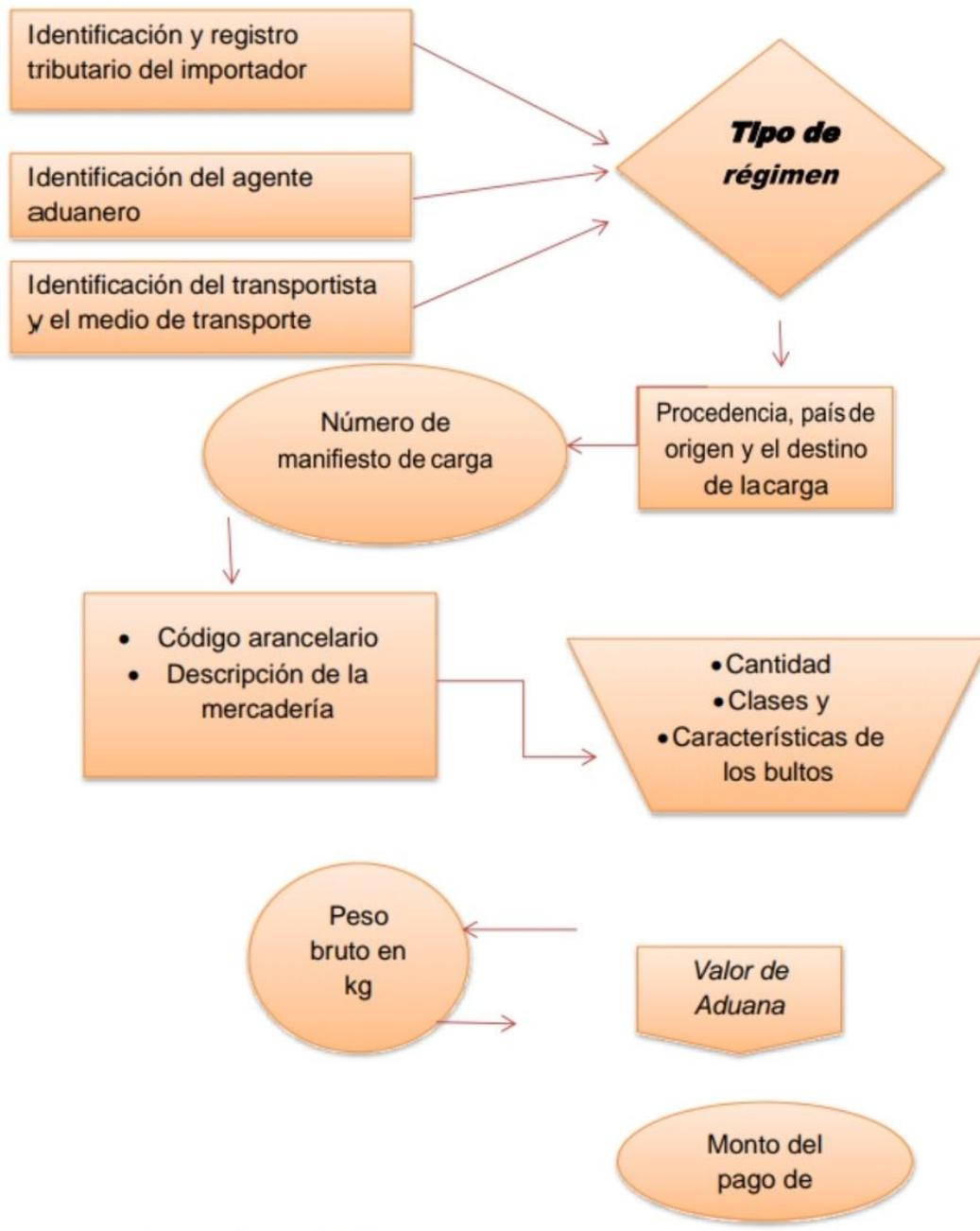


Figura 16. Elementos del derecho único aduanero. Se debe cumplir con varios requisitos e información del agente aduanal, transportista, número de manifiesto,

código arancelario, descripción de la mercadería como cantidades, clases, bultos, peso bruto, el valor de aduana para saber el monto que se debe pagar. (Fuente: Elaboración propia)

En la Guía Aduanera de Costa Rica se mencionan los puntos relevantes que aparece en la información del DUA, para efectos de este trabajo solo se rescatan los que se toman en cuenta en una importación, que se encuentren en un mismo depósito y consignadas en un solo manifiesto de carga. Todos los demás documentos obligatorios son escaneados y adjuntados a la transmisión del sistema TICA. En caso de que el sistema indique que la transmisión tiene algún error, se corrige, sino se da el visto bueno para que el sistema someta la declaración a los criterios de riesgo preestablecido y devuelve un mensaje del tipo de aforo que le correspondió: verde, amarillo o rojo, tal como se explicó anteriormente.



Figura 17. Proceso de importación. (Fuente: Elaboración propia)

El vendedor entrega una factura, el transportista al ser marítimo un BL al llegar al puerto se traslada a un almacén fiscal donde le solicitan los documentos anteriores, se realiza el cálculo de impuesto y se cancela por medio del sistema TICA, se espera el tipo de semáforo, se entrega el DUA y se puede entregar la mercadería al comprador.

Como se observa en la imagen, el proceso de importación es sencilla siempre y cuando se tengan todos los documentos y requisitos necesarios, así como el flujo de caja para el pago de impuestos y traslados. Tener una buena comunicación con el proveedor y las agencias aduanales son también indispensables para que la operación se verifique con éxito.

7.2 COSTOS PARA UNA IMPORTACIÓN Y SU ESTRUCTURA

Uno de los aspectos importantes para realizar la importación es dominar los conceptos y terminologías que se utilizan en el área comercial, entre ellos, conocer si aplican o no tratados de libre comercio con el país con el que se va a establecer una relación comercial.

Por otro lado, conocer los términos de factura, BL o conocimiento de embarque, si se requieren permisos para la importación, los cuales son determinados por el tipo de producto a importar, así como conocer cuál es el INCOTERM que más favorece o corresponda.

De acuerdo con los conceptos básicos de comercio, se define la **factura comercial** como el documento en donde se describe el servicio o artículo que se adquiere, así como cláusulas de entrega, fechas de pago, impuestos o gastos adicionales; a la vez es un comprobante de venta, es un documento indispensable para la importación o para una exportación.

Este documento es la garantía para efectuar un reclamo de mercadería o uno de pago y puede ser utilizado como prueba en el caso de que se requiera ir a un arbitraje internacional y el término de INCOTERM que se utiliza.

El **documento del embarque** también conocido como BL (por sus siglas en inglés) «Bill of lading» aplica en caso de transporte marítimo, o la carta porte en el caso de ser transporte terrestre, y en el caso del transporte aéreo se utiliza la guía aérea AWR (sus siglas en inglés) «AirWay Bill» que es el conocimiento de embarque por aire o guía aérea.

En todos los casos anteriores, el documento de embarque es indispensable para que la mercadería salga y entre a otro país, sin este no se podría realizar una exportación o importación, ya que describe el volumen, peso, descripción del producto, cantidades, origen, fecha de embarque, el nombre del medio de transporte que se utilizó, número de contenedor en el caso que se requiere, marchamo, fecha aproximada de arribo, puertos de entrada y salida, así como nombres del exportador y consignatario.

En el caso de importaciones de papel se recomienda hacerlo por vía marítima, ya que el transporte aéreo sale más caro y por las cantidades que se requieren. Algunas ventajas del transporte marítimo: 1) Costos de transporte más eficientes. 2) Facilidad de transportar mayores volúmenes de carga. 3) Transporte de cargas a diferentes partes geográficas y 4) Gran variedad en tamaños de contenedores.

Algunas de las desventajas del transporte marítimo serían: 1) Largos tiempos de tránsito. 2)

Alto riesgo de saqueo o piratería y 3) Costos portuarios. Si se comparan los costos marítimos versus los aéreos, los últimos tienen un costo sumamente elevado, pero se disminuye el tiempo de entrega. Los tipos de contenedores varían de acuerdo con el tipo de mercadería que se va a transportar.

Entre los contenedores marítimos las dimensiones más comunes son de 20 y 40 pies de largo, el ancho estándar es de 2.44m y el alto de 2.60m. Existen desde contenedores básicos o estándar hasta contenedores con refrigeración, aislamiento interno, para granel, los de ganado, para transporte de líquidos y los de techos abiertos o con lona, estos se adaptan de acuerdo con la especificación de la mercadería.

El contenedor de 20 pies o de 40 pies (8'x 8'6) estándar son los recomendados para cargas secas como cajas, pallets y, en este caso, específico resmas de papel y cartulinas. Todo contenedor debe tener un marchamo el cual es un dispositivo de seguridad que se coloca en el lugar de carga de la mercadería y solo se rompe si alguna autoridad del país lo solicita, sino hasta llegar al destino ya sea almacén fiscal o zona portuaria.

Existen diferentes tipos de marchamos: metálicos, plásticos, cable de acero y electrónicos que son la última tecnología, estos traen una numeración personalizada y con código de barras. En el caso del marchamo electrónico, indica la ruta habilitada, velocidad a la que viaja, ubicación, fecha y hora de salida y llegada entre otros.

¿Cómo se define **INCOTERM**? Se publicaron por primera vez en 1936 y son las reglas para el comprador y el vendedor, acerca de la forma de entrega del producto o servicio adquirido, a la vez se determina los alcances de la compraventa. Se determina desde el precio, hasta el lugar de entrega, si incluye o no transporte nacional e internacional, seguros internacionales y definen hasta dónde llega la responsabilidad de cada parte.

Se clasifican de acuerdo con el medio de transporte que se utilizará, por ejemplo: los INCOTERMS que utilizan vía marítima son: FAS (franco al costado del buque), FOB (franco abordaje), CFR (transporte pagado hasta), CIF (costo, seguro y flete) y para cualquier tipo de transporte serían EXW (en fábrica), FCA (franco transportista), CPT (transporte pagado hasta), CIP (transporte y seguro pagado hasta), DDP (entrega impuestos pagados), DAP (entrega en lugar) y DAT (entrega en terminal); esta nueva versión fue aprobada en julio del 2011, de acuerdo con la publicación N° 715E, de la Cámara de Comercio Internacional (ICC).

Para efectos de este trabajo, el término que se recomienda sería el CIP los proveedores de papel internacionales, por política comercial, casi siempre utilizan este término a menos de que el

comprador, o por alguna situación del vendedor, este INCOTERM sea negociado diferente. En el CIF, el exportador contratado es responsable de contratar y pagar el seguro de la mercadería y esto lo libra de responsabilidad en dado caso que exista una pérdida o daño al mismo.

Como se observa en la siguiente figura, la forma en que se aplican los INCOTERMS de acuerdo con sus contratos o acuerdos entre las partes.

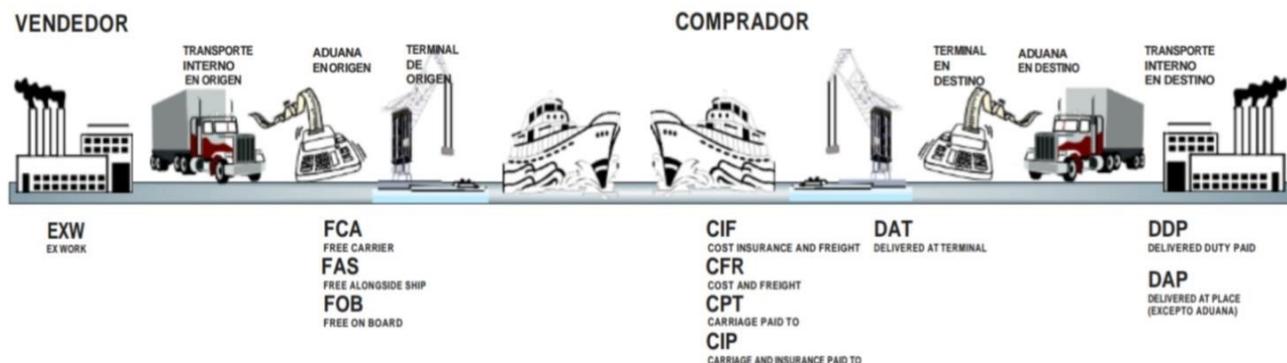


Figura 18. INCOTERM 2019. Se explican los diferentes tipos que existen y hasta donde es la responsabilidad de cada una de las partes. (Fuente: Elaboración propia basado en los INCOTERM)

Al aceptar las condiciones CIP, el comprador realiza los trámites de importación y en el caso que suceda algo es el encargado de hacer los reclamos al seguro por pérdidas o daños.

Adicional a lo mencionado anteriormente, en la compra de la mercadería se involucran otros aspectos a considerar como, por ejemplo: el embalaje, paletizado, manipulación, etiquetado, almacenaje, transporte, seguro de la carga, documentación, trámites aduaneros y trámites bancarios.

El transporte internacional es otro costo adicional que constituye parte de la importación, si por ejemplo un competidor tiene mecanismos más eficientes de transporte, puede bajar los costos del producto final y ya no se podría ser competitivo en el mercado.

En el mercado nacional se cuenta con varios oferentes en el área de seguros internacionales, agencias aduanales. De los puertos se disponen con los de Limón y el de Caldera, ventanilla única de parte de PROCOMER, la cual centraliza y simplifica los documentos en los diferentes ingresos de mercadería al país (Aeropuerto Juan Santa María- Limón- Caldera- Peñas Blancas- Paso Canoas).

El tipo de moneda por utilizar sería el dólar estadounidense, el cual es comúnmente utilizado en América para realizar las transacciones comerciales y que predomina en este continente a

diferencia del Yen, el cual es común en Oriente, así como se prefiere el euro para el caso de la Comunidad Económica Europea.

Existen varios tipos de impuestos, Costa Rica cuenta con un arancel «ad valorem» que es el derecho aduanero calculado como un porcentaje del valor del producto, también existe el no «ad valorem». A diferencia de los aranceles específicos que se calculan sobre la base de la cantidad física del bien que se está ingresando al país.

7.2.1 LOS IMPUESTOS QUE SE DEBEN PAGAR AL IMPORTAR UN BIEN

La Dirección General de Aduanas (DGA) es un ente del Ministerio de Hacienda que tiene la responsabilidad de velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos que regulan el tráfico internacional de mercancías que ingresan, transitan o salen del territorio nacional.

Los puestos de aduaneros se encuentran en todas las entradas y salidas del territorio nacional por donde transite mercadería como en: aeropuertos, muelles y salidas terrestres. Actualmente hay siete aduanas: Santamaría, Caldera, Limón, Liberia, Paso Canoas, Peñas Blancas y Central. Estos cuentan con auxiliares aduanales de la función pública que se encuentran en zonas francas, almacenes fiscales y depósitos.

Dependiendo del convenio o tratado que exista entre los países que se encuentran comerciando, se han negociado acuerdos que protegen los intereses de cada país y resguardan los intereses de sus productores nacionales y no afecta la producción nacional, así como buscan los productos que del todo no se producen en el país y atraerlos al mercado.



Figura 19. Recaudación de impuestos 2019. El órgano de la administración tributaria es el Ministerio de Hacienda, quién por medio del Servicio Nacional de Aduana recaudan los tributos de todas las mercaderías que ingresan al país. (Fuente: Elaboración propia)

Algunos de ellos son:

Tabla 5
Impuestos en Costa Rica, 2019

Impuesto	Descripción
D.A.I	Tarifa de derecho arancelario a la importación aplicables sobre el valor aduanero CIF de las mercancías. Con la ley 4961 de Consolidación de Impuestos Selectivos de Consumo del 10 de marzo de 1972. Fórmula: $\text{Monto DAI} = (\text{VA} \times \text{TC}) \times \% \text{DAI}$
Selectivo de consumo (SC)	Tarifa de impuesto selectivo de consumo, sobre el valor de las transferencias de mercancías, aplicable sobre el valor aduanero, más el D.A.I. efectivamente pagado. Con la ley 4961 del 16 de mayo de 1985, artículo 17. Fórmula: $((\text{VA} \times \text{TC}) + \text{Monto DAI}) \times \% \text{SC}$
Ley 6946	Ley de Emergencia Nacional: tarifa de la Ley N° 6946, aplicable sobre el valor aduanero. Es un impuesto sobre el valor aduanero de las mercancías importadas establecido por la Ley 6879 en 1983 y fue reformado por la ley 6946, el 12 de enero de 1984. Fórmula: $(\text{VA} \times \text{TC}) \times \% \text{Ley6946}$

Impuesto de ventas	<p>Tarifa de impuesto de ventas, aplicable sobre el valor aduanero, más todos los impuestos o cargos que aparezcan en la póliza de póliza, efectivamente pagados.</p> <p>Con la ley 6926 del 08 de noviembre de 1982.</p> <p>Fórmula: $[(VA \times TC) + \text{Monto DAI} + \text{Monto Ley6946} + \text{Monto ...}] \times \%I.V$</p>
Total de impuestos	<p>Tarifa total que conforman los impuestos totales de cada inciso arancelario. Se incluyen el impuesto de IDA (Instituto de Desarrollo Agrario) e IFAM (Instituto de Fomento y Ayuda Municipal)</p>
IFAM	<p>Tarifa del impuesto del IFAM, impuesto de bebidas, cigarras a favor del Instituto de Desarrollo Agrario.</p> <p>No es un impuesto recaudado por aduana, pero debe ser cancelado para realizar la importación.</p> <p>Con la ley No.10 del 07 de octubre de 1936.</p> <p>Fórmula: $[(VA \times TC) + \text{Monto DAI} + \text{Monto SC} + \text{Monto Ley6946} + \text{Monto DAI}] \times \%IFAM$</p>

Datos son tomados del Ministerio de Hacienda en el 2019, sólo se toman las leyes de interés para el trabajo en estudio. (Fuente: Elaboración propia)

7.2.2 DOCUMENTOS ASOCIADOS A LA IMPORTACIÓN

El Ministerio de Hacienda de Costa Rica en abril del 2018 actualizó las directrices que debe tener una factura o comprobante de ingresos para las personas físicas o jurídicas al momento de realizar una venta de mercadería o servicios. Los requisitos son los siguientes:

- Nombre completo o razón social;
- Número de inscripción;
- Numeración consecutiva;
- Fecha;
- Condición de la venta (contado o crédito);
- Nombre del impresor o con la factura digital;
- Fecha de emisión;
- Nombre del comprador o razón social;
- Número de cédula física o jurídica;

- Detalle de venta (precio unitario, tipo de moneda);
- Descuentos;
- Subtotal;
- Monto de impuestos (SC, o cualquier otro tipo de impuesto o si es gravado);
- Valor de la mercadería separando las gravadas de las exentas.
 1. Precio neto de la venta (sin impuestos)
 2. Monto del impuesto aplicado sobre el precio neto de venta con el IV y por último el valor de la factura sumando: valor de la mercadería más impuestos.
<https://www.hacienda.go.cr/contenido/13383-requisitos-de-las-facturas-o-comprobantes-de-ingresos>

Es importante mencionar que, si bien estos son los requisitos aplicables para las facturaciones locales, también muchos de estos rubros aplican para las internacionales en pos de una transparencia total de las transacciones. Un rubro muy importante por considerar es la exigencia del uso del idioma oficial de cada país en las facturas, de no ser así, deberá solicitarse una traducción al idioma español para que el aforador comprenda exactamente, tanto características, como descripciones para una correcta clasificación.

Para fines de la aduana una factura comercial representa un valor que sea aceptable para que se utilice como base para la aplicación de los impuestos que les correspondan de acuerdo con su debida clasificación arancelaria. Es importante ser claros en las especificaciones de la mercadería o en casos más concretos, catálogos o literatura que ayude a clasificar el artículo en casos en que la aduana lo solicite.

La legislación centroamericana cuenta con bases de datos que permiten consultar los valores típicos y analizar los artículos versus precios con respecto a las facturas que presentan los importadores y de ser el caso se podría definir si se realiza o no una investigación de la validez de la declaración jurada hecha, con el agravante de que un proceso de este tipo puede acarrear desde una acusación penal hasta la inmovilización de los bienes por largos períodos. Las multas asociadas a estos actos son extremadamente altas para desestimular estas malas prácticas comerciales.

El orden del trámite sería:

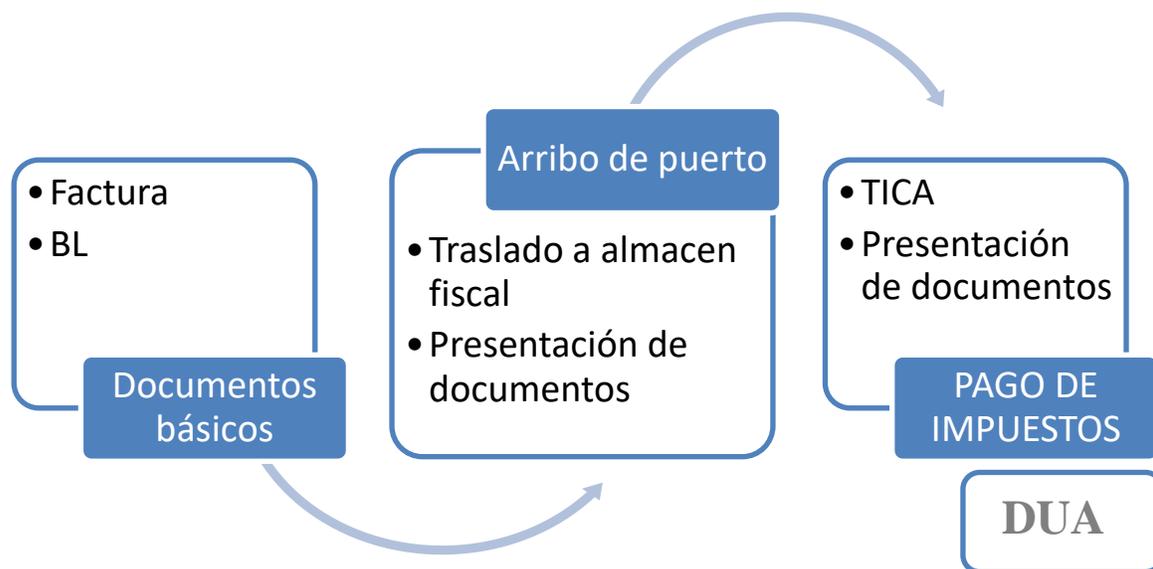


Figura 20. Documentos necesarios para una importación.

Se indican los documentos básicos para iniciar una importación, en el momento de llegada al puerto y almacén fiscal para posterior realizar el pago de impuestos y que le entreguen el DUA como señal de pago y que puede trasladar la mercadería a sus bodegas. (Fuente: Elaboración propia).

Algunos elementos como el flete externo y seguros son incluidos como parte de los gastos externos y se deben sumar al principal para el cálculo de impuestos, así como si se incurre en traslados, manejo de cargas o manipulación en el país de origen, pero los traslados o manipulación en el país de destino no se incluyen para el cálculo de impuestos y se consideran gastos locales.

Para realizar una importación debe considerar a ciertas autoridades públicas que participan, tales como ministerios que deben dar permisos o realizar inspecciones, aduana o agentes aduanales, depósitos aduaneros, transportistas nacionales e internacionales, bancos privados y/o públicos entre otros.

La aduana es el ente fiscalizador de todos los elementos para cada importación o exportación ya es el sujeto activo en la obligación tributaria (pago de impuestos o derechos aduaneros) y no tributaria (permisos de los diferentes ministerios) y es el ente que ayuda a obtener un control de las entradas y salidas de las mercaderías, así como de quien solicita el trámite y, de esta manera, mantener un control cruzado, aun por depurar por parte del Ministerio de Hacienda para el pago de impuestos sobre las rentas y ventas.

7.3 PROCEDIMIENTO PARA EL CÁLCULO DE IMPUESTOS

A continuación, se explicará cómo se realiza el cálculo de impuestos de la mercadería por desalmacenar; los datos no son absolutos, son aproximados, ya que pueden variar por el tipo de cambio del día. Para efectos del pago al proveedor, no se maneja ningún plazo ya que la compra se realizaría por medio de préstamo bancario el cual cancela directamente al proveedor. Para la liquidación se utilizó un tipo de cambio tomado del Banco Central (BC) de ¢570.05 de agosto del 2018.

Tabla 6
Cantidades y precios por TM, 2019

Artículo	Ref.	Cantidad T.M. cada 4.5 meses	Precio US\$	Total
Cartulina	C-12	1	\$1,040x TM	1,040
Bond 75g	B-75	4	\$990x TM	3,960
Creamy	Cy-70	7	\$1,000xTM	7,000
			TOTAL CIP	USD \$12,000

Datos obtenidos basados en las cotizaciones de proveedores internacionales y los requerimientos de la empresa.
(Fuente: Elaboración propia)

Este total, representa el costo total de la importación de papeles para mantener las operaciones durante un plazo de cuatro meses y medio.

7.3.1 *Gastos externos*

En este rubro se toman en cuenta gastos que se llevan a cabo en el país de origen, desde el momento que se entrega la mercadería para ser cargada al contenedor para realizar la importación, esto va desde la manipulación de la mercadería, trasladado a puerto y si se incurre en algún gasto como inspecciones ofumigación, fletes y seguros de las cargas.

Dependiendo de los términos contratados, estos gastos se deben asumir o no para adicionarse el valor del principal de las mercancías. Para el caso, se pactaron condiciones CIP, por lo cual el exportador los incluye ya en el precio cotizado.

7.3.2 Gastos Internos

En este rubro se incluirán todos aquellos cargos incurridos en el país de destino por lo cual se consideran locales. Dentro de los más comunes se pueden citar los fletes, traslados, inspecciones, cargas y descargas, trámites aduaneros, bodegajes, etc.

Al ser gastos locales no serán adicionados al valor del principal para el cómputo de los aforos.

Tabla 7
Gastos aproximados en Aduana, 2019

Agencia aduanal:	¢222,880			
I.V	¢28,974.4	Total		¢251,854
Bodegaje:	¢207,200			
I.V.	¢26,936	Total		¢234,136
TOTAL				¢485,990
Flete Limón-San José	¢308,000			
Flete bodega del importador	¢N/A			

Basada en datos de proveedores, los costos son un aproximado pueden variar por tipo de cambio o precio en combustibles para los traslados. N/A no se maneja la información 2019 (Fuente: Elaboración propia).

En la siguiente tabla No.8, se muestran los impuestos que deben cancelar de acuerdo con la clasificación arancelaria que les corresponde, como se observa los tres pagan un 26% de impuestos esto es el porcentaje total, pero como se explica anteriormente se deben ir calculando uno por uno.

Tabla 8
Cuadro comparativo de impuestos 2019

Aranceles	Ventas %	Golfito %	Ley 6946%	TOTAL
Papel «bond» 75g	13	12	1	26
«Creamy» 70g	13	12	1	26
Cartulina C12	13	12	1	26

Datos se entran en porcentajes y fue tomado de la página del Ministerio de Hacienda (Fuente: Elaboración propia)

Otro aspecto importante por valorar son los costos de la importación, es por esa razón que se realizó un estudio de mercado entre varias agencias aduanales para disponer de un parámetro de la importación, así como otros gastos en los que se incurre la nacionalización de la mercadería.

7.4 CUADROS DE ADUANAS

En octubre del 2018m se realizaron varias consultas a diferentes agencias aduanales para cotizar los servicios de importación, traslados, almacenaje, y estas son las empresas que ofrecieron los mejores precios y servicio. Una de las recomendaciones para la empresa EDigital es que tenga el servicio de todo lo que va a necesitar centralizado en un mismo proveedor, para evitar complicaciones en el caso que se efectúen traslados o inspecciones y todo esté a la mano.

Tabla 9

Cuadro comparativo de las cotizaciones de las agencias aduanales, trámites. 2018

	Corporación Aeromar	Grupo Algisa S.A.
Dua de nacionalización	\$120	\$180
Transmisión a tic@	\$7	\$20
Documentación	\$25	\$80
Atención de aforo rojo (En caso de requerirse) \$45	\$45	
Marchamos	\$3	

*No incluye el 13% Impuestos de ventas.

La información fue recaudada en a diferentes agencias aduanales pero solo estas dos contestaron en un tiempo prudencial. Se puede comparar los precios por los diferentes trámites. (Fuente: Elaboración propia).

Tabla 10

Cuadro de Grupo Algisa servicio de traslados, 2018

Grupo Algisa S.A.	San José
Flete interno Limón-SJ Almacén Fiscal	\$550
Gastos en Muelle	\$60
Bodegaje aproximado	\$370

Se observa los precios en dólares EEUU y los diferentes servicios que ofrecen para el traslado de la mercadería en sus diferentes etapas y el bodegaje en el almacén fiscal, los datos son tomados de la cotización enviada. (Fuente: Elaboración propia).

Tabla 11

Cuadro de Corporación. Aeromar de los servicios de traslados, 2018

Corporación Aeromar	Limón	San José
Almacenaje	\$120 por 2 días por contenedor, \$10 el día adicional	\$0.45 por paleta por día, con un mínimo de \$8 por paleta
Manejo	\$60 paletizado	\$4 por paleta
Seguro	2 colones mensual por cada 1000 del valor CIF+ impuesto, con un mínimo de \$25	2 colones mensuales por cada 1000 del valor CIF+ impuesto, con un mínimo de \$40
Fee de seguridad	\$15 por contenedor	
Marchamo	\$3	

Los precios son en dólares EEUU, se observan los diferentes servicios que ofrecen en el manejo de la carga, los datos son tomados de la cotización enviada. (Fuente: Elaboración propia).

Los cargos locales en puerto varían entre una naviera u otra por lo que estos costos internos se podrían definir más adelante conforme a la naviera.

7.5 IMPUESTOS

Son los tipos de cobro que hace el Estado para recaudar dinero por cada mercadería que ingresa al país, estos varían de acuerdo con el tipo de producto y origen, esto por cuanto con algunos países se cuentan con tratados o acuerdos de libre comercio donde negociaron los aranceles a cobrar por cada país.

El gobierno de Costa Rica establece como obligaciones el pago de tributos, estos se clasifican en tasas, contribuciones especiales e impuestos, y son utilizados para financiar sus obligaciones y fines que tenga el Estado. En la parte aduanera se les llama Derechos Arancelarios a la Importación (DAI), con excepción de las zonas francas y de algunas excepciones ya establecidas, toda mercadería que ingresa al territorio costarricense debe pagar impuestos. Los tributos que se imponen a las importaciones son de acatamiento obligatorio tanto para las personas físicas como jurídicas.

Basados en la información del Ministerio de Hacienda de Costa Rica, la guía aduanera menciona seis elementos que conforman los derechos arancelarios:



Figura 21, Elementos del derecho arancelario. Se tomó como base la guía aduanera del Ministerio de Hacienda para detallar los sujetos, el objeto de los derechos donde se establece una tasa que va a ser imponible para todos con excepciones de exoneraciones, para su debido pago de impuestos. (Fuente: Elaboración propia)

La clasificación arancelaria es una nomenclatura que se utiliza para describir y agrupar las mercaderías de conformidad con el sistema arancelario centroamericano de acuerdo con su procedencia en la naturaleza. Por ejemplo: los dos primeros dígitos son el capítulo, los dos siguientes la partida y los otros dos la subpartida y el restante son los incisos. Los primeros seis dígitos son reconocidos a nivel mundial como sistema armonizado.

En el caso de la empresa EDigital, se manejarán dos tipos de partida arancelaria, los cuales cubren los tres materiales que se desean importar. Las partidas arancelarias se dividen por secciones, inicia con productos de la tierra y va evolucionando a procesos más complejos.

7.5.1 Partidas Arancelarias

Tabla 12
Partida arancelaria 48.02.55 Papel «Offset»

LEY	PORCENTAJE
I.V.A	13%
Ley 6946	1%
Golfito	12%
TOTAL	26%

Los datos fueron tomados de la página web del Ministerio de Hacienda, estas son las únicas leyes de impuestos que deben de pagar. (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 13
Partida arancelaria 48.02.58 Cartulina barnizable

LEY	PORCENTAJE
I.V.A	13%
Ley 6946	1%
Golfito	12%
TOTAL	26%

Los datos fueron tomados de la página web del Ministerio de Hacienda, estas son las únicas leyes de impuestos que deben de pagar. (Fuente: Elaboración propia)

En la página del Ministerio de Hacienda explican cómo se aplican los impuestos que se van a tasar al importar el papel y la cartulina, por ejemplo: la Ley 6946 es la tarifa de ley, la cual se aplica sobre el valor aduanero. Los impuestos de ventas se deben aplicar sobre el valor aduanero junto a la Ley de Golfito, más todos los impuestos o cargos que aparezcan en la póliza y pagos. (Hacienda, 2018)

¿Cómo se calculan los impuestos de una importación? Se debe tomar el CIF de la mercadería y se multiplica por el porcentaje que aparece en la columna de TOTAL de la respectiva partida arancelaria, el monto que se obtiene es el total en dólares por pagar el concepto de impuestos en Costa Rica.

Tabla 14
Cálculo de impuestos en Costa Rica, 2019

IMPUESTO	FÓRMULA
Tipo de cambio T.C	Tipo de cambio del Colón (¢) por Dólar (\$)
CIF	Costo, Seguro y Flete, es el valor sobre el cual se calcula los impuestos: VALOR ADUANERO
Ley 6946	$Ley\ 6946 = (CIF * T.C.) * \%LEY6946$
Ley Golfito	$Ley\ Golfito = (CIF * T.C.) * \%LEY\ GOLFITO$
Impuestos de ventas	$I.V. = ((CIF * T.C.) + LEY\ 6946 + LEY\ GOLFITO) * \%I.V.A$

Basado en los datos del Ministerio de Hacienda, se explican cómo se sacan los impuestos escalonados que se deben de cancelar. (Fuente: Elaboración propia)

El cálculo de impuestos partiendo del supuesto de que la empresa decida importar el papel con la empresa «International Paper», las líneas de la “pedimentación” del sistema serían:

Declaración Aduanera de Importación						Fecha: 14/11/2018	
Comerciante						Identificación	
EDigital S.A.						Recibo 564940	
F 6-0311-0542						Cantidades	
Nivel :	Minorista o detallista				2	Bultos	6.0
e-Mail :	@					Unidades	0.0
Declaración						Peso Bruto Kg. 15.0	
Régimen :	IMPORTACION DEFINITIVA				1	Peso Neto Kg.	12.0
Modalidad :	NORMAL				1	Volumen	13.5
Aduana Control :	Limon				5	Valor	
Trámite						Costo \$	12,000.00
Aduana Operación :				Limon	5	Flete \$	N/A
Forma Despacho :				Normal	N	Seguro \$	40.00
Exm. Previo :				Efectuado	S	Gastos \$	0.00
Transporte						Valor \$	12,040.00
Vía :				Maritimo	1	Liquidación	
Medio :				Barco	1	Total Impuestos €	891,879.0
Inventario						Tipo Cambio €	570.0
Ubicación :	ALMACEN DE DEPOSITO FISCAL ALDEFISCO				A128	Cálculo 14/11/2018	
Origen :	En Lugar de Ubicación				3	Total de Valor €	8,646,558.0
Asociación :	En Aceptación y Normal				1	I.V	€1,124,052.54
Correlación :	No Correlaciona / No Consolida				N	Total de impuestos	€ 2,015,932
Observaciones							
IMPORTADOR: EDigital, CEDULA NO.3-101-xxx-xxx							
Línea 0001						Ref.	
PAPEL OFFSET 70						4802.55.00.00.00	
Adquisición:	ESTADOS UNIDOS	840	Bultos	2	PAE	Costo \$	3960
Procedencia:	ESTADOS UNIDOS	840	Unidades	N/A	02	Flete \$	N/A
Embarque:	MIAMI	840MIA	Peso Bruto	0.0	Kg.	Seguro \$	13.2
Destino:	COSTA RICA	188	Peso Neto	4000	Kg.	Valor \$	3973.2
Arribo:	LIMON	188ALM	Volumen	3.0	10	Impuesto \$	516.51
Línea 0002						Ref.	
CARTULINA C12						4802.58.00.00.00	
Adquisición:	ESTADOS UNIDOS	840	Bultos	1.000	PAE	Costo \$	1040.00
Procedencia:	ESTADOS UNIDOS	840	Unidades	N/A	02	Flete \$	N/A
Embarque:	MIAMI	840MIA	Peso Bruto	0.0	Kg.	Seguro \$	3.46
Destino:	COSTA RICA	188	Peso Neto	1000.0	Kg.	Valor \$	1043.46
Arribo:	LIMON	188ALM	Volumen	2.0	10	Impuesto \$	135.2
Línea 0003						Ref.	
PAPEL CREAMY						4802.55.00.00.00	
Adquisición:	ESTADOS UNIDOS	840	Bultos	3.000	PAE	Costo \$	7000.00
Procedencia:	ESTADOS UNIDOS	840	Unidades	N/A	02	Flete \$	N/A
Embarque:	MIAMI	840MIA	Peso Bruto	0.0	Kg.	Seguro \$	23.33
Destino:	COSTA RICA	188	Peso Neto	7000.0	Kg.	Valor \$	7023.33
Arribo:	LIMON	188AJU	Volumen	8.0	10	Impuesto \$	912.99
Inventario Tipo Doc	Manifiesto	Conocimiento	Fecha Arribo	Ubc. Ingreso	Movimiento		
32	- -	COSS5M200931 : 0			A146-2018		
Facturas Proveedor	Número	Fecha	Incoterm	Otra Moneda	Monto \$		
INTERNACIONAL PAPEL	984400	29/10/2018	CIF 840 840MIA	USD 12,040.00	12,040.00		
Documentos Código	Número	Emisión	Vencimiento	País			
0013	984400	29/10/2018	29/10/2019	840			

Figura 22. Ejemplo de una Pedimentación 2018. El formato es basado en la Dirección General de Aduana, TICA, 2018. (Fuente: Elaboración propia).

CAPÍTULO III

ELEMENTOS DEL MARCO METODOLÓGICO

1. MARCO METODOLÓGICO

Consiste en describir la estrategia metodológica que se utilizará durante la práctica dirigida, con el objetivo de obtener la información requerida para desarrollar y concluir de manera satisfactoria el estudio.

En este capítulo se hará una breve presentación de los diferentes tipos de estudio que se tomarán en consideración para realizar la investigación, los sujetos, fuentes. Se mostrará, la conceptualización tanto de las variables como de los indicadores, tipo de muestra, además se efectuará la descripción de los documentos considerados para la recopilar la información. Para Suárez (1998), considera como aspectos metodológicos, los siguientes: “permiten responder las preguntas que tienen que ver con lo que se quiere estudiar, los alcances y el porqué de la investigación, al igual que los fundamentos teóricos y los aspectos que se quieren”. (p.123)

Según lo anterior, el investigador debe tomar en consideración aquellos mecanismos más eficaces y eficientes para obtener información de calidad que le permita alcanzar los objetivos propuestos.

2. ENFOQUE METODOLÓGICO

El enfoque metodológico utilizado en este estudio es el enfoque cualitativo, esto con la finalidad de desarrollar información de índole cualitativa, mediante la recopilación, análisis e integración de información general.

Según Hernández et. al (2010): “por mencionar una de las importantes el investigador o investigadora plantea un problema, pero no sigue un proceso claramente definido. Sus planteamientos no son tan específicos como en el enfoque cuantitativo y las preguntas de investigación no siempre se han conceptualizado ni definido por completo”. (p.9)

Mediante este método, el investigador logra dar el énfasis que desea, de tal forma que se vuelve más fácil dominar la orientación que se quiere dar. Adicionalmente, Hernández et. al (2010) menciona “el enfoque cualitativo busca principalmente “dispersión o expansión” de los datos e

información” (p.10). De esta forma, el enfoque cualitativo busca abarcar más información, así como profundizar y comprender ampliamente el objeto de estudio.

3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para esta investigación, se plantean dos tipos de estudio, los cuales buscan fundamentar el tema y justificar su estudio. La investigación, de acuerdo con Sabino (2000), se define como “un esfuerzo que se emprende para resolver un problema claro está, un problema de conocimiento”. (p. 47)

3.1 INVESTIGACIÓN APLICADA

De acuerdo con el análisis de este trabajo, la investigación aplicada debido a su comprensión de la realidad, juega un papel de suma importancia, tanto para el desarrollo como para las conclusiones; por medio de la investigación se solucionan problemas o bien se crea o se mejora algo.

Con el propósito de comprender el término de investigación aplicada, es necesario hacer mención a una definición que le respalde, es por esto que Namakforos (2005) quien establece: “Sirve para tomar acciones, establecer políticas y estrategias. La característica básica de la investigación aplicada es el énfasis en resolver problemas”. (p.44)

En relación con el tema por investigar, lo que se pretende es entender y desarrollar las acciones necesarias para la implementación de la guía propuesta para la importación de papel desde E.E.U.U. para que el departamento de compras de la empresa EDigital realice compras en el extranjero de una forma repetida y sistemática

3.2 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

La investigación descriptiva es utilizada para determinar características, propiedades, rasgos importantes o perfiles de un fenómeno que se someta a análisis, es decir, busca recopilar información sobre los conceptos y las variables a los que se refiere.

Para esta investigación en particular, se recopila información de diferentes fuentes para realizar

observaciones que permitan detallar puntualmente los rasgos más importantes de la investigación.

Sobre la investigación descriptiva Sabino (2000) puntualiza que:

La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada. (Sabino, 2000, p.51)

4. SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN

En esta fase se describe el universo en el cual se ubican los sujetos de estudio (población y muestra (estudios cualitativos) y escenarios o eventos y participantes (estudios cualitativos) y se determina de manera específica quiénes fueron los sujetos o participantes, cuáles son sus características particulares tales como variables geográficas, demográficas, psicográficas y conductuales, y cómo se seleccionaron. En caso de una investigación cualitativa se debe describir los criterios de selección del caso o casos, o de la selección de los sujetos investigados.

4.1 SUJETOS

Los sujetos de investigación van a ser todas aquellas personas a quienes se les apliquen los instrumentos; fuentes de información que mediante su colaboración aportan información valiosa para la investigación y estos están vinculados de manera directa con el tamaño de la muestra y sus características. Es importante mencionar quiénes son las personas objeto de estudio, así como sus perfiles, esto con el fin de establecer la unidad de análisis objeto de estudio, al respecto, Hernández et. al (2010) señala: “por tanto, para seleccionar una muestra, lo primero que hay que hacer es definir la unidad de análisis (individuos, organizaciones, periódicos, comunidades, situaciones, eventos, etc.). Una vez definida la unidad de análisis se delimita la población”. (p.173)

En el caso particular de este estudio se implementa una guía propuesta para la importación de papel desde E.E.U.U. y el departamento de compras de la empresa EDigital realice compras en el extranjero de una forma repetida y sistemática y así para poder medir la representación de los objetivos planteados en el proceso. Obsérvese el siguiente cuadro:

Tabla 15 y así poder medir la representación de los objetivos planteados en el

proceso.

Tabla 15
Sujetos fuentes de información, 2019

Sujeto	Descripción	Cantidad
1	Gerente General	1
2	Asistente Administrativa	1
3	Jefe de Producción	2
4	Coordinador de Bodega	1
5	Vendedores	1
6	Asesor Comercial	1
7	Funcionario Aduanero	1

Es el listado de personas a las cuales se les realiza una encuesta para medir el grado de conocimientos en materia de importaciones (Fuente: Elaboración propia)

Sobre los sujetos de la investigación, Barrantes (2007) los define y los caracteriza de la siguiente manera:

Los sujetos son todas aquellas personas físicas o corporativas que brindan información. Debe especificarse con claridad cuál es la población o universo (pueden ser uno o varios) y la muestra (si se utilizara) en cada caso. Debe quedar claramente establecido cuáles y cuántos son esos informantes, de qué tamaño y las características que tiene el universo del que provienen, qué tamaño y qué características tiene la muestra, que procedimiento de muestreo se siguió para escoger la misma, por qué se escogió ese procedimiento y como se consiguieron esos sujetos. (Barrantes, 2007, p.92)

De esta manera, se delimita la población analizada a efectos de lograr desarrollar y fundamentar la investigación con aportes y opiniones de expertos directamente con los trámites de importación en Costa Rica.

4.2 FUENTES DE INVESTIGACIÓN

Las fuentes de información son las que determinan a la investigación el contenido teórico necesario para desarrollar el objeto de estudio, es por esta razón que se deben consultar diversas fuentes de información que recopilen datos y teoría pertinente que permita fundamentar teóricamente el problema planteado.

Para Hernández et al. (2010), la revisión de la literatura: “Consiste en detectar, consultar y obtener la bibliografía y otros materiales útiles para los propósitos del estudio, de los cuales se extrae y recopila información relevante y necesaria para el problema de investigación”. (p.53)

Las fuentes de investigación utilizadas se clasifican en fuentes primarias y secundarias, se detallan:

4.2.1 Fuentes primarias.

Es la información de primera mano, consultada de fuentes oficiales y que representan investigaciones realizadas con anterioridad las cuales resultan de vital importancia, Hernández et al. (2010), lo detalla de la siguiente manera:

Constituyen el objetivo de la investigación bibliográfica en la revisión de la literatura y ofrecen datos de primera mano, pues se trata de documentos que contienen los resultados de estudios, como libros, antologías, artículos, monografías, tesis y disertaciones, documentos oficiales, reportes de asociaciones, trabajos presentados en conferencias, o seminarios, artículos periodísticos, testimonios de expertos, documentales, videocintas en diferentes formatos, foros y páginas de Internet entre otros. (p. 53)

4.2.2 Fuentes secundarias.

Las fuentes secundarias son aquellas que se derivan de las fuentes primarias, por tal razón no deben ser consideradas como fuente principal de información. De acuerdo con Hernández et. Al (2006), las fuentes secundarias son: “Listas, compilaciones, y resúmenes de referencias o fuentes primarias publicadas en un área de conocimiento en particular, las cuales comentan artículos, libros, tesis, disertaciones y otros documentos especializados”. (p.66)

En algunas ocasiones, las fuentes secundarias representan información más directa, es decir contiene de manera más expedita la información que se requiere. Para la presente investigación, las fuentes secundarias representan un menor porcentaje de la información desarrollada.

5. VARIABLES

Las variables son de suma importancia determinan la ruta que debe llevar la investigación. Son el vínculo entre el o los objetivos y las variables. Además, le permiten al investigador establecer cuáles serán los elementos apropiados para el buen desarrollo del estudio. Según Tamayo y Tamayo (2003), la definición conceptual es necesaria para unir el estudio a la teoría.

Por otra parte, Arias (2006) señala que una variable es una característica o cualidad, magnitud

o cantidad susceptible de sufrir cambios y es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación. Las variables identificadas en el estudio indicarán en forma directa que se debe observar o medir en el proyecto de investigación radicando en estos aspectos y su importancia.

El cuadro de variables se encuentra conformada por seis partes, entre ellas se encuentran las siguientes: objetivo específico, variable, definición conceptual, definición instrumental, definición operacional indicadores y definición conceptual del indicador. Donde deben indicarse de manera teórica o de manera científica los indicadores, los cuales se valorarán, medirán y evaluarán por medio de los instrumentos que utilice en la recolección de la información.

OBJETIVOS	VARIABLE	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN	INSTRUMENTO
Instituir los procedimientos de compras en la empresa. Estableciendo las prioridades en las que se deben basar las compras con el fin de solventar el consumo.	Procedimientos de compras en la empresa, tomando en cuenta las prioridades	Son los lineamientos establecidos para realizar compras en el extranjero de acuerdo con la normativa jurídica costarricense.	Conocimiento actual del proceso de importación	Guía de Observación
Determinar los costos necesarios para una importación y estudiar esta estructura de manera que cada rubro pueda depurarse.	Costos necesarios para una importación	Son los costos la equivalencia del valor de todos los elementos que enmarcan la importación.	Cuadro comparativo de compras nacionales vs compras extranjeras	Entrevista
Puntualizar los documentos necesarios para una importación y estudiar las características, condiciones y requisitos que rigen en el comercio entre E.E.U.U. y CR al amparo del Tratado de Libre Comercio suscrito entre ambas naciones.	Documentos necesarios para una importación.	La documentación requerida para realizar una importación en amparo de la ley general de aduanas	Cumplimiento de requisitos y conocimiento de la normativa jurídica costarricense aduanera.	Guía de Observación
Establecer las pautas para importar la carga, con el fin de ahorrar tiempos de entrega y costos de la mercadería.	Guía de importación para EDigital S.A.	Es un manual que le va a permitir a EDigital S.A estandarizar en proceso de compra en el extranjero.	Divulgación y Capacitación	Entrevista

Figura 23. Cuadro de variables, se detalla cada objetivo en el trabajo y sus variables así como su debida descripción, valoración e instrumento utilizado (Fuente: Elaboración propia)

6. TIPO DE MUESTREO

La selección de las unidades de análisis es decir los partícipes, objetos o comunidad de estudio va a depender del planteamiento que se le dé a la investigación y a los alcances del estudio.

Sabino (1992) define la muestra, como la “parte del todo que llamamos universo y que sirve para representarlo”. Tiene diferentes definiciones según el tipo de estudio que se esté realizando. Para los estudios cuantitativos, no es más que un “subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población”. Para las investigaciones cualitativas, son la “unidad de análisis o conjunto de personas, contextos, eventos o sucesos sobre el (la) cual se recolectan los datos sin que necesariamente sean representativo (a) del universo”. (p.302)

Con el objetivo de obtener información más amplia del fenómeno de estudio, este estudio es desarrollado mediante un enfoque cualitativo; por tal razón, es importante definir los tipos de muestra desde la perspectiva del enfoque cualitativo.

Adicionalmente, es necesario definir el concepto de muestra cualitativa, en virtud de lo anteriormente citado. Según Hernández et al. (2010) en el enfoque cualitativo la muestra es: “Un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia”. (p.394)

Al utilizar el tipo de muestreo desde la perspectiva del proceso cualitativo, el investigador no generaliza los resultados de su estudio a una población más amplia, por tal razón, el tamaño de la muestra no es relevante, por el contrario, lo que busca es profundizar la investigación; el interés se centra en comprender el fenómeno de estudio y responder los cuestionamientos que surjan en la investigación.

Cabe mencionar que, conforme se va avanzando en la investigación, se pueden variar o sustituir las unidades de la muestra o al menos sustituir alguna de ellas, esto debido a que el proceso cualitativo es muy dinámico y se pueden realizar ajustes según lo requerido por el investigador Hernández et al. (2006).

En el desarrollo de esta investigación, el tipo de muestra es no probabilístico, el investigador determinará según las características que poseen y que se ajustan con la información los elementos. Hernández, et al., (2003), cita que es el “subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación”. (p.306)

Primero, se definirán las unidades de análisis que serán para este caso las personas, después, se

delimitará la población de la cual se escogerán los datos, teniendo una muestra estadística representativa. La población a entrevistar son los colaboradores de la empresa EDigital.

7. DESCRIPCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

Los instrumentos de medición y recolección le permiten al investigador organizar la recolección de datos, la cual se desarrolla de forma clara y ordenada, de igual manera, es necesaria la selección adecuada de los instrumentos utilizados para recolectar los datos que le den sustento al alcance de los objetivos planteados. Con el propósito de realizar una buena investigación es necesario utilizar los métodos y técnicas que se ajusten al tema investigado. En la recolección de datos, el investigador juega un papel fundamental en el éxito de la investigación.

Hernández et al. (2010) detalla que un instrumento de medición es un: “Recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p.200). Es así como Hernández et al. (2010) se refiere a la trascendencia del investigador:

En la indagación cualitativa, los instrumentos no son estandarizados, en ella se trabaja con múltiples fuentes de datos, que pueden ser entrevistas, observaciones directas, documentos, material audiovisual, etc. adicionalmente recolecta datos de diferentes tipos: lenguaje escrito, verbal y no verbal, conductas observables e imágenes. Su reto mayor consiste en introducirse al ambiente y mimetizarse con éste, pero también en lograr capturar lo que las unidades o casos expresan y adquirir un profundo sentido de entendimiento del fenómeno estudiado. (Hernández et al.,2010, p.409)

Es muy importante que el investigador mantenga una postura neutral al momento de la recolección de los datos, si bien es bueno crear lazos de amistad con los participantes, también debe procurar no influenciar sobre ellos con sus creencias o experiencias del fenómeno de estudio, de esta manera, se obtendrá información de los individuos tal cual ellos la revelan. Para efectos de esta investigación, los métodos que se utilizaron para la recolección de los datos fueron: análisis de contenido, cuestionario y la entrevista.

7.1 LA ENTREVISTA

En este estudio, la entrevista es fundamental para lograr los objetivos, esto debido a que permite obtener la opinión de expertos sobre el fenómeno de estudio. La información se recolecta por medio de preguntas abiertas, las cuales permiten la expresión del entrevistado con la mayor

libertad, además de obtener información más amplia.

Romeo y Domenech (2012) mencionan que: “La entrevista es un acto de comunicación oral que se establece entre dos o más personas (el entrevistador y el entrevistado o los entrevistados) con el fin de obtener una información o una opinión, o bien para conocer la personalidad de alguien”. (párr.1)

Es muy importante que el entrevistador comente al entrevistado cuál es el propósito general del estudio, las motivaciones y pretensiones de la entrevista, de esta forma, el entrevistado o experto tendrá una visión más amplia del tema, esto facilitará la interacción entre ambos. Aunado a esto, es importante mencionar que el éxito de la entrevista dependerá del entrevistador (investigador), por tal razón, deberá estar capacitado y bien informado acerca del tema por tratar, además de mostrar siempre atención e interés al experto, siendo neutral, pero a la vez cordial y servicial, si se consideran todas estas características, aumentarán las probabilidades de que la entrevista sea exitosa y muy enriquecedora.

Las entrevistas, a su vez, se dividen en estructuradas, semiestructuradas o no estructuradas o abiertas, Hernández et al. (2010) detalla esta división de la siguiente manera:

En las primeras o entrevistas estructuradas, el entrevistador realiza su labor con base en una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a ésta (el instrumento prescribe qué cuestiones se preguntarán y en qué orden).

Las entrevistas semiestructuradas, por su parte, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas).

Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla (él o ella es quien maneja el ritmo, la estructura y el contenido). (Hernández et al., 2010, p.418)

Para esta investigación, se considera conveniente hacer uso de la entrevista semiestructurada, debido a que el investigador puede añadir preguntas adicionales conforme se desarrolle la entrevista, con el objetivo de maximizar los conceptos y obtener mayor información de los temas deseados. Adicionalmente, se ve la necesidad de elegir el tipo de pregunta que engloba la entrevista, razón por la que se exponen a continuación los diferentes tipos que detalla:

1. Preguntas generales (gran tour). Parten de planteamientos globales (disparadores) para dirigirse al tema que interesa al entrevistador. Son propias de las entrevistas abiertas;
2. Preguntas para ejemplificar. Sirven como disparadores para exploraciones más profundas, en las cuales se le solicita al entrevistado que proporcione un ejemplo de un evento, un suceso o una categoría.
3. Preguntas de estructura o estructurales. El entrevistador solicita al entrevistado una lista de conceptos a manera de conjunto o categorías.
4. Preguntas de contraste. Al entrevistado se le cuestiona sobre similitudes y diferencias respecto a símbolos o tópicos, y se le pide que clasifique símbolos en categorías. (Hernández et al; 2010, p.419-420)

Las preguntas del tipo generales son las más adecuadas de acuerdo con esta investigación, pues son más flexibles y profundizan más el tema de estudio.

7.2 GUÍA DE OBSERVACIÓN

Es un instrumento de registro que evalúa desempeños en ella se establecen categorías con rangos más amplios que en la lista de cotejo. Permite al investigador mirar las actividades desarrolladas en este caso por la empresa EDigital de manera más integral. Para ello, es necesario presenciar el evento o actividad y registrar los detalles observados.

Según Hurtado (2000) indica que:

La observación es la primera forma de contacto o de relación con los objetos que van a ser estudiados. Constituye un proceso de atención, recopilación y registro de información, para el cual el investigador se apoya en sus sentidos (vista, oído, olfato, tacto, sentidos kinestésicos, y cenestésicos), para estar pendiente de los sucesos y analizar los eventos ocurrientes en una visión global, en todo un contexto natural. De este modo la observación no se limita al uso de la vista. (Hurtado, 2000, p.110)

Observación estructurada: se realiza mediante el establecimiento de un sistema que guíe la observación, paso a paso, y relacionándola con el conjunto de la investigación que se lleva a cabo.

8 CONFIABILIDAD, VALIDEZ Y OBJETIVIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

Según Hernández et al. (2010): “toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad” (p. 200). Además,

menciona Hernández et al. (2010): “La validez, la confiabilidad y la objetividad no deben tratarse de forma separada. Sin alguna de lastres, el instrumento no es útil para llevar a cabo un estudio”. (p. 207)

8.1 Confiabilidad

La confiabilidad es un requisito esencial que debe cumplir todo instrumento de medición. Hernández et al. (2010), en lo que se refiere a confiabilidad detalla lo siguiente: “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales”. (p.200)

Se puede concluir que la confiabilidad de un instrumento nos brinda la seguridad de que la información que se consulte dará el mismo resultado reiteradas veces, es decir, cuando exista discrepancia o diferencias en los resultados la información carecerá de confiabilidad.

Barrantes (2007) se refiere a la importancia de la confiabilidad de los instrumentos de la siguiente manera:

Este criterio tiene que ver con la capacidad del instrumento para producir medidas constantes dado un mismo fenómeno. Se distingue la confiabilidad externa y la interna. La primera tiene que ver con lo que indican otros investigadores, si usando los mismos instrumentos observan los mismos hechos; la segunda indica que otros investigadores harían la misma conexión entre las definiciones en uso y los datos que se recoja, o sea, elaborarían el mismo constructo con base en los mismos hechos. (Barrantes, 2007, p.68)

La recolección de datos mediante de instrumentos confiables es una tarea atribuible al investigador, es mediante este que se llega a concluir el estudio sin alterar los resultados.

8.2 Validez

La validez es otro requisito esencial que debe reunir un instrumento de medición, este obedece al grado de medición de una variable, es decir la capacidad y eficiencia del instrumento para medir lo que lo que desea determinar. Hernández et al. (2010) define validez de los instrumentos de la siguiente forma: “La validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable”. (p. 277)

Por otro lado, Barrantes (2007) también hace referencia a la validez de los instrumentos de la siguiente forma:

Es la capacidad del instrumento de producir medidas adecuadas y precisas para permitir extraer conclusiones correctas. También, busca que los hallazgos puedan ser aplicados a grupos similares.

Existe la validez interna y externa. La primera se refiere a la precisión de los datos y si las conclusiones reflejan la realidad empírica, la segunda indica que el fenómeno observado se da en grupo en estudio y puede ser generalizado a grupos similares. (Barrantes, 2007, p.69)

Asimismo, Hernández et al. (2010) hace mención a tres tipos de evidencia, a saber: validez de contenido, validez de criterio y validez de constructo. Se detallan los tres tipos de evidencia de acuerdo con Hernández et al. (2010):

Evidencia relacionada con el contenido: La validez de contenido se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide. Es el grado en el que la medición representa al concepto o variable medida.

Evidencia relacionada con el criterio: La validez de criterio establece la validez de un instrumento de medición al comparar sus resultados con los de algún criterio externo que pretende medir lo mismo. Si el criterio se fija en el presente de manera paralela, se habla de validez concurrente (los resultados del instrumento se correlacionan con el criterio en el mismo momento o punto de tiempo). Si el criterio se fija en el futuro, se habla de validez predictiva. El principio de la validez de criterio es sencillo: si diferentes instrumentos o criterios miden el mismo concepto o variable, deben arrojar resultados similares.

Evidencia relacionada con el constructo: La validez de constructo es probablemente la más importante, sobre todo desde una perspectiva científica, y se refiere a qué tan exitosamente un instrumento representa y mide un concepto teórico (Grinnel, Williams y Unrau, 2009). A esta validez le concierne en particular el significado del instrumento, esto es, qué está midiendo y cómo opera para medirlo.

Parte del grado en el que las mediciones del concepto proporcionadas por el instrumento se relacionan de manera consistente con otras mediciones de otros conceptos, de acuerdo con modelos e hipótesis derivadas teóricamente (que conciernen a los conceptos que se están midiendo. (Carmines y Zeller, 1991, p.201-203)

8.3 Objetividad

La objetividad es una característica muy difícil de definir en el ámbito de las ciencias sociales, no se trata de cuestiones físicas, sino más bien de opiniones, emociones, conductas, comportamientos, en las cuales el consenso se vuelve más difícil. Se dice que a menor grado de incertidumbre mayor será el grado de objetividad.

Hernández et al. (2010), por medio de Mertens (2005), se refiere a la objetividad de la siguiente

manera: “En un instrumento de medición, la objetividad se refiere al grado en que éste es permeable a la influencia de los sesgos y tendencias del investigador o investigadores que lo administran, califican e interpretan”. (p. 207)

Si se logra la estandarización en la aplicación y evaluación de los instrumentos, es decir mismas instrucciones y condiciones para todos los participantes, además de emplear personal con experiencia y bien capacitado, se refuerza la objetividad.

Según Hernández et al. (2010), “Los estudios cuantitativos buscan que la influencia de las características y las tendencias del investigador se reduzca al mínimo posible, lo que insistimos es un ideal, pues la investigación siempre es realizada por seres humanos” (p. 207). Con base en lo anteriormente citado, es importante que el investigador evite al máximo influir sobre el análisis e interpretación de los instrumentos que utilice.

9 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La obtención de la información se da mediante la búsqueda de elementos del problema, el planteamiento de preguntas relevantes a las variables e indicadores que conforman el objeto de estudio.

Una vez que se tenga claro la necesidad de información, se pueden realizar tres actividades estrictamente relacionadas entre sí, la primera corresponde a la selección de los instrumentos de medición o técnicas de recolección de la información, la segunda obedece la aplicación de estos instrumentos y, finalmente, la tercera consiste en la preparación o codificación de la información obtenida, a fin de facilitar su análisis e interpretación.

Para el análisis más profundo en el desarrollo de la investigación es vital tener a disposición varias fuentes de información y métodos para recolectar los datos, lo cual a su vez permite una mayor riqueza y amplitud en dichos datos, en vista de que se cuenta con diversos sujetos que se involucran en el proceso y además de una mayor variedad en las formas de recolección.

CAPÍTULO IV DESCRIPCIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

A. DESCRIPCIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se muestran los resultados de la investigación, una vez aplicados los instrumentos de recolección de la información, los resultados son analizados, con base en la teoría del análisis cualitativo. Hurtado (2000) lo afirma: “El propósito del análisis es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permiten al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos”. (p.181)

Se propone interpretar y analizar los resultados de la investigación de donde saldrán los elementos para plantear las conclusiones, teniendo cuidado de no caer en repeticiones de los resultados. Es una relación entre hechos y explicaciones, sin sintetizar todo lo que se ha dicho. Este espacio está destinado de un cierto modo a respaldar el problema de investigación, y explicar y comparar los resultados obtenidos con la teoría para así hallar las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

Para lograr la obtención de la información y datos para la investigación, se realizaron: un modelo de guía de observación y dos modelos de entrevistas.

Estas herramientas fueron aplicadas para su respectivo análisis, en el entorno logístico que desarrolla importaciones con la finalidad de poder implementar la guía propuesta para la importación de papel desde E.E.U.U. para que el departamento de compras de la empresa EDigital realice compras en el extranjero de una forma repetida y sistemática, cumpliendo con toda la normativa jurídica y legal correspondiente.

1. INSTRUMENTO PARA EVALUAR EL OBJETIVO # 1

Instituir los procedimientos de compras en la empresa y establecer las prioridades en las que se deben basar las compras con el fin de solventar el consumo.

Aplicado a los siguientes sujetos: Gerente General, Asistente Administrativa, Jefe de Producción, Coordinador de Bodega, Vendedores, Asesor Comercial.

GUÍA DE OBSERVACIÓN

VARIABLE: Procedimientos de compras en la empresa, tomando en cuenta las prioridades.

VALORACIÓN: Conocimiento actual del proceso de importación en la empresa

No	PREGUNTA	SÍ	NO	NA	COMENTARIO
1	¿Tiene la empresa EDigital S.A conocimiento en compras internacionales a nivel general?	2	4	-	Muy básico, no hemos realizados compras en el exterior
2	¿Los colaboradores de la empresa EDigital S.A. tienen formación académica en comercio internacional, relaciones internacionales o aduanas?	-	6	-	Solo de comercio nacional
3	¿Consideran ustedes que al realizar las compras internacionales, reducirían gastos?	6	-	-	Bajarían los gastos SÍ, No es lo mismo comprarle a un intermediario, que comprarle directamente a un fabricante
4	¿Conocen el proceso de una importación?	2	4	-	Muy poco.
5	Sabe que es un INCOTERM	-	6	-	No
6	¿La empresa cuenta con un espacio físico y acondicionado para las importaciones de papel?	6	0	-	Sí
7	¿Estarían anuentes a considerar comprar en otros mercados que no sea EEUU?	6	0	-	Sí, pues la finalidad en expandir las oportunidades internas
8	¿Saben las especificaciones para hacer un pedido?	3	3	-	Sí y no totalmente

1.1 INSTRUMENTO Y DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

OBJETIVO # 1

GUIA DE OBSERVACION

VARIABLE: Procedimientos de compras en la empresa, tomando en cuenta las prioridades. Resultados obtenidos a 6 entrevistados.

PREGUNTA # 1: ¿Tiene la empresa EDigital S.A conocimiento en compras internacionales a nivel general?

De acuerdo con la información tomada de la guía de observación, algunos colaboradores que actualmente se desempeñan en la empresa EDigital S.A cuentan con un conocimiento leve sobre el proceso que se debe realizar en las compras internacionales, lo que representa un costo de oportunidad importante dentro de su esquema de negocio, porque pueden existir de acuerdo con estudio previo realizado proveedores extranjeros con precios más accesibles, lo que es importante de evaluar.

PREGUNTA # 2: ¿Los colaboradores de la empresa EDigital S.A. tienen formación académica en comercio internacional, relaciones internacionales o aduanas?

Los seis entrevistados indican que en este momento ninguno cuenta con formación académica en alguno de los temas mencionados, por ser una especialidad. Esto nos da una idea del alcance que puede tener este trabajo dentro de la empresa EDigital.

PREGUNTA # 3: ¿Consideran ustedes que al realizar las compras internaciones, reducirían gastos?

Los seis entrevistados coincidieron en que sí, ven las compras internacionales como una gran oportunidad para reducir los costos de la empresa en lugar de estar comprando por proyecto/ cotización. Lo ven como una ventaja que pueden llegar a obtener no solo en lo financiero.

PREGUNTA # 4: ¿Conocen el proceso de una importación?

Dos de los entrevistadores han visto el proceso de importación, pero hace muchos años, ya que no dominan del todo ni los términos ni los procesos y saben que ahora es totalmente diferentes porque todo es por internet, los demás entrevistados conocen la generalidad de una importación, pero no los detalles o como llevarla a cabo o del todo no lo manejan.

PREGUNTA # 5: ¿Sabe que es un INCOTERM?

Todos lo han oído mencionar en algún momento, pero no saben en qué consisten o cuales serían las ventajas sobre una importación y en qué términos se puede negociar una compra para conseguir los mejores convenios con los proveedores y cuál de ellos les es más favorable según el INCOTERM en la compra.

PREGUNTA # 6: ¿La empresa cuenta con un espacio físico y acondicionado para las importaciones de papel?

Todos los entrevistados consideran que la empresa cuenta con la infraestructura y condiciones, ya que tienen varios años de experiencia que les ha permitido desarrollar conocimientos y técnicas de almacenamiento. Al tratar con varios tipos de papel han aprendido bastante. Todos los entrevistados concuerdan en que la empresa tiene el espacio físico para manejar volúmenes altos.

PREGUNTA # 7: ¿Estarían anuentes a considerar comprar en otros mercados que no sea EEUU?

Los seis entrevistados indicaron que sí, que sí existen mejores precios, pero igual calidad o superior en otros mercados no cerrarían las puertas, pero que con la guía que les propone este trabajo les sería más sencillo incursionar en otros mercados.

A la vez mencionan que sería solo de estudiar el mercado para conocer que más ofrecen y aparte de los precios ver los tiempos y la responsabilidad del proveedor, porque consideran que en este ambiente hay mucha falta de seriedad en tiempos de entrega por parte de algunos proveedores, que por lo menos eso les pasa con los locales.

PREGUNTA # 8: ¿Saben las especificaciones para hacer un pedido?

Tres de los entrevistados conocen la forma de hacer un pedido o el tipo de presentación más acorde a las necesidades que EDigital requiere y los otros tres no lo manejan del todo.

1.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS OBJETIVO # 1

Mediante los resultados obtenidos, en relación con el tema de instituir, los procedimientos de compras en la empresa y establecer las prioridades en las que se deben basar las compras con el fin de solventar el consumo, se analiza e interpreta la información y se determina que actualmente no tienen ningún tipo de conocimiento ni formación académica que acredite que tienen los conocimientos previos de que la empresa está lista para realizar compras internacionales.

No manejan los conocimientos para realizar una importación, solo generalidades, lo cual les

dificulta desarrollar una estrategia de negocios internacionales para realizar otro tipo de compras a nivel internacional, limitándolos a los proveedores locales, que muchas veces no cumplen con los tiempos o insumos que EDigital requieren y tener que depender de un tercero si desearan hacer una importación.

Al no manejar términos como los INCOTERMS, por ejemplo, los limita a no presentar un conocimiento apto para la negociación de los términos de compra en donde busquen su mejor beneficio y les permita también comprar en igualdad de condiciones con otros proveedores internacionales.

La empresa maneja volúmenes altos de compras locales y consideran que una compra internacional con un volumen aún mayor de lo manejado actualmente, les favorecería para bajar costos de materias primas y las instalaciones de EDigital están aptas.

No cierran las posibilidades que una vez que tengan las herramientas y conocimientos necesarios como lo sería la propuesta de este trabajo de buscar negociar e incursionar en otros mercados internacionales que les permita obtener mejores precios, no dejando de lado la calidad de sus materias primas. También considerando que la forma de hacer los pedidos con respecto a las especificaciones es fundamental para sacar mejor provecho de la importación.

2. INSTRUMENTO PARA EVALUAR EL OBJETIVO # 2

Determinar los costos necesarios para una importación y estudiar esta estructura de manera que cada rubro pueda depurarse.

Aplicado a los siguientes sujetos: Gerente General, Asistente Administrativa, Jefe de Producción, Coordinador de Bodega, Vendedores, Asesor Comercial.

ENTREVISTA	
VARIABLE Costos necesarios para una importación	
VALORACIÓN: Cuadro comparativo de compras nacionales vs compras extranjeras	
Pregunta	Respuestas
1. ¿Conocen ustedes los costos que se deben utilizar para realizar compras en el extranjero aparte del costo de la mercancía?	Gerente General: Al menos desde mi punto de vista en mi operación, en algunas ocasiones he conocido algunos costos para traer carga, no he profundizado en el tema. Asistente Administrativa: Desconoce totalmente el tema Jefe de Producción: En el trabajo anterior realizaba este trabajo, pero en este no se ha involucrado porque no lo hacen Coordinador de Bodega: Los conoce a groso modo Vendedores: muy por encima Asesor Comercial: sí, pero sería bueno refrescar conocimiento
2. ¿Se han considerado los costos financieros y físicos para las importaciones?	Gerente General: sí definitivamente Asistente Administrativa: creo que sí Jefe de Producción: sí Coordinador de Bodega: sí se han considerado Vendedores: sí, se debería Asesor Comercial: claro
3. ¿El costo/características del producto actualmente comprado localmente es comparable al importado?	Gerente General: el costo a nivel nacional es mucho mayor y la calidad se asemeja bastante. Asistente Administrativa: creo que no Jefe de Producción: No, el costo de compra nacional tiene hasta un 45% adicional con respecto a la importación. Coordinador de Bodega: No, en cuanto a costo por volumen es mejor, en tema calidad si muy equiparados Vendedores: por calidad se parecen Asesor Comercial: supongo que se parecen bastante
4. ¿El costo del prepagado de las mayores cantidades de inventario puede sufragarse?	Gerente General: esa es la idea. Asistente Administrativa: no sé Jefe de Producción: n/a Coordinador de Bodega: no sé Vendedores: eso creo Asesor Comercial: Esto tiene que ver directamente con los márgenes de volumen que se vayan a comprar, solo así se justificaría la importación de la materia prima, a su vez, debemos compararlo con el retorno de la misma a través de las ventas

<p>5. ¿Considera la importación un costo beneficio o una inversión innecesaria?</p>	<p>Gerente General: sí claro, parte de la idea que nos colaboren con esta guía es poder hacer nuestras propias importaciones y poder competir con mejores precios en el mercado Asistente Administrativa: sí Jefe de Producción: Es la mejor inversión que EDigital podría hacer para levantar las ventas de la empresa, adicional podría ofrecer mejores precios e innovar en el mercado nacional e internacional. Coordinador de Bodega: Claro, que es una acción costo beneficio, pues, aunque no se ha realizado constantemente, sí deja su beneficio Vendedores: es una de las mejores opciones Asesor Comercial: es lo más recomendable para la empresa así tendremos la oportunidad de crecer y competir. Depende del enfoque que se le dé, ya que puede aplicar los dos conceptos. Además, va a depender de muchos factores, por ejemplo, márgenes de ganancia, mejoramiento en los precios de venta, si localmente no consigo lo que necesito, si lo que hay en el mercado está muy caro, etc.</p>
<p>6. ¿El costo del producto importado será el único determinante para la toma de decisiones?</p>	<p>Gerente General: no, pero es algo que se debe de tener muy en cuenta. Asistente Administrativa: no Jefe de Producción: No el único, pero si podría dejarnos fuera del mercado en cuanto a licitaciones y ventas de alta productividad. Coordinador de Bodega: NO, ya que según sea el material influye demasiado la existencia del mismo en el mercado interno Vendedores: me parece que no, hay muchas variables como calidad. Asesor Comercial: No, hay que tener presente la calidad y tiempos de pago si se logra tener un crédito con los proveedores.</p>

2.1 INSTRUMENTO Y DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS OBJETIVO # 2

ENTREVISTA

VARIABLE: Costos necesarios para una importación

Resultados Obtenidos a seis entrevistados.

PREGUNTA # 1: ¿Conocen ustedes los costos que se deben utilizar para realizar compras en el extranjero aparte del costo de la mercancía?

Según las respuestas a esta pregunta, dos personas contestaron que sí conocen sobre el tema de los costos, cuatro de ellos desconocen en su totalidad sobre el tema o lo manejan muy por encima y no como desearían, ya que no se les ha presentado la necesidad de tener que conocerlos.

PREGUNTA # 2: ¿Se han considerado los costos financieros y físicos para las importaciones?

En la mayoría de las respuestas contestaron afirmativamente.

PREGUNTA # 3: ¿El costo/características del producto actualmente comprado localmente es comparable al importado?

Consideran que no es proporcional el precio o costo por volumen, ya que los precios en el mercado nacional son muy altos por todos los costos adicionales que le ponen a la hora de venderlos.

En relación con la calidad todos consideran que si se asemejan bastante.

PREGUNTA # 4: ¿El costo del prepagado de mayores cantidades de inventario puede sufragarse?

Los encuestados creen que sí, pero no todos manejan el tema, creen que deben hacerse un análisis más profundo como en el área financiera.

PREGUNTA # 5: ¿Considera la importación un costo beneficio o una inversión innecesaria?

Las respuestas de los seis entrevistados nos muestran que sí lo ven un gran beneficio para la empresa EDigital, que les permitiría competir en el mercado con mejores precios.

PREGUNTA # 6: ¿El costo del producto importado será el único determinante para la toma

de decisiones?

Las respuestas de los encuestados concuerdan en que no es solo el costo de producto importado el único determinante para la toma de decisiones, influyen las existencias de material en el mercado y que podrían quedar por fuera en las licitaciones y ventas de alta producción.

2.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS OBJETIVO # 2

Mediante los resultados obtenidos, en relación con el tema: determinar los costos necesarios para una importación y estudiar esta estructura de manera que cada rubro pueda depurarse para obtener mayores beneficios.

Como se pudo observar las respuestas de la mayoría de los encuestados tienen una leve idea de los costos que requiere hacer una compra en el extranjero, pero no lo manejan al cien por ciento, consideran que la empresa ha tenido que hacer un estudio para conocer sus capacidades financieras para la incursión en las compras a grandes escalas y así poder obtener un mayor provecho de la inversión.

Con respecto a los costos y características de los productos locales e internacionales sí creen que hay una gran diferencia en precios, porque en Costa Rica, los impuestos que se deben pagar por compras locales más todos los gastos que implica para una empresa local vender son muy altos y eso hace que los costos se vean reflejados en los productos de ventas.

La importación en volúmenes altos vendría a beneficiar a la empresa EDigital en la programación de proyectos y licitaciones que tengan, ya que contarían con un inventario contante de producto y no dependerían de los inventarios de los proveedores para poder concursar. Se puede rescatar que en su mayoría los entrevistados ven con buenos ojos la inversión en importar.

3. INSTRUMENTO PARA EVALUAR EL OBJETIVO # 3

Puntualizar los documentos necesarios para una importación y estudiar las características, condiciones y requisitos que rigen en el comercio entre E.E.U.U. y CR al amparo del Tratado de Libre Comercio suscrito entre ambas naciones.

Aplicado a los siguientes sujetos: Gerente General, Asistente Administrativa, Jefe de

GUÍA DE OBSERVACIÓN

VARIABLE Documentos necesarios para una importación.

VALORACIÓN Cumplimiento de requisitos y conocimiento de la normativa jurídica costarricense aduanera.

No.	PREGUNTA	SI	NO	NA	COMENTARIO
1	¿Conoce los documentos necesarios para importar	2	4	-	No del todo
2	¿Sabe que es un BL?	3	3		A grosso modo son siglas, se usa en el transporte marítimo. Sí
3	¿Conoce qué es un DUA?	3	3		Informa de la que se ha de importar o exportar.
4	¿Quién fiscaliza la recepción de documentos por entregar a la agencia aduanal?	2	4		El área de Gerencia con el afán de dar vb SI Operaciones & Proveeduría, pero va a depender mucho si es un trámite que hace la empresa o subcontrata esa parte
5	¿Conoce si el Tratado de Libre Comercio entre EEUU y CR le beneficia para importar papel?	-	6		No
6	¿Conoce las partidas arancelarias de los papeles que desean importar y los impuestos de estos?	-	6		No

3.1 INSTRUMENTO Y DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS OBJETIVO # 3

GUIA DE OBSERVACION

VARIABLE Documentos necesarios para una importación.

Resultados obtenidos a seis entrevistados.

PREGUNTA # 1: ¿Conoce los documentos necesarios para importar?

De los seis encuestados solo dos de ellos conocen algunos de los documentos que se requieren para importar, el resto de los encuestados no los manejan o no tienen conocimiento de los documentos necesarios para realizar una importación

PREGUNTA # 2: ¿Sabe que es un BL?

Solo tres de los encuestados saben que es el BL, que son siglas y se usan para el transporte marítimo, el resto no tienen conocimiento.

PREGUNTA # 3: ¿Conoce que es un DUA?

Ninguno de los seis entrevistados sabe qué significan las siglas, pero sí que es un documento que se utiliza en la aduana.

PREGUNTA # 4: ¿Quién fiscaliza la recepción de documentos por entregar a la agencia aduanal?

Una mayoría de los entrevistados no saben quién debe fiscalizar los documentos que se entregan a la agencia aduanal otros opinan que debe ser la gerencia o compras.

PREGUNTA # 5: ¿Conoce si el tratado de libre comercio entre EEUU y CR le beneficia para importar papel?

Ninguno de los seis encuestados conoce si el tratado de libre comercio existente entre ambos países tiene algún beneficio o no para la importación de papel.

PREGUNTA # 6: ¿Conoce las partidas arancelarias de los papeles que desean importar y los impuestos de estos?

Ninguno conoce las partidas arancelarias que se deben utilizar para importar papel ni los porcentajes de impuestos que se deben cancelar.

3.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS OBJETIVO # 3

Mediante los resultados obtenidos, en relación con el tema: puntualizar los documentos

necesarios para una importación y estudiar las características, condiciones y requisitos que rigen en el comercio entre E.E.U.U. y C.R. al amparo del Tratado de Libre Comercio suscrito entre ambas naciones, se nota que la mayoría de los encuestados tienen un manejo casi nulo de los conceptos y procedimientos para realizar una importación.

Todos tienen claro que existen un tratado de libre comercio entre los dos países, pero no conocen si al realizar una importación tiene alguna exoneración o los impuestos que pagan son más bajos o no.

Algunos de los entrevistados han escuchado los términos de un BL o un DUA, pero no conocen su significado y no conocen los pasos de la importación y mucho menos tienen conocimiento de las partidas arancelarias que se deben utilizar ni los porcentajes de impuestos que se deben cancelar a la hora de pagar los impuestos.

No tienen claro quién sería la persona o departamento responsables de fiscalizador de los documentos y procedimientos a la hora de realizar una importación, es por esta razón que una vez realizada la presentación del trabajo, la gerencia deberá tomar la decisión de asignar quien o cual departamento se encargaría de llevar esta nueva asignación.

4. INSTRUMENTO PARA EVALUAR EL OBJETIVO # 4

Establecer las pautas para importar la carga, con el fin de ahorrar tiempos de entrega y costos de la mercadería.

Aplicado a los siguientes sujetos: Gerente General, Asistente Administrativa, Jefe de Producción, Coordinador de Bodega, Vendedores, Asesor Comercial, funcionario de aduanas.

ENTREVISTA

VARIABLE Guía de importación para EDigital S.A.

VALORACIÓN Divulgación y Capacitación

Pregunta	Respuesta
<p>1. ¿Considera usted importante que exista un documento estandarizado donde se establezcan los pasos por seguir de una importación?</p>	<p>Gerente General: sí, bastante Asistente Administrativa: sí Jefe de Producción: El papel es un material variable nunca vas a importar lo mismo, pero si podría tomarse en cuenta en general varios procedimientos para analizar antes de proceder con la compra. Coordinador de Bodega: Sí, pues sería una guía a la hora de dar una capacitación o bien inducción, al tema, puesto o proceso. Vendedores: Todo proceso debe ser regulado por un procedimiento y por un manual de usuario Asesor Comercial: sí sería de bastante utilidad Funcionario de Aduanas: sería de gran utilidad para que manejen los términos y conozcan mejor los procedimientos.</p>
<p>2. ¿Considera que una presentación de cómo realizar una importación le guiaría a futuro?</p>	<p>Gerente General: sí porque con el manual y la explicación podemos aclarar las dudas y tener más claro todo Asistente Administrativa: sí para poder entender mejor. Jefe de Producción: no Coordinador de Bodega: Sí, sería no solo lo idóneo, sino mejor para efectos de tener claro directrices y como desenvolverse a la hora de tener que realizar una importación. Vendedores: es la mejor manera de entender lo que está en el papel y aclarar dudas Asesor Comercial: sí para tener todo más claro. Funcionario de Aduanas: sí, de esa manera les ayudaría a comprender mejor todo el panorama.</p>
<p>3. ¿Quién debe vigilar el cumplimiento de las pautas del manual de importación?</p>	<p>Gerente General: las primeras importaciones podrías estar pendiente la gerencia y el departamento de compras posteriormente se asignaría el proceso. Asistente Administrativa: creo que compras y la gerencia Jefe de Producción: n/a Coordinador de Bodega: A mi parecer el mando directo gerencial, o delegar a quien domine, así puede hacer correcciones y supervisar que se hagan bien los procesos Vendedores: compras y supervisado por la practicante. Asesor Comercial.: compras y gerencia y de ser posible de la mano con la practicante de este trabajo.</p>

	<p>Funcionario de Aduanas: por lo general, es el departamento de compras y finanzas.</p>
<p>4. ¿Quiénes deben recibir la capacitación de cómo realizar una importación?</p>	<p>Gerente General: nos gustaría que todos los encargados o jefaturas de todos los departamentos para que conozcan los procedimientos y vean como están relacionados entre sí. Asistente Administrativa: me gustaría conocer del tema, por si debo de asistir con algo en algún momento. Jefe de Producción: Compras realiza la compra por la experiencia de formatos, gramajes, bultos y el procedimiento de seguimiento de pagos y contenedor contabilidad Coordinador de Bodega: Todos los posibles, ya que así si en algún momento el cargado no está, otro puede ya asumir o darle seguimiento. Vendedores: me parece que compras y administrativo Asesor Comercial: sería bueno que todos tengan conocimiento del procedimiento, así si a futuro falta alguien sepa que se puede hacer. Funcionario de Aduanas: una capacitación a todos los departamentos involucrados.</p>
<p>5. ¿Considera que si manejando los términos y pasos de una importación le ayudaría a programar los tiempos y costos?</p>	<p>Gerente General: sería lo ideal Asistente Administrativa: sí claro Jefe de Producción: sí Coordinador de Bodega: Sería una herramienta de mucha utilidad, que solo en la práctica se verá lo efectivo del conocimiento. Vendedores: claro Asesor Comercial: Sí claro, a nivel de empresa es muy importante llevar los hilos del tema muy bien, a fin de poder medir la capacidad de producción, compromisos de ventas hacia los trabajos, cumplimientos en fechas de entrega, tendríamos cotizaciones mejor presentadas, costos más exactos, etc. Funcionario de Aduanas: si les ayuda.</p>

4.1 INSTRUMENTO Y DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS **OBJETIVO # 4**

ENTREVISTA

VARIABLE Guía de importación para EDigital S.A.

Resultados obtenidos a siete entrevistados.

PREGUNTA # 1: ¿Considera usted importante que exista un documento estandarizado donde se establezcan los pasos por seguir de una importación?

Todos los entrevistados concuerdan que sí es importante tener un documento donde se estandarizan los pasos para una importación.

PREGUNTA # 2: ¿Considera que una presentación de cómo realizar una importación le guiaría a futuro?

Solo una persona no considera importante una presentación, pero todos los demás entrevistados sí concuerdan que sería lo mejor para tener más claro los pasos y conocer más a fondo el tema.

PREGUNTA # 3: ¿Quién debe vigilar el cumplimiento de las pautas del manual de importación?

Todos tienen diferentes opiniones de quién sería el encargado de vigilar el cumplimiento de las pautas, unos creen que debe ser gerencia otros el departamento de compras, pero siempre de la mano de la practicante.

PREGUNTA # 4: ¿Quiénes deben recibir la capacitación de cómo realizar una importación?

En esta pregunta están divididas las respuestas, unos opinan que solo el departamento de compras y otros opinan que todos los departamentos para apoyarse cuando alguno hace falta.

Considerando que la empresa cuenta con varios departamentos y todos deben interactuar entre sí es importante que todos lleven la capacitación para que así comprendan cada paso.

PREGUNTA # 5: ¿Considera que si manejando los términos y pasos de una importación le ayudaría a programar los tiempos y costos?

Los entrevistados concuerdan que, si manejan los términos, esos les permitirá manejar mejor los pasos y, por ende, programar mejores tiempos y así abaratar costos. Estos les permitirán

apoyarse.

4.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS OBJETIVO # 4

Mediante los resultados obtenidos, en relación con el tema: establecer las pautas para importar la carga, con el fin de ahorrar tiempos de entrega y costos de la mercadería. Analizando las respuestas dadas por los entrevistados, una guía de procedimientos donde les citen los documentos e instrucciones para realizar una importación se considera que sería de gran ayuda, sumado a una presentación a la empresa que les permita tener claro conceptos, términos y pasos.

Una guía siempre va a ser un apoyo a la hora de realizar una importación y más si no conocen sobre el tema ni tienen ninguna especialidad. Es importante que todos sean capacitados para conocer términos y pautas por seguir y no cierren las puertas para crecer en la empresa.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Este capítulo tiene como finalidad desarrollar una síntesis de los resultados obtenidos en la Práctica Dirigida, para así determinar si los objetivos planteados cumplen o no, esto va en función de las conclusiones derivadas de la aplicación de los instrumentos de medición indicados en el capítulo III, también en este capítulo se exponen las recomendaciones emanadas de lo analizado en el capítulo IV. Es la parte culminante del proceso de investigación, ya que el resultado es significativo para cada categoría investigada, por medio de la determinación de conclusiones y recomendaciones para cada variable investigada, tomando en consideración los objetivos planteados en la investigación.

1. OBJETIVO ESPECÍFICO # 1

Instituir los procedimientos de compras en la empresa y establecer las prioridades en las que se deben basar las compras, con el fin de solventar el consumo.

1.1 CONCLUSIONES

No todos los entrevistados de EDigital tienen conocimiento para realizar compras internacionales, esto nos permite tener una noción de las necesidades de la empresa y partir de ahí para una capacitación integral, lo anterior sumado a que ninguno de los entrevistados cuenta con formación académica en comercio internacional, relaciones internacionales o aduaneras; refuerza la necesidad de que la guía propuesta en este estudio será de gran ayuda.

Al ver las respuestas, todos en la empresa consideran que sí manejan lo que es una compra a nivel internacional, opinan que se reducirían los gastos y podrían ofrecer un producto más competitivo, pero desconocen el manejo de los términos INCOTERM, el cual es un punto clave a la hora de negociar la compra con el proveedor.

La empresa cuenta con un espacio físico idóneo y acondicionado que les permitirá aumentar

sus volúmenes de inventario y tienen las puertas abiertas para incursionar en otros mercados no solo en EEUU, sino otros países que les brinden las condiciones y calidades de productos con precios que le permitan competir en el mercado.

1.2 RECOMENDACIONES

Al no contar con formación académica en comercio, la guía que este trabajo les propone ayudar a comprender mejor lo que implica una importación y una explicación de las generalidades y especificaciones que se requieren para hacer una compra internacional reforzada con forma idónea de solicitar una cotización.

Se les recomienda una explicación de todos los términos INCOTERM, para que, en el momento de efectuar una negociación con los proveedores internacionales, sea beneficioso para la empresa permitiéndoles cumplir sus expectativas que consiste en bajar los costos con las importaciones.

Se les aconsejó realizar las primeas importaciones en el mercado EEUU, así se empezó con esta práctica dirigida, para que con la guía manejen los términos y condiciones que conlleva una compra en el extranjero conforme van conociendo el tema e ir explorando otros mercados. Además, realizar importaciones de sus materias primas en los diferentes mercados e incursionar no solo en el estadounidense, sino también en otros que les permita mantenerse competitivos, y asegurarse que sus inventarios estén en capacidad de atender cualquier licitación o trabajo.

2. OBJETIVO ESPECÍFICO # 2

Determinar los costos necesarios para una importación y estudiar esta estructura de manera que cada rubro pueda depurarse.

2.1 CONCLUSIONES

En su mayoría no conocen los costos que implica realizar una compra internacional a parte de la mercadería y el flete internacional y los impuestos, pero comprarán los precios que ofrece el mercado nacional versus el internacional y saben que los costos del producto en CR es mucho mayor que el extranjero y consideran que la empresa cuenta con un espacio físico y financiero que les ayuda a dar el paso a la importación de mercadería de alta demanda por la empresa EDigital y,

de esta forma, participar en el mercado y ofrecer mejores precios y ser más competitivos. En su mayoría, los entrevistados consideran que la importación sería un costo que traería un gran beneficio para la empresa y que les permitiría disponer de un inventario propio para licitar y competir sin temor a quedar por fuera del mercado y por depender de la cotización de los proveedores, donde la calidad del producto prevalecerá por encima de los costos y además es la misión de la empresa EDigital, de obtener siempre la calidad y satisfacción de sus clientes.

2.2 RECOMENDACIONES

Debido a que los entrevistados no conocen los costos que conlleva una compra internacional versus las compras locales, se les recomienda una guía para que manejen los términos y dispongan de un panorama de lo que implica realizar una importación.

La capacitación puede guiar a la empresa EDigital a mantener claro sus costos y necesidades para poder realizar importaciones de sus diferentes productos y proyectar costos de sus compras en el extranjero y tener como bases los conocimientos necesarios para efectuarse con éxito.

Se les recomienda mantener un inventario de por lo menos cuatro meses, para que estén en las condiciones de competir en licitaciones y les permita innovar y ofrecer precios accesibles y competitivos de manera que obtengan el mayor beneficio de la inversión.

3. OBJETIVO ESPECÍFICO # 3

Puntualizar los documentos necesarios para una importación y estudiar las características, condiciones y requisitos que rigen en el comercio entre E.E.U.U. y CR al amparo del Tratado de Libre Comercio suscrito entre ambas naciones.

3.1 CONCLUSIONES

Se concluye en este objetivo que no manejan los conocimientos de los documentos de una importación ni de los términos de BL, DUA, aranceles y partidas arancelarias correspondientes al producto de interés de la empresa, así como desconocen si existe algún beneficio con el Tratado de Libre Comercio entre ambos países.

3.2 RECOMENDACIONES

Se les recomienda llevar una capacitación donde se les explique los términos de los documentos básicos como BL, factura, lo que implica el DUA, las fiscalizaciones de documentos con la agencia de aduanas, partidas arancelarias e impuestos por cancelar con el fin de proyectar las compras internacionales o futuras.

4. OBJETIVO ESPECÍFICO # 4

Establecer las pautas para importar desalmacenar la carga, con el fin de ahorrar tiempos de entrega y costos de la mercadería.

4.1 CONCLUSIONES

Al leer las respuestas de los encuestados en este objetivo se concluye que en su mayoría ven de buena manera recibir una guía de importación debida que le permita todo el personal contar con las herramientas necesarias para dominar el tema. No tienen claro quién sería el departamento o persona que se hace cargo de los documentos y de llevar a cabo el proceso de la importación, pero sí consideran que manejar los términos y pasos les ayudaría a ampliar sus conocimientos personales y en un futuro de ser necesario, sentirse en la capacidad de efectuar una compra internacional.

4.2 RECOMENDACIONES

Que la empresa cuente con una guía de procedimientos que involucre a todo el personal con el fin de que los diferentes departamentos trabajen coordinadamente a la hora de realizar una importación y estén enterados de que trata. Se les recomienda tener una capacitación con el propósito de evitar errores que puedan llevar a retrasos en las entregas o gastos innecesarios en los procesos y se le encarga a la gerencia de la empresa EDigital que designe a una persona y departamento que realice las importaciones.

Debido a que la empresa no cuenta con un departamento de importaciones y, por ende, tampoco con una persona encargada de realizarlas, se les recomienda que todas las personas a las que se les

efectuaron las entrevistas reciban la capacitación y obtengan la guía propuesta en este trabajo y se asigne a la encargada de compras y la asistente administrativa como responsables de las compras internacionales.

¿Por qué se recomienda a estas dos personas?: 1. Porque el departamento de compras debe fiscalizar todas las adquisiciones hechas por la empresa para disponer de un mejor control, tanto en inventarios como en finanzas, y 2. La asistente administrativa, porque le puede asistir en el manejo de los papeles con los proveedores y aduana, de manera que esté pendiente que todo se entregue a tiempo. Se le consultó a la Gerente General sobre esta recomendación y nos dijo que es opción viable, pero que igual la gerencia estaría supervisando todo el proceso.

En el área de bodega se recomienda que el encargado de sistema habilite las casillas que se le propone en las fichas técnicas y fichas de control de materias primas, para tener un mayor control e información a la hora de solicitar información o que cumplan con todos los requisitos solicitados.

La Gerencia presenta la apertura necesaria para adaptarse a los cambios del crecimiento e innovación de la empresa, los colaboradores algunos muestran un gran deseo de aprender y ayudar a la empresa en sus nuevos retos que son de beneficio para todos, pero si se nota que otros colaboradores consideran que es bueno crecer siempre y cuando no sea un recargo a sus labores, éste trabajo no es solo una guía para realizar importaciones sino también un trabajo en conjunto por parte de varios departamentos.

Esta experiencia profesional ha permitido al investigador llevar a la práctica todos los conceptos teóricos al campo práctico. La interacción mantenida tanto con órganos gubernamentales como del sector privado, ha sido muy enriquecedora personalmente en el sentido de que permitió visualizar la posición de cada uno de los actores que intervienen en toda labor de importación de bienes o servicios. Gracias a esta experiencia se perciben ciertos aspectos muy peculiares, tal es el caso de realidades como el hecho que una gran mayoría de los importadores desconocen en mayor medida, los aspectos legales de toda importación y dejan toda la carga logística a su agencia aduanal de confianza, sin saber la contribución positiva que se daría, si interviniese con corredor aduanero en su labor.

En relación con la formación recibida a través del marco teórico asimilado por medio de los años de estudio en la carrera de Relaciones Internacionales y la experiencia práctica adquirida mediante la realización de la guía de importación para EDigital (práctica dirigida) he podido concluir que el antes mencionado marco teórico me permitió incursionar más fluidamente dentro

del ambiente práctico, pero ya se contaba con la base legal-funcional del porqué de los procedimientos, tramites y regulaciones para cualquier intercambio comercial entre países.

Es decir, la vía práctica obedece a todo un marco teórico depurado a través del tiempo para regir las relaciones internacionales hasta en su ámbito comercial, por tanto, tuve la oportunidad de comprender con bastantes ventajas comparativas la razón de ser de cada trámite para una importación en contraposición con un promedio de personas que saben que tienen que cumplir con ciertos requisitos pero desconocían el porqué de los mismos.

A través de esta experiencia pudimos determinar que tanto las personas que realizan estos trabajos de importación habitualmente así como los que los hemos visto, nos enriquecimos mutuamente al compartir nuestro campo teórico y práctico respectivamente de manera que se aprendió como se ha manejado la puesta en práctica adquirida en la universidad y a la vez que se ha compartido la base teórica del porqué de las actividades prácticas.

CAPÍTULO VI PROPUESTA

A. GUÍA PARA EDIGITAL S.A. PARA LA IMPORTACIÓN DE PAPEL DESDE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA

1. Pautas para desalmacenar la carga

1.1 Pasos por seguir de parte de EDigital S.A., por departamentos

A continuación, se detallarán las directrices que se realizarán para solicitar una importación de parte del departamento de ventas y gerencia, quienes son los que llevan un control de las ventas totales y es de interés conocer el abastecimiento de la empresa para dar abasto a los pedidos que adquieren en el año.

Tabla 16

Procedimiento general de importación de la empresa EDigital S.A.

DEPARTAMENTO	FUNCIÓN
Departamento de Ventas	El departamento de ventas le informa a bodega, compras y gerencia los contratos y ventas proyectadas para calcular los insumos que se requerirán para los clientes por seis meses.
Departamento Bodega	El departamento de Bodega le informa por medio de un correo electrónico, las existencias y faltantes de insumos para cubrir los contratos y realizar las compras de materiales.
Departamento de Compras	El departamento de compras solicita las cotizaciones a los proveedores internacionales y tiempos de entrega y se lo proporciona a contabilidad y gerencia.
Gerencia	Se traslada a contabilidad y gerencia para hacer un análisis y solicitar al banco el crédito. Una vez aprobado el crédito por parte del banco, se hace una orden de compra al proveedor internacional.
Proveedor internacional	El proveedor internacional envía una confirmación de la OC y los tiempos de entrega y fechas aproximadas de arribos. Tiempo de espera de 90 a 60 días, siempre y cuando no tengan atrasos por mal tiempo.

<p>Agencia aduanal y Departamento de Compras (encargado de importaciones)</p>	<p>Arribado el barco a puerto nacional, se realiza el trámite ante la aduana para el traslado del contenedor al almacén fiscal de San José. Inicia el trámite ante el TICA, para el correspondiente pago de impuestos. Liberan la mercadería, ya que se realizó el pago de los impuestos Se coordina con el transportista para proceder el traslado de la mercadería a la empresa EDigital. S.A.</p>
---	---

Se describe lo que cada departamento realiza para tener un control de los insumos que hay y los que se deben de adquirir de acuerdo a la demanda de ventas proyectadas. (Fuente: Elaboración propia)

1.2 Pasos por seguir por el departamento de compras o encargado de importaciones

Descripción del procedimiento para el departamento de compras o el encargado de importaciones.

Tabla 17

Procedimiento de importación del departamento de la empresa EDigital S.A.

ENCARGADO	DESCRIPCIÓN
OC	OC es girada por el departamento de compras al proveedor internacional, deja en firme la solicitud de compra.
Contabilidad Gerencia	Una vez recibido el visto bueno por parte del proveedor se procede a solicitar a contabilidad realizar el pago del 50% de la OC.
Proveedor	Envía por correo copia de la factura y del BL de la mercadería y por Courier envía originales.
Compras Agencia Aduanal	El encargado de importaciones reenvía las copias de la factura y el BL, al agente aduanal asignado para que empiecen a levantar un borrador de los impuestos.
Arribo de buque Agencia Aduanal	La naviera envía a EDigital una notificación de arribo al puerto. Esta notificación se le reenvía al agente aduanal. Una vez que recibe el anuncio de arribo, hace la solicitud al transportista de la naviera para que trasladen el contenedor al predio del almacén fiscal.

Compras	Debe indicar si desea que el contenedor se nacionalice en Limón o en San José para que se realice el traslado del contenedor desde el puerto al almacén que se indique.
Agencia Aduanal	Solicita a la naviera que traslade el contenedor. Una vez que llega al almacén fiscal rompen el marchamo de seguridad de origen. Se realiza una inspección de verificación de mercadería. Se entregan los documentos al agente aduanal para que tramite el pago de impuestos. Se transmite en el TICA.
Pago de impuestos	El sistema TICA, transmite la información de la factura, BL, traducción de la mercadería y se espera el semáforo (verde, amarillo y rojo), si es verde se paga los impuestos, DUA listo.
DUA listo Agencia Aduanal	El agente aduanal avisa al encargado de importaciones que el DUA está listo. La mercadería está lista para ser trasladada a las bodegas de la empresa.
Departamento Compras	Coordina con la agencia aduanal el día y hora de la entrega del contenedor en las instalaciones de la empresa EDigital.
Bodega	Debe tener un montacargas, y el espacio listo para realizar la descarga.

Se detalla el proceso de importación y lo que debe realizar cada departamento o persona encargada. (Fuente: Elaboración propia)

Ambos procedimientos explicados anteriormente son una guía que le permitirá a EDigital S.A. a realizar la gestión de importación de las materias primas de mayor demanda. Primero se explican los pasos entre los departamentos, gerencias dentro de la empresa y proveedor; posteriormente se describen la tramitología entre la empresa, proveedor y aduanas.

Al ser una importación de papel y cartulina no se requiere permisos, pero en el caso que se requiera importar otro bien, la empresa debe consultar a la agencia aduanal si requiere un trámite diferente o si aplica o no tratado con el país que desea importar.

2 Consideraciones del cambio estructural de la empresa

El procedimiento de las compras locales que actualmente se tiene en práctica es un proceso muy simple, los niveles de inventario son bastantes reducidos y hasta casi es posible establecer una relación directa entre el proceso de compra y el ingreso de pedidos. Inclusive para ciertos productos solo existe un proveedor local, lo que implica que no es posible el procesos de licitación o estudios de precios, para el caso de las importaciones se van a enfrentar literalmente a un mundo de posibilidades que dentro de lo posible deben aprovecharse, pero para lo cual se deben adaptar a ser más técnicos y dinámicos.

A continuación, una lista de consideraciones estructurales que se deben tomar muy en cuenta:

- 2.1 El encargado de compras que actualmente puede ejercer su función, hasta por medio de una llamada telefónica para colocar una orden de un pedido entrante, ahora deberá enfrentarse con barreras tanto idiomáticas como horarias. La transición entre las relaciones con un distribuidor local a interrelacionarse con un productor internacional no son sencillas, ya que en el primer caso, a manera de ejemplo, pueda limitarse a disponibilidad inmediata en las bodegas del distribuidor, mientras que en el segundo se enfrentan a conceptos a bastante más largo plazo, como lo son las programaciones de distribución, tiempos en tránsito y los desalmacenajes todo esto sujeto a la intervención de factores que pueden ir desde presiones internacionales de mercado, hasta factores climáticos. El encargado de compras deberá hacer un cambio funcional para adelantarse hasta tres meses en sus funciones habituales
- 2.2 Las repercusiones en bodega de materia prima serán drásticas. Actualmente, el departamento de bodega es el custodio del inventario para un máximo de 15 días de producción de la maquinaria. Su función de recibo de materiales hasta puede realizarlo con una carretilla hidráulica y una hoja electrónica sencilla que asocia entradas, salidas y órdenes de producción. Las importaciones implican la descarga de contenedores que a veces están limitados por regulaciones horarias. La altura de los contenedores obliga a la utilización, ya no de carretillas paletas, sino al uso de montacargas para la descarga no solo de cantidades de 15 días de producción, sino hasta de 105 días. El nuevo panorama implicaría tanto la posible compra de un equipo de montacargas o la coordinación del alquiler de uno con o sin operador; esta consideración casi que implica que en bodega se

tiene que capacitar a una persona en el manejo de estos equipos, pues en la actualidad las estibas de materiales se verifican hasta de dos tarimas hacia arriba (2 «up»), mientras que para un volumen de importación las estibas deberían ser de hasta seis tarimas hacia arriba. Como se observa inútil tener material en bodega que no se pueda físicamente bajar. A nivel de papelería hay que considerar también la capacitación de toda la documentación necesaria que viene adjunta a una importación, porque ya no sería una simple factura compra local, sino el recibo de una lista de documentos que van desde la factura, lista de empaque, BL, DUA, factura de la agencia aduanal y transporte.

2.3 Impacto financiero, para este departamento las importaciones van a implicar una inusual carga financiera en dos sentidos:

- a. Por la carga financiera que representa un inventario de hasta 105 días, en lugar de los 30 días necesarios para las compras locales.
- b. Las programaciones y las diversidades de pagos también se harán más complejas: ya no se trata de un pago a un proveedor antes de 30 días, ahora se deberá pagar el valor de las importaciones muchas veces hasta con prepagos más lo que contempla las agencias aduanales, pagos por conceptos de impuestos al gobierno, transportes, alquileres de equipo para descarga, entre otros.
- c. Las reservas económicas para todos los pagos involucrados deberán ser ahora consideradas como críticas, ya que por costumbre localmente es aceptable un atraso de una o dos semanas para la cancelación de un factura local, mientras que dentro del comercio internacional las fechas de pago son inamovibles y rígidas de manera que no existe probabilidad de apalancamiento alguno por lo cual puedan ser hasta conveniente que se discuta una intermediación bancaria que garantice el cumplimiento oportuno de nuestras obligaciones.

2.4 Consideraciones en las ventas, el flujo de información o retroalimentación que debe observar este departamento como un punto clave puesto que ellos actualmente deben aclarar el futuro de sus actividades idealmente a seis meses plazo, de manera que la organización pueda regular, corregir los procesos de compra. Los índices de certeza de ventas a futuro son ahora muy importantes para garantizar tanto el suministro de la materia prima como el posible deterioro por daños de almacenamiento.

2.5 Gerencia general, las estrategias de negocios puedan cambiar gracias a las importaciones

esto debe valorarse sobre la marcha, pero en el aumento de funciones para los demás departamentos implica también una recarga en la supervisión de que estas se cumplan de la mejor manera y en el menor plazo posible.

Será muy importante valorar el aumento en la frecuencia de las reuniones interdepartamentales para asesorar, aclarar y promover estos cambios de la manera más fluida y rápida.

En el Anexo #2 se encuentra la guía para la importación de papel realizada para la empresa EDigital S.A., dónde se resumen los puntos más relevantes de la presente práctica dirigida y de cómo ellos pueden llevar a cabo importaciones de sus productos de mayor demanda.

La guía tiene una breve reseña de los datos de la empresa, una propuesta de orden de compra, fichas técnicas: evaluación de proveedores y materias primas, así como los pasos a seguir para una compra internacional y la función que tiene cada uno de sus departamentos en sus diferentes etapas.

BIBLIOGRAFÍA

- Alpízar, M. et al (2018). *Estadísticas de Comercio Exterior Costa Rica 2017*. Recuperado de: https://procomer.com/downloads/estudios/estudio_estadistico_2017/Estadisticas2017.pdf
- Ary, D. Cheser, J. Razavieh. A. (1996). *Introducción a la Investigación Pedagógica*. México: McGraw Hill.
- Banco Mundial, Banco Internacional de reconstrucción y fomento. (1967). *La Competencia Considerada Como Un Proceso Dinámico*. México: Traducción por Herrero Hermanos Sucs S.A.
- Banco de desarrollo de América Latica. (2016). *Ventanilla Única de Comercio Exterior. Requisitos para una implementación exitosa en América Latina*. Recuperado de <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/362>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2009). *La Implementación de Acuerdos Comerciales Preferencias en América Latina: La Experiencia de Implementación del CAFTA-RD en Costa Rica*. Recuperado de: [La-Implementaci%C3%B3n-de-Acuerdos-Comerciales-Preferenciales-en-Am%C3%A9rica-Latina--La-Experiencia-de-Implementaci%C3%B3n-del-CAFTA-RD-en-Costa-Rica.pdf](#)
- Banco Nacional de Costa Rica. (2018). *Línea de Crédito del Banco Nacional de Costa Rica. Ejecutivo de la cuenta de línea de crédito del banco. RE01-PR121RP0. Lista de Requisitos Edición 08*
- Banco Mundial. (2017). *La ayuda para el comercio en síntesis 2017. Fomentar el comercio, la inclusión y la conectividad en favor del desarrollo sostenible*. Recuperado de: <http://www.bancomundial.org/>, <http://espanol.doingbusiness.org/>
- Barrantes, R. (2002). *Investigación: un camino al conocimiento. Un enfoque cuantitativo y cualitativo*. San José: EUNED.
- Vega, J. (2008). *Técnicas introductorias en la logística del comercio internacional*. San José, Costa Rica: CADEXCO
- Daft, R. (2009). *Teoría y Diseño Organizacional*. Novena Edición, México.
- Félix, H. (1999). *Comercio y Marketing Internacional*. San José, Costa Rica: Editorial Norma.
- Guevara, F. (1991). *Manual de Administración del Comercio Internacional*. San José, Costa

Rica: EUNED.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. Cuarta Edición, México: McGraw Hill.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Sexta Edición, México: McGraw Hill.

Instituto Nacional de Estadística y Censo. (2017). Estadísticas de Comercio Exterior de 2016.

Recuperado de <http://www.inec.go.cr/sites/default/files/documentos-biblioteca-virtual/recomercioexterior-2016.pdf>

Kotler, P. y Armstrong, G. (2001). Marketing. Octava Edición. México: Pearson Educación.

Ley N° 7557 publicada en la Gaceta N° 216 del 09 de noviembre del 2006. (2015). Ley General de Aduanas y su Reglamento. San José. Publicaciones Jurídicas.

Méndez, E. (1994). Metodología. Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables, administrativas. México: Mc. Graw Hill.

Mercado, S. (2007). Comercio Internacional I, Mercadotecnia Internacional Importación-Exportación. México: Quinta Edición, Limusa.

Mercado, S. (2007). Comercio Internacional II, Incluye Tratados de Libre Comercio. Séptima Edición, México: Limusa.

Ministerio de Comercio Exterior de Costa Rica. (2003). Tratado de libre comercio entre Centroamérica y Estados Unidos: Preguntas frecuentes. Recuperado de http://www.sice.oas.org/TPD/USA_CAFTA/Studies/PreguntasFCRI.pdf

Ministerio Comercio Exterior Costa Rica. (2018). Estadística Recuperado de <http://www.comex.go.cr/estad%C3%ADsticas-y-estudios/comercio-bienes/importaciones/>

Ministerio de Hacienda. (16 octubre del 2018). Recuperado de https://www.hacienda.go.cr/docs/5224c2cfb7c51_GUIAADUANERADECOSTARICA.pdf

Organización Mundial del Comercio. (2016). Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio (GATT de 1947). Recuperado de: https://www.wto.org/spanish/docs_s/legal_s/gatt47.pdf

Organización Mundial del Comercio. (2016). Explicación del Acuerdo de la OMC sobre la Aplicación de Medidas Sanitarias y Fitosanitarias del 1° de enero de 1995. Recuperado de: https://www.wto.org/spanish/tratop_s/sps_s/spsund_s.htm

Organización Mundial del Comercio (2016). Acuerdo sobre Facilitación del Comercio de la OMC del 27 de noviembre de 2014. (2016). Recuperado de: https://www.wto.org/spanish/tratop_s/tradfa_s/tradfa_s.htm

Plano, J.y Olton, R. (1983). Diccionario de Relaciones Internacionales. Tercera Edición, México.

Porter, M. (1992). Estrategia Competitiva. Buenos Aires, Argentina: CECSAREI.

Porter, M. (1991). La Ventaja Competitiva de las Naciones. Argentina: Editorial Vergara.

Porter, M. (1985). Estrategia Competitiva. Técnicas para el Análisis de los Sectores Industriales y de la Competencia. Tercera Edición, México: Editorial Continental S.A Traducción Alfonso Vasseurwalls.

PROCOMER. (2007). Manual de Notas Técnicas de importación y otros trámites previos a la importación. Recuperado de https://books.google.co.cr/books/about/Manual_de_notas_t%C3%A9cnicas_de_importaci%C3%B3n.html?id=uAxgkQEACAAJ&redir_esc=y

Samuelson, P., y Nordhaus, W. (1989). Economics. McGraw-Hill: Capítulos: 21-22. Recuperado de: <http://museum-madness.blogspot.com/2011/12/economic-theory-of-production-and.html>

USAID del pueblo de los Estados Unidos de América. (2009). Guía Aduanera de Costa Rica. Recuperado de https://www.hacienda.go.cr/docs/5224c2cfb7c51_GUIAADUANERADECOSTARICA.pdf

ANEXOS

Anexo 1 Cronograma de la Práctica Supervisada

Pregunta principal	Objetivo General	Preguntas específicas	Objetivos específicos	Actividades	Fecha de las actividades		Responsable	Productos esperados	Fuentes de información	Informantes	Métodos	Técnicas	Instrumentos
					Inicio (mes, año)	Final (mes, año)							
¿De qué manera se da la implementación de la guía propuesta para la importación de papel desde E.E.U.U. para que el departamento de compras de la empresa EDigital siga realizando compras en el extranjero de una forma repetida y sistemática?	Implementar la guía propuesta para la importación de papel desde E.E.U.U. para que el departamento de compras de la empresa EDigital siga realizando compras en el extranjero de una forma repetida y sistemática.	De qué manera se debe incluir los procedimientos de compras en la empresa. Estableciendo las prioridades en las que se deben basar las compras con el fin de solventar el consumo.	Incluir los procedimientos de compras en la empresa. Estableciendo las prioridades en las que se deben basar las compras con el fin de solventar el consumo.	Reunión con EDigital, recolección de información	Set. 2017	Set. 2017	Gerente Estudiante	Información de las necesidades de la empresa	Fuentes Primarias y Secundarias	Procedimientos de compras en la empresa, tomando en cuenta las prioridades	cualitativo	Entrevista y recopilación de información	Guía de Observación
				Solicitar cotizaciones proveedores de Costa Rica	Feb. 2018	Mar. 2018	Estudiante	Recopilar información, para análisis					
				Solicitar cotizaciones proveedores de USA	Ene. 2018	Feb. 2018	Estudiante	Recopilar información, para análisis					
				Solicitar cotizaciones agencia aduanal	Feb 2018	Feb 2018	Estudiante	Recopilar información, para análisis					
				Analizar y tabular la información para iniciar la guía.	Jun. 2018	Jun. 2018	Estudiante	Recopilar información, para análisis					
		Cómo se deben de determinar los costos necesarios para una importación y estudiar esta estructura de manera que cada rubro pueda depurarse.	Determinar los costos necesarios para una importación y estudiar esta estructura.	Cuadro comparativo de proveedores USA vs CR	Jun. 2018	Jul. 2018	Estudiante	Comparar precios	Fuentes Primarias y Secundarias	Costos necesarios para una importación	cualitativo	Entrevista	
				Cuadro comparativo de las agencias aduanales	Abr. 2018	Abr. 2018	Estudiante	Conocer oferta del mercado					
				Analizar y tabular la información para determinar costos encontrados.	Jun. 2019	Jul. 2019	Estudiante	Conocer los costos					
		Como se pueden particularizar los documentos necesarios para una importación y estudiar las características, condiciones y requisitos que rigen en el comercio entre E.E.U.U. y CR al amparo del Tratado de Libre Comercio suscrito entre ambas naciones.	Puntualizar los documentos necesarios para una importación y estudiar las características, condiciones y requisitos que rigen en el comercio entre E.E.U.U. y CR al amparo del Tratado de Libre Comercio suscrito entre ambas naciones.	Buscar información de exoneraciones	Oct 2018	Oct 2018	Estudiante	Recopilar y puntualizar información para el trabajo	Fuentes Primarias y Secundarias	Documentos necesarios para una importación.	cualitativo	Recopilación de información	Guía de Observación
				Aplicación del TLC USA CA	Oct 2018	Oct 2018	Estudiante						
				Listado de documentos obligatorios	Ene 2018	Ene 2018	Estudiante						
				Partidas arancelarias	Ene 2018	Ene 2018	Estudiante						
				INCOTERMS	Ene 2018	Ene 2018	Estudiante						
				Preparación de la charla para EDigital	Ene 2019	Mayo 2019	Estudiante	Dar a conocer los resultados de la investigación y que conozcan los procedimientos					
				Charla explicativa del procedimientos de importaciones en EDigital	Pendiente		Estudiante						
¿De qué manera se debe establecer las pautas para importar desalmacenar la carga, con el fin de ahorrarse tiempos de entrega y costos de la mercadería?	Establecer las pautas para importar desalmacenar la carga, con el fin de ahorrarse tiempos de entrega y costos de la mercadería			Establecer procedimientos con EDigital, Gerencia-finanzas-bodega	Feb 2019	Feb 2019	Estudiante Gerente	Establecer procedimientos	Fuentes Primarias y Secundarias	Confeción de la guía para importar	cualitativo	Entrevista y recolección de información	Entrevista
				Trámites con la agencia aduanal-almacen fiscal	Mar 2019	Mar 2019	Estudiante	Puntualizar procedimientos					
				Formas de pago	Mar 2019	Mar 2019	Estudiante	Conocer pautas solicitadas					
				Guía de procedimientos para EDigital	Mar 2019	Abr 2019	Estudiante	Presentar informe					
				Elaboración de diagramas	Ene 2019	Mar 2019	Estudiante	Exponer información					

Anexo 2 Guía para EDigital S.A. para la importación de papel desde los EEUU



GUÍA PARA EDIGITAL S.A. PARA LA IMPORTACIÓN DE PAPEL DESDE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA”

Contáctenos

Tel: 4000-2440

Email: info@edigital.cr

Dirección: San José. Barrio San Cayetano.

De la maternidad carit 400 mts este y 450 mts sur.

Somos especialistas en impresión litográfica y acabados de alta calidad desde 1987.

Nuestro principal objetivo es la satisfacción total de nuestros clientes, ofreciendo siempre un trato profesional y garantizando



Imprenta Litográfica | Diseño | Suministros | info@edigital.cr

CONTENTS

Guía para EDigital S.A. para la importación de papel desde los Estados Unidos de Norteamérica _____	3
DATOS DE LA EMPRESA _____	3
Propuesta guía de compras internacionales para la empresa EDigital S.A _____	4
Orden de Compra _____	7
Procedimiento de inspección de materias primas. _____	9
Procedimiento de evaluación de proveedores de materias primas _____	10
Pasos a seguir para una compra internacional: _____	11
Pasos a seguir por EDigital S.A., por departamentos _____	15

GUÍA PARA EDIGITAL S.A. PARA LA IMPORTACIÓN DE PAPEL DESDE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA

DATOS DE LA EMPRESA

La empresa EDigital S.A., fue fundada en el año 1983 en Costa Rica, es propiedad de costarricenses con capital nacional. Se inició adquiriendo unas máquinas de impresión y alquilando un local con opción de compra, es una empresa que se dedica a VENTA DE PAPEL para el mercado nacional.

EDigital S.A, -es una Compañía que cuenta con el registro para importar al amparo del Programa TIC@ bajo el régimen de importación y sus modalidades,

De acuerdo a lo previsto en el Artículo 86 de la Ley General de Aduanas, cuando se desee u obligue a transmitir o presentar información ante la autoridad aduanera, ésta deberá transmitirse a través del sistema electrónico aduanero (TIC@). Dichos documentos transmitidos a través del sistema mencionado tendrán pleno valor legal y se deberán conservar como archivos electrónicos por los plazos establecidos en la Ley General de Aduanas en su artículo 30 literal b, y artículo 109 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios, es decir, por 5 años. Esta disposición aplica tanto para las operaciones de importación como de exportación.

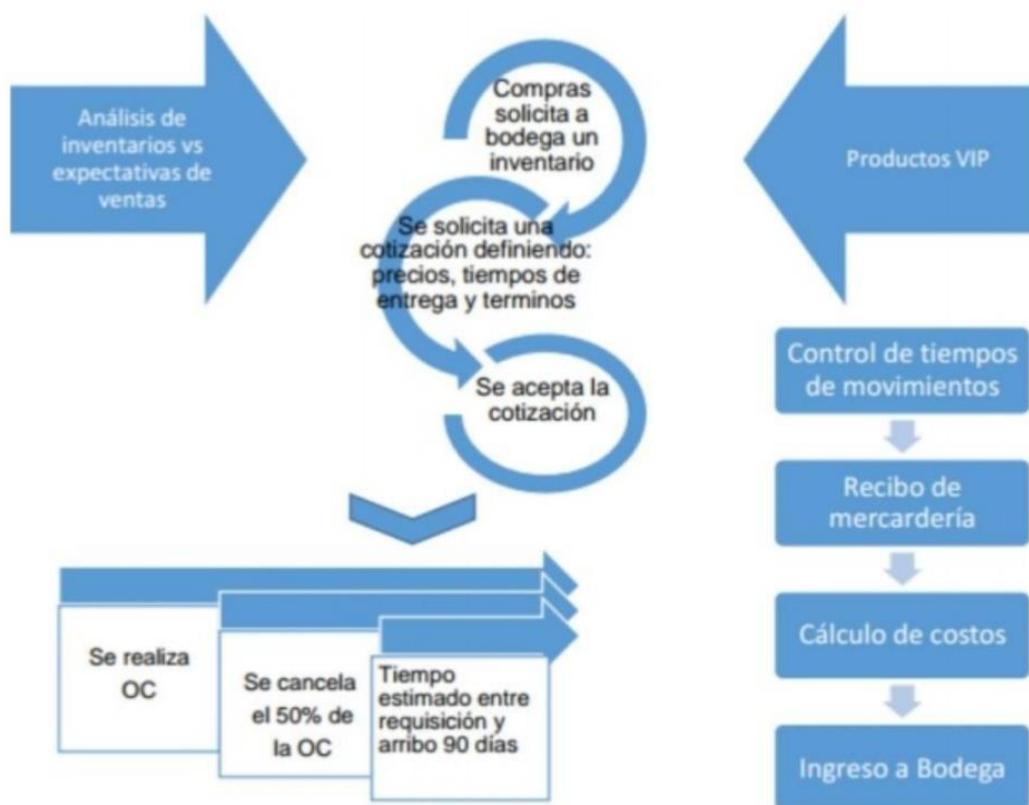
EDigital S.A., realiza sus importaciones bajo el régimen de importaciones definitivas, el cual está previsto en el Artículo 111 de la Ley General de Aduanas.

Propuesta guía de compras internacionales para la empresa EDigital S.A

En la actualidad EDigital se abastece de sus materias primas utilizando distribuidores de papel locales, sin embargo, al hacerlo frecuentemente se han enfrentado al riesgo que esto implica como que: la calidad de los materiales no esté dentro de los estándares de la empresa y al desabastecimiento por bajos inventarios de sus proveedores, lo que repercute hasta en la imagen de la empresa.

Se detalla la propuesta metodológica para la compra en el mercado internacional para la empresa EDigital:

PROCESO DE COMPRAS INTERNACIONALES



Fuente: Elaboración propia, 2019.

Es importante la determinación de un nivel de inventario mínimo para cada material, de manera que dé inicio a las actividades de reabastecimiento cada vez que ese límite sea alcanzado, así como también debe

considerarse el ingreso de pedidos que trasciendan los promedios de consumo por trabajo, pues estos también incidirán en los niveles de abastecimiento de insumos.

Al tener determinado que el inicio de la necesidad de reabastecimiento de inventarios se da cuando algún artículo se encuentre cercano al nivel mínimo de inventario prefijado, en este punto el encargado de bodega deberá notificar al departamento de compras, para que él mismo oficialmente dé inicio al procedimiento y proceda con el trámite de cotizaciones. Es recomendable pedir cotizaciones hasta a los distribuidores locales, para revalorar constantemente la necesidad de una eventual importación.

Una vez recopilada toda la información, el departamento de compras se reunirá con la gerencia para tomar decisiones de qué se comprará, cuánto se comprará y a quién. Posterior se genera la orden de compra y se espera la aceptación por parte del proveedor para confirmar si sus tiempos finales y condiciones de entrega se mantienen con respecto a las cotizaciones.

Seguidamente se deberá dar fiscalización de manera que se tenga un tiempo de reacción frente a alguna eventualidad a nivel de fábrica o transporte, cuando se recibe la notificación de embarque se notificará inmediatamente a la agencia aduanal para que ellos preparen toda la documentación y tramitología para el desalmacenaje, así, cuando la mercadería llegue a puerto, tenga vía libre para su salida de aduanas y evitar costos por multas o bodegajes.

Cuando se notifique el traslado hacia las bodegas de EDigital el departamento de compras deberá pasar toda la documentación, especificaciones y cualquier otra información necesaria para que el departamento de bodega emita un recibido conforme final a los materiales recibidos, el cual deberá ser firmado también por la persona asignada de control de calidad que verifique el cumplimiento de las características técnicas solicitadas.

Las buenas relaciones con los distribuidores locales siempre deberán mantenerse como un respaldo por cualquier retraso en las importaciones o por el simple hecho de que siempre existirán materiales especificados por los clientes que deban ser comprados provenientes de algún molino en particular o de alguna región del mundo.

Algunos molinos tienen contratos de exclusividad con distribuidores, ya sea nacionales o para la región centroamericana, debido a los bajos volúmenes de compra que son característicos de nuestros pequeños países lo que ocasiona que, si un cliente o grupo de ellos especifiquen un material particular, este no es posible sustituirlo por uno equivalente, sino que debe ser comprado al representante o distribuidor regional.

Orden de Compra

La Orden de Compra (OC) que se le suministra al proveedor debe contener la descripción detallada según la ficha técnica del artículo.

- Fecha de solicitud de pedido
- Número de proveedor
- Plazo para el pago
- Moneda/ Tipo de cambio
- Destino (MPR Materia Prima, MAQ cuando se carga a alguna máquina)
- Número consecutivo de la OC
- El precio estipulado
- Cantidad solicitada.

OC					
DATE	EXPIRATION DATE	OC No.		ED	
Fecha	Fecha de expiración	Número		EDIGITAL	
EDigital S.A San Calletano Contacto: Teléfono: Email:			TO: Nombre del proveedor Dirección: Contacto: Teléfono: Email:		
VENDEDOR	METODO DE ENVÍO	TÉRMINOS DE ENVÍO	FECHA DE ENTREGA	TÉRMINOS DE PAGO	FECHA DE VENCIMIENTO
CANTIDAD	ITEM #	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNID	DESCUENTO	TOTAL
Descuento Total					
				Subtotal	
				IV	
				Total	
Términos y condiciones ya estipuladas					

Puntos para considerar al hacer una OC son los siguientes:

- a. Llevar un registro de los pedidos por proveedor.
- b. El encargado de logística debe verificar el inventario y en caso de ser necesario consultar con la persona de bodega si hay que realizar o no la compra.
- c. Se debe suministrar al proveedor la orden de compra la cual debe contener la descripción detallada según la ficha técnica. (medidas, características de la materia prima).
- d. La cantidad por comprar no debe sobrepasar el inventario máximo del artículo.
- e. Se debe comprar las cantidades necesarias para completar los niveles ideales de inventario. El precio estará definido en el contrato o cotización vigente.
- f. El encargado de logística mantiene comunicación constante con el encargado de programación y planificación para coordinar la entrega a tiempo de las materias primas específicas.

Procedimiento de inspección de materias primas.

Llenar la ficha de inspección de materias primas:

- ✓ Nombre del producto
- ✓ Fecha de inspección
- ✓ Nombre de la persona que realiza la inspección
- ✓ Color
- ✓ Olor
- ✓ Textura
- ✓ Nivel de humedad
- ✓ Fotos de la materia prima
- ✓ Revisar al azar las dimensiones
- ✓ Firma del encargado de la inspección

Ficha de Inspección Materias Primas

Nombre del Proveedor

Fecha de inspección		Nombre del encargado de la inspección	
Nombre del producto		Origen	
Características			
Color		Textura	
Olor		Observaciones	
Fotos de la Materia Prima		Revisar dimensiones	
Firma del encargado de la inspección			

Procedimiento de evaluación de proveedores de materias primas

- Respeto a los tiempos de entrega
- Naviera que se utilizaría para cotejar tiempos y costos
- Tiempo de respuesta a emergencias
- Precios comparados con otros proveedores
- Calidad del producto
- Estabilidad en sus precios
- Calidad de embalaje de la materia prima
- Plazo de crédito (30 -60-90 días)



Pasos a seguir para una compra internacional:

1. Solicitar muestras de los diferentes tipos de materias primas. Se les da el visto bueno o rechazo o se dan observaciones y se solicita la ficha técnica de los productos.
2. Asignar el equipo de compras (Departamento de bodega, Gerencia y encargado de compras).



3. Solicitud formal del crédito al banco. Como se observa en el cuadro 2.8
4. Envío de la OC a la empresa proveedora extranjera.
5. Notificar al banco aplicar la línea de crédito a la orden de compra (OC) para el respectivo depósito del 50% y envío en firme a la empresa estadounidense seleccionada. La empresa naviera demora en promedio de 8 a 30 días, dependiendo de la temporada, en enviar el contenedor de Miami a Costa Rica.
6. Se reciben copias del Bill of Lading BL (Conocimiento de embarque), solo se utiliza para transporte marítimo y factura comercial, para enviarlas a la agencia aduanera seleccionada para que esta realice una proforma de gastos y pagos de impuestos.
7. Envío de documentación a la agencia aduanal y al banco.
8. Pago de aforos aduaneros y gastos de importación.
9. Desalmacenaje y traslado de mercadería.
10. Recepción del producto y revisión de características.
11. Retroalimentación de resultados dentro de la empresa y al banco para dar trámite a la cancelación del saldo pendiente con el exportador.

Documentos necesarios para una importación:

- ✓ Factura comercial
- ✓ Documento de transporte a nombre del titular BL-Carta porte - guía aérea
- ✓ Certificado de procedencia cuando proceda.
- ✓ Permisos (en caso lo requiera y dependiendo del tipo de producto)
- ✓ Documento de tratado, acuerdo que aplique para el producto desde el país de origen
- ✓ Lista de empaque
- ✓ Tener las especificaciones técnicas de los artículos importados en caso sean solicitados por las autoridades aduaneras.
- ✓ Declaración del valor aduanero
- ✓ Traducción de factura.

De acuerdo con los conceptos básicos de comercio, se define la **factura comercial** como el documento en donde se describe el servicio o artículo que se adquiere, así como cláusulas de entrega, fechas de pago, impuestos o gastos adicionales; a la vez es un comprobante de venta, es un documento indispensable para la importación o para una exportación.

Este documento es la garantía para efectuar un reclamo de mercadería o uno de pago y puede ser utilizado como prueba en el caso de que se requiera ir a un arbitraje internacional y el término de INCOTERM que se utiliza.

El **documento del embarque** también conocido como BL (por sus siglas en inglés) «Bill of lading» aplica en caso de transporte marítimo, o la carta porte en el caso de ser transporte terrestre, y en el caso del transporte aéreo se utiliza la guía aérea AWR (sus siglas en inglés) «AirWay Bill» que es el conocimiento de embarque por aire o guía área.

En todos los casos anteriores, el documento de embarque es indispensable para que la mercadería salga y entre a otro país, sin este no se podría realizar una exportación o importación, ya que describe el volumen, peso, descripción del producto, cantidades, origen, fecha de embarque, el nombre del medio de transporte que se utilizó, número de contenedor en el caso que se requiere, marchamo, fecha aproximada de arribo, puertos de entrada y salida así como nombres del exportador y consignatario.

Una vez que la mercadería se encuentra en territorio nacional, después de haber sido descargada del medio de transporte, de ser trasladada a un almacén fiscal mientras se pagan los tributos, el tiempo máximo de estadía es un año, posterior a eso se considera en abandono y pasa a ser subastado por el Estado.

En el depósito aduanero la mercadería podría ser manipulada:

- Un examen previo
- Extracción de muestra
- Conteo manual
- Revisión total de la mercadería
- Revisión parcial de la mercadería

Para el despacho de mercadería se debe realizar el siguiente trámite: una vez presentado los documentos obligatorios mencionados anteriormente, se pasa a efectuar la declaración aduanera DUA, donde se indica el monto por pagar de los derechos arancelarios e impuestos. En este proceso la mercadería se transmite en línea y es detectada por un semáforo, el cual indicará si a la mercadería se le realiza algún tipo de inspección o tiene acceso directo.

Los tipos de inspecciones son tres: aforo rojo la cual se realiza una inspección física de la mercadería, ya sea bajándola del contenedor de una forma parcial, muestra o total, esto queda a decisión del aforador asignado. Si la mercadería se encuentra descargada se efectúa la inspección en el almacén fiscal donde se encuentra. Si existiera alguna diferencia por error del proveedor u operador extranjero se solicita una carta de corrección.

El aforo amarillo es inspección de documentos del trámite, este tiene un tiempo máximo para su realización o presentar los documentos una vez presentados y verificados el aforador da el visto bueno o solicita más documentos para su inspección. Aforo verde es de acceso directo o autorización automática de ingreso de la mercadería.

La transmisión de la declaración aduanera, puede presentarse antes o después de la llegada del medio de transporte, para el despacho de la importación, ya que la declaración se realiza de forma electrónica. Se puede realizar una declaración anticipada, para efectos de este trabajo, aplica solo en caso de importaciones definitivas.

Este trámite se hace con antelación a la llegada de la mercadería al puerto y antes de ser trasladada al almacén fiscal. Se pueda realizar el pago de los impuestos para los que se confeccionó un borrador con el cálculo respectivo y donde las únicas variaciones en monto final serían determinadas por el tipo de cambio del día; en ese momento se elabora la transmisión del documento electrónicamente, DUA.

c. El DUA:



Figura No.10: Elementos del derecho único aduanero. Fuente: Elaboración propia

Pasos a seguir por EDigital S.A., por departamentos

Se detallarán las directrices que se realizarán para solicitar una importación de parte del departamento de ventas y gerencia, quienes son los que llevan un control de las ventas totales y es de interés conocer el abastecimiento de la empresa para dar abasto a los pedidos que adquieren en el año.

Dept. Ventas	El departamento de ventas le informa a bodega, compras y gerencia los contratos y ventas proyectadas para calcular los insumos que se requerirán para los clientes por seis meses.
Dept. Bodega	El departamento de Bodega le informa por medio de un correo electrónico, las existencias y faltantes de insumos para cubrir los contratos y realizar las compras de materiales.
Dept. de Compras	El departamento de compras solicita las cotizaciones a los proveedores internacionales y tiempos de entrega y se lo proporciona a contabilidad y gerencia.
Gerencia	Se traslada a contabilidad y gerencia para hacer un análisis y solicitar al banco el crédito. Una vez aprobado el crédito por parte del banco, se hace una orden de compra al proveedor internacional.
Proveedor internacional	El proveedor internacional envía una confirmación de la OC y los tiempos de entrega y fechas aproximadas de arribos. Tiempo de espera de 90 a 60 días, siempre y cuando no tengan atrasos por mal tiempo.
Agencia aduanal y Departamento de Compras (encargado de importaciones)	Arribado el barco a puerto nacional, se realiza el trámite ante la aduana para el traslado del contenedor al almacén fiscalde San José. Inicia el trámite ante el TICA, para el correspondiente pago de impuestos. Liberan la mercadería, ya que se realizó el pago de los impuestos Se coordina con el transportista para proceder el traslado de la mercadería a la empresa EDigital. S.A.

Fuente: Elaboración propia 2019.