

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA.

SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO.

PROCESO DE IMPORTACIÓN DE LA EMPRESA MADERAS
CULTIVADAS DE COSTA RICA S.A (MCC) POR EL PUESTO ADUANAL LAS
TABLILLAS, EN EL PERIODO DEL 01 DE ENERO DEL 2016 AL 31 DE
DICIEMBRE 2018.

Trabajo Final de Investigación Aplicada sometida a la consideración de la
Comisión del Programa de Estudios de Posgrado en Administración Pública
para optar al grado y título de Maestría en Administración Pública con énfasis
en Administración Aduanera y Comercio Internacional.

LINCY MARCELA CABALCETA ROSALES.

MARIO ALBERTO CHAVES PICADO.

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica.

2020

Dedicatoria

En la vida todo se puede realizar si tenemos fe en Dios, por eso, logramos culminar este proyecto y se lo dedico a él, gracias Dios por todo lo que nos has dado.

También, se lo dedico a mi abuela Dialliam Pérez Gutiérrez, la cual insistió que siguiera estudiando y me agrada que se sienta orgullosa de su nieta porque es una mujer con una valentía enorme y una madre singular.

Finalmente, se lo dedico a mi padre que me enseñó a ser perseverante y que las cosas cuando se quieren se logran. Además, a mis tías que cada una es un apoyo para mí.

Marcela Cabalceta.

Dedicatoria

**“Cotidie ambulare,
conetur melius,
felicitate perfrui insinuat singulis auroris...”**

Día a día, caminar, disfrutar de la felicidad que insinúa cada amanecer, trata de mejorar.

Mario Chaves Picado.

“Este trabajo final de investigación aplicada fue aceptado por la Comisión del Programa de Estudios de Posgrado en Administración Pública de la Universidad de Costa Rica, como requisito parcial para optar al grado y título de Maestría Profesional en Administración Aduanera y Comercio Internacional”.

Dr. Orlando Hernández Cruz

Representante del Decano Sistema de Estudios de Posgrado.

Dr. Rodolfo Arce Portuguez

Profesor Guía.

M. Sc. Georjinnella Barboza González

Lectora

M. Sc. Luis Alberto Juárez Ruíz.

Lector

M.Sc. Roberto Guillén Pacheco.

Representante del Director del Programa de Posgrado

Lincy Marcela Cabalceta Rosales

Sustentante

Mario Alberto Chaves Picado

Sustentante

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Tabla de contenido.....	v
Resumen.....	vii
Lista de Cuadros.....	viii
Lista de Tablas.....	ix
Lista de Ilustraciones.....	x
Lista de Gráficos.....	xi
Índice de Abreviaturas.....	xii
Introducción.....	1
Tema.....	3
Planteamiento del Problema:.....	3
Justificación.....	3
Marco Teórico.....	5
Objetivo General.....	20
Objetivo Específico.....	20
Marco Metodológico.....	21
Opción de Trabajo Final.....	21
Tipo de Investigación.....	22
Capítulo I: Conocer el entorno de los procesos de importación en las aduanas terrestres de Costa Rica, así como los fundamentos teóricos conceptuales de la mejora de los procesos.....	28
1.1 Entorno de los procesos de importación en las aduanas terrestres de Costa Rica.....	28
1.1.1 Proceso de Importación Terrestre.....	28

1.1.2 Requisitos para la Importación Terrestre.....	36
1.1.3 Actores que participan en el proceso de importación terrestre.....	41
1.2 Perspectivas teóricas de la mejora de los procesos.....	47
Capítulo II: Historia, plan estratégico y proceso de importación de la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica S.A (MCC), en el Puesto Aduanal de Las Tablillas.....	53
2.1 Historia de Maderas Cultivadas de Costa Rica S.A.....	54
2.2 Plan Estratégico.....	62
2.3 Proceso de importación.....	68
2.4 Movilización de equipos para Maderas Cultivas de Costa Rica del 2016 al 2018.....	72
2.5 Modalidad de los DUA´s de importación del 2016 al 2018.....	75
2.6 Aforos de los DUA´s nacionalizados del 2016 al 2018.....	75
2.7 Hora de levante de los DUA´s, con datos obtenidos del TICA.....	78
Capítulo III: Análisis del proceso de importación de Maderas Cultivadas de Costa Rica por el Puesto Aduanal Las Tablillas.....	81
3.1 Análisis del proceso de importación de la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica mediante la aplicación de entrevistas.....	81
Conclusiones.....	97
Capítulo IV: Posibles áreas de mejora para el proceso de importación de Maderas Cultivas de Costa Rica por el Puesto Aduanal Las Tablillas.....	104
Consideraciones finales.....	106
Bibliografía.....	110
Anexo N°1.....	117
Anexo N°2.....	121
Anexo N°3.....	126

Resumen

La empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica se encuentra ubicada en Santa Rosa de Pocosol, del Servicentro Laroxy dos kilómetros al norte carretera hacia Los Chiles, tiene siete puestos de venta a nivel nacional y su materia prima es la Gmelina arbórea en troza. Tiene plantaciones de esta especie tanto en Costa Rica como en Nicaragua virtud por la cual realiza importaciones frecuentemente.

En marzo de 2015 se da la apertura del Puesto Aduanal Las Tablillas, dependencia adscrita a la Aduana de Peñas Blancas y las operaciones aduanales en las importaciones de la melina cambian; antes de esa fecha se autorizaba por parte de la Dirección General de Aduanas (DGA), de manera temporal, la importación por esa zona.

La nacionalización se realizaba con funcionarios de las dependencias involucradas en su paso transfronterizo, a saber; DGA, Migración y el Sistema Fitosanitario del Estado, también la presencia del agente aduanal designado por la empresa. Uno a uno los transportes ingresaban, se revisaban y enlistaban y al final del día se confeccionaba una sola Declaración Única Aduanera (en adelante DUA) y se transmitía al sistema electrónico Tecnología Informática para el Control Aduanero (en adelante TICA). Todo esto bajo las regulaciones legales y cumpliendo con la normativa aduanera internacional, regional y nacional.

Con la apertura definitiva del Puesto Aduanal Las Tablillas el proceso de nacionalización cambia y se debe realizar como cualquier empresa importadora que desea ingresar mercancía al territorio nacional. Esto conlleva una curva de aprendizaje por parte de la empresa, también empieza a manifestar que no logra cumplir con la importación de unidades de transporte con melina en troza como lo hacía antes de la apertura y que requiere mejorar el proceso; empero, manifiesta que su percepción es que la tramitación es muy engorrosa.

Por la cercanía de los investigadores con la empresa es que se da el acercamiento para desarrollar el trabajo de investigación con la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica y colaborar, en lo posible, en revisar las importaciones de 01 de enero de 2016 al 30 de enero de 2018 y con base en los resultados; si es el caso, buscando posibles áreas de mejora.

Lista de Cuadros

Cuadro 1: Principales usos de la Melina en Costa Rica.....	61
Cuadro 2: Puesto que ejercen los entrevistados.....	81
Cuadro 3: Años de laborar en la instituciones o empresa.....	82
Cuadro 4: Análisis el proceso de importación de la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica mediante la aplicación de entrevistas.....	83

Lista de Tablas

Tabla 1: Movilización de Equipos para Maderas Cultivadas de Costa Rica..... 72

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1: Planificación Estratégica.....	8
Ilustración 2: Proceso de importación	12
Ilustración 3: Aduanas de Costa Rica.	17
Ilustración 4: Propuesta para la Instalaciones del Puesto Aduanal Las Tablillas. .	44
Ilustración 5: Esquema de utilización de los árboles de Melina provenientes de plantaciones forestales en Costa Rica.	60
Ilustración 6:Propósito Estratégico.....	62
Ilustración 7: Valores.....	64
Ilustración 8: Objetivos Estratégicos.	65
Ilustración 9: Modelo de Negocios.	66
Ilustración 10:Línea de Productos y Servicios.....	66
Ilustración 11:Segmento de Mercado y Alcance Geográfico.....	67
Ilustración 12: Nuevos Puntos de Venta.	68
Ilustración 13: Flujograma del proceso de importación empresa Maderas Cultivas de Costa Rica S.A.....	71

Lista de Gráficos

Gráfico 1: Comparativo movilización de equipos de importación para Maderas Cultivas de Costa Rica.	72
Gráfico 2: Unidades de transporte movilizados para Maderas Cultivas de Costa Rica contra unidad de transporte programados.	73
Gráfico 3: Cantidad de m3 anuales programados contra movilizados.	74
Gráfico 4: Modalidad de los DUA´s de importación del 2016 al 2018.	75
Gráfico 5: Aforos de los DUA´s nacionalizados del 2016 al 2018.	75
Gráfico 6: Datos consolidados hora de levante DUA´s 2016 a 2018.	79
Gráfico 7: Años laborados en la institución o empresa.	82

Índice de Abreviaturas

AFC: Acuerdo de Facilitación del Comercio.

BID: Banco Interamericano de Desarrollo.

BCIE: Banco Centroamericano de Integración Económica.

CONAFAC: Comisión Nacional de Facilitación del Comercio.

DGA: Dirección General de Aduanas.

DUA: Declaración Única Aduanera.

DUT: Declaración Única de Tránsito:

DUCA: Declaración Única Centroamericana:

FAD: Formulario de Autorización de Desalmacenaje.

GILF: Grupo Industrial Los Nacientes Forestal.

H.A: Agencia Aduanal Humberto Álvarez.

MAG: Ministerio de Agricultura y Ganadería.

Maderas Cultivadas de Costa Rica: Maderas Cultivadas de Costa Rica S.A.

PALT: Puesto Aduanal Las Tablillas.

PROCOMER: Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica.

SCA: Sistema de Integración Económica.

SFE: Sistema Fitosanitario del Estado.

SIMMEL: Sistema de Movimiento Migratorio Electrónico.

TICA: Tecnología de Información para el Control Aduanero.



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

SEP Sistema de
Estudios de Posgrado

Autorización para digitalización y comunicación pública de Trabajos Finales de Graduación del Sistema de Estudios de Posgrado en el Repositorio Institucional de la Universidad de Costa Rica.

Yo, Mario Alberto Chaves Picado, con cédula de identidad 204300710, en mi condición de autor del TFG titulado Proceso de importación de la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica (MCC) por el Puesto Aduanal Las Tablillas, en el período del 01 de enero 2016 al 31 de diciembre 2018.

Autorizo a la Universidad de Costa Rica para digitalizar y hacer divulgación pública de forma gratuita de dicho TFG a través del Repositorio Institucional u otro medio electrónico, para ser puesto a disposición del público según lo que establezca el Sistema de Estudios de Posgrado. SI NO

*En caso de la negativa favor indicar el tiempo de restricción: _____ año (s).

Este Trabajo Final de Graduación será publicado en formato PDF, o en el formato que en el momento se establezca, de tal forma que el acceso al mismo sea libre, con el fin de permitir la consulta e impresión, pero no su modificación.

Manifiesto que mi Trabajo Final de Graduación fue debidamente subido al sistema digital Kerwá y su contenido corresponde al documento original que sirvió para la obtención de mi título, y que su información no infringe ni violenta ningún derecho a terceros. El TFG además cuenta con el visto bueno de mi Director (a) de Tesis o Tutor (a) y cumplió con lo establecido en la revisión del Formato por parte del Sistema de Estudios de Posgrado.

INFORMACIÓN DEL ESTUDIANTE:

Nombre Completo: Mario Alberto Chaves Picado

Número de Carné: B58326 Número de cédula: 204300710

Correo Electrónico: mac.picado@gmail.com

Fecha: 16/07/2020 Número de teléfono: 8454 5355

Nombre del Director (a) de Tesis o Tutor (a): Dr. Rodolfo Arce Portuguez


FIRMA ESTUDIANTE

Nota: El presente documento constituye una declaración jurada, cuyos alcances aseguran a la Universidad, que su contenido sea tomado como cierto. Su importancia radica en que permite abreviar procedimientos administrativos, y al mismo tiempo genera una responsabilidad legal para que quien declare contrario a la verdad de lo que manifiesta, puede como consecuencia, enfrentar un proceso penal por delito de perjurio, tipificado en el artículo 318 de nuestro Código Penal. Lo anterior implica que el estudiante se vea forzado a realizar su mayor esfuerzo para que no sólo incluya información veraz en la Licencia de Publicación, sino que también realice diligentemente la gestión de subir el documento correcto en la plataforma digital Kerwá.



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

SEP Sistema de
Estudios de Posgrado

Autorización para digitalización y comunicación pública de Trabajos Finales de Graduación del Sistema de Estudios de Posgrado en el Repositorio Institucional de la Universidad de Costa Rica.

Yo, Lincy Marcela Cabalceta Rosales, con cédula de identidad 503810245, en mi condición de autor del TFG titulado Proceso de importación de la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica (MCC) por el Puesto Aduanal Las Tablillas, en el período del 01 de enero 2016 al 31 de diciembre 2018.

Autorizo a la Universidad de Costa Rica para digitalizar y hacer divulgación pública de forma gratuita de dicho TFG a través del Repositorio Institucional u otro medio electrónico, para ser puesto a disposición del público según lo que establezca el Sistema de Estudios de Posgrado. SI NO *

*En caso de la negativa favor indicar el tiempo de restricción: _____ año (s).

Este Trabajo Final de Graduación será publicado en formato PDF, o en el formato que en el momento se establezca, de tal forma que el acceso al mismo sea libre, con el fin de permitir la consulta e impresión, pero no su modificación.

Manifiesto que mi Trabajo Final de Graduación fue debidamente subido al sistema digital Kerwá y su contenido corresponde al documento original que sirvió para la obtención de mi título, y que su información no infringe ni violenta ningún derecho a terceros. El TFG además cuenta con el visto bueno de mi Director (a) de Tesis o Tutor (a) y cumplió con lo establecido en la revisión del Formato por parte del Sistema de Estudios de Posgrado.

INFORMACIÓN DEL ESTUDIANTE:

Nombre Completo: Lincy Marcela Cabalceta Rosales

Número de Carné: A91113 Número de cédula: 503810245

Correo Electrónico: lm.kbalz@gmail.com

Fecha: 16/07/2020 Número de teléfono: 6073 2051

Nombre del Director (a) de Tesis o Tutor (a): Dr. Rodolfo Arce Portuguez

FIRMA ESTUDIANTE

Nota: El presente documento constituye una declaración jurada, cuyos alcances aseguran a la Universidad, que su contenido sea tomado como cierto. Su importancia radica en que permite abreviar procedimientos administrativos, y al mismo tiempo genera una responsabilidad legal para que quien declare contrario a la verdad de lo que manifiesta, puede como consecuencia, enfrentar un proceso penal por delito de perjurio, tipificado en el artículo 318 de nuestro Código Penal. Lo anterior implica que el estudiante se vea forzado a realizar su mayor esfuerzo para que no sólo incluya información veraz en la Licencia de Publicación, sino que también realice diligentemente la gestión de subir el documento correcto en la plataforma digital Kerwá.

Introducción

El trabajo de investigación describe el proceso de importación de madera en trozo realizada por Maderas Cultivadas de Costa Rica S.A (MCC) por el Puesto Aduanal Las Tablillas (PALT), esta empresa se dedica desde principios de la década de 1980 a los procesos de industrialización y comercialización de la madera, su compromiso es el uso racional y adecuado de los recursos forestales.

La finalidad es referir el proceso de importación de madera de melina (Gmelina arbórea) por el paso transfronterizo San Pacho-Nicaragua - Las Tablillas-Costa Rica. Después de haber analizado la información se pretende diseñar recomendaciones para el ingreso de la materia prima necesaria para la empresa y, se busca una reducción de costos y tiempos de ingreso de la madera.

Se escoge la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica por ser empresa usuaria del Paso transfronterizo Las Tablillas, debidamente autorizada por la Dirección General de Aduanas (DGA), se ubica en Santa Rosa de Pocosol en la Zona Huetar Norte, una zona con pocas fuentes de trabajo y con muchos problemas sociales. También el conocimiento sobre legislación y procedimientos aduaneros parece ser limitado por parte de la empresa, esta observación es sustentada en un acercamiento que se tuvo con su gerente operativo y los investigadores, llegando ambas partes a un acuerdo de beneficio mutuo al analizar las posibles causas de los atrasos y presentar una serie de recomendaciones.

Por tanto, el proyecto de investigación se realiza en el Puesto Aduanal Las Tablillas ubicado en el Cantón de Chiles, Alajuela y se toma un periodo de tiempo específico que es del 1 de enero del 2016 al 31 de diciembre del 2018; se analiza únicamente el proceso de importación de madera a granel como materia prima de la codificación arancelaria 4403.99.00.00.90.

Como limitaciones, se tiene la validación de la normativa que sólo comprende el proceso de ingreso de las mercancías importadas vía terrestre, excluyendo cualquier otro trámite diferente al mencionado que realice esta empresa por el mismo Puesto Aduanal, no pretende más que, identificar la problemática y señalar, en caso de ser necesario, la o las posibles áreas de mejora.

Tema.

Proceso de importación de la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica S.A (MCC) por el puesto aduanal Las Tablillas, en el periodo del 01 de enero del 2016 al 31 de diciembre 2018.

Planteamiento del Problema:

El problema de la empresa Madera Cultivadas de Costa Rica, radica en que, aun cuando la empresa mejora los procesos de importación terrestre por el Puesto Aduanal Las Tablillas, desde su apertura definitiva en marzo del 2015, percibió un aumento en los tiempos de nacionalización de la madera de Melina, por lo que se hace necesario revisar las importaciones de 01 de Enero del 2016 al 30 de Diciembre del 2018, registradas en la herramienta Tecnológica para el Control Aduanero (TICA) para determinar si lleva razón la empresa objeto de estudio, en su percepción que los tiempos de nacionalización están fuera de rangos aceptables y le están causando pérdidas en sus negocios.

Justificación.

Maderas Cultivadas de Costa Rica S.A (MCC), está ubicada en Santa Rosa de Pocosol, Zona Huetar Norte, aproximadamente a 30 kilómetros al sur del Puesto Aduanal Tablillas sobre la ruta 35, una ventaja competitiva que ellos han sabido aprovechar al igual que el cultivo madera de melina.

Desde el 2010 la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica S.A empieza a importar, ocasionalmente, madera Gmelina arbórea, con la finalidad de diversificar el negocio con la exportación de productos terminados de este material; en el 2015 deciden aprovechar las ventajas que ofrece la apertura del Puesto Aduanal y aumentar la importación de materia prima proveniente de sus fincas ubicadas en Nicaragua.

La empresa realiza un proceso de mercadeo y de análisis para este nuevo giro de negocio, según los datos recabados, para cumplir con las metas propuestas estimaron la importación de aproximadamente 4000 m³ de madera, alrededor de 60 contenedores semanales, sin embargo, sufren demoras en los trámites de importación que ocasiona atrasos de 48 horas o más, (manifestado por la agencia aduanal y la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica) desde el ingreso a frontera hasta la autorización de levante de la mercancía, logra tramitar uno o dos despachos por semana que se traducen en tres o cuatro equipos semanales, que son insuficientes para cubrir la demanda de sus clientes, estos datos aplican para el año 2015.

La empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica tiene una relación cercana con la Agencia para el Desarrollo Económico de la Zona Norte (ADEZN), los investigadores a solicitud de la agencia y para asesorar en el tema, acompañaron en febrero del 2015 a una reunión en la que se planteó la problemática de la empresa en su proceso de importación por el PALT.

De esta reunión surge el tema propuesto para el TFIA de los investigadores y representa una oportunidad de colaborar con la empresa, tener un impacto social, ya que si se cumplen las proyecciones de manejo de materia prima y producción se aumenta el trabajo en la zona de Santa Rosa de Pocosol, se contrata personal y se ponen en práctica los conocimientos adquiridos en la Maestría por los investigadores.

Marco Teórico.

Independientemente de si las empresas abarcan únicamente mercados domésticos o no, éstas compiten necesariamente con empresas ubicadas en todo el mundo; debido a que se ha facilitado enormemente el acceso a nuevos mercados, incrementando así el número de opciones que tiene un consumidor. De igual manera, la apertura de mercados trae consigo un gran número de competidores que buscan acaparar la atención del consumidor, lo que conlleva a que las empresas se vean forzadas a ser cada vez más competitivas.

Ofrecer el mejor producto no es sinónimo de competitividad internacional, es necesario que éste atraviese por diversos procesos durante la comercialización, los cuales podrían convertirse en posibles obstáculos o bien en factores de competitividad, entre ellos se incluyen el paso por aduanas, los procesos de carga y descarga, los servicios de transporte y otros servicios logísticos. Puntos por los que debe atravesar la mercancía para llegar a su destino.

Una etapa clave dentro del proceso importación es el paso por las aduanas, ya que todas las mercancías están obligadas a ser sometidas al despacho aduanero y además cumplir con aquellos requisitos de importación que así disponga su producto de acuerdo a la clasificación arancelaria asignada. Es por tal razón que el despacho aduanero puede ser un proceso ágil y eficiente o un proceso tortuoso que desaliente o incluso limite el comercio exterior e internacional y que afecta de forma positiva o negativa la competitividad internacional de las compañías.

La competitividad internacional de una empresa es poder rivalizar en mercados extranjeros colocando sus productos a tiempo y en la forma que el comprador y el vendedor establecieron, sin embargo, no es algo que esté en sus manos el poder manejar por completo, existen actores públicos y privados que participan en los procesos de importación y exportación que pueden agilizar y hacer eficiente y eficaz el proceso o, por el contrario, generar inconvenientes.

Es un tema de tanta importancia que, la Organización Mundial del Comercio (OMC) y la Organización Mundial de Aduanas (OMA) se han tomado muy en serio y han emitido el acuerdo de facilitación del comercio.

La Organización Mundial de Aduanas menciona que: “la facilitación de comercio es uno de los principales factores para el desarrollo económico y está estrechamente relacionado con las agendas internas de desarrollo social y reducción de la pobreza” (s.f, párr. 10). En ese entendido los Organismos Internacionales de Aduanas y Comercio Internacional juegan un rol crítico en asegurar el cumplimiento de las normas nacionales y de la seguridad y protección de la sociedad. La efectividad de los procedimientos aduaneros tiene una significativa influencia en la competitividad de las empresas nacionales y el crecimiento del comercio internacional. Por su parte Zaki (2010), indica que:

“...la facilitación del comercio no está referida a los aranceles ni a las barreras no arancelarias; sino que incorpora barreras institucionales y atrasos administrativos. Estas barreras pueden ser consideradas barreras no oficiales dado que no están clasificadas ni formalizadas en un marco oficial entre los gobiernos (p. 10).

En la misma línea la Conferencia de las Naciones Unidas Sobre Comercio y Desarrollo afirma que “toda medida que agilice una transacción comercial y permita ahorrar tiempo y gastos pertenece a la categoría de facilitación del comercio” (2006, p. 8). Por su parte, Wilson (2003) emplea indicadores de facilitación de comercio y los divide en cuatro categorías, citado por Portal (2014):

i) Eficiencia portuaria, ii) ambiente aduanero, iii) regulaciones ambientales y iv) comercio electrónico. Utilizando ecuaciones gravitacionales, el autor, comprueba que, de los cuatro rubros, la aplicación de medidas de facilitación del comercio en tres categorías (eficiencia portuaria, ambiente

aduanero y comercio electrónico) tienen un impacto positivo en los flujos comerciales de las economías del Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC) (párr.12).

En Costa Rica mediante la Ley 9430 del 4 de Abril del 2017 se aprueba el Protocolo de Enmienda del Acuerdo de Marrakech y su anexo sobre Acuerdo sobre Facilitación del Comercio (AFC), donde busca simplificar, armonizar, estandarizar y modernizar los procedimientos comerciales (papeleo, inspecciones, traslados, etc.) y tiene como objetivo: “aumentar la competitividad, mediante la reducción de los costos de transacción y el incremento de la seguridad de las operaciones comerciales” (Ordoñez, 2017, p. 4). La eficiencia, efectividad y ahorro que busca el AFC beneficia a los operadores y al Estado, lo que conlleva ventajas para toda la población.

La planificación estratégica, parafraseando a Cuesta (2012) va ligada directamente a la obtención de datos y lograr ser más eficaces en el mercado, fue implementada en Inglaterra en 1960.

Las empresas deben tomar en cuenta varios factores para decidir la forma en que van a atacar el mercado meta, los elementos son varios y con el tiempo se han incorporado más y más elementos a considerar Fernández (2004)) lo expresa así: “Un primer comentario es contemplar cómo a lo largo del tiempo se han ido incorporando a los sistemas de control económico las ideas de previsión, de plan, de programa, pero también de plazos: el corto y el largo.” (p.25).

Deja claro el autor que la planificación estratégica se relaciona con resultados económicos, con tener planes claros y concisos, considera los tiempos de producción y que se presenten al corto y largo plazo, de esta forma la meta es medible y se pueden hacer las modificaciones si los resultados no son los esperados o replicar las decisiones que han resultado positivas.

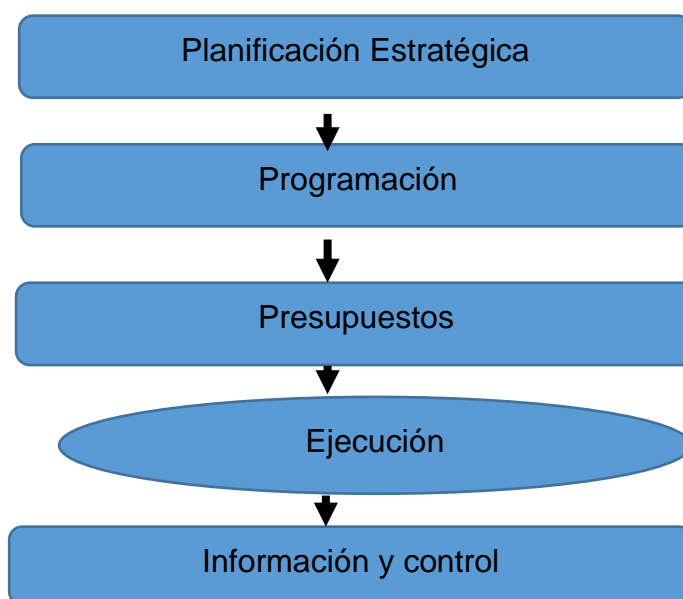
Planificación estratégica tiene que ver con lo que se quiere lograr; también que se tenga una evaluación constante para medir los resultados, prever

situaciones que se puedan presentar y así reaccionar de forma rápida y asertiva, con todo esto se logra tener el claro el qué hacer en la empresa.

Al tomar este camino las empresas buscan vender más que sus competidores y lograr más y mejores resultados económicos que sus contrincantes en el mercado. Entonces, se establecen planes y objetivos en la actividad que desarrolla la empresa y enfocada en esa actividad únicamente.

Gráficamente se puede entender de la siguiente forma siguiendo a Fernández (2004, p. 29).

Ilustración 1: Planificación Estratégica.



Fuente: Andrés Fernández (2004). Dirección y planificación estratégica en empresas y organizaciones.

Parafraseando al Ingeniero Luis Pimentel Villalaz en su artículo Introducción al Concepto de Planificación Estratégica, la empresa debe considerar cuatro elementos: el ambiente, que son una serie de condiciones ajenas a su control y ante las cuales debe tener una respuesta. Debe tener claros sus objetivos, usualmente estos quedan plasmados en la Misión y Visión de la empresa. La persona encargada debe conocer muy bien la situación de la empresa en el mercado para conocer la cantidad de recursos que necesita para lograr el

objetivo; hecho esto, debe proyectar los recursos a futuro para adecuarse al ambiente y cumplir con lo que se ha propuesto. (Pimentel, 1999).

Como se puede notar, la planificación estratégica debe considerar los plazos en los que una empresa importadora o exportadora tendrá a su disposición la mercancía, el ambiente suele ser un elemento a considerar ante cambios climáticos o situaciones sociales en los países de origen y destino de las mercancías. Una buena planificación tendrá como resultado el cumplimiento de los objetivos que se halla impuesto.

La facilitación del comercio es una herramienta fundamental para mejorar la competitividad, la seguridad y, por ende, las condiciones que los países ofrecen para la creación de nuevas empresas y la atracción de inversión extranjera directa, es por ello que muchas organizaciones a nivel internacional se han preocupado por evidenciar lo relevante de este tema para que los países formulen herramientas que pongan en acción las labores de facilitación, tanto al importar como exportar de bienes y servicios.

El proceso de importación se entiende, según la definición de la Guía Aduanera de Costa Rica así: “Es el ingreso, previo cumplimiento de requisitos arancelarios (pago de derechos aduaneros e impuestos) y no arancelarios (permisos de importación, por ejemplo), de mercancías procedentes del exterior, para su uso o consumo definitivo en el país” (2009, p. 31).

Según El Diario del Exportador del 2017, el proceso de nacionalizar la mercancía, de una forma general, es simple, puede parecer complicado para aquella empresa o persona que lo realiza por primera vez, sin embargo, se puede resumir en unos 7 pasos, como se evidencia en la ilustración 2.

1. Contacto con el proveedor.

El proveedor lo escoge la empresa importadora y debe ajustarse a sus necesidades, algunas de ellas son la responsabilidad, que sea confiable y muy importante que cumpla con los plazos de entrega requeridos por el comprador.

La comunicación entre el proveedor y el comprador es de gran importancia por la documentación que el primero debe entregar al segundo para no retrasar el traslado de la mercancía del país de origen al país de destino.

2. Conocer bien el procedimiento para obtener la ayuda de las entidades competentes.

Según sea la mercancía el proceso de nacionalización puede involucrar a una o más entidades estatales del país de origen y el país de destino. Es importante que el importador conozca muy bien los requerimientos arancelarios y no arancelarios de la mercancía sujeta a importación para no tener atrasos por la no obtención de la documentación necesaria.

3. Agente de carga.

Puede ser una persona física o jurídica, está facultado por las autoridades competentes de ambos países, origen y destino, para organizar los embarques en la modalidad que corresponda (aéreo, marítimo o terrestre), además consolidar y/o desconsolidar mercancía. Lo puede contratar cada una de las partes acorde al incoterm negociado.

4. Depósito temporal.

Una vez que la mercancía es entregada al porteador, el transportista la traslada a un depósito temporal para finalizar el trámite de exportación, se recomienda realizar una inspección previa para comprobar que la mercancía sea la que se consigna en el documento de conocimiento de embarque, así como también en el manifiesto de carga.

Ya en el país de arribo el transportista internacional deposita la mercancía en la terminal que se establezca previamente, de forma temporal en tanto se cumple con el trámite de nacionalización.

5. Agente de aduanas (o agente aduanero).

Este es un profesional autorizado por las Instituciones Estatales de ambos países, el de salida e ingreso, responsable de presentar la documentación necesaria y los requisitos de cumplimiento con la legislación que cada país establezca para la mercancía sujeta a importación, esta legislación debe ir acorde a lo establecido por la Organización Mundial de Aduanas (OMA) y la Organización Mundial del Comercio (OMC) para la facilitación del comercio internacional.

Es potestad del agente aduanero la preparación del DUA, numerarlo y solicitar la revisión de la mercancía, ya obtenido el levante de la mercancía se continúa con el proceso de importación y/o exportación que se está realizando. En los casos de regímenes especiales es optativo contar con los servicios de un agente aduanero.

6. Retiro de la mercancía.

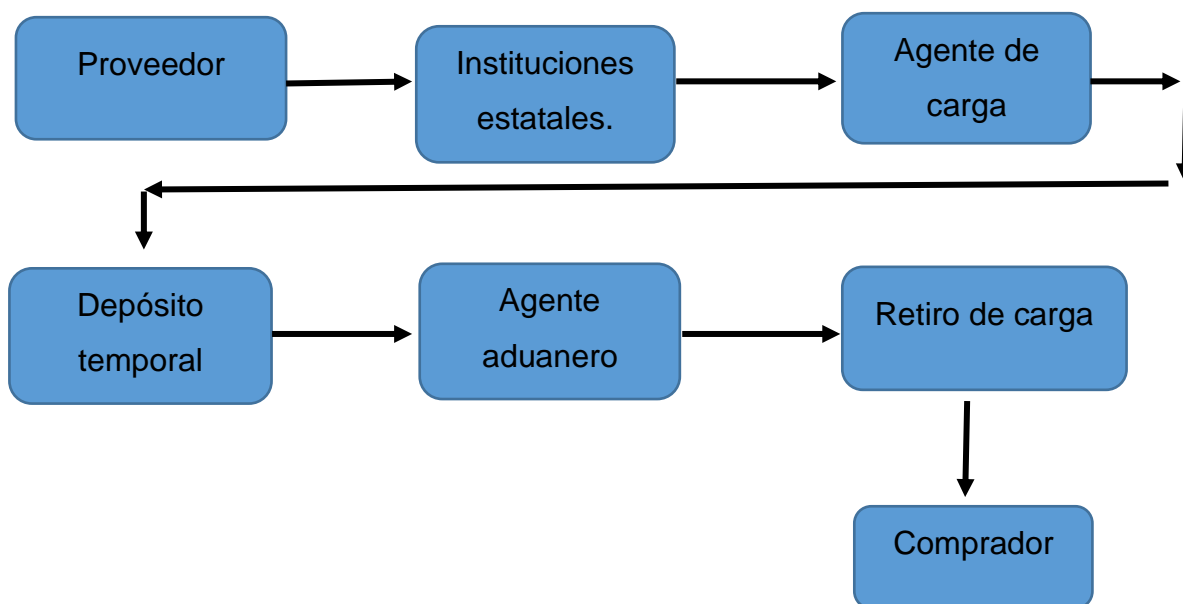
Cumplidos los requisitos legales y reglamentarios y realizado el pago de los tributos correspondientes, la mercancía puede ser retirada del depositario aduanero que la custodia y el comprador hacer uso de ella para los fines que tenga a bien realizar con la mercancía.

7. Comprador.

Una vez retirada la mercancía, pagos los tributos y cumplidos los requisitos legales y reglamentarios, se lleva a la bodega del comprador para su uso y consumo.

El proceso de importación se puede apreciar de mejor forma en la ilustración que sigue a continuación:

Ilustración 2: Proceso de importación



Fuente: Elaborado por los investigadores.

Por tanto el proceso de importación, como todo proceso es importante que esté en continua revisión para lograr determinar áreas de mejora que ayuden no solo a la competitividad de la empresa, sino, mejora la competitividad del país ya que las importaciones permiten a los agentes económicos adquirir los productos que en su país no se producen, más baratos, o de mayor calidad, beneficiándolos como consumidores.

Los dos principales componentes del marco legal aduanero nacional son la Ley General de Aduanas y su Reglamento y el Código Aduanero Centroamericano con su Reglamento (CAUCA-RECAUCA). Dicha legislación se complementa con los diversos instrumentos jurídicos regionales e internacionales suscritos por Costa Rica.

Centroamérica desde el año 1953 con la creación del Mercado Común Centroamericano reconoce la importancia del intercambio regional en la zona, busca afianzar y hacer crecer el intercambio comercial al ser el mercado natural de los países de la región, no logra su cometido por los conflictos sociales, políticos y de guerra que se vivió en los años siguientes. Retoma los procesos de integración en la década de los ochenta con la creación del Sistema de

Integración Económica Centroamericano (SICA) que plantea diferentes áreas de unificación siendo una de ellas la aduanera y así facilitar el intercambio comercial. El marco legal para regular estos procesos de integración e intercambio están escritos en el Código Aduanero Único Centroamericano (CAUCA) y su respectivo reglamento (RECAUCA) (Cordero, 2016, p. 11).

La Ley General de Aduanas y su Reglamento en su artículo 7 establece que “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” (2010, p. 14).

El Servicio Nacional de Aduanas por su parte es el órgano de control del comercio exterior y depende del Ministerio de Hacienda, este tiene a su cargo la aplicación de la legislación aduanera. “Está constituido por la Dirección General de Aduanas, las aduanas, sus dependencias y los demás órganos aduaneros” (Ley General de Aduanas y su Reglamento, 2010, p. 14).

Con respecto al control aduanero de las mercancías que ingresan, transitan o salen del país, se puede ejercer en tres formas, inmediato, posterior y permanente. El control inmediato es sobre las mercancías desde su ingreso o salida del territorio aduanero y hasta que se autorice su levante, el posterior debe aplicarse sobre las operaciones aduaneras, los actos derivados de ellas, las declaraciones aduaneras, las determinaciones de las obligaciones tributarias aduaneras, los pagos de los tributos y la actuación de los auxiliares de la función pública aduanera y de las personas, físicas o jurídicas, que intervengan en las operaciones de comercio exterior; el permanente se ejercerá en cualquier momento sobre los auxiliares de la función pública aduanera respecto del cumplimiento de sus requisitos de operación, deberes y obligaciones. Se ejecutará también sobre las mercancías que, con posterioridad al levante o al retiro, permanezcan sometidas a alguno de los regímenes aduaneros no definitivos mientras estas se encuentren dentro de la relación jurídica aduanera

para fiscalizar y verificar el cumplimiento de las condiciones de permanencia, uso y destino.

Según la Ley General de Aduanas y sus reformas señalan que, el objetivo principal de las aduanas es: “regular las entradas y las salidas, del territorio nacional, de mercancías, vehículos y unidades de transporte; también el despacho aduanero y los hechos y actos que deriven de él o de las entradas y salidas, de conformidad con las normas comunitarias e internacionales, cuya aplicación esté a cargo del servicio nacional de aduanas” (2010, p.1).

Las Aduanas cuentan con una relación jurídica-aduanera, es decir “derechos, deberes y las obligaciones de carácter tributario aduanero, que surgen entre el estado, los particulares y otros entes públicos, como consecuencia de las entradas y salidas, potenciales o efectivas de mercancías, del territorio aduanero” (Ley General de Aduanas, 2010, p. 44); y es por tal razón que estas pertenecen a la hacienda pública del país.

Como eje esencial de esta Ley se encuentran las atribuciones aduaneras las que corresponden a los derechos, deberes y obligaciones que tienen las aduanas como tal, así como concernientes a los auxiliares de la función pública y terceros que trabajan para estas.

Además, también determinar los documentos que deben de presentar en el proceso de importación, exportaciones, así como para el ingreso y salida de personas, mercancías, vehículos y unidades de transporte, por cualquier frontera terrestre, marítima o aérea.

La Ley General de Aduanas en su artículo 24, “establece dentro de las atribuciones de las autoridades aduaneras, la exigencia y comprobación de los elementos que determinan la obligación tributaria aduanera. Los procesos de importación y exportación se realizan por medio de la transmisión electrónica de la declaración única aduanera” (2010, p. 22).

Las declaraciones aduaneras (DUA) son el documento oficial que detalla las características de las mercancías, su peso, volumen, valor aduanero, exoneraciones, notas técnicas o cualquier otra que se establezca por ley o reglamento, pueden incluir una o múltiples líneas. Cada línea representa un tipo de mercancía en particular (codificada por partida, subpartida, inciso y fracción arancelaria) que es la clasificación que recibe el producto de acuerdo a su origen, composición, uso y destino y que está establecido a nivel internacional por acuerdos firmados por Costa Rica. Cuando se ejerce el control aduanero, sea este inmediato, posterior o permanente y la DGA detecta irregularidades, se genera un proceso que puede concluir en la modificación de una o más líneas del DUA.

Respecto al control, el Sistema Informático para el Control Aduanero (TICA), herramienta tecnológica del Estado que controla todo ingreso, tránsito o salida de personas, unidades de transporte o mercancías, asigna canales a las mercancías que ingresan por las aduanas, dichos canales funcionan análogamente a los semáforos de tránsito por medio de tres canales: verde, rojo y amarillo. En el canal verde el sistema indica levante automático y el declarante recibe electrónicamente la autorización del levante, para proceder a retirar la mercancía, en el lugar habilitado donde se encuentren las mercancías. En el canal amarillo el sistema indica aforo documental. Una vez verificado el cumplimiento de la revisión documental y verificados los requisitos no arancelarios (permisos de importación, por ejemplo), el funcionario designado por la autoridad procede con la liquidación y autorización electrónica del levante de las mercancías. En el canal rojo, el sistema indica verificación inmediata.

El agente aduanero debe coordinar con el transportista internacional y éste a su vez con el transportista terrestre, el traslado de la unidad de transporte con las mercancías hacia un lugar o depósito de revisión autorizado. Una vez ejecutado el cumplimiento de los procedimientos y directrices respectivas y comprobados los requisitos no arancelarios, el funcionario designado por la autoridad, procede con la liquidación y autorización electrónica del levante de las mercancías.

El Servicio Nacional de Aduanas (SNA) depende del Ministerio de Hacienda; se encarga de controlar el comercio exterior de la Administración Tributaria, además, aplica la legislación aduanera.

El Servicio lo conforman la Dirección General de Aduanas (DGA), las aduanas, sus dependencias y todos los órganos aduaneros. “La Dirección es el órgano superior en jerarquía sobre materia aduanera a nivel nacional, coordinará y supervisará la actividad de las aduanas del país y sus dependencias” (Ley General de Aduanas, 2015, p. 4).

El artículo 13 de la LGA define la aduana como: “... la unidad técnico-administrativa encargada de las gestiones aduaneras” (2010, p.17) se encarga de velar por el cumplimiento de la Ley su Reglamento en la entrada y salida de personas, mercancías, vehículos y unidades de transporte y coordina con las entidades gubernamentales que están ligadas a su competencia; un ejemplo es la aplicación de la NT 35 y la coordinación con el Sistema Fitosanitario del Estado (SFE) oficina que depende del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG).

Estructuralmente la componen una Gerencia, un Departamento Técnico y un Departamento Normativo.

También en el Reglamento a la LGA en su artículo 41 se establece la figura de los Puestos de Aduanas, oficinas regionales del SNA, que se hayan dentro de la jurisdicción territorial de una aduana y realizan las mismas operaciones y trámites aduaneros de bajo volumen, su creación es mediante resolución administrativa emanada de la DGA, para atender necesidades operativas del comercio exterior.

A nivel operativo, la Dirección General de Aduanas cuenta con 7 aduanas, las cuales se muestran en la ilustración 3: Peñas Blancas, La Anexión, Caldera, Santamaría, Central, Paso Canoas y Limón. Algunas de estas aduanas operativas, cuentan además con puestos aduaneros, entre ellos: Puesto Los Chiles y Puesto Tablillas (Aduana Peñas Blancas), Puesto Tobías Bolaños (Aduana Santamaría), Puesto Golfito (Aduana de Paso Canoas) y Puesto Sixaola

(Aduana de Limón), Puesto de Aduana Postal ubicado en las Oficinas de Correos de Costa Rica en Zapote (Aduana Central).

Ilustración 3: Aduanas de Costa Rica.



Fuente: Google imágenes, recuperado el 30 de enero del 2019.

Las mercancías que ingresan o salen del país van a recibir el nombre de importación y exportación respectivamente, ambos son regímenes definidos en la Ley General de Aduanas y su Reglamento, artículo 109:

Se entenderán por regímenes aduaneros, las diferentes destinaciones a que pueden quedar sujetas las mercancías que se encuentran bajo control aduanero, de acuerdo con los términos de la declaración presentada ante la autoridad aduanera. Los reglamentos establecerán los procedimientos, los requisitos y las condiciones necesarios para aplicar los regímenes aduaneros (2010, p. 71).

El proceso de nacionalizar la madera se encuentra dentro del régimen de importación definitiva. “Se entiende por régimen de importación la entrada de mercancías que cumplan con las formalidades y los requisitos legales, reglamentarios y administrativos para el uso y consumo definitivo, dentro o fuera del territorio nacional” (Ley General de Aduanas y su Reglamento, 2010, p. 72).

Los medios de transporte internacionales son tres, aéreo, marítimo y terrestre, la decisión de cuál utilizar está condicionada a factores como pesos brutos, netos o volumétricos, cantidades, volumen de la mercancía, distancia y la necesidad que se tenga de la mercancía a movilizar. La empresa en análisis moviliza madera en bruto de alto peso y en una distancia relativamente corta, esto hace que la mejor opción de transporte sea, el transporte terrestre.

Existen diferentes tipos de contenedores y furgones que tienen la característica de ser cerrados con una única puerta, además de estos dos tipos existen otros y uno de ellos es las plataformas utilizadas en mercancías que no pueden ser trasladadas en estos equipos cerrados. La madera, por sus características es manejada en este último tipo de transporte que permite una carga y descarga más rápida e incluso una fácil revisión en el paso transfronterizo aduanal.

La Organización Mundial de Aduanas en el documento: Directrices de la Aduana sobre la Gestión integrada de la cadena logística, publicado en el mes de junio de 2004, en su apartado de Definiciones citando las definiciones facilitadas en el Convenio de Kioto Revisado menciona qué se entenderá como Agente de Aduanas: “Por agente se entiende la persona autorizada a actuar en nombre de otra parte.” (p. 8).

La Ley General de Aduanas de Costa Rica, número 7557 del 13 de octubre de 1995, en su Artículo 33 lo define como un profesional que adquiere la figura de auxiliar de la función pública en los procesos de importación y exportación dentro del territorio aduanero costarricense previa inscripción ante el Ministerio de Hacienda y que debe cumplir con los requisitos y obligaciones que esta Ley y su Reglamento le confieren. Los datos que presente ante aduana se tomarán por

ciertos, incluidos los cálculos de los tributos a cancelar ante el Ministerio de Hacienda bajo fe de juramento.

Sobre el agente aduanero, sigue señalando el Artículo 33 en su tercer párrafo: “El agente aduanero será el representante legal de su mandante para las actuaciones y notificaciones del despacho aduanero y los actos que se deriven de él” (Ley General de Aduanas y su Reglamento, 2010, p. 30).

Por tanto, la figura del agente aduanero es de gran importancia para aquellas empresas que envían mercancías o reciben mercancías dentro del país, su regulación está también en el Código Uniforme Centroamericano y su Reglamento que es igual a lo que se establece en la legislación costarricense.

Toda mercancía, sea esta materia prima, producto terminado, elaborada o semielaborada requiere de ser transportada de un punto a otro, esta movilización se produce entre el país de origen de la mercancía y el país de destino de ella. Citando el documento de la Organización Mundial de Aduanas Directrices de la Aduana sobre la Gestión integrada de la cadena logística, publicado en el mes de junio de 2004, en su apartado de Definiciones cita las definiciones facilitadas en el Convenio de Kioto Revisado, indica qué debe entenderse: “Por transportista se entiende la parte que realiza o dispone el transporte de las mercancías entre los puntos designados. Esto incluye empresas de transporte ordinario que operan internamente (NVOCC)” (p.9).

El transportista internacional es una parte importante en la movilización de las mercancías entre los puntos acordados por el exportador y el importador, debe cumplir con requisitos específicos para cada mercancía, con los plazos, y las formas de entrega. La movilización puede ser por alguno de los tres medios, aéreo, marítimo o terrestre, o bien una combinación de ellos.

En Costa Rica el concepto de Transportista Aduanero está definido en el artículo 40 de la Ley General de Aduanas (2010) y lo especifica así:

Los transportistas aduaneros personas, físicas o jurídicas, son auxiliares de la función pública aduanera; autorizados por la Dirección General de

Aduanas. Se encargan de las operaciones y los trámites aduaneros relacionados con la presentación del vehículo, la unidad de transporte y sus cargas ante el Servicio Nacional de Aduanas, a fin de gestionar en la aduana el ingreso, el arribo, el tránsito, la permanencia o la salida de mercancías (p. 34).

El Transportista Internacional no solamente moviliza las mercancías, se involucra a profundidad en el proceso aduanero en lo concerniente al internamiento de la Unidad de Transporte (UT) y formaliza en la aduana de ingreso su introducción, sea para tránsito internacional o para la permanencia o salida de la mercancía, tal cual lo establece claramente el artículo de la Ley citado.

Objetivo General.

Analizar el proceso de importación terrestre en el Puesto Aduanal Las Tablillas para la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica, del 01 de enero del 2016 al 31 de diciembre del 2018 buscando posibles áreas de mejora.

Objetivo Específico.

1. Conocer el entorno de los procesos de importación en las aduanas terrestres, así como los fundamentos teóricos conceptuales de la mejora de los procesos.
2. Describir el plan estratégico, historia y proceso de importación de la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica S.A, en el puesto aduanal de las Tablillas.
3. Analizar el proceso de importación de la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica S.A mediante la aplicación de entrevistas.
4. Determinar posibles áreas de mejora para la agilización en los procesos de importación terrestre de la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica S.A en el puesto aduanal de las Tablillas.

Marco Metodológico.

La presente sección describe el marco metodológico donde se exponen las herramientas e instrumentos utilizados para recabar información pertinente al desarrollo de la investigación, previa clasificación y análisis de los datos a fin de obtener conclusiones acertadas y recomendaciones apropiadas al objeto de estudio.

A continuación, se exponen de manera detallada los diferentes componentes de orden metodológico involucrados en el diseño del Trabajo Final de Investigación Aplicada, el método de trabajo utilizado para la ejecución de la investigación y posteriormente se concluye con la incorporación de aspectos que facilitaron la misma.

Opción de Trabajo Final.

El presente documento se realiza con el fin de optar por el grado académico de Magíster en Administración Pública con énfasis en Administración Aduanera y Comercio Internacional de la Universidad de Costa Rica.

La modalidad adoptada es Trabajo Final de Investigación Aplicada, la cual consiste en “la aplicación por parte del estudiante del conocimiento teórico de su especialidad en instituciones o empresas públicas o privadas que la Escuela de Administración apruebe, desarrollará un proyecto profesional tendiente a satisfacer una necesidad de la institución o empresa” (UCR, 2019).

El marco metodológico expone las herramientas e instrumentos pertinentes para obtener la información necesaria en el desarrollo de la investigación, previa clasificación y análisis de los datos recolectados a fin de obtener conclusiones pertinentes y recomendaciones apropiadas a los estándares y prácticas establecidas en los procesos de importación terrestre por los pasos transfronterizos de ingreso al suelo y territorio nacional. La metodología del proyecto consiste en análisis de los DUA’s de importación consignados en TICA

del 01 de enero del 2016 al 31 de diciembre del 2018 y entrevistas a profundidad con expertos en el tema de investigación.

Tipo de Investigación.

El enfoque de esta investigación es de carácter cualitativo ya que se aplica especialmente a aquellos objetos de estudio que abarcan grupos pequeños como unidad de investigación “se enfoca en profundizar casos específicos, describiendo los fenómenos a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada” (Bernal, 2006, p. 6).

Además, el método cualitativo “requiere de una participación intensa, en largos períodos con los sujetos en estudio, por lo que con lleva de un registro detallado de todos los acontecimientos, lo mismo que su análisis es minucioso” (Barrantes, 2005, p.71) cada uno de los datos registrados en la investigación se obtiene mediante un minucioso análisis de cada una de las variables que se contemplan en el proyecto.

El objeto de estudio son las acciones que se realizan del lado costarricense y que sirven para describir y analizar las variables involucradas en el proceso de importación, por tanto, el enfoque cualitativo se implementa en el desarrollo de esta investigación. Según Patton (2011) “los datos cualitativos son descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones”, citado por Hernández, Fernández y Baptista (p.9).

Basado en lo anterior, el objetivo de la investigación es describir de manera detallada, el proceso de importación de la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica S.A, para con ello, conocer el entorno en que se desarrolla y así determinar posibles áreas de mejora; como lo menciona Hernández, Fernández y Baptista (2014): “El enfoque cualitativo busca principalmente la “dispersión o expansión” de los datos e información” (p.10).

En este proceso los datos son muy variados, así los investigadores y la narración de los participantes juegan un papel preponderante puesto que, de estos saldrán los datos guía para presentar las recomendaciones.

Los propósitos centrales del análisis cualitativo son:

1) explorar los datos, 2) imponerles una estructura (organizándolos en unidades y categorías), 3) describir las experiencias de los participantes según su óptica, lenguaje y expresiones; 4) descubrir los conceptos, categorías, temas y patrones presentes en los datos, así como sus vínculos, a fin de otorgarles sentido, interpretarlos y explicarlos en función del planteamiento del problema; 5) comprender en profundidad el contexto que rodea a los datos, 6) reconstruir hechos e historias, 7) vincular los resultados con el conocimiento disponible y 8) generar una teoría fundamentada en los datos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 418).

Por lo tanto, el investigador, en este tipo de estudio, se introduce en las experiencias de los participantes y construye el conocimiento de todo el entorno que, involucra el objeto de estudio y con ello obtiene un panorama completo para la elaboración de las recomendaciones.

El enfoque de este trabajo es descriptivo por la observación que los investigadores hacen de manera sistemática del objeto de estudio, por mucho ha sido a través de esta guía que se ha logrado obtener los datos y la información que se utiliza en esta pesquisa y que se puede utilizar en otras similares. Entonces, siguiendo la metodología que plantean Hernández, Fernández y Baptista (2014) los estudios pueden ser exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos.

Este estudio encaja en un enfoque descriptivo por la recolección de datos y componentes que se hace sobre diferentes aspectos al personal de los diferentes

actores que participan en el proceso de importación terrestre, datos que se estudian y con los cuales se realizará un análisis y medición de ellos: “Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 92).

También articula el enfoque de investigación-acción por la forma que integra la acción y el conocimiento de los investigadores por su experiencia en el campo de estudio y la información recopilada y revisada. Este concepto muy utilizado en las ciencias sociales hacia finales del siglo XX, y es una opción adicional a los enfoques tradicionales de la investigación, así lo indica Miguel Martínez (2009, p. 28)

La investigación-acción participativa (IAP) constituye una opción metodológica de mucha riqueza, ya que, por una parte, permite la expansión del conocimiento, y por la otra, genera respuestas concretas a problemáticas que se plantean los investigadores y coinvestigadores cuando deciden abordar una interrogante, temática de interés o situación problemática y desean aportar alguna alternativa de cambio o transformación (citado por Colmenares, 2012, p. 104).

Es el caso del presente trabajo por alcanzar un conocimiento que genera posibles áreas de mejora al problema que se plantea en la exploración para plantear una elección que trasmute la manera de importar la Gmelina arbórea.

Sujetos y Fuentes de Información.

Con el fin de recolectar la información requerida para el desarrollo de la presente investigación, se procede a través de diferentes medios de consulta a sujetos y fuentes de información.

Sujetos de Información.

Pick define el concepto como: “aquel grupo de personas físicas que en mayor o menor grado van a contribuir con el desarrollo del estudio, proporcionando información de tal forma que permita su análisis posterior” (1980, p. 87).

En este sentido, la inclusión de expertos, colaboradores de dos empresas privadas y del Servicio Fitosanitario del Estado, como fuente de información es de gran importancia para un mayor acercamiento a la realidad del tema objeto de análisis.

Fuentes de Información.

Todo trabajo de investigación debe contar con una base teórica que sustente los planteamientos que en ella se están realizando, no son suposiciones o apreciaciones subjetivas que él o los investigadores tengan sobre el tema al que se están refiriendo. “Se denominan fuentes de información a diversos tipos de documentos útiles para satisfacer una demanda de información o conocimiento” (Introducción General al Servicio de Consulta, 2000, p. 3).

Las fuentes deben ser concordantes con los objetivos y la metodología en la cual se sustenta la recopilación de los datos que darán forma y confirmarán o descartarán la pregunta de investigación que claramente está en relación con la realidad que se estudia.

Existen diferentes tipos de fuentes y se dividen de acuerdo a la información que cada una aporta, planteado de otra forma, hay información original recabada directamente de las personas, instituciones y organismos, entre otros que

responden a diferentes necesidades, en algunas ocasiones propias y en otras encomendadas por tercero.

La clasificación de la información obtenida procede catalogarse de la siguiente manera:

Primarias.

Se considera fuente primaria toda aquella información recabada directamente por el investigador; las fuentes primarias “contienen información nueva y original, resultado de un trabajo intelectual. Son documentos primarios: libros, revistas científicas y de entretenimiento, periódicos, diarios, documentos oficiales de instituciones públicas, informes técnicos y de investigación de instituciones públicas o privadas, patentes, normas técnicas” (Biblioteca Universidad de Alcalá, s.f, párr. 2 y 3).

En el caso de esta investigación, las fuentes son primarias en virtud que se utilizan citas de instituciones u organizaciones que realizan estudios previos sobre los objetos de estudio por ejemplo el: Banco Interamericano de Desarrollo, el cual realizó diferentes estudios que tienen una relación directa con el objeto de estudio, el paso transfronterizo San Pancho - Nicaragua, Las Tablillas – Costa Rica.

Otro documento primario en el cual se basa esta investigación es el Proyecto de Red Internacional de Carreteras Mesoamericanas (RICAM), que busca agilizar el comercio internacional utilizando como herramienta el mejoramiento de los pasos transfronterizos desde México hasta Panamá con infraestructura nueva, tanto vial como aduanal, tecnología y eliminación de la burocracia.

A nivel nacional se menciona como fuente primaria al Ministerio de Hacienda con su Proyecto de Integración Fronteriza como principal antecedente, el objetivo de este programa es dotar a estos pasos fronterizos de la infraestructura, equipo y procesos interinstitucionales integrados que mejoren la gestión de las entidades de control ubicadas en cada uno de ellos.

Otras fuentes primarias a utilizar en este proyecto son los datos extraídos directamente del TICA y que controlan en este caso los DUA`s (Declaración Única Aduanera) de importación, así como los manifiestos, además la información contenida en los sistemas del SIECA que refleja lo referente a los DUTS (Declaración Única de Tránsito) en la plataforma TIM.

Las entrevistas son fuentes primarias, recolectan la información directamente de los involucrados en los procesos de investigación; este es el caso de las entrevistas que se aplican en este trabajo; cumpliendo con los objetivos establecidos.

Secundarias.

Por su parte, las fuentes de información secundarias, se encuentran conformadas por aquellos datos que son previamente recolectados por investigadores ajenos al desarrollo del presente proyecto.

En este sentido la investigación documental bibliográfica presente en los diferentes tipos de publicaciones preexistentes relacionadas con el objeto de estudio, sirven de insumo para ampliar la información adquirida por fuentes primarias con el fin de lograr mayor fidelidad y acercamiento al problema en cuestión.

Capítulo I: Conocer el entorno de los procesos de importación en las aduanas terrestres de Costa Rica, así como los fundamentos teóricos conceptuales de la mejora de los procesos.

1.1 Entorno de los procesos de importación en las aduanas terrestres de Costa Rica.

1.1.1 Proceso de Importación Terrestre.

El Manual de Procedimientos Aduaneros de la Dirección General de Aduanas, en el marco TICA (Contiene Ingreso y salida de Mercancías, Vehículo y Unidades de Transporte, Procedimientos de Tránsito Aduanero, Procedimientos de Depósito y Procedimiento de Importación Definitiva y Temporal), este está compuesto de 38 puntos que establecen claramente el proceder de los importadores, auxiliares de la función pública e instituciones involucradas en la nacionalización. A continuación, se presenta un resumen de los cuatro aspectos que son necesarios para la elaboración, envío de imágenes, liquidación y aceptación de la declaración aduanera, esto como proceso importante para la nacionalización de las mercancías dentro del proceso de importación terrestre, según el Capítulo II, año 2017 sobre el Procedimiento Común para el procedimiento de Importación Definitiva y Temporal.

1. Elaboración de la Declaración.

La definición de Declarante en la importación según el Manual de Procedimientos Aduaneros TICA (2017) “se entenderá como declarante el importador o consignatario, en el caso de la importación de mercancías” (p. 30). Este digita la información en el TICA llenando todos los campos designados para el trámite y la Declaración de Valor de Aduanas (DVA), si se presenta un error en la validación es el encargado de corregir, completa para cada línea de mercancía del DUA los datos relativos a la información del manifiesto, conocimiento de

embarque y línea, número de inventario en depósito o tipo y número de documento de inventario (documento de ingreso, tránsito aduanero, certificado de importación temporal, acta de decomiso, entre otros), según sea el caso, con las excepciones establecidas en este procedimiento.

Debe también en los bloques “datos de las facturas y de líneas de las facturas” completar la información relacionada con la o las facturas de las mercancías a desalmacenar, si la mercancía requiere “documentos globales por línea presentar” debe también declarar la información relacionada con esos documentos de carácter obligatorios dependiendo del régimen y la modalidad de importación de que se trate, estos pueden ser conocimiento de embarque, el certificado de origen y las notas técnicas respectivas.

Con una autorización previa del importador, el agente o agencia de aduanas podrá realizar el pago de la obligación tributaria correspondiente a la nacionalización, ya sea desde su cuenta, previamente registrada ante la DGA (domiciliada) o bien de la cuenta del importador. En caso que se puedan presentar diferencias en el monto de liquidación el declarante puede indicar si las acepta o no, así la aplicación informática continuará con el cobro de los tributos y la debida aceptación del DUA.

Es obligación del declarante el realizar un examen previo de la mercancía, si lo hace, debe indicarlo al momento de elaborar el DUA. Si hubo errores y fueron corregidos satisfactoriamente, la aplicación informática enviará al declarante un mensaje con los siguientes datos, entre otros: a) fecha de validación del envío. b) número de identificación del envío, compuesto por: i. código de la aduana de control. ii. año de numeración. iii. número secuencial, por aduana. c) monto total y detallado del cálculo de la obligación tributaria aduanera, auto determinado por el declarante; recibido este mensaje el declarante puede solicitar el tipo de revisión en forma inmediata a la aceptación del DUA o bien en forma posterior, pero dentro del mismo día en que se da la aceptación del DUA.

2. Envío y Asociación de los documentos escaneados.

Los documentos que dan sustento al DUA deben ser digitalizados y enviados a la aplicación informática para dar cumplimiento a los requerimientos técnicos previamente establecidos por la DGA. Todas las imágenes de los documentos enviadas por el declarante estarán disponibles en la aplicación informática por un plazo máximo de diez días naturales inclusive, esto con la finalidad que el declarante las asocie al DUA correspondiente, estas imágenes se deben enviar en archivos individuales, no se pueden agrupar y deben concordar con la cantidad de documentos que están declarados en el DUA. Cuando ya esté validado el envío del DUA, el declarante transmite el mensaje intermedio que asocia la documentación que se digitalizó, con el nombre de los archivos de imágenes enviadas con antelación al TICA, esto se realiza el mismo día de la validación del mensaje del DUA, en caso de incumplir con este requerimiento y sobrepasar el plazo estipulado el DUA, será inactivado por la aplicación informática y será necesario transmitir nuevamente todo para su trámite.

Los documentos a ser digitalizados y enviados a la aplicación informática son los obligatorios dependiendo del régimen y modalidad, entre ellos se encuentran los siguientes: 1) Conocimiento de embarque, carta de porte o guía aérea, puede ser consignado al importador o endosado a éste. 2) La factura comercial correspondiente a la última transacción comercial realizada antes de la presentación de la declaración de las mercancías y que es expedida por el vendedor en favor del comprador; si se presenta la condición que una misma factura ampare varios envíos y se utilice una copia, deberá consignarse en su reverso la leyenda impresa: “En aplicación del artículo 318 del RLGA el trámite se realiza con una copia de la factura”. 3) Documentos de flete y de seguros pagados, en caso de no consignarse alguno de ellos o ambos su valor se deberá calcular de acuerdo con las tarifas normales aplicables y serán consignados estos valores en el DUA correspondiente. 4) Declaración de exportación del país correspondiente, al respecto existen excepciones que establece la normativa. e)

Certificado de origen, si es que se tiene un TLC con el país o región de importación. 5) Cualquier otro documento necesario, por ejemplo, una nota técnica o autorización que sea necesario para realizar importación de la mercancía y que cumpla con la legislación vigente.

Entonces, queda claro que todo documento indicado en el mensaje de asociación deberá haberse declarado en el mensaje del DUA. El declarante debe revisar diariamente los mensajes de respuesta que envía el sistema informático y proceder con la corrección de los errores señalados, en caso que existan.

3. Pago de la Obligación Tributaria Aduanera.

El declarante en el mensaje del DUA deberá declarar el número de cuenta mancomunada habilitada y previamente autorizada por la DGA y es la que utilizará para realizar el pago de los tributos, para este fin debe utilizar el formato previamente establecido por el Banco Central de Costa Rica, indicar además el código del banco en que domicilió la cuenta de fondos para realizar el pago de tributos, para ello, la cuenta debe tener los recursos financieros necesarios una vez validado el DUA y previo al envío del mensaje que asocia las imágenes de los documentos y que declaró que pagará por ese medio; si los fondos son insuficientes el sistema envía un error y por tanto el DUA no será aceptado.

4. Aceptación de la Declaración.

Una vez que se cumplen los requerimientos anteriores se paga la obligación tributaria y cualquier otro cargo exigible si es que corresponde, se ha enviado el mensaje de la asociación de imágenes; el declarante recibirá de parte de la aplicación informática el mensaje de notificación conteniendo al menos los siguientes datos:

- a) Código de la aduana correspondiente, año en que se realiza el trámite y número de aceptación automático asignado al DUA, b) fecha de

aceptación del DUA, c) número identificador único de la transacción en el SINPE si es que el pago se realizó por ese medio (Manual de Procedimientos Aduaneros, p.249, 2017).

Continuando con este manual en su apartado Capítulo III en lo que corresponde al Procedimiento de Tránsito Internacional Terrestre y donde señala las labores que deben realizar el transportista, migración, el Ministerio de Agricultura y Ganadería y la Ventanilla única de tránsito para completar con el proceso de importación terrestre, se detallan a continuación los procedimientos a seguir:

1. Actuaciones del Conductor:

El conductor de la unidad de transporte se identifica ante el funcionario de Migración y entrega el pasaporte o documento de identificación y la Tarjeta de Ingreso y Egreso (TIE), debe acompañar estos documentos con el carné de transportista autorizado, cuando ha concluido el proceso ante Migración, debe pasar con el funcionario del MAG para llevar a cabo el control de acuerdo con las competencias y funciones predefinidas por la normativa y que se aplican para las Direcciones de SFE o SENASA.

Los documentos a entregar son el formulario de la DUT (documento que está vigente al momento de la investigación) impreso y el certificado sanitario o fitosanitario si es que corresponde, deben ser entregado al funcionarios del MAG, finalizados los controles por parte del funcionario del MAG, el conductor se presenta e identifica con el funcionario aduanero y le hace entrega de la DUT impresa, su pasaporte o identificación, el recibo del seguro obligatorio del INS según está reglamentado y cualquier otro documento que esté indicado en el Reglamento sobre el Régimen de Tránsito Internacional Terrestre, estos pueden ser por ejemplo, el FAUCA, la carta de porte o su equivalente, además permisos, licencias o autorizaciones cuando sea necesario.

Una vez que se cumplen los requisitos correspondientes, el conductor recibe la DUT debidamente autorizada para su ingreso junto con el “Comprobante de Viaje” donde se mostrará para los casos de medios de transporte registrados en Centroamérica o Panamá, el número de Certificado de Importación Temporal asignado.

Luego de tener la autorización del DUT, el conductor debe movilizar la UT (unidad de transporte) y sus mercancías a los patios de la aduana de ingreso, para cumplir con control cuarentenario que establece la Nota Técnica (NT) 35 del MAG para ser sometidas a otro régimen aduanero en caso de que la mercancía tenga ese control.

En algunos casos se presenta de manera anticipada del DUA al arribo de la unidad de tránsito, si no fuera el caso y no se ha presentado de manera anticipada, el plazo máximo que puede permanecer en la zona primaria para destinar a régimen las mercancías es de dos horas, a partir de la autorización del DUT reflejado en el sistema TIM (vigente al momento de la investigación), de exceder ese tiempo el funcionario aduanero de las aduanas de Peñas Blancas o Paso Canoas indicará al transportista que, debe transmitir la declaración de traslado al depósito aduanero de la misma jurisdicción o la declaración de tránsito con destino a un depósito aduanero de otra jurisdicción.

Una vez tramitado el DUA que autoriza la destinación a régimen aduanero y aun si la carta de porte consigna una ubicación distinta a la de ingreso, esta mercancía se podrá movilizar en la UT hasta su destino final dentro del territorio nacional.

2. Actuaciones del Funcionario de Migración.

Respecto a Migración el oficial recibe los documentos del conductor e indaga el motivo del viaje y cuál es el tiempo que pretende permanecer en suelo

costarricense, luego de este paso, verifica que el documento no sea falsificado, constata la información de la Tarjeta de Ingreso y Egreso (TIE) y que coincida con los datos del pasaporte, si requiere visa de transportista debe verificar su vigencia, chequea que no exista impedimento de ingreso al país si es un extranjero. Si cumple con las condiciones y requisitos de ingreso el oficial de Migración autoriza su ingreso al territorio costarricense; registra el movimiento migratorio en el Sistema de Movimiento Migratorio Electrónico (SIMMEL), coloca el sello de entrada en el pasaporte y anota los días de permanencia que le autoriza al conductor en Costa Rica.

Si no cumpliera el conductor con los requisitos de ley se le denegará el ingreso al territorio nacional.

3. Actuaciones del funcionario del MAG.

El empleado del MAG recibe la DUT y en el sistema TIM, ingresa el número del documento, verifica los datos contra el certificado fitosanitario o zoosanitario que fue digitalizado, además se cerciora de la descripción de las mercancías, características del medio de transporte y el número de precinto, si es que lo tiene.

Hecho esto, se le indica al conductor que traslade el medio de transporte a los patios de la aduana, para aplicar los controles fitosanitarios o zoosanitarios. Si las mercancías amparadas a la DUT deben estar un plazo superior a dos horas en los patios de aduana de ingreso, para el control cuarentenario o la emisión de NT, el encargado del MAG coordinará con el funcionario aduanero en la Ventanilla Única de Tránsito, para que haga el ingreso del arribo de la UT en el sistema TIM e indicará que no autorice la DUT hasta que, se tengan los resultados de los análisis correspondientes; una vez realizados los análisis cuarentenarios, el funcionario del MAG en la zona primaria y comprobando que todo es correcto, ingresa al sistema TIM y da la autorización a la DUT cuarentenaria e imprime el documento con los datos correspondientes, lo firma,

le coloca el sello oficial y la fija a la DUT; ya autorizada y firmada la DUT se la entrega al conductor para que finalice el trámite de ingreso ante el funcionario aduanero.

4. Actuaciones del Funcionario Aduanero en la Ventanilla Única de Tránsito.

El encargado aduanero del puerto de ingreso terrestre, ingresa la DUT, desplegada la información, verifica las disposiciones que señala la ley para el tránsito nacional e internacional, luego revisa el exterior de la UT, comprueba que se encuentra debidamente sellada y con el precinto correspondiente, si lo requiere, para garantizar la seguridad de las mercancías y evitar que sean violentados los precintos, corrobora el número de matrícula del remolque y semi remolque, constata los números de precintos aduaneros, número de UT y confirma el nombre del transportista responsable y nombre del chofer declarado. Contrapone la información de la DUT con el sistema TIM para cerciorarse que las imágenes asociadas son de esa declaración y que coincidan con la descripción de las mercancías declaradas y los documentos asociados.

Luego en el módulo “Control de Viaje” verifica el número del comprobante de pago del seguro obligatorio y las fechas de vigencia; TICA genera el “Comprobante del Viaje” que contiene entre otros datos, el número de Certificado de Importación Temporal de Vehículos Comerciales, si es el caso que corresponda; imprime el Comprobante de Viaje, que expondrá el número de Certificado de Importación Temporal, cuando corresponda y lo entrega al conductor para el control en carretera, previo estampado de su firma, junto con el original del comprobante de pago del seguro obligatorio la información se desprende del Manual de Procedimientos Aduaneros 2017, parafraseado por los investigadores.

En el caso de las mercancías cuarentenarias o con NT del MAG una vez registrado por el funcionario del MAG la autorización de la DUT, registrará en

TICA el inicio del viaje y el sistema de manera automática realiza el cierre de la DUT al TIM, podrá permanecer por un máximo de dos horas en la zona primaria hasta la presentación del DUA definitivo una vez completado el procedimiento.

Para la nacionalización de las mercancías ingresadas por vía terrestre, el declarante podrá transmitir el DUA de importación definitiva de manera anticipada al arribo del medio de transporte a la Ventanilla Única de Tránsito, declarando como documento de inventario la DUT registrada en el sistema TIM.

En ese caso, una vez registrado el arribo del medio de transporte al territorio nacional, mediante la confirmación de la DUT, el sistema TICA asignará el tipo de revisión que corresponda; en caso de revisión física, debe efectuarse en las instalaciones del depósito aduanero cuando exista en la jurisdicción, sino en el andén de la aduana de ingreso.

1.1.2 Requisitos para la Importación Terrestre.

El Tratado General de Integración Económica Centroamericana fue firmado por Guatemala, Honduras y Nicaragua el 4 de junio de 1961 tal como lo menciona el Ministerio de Comercio Exterior de Costa Rica, (2019) en su página oficial; posteriormente se sumaron Honduras que lo firma el 27 de abril de 1962 y Costa Rica el 23 de setiembre de 1963. Panamá se integra el 13 de diciembre de 1991 cuando suscribe el Protocolo de Tegucigalpa a la Carta de la Organización de Estados Centroamericanos (ODECA).

Con el fin de unificar los procesos las economías y dar un impulso conjunto al desarrollo de la región centroamericana en la década de los años sesenta los 5 países decidieron conformar el Mercado Común Centroamericano y ofrecer a través de este mecanismo mejores opciones de vida a la población.

Para la importación de mercancía vía terrestre, desde 1963 con el Mercado Común Centroamericano, se empieza a estandarizar el ingreso y salida de mercancías por los pasos transfronterizos de esta región, esta es la razón por la cual actualmente el FAUCA es de recibo común en todas las aduanas en Centroamérica (documento vigente al momento de la investigación).

Uno de los instrumentos utilizados para agilizar el paso de mercancías en modalidad terrestre en la región es el Formulario Aduanero Único Centroamericano (FAUCA). El Sistema Integrado de Comercio Exterior (en adelante SICEX) de El Salvador lo define así: “Es el único documento exigible para amparar las mercancías objeto de libre comercio en Centroamérica (Guatemala, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y El Salvador); hace las veces de Certificado de Origen y de factura comercial, y trasciende fronteras.” (2000, párr.3).

Este documento es el que ha utilizado la empresa Maderas Cultivadas Costarricenses al momento de la investigación; empero, cabe señalar que a partir del 07 de mayo de 2019 entró en vigor La Declaración Única Centroamericana (en adelante DUCA) así se unieron los principales documentos que se habían utilizado hasta ese momento en el transporte por tierra en Centroamérica.

La DUCA integró el Formulario Aduanero Único Centroamericano (FAUCA), utilizado en el comercio intrarregional de mercancías de origen centroamericano; la Declaración para el Tránsito Aduanero Internacional Terrestre (en adelante DUT) y utilizada en el tránsito internacional terrestre centroamericano de las mercancías y la finalmente la Declaración de Mercancías, también conocida como DUA o DM, declaración utilizada para el comercio con terceros países fuera de la región. De esta forma se agiliza el comercio intra y extrarregional con la unificación del documento DUCA creado para esa finalidad.

FAUCA es parte de y para la regulación en el trasiego de mercancías originarias y, también del proceso de una integración que poco a poco

trabaja, y se refleja en el CAUCA y RECAUCA (Legislación Centroamericana) que a la fecha va en proceso su versión número V5 para Centroamérica, pero, en Costa Rica se aplica la versión III (Diario Oficial La Gaceta de la República de Costa Rica, 2018, párr. 3).

Con la Ley 7557, Ley General Aduanas y en apego a lo que establecen los documentos arriba mencionados se establecen y uniforman los requisitos para las importaciones terrestres.

La orden para el ingreso y salida de mercancías, personas y vehículos particulares se encuentran perfectamente regulados tanto en el CAUCA y RECAUCA como en la Ley General de Aduanas, en donde se señalan claramente los tipos de documentos a confeccionar por el transportista, los requisitos y obligaciones para brindar el servicio con los cuales debe cumplir este auxiliar de la función pública en forma específica.

Según la Promotora de Comercio Exterior, (2014, p. 15) para llevar a cabo el proceso de importación se debe cumplir con los siguientes requisitos: “1. Registro como importador habitual ante la Dirección General de Aduanas (DGA), en el Órgano de Valoración y Verificación Aduanera, 2. Cumplimiento de requisitos documentales”.

1) Documentos obligatorios:

Declaración Única Aduanera (DUA) de importación: es un documento que tiene como objeto presentar las descripciones, pesos, valores, clasificaciones arancelarias, entre otros de los productos a importar. Es elaborada por un Agente Aduanero ligado o no a una agencia aduanal con los datos que le envía el importador.

Según lo indica la Ley General de Aduanas y su Reglamento, (2010), en su artículo 86: La declaración aduanera deberá venir acompañada por los siguientes documentos:

- a) El original de la factura comercial, salvo en casos de excepción debidamente reglamentados.
- b) Un certificado de origen de las mercancías, emitido por la autoridad competente al efecto, cuando proceda.
- c) El conocimiento de embarque.
- d) Una copia o fotocopia de la declaración aduanera o del documento de salida de las mercancías exportadas, emitido por el exportador o expedidor, que incluya el valor real de la mercancía, el nombre del importador, el peso bruto y neto, así como el número del contenedor, cuando proceda.
- e) La demás documentación establecida legal y reglamentariamente (p. 49).

2) Documentos opcionales:

Esta documentación puede facilitar el trámite de importación y la inspección a su llegada al territorio aduanero nacional, así como la aplicación de las preferencias arancelarias en el marco de un Tratado de Libre Comercio (TLC) o Sistema Generalizado de Preferencias (SGP). Estos corresponden a: lista de empaque, catálogos con códigos, aclaraciones de facturas, traducciones de facturas, certificado de origen para aplicar las preferencias arancelarias de un Tratado de Libre Comercio si es que hay firmado alguno.

En los trámites de importación terrestre no solo participa el transportista internacional, también se involucran los agentes de aduanas, ambos entes privados y las diferentes instituciones públicas que tienen relación, es el Ministerio de Hacienda y según corresponda a lo que indica el Sistema Arancelario Centroamericano la institución específica que controla la mercancía.

El transportista debe confeccionar un Manifiesto de Carga en el cual se muestra de forma general la clase, peso, volumen y tipo de mercancía que transporta; además debe confeccionar un conocimiento de embarque, si se usa transporte marítimo o, Carta Porte en el caso terrestre, en el que se detalla puntualmente el nombre del exportador, del importador, consecutivo de factura, tipo de mercancía, si es general, peligrosa, perecedera, fecha de emisión, entre otros detalles. Esta información se la entrega el importador al agente de aduanas; este auxiliar de la función pública va a confeccionar el DUA de importación, FAUCA, DUT y DUA que, estos serán presentados a la aduana correspondiente para su ingreso al país, por su parte, la aduana va a revisar la documentación presentada y verificar que cumpla con la ley y los requisitos que se soliciten para el tipo de mercancía que se esté transportando, si todo se encuentra en orden, se le autoriza a ingresar al país.

Cuando la aduana de destino en el caso de una importación recibe el transporte terrestre, se procede a fumigar el equipo al ingresar al país, la documentación de ingreso se presenta a la aduana respectiva a través del agente aduanal designado por el importador para la nacionalización de las mercancías, el agente o agencia aduanal con la factura comercial, el FAUCA, y la carta porte, confecciona el DUA de importación para el cálculo y cancelación de los impuestos y trasmite la información al TICA.

En forma general los requisitos para una importación terrestre se complementan entre el transportista, el agente de aduanas, la aduana y alguna otra institución estatal que señale la nota técnica. El transportista confecciona el manifiesto de carga y la carta porte; el agente de aduanas con originales de factura comercial, carta de porte, número de manifiesto, FAUCA, y el permiso correspondiente en caso de requerirlo genera el DUA. La aduana por su parte, verifica por los medios electrónicos que se cumpla con la ley y el reglamento en forma rigurosa; la revisión física depende de la aleatoriedad del TICA según sea rojo, verde o amarillo.

1.1.3 Actores que participan en el proceso de importación terrestre.

1.1.3.1 Aduana Peñas Blancas- Puesto Aduanal Las Tabillas.

Para entender el origen del Puesto Aduanal Las Tabillas primero se debe conceptualizar los términos Aduana y Puesto Aduanal.

Se debe entender la Aduana como lo define la Ley General de Aduanas (2010) en su artículo 13:

La aduana es la unidad técnico-administrativa encargada de las gestiones aduaneras y del control de las entradas, la permanencia y la salida de las mercancías objeto del comercio internacional, así como de la coordinación de la actividad aduanera con otras autoridades gubernamentales ligadas al ámbito de su competencia, que se desarrollen en su zona de competencia territorial o funcional (p.17).

En la aduana es donde se llevan a cabo todas las operaciones aduaneras relacionadas al control aduanero, entradas y salidas de mercancías, personas, vehículos y unidades de transporte; debe coordinar con otros actores gubernamentales que, por mandato, participan en el proceso de entrada o salida de mercancías. Cada una de las aduanas tiene su jurisdicción y se señala en el Artículo 3º del Reglamento a La Ley General de Aduanas.

Los Puestos de Aduanas son establecidos por el Servicio Nacional de Aduanas; su competencia es regulada en el Artículo 41 del Reglamento de la Ley General de Aduanas (2010):

Competencia de los Puestos de Aduana. Los Puestos de Aduana son las oficinas regionales del Servicio Nacional de Aduanas que se encuentran ubicadas dentro de la competencia territorial de una aduana o adscritas a ésta y que realizan operaciones y trámites aduaneros de poco volumen;

poseen un ámbito de acción delimitado por las funciones y responsabilidades que le asigne la Gerencia de la aduana a la que pertenece (p. 237).

Para la creación de un Puesto Aduanal no es necesaria una Ley, sino que se hace a través de una resolución administrativa emitida por la Dirección General de Aduanas y que busca atender necesidades propias del comercio internacional, así lo señala en el 2º párrafo del artículo arriba citado.

Establecidas las definiciones de Aduana y Puesto Aduanal es que se puede entender el origen del Puesto Aduanal Las Tablillas; este depende directamente de la Aduana de Peñas Blancas, la jurisdicción del Puesto Aduanal bajo la tutela de esa aduana se estableció con la Reforma Reglamento a la Ley General de Aduanas N.º 38266 – H.

La génesis del Puesto Aduanal Las Tablillas está en la Agencia para el Desarrollo Económico de la Zona Norte (ADEZN). Desde el 2010 la Agencia se ocupa de crear el ambiente empresarial idóneo para la atracción de inversores a la Zona Norte del país. Dentro de sus iniciativas se encontraban dos que ya fueron concretadas; la creación del Puesto Aduanal Las Tablillas y la construcción de la carretera Tapón de Chilamate – Vuelta Kooper. Los avances se dan con la ayuda de los gobiernos de turno y del Banco Interamericano de Desarrollo que apoyó la iniciativa dentro de su plan de modernización de los pasos transfronterizos terrestres en Centroamérica (comunicación personal, Sra. Carmen Rodríguez, Gerente ADEZN, julio 2016).

En 2010 la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 2010 aprobó la Ley 8803 el 16 de abril de 2010 para Regular la Creación y el Desarrollo del Puesto Fronterizo Las Tablillas. Después con la Reforma al Reglamento a la Ley General de Aduanas vía decreto ejecutivo N.º 38266 – H, se incluye en la jurisdicción de la Aduana de Peñas Blancas; para esto en su artículo 1 se establece lo siguiente:

Artículo 1º-Modifíquese el párrafo sétimo del artículo 3 y el inciso c) del artículo 212 del Reglamento a la Ley General de Aduanas, Decreto Ejecutivo N.º 25270-H, del 14 de junio de 1996, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N.º 123 del 28 de junio de 1996, sus reformas y modificaciones, para que se lean:

Artículo 3º-Territorialidad. El Servicio contará con las aduanas que se señalen en el presente Capítulo. Los asientos geográficos de las aduanas, su competencia territorial y funcional se establecen de la siguiente manera: (.) Aduana de Peñas Blancas: Comprende de la provincia de Guanacaste, el cantón de La Cruz; de la provincia de Alajuela, los cantones Los Chiles, Upala y Guatuso. Tiene a su cargo los Puestos de Aduana Los Chiles y Las Tablillas (párr. 8).

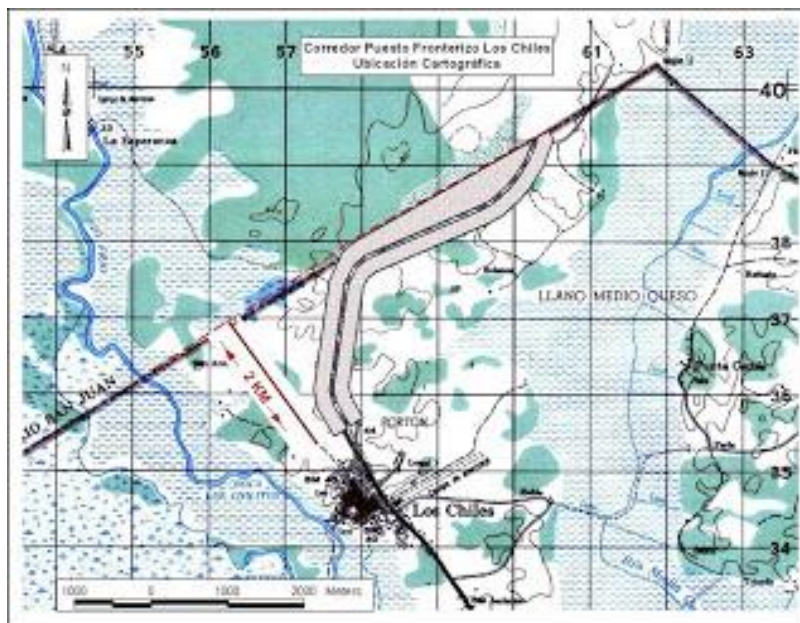
Con esta modificación la jurisdicción del Puesto Aduanal Las Tablillas corresponde a la Aduana de Peñas Blancas.

Finalmente, con la Resolución de la Dirección General de Aduanas, RES-SUB-DGA-109-2015 se da por autorizado para operar de forma permanente el Puesto Aduanal Las Tablillas. En su Artículo 1º da por establecido el Puesto Aduanal: “Téngase como Puesto Aduanero Las Tablillas, las oficinas aduaneras ubicadas en la Zona Fronteriza entre Costa Rica y Nicaragua, en la localidad de Las Tablillas, adscrito a la Aduana de Peñas Blancas” (párr.14).

De esta forma y luego de un gran esfuerzo por parte de la Agencia para el Desarrollo Económico de la Zona Norte se logra la apertura del Puesto Aduanal Las Tablillas y la entrada en operación, para constituirse en una opción para la mercancía de y hacia Centroamérica, tanto la que se moviliza por la costa Pacífica cómo por la costa Atlántica. En el mapa que se muestra en la ilustración

4 se puede observar una propuesta para la construcción de las instalaciones definitivas.

Ilustración 4: Propuesta para la Instalaciones del Puesto Aduanal Las Tablillas.



Fuente: Agencia para el Desarrollo Económico de la Zona Norte.

1.1.3.1 Auxiliar de la Función Pública- Agente de Aduanas.

El concepto de auxiliar de la función pública, se refiere a los actores públicos o privados que coadyuvan al servicio nacional de aduanas en los procesos habituales de importación o exportación y sus modalidades. La Ley General de Aduanas y su Reglamento en su artículo 28 define el concepto de auxiliar de la función pública de la siguiente manera “Se considerarán auxiliares de la función pública aduanera, las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que participen habitualmente ante el Servicio Nacional de Aduanas, en nombre propio o de terceros, en la gestión aduanera” (2010, p. 12).

Dentro del proceso de importación definitiva que utiliza la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica, la ley establece la necesidad de utilizar los servicios de uno de los diferentes auxiliares autorizados. Este es el agente aduanero que, en su artículo 33 define el concepto de la siguiente forma:

El agente aduanero es el profesional auxiliar de la función pública aduanera autorizado por el Ministerio de Hacienda para actuar, en su carácter de persona natural, con las condiciones y los requisitos establecidos en el Código Aduanero Uniforme Centroamericano y en esta Ley, en la presentación habitual de servicios a terceros, en los trámites, los regímenes y las operaciones aduaneras. (Ley General de Aduanas y su Reglamento, 2010, p. 15).

Esta función la cumple al momento de esta investigación la empresa aduanera Humberto Álvarez Sucesores Sociedad Anónima, en adelante (HA), la cual es encargada de la verificación, del cumplimiento de lo establecido en la ley y reglamento para el proceso de nacionalización de la mercancía. En el mismo artículo 33 la Ley General de Aduanas y su Reglamento establece la representatividad legal del agente ante de la Dirección General de Aduanas de la empresa que lo contrata, indicando que:

El agente aduanero será el representante legal de su mandante para las actuaciones y notificaciones del despacho aduanero y los actos que se deriven de él. En ese carácter, será el responsable civil ante su mandante por las lesiones patrimoniales que surjan como consecuencia del cumplimiento de su mandato (2010, p. 15).

1.1.3.2 Instituciones Públicas.

Tanto en el proceso de importación como de exportación participan otras autoridades e instituciones que no pertenecen o están regidas por la DGA; sin embargo, instituciones del Estado como el Ministerio de Seguridad Pública y el de Salud entre otros, están obligadas por ley a auxiliar a las autoridades aduaneras, dentro de las competencias que el marco legal le permite, para

cumplir con las funciones aduaneras, esto queda manifiesto en el artículo 20 de la Ley General de Aduanas y su Reglamento (2010, p. 20):

Los funcionarios de otras dependencias públicas distintas de las aduaneras, dentro del marco de su competencia, deberán auxiliar a las autoridades aduaneras en el cumplimiento de sus funciones. Están igualmente obligados a comunicar de inmediato a las autoridades aduaneras, los hechos y actos sobre presuntas infracciones al régimen jurídico aduanero y a poner a su disposición, las mercancías objeto de tales infracciones, si están en su poder.

Así mismo deben unir esfuerzo y trabajar en conjunto para la aplicación de controles, así lo indica el artículo 21 de la Ley General de Aduanas y su Reglamento (2010, p. 21):

Las autoridades aduaneras, migratorias, de salud, de policía y todas las que ejerzan control sobre los ingresos o las salidas de personas, mercancías, vehículos y unidades de transporte del territorio aduanero nacional, deberán ejercer sus competencias en forma coordinada, colaborando entre sí, para la aplicación correcta de las disposiciones legales y administrativas. Cuando en una operación aduanera deban aplicarse controles especiales correspondientes a otras entidades, las autoridades aduaneras deberán informar a la oficina competente y no aceptarán la declaración aduanera hasta tanto no se cumplan los requisitos respectivos.

Entonces, en el proceso de importación de la madera, además de la DGA participan la Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER), y su ventanilla

única, a quien se le solicita el permiso fitosanitario y al Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), a quien le corresponde la inspección de la carga una vez que el primero esté aprobado. Este proceso les compete a dichas instituciones ya que, para la importación de la madera se requiere el permiso de importación definido en la Nota Técnica 35, esta tiene como contenido la verificación y aprobación fitosanitaria por parte del Servicio Fitosanitario del Estado en el punto de ingreso y salida, para la nacionalización, tránsito nacional o tránsito internacional de productos vegetales y otros productos reglamentados. La base jurídica que sustenta esta Nota Técnica es la Ley N.º 7664, Ley de Protección fitosanitaria, del 08 de abril de 1997 Capítulo VI: De las regulaciones fitosanitarias relacionadas con el comercio exterior, el Decreto Ejecutivo N.º 24973 MEIC-MAG y su Reglamento Técnico: Procedimientos para la aplicación de los requisitos fitosanitarios para la importación de plantas, productos vegetales y otros capaces de transportar plagas, y la Resolución 117-2004 (COMIECO), mencionado por el Ministerio de Hacienda (2008) en la circular DGT-176-2008, sobre Notas Técnicas Vigentes.

Las leyes que rigen los procedimientos aduaneros y las notas técnicas tienen como uno de sus fines resguardar a la población y al medio ambiente; la nota 35 específicamente pretende evitar el ingreso de plagas que ya que se encuentran controladas en el país o el ingreso de alguna que no exista en el país.

1.2 Perspectivas teóricas de la mejora de los procesos.

En el marco de mejora de un proceso, no se trata de mejorar lo que ya se ha hecho o se está haciendo, implica conceptos básicos como: creatividad e innovación. La mejora continua va ligada con los tiempos requeridos para tener a punto las máquinas y herramientas, organización del trabajo y la capacitación del personal (Lefcovich, 2009). Otros conceptos involucrados en el proceso de mejora están relacionados con la gestión por procesos, el sistema de la gestión y la mejora continua (Gómez, 1992).

Es una fuente de ventaja competitiva que la innovación, la productividad y la mejora de procesos productivos y/o manufactura, juntas, potencian la empresa, Vega, Herrera, y González, (2017). La perfección de los procesos de manera creadora dirige la empresa hacia un mayor crecimiento en el mercado que atienda; no solamente desde el proceso, sino, involucrando al personal, logrando un efecto social positivo en el entorno directo de la empresa como en el grupo social y geográfico cercano a la organización.

La calidad y la productividad se incrementan con la mejora de los procesos, al mejorar la calidad se cometen menos errores, baja la cantidad de reprocesos, se disminuye el producto que debe regresarse a la línea de producción. Los clientes se benefician también al mejorar los tiempos de entrega, no hay demoras y por tanto el cliente final obtiene el producto en el momento que lo requiere.

El beneficio, en la parte laboral, crea un entorno entre los colaboradores de motivación, en el proceso de mejora el principal activo es el colaborador, si además la empresa tiene una política de capacitación y crecimiento a lo interno, los colaboradores se sentirán parte de la organización y harán su trabajo de mejor manera para así lograr ascensos y mejores trabajos.

Los recursos en general de la empresa se utilizarán de manera más eficiente y generan mayores ingresos a la organización. Al mejorar la calidad y la productividad se mejora la rentabilidad y la competitividad en el mercado que atienda la sociedad empresarial.

La información y el conocimiento son muy importantes en cualquier proceso de mejora. Trujillo, Febles, León y Betancourt lo dejan claro: "La gestión de la información y el conocimiento juega un papel primordial en el progreso de las organizaciones" (2013, p. 28).

El proceso de mejora continua implica conocimiento de donde se encuentra la empresa y la claridad de hacia dónde se quiere llegar, la revisión profunda de los procesos que se están llevando a cabo, no es una corrección de procedimientos, es un proceso de innovación y creatividad para obtener los resultados esperados y el cumplimiento de los objetivos que la empresa se imponga.

Para analizar el proceso de importación es importante, primero describir el mismo y esto se logra mediante herramientas como la entrevista y para con ello establecer una comunicación con los expertos y además del estudio bibliográfico, lo cual permite cumplir con los objetivos de esta investigación.

El ser humano tiene la facultad de comunicarse por medio de la palabra, según Kvale “Las conversaciones son una forma antigua de obtener conocimiento sistemático” (2014, p. 18). La conversación es un medio básico que tiene la humanidad para compartir lo que conoce u obtener información que desconoce; cuando hablan unos con otros interactúan, comparten información, se preguntan, se dan respuestas; la Real Academia de la Lengua Española la define como: “Acción y efecto de hablar familiarmente una o varias personas con otra u otras.” (2020, párr.1).

Es importante consultar con las personas expertas para conocer la forma en la que entienden el mundo y su vida, es una forma de enterarse de cuál es su experiencia, sus sentimientos y entender el mundo en el que viven.

En una conversación de entrevista, el investigador formula preguntas y escucha lo que las personas cuentan, escucha sus ideas y opiniones en sus propias palabras y obtiene comprensión de lo dicho por el entrevistado, construye conocimiento a través de la interacción entre el entrevistado y el entrevistador (Kvale, 2014, p.24).

Para los autores Denzen y Lincoln (2005, p.643) citados por Vargas, en su artículo La entrevista en la investigación cualitativa: Nuevas tendencias y retos, definen que la entrevista es: “una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas” (2012, p. 121).

Una entrevista es diferente de una conversación, la autora Daphne establece la diferencia entre una conversación y una entrevista: “Una entrevista es una situación controlada en la que una persona, el entrevistador, realiza una serie de preguntas a otra persona, el entrevistado” (2012, p.12); no es por tanto una plática informal, la interacción entre el entrevistado y el entrevistador es controlada, tiene una finalidad y una forma específica para un propósito específico en el intercambio dinámico de los participantes.

En el caso de las investigaciones cualitativas la entrevista logra conseguir mayor detalle de información siendo, que la persona que comparte la información con el investigador tiene un conocimiento detallado sobre el tema específico que se investiga, por estar involucrado o involucrados en el quehacer del tema de investigación. Sirve para comprender la información que se obtiene de la conversación estructurada con la o las personas a las cuales se les aplica este instrumento. El uso de la entrevista es, por tanto, obtener información de primera mano de la o las personas que participan en el tema de investigación, su importancia radica en que los entrevistados están inmersos en el universo de estudio.

Las entrevistas pueden tener diferente formato y protocolo de aplicación, no hay acuerdo entre los autores sobre estos dos aspectos de las entrevistas; empero, para la autora Daphne las entrevistas se pueden clasificar en dos grupos: “Éstos pueden clasificarse en dos grupos principales: las entrevistas que buscan información pero no tienen el propósito de cambiar el comportamiento del sujeto y aquellos que están asociados de alguna manera con la expectativa de cambiar a la persona” (2009, p.12).

La herramienta arroja información que puede generar o no un cambio, ya sea en una persona o en una empresa o institución si hace una combinación de ambos grupos. La forma en la que el entrevistador se acerque al entrevistado definirá que tipo de entrevista utilizar: “El tipo de entrevista puede variar de acuerdo con las tácticas que se utilicen para el acercamiento y la situación en la que se desarrolle,” (Vargas, 2012, p.125).

La autora menciona tres de los tipos de entrevista a utilizar en una investigación cualitativa; la entrevista estructurada donde las respuestas a las preguntas preestablecidas tiene un límite de respuestas, la entrevista no estructurada que permite mayor flexibilidad tanto al entrevistado como al entrevistador y por último la entrevista grupal, como bien lo indica la palabra, se aplica a pequeños grupos de entrevistados que tiene en común el conocimiento del tema a tratar, en este apartado se reconoce algunos como los focus group y la lluvia de ideas.

Un trabajo de investigación se propone un objetivo, para llegar a este se deben utilizar varias herramientas, las fuentes pueden ser varias y están serán primarias si emanan del autor o secundarias si son obras en las que se cita al autor primigenio.

El autor Eco en su obra llamada *Cómo se hace una tesis: técnicas y procedimientos de estudio investigación y escritura* dice sobre la fuente primaria: “Cuando se trabaja con libros, una fuente de primera mano es una edición original o una edición crítica de la obra en cuestión.” (2011, p. 67). Todo lo demás será de segunda mano, las interpretaciones que otros autores hagan sobre el original, o las citas en trabajos que no son el tema principal de la investigación, sino que los mencionan para sustentar sus ideas.

Según Hernández & Mendoza, 2018, lo primero que se ha de hacer es descubrir, alcanzar y examinar bibliografías y otros materiales que sean de

utilidad para el objeto de estudio, se debe extraer y recopilar toda información que sea importante para el problema en investigación. El material puede ser libros, ensayos, artículos científicos entre otros, eso sí, elaborados por expertos en el tema.

La revisión bibliográfica es importante para el resultado del trabajo de investigación, debe ser meticulado, serio y profundo, además las fuentes pueden ser varias como se anotó antes y encontrarse de manera física o virtual.

Los autores Gómez, Navas, Aponte, & Betancourt en su artículo para la revista Dyna dejan clara la importancia que reviste esta primera parte de una investigación: “El trabajo de revisión bibliográfica constituye una etapa fundamental de todo proyecto de investigación y debe garantizar la obtención de la información más relevante en el campo de estudio, de un universo de documentos que puede ser muy extenso” (2014, párr.1).

Puede decirse con toda certeza que la piedra angular para un trabajo de investigación de excelente calidad radica en un exhaustivo análisis bibliográfico, en la búsqueda de la información que al respecto haya sido tratada por autores serios y que gocen de credibilidad, para dar un robusto sustento al estudio.

Capítulo II: Historia, plan estratégico y proceso de importación de la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica S.A (MCC), en el Puesto Aduanal de Las Tablillas.

Desde los inicios de la colonia y luego de lograr la independencia Costa Rica está inmersa de una u otra forma en el Comercio Internacional. En una reseña del Instituto del Café de Costa Rica (en adelante ICAFE), Historia del Café en Costa Rica, señala el año de 1808 como el del ingreso del cultivo en el país, en la región centroamericana es la nación que más desarrolla su cultivo, ya que contaba con tierras muy fértiles de origen volcánico, dos estaciones, seca y lluviosa, temperaturas estables y favorables para el cultivo, estos se señalan como elementos que ayudaron al desarrollo del “grano de oro” y este a su vez a la economía del país.

La misma reseña del ICAFE señala que en el año 1820 se dio la primera exportación de 2 quintales a Panamá; luego el jefe de Estado, Don Braulio Carrillo Colina, pensaba que el Estado debería de buscar nuevos mercados, siendo el mercado inglés el más importante. Este impulso de la siembra del café generó otros beneficios: “Por eso, paralelo al apoyo de la siembra ordenó construir el camino al Atlántico que le permitiría a Costa Rica tener una ruta directa hacia los puertos británicos.” (Instituto del Café de Costa Rica, 2015, párr.7).

Es este el inicio de la comercialización de productos de Costa Rica con el mundo. Con el paso de los años, la independencia del país y los vaivenes políticos y sociales tanto mundiales como nacionales, durante las siguientes décadas, cambian la forma de comercializar a nivel internacional y busca establecerse en el concierto internacional del intercambio de bienes y servicios.

La región centroamericana busca y sigue en esa ruta de formalizar una integración económica, en el libro Aduanas, Competitividad y Normativa Centroamericana: Un análisis del Código Aduanero Uniforme Centroamericano; Barahona y Garita, mencionan al respecto: “El tema aduanero siempre ha sido importante en la región y desde los inicios del proceso formal de integración

económica de Centroamérica, en los años sesenta, se trabaja con el objetivo de construir una unión aduanera” (1999, p.3). Empero, no pocos han sido pocos los obstáculos para que la región en las últimas décadas para lograr el objetivo; sin embargo, también han sido muchos los avances desde la época de los sesentas hasta la fecha.

El intercambio internacional de mercancías debe ser fluido, ágil, eficaz y eficiente, pero que a la vez integren sistemas de control confiables para la regulación del ingreso y salida de productos acorde con los estándares internacionales y nacionales.

La Organización Mundial del Comercio (OMC), en su página oficial y sobre el tema de la facilitación comercial hace unas observaciones, que para el presente trabajo de investigación son importantes; la OMC lo plantea así:

Las demoras burocráticas y los trámites engorrosos representan una carga para los comerciantes que participan en el comercio transfronterizo de mercancías. La facilitación del comercio la simplificación, modernización y armonización de los procedimientos de exportación e importación se ha convertido, por lo tanto, en un tema importante para el sistema mundial de comercio (2020, párr.1).

La integración económica, la diversificación y la facilitación en el paso transfronterizo deben llevar al país a una mejora en los procesos de importación de forma tal que, no sean retrasados por excesos de documentación o trámites relacionados con las importaciones y exportaciones.

2.1 Historia de Maderas Cultivadas de Costa Rica S.A.

La empresa sujeta de investigación Maderas Cultivadas de Costa Rica S.A se encuentra ubicada en Santa Rosa de Pocosal, del Servicentro Larox y 2km al norte, carretera hacia Los Chiles; tiene siete puestos de venta a nivel nacional y

su materia prima es la Gmelina arbórea. Tiene plantaciones de esta especie tanto en Costa Rica como en Nicaragua, virtud por la cual realiza importaciones frecuentemente estando delimitados dos períodos de forma clara, uno que coincide con la época seca y otra con la época lluviosa, esto incide en las importaciones y muestran una mayor movilización de equipos y nacionalización de materia prima que va de enero a junio y una época baja que abarca los meses de julio a diciembre.

Maderas Cultivadas de Costa Rica S.A es parte del El Grupo Industrial los Nacientes Forestal (GILNF), el mismo nace a principios de la década de 1980 como respuesta al uso racional y adecuado de los recursos forestales de Costa Rica; dicho grupo es un conjunto de empresas privadas las cuales corresponden a: Maderas Cultivadas de Costa Rica y Reforestación Industrial los Nacientes, las mismas iniciaron actividades en Pocosol, San Carlos, Alajuela, Costa Rica desde el año 1986, y Maderas Cultivadas de Centroamérica S.A, creada en 2005 y ubicada en San Carlos de Nicaragua.

En su primera fase, la empresa se establece únicamente con el fin de reforestar para producir madera de una manera sostenible, consolidando dicha tarea a través de la implementación de un programa de mejoramiento genético en 1990 y el posterior desarrollo de las primeras plantaciones clonadas en América, esto para el año 1992. Paralelo a los procesos antes mencionados nace en el año de 1991 la primera industria de diámetros menores, con una capacidad para procesar 50.000 m³ por año (Maderas Cultivas de Costa Rica, 2019).

Ya en 1999, la empresa instala la primera planta de producción de tableros listonados de madera sólida en Centroamérica, así como un departamento dedicado al secado de la madera con una capacidad instalada de 1350 m³ mensuales a través de 9 hornos o secadoras. Para diciembre del 2002 inicia labores la primera línea de producción de vigas laminadas en el país, con una producción de 60m³ mensuales junto con un paquete tecnológico para la aplicación de las mismas, simultaneo a esto en octubre de ese mismo año se pone en marcha una planta de madera laminada (conocida como Plywood), con

la posibilidad de producir 140 m³ al mes, se caracteriza por el uso exclusivo de madera de melina en todos sus componentes. Ya en julio del 2003 arranca la línea de clasificación de trozas que ayuda en el adecuado aprovechamiento de la madera en los productos más indicados según las características del producto. (Maderas Cultivas de Costa Rica, 2019).

Al momento de la investigación, El Grupo Forestal Los Nacientes tiene un área de 13.400,1 hectáreas de reforestación de madera; la planta industrial se caracteriza por poseer tecnología de punta para producir artículos en armonía total con la naturaleza, a través de procesos auditados por organizaciones nacionales e internacionales que a través de la certificación forestal en la cadena de custodia y las líneas productivas garantizan un proceso limpio, efectivo y transparente.

Las hectáreas se dividen en 8.957,5 en Costa Rica y 4.442, en el lado de Nicaragua, según un trabajo presentado por Grupo Forestal Los Nacientes para la FAO llamado Caso ejemplar Maderas Cultivadas de Costa Rica las hectáreas están distribuidas de la siguiente forma:

Superficie (ha): Área total del proyecto: 13,400.1 Hectáreas.

Subtotal Costa Rica 8,957.5 Hectáreas (100%); 4,447.8 Hectáreas de Bosque nativo secundario (49.6%) y 4,509.7 Hectáreas de Plantaciones Forestales (50.4%).

Subtotal Nicaragua 4442.6 Hectáreas (100%); 1,265.6 Hectáreas de Bosque nativo secundario (28.5%) y 3,177.0 Hectáreas de Plantaciones Forestales (71.5%) (2014, p. 2).

En territorio costarricense, la empresa tiene 5 unidades de manejo de plantación de madera melina, ubicadas, en la zona Huetar Norte del país, Medio Queso, Santa Rosa, El Ensayo y Sarapiquí, la quinta se encuentra en Guanacaste.

Del lado nicaragüense son cuatro unidades ubicadas a 32 km de la frontera, Esperanza, San Luis, Carolina y Buena Vista, las tres en el departamento de San Juan. El tiempo de tránsito es de alrededor de 1:30 horas desde las unidades forestales a la Aduana San Pancho, empero, en caso de lluvia persistente puede ser mayor.

En ambos países tienen una condición legal del derecho de acceso al recurso forestal que, es de índole privada, con régimen legal y catastral ya consolidado.

El uso de suelo es para plantaciones forestales de las especies Gmelina arbórea, Acaciamangium, Vochysia guatemalensis, Vochysia ferruginea, Pinus tecunumanii, pero para el estudio se considera la primera especie.

Se considera un ejemplo en el manejo del bosque por estar ubicados en áreas socialmente deprimida, además por la transferencia tecnológica y de conocimiento que comparten con los productores de la zona: impulsa al micro empresario en la facilitación de equipos, contratación de bueyes y transportes en la época de cosecha, pero no sólo se les contrata, sino que, se le brinda capacitaciones y estabilidad laboral para beneficio de ambas partes; en el aspecto social aporta en la generación de empleo.

El Dr. Guillermo Arias, dueño de la empresa en estudio, en datos brindados a la FAO, para el estudio llamado "Caso de Ejemplar Maderas Cultivadas de Costa Rica" muestra el impacto social de la empresa con datos sobre la inversión hecha entre los años 2012-2014:

Reforestación Industrial Los Nacientes en el periodo 2006-2014 ha invertido la suma de \$4.271.333,00 dólares, donde el 80% de esta inversión (\$3,4 millones) son pagos de servicios forestales a micro empresario. Para el proceso de cosecha en el periodo 2012-2014 se ha invertido la suma de \$3.930.495,00 dólares, donde el 83% de esta

inversión (\$3,4 millones) son pagos a micro empresarios por el servicio de cosecha, carga y transporte de la madera (2014, párr. 2).

En su mayoría los trabajos se realizan de forma mecánica, chapeo, corta con motosierra, control de plagas con productos ambientalmente amigables, la mínima utilización de máquinas o equipos contaminantes; esto genera un doble beneficio, trabajo para las personas de la zona y el menor impacto al ambiente preservando la flora y fauna de la zona de cultivo, nacientes, cuencas y otros.

La empresa se caracteriza por tener paciencia para esperar la cosecha de la madera, insistencia para resistir los tiempos difíciles, y, sobre todo, por tener objetivos claros. Hoy, con unos 300 empleados, su objetivo es suplir de materia prima a los clientes, para que estos la transformen y le den valor agregado; exporta madera cultivada de melina en forma de tableros a República Dominicana, México y Honduras, (comunicación personal 16 de agosto, 2019).

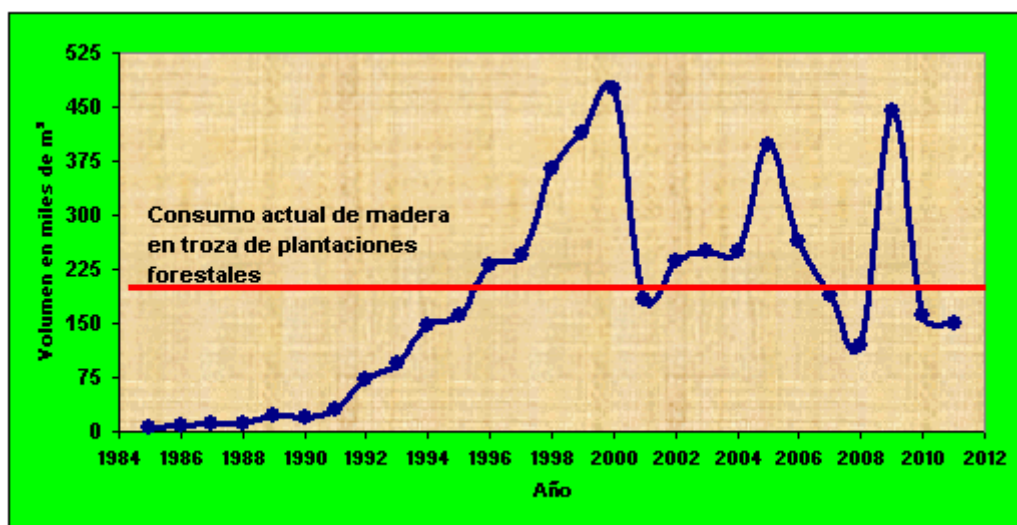
El periodo de estudio es de enero 2016 a diciembre 2018 y se presenta de seguido la información sobre la materia prima (Gmelina arbórea), su introducción al país, modo de siembra, tiempo de corta para su consumo, aprovechamiento del árbol según su grosor y los tipos de productos que se pueden obtener, así como los usos que se le dan, luego se presenta un resumen de la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica, su origen, proyección y la mercadotecnia de sus productos finales.

La Gmelina arbórea en Costa Rica:

El autor Moya, R. (2003) en un documento sometido a la Food and Agriculture Organization (FAO) en su XII Congreso Forestal Mundial en Quebec, señala el año de 1975 como el de ingreso de la especie de Gmelina arbórea en Costa Rica para utilizarla en la reforestación comercial; estima el autor que el área sembrada

es de alrededor de 65.000 hectáreas, cifra alta considerando la extensión del país. A nivel nacional también se le conoce como teca blanca, es la especie más plantada entre la década de los 80's y los primeros años de este siglo.

Gráfico 1. Consumo de madera en troza en Costa Rica.



Fuente: Roger Moya Rogue, La madera de melina (*Gmelina arborea*) en Costa Rica, FAO.

Se da un consumo ascendente que alcanza su punto máximo entre el año 2000 y 2001, posteriormente y con datos hasta el 2012 es oscilante su consumo.

El consultor para el Forest Monitoring System for REDD+ Costa Rica, Héctor Martínez en su trabajo *Especies para sistemas agroforestales: condiciones para su cultivo "Fomento de la reforestación comercial para la mejora y conservación de las reservas de carbono"* (2015), recalca que los tipos de suelo idóneos para la siembra de la *Gmelina arborea* son los suelos profundos, francos arcillosos, calcáreos y húmedos pero que tengan un drenaje óptimo. Esta especie requiere zona en la que la luz solar sea abundante y un control estricto sobre la maleza

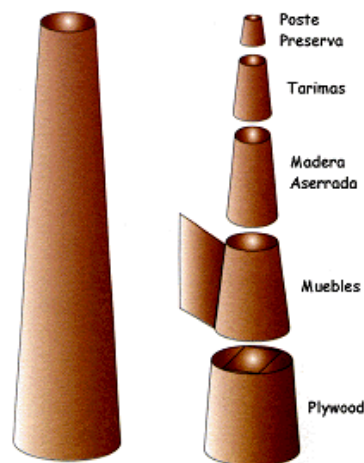
en los primeros años de cultivo con un anillo de alrededor de 40 a 60 cm de la base del árbol priorizando la labor manual (machete) o moto-guadaña, esto si bien es un costo alto, genera trabajo para la mano de obra no calificada de las zonas de siembra.

El aprovechamiento del árbol de Gmelina arbórea.

El aprovechamiento del árbol de Gmelina arbórea es variado en su estructura, el aprovechamiento del árbol varía de su base a su parte más alta, en el documento del autor Moya, (2003, p. 56), presenta una figura que establece de manera muy clara esta utilización.

Ilustración 5: Esquema de utilización de los árboles de Melina provenientes de plantaciones forestales en Costa Rica.

Aprovechamiento del árbol de melina.



Fuente: Roger Moya Rogue: La madera de melina (Gmelina arbórea) en Costa Rica.

Se puede notar a mayor grosor mejores dimensiones y su utilización en productos de mayor tamaño, láminas de plywood en la base, por ejemplo. Incluso las partes del árbol de menor grosor sirven para postes, aprovechando la totalidad de él.

Principales usos de la Melina en Costa Rica.

El uso de este material es muy versátil y variado, se utiliza en procesos de construcción, elaboración de muebles y otras actividades. El autor Moya (2003, p. 55) (mencionado en la figura anterior), lo señala en su estudio, muestra las principales funciones que puede cumplir este material.

Cuadro 1: Principales usos de la Melina en Costa Rica.

Construcción	Muebles	Otros
Cerchas	Archivadores	Carretas de artesanía
Columnas sólidas	Bancas	Papel facial
Pisos y Decks	Camas	Papel para imprimir
Molduras	Cómodas	Lápices
Mostradores	Juegos de comedor	Tarimas
Puertas	Juego de salas	Cajones de productos agrícolas
Rodapié	Mesas	Postes para cerca
Tablilla	Sillas	Postes para construcción
Vigas sólidas	Sillones	Fósforos
Vigas laminadas	Trinchantes	Paletas para helado
Columnas laminadas	Escritores	Palillos de dientes
Tableros laminados	Estantes para oficinas	
Marcos de puertas y ventanas		
Plywood		

Fuente: Roger Moya Rogue, La madera de melina (Gmelina arbórea) en Costa Rica.

Se puede notar el aprovechamiento del árbol, tanto en la construcción de edificaciones como en la confección de muebles, se utiliza incluso en elaboración de artesanías y postes para cercas, siendo que se utilizan todas sus partes maximizando el aporte económico para el productor.

Proceso de siembra de la Gmelina arbórea.

El proceso de siembra debe cumplir con parámetros para el buen desarrollo de la plantación y obtener una producción que se cosecha luego de 7 años de la siembra del árbol:

La siembra se hace a través de estacas de ramas jóvenes con diámetro de entre los 3 a los 6 mm y una longitud de entre 4 a 6 cm, que tenga al menos dos nudos y una hoja superior; se plantan en distancias de 3m por 3m. El crecimiento del árbol de esta especie es de alrededor de 2 metros de altura anuales con un diámetro de 3,6 cm, el turno de rotación estimado es de 12 años y con un rendimiento de 20-35m³/Ha/año, a partir del 7 año es posible comercializarlo (Vinueza, 2012, párr. 27).

2.2 Plan Estratégico.

Dirección Estratégica.

El Propósito Estratégico, tiene una meta retadora pero alcanzable que, no se basa en los recursos actuales de la organización, sino que, suma el esfuerzo coordinado de todos los grupos de interés dentro de ésta. En ese sentido Grupo Industrial los Nacientes Forestal definió su dirección estratégica de la siguiente forma:

Ilustración 6: Propósito Estratégico.



Fuente: Grupo Industrial los Nacientes Forestal. (2015). Informe Final de la Estrategia Competitiva 2015-2020.

No son tres metas o propósitos estratégicos, sino como uno sólo que, debe lograrse en forma integral con visión a largo plazo: "Llevar las ventas de \$6.7 MM en 2014 a \$15.5 MM en 2020, alcanzando una rentabilidad sobre el capital invertido del 12% y un posicionamiento de la Marca Maderas Cultivadas de Costa Rica dentro del top 3 del sector"(Grupo Industrial los Nacientes Forestal, 2015, p. 5).

Misión:

Grupo Industrial Los Nacientes Forestal tiene como enunciado en su Misión empresarial la nueva estrategia:

Seremos una empresa integrada, líder en Costa Rica y la región, en el manejo sostenible de especies maderables, mediante la innovación, la producción, industrialización y comercialización de productos forestales. Nuestra sostenibilidad continuará siendo derivada del compromiso que asumimos con el ambiente, la innovación tecnológica, nuestros trabajadores y la comunidad (2015, p. 6).

Visión:

El Grupo Industrial los Nacientes Forestal definió su Visión de la siguiente forma:

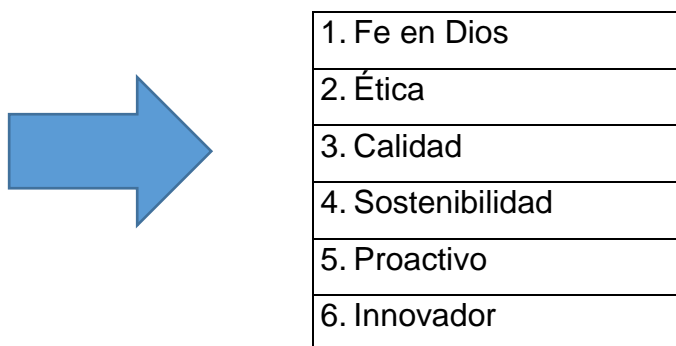
Somos una empresa integrada en la producción y comercialización de productos de madera innovadores y de alta calidad; ofreciendo soluciones y servicios integrales que hacen más competitivos a nuestros clientes y les brindan una experiencia de compra diferenciada a través de una sólida red comercial. Estamos comprometidos con la

sostenibilidad económica, social y ambiental en todas nuestras actividades (2015, p. 6).

Valores:

La declaración de Valores muestra 6 de los principios bajo los cuales la empresa se identifica. La lista muy extensa, en opinión de los investigadores, agrupa la mayoría de valores de la lista actual en 6 valores fundamentales:

Ilustración 7: Valores.

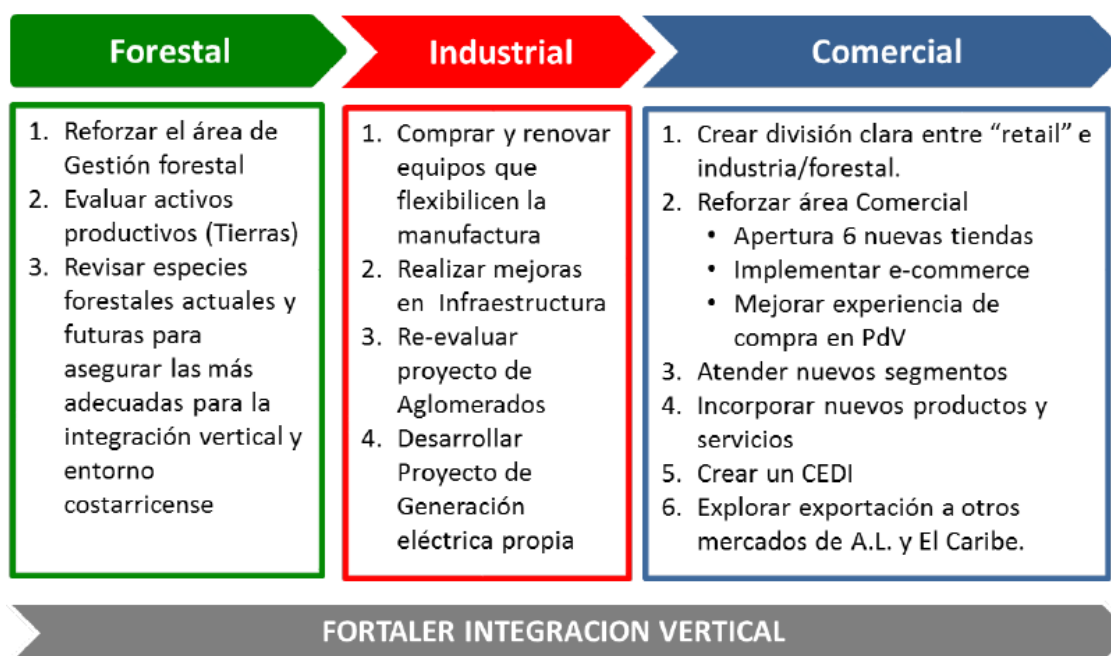


Fuente: Grupo Industrial los Nacientes Forestal. (2015). Informe Final de la Estrategia Competitiva 2015-2020.

Objetivos Estratégicos.

El tercer elemento en el componente de una dirección clara enuncia los objetivos estratégicos o logros intermedios y complementarios que se deberán alcanzar en el período 2015-2020. Los objetivos estratégicos no son acciones a implementar sino resultados medibles y con un horizonte de tiempo específico de logro. Los objetivos definidos por Grupo Industrial Los Nacientes Forestal, no sólo apuntan al propósito estratégico, sino que, reconocen la necesidad de consolidar las condiciones actuales con el fin de que la empresa alcance de forma más sostenible, los objetivos en sus tres áreas de negocio: Forestal, Industrial y Comercial, como se muestra en la ilustración 8.

Ilustración 8: Objetivos Estratégicos.



Fuente: Grupo Industrial los Nacientes Forestal. (2015). Informe Final de la Estrategia Competitiva 2015-2020.

Modelo de Negocios.

Grupo Industrial Los Nacientes Forestal decidió, desde su creación a principios de la década de los ochenta, que su modelo de negocios debe moverse hacia adelante en la cadena, mediante el fortalecimiento y enfoque en el área comercial del negocio; lo anterior sin descuidar la etapa forestal y de producción industrial que hoy domina. Un objetivo importante es minimizar la participación de intermediarios en su cadena comercial y fortalecer su imagen y presencia en el mercado detallista.

El modelo de negocios del Grupo Industrial Los Nacientes Forestal lo basa en tres áreas: la producción forestal sostenible, responsable con el ambiente; la producción industrial de productos innovadores en madera y una atención especial y personalizada a los detallistas. Este modelo de negocios se presenta en la ilustración 9.

Ilustración 9: Modelo de Negocios.



Fuente: Grupo Industrial los Nacientes. (2015). Informe Final de la Estrategia Competitiva 2015-2020.

Línea de Productos y Servicios.

En cuanto a la línea de productos y servicios hay que recordar que, el total de las ventas de \$6,7 millones alcanzados en el 2014, para el año 2020 la cifra esperada es de \$ 15.5 millones, para ello se añadirán dos líneas nuevas de productos: “Productos complementarios” y “Productos de alto valor”. Para el 2020 se buscará que la distribución de las ventas sea la siguiente:

Ilustración 10: Línea de Productos y Servicios.



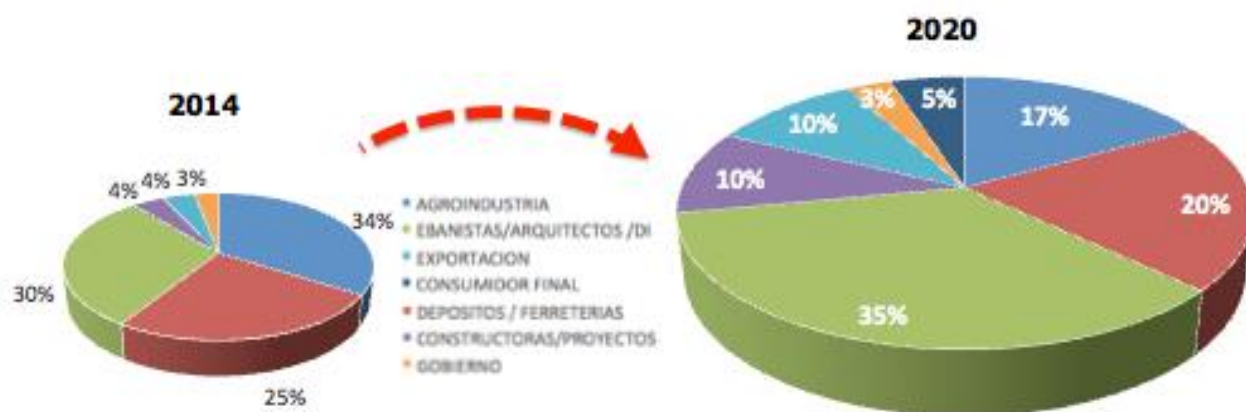
Fuente: Grupo Industrial los Nacientes Forestal. (2015). Informe Final de la Estrategia Competitiva 2015-2020.

En la estrategia también se considera añadir nuevos servicios en los puntos de venta como lo son: corte, diseño, envisagrado, perforación y entrega.

Segmento de Mercado y Alcance Geográfico.

El enfoque de los próximos años es en el crecimiento del segmento de ebanistas, mientras se disminuye la participación en agroindustria de un 34% a un 17%.

Ilustración 11: Segmento de Mercado y Alcance Geográfico.



Fuente: Grupo Industrial los Nacientes Forestal. (2015). Informe Final de la Estrategia Competitiva 2015-2020.

En términos de su alcance geográfico durante los próximos 5 años Grupo Industrial Los Nacientes Forestal continuará creciendo en cobertura a nivel nacional con seis nuevos puntos de venta que se muestran en la ilustración siguiente:

Ilustración 12: Nuevos Puntos de Venta.



Fuente: Grupo Industrial los Nacientes Forestal. (2015). Informe Final de la Estrategia Competitiva 2015-2020.

Asimismo, la presentación de los puntos de venta será remodelada para que sean más atractivos para el cliente al detalle.

2.3 Proceso de importación.

El proceso de importación de la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica inicia con la confección de la factura que ampara la cantidad de metros cúbicos (m³) que va a requerir. Esta información se traslada a la agencia aduanal que se encarga de los trámites transfronterizos, tanto en Nicaragua como en Costa Rica; al momento de la investigación es la agencia aduanal Humberto Álvarez Sucesores Sociedad Anónima. Con esta información la agencia aduanal solicita los permisos necesarios para la exportación desde Nicaragua y la importación en Costa Rica.

La empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica usualmente solicita de forma anticipada los permisos para el ingreso de la mercancía al país, indicando la cantidad de metros cúbicos a ingresar; de esta forma busca minimizar el tiempo de espera en el Puesto Aduanal Las Tablillas.

El traslado de la finca a la frontera San Pancho y luego a la planta en Santa Rosa de Pocosol corre por cuenta de la misma empresa, ellos se encargan de contratar transportistas nicaragüenses para la movilización de la madera desde origen hasta destino.

Una vez que la madera arriba a la frontera con Nicaragua, la agencia aduanal, cumple con los requisitos que establecen los tratados internacionales y las leyes nacionales. Cumplidos de forma satisfactoria estos requerimientos, se da la autorización de salida y cruce de la frontera. Ya del lado costarricense el transportista se encuentra con el representante de la agencia aduanal y le entrega la documentación para iniciar el proceso de revisión por parte del Sistema Fitosanitario del Estado (SFE) por parte de ellos, además, el transportista cumple con los requisitos y presenta a las ventanillas correspondientes de Migración, Sistema Fitosanitario para notificar su ingreso y queda a la espera de la autorización de levante.

El representante de la agencia aduanal, coordina con la persona responsable de la cuenta de Maderas Cultivadas de Costa Rica para que proceda con la solicitud y pago de la revisión de la madera, esta persona se encuentra ubicada en las oficinas de la agencia aduanal en San José.

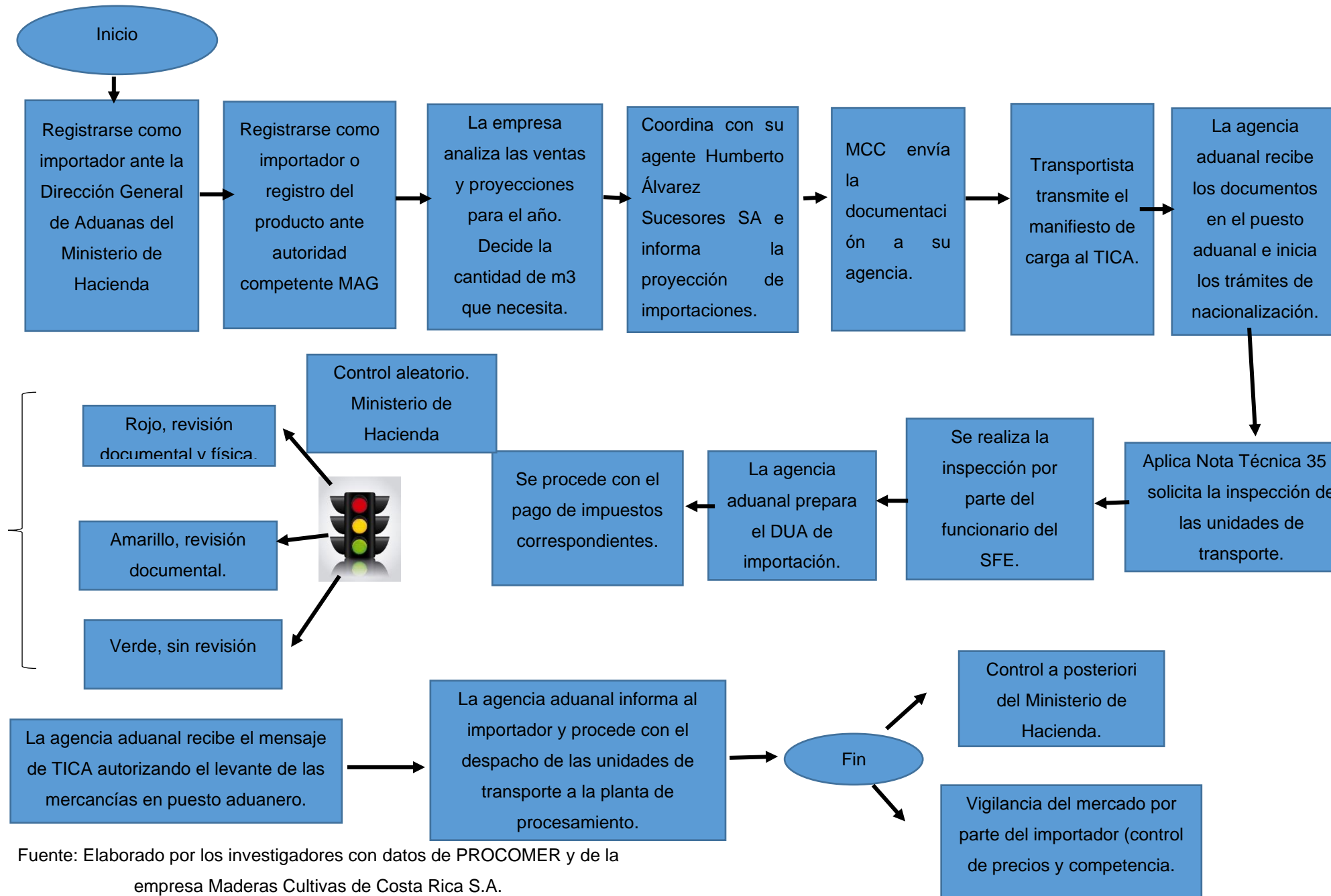
Hechos todos los trámites y pagos respectivos se comunica con su representante en el Puesto Aduanal Las Tablillas para que se proceda con la inspección; una vez que el funcionario del Sistema Fitosanitario del Estado realiza la exploración de la madera y si todo se encuentra en regla, ingresa la constancia

al TICA y así la agencia aduanal cancela los tributos, solicita el semáforo fiscal y obtiene el levante de la mercancía.

Este relato del proceso de importación de la empresa Maderas Cultivadas de Cosa Rica se realiza utilizando la información recabada por los investigadores con la información entregada por los diferentes actores del proceso de nacionalización, así como revisando la Ley General de Aduanas y su Reglamento; también con base en el Código Aduanero Uniforme Centroamericano y su Reglamento.

La empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica importa su materia prima de Nicaragua y como se ha señalado anteriormente, cumple como cualquier otra con los procedimientos establecidos. En la ilustración 13 muestra paso a paso el procedimiento que sigue la compañía en la importación de la Gmelina arbórea al ingresar por el Puesto Aduanal Las Tablillas.

Ilustración 13: Flujograma del proceso de importación empresa Maderas Cultivas de Costa Rica S.A



Fuente: Elaborado por los investigadores con datos de PROCOMER y de la empresa Maderas Cultivas de Costa Rica S.A.

2.4 Movilización de equipos para Maderas Cultivas de Costa Rica del 2016 al 2018.

Según la información que consta en el TICA y utilizando la codificación arancelaria que corresponde a la materia prima, que importa la empresa en estudio Maderas Cultivadas de Costa Rica, durante los años 2016 a 2018 se registran en esa plataforma un total de 1202 unidades de transporte con materia prima de la posición arancelaria correspondiente a su producto, su distribución se presenta en la tabla siguiente:

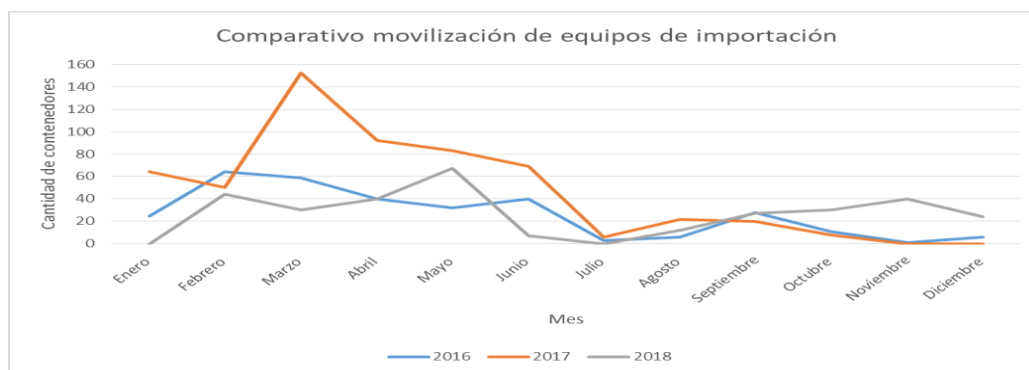
Tabla 1: Movilización de Equipos para Maderas Cultivadas de Costa Rica.

Año	2016	2017	2018
Cantidad unidades de transporte.	315	566	321

Fuente: Elaborado por los investigadores con datos del TICA.

Al analizar los datos del TICA se aprecian las curvas de movilización y se representan en el gráfico que sigue de manera mensual en los tres años en estudio, como se observa en el Gráfico 1.

Gráfico 1: Comparativo movilización de equipos de importación para Maderas Cultivas de Costa Rica.



Fuente: Elaborado por los investigadores con datos del TICA y de Maderas Cultivadas de Costa Rica.

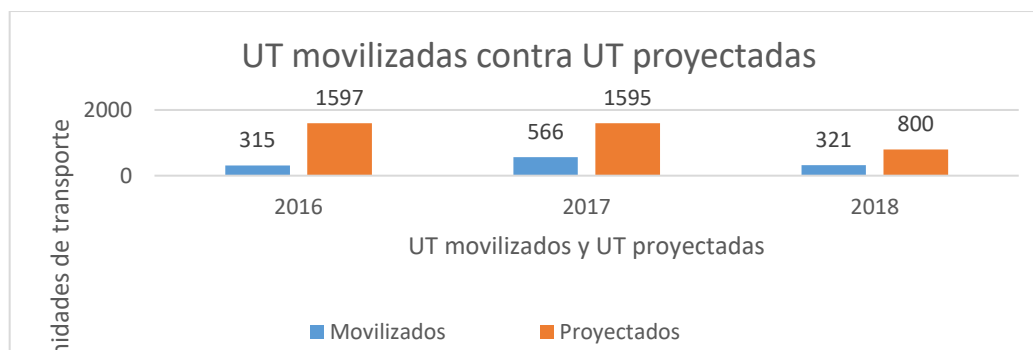
Se pueden distinguir un patrón de importaciones en dos períodos, el más bajo va del mes de julio al mes de enero; el otro periodo, de mayor movilización, va del mes de febrero al mes de junio, responde esta característica a la época lluviosa de la zona de cultivo de la madera de importación y el deterioro de las carreteras para transportar la madera de la finca en Nicaragua a la frontera San Pancho del lado nicaragüense.

Queda en evidencia un crecimiento de un 26% al comparar las importaciones de madera de melina del año 2016 con el año 2018; la curva de aprendizaje parece ser el justificante de este aumento, empero, no queda claro que circunstancias específicas sustentan el crecimiento. De cualquier forma, no se llega al 100% de movilizaciones de materia prima que requiere la empresa en estudio.

Estas cantidades no son, sino un porcentaje menor de lo que empresa tenía en sus planes, según información entregada por el representante de la empresa; para el 2016 fue apenas de un 41% de las proyecciones de importación y de un 55% y un 67% para los años 2017 y 2018 respectivamente. (Comunicación personal, 30 de marzo, 2019).

Utilizando esta información se puede deducir la cantidad de unidades de transporte que la empresa esperaba tener en sus patios para producir y comercializar sus productos.

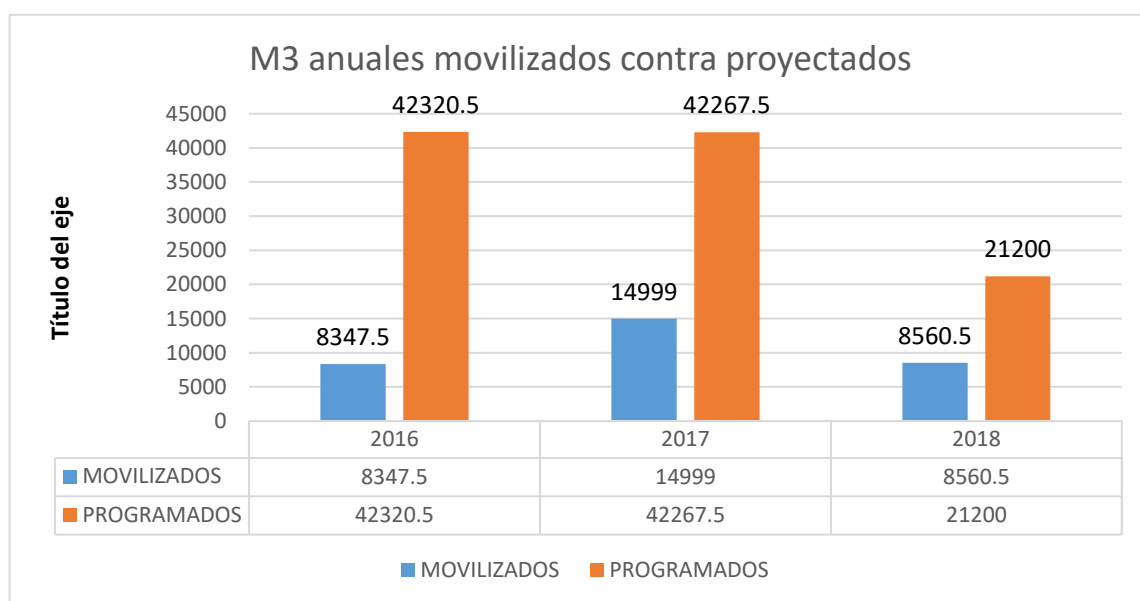
Gráfico 2: Unidades de transporte movilizadas para Maderas Cultivas de Costa Rica contra unidad de transporte programados.



Fuente. Elaborado por los investigadores con datos de GILNF.

Los rubros de los años 2016 y 2017 son similares, para el 2018 bajan casi a la mitad; no se conoce si obedece a una menor demanda en el mercado de los productos que comercializa Maderas Cultivadas de Costa Rica o bien, si es por los inconvenientes que se le presentan al momento de la importación los que inciden a la baja de casi un 50% menos de ingreso de materias primas, como se observa en el Gráfico 2.

Gráfico 3: Cantidad de m3 anuales programados contra movilizados.

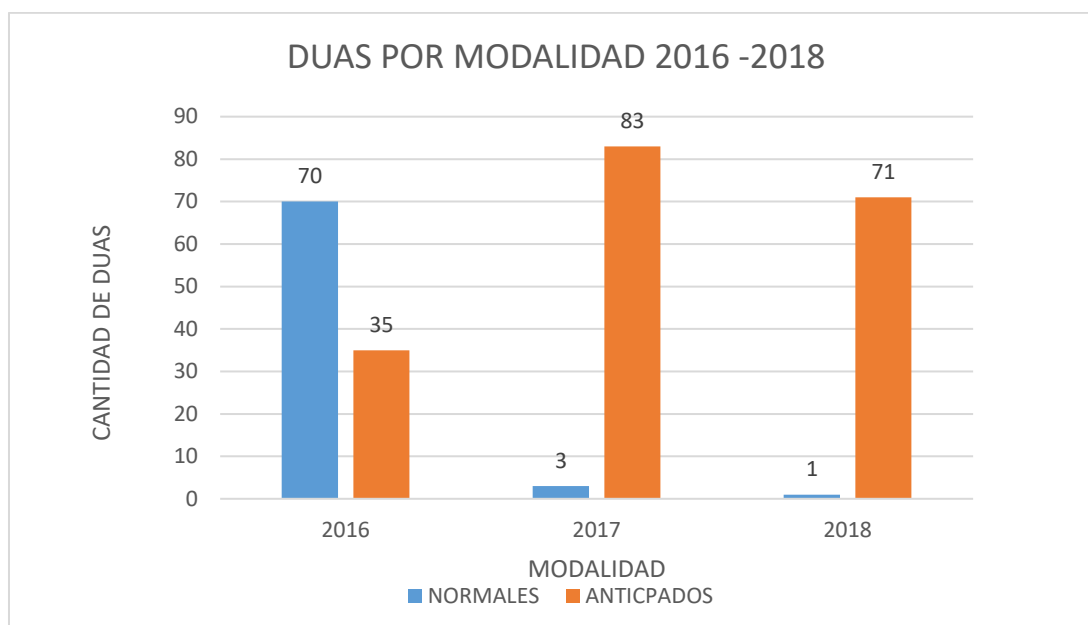


Fuente: Elaborado por los investigadores con datos del TICA y de Maderas Cultivadas de Costa Rica.

Al analizar los datos con la unidad de medida de metros cúbicos (m³), es notorio que la empresa no ha logrado importar la materia prima suficiente, para completar los pedidos que el departamento de ventas le solicita, esto incide directamente en la competitividad de la empresa.

2.5 Modalidad de los DUA's de importación del 2016 al 2018.

Gráfico 4: Modalidad de los DUA's de importación del 2016 al 2018.

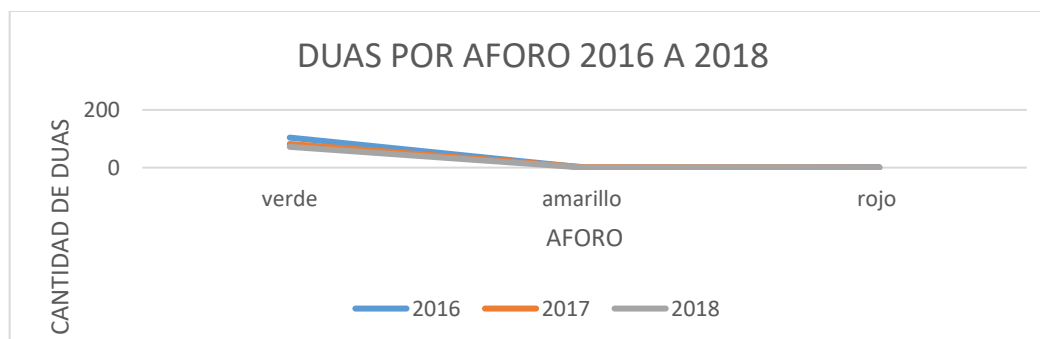


Fuente: Elaborado por los investigadores con datos del TICA.

La curva de aprendizaje de la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica le lleva a explorar posibilidades, dentro de estas el resultado más beneficios es utilizar la modalidad de DUA de importación anticipado, para reducir el tiempo de importación en el paso por el PALT.

2.6 Aforos de los DUA's nacionalizados del 2016 al 2018.

Gráfico 5: Aforos de los DUA's nacionalizados del 2016 al 2018.



Fuente: Elaborado por los investigadores con datos del TICA.

El aforo aplicado a las importaciones de la empresa sujeto de estudio, muestra que, no afecta los tiempos de revisión ya que en casi su totalidad son verde, por tanto, no están sujetos a procesos extraordinarios ni a una intervención mayor de las autoridades aduaneras del PALT.

Cabe aclarar qué se entiende como aforo, esto es el cumplimiento de todos los requisitos y formalidades que se establecen para cada régimen aduanero; el Código Aduanero Uniforme Centroamericano I en su artículo 66 lo define claramente: “La sujeción a los regímenes aduaneros y las modalidades de importación y exportación definitivas, estará condicionada al cumplimiento de los requisitos y formalidades aduaneras y las de otro carácter que sean exigibles en cada caso” (2004, p. 28).

El Sistema Costarricense de Información Jurídica (en adelante SCIJ) en su página oficial y refiriéndose al CAUCA I de 1964 define el aforo de la siguiente manera:

Artículo 90.- El aforo comprende la inspección de la mercancía, su examen, su reconocimiento y clasificación conforme el arancel, su evaluación, peso, medición o cuantía, la fijación del tipo de gravamen y la liquidación de los derechos aduaneros, multas y demás cargos aplicables (2000, párr.3).

Es pues, un acto único, solemne e inmutable en virtud que la Declaración Única Aduanera es una Declaración Jurada bajo el principio de buena fe, en el que el Técnico Aduanero funcionario del Ministerio de Hacienda, verifica el tipo de mercancía que se está declarando y comprueba la coincidencia o no entre lo manifestado en los documentos transmitidos al TICA en el caso de Costa Rica, confirma que su clasificación arancelaria sea la correcta según el arancel y que tanto los pesos como cubicaje de la mercancía declarada sean los correctos, además en

este acto se establece el monto a liquidar respecto a los derechos aduaneros; en caso de no coincidir se aplicarán las multas y cargos ajustables.

El Técnico Aduanero por tanto es un profesional en materia aduanera que debe tener un conocimiento amplio y experiencia en aspectos relacionados con:

Legislación Aduanera, Nomenclatura Arancelaria, Valoración, Acuerdos Comerciales, Reglas de Origen, Acuerdo GATT-OMC, Convenios Internacionales (Compraventa Internacional, Convenio de Estocolmo, Basilea, Rotterdam, Estambul, Convenio de Kioto Revisado), entre otros. Asimismo, de los procesos, procedimientos establecidos y de la estructura organizacional de la Aduana, de los Ilícitos Aduaneros, de las sanciones en caso de subvaluación, sobrevaluación, fiscalización a posteriori (Revista Embarcado, 2016, párr.4).

La Ley General de Aduanas en su artículo 93 se refiere al proceso selectivo y aleatorio de revisión al que se someten las mercancías amparadas a las declaraciones autodeterminadas, lo que se conoce comúnmente como semáforo fiscal en el argot aduanero. Esta revisión o aforo puede ser documental o física según corresponda, de los documentos, la mercancía o de ambos, que dan soporte a la declaración aduanera y en caso de presentar inconsistencias el Técnico Aduanero procederá según corresponda a sancionar, multar y pasar a cobro en caso de que exista un perjuicio al Ministerio de Hacienda al declarante.

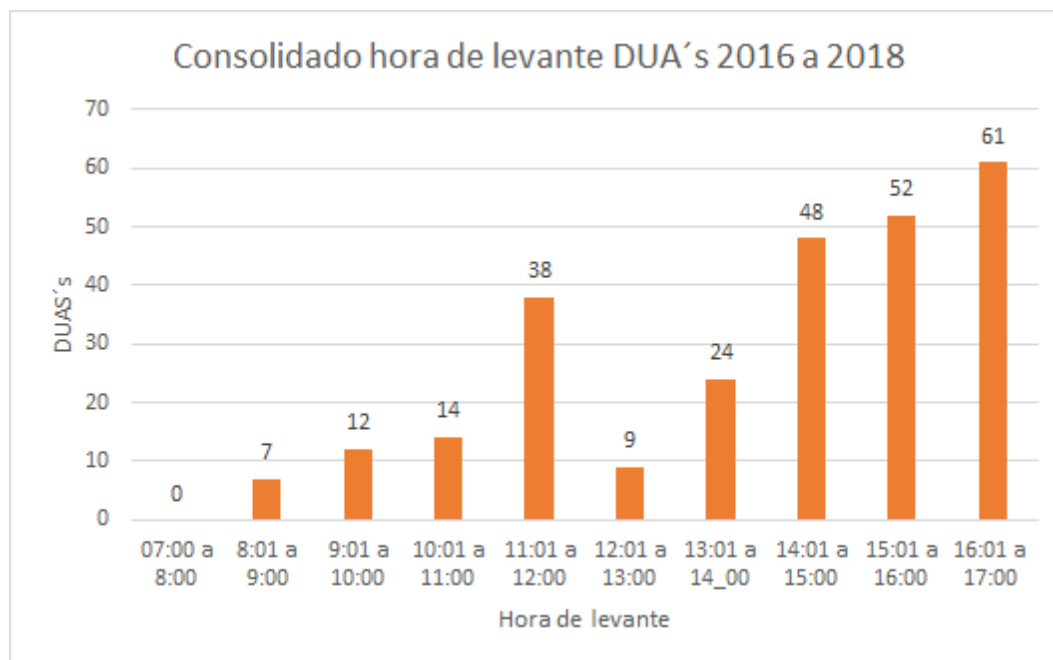
Su importancia es el control que ejerce el Estado administrado por la Aduana sobre la mercancía, hace lo posible por evitar el contrabando y determina los impuestos que se tienen que pagar en favor de la recaudación fiscal.

Es potestad de la autoridad aduanera, utilizando criterios selectivos y aleatorios, contrastar la veracidad de la información transmitida al TICA, si bien es cierto la declaración aduanera auto determinada se basa en el principio de buena fe de las partes, la gestión de riesgo, a través de la aleatoriedad en el sistema, desincentiva cualquier intención de violar la ley y su reglamento.

La Guía Aduanera de Costa Rica (2009) resume los tres posibles escenarios de la selectividad del aforo, verde, amarillo o rojo. El “verde” es la autorización de levante automático y se puede retirar la mercancía del lugar habilitado en el que se encuentra. Si el resultado de la selectividad es “amarillo” implica una revisión documental, únicamente, por parte el técnico aduanero responsable del aforo. Por último, está la selectividad “roja” ésta implica una revisión de la documentación y la mercancía físicamente; se debe coordinar el reconocimiento con la autoridad aduanera designada y el agente aduanero responsable de la importación en el caso del presente trabajo.

2.7 Hora de levante de los DUA´s, con datos obtenidos del TICA.

En el año 2016 la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica enfrenta una disminución en el volumen de importaciones, comparados con los años anteriores a la apertura del Puesto Aduanal Las Tablillas y lo achaca a los cambios en la tramitación de los documentos necesarios para la importación de la mercancía. (Comunicación personal, Gerente de operaciones Maderas Cultivadas de Costa Rica 30 de marzo, 2019).

Gráfico 6: Datos consolidados hora de levante DUA´s 2016 a 2018.

Fuente: Elaborado por los investigadores con datos del TICA.

La tendencia que se mantiene durante los años 2016, 2017 y 2018 muestra que la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica a través de su agencia aduanal, logra movilizar sus equipos de los patios del Puesto Aduanal Las Tablillas entre las 14:00 horas y las 16:00 horas o más; la hora previa al receso de almuerzo se muestra como otro espacio de tiempo en que se obtienen más autorizaciones para que los equipos sigan su tránsito con la mercancía nacionalizada. Llama la atención las horas por la urgencia con que la empresa importadora requiere los equipos, empero, como lo muestra el gráfico consolidado no logra que los equipos sean despachados en horas de la mañana para aprovechar en la descarga de los equipos en planta.

Al contrastar la información con los cuestionarios aplicados a los actores de la importación, empresa, agencia aduanal y SFE para tratar de identificar la o las razones de este comportamiento, tanto la agencia aduanal como el importador señalan que el retraso se da en dos momentos: primero en la recepción de documentos por parte de los funcionarios aduanales; el segundo retraso, señalan

los actores, es al momento de la inspección que se tarda en gran medida varias horas por parte del SFE (Comunicación personal, 13 de julio 2018).

Capítulo III: Análisis del proceso de importación de Maderas Cultivadas de Costa Rica por el Puesto Aduanal Las Tablillas.

El proceso de importación de mercancías a Costa Rica se encuentra en la Ley General de Aduanas y su Reglamento, así como en el Código Aduanero Uniforme Centroamericano y su Reglamento; también se encuentra detallado en los Manuales que para tal efecto emite el Ministerio de Hacienda y que se encuentran su página web oficial.

Por medio de las entrevistas, y estudio bibliográfico de los investigadores se detalla el proceso de importación para la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica en su paso de mercancía por el Puesto Aduanal Las Tablillas, Los Chiles.

Este capítulo es el producto del análisis de los datos, se describen los hallazgos obtenidos de las respuestas brindadas por los expertos en las entrevistas aplicadas. Previamente se muestra la situación actual con respecto a las importaciones de Melina por el Puesto Aduanal Las Tablillas.

3.1 Análisis del proceso de importación de la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica mediante la aplicación de entrevistas.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos mediante las respuestas brindadas por los profesionales que participan en el proceso de nacionalización de las mercancías de Maderas Cultivadas de Costa Rica a través del PALT.

Cuadro 2: Puesto que ejercen los entrevistados.

Puesto	Lugar
Gerente de Logística	Maderas Cultivadas Costarricenses
Técnico del SFE	Sistema Fitosanitario del Estado
Técnico Aduanero	Agencia de Aduanas

Fuente: Entrevistas aplicadas por los investigadores.

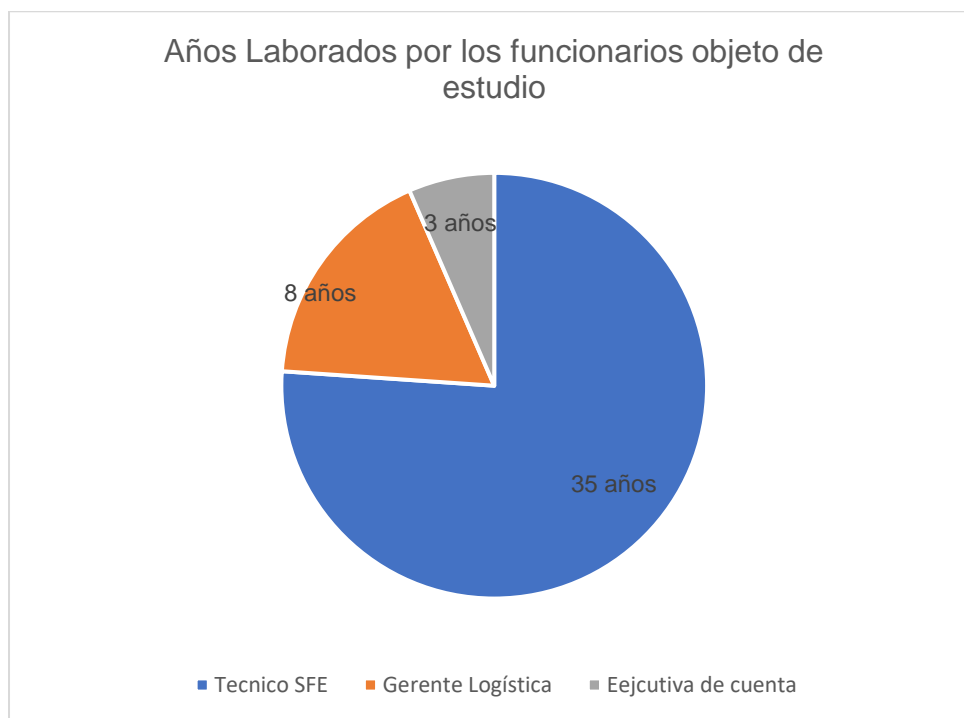
Mediante este cuadro se representa la información de los funcionarios objeto de la muestra para los efectos de esta investigación.

Cuadro 3: Años de laborar en la instituciones o empresa.

Puesto	Años de Laborar
Gerente de Logística	8 años
Técnico del SFE	35 años
Técnico Aduanero	3 años

Fuente: Elaborado por los investigadores.

Gráfico 7: Años laborados en la institución o empresa.



Fuente. Elaborado por los investigadores con datos de las entrevistas.

Los funcionarios públicos y privados que participan en el objeto de estudio, tienen experiencia laboral en las empresas o institución involucrada en el proceso de importación, se considera que tienen un manejo de sus espacios de trabajo y funciones del objeto de estudio.

Cuadro 4: Análisis el proceso de importación de la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica mediante la aplicación de entrevistas.

De los actores que participan en el proceso de nacionalización de la Gmelina arbórea se le consultó al encargado de la empresa sobre su conocimiento del proceso de importación de su mercancía; describe de manera correcta el proceso, empero su referencia es la forma de trabajar antes de la apertura definitiva del Puesto Aduanal Las Tablillas, la forma de proceder era totalmente distinta y de ahí que percibe que no es tan sencillo y rápido como lo era antes de que se creara el Puesto Aduanal.

Pregunta #1 del objeto de investigación.	Expertos Consultados		
	Ejecutiva de cuenta agencia aduanal Humberto Álvarez	Gerente de Operaciones de MCC	Técnico del Sistema Fitosanitario del Estado
¿Describa en sus propias palabras el proceso de importación por el puesto aduanal las tablillas para los equipos que importa MCC?	No Aplica (N.A)	La mercadería (sic) arriba a frontera, se hace inspección del MAG para ver que no traiga plagas cuarentenarias, se digita en TICA la constancia fitosanitaria con la documentación como carta de porte manifiesto y factura y se espera selectividad para ser despachado. Debería ser algo muy sencillo y rápido mas no es así.	No Aplica (N.A)

Fuente: Entrevista realizada a expertos en el tema del proceso de importación de MCC.

Pregunta #2 del objeto de investigación.	Expertos Consultados		
¿Con qué antelación a la llegada de los equipos a frontera, se entregan los documentos a la agencia aduanal por parte del importador?	Ejecutiva de cuenta agencia aduanal Humberto Álvarez	Gerente de Operaciones de MCC	Técnico del Sistema Fitosanitario del Estado
	Al momento de llegar a frontera	Al momento de llegar a frontera	No Aplica (N.A)

Fuente: Entrevista realizada a expertos en el tema del proceso de importación de MCC.

La documentación para nacionalizar la materia prima proveniente de Nicaragua se está entregando al momento de la llegada de la unidad de transporte a la frontera.

Pregunta #3 del objeto de investigación.	Expertos Consultados		
	Ejecutiva de cuenta agencia aduanal Humberto Álvarez	Gerente de Operaciones de MCC	Técnico del Sistema Fitosanitario del Estado
Una vez presentada la solicitud de permiso ante PROCOMER ¿Cuánto es el tiempo promedio en recibir la autorización del formulario de autorización de desalmacenaje (FAD)?	Más de 24 horas	No Aplica (N.A)	No Aplica (N.A)

Fuente: Entrevista realizada a expertos en el tema del proceso de importación de MCC.

La agencia aduanal señala un tiempo promedio de 24 horas en recibir la autorización del FAD y continuar con el proceso de importación; cabe aclarar que Humberto Álvarez Sucesores S.A no cuenta con oficina en la jurisdicción del Puesto Aduanal, sino que su colaborador en Los Chiles debe enviar la documentación a la encargada de cuenta en la capital para que esta proceda con la solicitud ante PROCOMER. Queda claro que hay una triangulación para obtener lo solicitado.

Pregunta # 4 del objeto de investigación.	Expertos Consultados		
		Ejecutiva de cuenta agencia aduanal Humberto Álvarez Sucesores S. A	Gerente de Operaciones de MCC
¿Cuánto es el tiempo promedio en ser retirado el original del formulario de requisitos fitosanitarios en PROCOMER?	Más de tres horas.	No Aplica (N.A)	No Aplica (N.A)

Fuente: Entrevista realizada a expertos en el tema del proceso de importación de MCC.

Una vez que se aprueba el FAD el formulario de requisitos fitosanitarios original se debe retirar en Ventanilla Única en PROCOMER, ubicado en Plaza Tempo, Escazú. Las oficinas de Humberto Álvarez Sucesores S.A. se ubican en el Paseo Colón, del Restaurante la Bastilla 100m Sur 200m Oeste y 50m Norte. El retiro del documento se realiza coordinando con el departamento de mensajería y depende de la ruta que el mensajero deba cumplir, además para dicho retiro se debe aportar el formulario de autorización de desalmacenaje con el pago realizado al SFE.

Pregunta # 5 del objeto de investigación.	Expertos Consultados		
	Ejecutiva de cuenta agencia aduanal Humberto Álvarez Sucesores S. A	Gerente de Operaciones de MCC	Técnico del Sistema Fitosanitario del Estado
¿Cuánto tiempo se tarda en enviar los documentos necesarios para realizar la inspección de la mercancía a su funcionario en el PALT?	Menos de treinta minutos.	No Aplica (N.A)	No Aplica (N.A)

Fuente: Entrevista realizada a expertos en el tema del proceso de importación de MCC.

Una vez recibido el formulario de requisitos fitosanitarios en forma física en las oficinas centrales de la agencia aduanal, estos se envían por correo electrónico y gracias a un convenio con las autoridades de la Aduana Peñas Blancas se les permite tramitar la inspección del SFE en el Puesto Aduanal Las Tablillas con la documentación enviada por ese medio digital; los originales se envían el mismo día a Los Chiles vía encomienda con el servicio de buses.

Pregunta # 6 del objeto de investigación.	Expertos Consultados		
	Ejecutiva de cuenta agencia aduanal Humberto Álvarez Sucesores S.A.	Gerente de Operaciones de MCC	Técnico del Sistema Fitosanitario del Estado
Una vez que se presenta los documentos al SFE para realizar la inspección ¿Cuánto tiempo tarda el funcionario del SFE en realizar la inspección?	De treinta minutos a una hora	Entre doce a veinticuatro horas)	Menos de una hora

Fuente: Entrevista realizada a expertos en el tema del proceso de importación de MCC.

Claramente hay una discrepancia en las repuestas de los involucrados en el proceso de importación de la Gmelina arborea al consultar por el tiempo que transcurre entre la presentación de la cancelación del rubro por inspección y la documentación al SFE y la realización de la misma. Cabe señalar que en una visita de los investigadores el SFE tardó alrededor de 3 horas en realizar una inspección que presentó en tiempo y forma el funcionario de la agencia aduanal.

Nuevamente queda en evidencia la falta de acuerdo en cuanto los tiempos de respuesta del SFE a sus funciones, respecto a la importación de la empresa MCC, las respuestas de la agencia aduanal y del SFE son muy similares, empero, el importador manifiesta todo lo contrario y señala tiempos muy diferentes en la digitación de la constancia necesaria para completar la importación.

Pregunta # 7 del objeto de investigación.	Expertos Consultados		
	Ejecutiva de cuenta agencia aduanal Humberto Álvarez Sucesores S.A.	Gerente de Operaciones de MCC	Técnico del Sistema Fitosanitario del Estado
¿Cuánto tiempo tarda en preparar el DUA?	De treinta minutos a una hora	No Aplica (N.A)	No Aplica (N.A)

Fuente: Entrevista realizada a expertos en el tema del proceso de importación de MCC.

La agencia aduanal responde con tiempos que son razonables dentro del que hacer de las empresas que se dedican a su giro de negocio. La empresa MCC es cliente de la Humberto Álvarez Sucesores S.A y tiene una persona encargada de su trámite, aunque no de forma exclusiva.

Pregunta # 8 del objeto de investigación.	Expertos Consultados		
¿Cuánto es el tiempo promedio que tarda una vez que ingresa la unidad de transporte a frontera en ser inspeccionada la mercancía de MCC por parte de los funcionarios del SFE?	Ejecutiva de cuenta agencia aduanal Humberto Álvarez Sucesores S.A.	Gerente de Operaciones de MCC	Técnico del Sistema Fitosanitario del Estado
	De treinta minutos a una hora.	Entre doce a veinticuatro horas	No Aplica (N.A)

Fuente: Entrevista realizada a expertos en el tema del proceso de importación de MCC.

Contrasta la respuesta de la agencia aduanal en la pregunta # 4 donde hace referencia a más de 3 horas y acá refiere a menos de 1 hora; la tramitación de los respectivos permisos ante PROCOMER y la cancelación del monto por inspección del SFE generan duda de los tiempos reales para completar la importación.

Pregunta # 9 del objeto de investigación.	Expertos Consultados		
	Ejecutiva de cuenta agencia aduanal Humberto Álvarez Sucesores S.A.	Gerente de Operaciones de MCC	Técnico del Sistema Fitosanitario del Estado
Una vez que ingresa la UT a la frontera ¿cuál es el tiempo promedio para obtener la autorización de levante?	6 horas	Entre 12 y 24 horas.	No Aplica (N.A)

Fuente: Entrevista realizada a expertos en el tema del proceso de importación de MCC.

Las respuestas de la agencia aduanal continúan generando duda en lo referente a los tiempos reales de nacionalización, al contrastar las respuestas queda en evidencia que no hay una constante en los tiempos que tarda en finiquitar la importación de la mercancía de MCC, por otra parte, si hay una constante en lo que indica el funcionario de MCC y que, de acuerdo a su vivencia, son, más de 12 horas lo que se tarda en cumplir con los requisitos y obtener el levante de sus importaciones.

Pregunta # 10 del objeto de investigación.	Expertos Consultados		
¿Se han presentado inconvenientes en el proceso de nacionalización de sus importaciones por ese puesto aduanal? En caso que haya presentado inconvenientes descríbalos.	Ejecutiva de cuenta agencia aduanal Humberto Álvarez Sucesores S.A.	Gerente de Operaciones de MCC	Técnico del Sistema Fitosanitario del Estado
	No aplica (N.A)	Sí. La primera vez que salió rojo y una vez que se validaron el DUT con errores, se debió esperar a que Peñas Blancas asignara o resolviera, por lo que la autonomía de dicho puesto evidencio que no existe al aun tener que depender de Peñas Blancas, atrasando aún más el tiempo de respuesta.	No Aplica (N.A)

Fuente: Entrevista realizada a expertos en el tema del proceso de importación de MCC.

A la pregunta planteada la respuesta es positiva, sí han tenido inconvenientes, al profundizar en el tema en conversaciones personales, la constante es el tiempo de inspección por parte de los funcionarios del SFE para las importaciones de la empresa sujeto de estudio. El funcionario de MCC también mencionó a los investigadores que percibe que al presionar a la agencia aduanal la tramitación y finalización de la importación es más expedita.

Pregunta # 11 del objeto de investigación.	Expertos Consultados		
	Ejecutiva de cuenta agencia aduanal Humberto Álvarez Sucesores S.A.	Gerente de Operaciones de MCC	Técnico del Sistema Fitosanitario del Estado
<p>Se le han presentado inconvenientes al realizar los trámites de importación para Maderas Cultivadas De Costa Rica por el Puesto Aduanal Las Tablillas. En caso que haya enfrentado inconvenientes, descríbalos.</p>	<p>Sí. Las unidades de transporte ingresan muy tarde a Costa Rica. Lo que ocasiona iniciar con el despacho al día siguiente. Porque la Aduana cierra a las 3pm o no hay personal que tramite en el SFE.</p> <p>Falta de conectividad de la red, en los diferentes departamentos que se ven involucrados en tablillas.</p> <p>Falta de personal del SFE, además</p>	<p>No aplica (N.A)</p>	<p>No Aplica (N.A)</p>

	<p>en repetidas ocasiones tenemos que esperar a que llegue el funcionario correspondiente (ingresa a laborar a las 09.am o llega más tarde).</p>		
--	--	--	--

Fuente: Entrevista realizada a expertos en el tema del proceso de importación de MCC.

La dependencia que por la Ley General de Aduanas tiene el Puesto Aduanal Las Tablillas con la Aduana de Peñas Blancas conlleva que ciertas oficinas de instituciones que participan en la importación de la Gmelina arbórea se encuentren territorialmente lejos, se requieren varias horas para que un funcionario de la aduana principal llegue a cumplir con lo establecido por ley y reglamento al Puesto Aduanal se refiere un caso concreto de un DUA con aforo en rojo.

Ante una consulta similar a la planteada al funcionario de MCC sobre inconvenientes sufridos en los trámites de importación, la agencia aduanal Humberto Álvarez Sucesores S.A. responde afirmativamente coincidiendo con lo expresado por la empresa; al conversar con la persona de la agencia aduanal encargada de la cuenta, apuntando a los tiempos de inspección por parte de los funcionarios del SFE en realizarla y transmitir la información al TICA.

En la respuesta de la agencia aduanal menciona otros inconvenientes que ha sufrido en las importaciones de la empresa MCC, amplía los temas incorporando el ingreso de las unidades de transporte en horarios que no les permiten avanzar diligentemente con la importación, también menciona problemas de conectividad para la transmisión de los datos y nuevamente recalca en problemas con los funcionarios del SFE.

Pregunta # 12 del objeto de investigación.	Expertos Consultados		
		Ejecutiva de cuenta agencia aduanal Humberto Álvarez Sucesores S. A	Gerente de Operaciones de MCC
Se le presentan inconvenientes para la inspección de la madera para el importador Maderas Cultivadas de Costa Rica. En caso que haya enfrentado inconvenientes, descríbalos.	No aplica (N.A)	No aplica (N.A)	Sí. La documentación no está a tiempo. Mayor coordinación entre la empresa y la agencia para hacer llegar la documentación a tiempo

Fuente: Entrevista realizada a expertos en el tema del proceso de importación de MCC.

Al consultar al funcionario del SFE sobre inconvenientes presentados con las importaciones de la empresa MCC lo que percibe es un retraso en la documentación que debe presentar la agencia aduanal ante la institución que representa y cumplir con la inspección de la Nota Técnica 35 que, es la que aplica para esta clasificación arancelaria.

Nuevamente y ante inconvenientes que se han presentado en el proceso de importación de la empresa MCC y en los que por la naturaleza de la mercancía esa dependencia es indispensable que participe, señala que su percepción es que debe darse una mayor coordinación entre la agencia aduanal y la empresa

dueña del producto importado. Al conversar los investigadores con funcionarios del SFE que atienden estas importaciones, coinciden en que la documentación se maneja de una forma que no permite que el proceso sea ágil, eficaz y eficiente.

Conclusiones.

Los procedimientos para la importación de mercancías por vía terrestre están perfectamente establecidos en la legislación aduanera nacional y su reglamento, además el Manual de Procedimientos TICA señala paso a paso como proceder en estos casos.

Al estudiar los instrumentos cada actor en la importación tiene delimitado y claro lo que le corresponde en documentación, tramitación e inspección de la madera de importación definitiva. Los plazos son máximos sin establecer mínimos, empero, la experiencia muestra que tiempo se considera razonable para completar el trámite desde la llegada a patio del Puesto Aduanal Las Tablillas y finalizar con el levante o autorización una vez pagados los impuestos y hecha la inspección.

La empresa MCC tiene un plan estratégico bien fundamentado, su ventaja competitiva de estar cerca del PALT y de sus plantaciones de madera de melina en el lado nicaragüense es detallado en sus alcances, planteamiento serio y con visión a futuro que puede tener un impacto social importante en la zona de Santa Rosa de Pocosal de San Carlos, por la generación de empleo en una zona rural, además de posicionarse en el mercado nacional e internacional al atender la demanda de sus clientes.

El proceso de importación de madera de melina para la empresa MCC presenta problemas de tiempo de nacionalización, son varios los elementos que afectan el paso ágil, eficaz y eficiente de sus equipos, van desde atrasos en la agencia aduanal para la cancelación del dinero para realizar las inspecciones que debe hacer el SFE hasta, también la confección de los DUA's de importación en San José y no en la zona de Los Chiles puede estar generando una distorsión importante en los tiempos de salida de los equipos del PALT. Siguiendo esta línea de análisis también se nota que hay inconvenientes para que se realice la inspección de los equipos que se encuentran en el patio del PALT, únicamente un funcionario del SFE tiene la autorización para digitar la constancia una vez finalizada la inspección, hay más funcionarios de la misma dependencia, pero

sólo uno con la autorización para ingresar los datos al TICA, esto retrasa el proceso de inspección si el funcionario se ausenta a atender procesos transfronterizos en el Puesto de Palo de Arco (90 km de distancia del PALT), al tomar su hora de almuerzo o cualquier otro contratiempo que se le presente.

Lo mismo sucede con el funcionario aduanal que debe recibir la documentación de los choferes y equipos, pues la queja frecuente de los choferes al gerente de MCC es que no se respetan los horarios de entrada y salida.

El proceso de investigación ha sido exhaustivo, debemos señalar que aun cuando se solicitó en múltiples ocasiones, información del TIM a la Aduana de Peñas Blancas y otras oficinas involucradas, para conocer el día y hora de arribo de los equipos al patio del Puesto Aduanal Las Tablillas y cruzar la información con las horas del levante de los DUA'S, no fue posible obtenerla, incluso solicitada directamente por el representante y legal y el dueño de la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica.

Las consultas realizadas evidencian aspectos importantes para el objeto de estudio, se logra extraer información de gran importancia para la investigación al comparar las respuestas dadas por las partes:

- a) La documentación para preparar la Declaración Única Aduanera (DUA), factura comercial, carta de porte y documentos de exportación de Nicaragua se deben presentar con mayor antelación a la llegada del equipo al Puesto Aduanal Las Tablillas y ser entregados a la agencia aduanal Humberto Álvarez para agilizar la confección del DUA.
- b) Maderas Cultivadas de Costa Rica, en la medida de lo posible debe, informar a la agencia aduanal la cantidad de m³ a importar en los próximos 30 días para así asesorarle de mejor manera y evitar atrasos en la nacionalización del producto.

- c) Equipar al funcionario de la agencia aduanal de las herramientas físicas y tecnológicas para que pueda enviar y recibir la información necesaria con su oficina en San José y minimizar el tiempo de respuesta para la nacionalización del producto.
- d) El pago del permiso de inspección, así como el retiro del documento, que se hace en San José por parte de la agencia aduanal, se debe agilizar; en la investigación los actores manifiestan que hay atrasos importantes para la obtención de este importante documento.
- e) Si bien es cierto hay varios funcionarios del Sistema Fitosanitario del Estado, no todos tienen la autorización para ingresar la información al TICA una vez realizada la inspección, esto impacta directamente el tiempo de inspección y de autorización para completar el proceso del DUA y pagar los tributos que establece el arancel.
- f) La agencia aduanal debe ayudar a la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica para solicitar apertura en el horario de atención en el Puesto Aduanal Las Tablillas, la empresa está dispuesta a asumir gastos para contar con el personal de aduanas y del Sistema Fitosanitario del Estado en horas fuera de las establecidas por la autoridad aduanal, empero, no tiene conocimiento de la forma en que debe dirigir la nota a la Aduana de Peñas Blancas, de la que depende el Puesto Aduanal Las Tablillas.
- g) Considerar la posibilidad de realizar declaraciones anticipadas para mejorar los tiempos en el paso transfronterizo.
- h) Un dato importante a destacar es que solamente una persona tiene acceso al sistema TICA a través de firma electrónica para, una vez realizada la inspección y si todo está en orden, subir la constancia al sistema para que la agencia aduanal puede finalizar el proceso de nacionalización; están destacados más funcionarios del SFE, empero, solamente uno tiene la autorización para hacerlo, este aspecto puede verse como un generador de retraso en la importación de la empresa MCC (comunicación personal, 27 de octubre 2017).

Es necesario hacer la aclaración que al momento de la investigación el uso de la firma electrónica no era de carácter obligatorio.

Según tres expertos consultados para esta investigación, las sugerencias que presentan para el mejoramiento del proceso de importación de madera de melina por el Puesto Aduanal Las Tablillas, Los Chiles y al ser los que realizan los trámites de nacionalización de la mercancía, son varias las recomendaciones que se pueden extraer. En el siguiente espacio se presentan sus respuestas.

Las recomendaciones que presentan los expertos van en diferentes vertientes; se anotan de acuerdo a lo que cada uno de ellos menciona en sus respuestas, respondiendo todos a la siguiente pregunta: ¿Indique en caso que fuera necesario posibles áreas de mejora para la agilización en los procesos de importación terrestre de la empresa Maderas Cultivadas Costarricenses (MCC), en el puesto aduanal de las Tablillas?

Agencia Aduanal Humberto Álvarez.

- a) El envío de la documentación con mayor margen de tiempo, la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica envía los documentos al momento del arribo del equipo cargado de melina hasta que arriba al patio del Puesto Aduanal Las Tablillas.
- b) Capacitar al cliente en las importaciones de su mercancía para que tenga conocimiento de los trámites que deben realizar y los posibles tiempos de respuesta.
- c) Programar el arribo de los equipos cargados con melina para que coincidan con los tiempos efectivos del Puesto Aduanal Las Tablillas y no se presenten atrasos.

Maderas Cultivadas de Costa Rica. Para ellos el horario del Puesto Aduanal Las Tablillas es uno de los grandes inconvenientes que se les presenta al momento de nacionalizar la mercancía proveniente de sus fincas en Nicaragua. Recomienda:

- a) Horarios extendidos, el horario actual le impide nacionalizar la mercancía en los tiempos que ellos tienen programados.
- b) Más personal que les pueda atender; de una comunicación personal con los investigadores señalaban que en ocasiones no hay personal del Sistema

Fitosanitario del Estado para realizar la inspección de los equipos y poder finalizar el trámite de nacionalización.

- c) Sobre la agencia aduanal lo que manifiestan es que deberían de tener un espacio cerca del Puesto Aduanal Las Tablillas en el que el funcionario de la agencia que les atiende en Los Chiles pueda sacar fotocopias necesarias para el proceso de nacionalización y que cuente con equipo electrónico con acceso a internet para la transmisión y recibo de la información de la oficina de la agencia en San José, esto porque al momento de la investigación para cumplir con estos menesteres debe trasladarse varios kilómetros hasta el centro de la ciudad de Los Chiles.

Técnico del Sistema Fitosanitario del Estado. En la entrevista con el Técnico del SFE, este recomienda lo siguiente:

- a) Mejor seguimiento por parte de la agencia aduanal del trámite de inspección, manifiesta que en ocasiones presentan la documentación y horas después regresan para darle seguimiento.
- b) Tener personal de la zona de jurisdicción del Puesto Aduanal Las Tablillas, esto daría mayor agilidad a las operaciones ya que los funcionarios, al momento de la investigación, en su mayoría provienen de otras zonas del país como Guanacaste o el Gran Área Metropolitana.
- c) Incrementar personal en la época de recolecta de la naranja y en importaciones extraordinarias de banano, para no retrasar el ingreso de la madera de la empresa.

En resumen, se tiene que trabajar en la capacitación sobre el proceso de importación de la madera en troza al o los funcionarios de la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica para una mejor comprensión de los requerimientos legales y reglamentarios para agilizar la nacionalización de la mercancía, se suma la necesidad de agilizar la comunicación entre las diferentes partes para lograr minimizar la estadía de los equipos en el patio del Puesto Aduanal Las Tablillas.

El proceso de importación involucra actores públicos como privados, todos en un mismo ecosistema que tiene la finalidad de agilizar y facilitar el comercio

internacional, su finalidad es mejorar la economía de la empresa, del país y claro, directamente, de la zona en la que se ubica la empresa. Los autores Barahona y Garita, lo señalan muy claramente en su libro *Aduanas. Competitividad y Normativa Centroamericana. Un análisis del Código Aduanero Uniforme Centroamericano*, el tema de una logística aduanera adecuada en la región debe tener la capacidad, para, de una forma eficiente mantener e incrementar el flujo comercial de mercancías desde y hacia la zona:

Desde una perspectiva microeconómica, la existencia de sistemas logísticos adecuados permite simplificar y abaratar los costos directos e indirectos asociados al abastecimiento, el manejo de inventarios y la distribución de productos. Estos incluyen todos los servicios públicos y privados asociados a la adquisición de materiales y mercancías en el exterior, o a la distribución hacia el extranjero de productos o materias producidas o transformadas en la región (2003. p. 7).

La Organización Mundial del Comercio, en su Acuerdo sobre Facilitación Comercial (en adelante AFC) que entró a regir a partir del 22 de febrero de 2017 lo deja muy claro:

El AFC contiene disposiciones para agilizar el movimiento, el levante y el despacho de las mercancías, incluidas las mercancías en tránsito. Asimismo, en él se establecen medidas para la cooperación efectiva entre las autoridades aduaneras y otras autoridades competentes en las cuestiones relativas a la facilitación del comercio y el cumplimiento de los procedimientos aduaneros, además de disposiciones sobre asistencia técnica y creación de capacidad en esta esfera (2020, párr.2).

La facilitación del comercio internacional involucra a las instituciones estatales, las aduanas y los actores privados, debe existir una excelente comunicación entre todos ellos para que los pasos por los puestos de aduana fronterizos sean seguros, pero a su vez, no causen atrasos que afectan la economía de los empresarios y del Estado.

Al analizar los datos extraídos del TICA y de los actores que participan en el proceso de importación de Gmelina arbórea por el Puesto Aduanal Las Tablillas para la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica, se puede notar que, aparentemente, hay áreas de mejora que irán en beneficio de la empresa en el tiempo de nacionalización de la materia prima. Los hallazgos se analizan en el siguiente capítulo.

Capítulo IV: Posibles áreas de mejora para el proceso de importación de Maderas Cultivas de Costa Rica por el Puesto Aduanal Las Tablillas.

Hecha la compilación de datos, procesamiento de ellos y recabada información relevante, los investigadores estructuran las posibles aéreas de mejora en recomendaciones específicas para cada una de las partes que tienen que ver con la importación de la madera y que detalla puntualmente el punto de mejora según el buen entender de los investigadores.

Las recomendaciones de alternativas de solución se basaron en los resultados obtenidos en el análisis de la situación mostrada en el período indicado en el tema de investigación.

Recomendaciones específicas.

A la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica.

1. Enviar con mayor antelación la documentación necesaria a la agencia aduanal para el inicio de la preparación del DUA y el pago de permiso de inspección al SFE.
2. Trabajar las declaraciones anticipadas con la agencia aduanal para disminuir el tiempo de paso por el PALT.
3. Realizar gestiones ante la agencia de aduanas para que el permiso que emite PROCOMER se pueda realizar en el PALT.

A la agencia aduanal Humberto Álvarez.

1. Elaborar los DUA's de importación desde la zona de Los Chiles para una preparación más ágil del documento para obtener el levante de la mercancía.
2. Contar con un disponible de caja chica para el pago de la inspección de la madera en troza que debe hacer el Sistema Fitosanitario del Estado a disposición del funcionario que atiende la nacionalización de Maderas Cultivadas de Costa Rica y agilizar la revisión que exige el arancel.

3. Asesorar a la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica en la tramitación de declaraciones anticipadas.

Al Sistema Fitosanitario del Estado.

1. Autorizar a más funcionarios para ingresar la constancia de inspección al sistema TICA una vez realizada.

Al Puesto Aduanal Las Tablillas.

1. Coordinar los horarios de forma tal que siempre esté presente un funcionario que atienda a los choferes que ingresan con la mercancía de la empresa objeto de estudio. Al igual que con el SFE al momento de la investigación la responsabilidad recae en una sola persona.
2. Coordinar con las autoridades e instituciones pertinentes para la aplicación de una Gestión de Riesgo que facilite el paso de las mercancías, pero que a su vez tome en cuenta los posibles escenarios de riesgo que puede enfrentar a futuro cuando trabaje a plenitud.

Consideraciones finales

El Puesto Aduanal Las Tablillas se empieza a plantear como una opción para el desarrollo de las zonas de Los Chiles, Guatuso y Upala en 1990; la oficina encargada de ese proyecto tenía en ese momento el nombre de Zona Económica Especial de la Zona Norte hoy llamada Agencia Económica para el Desarrollo de la Zona Norte (ADEZN), adscrita y financiada por la Municipalidad de San Carlos y fue la encargada de gestionar recursos para iniciar con los estudios de factibilidad. Luego de un largo proceso y de un estudio financiado por el BID se inicia una segunda etapa que va de 1995 hasta el 2010 en que se aprueba la creación, de manera permanente, del Puesto Aduanal Las Tablillas. Anteriormente servía de manera ocasional como paso transfronterizo, claro está, autorizado por las autoridades nacionales respectivas en la época de recolecta de la naranja de las plantaciones que la empresa Ticofrut tiene en territorio nicaragüense y que siguen hasta la fecha.

Por su posición geográfica, cercanía de los pueblos de Los Chiles en Costa Rica con la comunidad de San Carlos de Nicaragua y el río Frío como medio de transporte, Las Tablillas ya era utilizada de forma ilegal como zona de paso terrestre entre ambos países; entonces, además de gestionar un polo de desarrollo económico, se logra instalar un puesto de control para la entrada y salida de personas, vehículos, mercancías y unidades de transporte.

El Puesto Aduanal fue creado con la Ley 8803 en el año 2010, inicia operaciones el 02 de mayo de 2015. Negociaciones previas entre Nicaragua y Costa Rica establecen las condiciones para habilitar de manera permanente el Puesto Aduanal, Nicaragua construye un puente sobre el río San Juan, (financiado por la República de Japón) y una carretera que va desde la zona limítrofe con Costa Rica hasta la capital Managua, también los edificios necesarios para cumplir con la función aduanal. Costa Rica por su parte debe construir una carretera que una

el pueblo de Los Chiles con la zona limítrofe con Nicaragua, (la carretera fue inaugurada el 17 de mayo de 2007) y debe edificar las obras que albergarán a los representantes de las instituciones que participan en los procesos aduanales terrestres.

En mayo de 2015 se interpuso un Recurso de Amparo ante la Sala Constitucional firmado por Álvaro Sagot Rodríguez quien señalaba irregularidades en la Ley 8803 al segregar un área de 123.000 m² al Refugio de Vida Silvestre Corredor Fronterizo, sin contar con los estudios técnico ambientales que justifiquen la separación que demanda la Ley Orgánica del Ambiente y jurisprudencia constitucional sobre la materia. La Sala Constitucional Mediante resolución número 2019-00673 de las 12 horas del 16 de enero del 2019, estableció un plazo de 18 meses a los legisladores para enmendar los inconvenientes señalados por el recurrente.

La expectativa es alta, según el estudio realizado por el BID en unos pocos años el 40% de los usuarios de la Aduana de Peñas Blancas podrían trasladarse a Las Tablillas, esto sino es que el 60% lo va a preferir por factores que la hacen atractiva: el ahorro de alrededor de 110 kilómetros de recorrido entre Managua y el Puesto Aduanal para la mercancía centroamericana que se exporta por el Caribe costarricense; la concesión de La Terminal de Contenedores Moín (MCT) a la empresa APM Terminals; la construcción de la carretera Tapón de Chilamate/Vuelta de Kooper, que es un ahorro de 80 kilómetros de recorrido entre Muelle de San Carlos hasta la Terminal Moín; como se deduce el ahorro en tiempos de traslado es un ahorro en gasto de combustible y otros rubros, una vía ágil, eficaz y eficiente.

Quedan pendientes a la fecha: las instalaciones del Puesto Aduanal Las Tablillas son temporales, el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) prestó al

Ministerio de Hacienda contenedores acondicionados como oficinas, comedores y servicios sanitarios; que no son las instalaciones idóneas para un paso transfronterizo moderno.

El BID otorgó un préstamo por USD\$100.00 millones para la modernización de los pasos transfronterizos costarricenses, de ese monto Las Tablillas tiene asignados alrededor de USD\$12,8 millones para construcción y equipamiento de los edificios permanentes que albergarán a los funcionarios que cumplen sus funciones en las aduanas terrestres nacionales. También está pendiente la ampliación de la ruta 35 que une el Puesto Aduanal las Tablillas con Muelle de San Carlos creando así una ruta que comunica el Pacífico y el Caribe costarricense.

Las áreas de investigación pendientes son varias: el impacto económico por los cobros del canon de salida de personas que se le otorga a la Municipalidad de Los Chiles; el volumen de crecimiento en el transporte de mercancías, tanto en importación como exportación que utilizan el Puesto Aduanal; el avance en las negociaciones para transformarlo en Aduana Las Tablillas; el desarrollo económico y social que se proyecta con ese cambio y el beneficio que pueda traer a Upala, Guatuso y Los Chiles; la atracción de Inversión Extranjera Directa que se instale en zonas fuera del GAM; otro elemento es la conexión ferroviaria de Muelle de San Carlos con la Terminal de Contenedores Moín; el turismo que se pueda atraer por sus riquezas naturales como el humedal RAMSAR de Caño Negro o el avistamiento de aves y generar opciones binacionales aprovechando la ampliación del aeródromo de Los Chiles.

El Puesto Aduanal Las Tablillas tiene la gran posibilidad de ser el primer paso transfronterizo terrestre moderno, ambientalmente amigable, un polo de desarrollo económico y social ordenado que ofrezca a los habitantes de la zona una mejora en su calidad de vida.

Bibliografía

- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (29 de Junio de 2010). Ley 803 para Regular la Creación y el Desarrollo del Puesto Fronterizo Las Tablillas. *LA GACETA N° 129*, pág. 2.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2012). *Mejores Prácticas en Logística Internacional*. Recuperado de: <http://www10.iadb.org/intal/intalcdi/PE/2013/12769.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2013). *Adecuación de Estudios de Procesos de Control, Gestión, Infraestructura e Inversión de los Pasos de de Frontera Terrestres de Costa Rica*. Recuperado de: <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=38241467>
- Barrantes, R. (2005). *Investigación: Un camino al conocimiento, un enfoque cuantitativo y cualitativo*. San José: EUNED.
- Behar, D. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Medellín: Shalom.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson Educación.
- Biblioteca Universidad de Alcalá. (s.f). *Fuentes de Información*. Recuperado de: http://www3.uah.es/bibliotecaformacion/bpol/fuentesdeinformacion/tipos_de_fuentes_de_informacin.html
- Castellanos, A. (2015). *Logística Comercial Internacional*. Colombia: ECOE.
- Cerda, H. (1998). *Los Elementos de la Investigación: como reconocerlos, diseñarlos y construirlos*. Bogotá: El Buho.
- Código Aduanero Uniforme Centroamericano y su Reglamento. (2004). *Código Aduanero Uniforme Centroamericano y su Reglamento*. San José, Costa Rica: Investigaciones Jurídicas.

- Colmenares, A. (2012). Investigación-acción participativa: una metodología integradora del conocimiento y la acción. *Voces y Silencios: Revista Latinoamericana de Educación*, Vol. 3, No. 1, 102-115.
- Conferencia de las Naciones Unidas Sobre Comercio y Desarrollo. (2006). *Notas Técnicas sobre Medidas Esenciales de Facilitación del Comercio*. Recuperado de: http://unctad.org/es/Docs/sdtetlb20052_sp.pdf
- Contraloría General de la República. (2016). *Informe de Autoría Operativa sobre la eficacia de la Gestión de las Aduanas*. Recuperado de: https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docs_cgr/2016/SIGYD_D_2016000632.pdf
- Cordero, M. (2016). *Integración Económica Centroamericana. Base de datos 2016*. Recuperado de: CEPAL: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42231/1/S1700981_es.pdf
- Cuesta, U. (2012). *Planificación Estratégica y Creatividad*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/biblioutn/119676?page=38>
- Daphne, K. (2009). *Entrevista guía práctica para estudiantes y profesionales*. Obtenido de <https://ezproxy.utn.ac.cr:2074/?il=page12>
- Diario Oficial La Gaceta de la República de Costa Rica. (Enero de 2018). *RES-APC-G-669-2017*. Recuperado de: https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2018/01/19/alca11_19_01_2018.pdf
- Dirección General de Aduanas. (2015). *RES-SUB-DGA-109-2015*.
- Eco, U. (2011). *Cómo se hace una tesis: técnicas y procedimientos de estudio investigación y escritura*. Recuperado de: http://www.mdp.edu.ar/psicologia/psico/cendoc/archivos/Como_se_hace_un_a_tesis.pdf
- El Sistema Costarricense de Información Jurídica . (2000). Recuperado de: https://www.centrex.gob.sv/scx_html/modelo_docs_export_aut.html

- El Sistema Integrado de Comercio Exterior . (2000). Recuperado de:
https://www.centrex.gob.sv/scx_html/modelo_docs_export_aut.html
- FAO. (2014). *Caso ejemplar MCC*.
- Fernández, A. (2004). *Dirección y planificación estratégica en las empresa y organizaciones*. Madrid: Ediciones Días de Santos. Recuperado de:
<https://elibro.net/es/ereader/biblioutn/53069?>
- García, D. (2010). *Metodología para la Evaluación del Sistema de Control Interno (SCI) en el ISMMM*. Cuba: Ministerio de Educación Superior Instituto Superior Minero Metalúrgico de Moa. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010f/852/tecnicas%20de%20recoleccion%20de%20informacion.htm>
- Garita, J. C. (1999). *Aduanas, Competitividad y Normativa Centroamericana: Un análisis del Proyecto de Código Aduanero Uniforme Centroamericano y su Reglamento*. Recuperado de:
<http://x.incae.edu/EN/clacds/publicaciones/pdf/cen300.pdf>
- Gómez, E., Navas, D., Aponte, G., & Betancourt, L. (2014). Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de. *Dyna*, vol. 81, núm. 184, pp. 158-163.
- Gómez, L. (1992). *Mejoramiento continuo de calidad y productividad. Técnicas y herramientas*. Recuperado de:
<http://scioteca.caf.com/handle/123456789/865>
- Grupo Industrial los Nacientes. (2015). *Informe Final de la Estrategia Competitiva 2015-2020*. San José, Costa Rica.
- Guía Aduanera de Costa Rica. (2009). Recuperado de:
https://www.hacienda.go.cr/docs/5224c2cfb7c51_guiaaduaneradecostarica.pdf
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Recuperado de:
<https://ezproxy.utn.ac.cr:2074/?il=6443&pg=112>

- Instituto del Café de Costa Rica. (2015). Recuperado de:
<http://www.icafe.cr/nuestro-cafe/historia/>
- Instrumentos para Recolectar Información. (S.F). Recuperado de:
<http://es.slideshare.net/liliboho1967/instrumentos-para-recolectar-informacion>
- Introducción General al Servicio de Consulta. (2000). *Libro de texto para el estudiante de bibliotecología y manual para el bibliotecario de consulta*. México: UNAM.
- Juan Carlos Herrera, G. H. (2017). Mejora del proceso de fabricación de estibas de madera: un caso de estudio . *Revista de la Universidad Cooperativa de Colombia*, 41-55.
- Kvale, S. (2014). *Las entrevistas en Investigación Cualitativa*. Madrid: Morata. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/biblioutn/51837?page=18>
- Lefcovich, M. (2009). *¿Por qué es necesario aplicar la mejora continua?* Argentina: EL Cid.
- Ley General de Aduanas y su Reglamento*. (2010). San José: Investigaciones Jurídicas.
- Maderas Cultivas de Costa Rica. (2019). *Historia*. Recuperado de:
<http://maderascultivadas.com/corporativa/index.html>
- Martínez, H. (2015). *Melina (Gmelina arborea Roxb.): condiciones para su cultivo "Fomento de la reforestación comercial para la mejora y conservación de las reservas de carbono"*. Recuperado de:
<https://www.onfcr.org/media/uploads/documents/melina.pdf>
- Ministerio de Comercio Exterior de Costa Rica. (2019). Recuperado de:
<http://www.comex.go.cr/tratados/centroam%C3%A9rica/>
- Ministerio de Hacienda: Dirección General de Aduanas. (2017). *Manual de Procedimientos Aduaneros*. Recuperado de:

https://www.hacienda.go.cr/docs/58b7342145102_manual%20de%20procedimientos%20aduaneros%20tica%20febrero%202017.pdf

Ordoñez, J. F. (2017). *Consejo Nacional de Facilitación del Comercio*. Obtenido de <https://presidencia.go.cr/wpcontent/uploads/2017/09/presentacio%cc%81n-consejo-nacional-de-facilitacion-del-comercio-conafac.pdf>

Organización Mundial de Aduanas. (2004). *Directrices de la Aduana sobre la Gestión integrada de la cadena logística*. Recuperado de: <http://www.wcoomd.org/en/about-us/what-is-the-wco/~/~~/media/051FE6C10A0F4436A4D0D5601EB44DB0.ashx>

Organización Mundial de Aduanas. (s.f). *Facilitación del Comercio*. Recuperado de: <http://www.wcoomd.org/en.aspx>

Organización Mundial del Comercio. (2010). *Notas Técnicas Medidas de Facilitación del Comercio*. Recuperado de: http://unctad.org/es/Docs/dtltlb20101_sp.pdf

Organización Mundial del Comercio. (2013, parr. 1). *Facilitación del comercio*. Obtenido de https://www.wto.org/spanish/news_s/brief_tradefa_s.htm

Organización Mundial del Comercio. (2020). *Facilitación del Comercio*. Recuperado de: from www.wto.org

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2013). Trade facilitation Indicators: The potential impact of trade (No144). *Trade Policy Papers*, 4.

Pimentel, L. (1999). *Introducción al Concepto de Planificación Estratégica*. Recuperado de: http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_4/mod_virtuales/modulo5/5.2.pdf

Portal, J. M. (2014). *Impacto de la facilitación del comercio sobre los flujos comerciales del Perú con los miembros del APEC*. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5545>

- Promotora de Comercio Exterior. (Julio de 2014). *Guía informativa sobre temas de comercio exterior*. Recuperado de: <https://www.procomer.com/uploads/downloads/2ce4726ece975be905a7f0276f6d9e505321c441.pdf>
- Proyecto Integración y Desarrollo Mesoamérica. (2002). *Red Internacional de Carreteras Mesoamericanas (RICAM)*. Recuperado de: http://www.proyectomesoamerica.org/joomla/index.php?option=com_content&view=article&id=179&Itemid=108
- Qué es el Aforo de mercancía. (2016). *Revista Embarcado*, Dec 9. Recuperado de: <https://www.embarcado.net/aforo-de-mercancia/>
- Real Academia de la Lengua Española. (2020). Obtenido de <https://www.rae.es/>
- Robussté, F. (2009). *Logística del Transporte*. Catalunya: ProQuest ebrary.
- Roque, R. M. (Noviembre de 2003). *La Madera de Melina (Gmelina Arbórea) en Costa Rica*. Recuperado de: <http://www.fao.org/3/J0784S/J0784S.htm>
- Sebastián, L. (2007). *La globalización y el comercio internacional*. España: ProQuest ebrary.
- Vargas, I. (2009). *Programa de Autoevaluación Académica*. Recuperado de: revistacalidad@uned.ac.cr
- Vargas, I. (2012). *La entrevista en la investigación cualitativa: Nuevas tendencias y retos*. Obtenido de <https://doi.org/10.22458/caes.v3i1.436>
- Vinueza, M. (2012). *Ficha Técnica Nº 3: MELINA*. Recuperado de: <https://ecuadorforestal.org/fichas-tecnicas-de-especies-forestales/ficha-tecnica-no-3-melina/>
- Weiss, S. P. (1980). *¿Cómo Investigar en Ciencias Sociales?* (Segunda ed.). DF, México:: Editorial Trillas.
- Winslow, F. (1969). *Principios de la Administración Científica*. (11° edi). México: Herrero Hnos. S. A.

Yaimí Trujillo, A. F. (2013). La gestión de información y los factores críticos de éxito en la mejora de procesos. *Redalyc: Ciencias de la Información Vol. 44, No. 3, septiembre - diciembre*, pp. 27- 33, 2013. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181430078002.pdf>

Zaki, C. (2010). *Does Trade Facilitation Matter in Bilateral Trade*. Paris: School of Economics.

Anexo N°1

Trabajo Final de Investigación Aplicada para optar al grado de Maestría en Administración Pública con énfasis en Administración Aduanera y Comercio Internacional de la Universidad de Costa Rica.

Investigadores: Marcela Cabalceta Rosales y Mario Chaves Picado

Tema de investigación: Proceso de importación de la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica S.A (MCC) por el Puesto Aduanal Las Tablillas, en el periodo del 01 de enero del 2016 al 31 de diciembre 2018.

Cuestionario digital a experto de la empresa Maderas Cultivas de Costa Rica S.A

El siguiente cuestionario digital tiene como objetivo recolectar su opinión como experto en relación al proceso de importación de Maderas Cultivadas de Costa Rica S.A por el Puesto Aduanal Las Tablillas.

Por favor, lea atentamente cada pregunta y responda según su conocimiento al respecto, toda la información que aquí consigne será utilizada de manera confidencial y únicamente con fines académicos.

Cuestionario:

Ítem	Pregunta	Respuesta
1	Indicar el cargo que desempeña	
2	¿Cuánto tiempo tiene de laborar en Maderas Cultivadas de Costa Rica?	
3	¿Qué cantidad de equipos con madera troceada importa la	

	<p>empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica por mes de su planta de Nicaragua?</p>	
4	<p>¿Qué cantidad de equipos requiere movilizar anualmente de su planta en Nicaragua para cumplir con sus objetivos de venta?</p>	
5	<p>Los documentos necesarios para la importación de sus equipos, factura, carta porte, traducción, fitosanitario de origen. ¿Con qué antelación a la llegada de sus equipos a frontera le hace llegar su documentación a la agencia de aduanas que le realiza el trámite?</p>	
6	<p>Describa en sus propias palabras el proceso de importación por el puesto aduanal las</p>	

	<p>tablillas para los equipos que importa Maderas Cultivadas de Costa Rica.</p>	
7	<p>Una vez entregados los documentos para la importación de sus equipos por el puesto aduanal las tablillas a su agencia aduanal ¿Cuál es el tiempo de respuesta para iniciar los trámites de importación por parte de esa empresa?</p>	
8	<p>¿Cómo considera usted la atención que recibe de su agencia aduanal en la nacionalización de sus equipos por el puesto aduanal Las Tablillas?</p>	
9	<p>¿Cómo considera usted el servicio que le brinda el MAG en los tiempos de inspección y digitación de las</p>	

	importaciones por el puesto aduanal Las Tablillas?	
10	Una vez que ingresa la unidad de transporte a la frontera ¿Cuál es el tiempo promedio para obtener la autorización de levante?	
11	¿Se han presentado inconvenientes en el proceso de nacionalización de sus importaciones por ese puesto aduanal? En caso que su respuesta sea positiva, explique el porqué.	.
12	Indique, en caso que lo considere necesario algún tipo de recomendación o recomendaciones para afianzar, corregir o mejorar el servicio recibido en el proceso de importación de su materia prima	

	proveniente de Nicaragua	
--	-----------------------------	--

Anexo N°2

Trabajo Final de Investigación Aplicada para optar al grado de Maestría en Administración Pública con énfasis en Administración Aduanera y Comercio Internacional de la Universidad de Costa Rica.

Investigadores: Marcela Cabalceta Rosales y Mario Chaves Picado

Tema de investigación: Proceso de importación de la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica S.A (MCC) por el puesto aduanal Las Tablillas, en el periodo del 01 de enero del 2016 al 31 de diciembre 2018.

Cuestionario digital a experto de la empresa Humberto Álvarez S.A

El siguiente cuestionario digital tiene como objetivo recolectar su opinión como experto en relación al proceso de importación de Maderas Cultivadas de Costa Rica S.A por el Puesto Aduanal Las Tablillas.

Por favor, lea atentamente cada pregunta y responda según su conocimiento al respecto, toda la información que aquí consigne será utilizada de manera confidencial y únicamente con fines académicos.

Cuestionario:

Ítem	Pregunta	Respuesta
1	Indicar el cargo que desempeña.	
2	¿Cuánto tiempo tiene de laborar en Maderas Cultivadas de Costa Rica?	

3	¿Desde qué fecha le realizan las importaciones a la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica por el PALT?	
4	En el caso de las importaciones de Maderas Cultivadas de Costa Rica. ¿Agrupa en un solo DUA varias cartas de porte o confecciona un DUA por cada carta de porte?	
5	Los documentos necesarios para la importación de los equipos, factura, carta porte, traducción, fitosanitario de origen. ¿Con qué antelación a la llegada de sus equipos a frontera se los entrega a ustedes el importador Maderas Cultivadas de Costa Rica?	
7	Una vez presentada la solicitud de permiso	

	<p>ante PROCOMER ¿Cuánto es el tiempo promedio en recibir la autorización solicitada por parte de ellos?</p>	
8	<p>Una vez aprobado el FAD ¿Cuánto es el tiempo promedio en ser retirado el original del formulario de requisitos fitosanitarios en PROCOMER?</p>	
9	<p>¿Cuánto tiempo tardan en enviar los documentos necesarios para realizar la inspección de la mercancía a su funcionario al Puesto Aduanal Las Tablillas?</p>	
10	<p>Una vez que se presenta los documentos al SFE para realizar la inspección ¿Cuánto tiempo tarda el funcionario del SFE</p>	

	en realizar la inspección?	
11	Una vez hecha la inspección por parte del SFE, ¿Cuánto tiempo tarda el funcionario del SFE en digitar la constancia?	
12	Una vez digitada la constancia por parte del SFE, ¿Cuánto tiempo tarda en preparar el DUA?	.
	¿Cuánto es el tiempo promedio que tarda una vez que ingresa la unidad frontera en ser inspeccionada la mercancía de Maderas Cultivadas de Costa Rica por parte de los funcionarios del SFE?	
	Una vez que ingresa la unidad de transporte a la frontera ¿Cuál es el tiempo promedio para obtener la	

	autorización de levante?	
	¿Se han presentado inconvenientes al realizar estos trámites para Maderas Cultivadas de Costa Rica en el PALT? Si su respuesta es positiva explíquelos.	
	¿Qué sugerencia o sugerencias plantearía usted para agilizar el proceso de importación terrestre por el PALT?	

Anexo N°3

Trabajo Final de Investigación Aplicada para optar al grado de Maestría en Administración Pública con énfasis en Administración Aduanera y Comercio Internacional de la Universidad de Costa Rica.

Investigadores: Marcela Cabalceta Rosales y Mario Chaves Picado

Tema de investigación: Proceso de importación de la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica S.A (MCC) por el puesto aduanal Las Tablillas, en el periodo del 01 de enero del 2016 al 31 de diciembre 2018.

Cuestionario digital a experto del Sistema Fitosanitario del Estado.

El siguiente cuestionario digital tiene como objetivo recolectar su opinión como experto en relación al proceso de importación de Maderas Cultivadas de Costa Rica S.A por el Puesto Aduanal Las Tablillas.

Por favor, lea atentamente cada pregunta y responda según su conocimiento al respecto, toda la información que aquí consigne será utilizada de manera confidencial y únicamente con fines académicos.

Cuestionario:

Ítem	Pregunta	Repuesta
1	Indicar el cargo que desempeña.	
2	¿Cuánto tiempo tiene de laborar en Maderas Cultivadas de Costa Rica?	
3	Para las importaciones de Maderas Cultivadas de Costa Rica una	

	vez le presentan los documentos para inspección ¿Cuánto tiempo tarda en realizarla?	
4	Para las Importaciones de Maderas Cultivadas de Costa Rica Una vez inspeccionada la carga ¿Cuánto tiempo tarda en ser digitada al sistema la constancia?	
5	¿Se le presentan inconvenientes para la inspección de la madera para el importador Maderas Cultivadas de Costa Rica? En caso que haya enfrentado inconvenientes por favor descríbalos.	
6	¿Qué sugerencia o sugerencias plantearía usted para agilizar el proceso de importación terrestre por el PALT?	