

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Maestría en Administración Corporativa



**Diagnóstico y Propuesta para optimizar el proceso logístico
en importaciones de productos en la confección de ropa de la empresa Klimp
América, S.A
(Tesis Maestría)**

Lic. Rigoberto Girón García

Guatemala, Septiembre 2014

**Diagnóstico y Propuesta para optimizar el proceso logístico
en importaciones de productos en la confección de ropa de la empresa Klimp
América, S.A
(Tesis Maestría)**

Lic. Rigoberto Girón García

Lic. Samuel Caal Klarks, (**Asesor**)

Licda. Matilde Escobar de Yonker, (**Revisora**)

Guatemala, Septiembre 2014

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar
Vicerrector administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M.A. César Augusto Custodio Cobar
Decano

M.A. Ronaldo Antonio Girón
Vicedecano

Licda. Miriam Lucrecia Cardoza Bermúdez
Coordinadora



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

"Sapientia ante todo, adquiere sapientia"

REF.:UPANA.C.C.E.E.0022-2014-MSc.AC.

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

GUATEMALA, 25 DE AGOSTO DEL 2,014

De acuerdo al dictamen rendido por licenciado Samuel Caal Klarks, asesor y licenciada Matilde Escobar de Yonker, revisora de la Tesis, titulada: "DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA PARA OPTIMIZAR EL PROCESO LOGÍSTICO EN IMPORTACIONES DE PRODUCTOS EN LA CONFECCIÓN DE ROPA DE LA EMPRESA KLIMP AMÉRICA, S.A.", elaborada por el licenciado Rigoberto Girón García AUTORIZA LA IMPRESIÓN, previo a su graduación profesional en el grado de Magíster en Administración Corporativa.

Lic. César Augusto Custodio Cobar
Decano Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala, C.A., 21 de Junio de 2014

Licenciado
Cesar Custodio
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Ciudad.

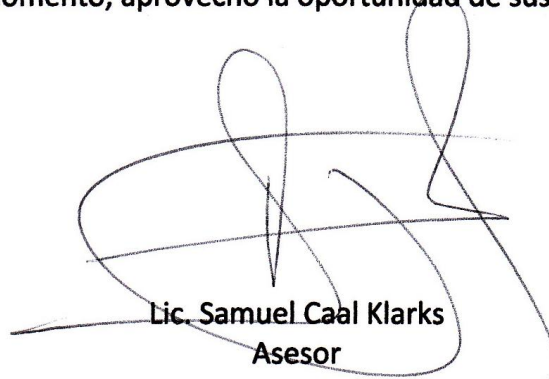
Estimado Licenciado Custodio:

He procedido a la asesoría del trabajo de tesis titulado **“Diagnostico y propuesta para optimizar el proceso logístico en importaciones de productos en la confección de ropa de la empresa Klimp América, S.A.”**, elaborado por el estudiante **Rigoberto Girón García** de la Maestría en Administración Corporativa.

En mi calidad de Asesor me permito informarle que el citado trabajo se realizó conforme los reglamentos internos de esta Universidad y que el mismo, en mi opinión, cumple con los requerimientos académicos establecidos por la Universidad Panamericana. Por tales razones me permito emitir sobre el mismo **DICTAMEN FAVORABLE**.

Sin otro particular por el momento, aprovecho la oportunidad de suscribirme.

Atentamente,



Lic. Samuel Caal Klarks
Asesor

Guatemala, 20 de agosto de 2014

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados Señores:

Procedí a revisar la tesis titulada **“Diagnóstico y Propuesta para optimizar el proceso logístico en importaciones de productos en la confección de ropa de la empresa Klimp América, S. A.”** presentada por el estudiante **Rigoberto Girón García**, previo a optar el grado académico de **Maestría en Administración Corporativa**. Habiendo cumplido con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana.

Extiendo el siguiente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente,

Atentamente


~~Licda. Matilde Escobar de Yonker~~
Revisora

Dedicatoria

A DIOS

Por permitir cumplir hoy una más de mis metas, quien me ha dado la sabiduría, fortaleza y confianza para seguir adelante y lograr este propósito.

A MIS PADRES

María Cristina García Aguilar y Raquel Girón Pineda, por su amor, confianza, ejemplo y aliento a seguir siempre adelante.

A MI ESPOSA

Dra. Mara Libertad Guillermo García de Girón, por ser en cada momento de mi vida fuente de inspiración y ejemplo a seguir en todas las cosas que se emprendan con amor y esmero.

A MIS HIJOS

William Alexander, Bryan Rigoberto, Jeammy y Andrea Sofía, fuente de inspiración, de alegría y esperanza. Razón fundamental para ser cada día mejor. Deseándoles que lleguen a ser unos grandes profesionales, y mi esfuerzo sirva de ejemplo y alcancen todas las metas que se propongan. Los amo a todos!

A TODA MI FAMILIA

En especial a mis hermanas, hermanos y sobrinos con todo cariño y respeto.

A LA FAMILIA GUILLERMO
GARCIA

Por sus sabios consejos y apoyo especialmente a mi suegra Fulgencia García, Licda. Patricia Guillermo y al Ing. Christian Guillermo.

AL GERENTE GENERAL
DE KLIMP AMERICA, S.A.
JORGE MARIO LARA
GONZALEZ Y FAMILIA

Por permitirme realizar mi trabajo de Campo. Su apoyo y consejos son de gran valor en mi vida profesional.

A MIS AMIGOS Y
COMPAÑEROS DE
TRABAJO

Por su amistad, apoyo incondicional.

A MI ASESOR Y
REVISOR DE TESIS

Lic. Samuel Caal Clarks y Licda. Matilde Escobar de Yonker por sus Consejos y enseñanzas.

A UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

Por permitirme seguir formándome profesionalmente.

Contenido

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1	1
1.1. Antecedentes de la empresa	1
1.1.1. Misión	3
1.1.2. Visión	3
1.1.3. Valores	3
1.1.4. Análisis FODA	4
1.1.5. Estructura Organizacional	7
1.1.6. Funciones del departamento	7
Capítulo 2	10
2.1. Marco teórico	10
2.1.1 Origen del Comercio Internacional	10
2.1.2 Definición del Comercio Internacional	11
2.1.3 Ventajas del Comercio Internacional	12
2.1.4 Operaciones del Comercio Internacional	13
2.1.5 Concepto de Importaciones	13
2.1.6 Registro como Importador	14
2.1.7 Código y Reglamento Vinculado al Régimen Arancelario y Aduanero	14

2.1.8	Código Aduanero Uniforme Centroamericano	14
2.1.9	Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano	15
2.1.10	Regímenes Aduaneros	15
2.1.11	Clasificación de los Regímenes Aduaneros	15
2.1.12	Importación Definitiva	16
2.1.13	Modalidades de Importación Definitiva	17
2.1.14	Temporales o Suspensivos	21
	2.1.14.1 Tránsito Aduanero	21
	2.1.14.2 Tránsito Internacional	22
2.1.15	Importación Temporal con Reexportación en el mismo estado	23
2.1.16	Depósito de Aduanas o Depósito Aduanero	25
2.1.17	Liberatorios	27
	2.1.17.1. Reimportación	27
2.1.18	Zonas Francas	28
2.1.19	Proceso de Importación Simplificado	30
2.1.20	Principales ventajas y desventajas de las importaciones	32
2.1.21	Documentos de acompañamiento para la presentación de la DUA (Declaración Única Aduanera)	33
2.1.22	Consejos para una Importación Exitosa	33

Capítulo 3	35
3.1. Planteamiento del problema	35
3.1.1. Pregunta de Investigación	35
3.2. Objetivos	35
3.2.1. Objetivo general	35
3.2.2. Objetivos específicos	35
3.3. Alcances y Limitaciones	36
3.3.1 Alcances	36
3.3.2 Limitaciones	36
3.4. Metodología aplicada en la investigación	36
3.4.1. Sujetos	36
3.4.2. Instrumentos	37
3.4.3. Procedimientos	37
Capítulo 4	38
4.1. Presentación de Resultados	38
Capítulo 5	46
5.1. Análisis e interpretación de resultados	46
5.1.1. Resultados de los factores que provocan atrasos En las importaciones	46
5.1.2. Resultados de la entrevista al asesor de logística	47
5.1.3. Resultados del cuestionario a clientes	47
Conclusiones	49

Contenido de Gráficas

Gráfica No.1 Organigrama actual	09
Gráfica No.2 Diagrama de flujo del proceso de importaciones	31
Gráfica No.3 Importaciones mensuales con retraso	38
Gráfica No.4 Países que presentan problemas logísticos	39
Gráfica No.5 Factores que afectan los retrasos de las importaciones	39
Gráfica No.6 Consecuencias por atrasos de las Importaciones	40
Gráfica No.7 Evaluación del trabajo de las Importaciones	40
Gráfica No.8 Obstáculos en el proceso logístico de aduanas	41
Gráfica No.9 Falta de existencia de productos para la confección de ropa	42
Gráfica No. 10 Porcentaje de existencia de productos para la confección de ropa	42
Gráfica No. 11 Factores que atribuye la falta de existencia de productos	43
Gráfica No. 12 Productos que no encuentra en la empresa, cliente busca opciones	43
Gráfica No. 13 Problemas que ha afectado la relación comercial	44
Gráfica No. 14 Información de sus requerimientos de productos por anticipado	44
Gráfica No. 15 Frecuencia de requerimiento de información	45
Gráfica No. 16 Evaluación del trabajo de importaciones, percepción de los clientes	45

Contenido de Tablas

Tabla No.1 Matriz de Análisis FODA	05
Tabla No.2 Claves de Regímenes	16
Tabla No.3 Claves de Regímenes	18
Tabla No.4 Claves de Regímenes	19
Tabla No.5 Claves de Regímenes	20
Tabla No.6 Claves de Regímenes	22
Tabla No.7 Claves de Regímenes	23
Tabla No.8 Claves de Regímenes	25
Tabla No.9 Claves de Regímenes	26
Tabla No.10 Claves de Regímenes	28
Tabla No. 11 Claves de Regímenes	29

Resumen

El trabajo fue desarrollado en una empresa dedicada a la importación de productos para la confección de ropa, sus instalaciones están ubicadas en Colonia Carabanchel Zona 11 Ciudad Guatemala, cuenta con instalaciones propias, y una nómina de 25 colaboradores, entre los principales productos importados están: Maquinaria Industrial para la confección de ropa, industria de calzado, coser sacos de yute, plásticos, repuestos, accesorios, y otros. Se persigue ofrecer un servicio de calidad y con precios competitivos para lograr la satisfacción de los clientes, así como la oportunidad de crecimiento y expansión en el mercado de la industria para la confección de ropa.

El gerente general de la empresa no está conforme con los resultados obtenidos en el proceso logístico de las importaciones, considera que deben implementarse herramientas y procedimientos o bien mejorar los existentes, con el fin de obtener óptimos resultados. A través del presente trabajo se determinó la situación actual y la propuesta de herramientas y procedimientos para optimizar el proceso logístico en las importaciones, de acuerdo a lo anterior se propone la elaboración de la propuesta para optimizar dicho proceso, el cual será de conocimiento general de la empresa y la implementación de las herramientas y procedimientos en el departamento de importaciones.

Se presentan los antecedentes de la empresa y describe la misión, visión y valores; así como un diagnóstico actual a través del análisis FODA, se define su estructura organizacional, las funciones principales del departamento de importaciones que es velar que las importaciones tanto de inventario para existencia, así como para nuestros clientes que lleguen a tiempo y bajo los parámetros requeridos para su pronta nacionalización. El equipo de trabajo del departamento está formado por dos personas incluyendo al gerente general, se desarrolla el marco teórico, se definen los conceptos relacionados al comercio internacional, importaciones, regímenes aduaneros y otros concatenados al proceso de importaciones, también de los Términos Internacionales de Comercio (INCOTERMS), siendo los más utilizados por la empresa los siguientes:

FOB: Franco a Bordo significa que el comprador está obligado a asumir todos los gastos relativos a las mercancías desde el momento en que hayan sobrepasado la borda del buque. C&F (o CFR): Coste y flete significa que el vendedor entrega las mercancías cuando sobrepasan la borda del buque, y el vendedor debe asumir el costo y flete hasta el puerto de destino, pero el comprador asume. CIF: Coste, Seguro y Flete: significa que el vendedor entrega, cuando las mercancías sobrepasan la borda del buque en el puerto de embarque convenido hasta el puerto de destino; pero el riesgo de pérdida o daño después de entregadas las mercaderías debe asumirlo el comprador (Importador).

Se describió el planteamiento del problema cuyo objetivo fue realizar un estudio que permita corregir los errores operativos y de logística que vienen provocando atrasos en el abastecimiento de las importaciones y de esta forma mejorar el servicio con nuestros clientes, el cual nos condujo a una pregunta de investigación, para el cual se establecen objetivos generales, específicos, además el alcance y límites de la investigación, esto conllevó a obtener conclusiones y además la propuesta para optimizar el proceso logístico de las importaciones a través de herramientas y procedimientos.

Introducción

A lo largo de los años, se han producido importantes cambios tanto en el volumen como en las características del comercio internacional. En la actualidad se ha podido observar un aumento del flujo comercial entre los diferentes países, gracias al desarrollo y mejora de los medios de soporte, comunicación y desarrollo tecnológico. Este término puede definirse según Caballero & Padin, (2006, p. 2), como “la actividad económica de intercambiar bienes, valores, servicios y conocimientos entre dos o más personas, en una sociedad donde se compran, venden o se cambian mercaderías que han sido producidas para el consumo”.

Teniendo en cuenta otras definiciones, el comercio se refiere a la parte de la “actividad económica relacionada con el intercambio de mercancías y de servicios, mediante trueque o dinero, con fines de reventa o para satisfacer diversas necesidades” Torres Gaytán (2005, p. 11). A grandes rasgos, los objetivos primordiales que persigue el comercio, se concentran en satisfacer las necesidades del cliente o consumidor, conseguir ventajas económicas para el comerciante y establecer una relación entre dos sectores importantes en la actividad económica, es decir, la producción y el consumo, siendo de gran importancia para desarrollar las actividades socioeconómicas de los países.

Ahora bien la importación se refiere cuando un país compra productos en el exterior, y la principal ventaja que tiene la importación es sobre todo poder introducirse en el comercio internacional con un costo bajo. Las formas de comenzar pueden ser diversas, realizando sus gestiones desde la oficina, hasta movilizarse hacia otros países para investigar productos adecuados con bajo costo y con una buena aceptación en el mercado local del país. Hay que tener en cuenta, que en la actividad de la importación existe gran variedad de representantes, mayoristas, distribuidores o revendedores dedicados a introducir productos en los mercados internos.

Actualmente las importaciones han tenido un gran auge entre los países, los tratados internacionales han favorecido el intercambio comercial y por ende tienen una oportunidad de crecimiento económico. De acuerdo con Acosta (2002, p. 27) “La importación es una operación del comercio en el que se introduce un producto del extranjero al territorio nacional a través de procedimientos aduaneros y pago de contribuciones mediante el cumplimiento de restricciones y regulaciones no arancelarias”.

El presente trabajo se llevó a cabo en la empresa Klimp América, S.A., dedicada a la importación de productos para la confección de ropa, sus instalaciones están ubicadas en Colonia Carabanchel Zona 11 Ciudad Guatemala, tiene como objetivo determinar la situación actual del departamento de importaciones, y la propuesta enfocada a optimizar el proceso logístico en las importaciones.

Se realizó un análisis en los departamentos involucrados en el proceso logístico de importaciones, a través del cual se logró determinar información que sirvió de parámetro para sugerir la propuesta de las herramientas y procedimientos a utilizar para lograr optimizar el proceso logístico en las importaciones de la línea de productos para la confección de ropa enfocadas al producto, mercado y rentabilidad relacionada con los clientes, en la que intervienen el gerente general, equipo de ventas e Importaciones con el afán de obtener óptimos resultados.

Capítulo 1

1.1. Antecedentes de la empresa

La empresa Klimp América, S.A. está en el negocio de la satisfacción del cliente del área de la confección de ropa, a través de comercializar maquinaria industrial, y orientada a sectores confeccionistas de ropa.

Importa los siguientes productos:

- Maquinaria Industrial para la confección de ropa.
- Maquinaria Industrial para la industria de calzado.
- Maquinaria para coser sacos de yute y plásticos.
- Repuestos.
- Accesorios.
- Agujas para máquinas de coser industriales.
- Agujas para máquinas de tejer industriales.

Sus clientes más fuertes son:

- Maquilas,
- Artesanos,
- Distribuidores mayoristas,
- Mecánicos Industriales
- Sectores de cerrado de sacos de café, concentrados, granos básicos etc.

Partidas arancelarias utilizadas por la empresa Klimp América, S.A.

PARTIDAS	DESCRIPCIÓN	PORCENTAJE DE ARANCEL	ORIGEN
84515000	Máquina cortadora de tela	0%	China
85086000	Soplador, aspirador	0%	China
54011010	Cono de hilo	5%	China
84523000	Agujas para máquina de coser	0%	China
84529090	Repuestos para máquina de coser	0%	China
84519000	Repuestos para cortadora	0%	China
40103900	Fajas abrasivas	0%	China
85169000	Repuestos para plancha de vapor	0%	China
82130000	Despitador	5%	China
96099010	Tiza para sastre	10%	China
39269099	Aceitera plástica	15%	China
82130000	Tijeras	5%	China
84522900	Máquina de coser industrial	0%	China
84485100	Agujas para tricotar	0%	Corea
84485900	Partes para máquina de tricotar	0%	China
40169990	Manufacturas de hule	5%	China
68051000	Cordón abrasivo	10%	USA
73231000	Guante de metal	15%	USA
96110000	Repuestos para etiquetadora	15%	Italia
96110000	Etiquetadoras	15%	Italia
85164000	Plancha de vapor	10%	China
39269099	Plastiflecha	15%	Corea
82055990	Pistola para plastiflecha	0%	Corea
82079000	Agujas para pistola plastiflecha	0%	Corea
83052090	Grapas en tiras de metal	5%	Corea
84729090	Grapadoras	0%	Corea

Fuente: Consulta arancel integrado

<http://portal.sat.gob.gt/sitio/index.php/consulta-electronica-arancel-integrado.html>

En el mes de diciembre del año 2001, la gerencia general de la empresa convocó a todos los colaboradores a un programa de capacitación, con el objetivo de definir la filosofía empresarial, es decir la misión, visión y valores, definiéndola de la siguiente forma:

1.1.1 Misión

Somos una empresa dedicada a la importación y comercialización de maquinaria industrial, repuestos y accesorios para la industria de la confección de ropa, contamos con un equipo de profesionales capacitados, comercializamos productos de calidad y brindamos a nuestros clientes atención personalizada y servicios de alta calidad, con el fin de alcanzar la satisfacción de nuestros clientes en un ambiente agradable.

1.1.2 Visión

Lograr posicionarnos como una empresa líder en los sectores de la industria de la confección de ropa, calzado, y agrícola a nivel nacional y centroamericano, brindando productos de alta calidad que van a la vanguardia de los avances tecnológicos para mejorar la productividad y agregar valor a nuestros clientes.

1.1.3 Valores

- Orientación al cliente y el resultado: Estamos orientados hacia nuestros clientes para lograr resultados satisfactorios y por ende, la estabilidad de los colaboradores.
- Potenciación del capital humano: El principal recurso de la empresa son las personas, su experiencia y sus conocimientos profesionales y técnicos. Su desarrollo personal y profesional es una prioridad. El respeto y la confianza en ellas, es una base fundamental.

1.1.4 Análisis FODA

El siguiente análisis FODA, Es la sigla usada para referirse a una herramienta analítica que permite proveer los elementos necesarios a las empresas, para trabajar e implementar acciones correctivas y útil para examinar sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Este tipo de análisis representa un esfuerzo para examinar la interacción entre las características particulares de la empresa y el entorno en la cual esta compete.

El análisis FODA tiene múltiples aplicaciones y puede ser usado por todos los niveles de la empresa y en diferentes unidades de análisis tales como Producto, mercado, línea de productos, corporación, empresa, división, unidad estratégica de negocios.

Muchas de las conclusiones obtenidas como resultado del análisis FODA, son de gran utilidad en el análisis del mercado y en las estrategias de mercadeo que diseñe y que califiquen para ser incorporadas en el plan de negocios. El análisis FODA debe enfocarse solamente hacia los factores claves para el éxito de la empresa. Debe resaltar las fortalezas y las debilidades diferenciales internas al compararlo de manera objetiva y realista con la competencia y con las oportunidades y amenazas claves del entorno.

A continuación se presenta la matriz de análisis FODA para Klimp América, S.A.:

Tabla No. 1
Matriz de análisis FODA

FORTALEZAS (Interno)	DEBILIDADES (Interno)
<ul style="list-style-type: none">➤ Representación exclusiva de marca de prestigio en el mercado.➤ Mayor cobertura de mercado que la competencia.➤ Logística de distribución adecuada (entrega de productos a domicilio gratis).➤ Solvencia Financiera.➤ Productos de alta calidad.➤ Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de maquinaria industrial.➤ Asesores de ventas, con atención personalizada.➤ Diversidad de productos para ofrecer al mercado.➤ Posicionamiento en el mercado.➤ Cartera de cuentas por cobrar muy sana.	<ul style="list-style-type: none">➤ Falta de existencia de algunos productos de mayor rotación.➤ Proceso operativo de importaciones muy lento.➤ Falta de promoción de los productos.➤ Los colaboradores no conocen la misión y visión de la empresa.➤ Falta de seguimiento de la cartera de clientes.➤ Falta de capacitación tecnológica de asesores de ventas.

OPORTUNIDADES (Externo)	AMENAZAS (Externo)
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mercado muy amplio geográficamente y demográficamente. ➤ Aprovechar la satisfacción de los clientes que ya compraron, para el efecto de publicidad de boca a boca. ➤ Actividad publicitaria y promocional más agresiva. ➤ Participación activa en ferias nacionales e internacionales. ➤ Mejora continua en el proceso logístico de importaciones. ➤ Capacitación constante a clientes en el uso adecuado de maquinaria industrial. ➤ Crear incentivos para vendedores para una mejor motivación. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entrada de la competencia más agresiva al mercado. ➤ Creación de nuevas leyes y/o modificación de las ya existentes. ➤ Guerra de precios en el mercado de la competencia. ➤ Alza de la tasa impositiva de los impuestos aduanales. ➤ Crecimiento de la competencia.

Fuente: Elaboración propia, Febrero de 2014.

1.1.5 Estructura Organizacional

El objetivo de este estudio se circunscribe específicamente en el departamento de Importaciones de la empresa Klimp América, S.A. quien es el encargado de realizar las importaciones desde el país de origen hasta el destino bodegas de la empresa en Guatemala. Dichas importaciones son para abastecer el mercado local, así como mantener un inventario en existencia para satisfacer las demandas de los clientes actuales y potenciales.

1.1.6 Funciones del Departamento

La función principal del departamento es velar que las importaciones tanto de inventario para existencia, así como para nuestros clientes lleguen a tiempo y bajo los parámetros requeridos para su pronta nacionalización. El equipo de trabajo del departamento está formado por dos personas, las funciones y pasos para importar, se describen a continuación:

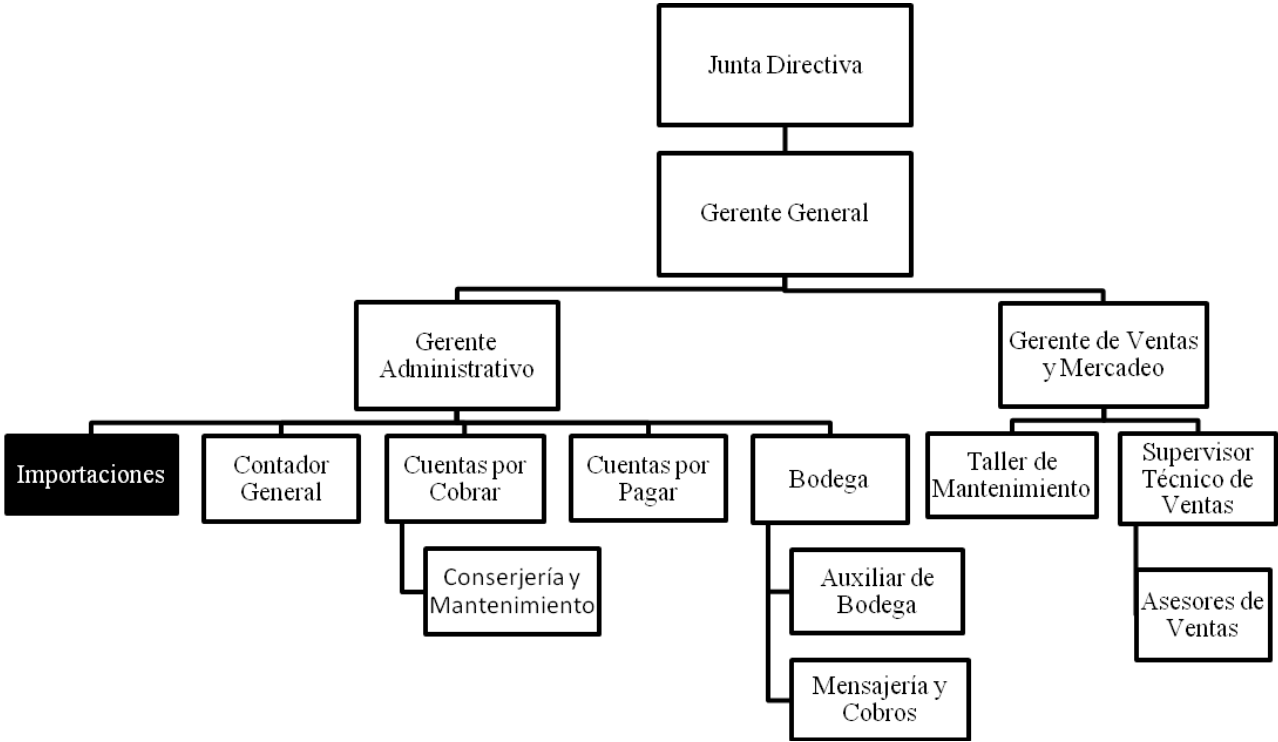
- Realizar el requerimiento de mercadería al proveedor en el extranjero.
- Confirmar con el proveedor si tiene disponible la mercadería solicitada, quien nos informa una fecha aproximada de despacho.
- Determinar de acuerdo al volumen de carga, si es carga consolidada o contenedor completo.
- Confirmar al proveedor, si estamos de acuerdo con el despacho de la mercadería o se le indica la fecha en que deseamos sea despachada, se le da instrucciones al proveedor así como el nombre y la dirección del embarcador que se contrató para enviar la mercadería.
- Verificar los documentos de soporte necesarios, para iniciar la importación, entre los cuales están:

- 1) B/L: (Bill of Lading), es el documento que da a conocer que la empresa de carga o la naviera recibieron mercadería que viene consignada para Klimp América, S.A.

- 2) Guía aérea, es el documento que da a conocer que la empresa de carga o aerolínea, recibieron mercadería que viene consignada para Klimp América, S.A. datos generales, datos del proveedor, número de bultos, descripciones de mercadería, peso, etc. este documento aplicará únicamente cuando traemos mercadería vía aérea.
- 3) Factura Comercial, respalda la compra de mercadería al proveedor extranjero, según las nuevas disposiciones de SAT, los datos que debe incluir la factura comercial para evitar alguna infracción aduanera son:
 - Nombre y domicilio del proveedor (vendedor).
 - Lugar y fecha de expedición.
 - Nombre y domicilio del importador (comprador) según RTU.
 - Descripción detallada de la mercadería en idioma español (marca, modelo, estilo etc.).
 - Término pactado por el proveedor (vendedor), FOB, CIF, C&F.
 - Valor unitario de la mercadería (FOB).
 - Origen de la mercadería.
 - Peso neto y número de bultos.
- 4) Lista de empaque (Packing List) detallada en idioma español como fue despachada la mercadería.
- 5) Certificado de origen, certifica la procedencia de la mercadería
- 6) Certificado de seguro. (este documento se tramita para tener la cobertura todo riesgo (pérdida, robo etc.) para la mercadería en tránsito desde el momento en que sale a tránsito hasta llegar a las bodegas de Klimp América, S.A.
- 7) Entregar la papelería completa a la empresa que realiza los trámites, y darle seguimiento a todo el proceso de importaciones hasta bodegas de la empresa.
- 8) Confirmar con el departamento de bodega, que la mercadería despachada, haya venido completa.
- 9) Ingresar al módulo de importaciones para realizar el prorratio de la mercadería recibida por bodega, y darle ingreso al sistema de inventarios para tener disponibilidad y proceder a despachar a los clientes.

A continuación se presenta el organigrama actual de Klimp América, S.A.

Gráfica No. 1
Organigrama Actual



Fuente: Elaboración Propia, Febrero de 2014.

Capítulo 2

2.1. Marco Teórico

2.1.1 Origen del Comercio Internacional

Los orígenes del comercio se remontan a finales del Neolítico, cuando se descubrió la agricultura. Al principio, la agricultura que se practicaba era una agricultura de subsistencia, donde las justas eran para la población dedicada a los asuntos agrícolas. Sin embargo, a medida que iban incorporándose nuevos desarrollos tecnológicos al día a día de los agricultores, como por ejemplo la fuerza animal, o el uso de diferentes herramientas, las cosechas obtenidas eran cada vez mayores. Así llegó el momento propicio para el nacimiento del comercio, favorecido por dos factores:

- Las cosechas obtenidas eran mayores que la necesaria para la subsistencia de la comunidad.
- Ya no era necesario que toda la comunidad se dedicara a la agricultura, por lo tanto parte de la población empezó a especializarse en otros asuntos, como la alfarería o la siderurgia.

Por lo tanto, los excedentes de las cosechas empezaron a intercambiarse con otros objetos en los que otras comunidades estaban especializadas. Normalmente estos objetos eran elementos para la defensa de la comunidad (armas), depósitos para poder transportar o almacenar los excedentes alimentarios (ánforas, etc.), nuevos utensilios agrícolas (azadas de metal...), o incluso más adelante objetos de lujo (espejos, pendientes, etc.).

Este comercio primitivo, no solo supuso un intercambio local de bienes y alimentos, sino también un intercambio global de innovaciones científicas y tecnológicas, entre otros, el trabajo en hierro, en bronce, la rueda, el torno, la navegación, la escritura, nuevas formas de urbanismo, y un largo etc. En la Península ibérica este periodo se conoce como el orientalizante, por las continuas influencias recibidas de Oriente. En este momento es cuando surge la cultura ibérica.

Además del intercambio de innovaciones, el comercio también propició un paulatino cambio de las sociedades. Ahora la riqueza podía almacenarse e intercambiarse. Empezaron a aparecer las primeras sociedades capitalistas tal como las conocemos hoy en día, y también las primeras estratificaciones sociales. En un inicio las clases sociales eran simplemente la gente del poblado y la familia del dirigente. Más adelante aparecieron otras clases sociales más sofisticadas como los guerreros, los artesanos, los comerciantes, etc.

2.1.2 Definición de Comercio Internacional

Este término puede definirse según Caballero & Padin (2006, p. 2), como “la actividad económica de intercambiar bienes, valores, servicios y conocimientos entre dos o más personas, en una sociedad donde se compran, venden o se cambian mercaderías que han sido producidas para el consumo”.

Teniendo en cuenta otras definiciones, el comercio se refiere a la parte de la “actividad económica relacionada con el intercambio de mercancías y de servicios, mediante trueque o dinero, con fines de reventa o para satisfacer diversas necesidades” Torres Gaytán (2005, p. 11).

A grandes rasgos, los objetivos primordiales que persigue el comercio, se concentran en tres puntos:

- Satisfacer las necesidades del cliente o consumidor.
- Conseguir ventajas económicas para el comerciante.
- Establecer una relación entre dos sectores importantes en la actividad económica, es decir, la producción y el consumo, siendo de gran importancia para desarrollar las actividades socioeconómicas de los países.

2.1.3 Ventajas del Comercio Internacional

De forma general, el Comercio Internacional resulta beneficioso debido a dos circunstancias, las cuales según, Caballero & Padin (2006, p.11), “permitir aprovechar las condiciones de producción de diferentes países y aprovechar las múltiples exigencias y necesidades de los consumidores”.

Por ello, además de estos beneficios generales, se pueden establecer una serie de ventajas que conlleva el Comercio Internacional entre las que podemos mencionar:

- Los países se especializan en aquellos productos donde tienen una mayor eficiencia, permitiéndole así utilizar recursos y elevar el nivel de vida de sus trabajadores.
- Los precios finalmente tienden a ser más estables.
- Cuando la producción interna de un país no es suficiente y no se produzcan los bienes necesarios, el Comercio Internacional hace posible que tal país pueda importarlos.
- Aquellos productos que puedan exceder en un país, pueden ofertarse en otros mercados, es decir exportarlos.
- Fomenta el equilibrio entre la escasez y el exceso.
- Favorece a la balanza en el mercado internacional debido a los movimientos de entrada y salida de mercancías.
- Gracias a la balanza de pago se informa sobre qué tipo de transacciones internacionales se llevan a cabo por parte de un país de un determinado periodo.

2.1.4 Operaciones del Comercio Internacional

Las principales operaciones que rigen el Comercio Internacional son dos:

- Exportaciones.
- Importaciones.

Las exportaciones se refieren cuando una empresa o un país envían productos o bienes a otros países. La importación se refiere cuando una empresa o país compra los productos en el exterior. La principal ventaja que tiene la importación es sobre todo el poder introducirse en el Comercio Internacional con un coste bajo, pudiendo empezar a mediar en materia de importación con poco material.

2.1.5 Concepto de Importaciones

Actualmente las importaciones han tenido mucho auge entre los países, los Tratados Internacionales han favorecido el intercambio comercial y dado una oportunidad de crecimiento económico. Algunos autores concuerdan con la idea que las importaciones perjudican en gran medida al país, caso contrario con las exportaciones, las cuales proporcionan un superávit comercial. Sin embargo, en muchas ocasiones cuando la materia prima o producto no existe en un país, es necesario comprarlo en otro.

Las importaciones según, Gitman & McDaniel (2002, p. 67), “bienes y servicios comprados a otros países”. En este caso se trata de materia prima que posteriormente se convertirá en producto final y será distribuido dentro y fuera del país. Para ello se necesita cumplir con ciertos requisitos y trámites explicados en páginas sucesivas. De acuerdo con Acosta (2002, p. 27), la importación es una “operación del comercio en el que se introduce un producto extranjero a territorio nacional a través de procedimientos aduaneros y pago de contribuciones mediante el cumplimiento de restricciones y regulaciones no arancelarias”.

Según BANCOMEXT, Banco Nacional de Comercio Exterior (2007, p. 345), la importación es una acción legal en la que se introducen productos del extranjero mediante el cumplimiento de requisitos y pago de derechos. Respecto a Witker & Hernández (2002, p. 343), la importación es “el proceso al que se somete una mercadería extranjera como las regulaciones y fiscalización tributaria para poder ser utilizada en el país destino”.

2.1.6 Registro como Importador:¹

Requisitos:

- Poseer Número de Identificación Tributaria (NIT).
- Tener como mínimo un negocio que esté afiliado a impuestos.
- Que su Patente de Comercio especifique que se dedica a importar.
- Tener acceso a Internet o asistir a Agencias u Oficinas Tributarias de la SAT.
- Registrarse en BANCASAT, sistema de presentación y pago de declaraciones por Internet de la SAT, en un banco del sistema.

2.1.7 Código y reglamento vinculados al régimen arancelario y aduanero

En la actualidad el código y reglamento que establece o regula la legislación aduanera son: el CAUCA Y RECAUCA

2.1.8 CAUCA (Código Aduanero Uniforme Centroamericano)

El presente código tiene por objeto establecer la legislación aduanera básica de los estados parte conforme los requerimientos del Mercado Común Centroamericano y de los instrumentos regionales de la integración, en particular con el Convenio sobre el Régimen Arancelario y Aduanero Centroamericano.

¹ Cámara de Comercio de Guatemala, www.negociosenguatemala.com

Ámbito de aplicación

El ámbito de aplicación de este Código y su Reglamento será el territorio aduanero, sus normas serán aplicables a toda persona, mercancía y medio de transporte que cruce los límites del territorio aduanero de los Estados Parte

2.1.9 RECAUCA (Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano)

El presente Reglamento tiene por objeto desarrollar las disposiciones del Código Aduanero Uniforme Centroamericano.

Ámbito de aplicación

Salvo disposiciones en sentido contrario, resultantes de convenios, tratados o acuerdos internacionales, la normativa aduanera constituida por el Código Aduanero Uniforme Centroamericano y este Reglamento, se aplicará de modo uniforme en la totalidad del territorio aduanero de los Estados Parte.

2.1.10 Regímenes Aduaneros

Un régimen aduanero es el procedimiento al que sujetan las mercancías sometidas al control de la aduana, de conformidad con las leyes y reglamentos aduaneros, según la naturaleza y objetivos de la operación comercial, un régimen aduanero el método que se aplica a las mercancías que son objeto de control aduanero (Art. 65 CAUCA: 19 - 20).

2.1.11 Clasificación de los Regímenes Aduaneros

Las mercancías pueden destinarse a los siguientes Regímenes Aduaneros:

- a. Definitivos
- b. Temporales o suspensivos
- c. Liberatorios

2.1.12 Importación Definitiva

Es el ingreso de mercancías procedentes del exterior para su uso o consumo definitivo en territorio aduanero (Art. 68 CAUCA: 20).

Aplicación

La aplicación del régimen de importación definitiva estará condicionado al pago de los derechos e impuestos, cuando este proceda y al cumplimiento de las obligaciones aduaneras no tributarias (Art. 111 RECAUCA: 47).

Declaración

Para este régimen se deberá presentar una declaración aduanera elaborada por un agente aduanero con los datos que establece el RECAUCA, mediante transmisión electrónica, cumpliendo con las formalidades aduaneras y el pago anticipado de los derechos e impuestos cuando corresponda (Art. 80,81,82 y 83 RECAUCA: 37).

Tabla No. 2
Claves de Regímenes

	Claves de Regímenes
ID	Importación Definitiva
DI	Extracción para Importación Definitiva
MC	Cambio de Régimen de mercancías importadas temporalmente para perfeccionamiento activo amparadas al Decreto 29-89 del Congreso de la República

LZ	Cambio de Régimen de Importación temporal para retorno en el mismo estado de Importación Definitiva
PC	Cambio de régimen de bienes producidos por empresas amparadas a la admisión temporal para el perfeccionamiento activo (Art. 74 CAUCA: 22) a Importación Definitiva Cambio de régimen de bienes producidos por empresas amparadas a la admisión temporal para el perfeccionamiento activo (Art. 74 CAUCA: 22) a Importación Definitiva.
ZC	Cambio de régimen de zona franca a Importación Definitiva de bienes producidos en zona franca.
FI	Formulario Aduanero Único Centroamericano de Importación

Fuente: <http://portal.sat.gob.gt/sitio/archivos/guiaregadura/Definitivos/Impordefinitiva.html>

2.1.13 Modalidades de Importación Definitiva

Envíos postales de carácter comercial

Se entenderá por envíos postales, los de correspondencia y paquetes postales designados como tales en el Convenio de la Unión Postal Universal y sus actas (Art. 85 CAUCA: 25).

Aplicación

Este régimen puede ser utilizado por las personas en virtud de su actividad, realizan importaciones comerciales por la vía postal, debiendo cumplir con los requisitos arancelarios y no arancelarios exigibles al tipo de mercancía a importar (Art. 192 RECAUCA: 75).

Declaración

Para este régimen deberá presentar una declaración aduanera elaborada por un agente aduanero con los datos que establece el RECAUCA, mediante transmisión electrónica, cumpliendo con las formalidades aduaneras y el pago anticipado de los derechos e impuestos cuando corresponda (Art.80,81,82 y 83 RECAUCA: 37).

Tabla No. 3
Claves de Regímenes

	Claves de Regímenes
ID	Importación Definitiva

Fuente: <http://portal.sat.gob.gt/sitio/archivos/guiaregadua/Definitivos/Impordefinitiva.html>

Envíos postales no comerciales

Se consideran envíos postales no comerciales, las mercancías que son remitidas para uso o consumo personal o familiar del destinatario y que no serán destinadas a actividades lucrativas (Art. 193 RECAUCA: 76).

Aplicación

Este régimen puede ser utilizado cuando las mercancías son remitidas para uso o consumo personal o familiar de destinatario y que no serán destinadas a actividades lucrativas (Art. 193 RECAUCA: 76).

Declaración

La declaración de estas mercancías será formulada de oficio por el funcionario aduanero designado, la cual deberá ser firmada por el destinatario, dando por recibido su contenido a satisfacción o podrá efectuar las reclamaciones ante la autoridad competente (Art. 194 RECAUCA: 76).

Tabla No. 4
Claves de Regímenes

	Claves de Regímenes
>	Declaración de Oficio

Fuente: <http://portal.sat.gob.gt/sitio/archivos/guiaregadua/Definitivos/Impordefinitiva.html>

Envíos Urgentes (Socorro)

Se entenderá por envíos urgentes, las mercancías que en razón de su naturaleza o por responder a una necesidad debidamente justificada, deben ser despachadas rápida y preferentemente (Art. 86 CAUCA: 25 y Art. 199 RECAUCA: 77).

Aplicación

Se utilizara para el ingreso de mercancías, vehículos y otros medios de transporte, alimentos, medicinas, ropa, frazadas, carpas, casas prefabricadas, artículos para purificar y almacenar agua u otras mercancías de primera necesidad enviadas como ayuda para las personas afectadas por desastres. Así como otras mercancías para el personal de socorro que les permita cumplir sus funciones y ayudarlos a vivir y trabajar en la zona de desastre durante todo el tiempo que dure su misión (Art. 200 RECAUCA: 78).

Declaración

Para el ingreso de estas mercancías no se requerirá declaración aduanera y deberá ser tramitado por los organismos oficiales que se hubieren conformado para la atención de desastres o emergencias nacionales (Art. 201 RECAUCA: 78).

Tabla No. 5
Claves de Regímenes

Claves de Regímenes
No requiere Declaración

Fuente: <http://portal.sat.gob.gt/sitio/archivos/guifaregadua/Definitivos/Impordefinitiva.html>

2.1.14 Temporales o Suspensivos

2.1.14.1 Tránsito Aduanero

Tránsito Interno

Es el régimen mediante el cual las mercancías sujetas a control aduanero son transportadas de una aduana a otra por cualquier vía, con suspensión total de los derechos e impuestos respectivos (Art. 70 CAUCA: 21).

Aplicación

Se utilizará para el traslado de mercancías de una aduana a otra por cualquier vía, bajo custodia y responsabilidad del transportista, el cual debe estar debidamente registrado ante la Intendencia de Aduanas. El cómputo del plazo del tránsito se iniciará a partir de la salida efectiva del medio de transporte. El servicio aduanero indica el plazo y fija la ruta para la operación de tránsito (Art. 70 CAUCA: 21, Arts. 128 y 129 RECAUCA: 53).

Declaración

Para este régimen se deberá presentar una declaración aduanera elaborada por un agente aduanero con los datos que establece RECAUCA, mediante transmisión electrónica, cumpliendo con las formalidades aduaneras (Art. 80,81,82,83 y 126 RECAUCA: 37-52).

Tabla No. 6
Claves de Regímenes

	Claves de Regímenes
TO	Tránsito Aduanero

Fuente: <http://portal.sat.gob.gt/sitio/archivos/guãaregadua/Definitivos/Impordefinitiva.html>

2.1.14.2 Tránsito Internacional

Es el régimen mediante el cual las mercancías sujetas a control aduanero son transportadas de una aduana a otro por cualquier vía, con suspensión total de los derechos e impuestos respectivos (Art. 70 CAUCA: 21).

Aplicación

Las mercancías transportadas en una operación de tránsito aduanero internacional terrestre serán admitidas en el territorio aduanero de los países signatorios y no estarán sujetas al pago de derechos e impuestos exigibles, siempre que se cumplan con todos los requisitos y formalidades legales establecidas en el Reglamento sobre el régimen de Tránsito Aduanero Internacional Terrestre. Se utiliza para el traslado de mercancías de:

- Una aduana de partida de un país signatorio a una aduana de destino de otro país signatorio.
- Una aduana de partida de un país signatorio con destino a un tercer país no signatorio en tránsito por uno o más países signatorios distintos del de la aduana de partida.
- Una aduana de partida a una aduana de destino ubicado en el mismo país signatorio siempre que se transite por el territorio de otro país signatorio (Art. 2 y 3 del Reglamento Sobre el Régimen de Tránsito Aduanero Internacional Terrestre: 1).

Declaración

Todas las mercancías transportadas en una operación bajo el Régimen de Tránsito Aduanero Internacional, deberán estar amparados en una declaración, la cual será firmada por el transportista o su representante y presentada para su aceptación y registro en la aduana de partida de acuerdo al formulario y al instructivo establecido en el Reglamento. La declaración se entenderá realizada bajo fe de juramento (Art. 6,7 y 8 del Reglamento Sobre el Régimen de Tránsito Aduanero Internacional Terrestre: 2 - 3).

Tabla No. 7
Claves de Regímenes

	Claves de Regímenes
DTI	Declaración de Tránsito Internacional

Fuente: <http://portal.sat.gob.gt/sitio/archivos/guáregadua/Definitivos/Impordefinitiva.html>

2.1.15 Importación Temporal con Reexportación en el mismo Estado

Es el régimen que permite ingresar al territorio aduanero por un plazo determinado, con suspensión de derechos e impuestos a la importación, mercancías con un fin específico, las que serán reexportadas dentro de ese plazo, sin haber sufrido otra modificación que la normal depreciación como consecuencia de su uso (Art. 73 RECAUCA: 34).

Aplicación

Se podrán importar las mercancías comprendidas en las siguientes categorías: Turismo, Eventos, Recreativas y Deportivas, Material Profesional, Ayuda Humanitaria, Educativa, Religiosas y Culturales, Científicas y ejecución de obras públicas, estatales, manipulación y protección de mercancías, vehículos comerciales y repuestos para su reparación, comerciales, películas y demás material para la reproducción de sonido e imagen, siempre y cuando sea posible identificarlas mediante marcas, números, sellos, medidas y otras características especiales. De corresponder, el servicio aduanero exigirá que se rinda una garantía para responder por el monto de la totalidad de los derechos e impuestos eventualmente aplicables.

Debiendo para la utilización de este régimen solicitar la autorización de la Intendencia de Aduanas y posteriormente la habilitación del NIT para poder transmitir la declaración aduanera (Art. 135, 136 y 137 RECAUCA: 55-56-57).

Declaración

Para este régimen deberá presentarse una declaración aduanera elaborada por un agente aduanero con los datos que establece el RECAUCA, mediante transmisión electrónica, cumpliendo con las formalidades aduaneras, estará sujeta al cumplimiento de las obligaciones aduaneras no tributarias a su ingreso al territorio aduanero (Art. 80,81,82,83 y 134 RECAUCA: 37-55).

Tabla No. 8
Claves de Regímenes

Claves de Regímenes
<p>Ingreso Mercancías</p> <p>LX Importación Temporal de mercancías para retornar en su mismo estado.</p> <p>LC Importación temporal para exposiciones, convenciones y congresos internacionales para retornar al extranjero en el mismo estado.</p> <p>DC Extracción para importación temporal desde un depósito de aduanas o depósito aduanero.</p>
<p>Salida Mercancías</p> <p>LR Retorno de mercancías importadas temporalmente.</p>
<p>Nacionalización</p> <p>LZ Cambio de régimen de importación temporal para retorno en el mismo estado a importación definitiva.</p>

Fuente: <http://portal.sat.gob.gt/sitio/archivos/guãaregadua/Definitivos/Impordefinitiva.html>

2.1.16 Depósito de Aduanas o Depósito Aduanero

La legislación que delimitan el depósito de aduanas o depósito aduanero, tienen relación con el siguiente artículo:

- El (artículo 75 del CAUCA: 22). Es el régimen mediante el cual las mercancías son almacenadas por un plazo determinado, en un lugar habilitado al efecto, bajo potestad de la Aduana, con suspensión de derechos e impuestos que corresponden.

Aplicación

Las mercancías en depósito de aduanas, estarán bajo custodia, conservación y responsabilidad del depositario. Las mercancías durante el plazo de su depósito podrán ser sometidas a reacondicionamiento, reembalaje, análisis o cualquier otra actividad necesaria para asegurar su conservación e identificación, siempre que no se modifique o altere su naturaleza (Art. 76 CAUCA: 22).

Declaración

La declaración para este régimen contendrá la información que establece el (Art. 83 y Art. 159 RECAUCA: 37- 66).

Tabla No. 9 **Claves de Regímenes**

Claves de Regímenes	
Ingreso Mercancías	
DA	Importación (Envío) a Depósito de aduanas o almacén fiscal de mercancías.
FA	Importación (Envío) a Depósito de aduanas o almacén fiscal de mercancías provenientes de Centroamérica.
DT	Transferencia entre depósitos de aduanas.
Salida Mercancías	
DC	Extracción para importación temporal con garantía de pago en depósito.
DL	Extracción de mercancías de almacén fiscal o depósito aduanero para importación temporal para perfeccionamiento activo.
DP	Extracción de Depósito Fiscal para la exposición y venta de mercancías extranjeras (Duty Free).
DR	Extracción del régimen de depósito de aduanas para retorno.
DS	Extracción para importación temporal de insumos por parte de empresas maquiladoras.
DT	Transferencia entre depósitos de aduanas.

DV Extracción para importación temporal de activo fijo por parte de empresas maquiladoras.

DZ Extracción del depósito de aduanas para envío a zonas francas.

Nacionalización

DI Extracción para importación definitiva.

Fuente: <http://portal.sat.gob.gt/sitio/archivos/guáregadua/Definitivos/Impordefinitiva.html>

2.1.17 Liberatorios

2.1.17.1 Reimportación

Reimportación es el régimen que permite el ingreso al territorio aduanero de mercancías nacionales o nacionalizadas, que se exportaron definitivamente y que regresan en el mismo estado, con liberación de derechos de impuestos (Art. 81 CAUCA: 24).

Aplicación

Para la aplicación del régimen de Reimportación estará condicionado a:

- El retorno de las mercancías exportadas dentro del plazo de tres años contados a partir de la fecha de aceptación de la declaración de exportación definitiva.
- Que las mercancías no hayan sido objeto de transformación alguna.
- Que se establezca plenamente la identidad de las mercancías.
- Devolución previa de las sumas que se hubieren recibido por concepto de beneficios e incentivos fiscales, u otros incentivos con ocasión de la exportación, en su caso.
- Los demás que establezca la legislación nacional.

Para hacer uso del régimen se deberá solicitar la autorización correspondiente a la Intendencia de Aduanas y posteriormente la habilitación del NIT en el Sistema SIAG (Sistema integrado Aduanero Guatemalteco), (Art. 82 CAUCA: 24).

Declaración

La declaración de mercancías para el régimen de reimportación contendrá, en lo conducente, los datos de la declaración para el régimen de importación definitiva. Deberá relacionarse además en la misma, el número de la declaración de exportación temporal o definitiva, en su caso, de la cual se derive (Art. 184 RECAUCA: 73).

Tabla No. 10
Claves de Regímenes

Claves de Regímenes	
IZ	Reimportación

Fuente: <http://portal.sat.gob.gt/sitio/archivos/guáregadua/Definitivos/Impordefinitiva.html>

2.1.18 Zonas Francas

Es el régimen que permite ingresar a una parte delimitada del territorio de un Estado signatario, mercancías que se consideran generalmente como si no estuviesen en el territorio aduanero con respecto a los derechos e impuestos de importación, para ser destinadas según su naturaleza, a las operaciones o procesos que establezca la legislación nacional. Las zonas francas podrán ser otras, comerciales, industriales o mixtas (Art. 77 CAUCA: 23).

Aplicación

Se entenderá por Zona Franca el área de terreno física delimitada, planificada y diseñada, sujeta a un Régimen Aduanero Especial en la presente Ley, en la que personas individuales o jurídicas se dediquen indistintamente a la producción o comercialización de bienes para la exportación o reexportación, así como a la prestación de servicios vinculados con el comercio internacional. La Zona Franca está custodiada y controlada por la autoridad aduanera. Para hacer uso del régimen se deberá solicitar a la Intendencia de Aduanas la habilitación del NIT en el Sistema SIAG. (Art. 2 del Decreto No. 65-89 Ley de Zonas Francas: 3).

Declaración

La declaración para el régimen de Zona Franca contendrá, en lo conducente, la información que establece el (Art. 83 y Art. 164 RECAUCA: 67).

Tabla No. 11
Claves de Regímenes

Claves de Regímenes
Ingreso
ZI Envío de mercancías o componentes destinados a los usuarios de Zonas Francas. ZX Ingreso de Maquinaria, Equipo o Accesorios destinados a Zonas Francas o usuarios de los mismos. ZT Transferencia de mercancías entre Zonas francas. ZF Retorno de mercancías exportadas a Zona Franca temporalmente. ZN Exportación de mercancías nacionales a una Zona Franca. ZQ Retorno de mercancía exportada temporalmente a territorio nacional.
Salida
ZR Retorno al Extranjero de Insumos Elaborados, Transformados o Reparados en Zonas Francas. ZT Transferencia de mercancías entre Zonas francas. ZP Exportación Temporal de mercancías de Zona Franca al país para perfeccionamiento activo. ZZ Retorno de mercancías exportadas a Zona Franca temporalmente. ZE Retorno (Reexportación) al extranjero de insumos elaborados, transformados o reparados en zonas francas.
Nacionalización
ZC Cambio de régimen de Zona Franca a importación definitiva.

Fuente: <http://portal.sat.gob.gt/sitio/archivos/guãaregadua/Definitivos/Impordefinitiva.html>

2.1.19 Proceso de importación simplificado

Paso 1: El importador solicita cotización de un producto “x” a un proveedor extranjero.

Paso 2: El importador acepta la cotización y hace el pedido a su proveedor por medio de correo electrónico, fax, o como se lo solicite.

Paso 3: El importador procede a efectuar el pago, este pago puede hacerlo enviando un giro bancario, depositando en la cuenta de banco que el proveedor le indique, entre otros. Luego le informa a su proveedor que ya efectuó el pago.

Paso 4: El importador elige una agencia de carga en Guatemala y le informa a su proveedor el nombre de la empresa que va a transportar la carga y viceversa. A la empresa de carga le proporciona el dato del proveedor y le indica que tiene una carga que necesita traer a Guatemala.

Paso 5: El proveedor confirma de recibido el pago y la preparación del pedido y a su vez contacta la agencia de carga para entregarle el pedido.

Paso 6: La agencia de carga recoge el pedido y lo mueve para Guatemala por la vía conveniente y previamente pactada.

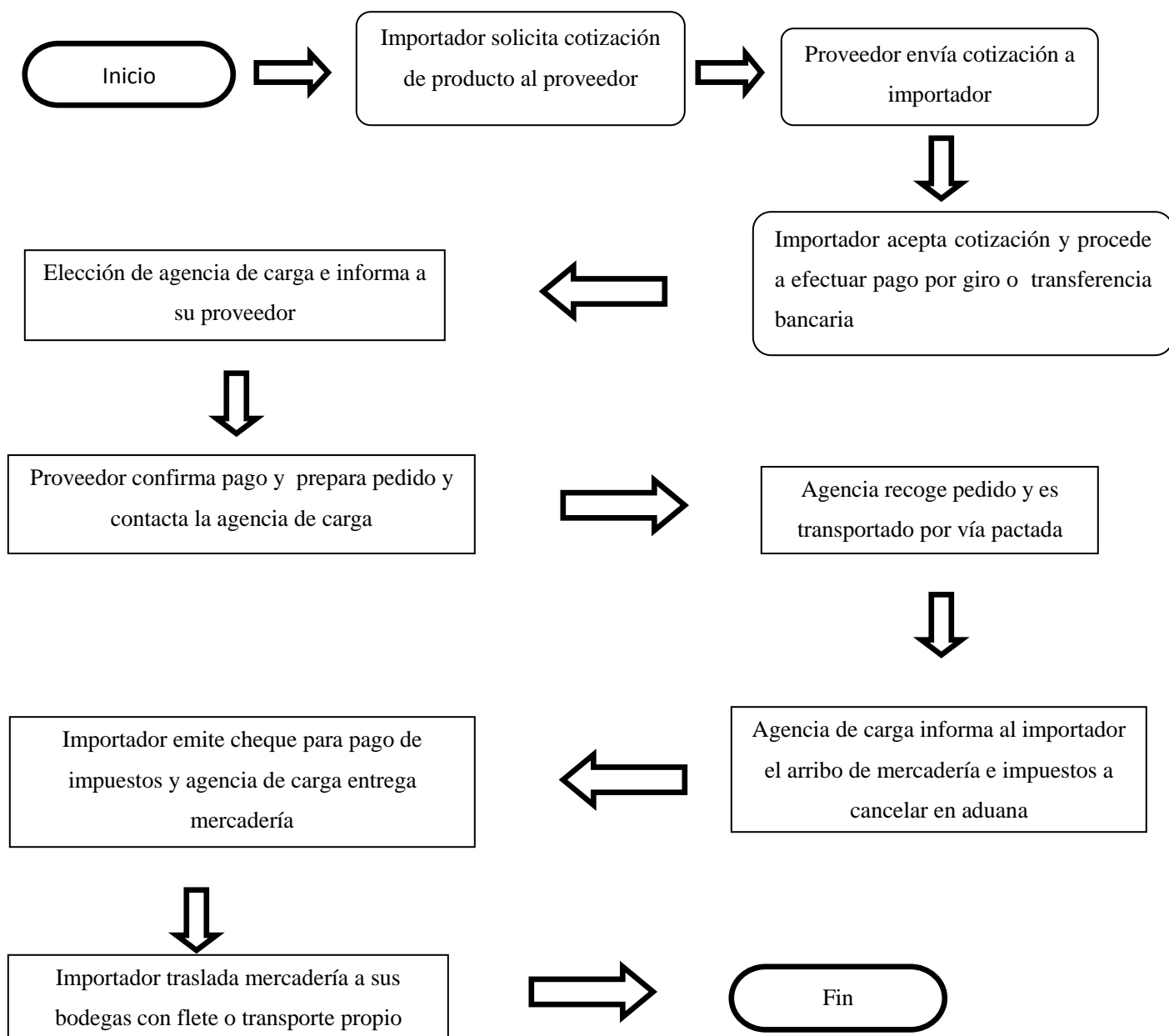
Paso 7: Cuando la mercadería ingresa a Guatemala, la agencia de carga le informa al importador el monto de los impuestos a cancelar para el retiro de la mercadería de aduana. Normalmente la agencia de carga tiene su propio tramitador de aduanas quien es el encargado de realizar el trámite y elaborar la póliza de importación.

Paso 8: El importador emite el cheque por el pago de los impuestos y el pago del flete, normalmente son facturas por separado. La agencia de carga le hace entrega de su mercadería en bodegas del importador o bien el importador contrata servicio de flete local o lleva su propio vehículo para retirar la mercadería de aduana (Cámara de Comercio de Guatemala: 1-2).

El proceso descrito anteriormente y las actividades que ejecute cada una de las partes dependerán de los INCOTERM (Términos Internacionales de Comercio) pactados.

Diagrama de flujo del proceso de importaciones

Gráfica No. 2



Fuente: Elaboración propia con base a Cámara de Comercio de Guatemala www.negociosguatemala.com/

2.1.20 Principales ventajas y desventajas de las importaciones

Ventajas

- Es necesario alcanzar un nivel internacional de calidad, que obliga a mejorar la eficiencia empresarial.
- Es más barato importar que fabricar, pasando de fabricantes a comerciantes (reventa).
- Importar de países con tratados internacionales de libre comercio la reducción paulatina de impuestos de importación puede llegar hasta cero, bajará el costo de la compra internacional y subirá el beneficio económico.

Desventajas

- Comprar en otro país reduce ingresos del país donde reside el emprendedor. Los síntomas de problemas económicos como mayores importaciones que exportaciones, reducen fuentes de empleo, y provocan salida de moneda nacional que se cambia por moneda extranjera.
- Las importaciones siempre llevan implícito el riesgo de aumento en el precio de la moneda extranjera. Las empresas atadas al aumento de moneda extranjera por importaciones que son su principal fuente de ingresos, deberían contratar coberturas cambiarias o futuros, en casas de bolsa, para protegerse.

Fuente: <http://ventajasydesventajasdelaimportación.blogspot.com/>

2.1.21 Documentos de acompañamiento para la presentación de la DUA (Declaración Única Aduanera)

Tiene como objeto uniformizar la presentación de la declaración de mercancías, ser un instrumento para la aplicación armonizada de los procedimientos aduaneros, estandarizar el uso del sistema de codificación y racionalizar la exigencia de información a los operadores de comercio exterior (ver anexo página 79).

- Original o copia negociable del conocimiento de embarque, carta de porte o guía aérea.
- Factura Comercial (ver anexo página 75).
- Lista de empaque (ver anexo página 76).
- Certificado de origen (ver anexo página 77).
- Certificado de seguro (ver anexo página 78).

Una vez cumplida la documentación arriba detallada, y previa transmisión electrónica de la misma, se ingresa físicamente los documentos para el trámite de nacionalización de las mercancías pertinentes.

2.1.22 Consejos para una importación exitosa²

Antes de la Importación

- Evaluar cuidadosamente los requisitos que deben cumplirse al importar los productos, es decir, cubrir el pago a tiempo, llenar la documentación adecuada para el ingreso de los mismos al país, el tiempo tránsito de las mercancías, etc.
- Analizar los factores de riesgo y costo de la importación.
- Examinar los mercados de suministros internacionales y aprovechar las mejores ofertas.

² Cámara de Comercio de Guatemala, Guía para importar (2013: 3).

- Definir el tipo de relación de negocios que se debe establecer con sus proveedores para satisfacer los objetivos de la oferta.
- Cerciorarse de que los artículos comprados se almacenan de forma eficiente y segura, que el inventario esté bien hecho y que los artículos estén disponibles a bajo costo cuando se requieran.
- Obtener información del mercado de origen del producto y de los potenciales proveedores.
- Comprobar la existencia de Acuerdos Comerciales suscritos por Guatemala y otros países que den la posibilidad de aprovechar incentivos arancelarios para ese producto.

Capítulo 3

3.1 Planteamiento del problema

Klimp América, S.A., ve la necesidad de realizar un estudio para optimizar el proceso logístico en importaciones de productos en la confección de ropa.

Realizar un estudio que permita corregir los errores operativos y de logística que vienen provocando atrasos en el abastecimiento de las importaciones y de esta forma mejorar el servicio con nuestros clientes.

3.1.1 Pregunta de investigación

¿Porqué el departamento de importaciones de la empresa Klimp América, S.A. presenta falencias y problemas actuales, internos y externos?

3.2 Objetivos

3.2.1 Objetivo general

- Identificar los obstáculos (cuellos de botella) que dificultan la importación de la empresa Klimp América, S.A.?

3.2.2 Objetivos específicos

- Efectuar un diagnóstico de la realidad actual en el proceso logístico y operativo de las importaciones.
- Definir y documentar el proceso logístico de las importaciones, que permita optimizar el proceso de las mismas.

3.3 Alcances y limitaciones

3.3.1 Alcances

La investigación se llevará a cabo en el departamento de importaciones de la empresa, así como en aquellos que estén involucrados directamente o indirectamente en el proceso logístico de las importaciones. Con este estudio la empresa estará en capacidad de establecer parámetros de control, seguimiento de las importaciones y nuevas alternativas para optimizar sus servicios.

3.3.2 Limitaciones

El trabajo se enfoca en optimizar el proceso logístico de las importaciones, como consecuencia se espera un proceso logístico efectivo, clientes satisfechos y una mayor rentabilidad financiera. Las instalaciones de Klimp América, S.A. están ubicadas en zona 11, colonia Carabanchel, Guatemala, Ciudad, la investigación se llevará a cabo durante el mes de marzo de 2014.

3.4 Metodología aplicada en la investigación

El método utilizado durante el estudio es el descriptivo debido a que se realizará una Investigación bibliográfica y una investigación de campo. Con el fin de analizar un estudio estratégico de los procesos operativos y logísticos de las importaciones.

3.4.1 Sujetos

La investigación de campo estará dirigida a empleados de Klimp América, S.A. que tienen estrecha relación en el proceso logístico de importaciones, clientes y específicamente a la persona encargada de las importaciones y gerencia general de la empresa, quien es el fundador propietario del negocio.

3.4.2 Instrumentos

Se procedió a elaborar un cuestionario para clientes y una guía de entrevista para empleados con relación directa en las importaciones, cada uno fueron evaluados previamente para determinar si el mismo se diseñó en forma clara, (Ver Anexo páginas 69 a la 73). La guía de entrevista se realizará al gerente general de la empresa y al empleado encargado de las importaciones, el cuestionario a cinco clientes que compran productos de la línea de la confección de ropa de la empresa. Para el cuestionario la investigación se realizó llamando a los clientes a ser encuestados.

3.4.3 Procedimiento

El procedimiento que se está realizando con base a una guía para elaboración de tesis es el siguiente:

- a. Seleccionar el tema de investigación.
- b. Antecedentes de la empresa.
- c. Análisis FODA.
- d. Organigrama, marco teórico, planteamiento del problema, objetivos.
- e. Alcances, enfoque y límites de la investigación.
- f. Metodología de la investigación, sujetos, procedimientos.
- g. Entrega parcial de la investigación
- h. Presentación final del informe.

Capítulo 4

4.1 Presentación de Resultados

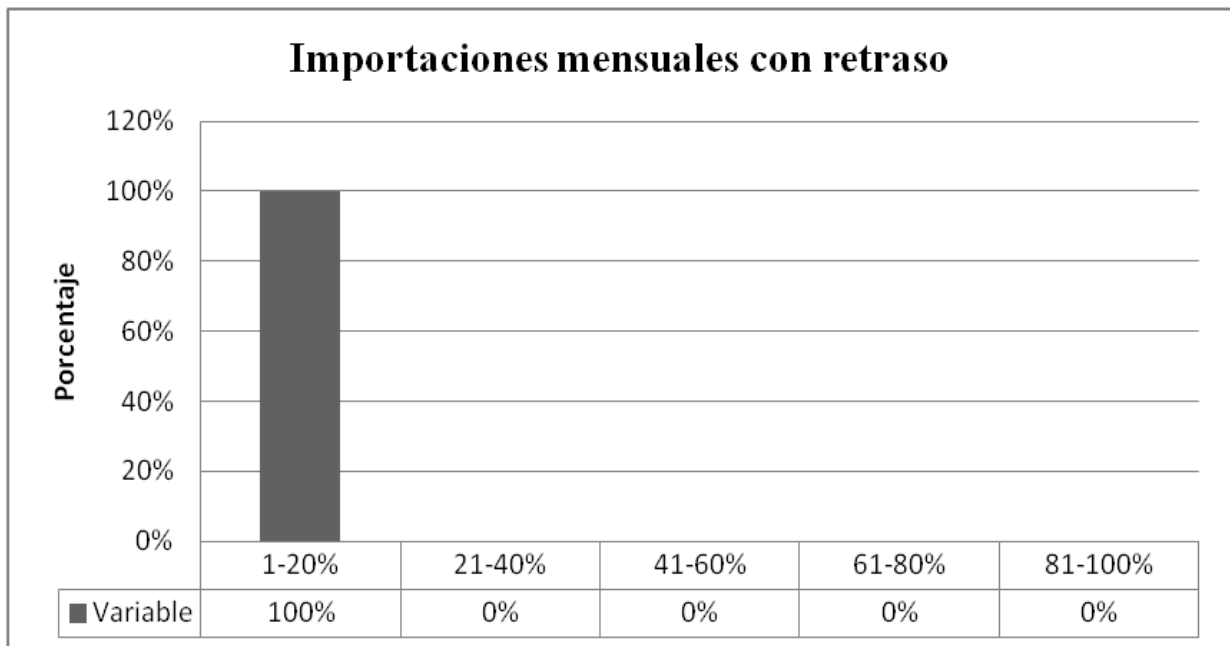
a. Resultados de la entrevista

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la entrevista realizada, al personal que tiene relación directa con las importaciones, mediante gráficas, con sus respectivos análisis.

Pregunta No. 1:

¿De las importaciones mensuales de los productos de la línea para la confección de ropa, realizadas por Klimp América, S.A. determiné qué porcentaje llega con retraso?

Gráfica No. 3

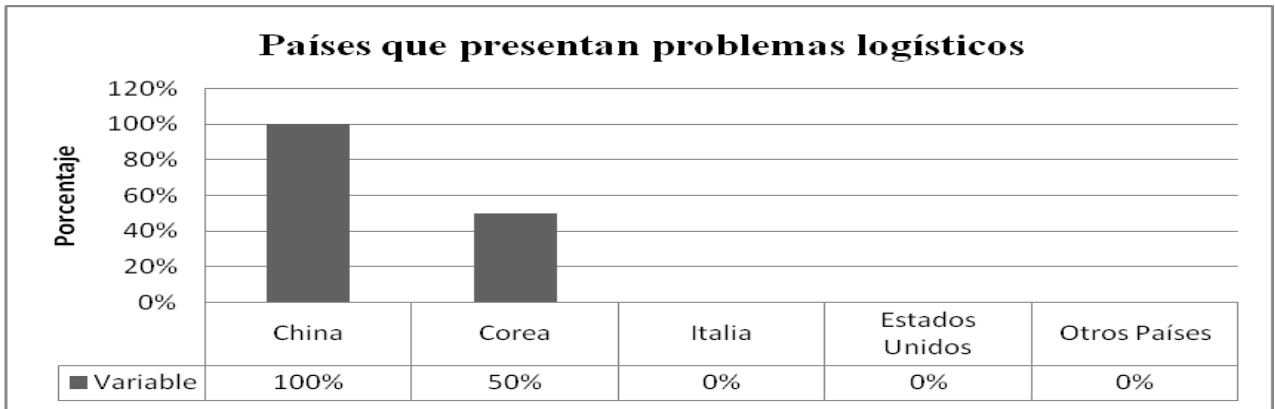


Las cuatro personas entrevistadas manifestaron que del 100% de las importaciones mensuales realizadas por Klimp América del 1-20% llegan con retraso.

Pregunta No. 2:

¿Cuáles son los Países que presentan problemas logísticos frecuentes en las importaciones?

Gráfica No. 4

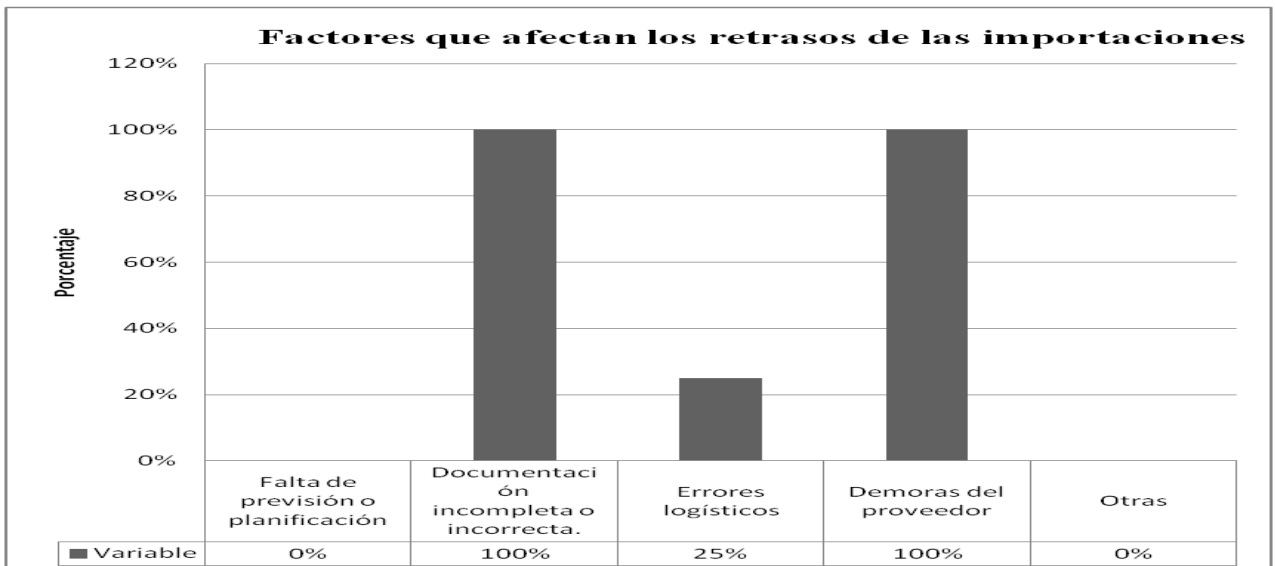


Las cuatro personas entrevistadas opinan que es China el país que presenta el mayor porcentaje 100% de problemas logísticos en las importaciones, seguido de Corea con el 50%.

Pregunta No. 3:

¿A qué factores atribuye los retrasos de las importaciones de los productos de la línea para la confección de ropa?

Gráfica No. 5

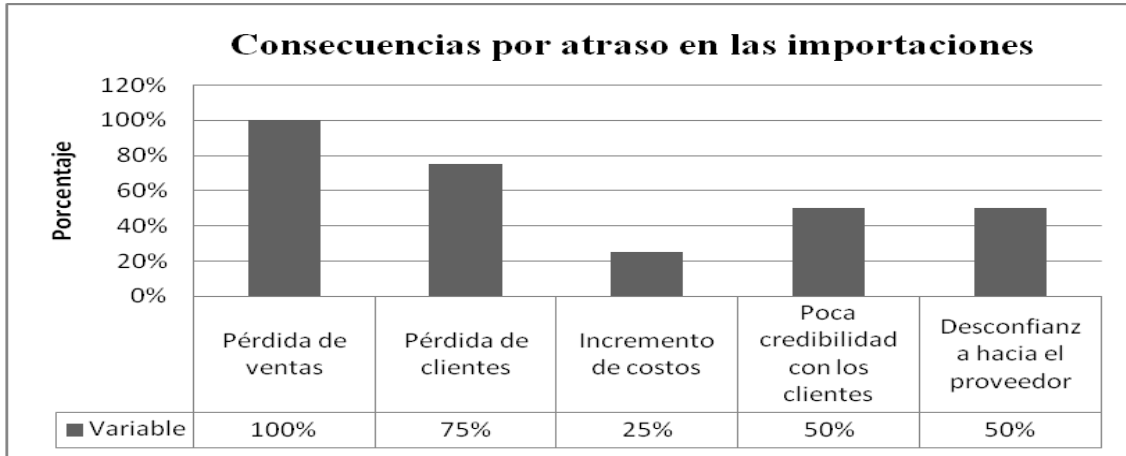


Factores que afectan los retrasos de las importaciones son: documentación incompleta o incorrecta y demoras del proveedor, ambas con un 100% y errores logísticos con un 25%.

Pregunta No. 4:

¿Cuáles son las principales consecuencias que ocasiona el atraso de las importaciones de la línea de productos para la confección de ropa?

Gráfica No. 6

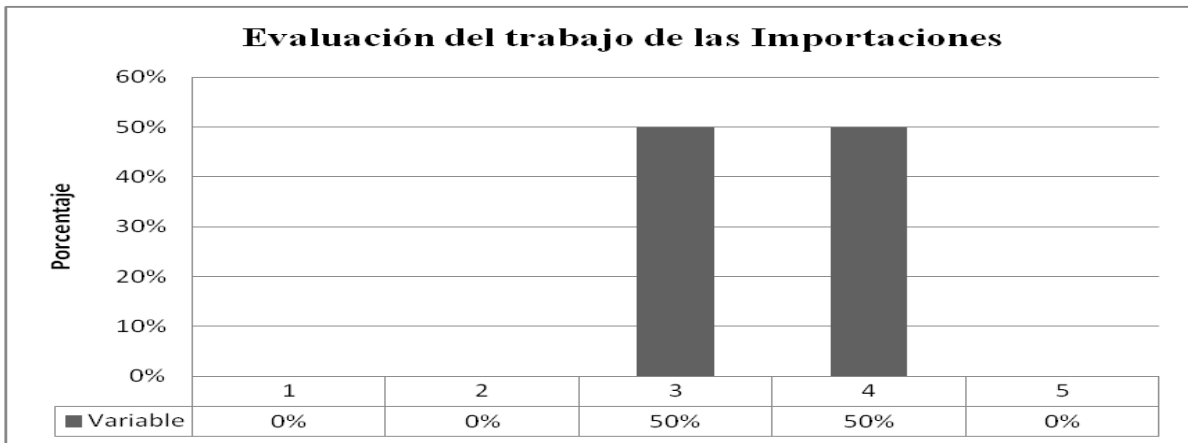


La pérdida de ventas es la principal consecuencia por atraso de las importaciones reportando el 100%; con un 75% la pérdida de clientes; poca credibilidad con los clientes y desconfianza hacia el proveedor con un 50% y el 25% el incremento de costos.

Pregunta No. 5:

En la escala del 1 al 5 evalúe el trabajo de las importaciones de la línea de productos para la confección de ropa, siendo 5 la mejor calificación.

Gráfica No. 7



En la evaluación realizada al personal de importaciones, tenemos que el 50% calificó en el rango de escala del 3 y 4.

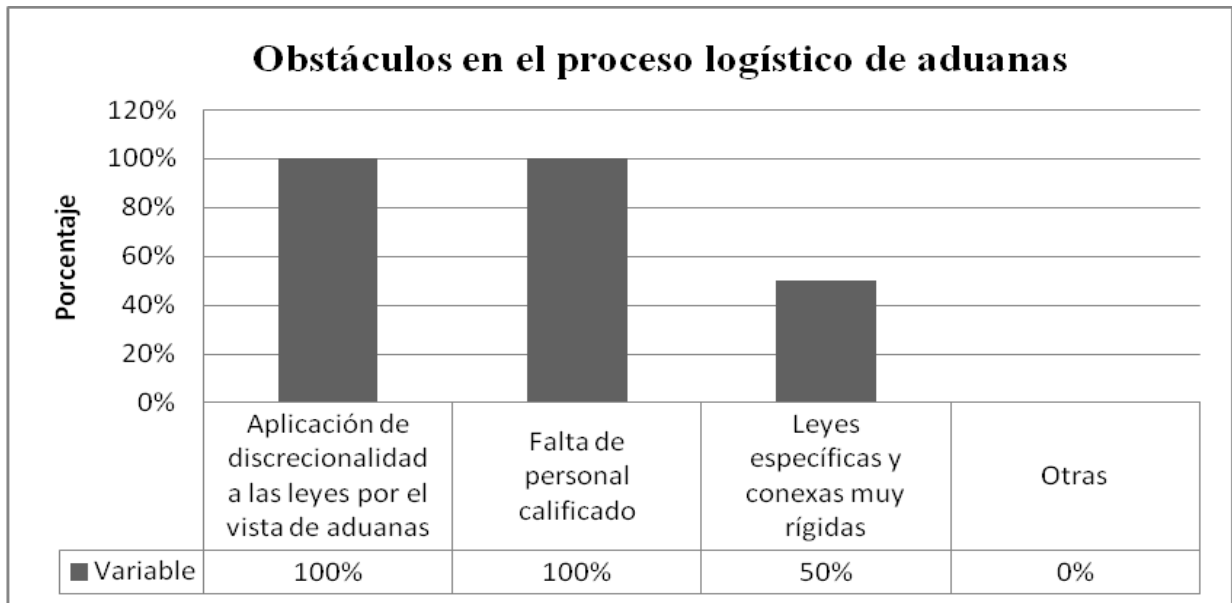
b. Resultados de la entrevista

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la entrevista realizada al asesor de logística que tiene relación directa con la aduana, mediante gráfica, con su respectivo análisis.

Pregunta No. 1:

¿Cuáles son los principales obstáculos que ocasiona el atraso del proceso logístico en las importaciones de la línea de productos para la confección de ropa?

Gráfica No. 8



El asesor de logística de aduanas, opina que los obstáculos que intervienen en el proceso logístico de aduanas es la aplicación de discrecionalidad de parte del vista de aduanas, ya que las leyes los protegen y la falta de personal calificado, ambos con un 100%. Además, las leyes específicas y conexas son muy rígidas con un 50%.

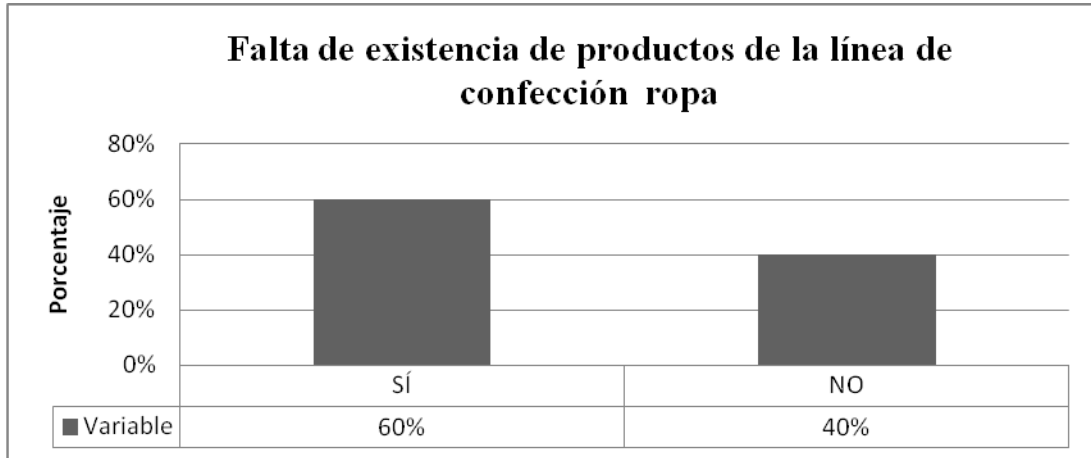
c. Resultados del cuestionario

A continuación se presentan los resultados obtenidos del cuestionario realizado a clientes de la línea de productos para la confección de ropa, mediante gráficas, con sus respectivos análisis.

Pregunta No. 1:

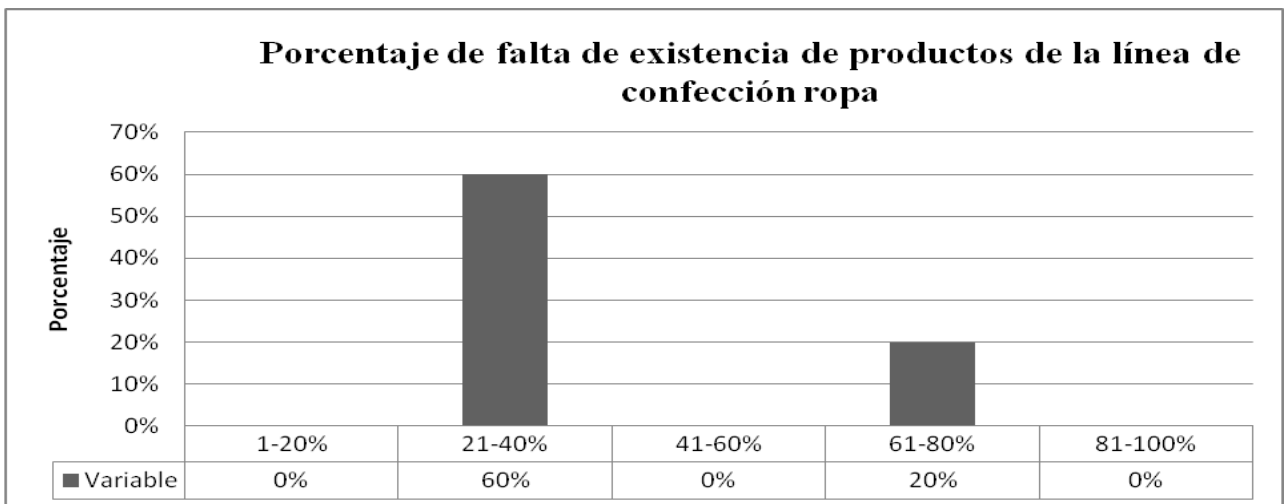
¿Cuándo contacta a la empresa para buscar productos de la línea para la confección de ropa, ha tenido problemas de existencia, es decir no encuentra siempre lo que busca?

Gráfica No. 9



De los cinco clientes encuestados de la línea de productos para la confección de ropa, 3 de ellos dijeron que cuando contactan a la empresa, si tienen problemas de falta de existencia de algunos productos, equivale a un 60% y 2 manifestaron que NO tienen problemas de falta de existencia, equivale a un 40%.

Gráfica No. 10

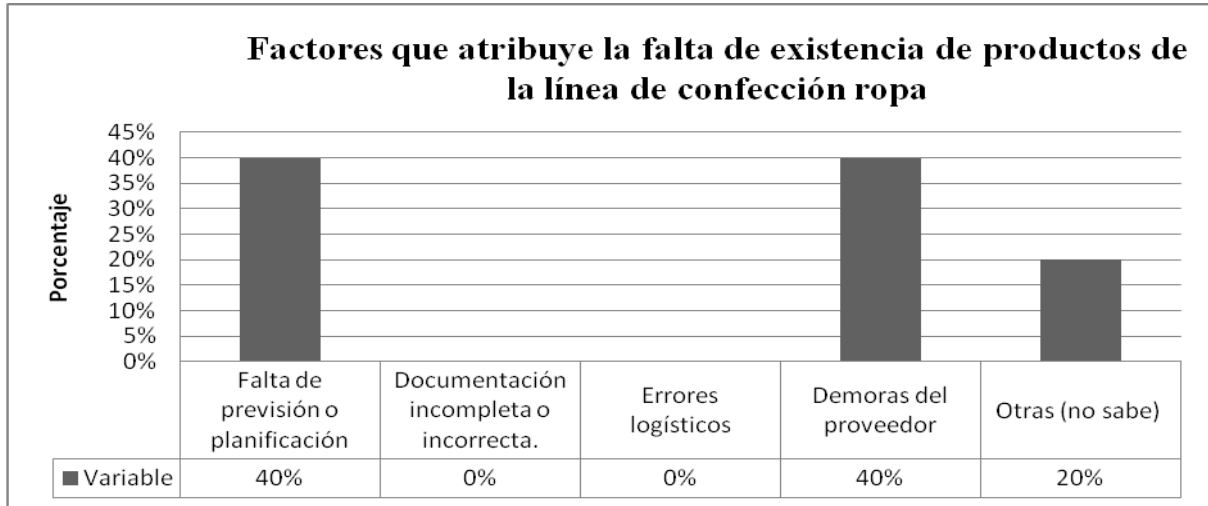


De los cinco clientes encuestados, 3 de ellos manifestaron que del 21-40% igual a un 60% tienen problemas de existencia de productos, 1 del 61-80%, equivale a un 20% y 1 restante manifiesta que no tiene problemas de falta de existencia, igual 20%.

Pregunta No. 2:

¿A qué factores atribuye la falta de existencia de productos importados de línea de productos para la confección de ropa?

Gráfica No. 11

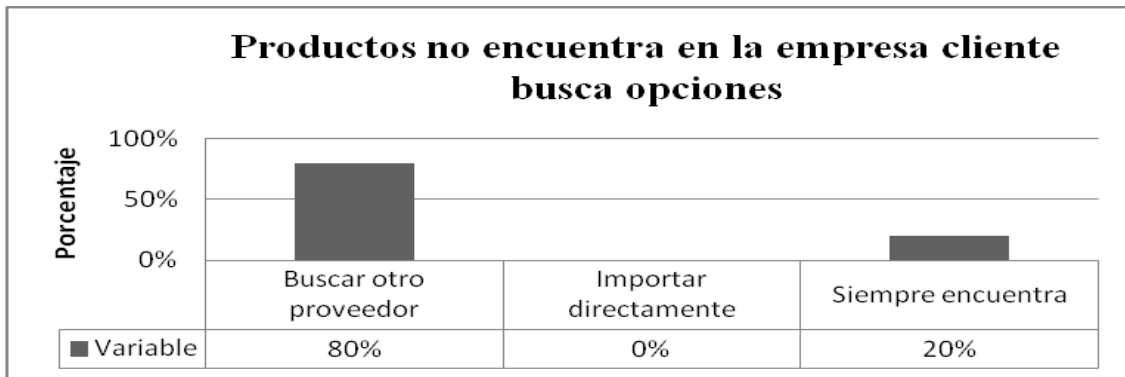


De los cinco clientes encuestados 2 manifiestan que la falta de previsión o planificación con un 40%, 2 indican demoras del proveedor con un 40% y 1 no sabe, igual al 20%.

Pregunta No. 3:

¿Los productos que usted no encuentra en Klimp América, S.A. Su empresa se ha visto en la obligación de buscar otras opciones?

Gráfica No. 12

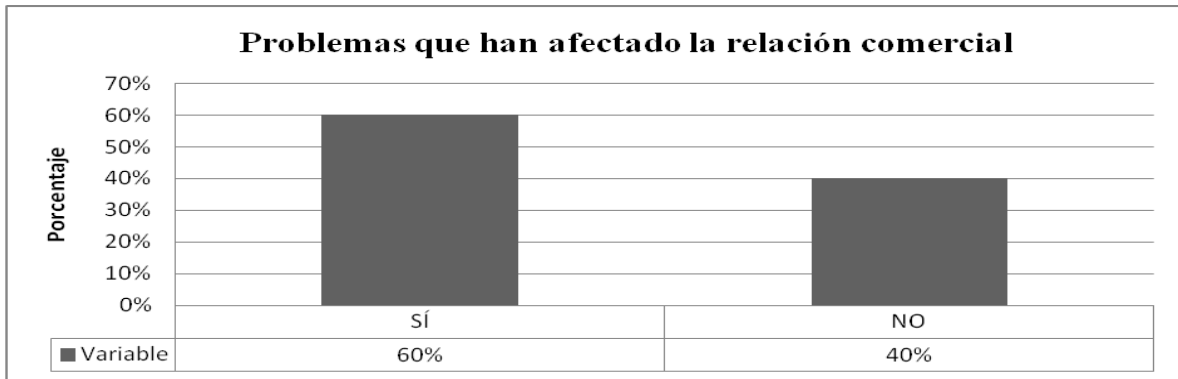


De los cinco clientes encuestados 4 indican que cuando no encuentran productos de la línea para la confección de ropa, buscan otro proveedor, con 80%, y 1 indicó que siempre encuentra productos en la empresa con un 20%.

Pregunta No. 4:

¿Cree usted que estos problemas han afectado la relación comercial con la empresa?

Gráfica No. 13

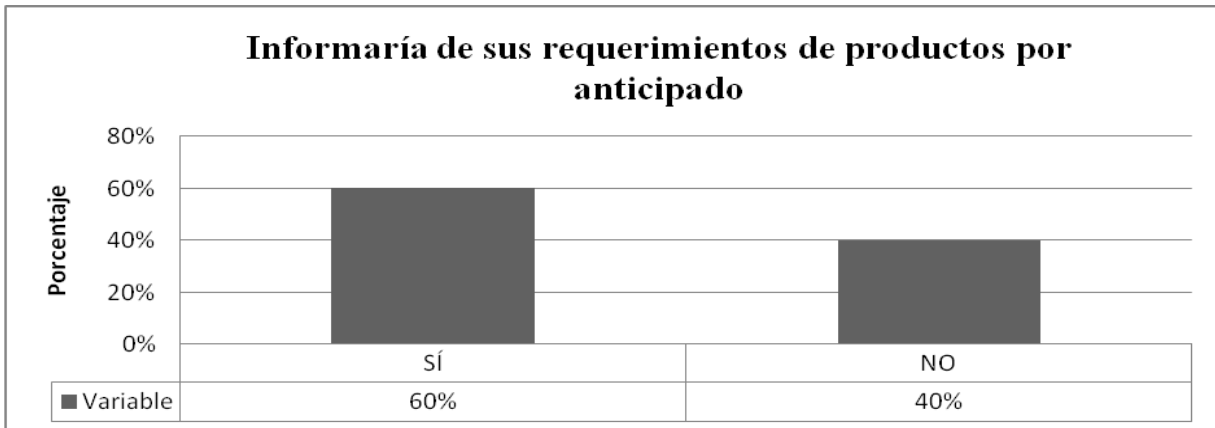


De los cinco clientes encuestados de la línea de productos para la confección de ropa, 3 de ellos dijeron que **SÍ** se ha afectado la relación comercial, equivale a un 60% y 2 manifestaron que **NO** se ha afectado la relación comercial por problemas de falta de existencia, equivale a un 40%.

Pregunta No. 5:

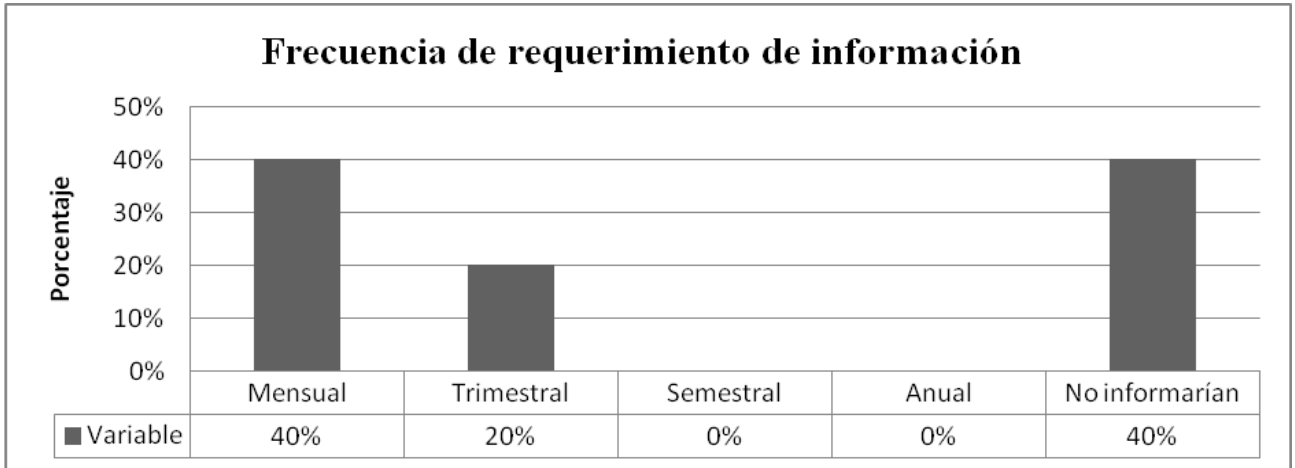
¿Para prevenir desfases de disponibilidad de productos a importarse, usted informaría de sus requerimientos por anticipado?

Gráfica No. 14



De los cinco clientes encuestados de la línea de productos para la confección de ropa, 3 de ellos dijeron que **SÍ** informarían de sus requerimientos por anticipado, equivale a un 60% y 2 manifestaron que **NO** informarían de sus requerimientos por anticipado, igual a un 40%.

Gráfica No. 15

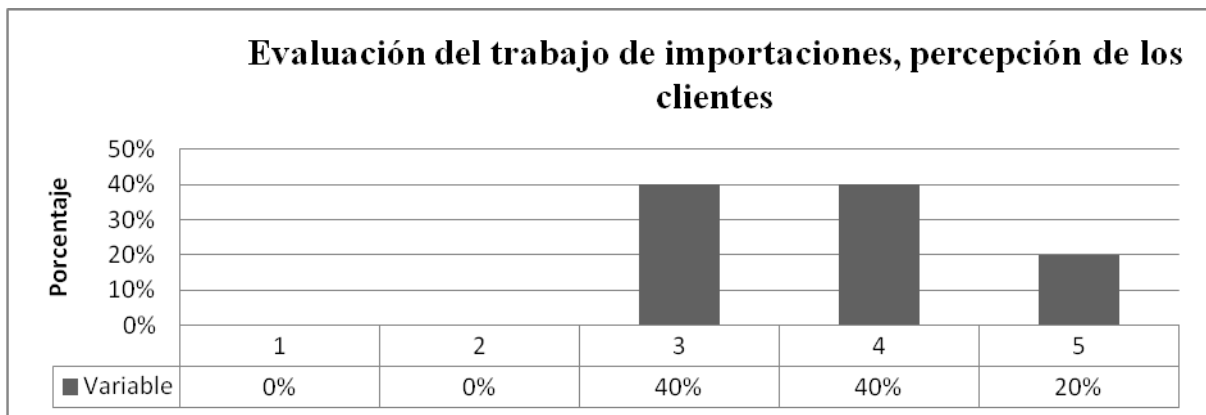


De los cinco clientes encuestados de la línea de productos para la confección de ropa, 2 de ellos dijeron que mensual informarían de sus requerimientos por anticipado, equivale a un 40% y 1 indicó que trimestral informaría de sus requerimientos por anticipado, equivale a un 20%, y los 2 restantes manifestaron que no informarían sus requerimientos por anticipado equivale a 40%.

Pregunta No. 6:

En la escala del 1 al 5 evalúe el trabajo del departamento de importaciones de la línea de productos para la confección de ropa de Klimp América, siendo 5 el mayor puntaje.

Gráfica No. 16



En la evaluación realizada por los clientes, al personal de importaciones, tenemos que 2 de ellos 40% calificó en el rango de escala del 3, 2 calificaron en el rango 4 equivale a un 40% y 1 de ellos 20% escala 5.

Capítulo 5

5.1 Análisis e interpretación de resultados

5.1.1 Resultados de los factores que provocan atrasos en las importaciones

Se realizaron las entrevistas al personal que tiene relación directa con las importaciones, de la empresa Klimp América, S.A. ubicada en la zona 11, colonia Carabanchel. Las cuatro personas entrevistadas manifestaron que del 100% de las importaciones mensuales realizadas por Klimp América en el rango del 1-20% llegan con retraso, esto obviamente provoca malestar a los clientes de la línea de productos para la confección de ropa, como se puede observar (ver gráfica No. 3), Las personas entrevistadas que tiene relación directa con importaciones, opinan que es China el país que presenta el mayor porcentaje 100% de problemas logísticos en las importaciones, seguido de Corea con el 50% (ver gráfica No. 4), el gerente general de la empresa indicó que estos países representan un 90% de las importaciones que realiza la empresa para abastecer el mercado de la línea de productos para la confección de ropa.

Otros factores que con mayor frecuencia atribuyen los retrasos de las importaciones son, documentación incompleta o incorrecta de parte del proveedor (página 37 marco teórico) y demoras del proveedor, ambas con un 100% y errores logísticos con un 25%, (ver gráfica No. 5). Estos factores traen consecuencias graves para la empresa siendo la principal la pérdida de ventas por atraso de las importaciones reportando el 100%; con un 75% la pérdida de clientes; poca credibilidad con los clientes y desconfianza hacia el proveedor con un 50% y el 25% el incremento de costos (ver gráfica No. 6), En cuanto a la evaluación realizada al personal de importaciones, tenemos que el 50% calificó en el rango de escala del 3 y 4 (ver gráfica No.7).

Contrastando estos resultados contra el marco teórico (ver páginas 37 y 38), se puede observar que el departamento de importaciones, no está siguiendo los consejos para una importación exitosa, antes de la importación es necesario evaluar cuidadosamente aspectos relacionados a llenar la documentación adecuada para el ingreso de los productos al país, y también el tiempo de tránsito de las mercancías, etc. Asimismo evaluar los mercados de suministros internacionales para evitar atrasos en la logística de las importaciones.

5.1.2 Resultados de la entrevista al asesor de logística

Se realizó la entrevista al asesor de logística que tiene relación directa con la aduana, el asesor de logística de aduanas, opina que los obstáculos que intervienen en el proceso logístico de aduanas es la aplicación de discrecionalidad de parte del vista de aduanas, ya que las leyes (Ley Nacional de Aduanas, CAUCA y RECAUCA) los protegen y además la falta de personal calificado, ambos con un 100%, por otra parte las leyes específicas y conexas son muy rígidas con un 50% se muestra el resultado en (ver gráfica No. 8).

5.1.3 Resultados del cuestionario a clientes

Se realizó el cuestionario a clientes de la línea de productos para la confección de ropa, quienes manifestaron su punto de vista como clientes que reciben el servicio de abastecimiento de productos. De los cinco clientes encuestados de la línea de productos para la confección de ropa, 3 de ellos dijeron que SÍ se ha afectado la relación comercial, equivale a un 60% y 2 manifestaron que NO se ha afectado la relación comercial por problemas de falta de existencia, equivale a un 40% (ver gráfica No. 9).

De los cinco clientes encuestados, 3 de ellos manifestaron que del 21-40% igual a un 60% tienen problemas de existencia de productos, 1 del 61-80%, equivale a un 20% y 1 restante manifiesta que no tiene problemas de falta de existencia igual 20% (ver gráfica No. 10), de los clientes encuestados 2 manifiestan que la falta de previsión o planificación con un 40%, 2 indican demoras del proveedor con un 40% y 1 no sabe, igual al 20% (ver gráfica No.11), indican que cuando no encuentran productos de la línea para la confección de ropa, buscan otro proveedor con 80%, y 1 indicó que siempre encuentra productos en la empresa con un 20% (ver gráfica No. 12).

Otro problema que ha provocado la falta de existencia de productos es que ha afectado la relación comercial con la empresa, y esto obviamente produce una publicidad negativa de boca a boca, (ver página No. 15), 3 de ellos dijeron que SÍ se ha afectado la relación comercial por falta de existencia de algunos productos equivale a un 60% y 2 manifestaron que NO se ha afectado la relación comercial por problemas de falta de existencia, equivale a un 40% (ver gráfica No. 13), para contrarrestar este problema, los clientes están anuentes a informar por escrito sus requerimientos por anticipado, 3 de ellos dijeron que SÍ informarían de sus requerimientos por anticipado, equivale a un 60% y 2 manifestaron que NO informarían de sus requerimientos por anticipado, equivale a un 40% (ver gráfica No. 14).

De los clientes encuestados de la línea de productos para la confección de ropa, 2 de ellos dijeron que mensual informarían de sus requerimientos por anticipado, equivale a un 40% y 1 indicó que trimestral informaría de sus requerimientos por anticipado, equivale a un 20%, y los 2 restantes manifestaron que no informarían sus requerimientos por anticipado equivale a 40% (ver gráfica No. 15). En la evaluación realizada por los clientes, al personal de importaciones, tenemos que 2 de ellos 40% calificó en el rango de escala del 3, 2 calificó en el rango 4 equivale a un 40% y 1 de ellos 20% escala 5 (ver gráfica No. 16).

Al contrastar los resultados obtenidos contra el marco teórico (página 15), se puede mencionar que la empresa no está cumpliendo con el objetivo primordial que persigue el comercio que es satisfacer las necesidades del cliente o consumidor, ya que el 60% de los clientes encuestados manifestaron malestar o descontento en la relación comercial con la empresa. Estos factores traen consecuencias graves para la empresa tales como la pérdida de ventas, es la principal consecuencia por atraso de las importaciones la pérdida de clientes, poca credibilidad de los clientes, y por ende poca rentabilidad de la empresa.

Conclusiones

1. Se determinó que la situación actual del departamento de importaciones de la empresa Klimp América, S.A. opera con diferentes problemas tanto internos como externos, en cuanto a los problemas internos se pueden mencionar que el departamento de importaciones no ha tenido la visión de retroalimentarse a través de los clientes, quienes manifestaron claramente que sí están dispuestos a informar en forma anticipada sus requerimientos de productos, ya sea mensual o trimestralmente, esta medida obviamente viene a contrarrestar la falta de existencia de productos para la confección de ropa, puesto que teniendo un reporte de consumo por cliente, se pueden proyectar en forma anticipada las importaciones de productos para satisfacer las necesidades de los clientes. Ahora en cuanto a los problemas externos tenemos a las aduanas que tienen procesos muy complejos, ya que los vista de aduana aplican la discrecionalidad de la ley, que los protege y esto obviamente provoca problemas logísticos, se puede optimizar el proceso de las importaciones mediante herramientas y procedimientos que permitan agilizar el proceso logístico de las importaciones de la línea de productos para la confección de ropa.
2. De acuerdo a la evaluación, podemos determinar que la empresa tiene problemas en cuanto a la falta de existencia de productos, por retrasos en la parte logística de las importaciones.
3. Se determinó que los clientes de la línea de productos para la confección de ropa, están en plena disposición de informar a la empresa, sus requerimientos de productos por anticipado, con el objetivo de mantener siempre una buena relación comercial y por ende reducir costos.

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Maestría en Administración Corporativa



Propuesta

Herramientas y procedimientos que permitan optimizar el proceso logístico de las importaciones de la línea de productos para la confección de ropa en la empresa Klimp América, S.A.

Lic. Rigoberto Girón García

Guatemala, Septiembre 2014

Contenido

1. Introducción	52
2. Objetivos	53
2.1. Objetivo general	53
2.2. Objetivos específicos	53
3. Desarrollo de la Propuesta	54
3.1. Proceso operativo de importaciones para existencia de productos para la confección de ropa	54
3.2. Preparación de un pedido para importación	54
3.3. Contacto con el proveedor	54
3.4. Embarque, arribo y desaduanización de la mercadería	54
3.5. Análisis y evaluación de las actividades	56
3.6. Herramientas para optimizar el proceso de importaciones	57
3.7. Equipo de trabajo y personal requerido	60
3.8. Herramientas aplicadas al proceso de importaciones	65
4. Consideraciones finales para la implementación	65
4.1. Presupuesto de la propuesta	66
5. Bibliografía	67
6. Anexos	68

1. Introducción

Como se pudo observar en el desarrollo de la investigación del proceso logístico de importaciones de la empresa Klimp América, S.A, existen diferentes problemas tanto internos como externos, por lo que es de vital importancia implementar herramientas y procedimientos que coadyuven a optimizar dicho proceso, y por ende lograr una mayor rentabilidad tanto para la empresa así como para los clientes de la línea de productos para la confección de ropa.

Se procedió a identificar las actividades que se realizan actualmente en las distintas áreas que tienen relación directa o indirectamente en el proceso operativo de las importaciones, como por ejemplo departamento de ventas, de importaciones, de contabilidad, gerencia general y gerencia administrativa. Posteriormente se analizaron las funciones que realizan actualmente, de tal manera de dejar definidas todas aquellas, que son absolutamente necesarias para cumplir con los requisitos previos a una importación.

Para luego trabajar en la selección de nuevas tareas, que permitan reducir el impacto en las debilidades o problemas internos y obviamente fortalecer las herramientas para optimizar el proceso logístico de las importaciones en cuanto a los siguientes puntos. Lograr la disponibilidad inmediata de los productos que en forma continua los requieren los clientes, se corregirá el proceso logístico en cuanto al tiempo de tránsito de la mercadería, desde que sale del proveedor en el extranjero, hasta llegar a puerto o aeropuerto de destino.

El desarrollo y la ejecución de la propuesta tendrá éxito si las personas o departamentos involucrados toman las responsabilidades con seriedad, ya que de lo contrario las herramientas y procedimientos planteados no se obtendrán resultados óptimos, que es lo que espera la gerencia general de la empresa, también es importante que la propuesta sea informada a todo nivel, es decir tanto a las personas que tienen relación directa o indirectamente en el proceso de las importaciones.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

- Formular las alternativas que nos permitan optimizar el proceso logístico de las importaciones, tanto interno como externo, en cuanto a tiempo, costos y recursos.

2.2. Objetivos específicos

- Comparar la efectividad y avance de las actividades sugeridas contra las actividades realizadas actualmente.
- Determinar las posibles alternativas que nos permitan optimizar el proceso logístico de las importaciones, de esta forma cumplir con las expectativas y requerimientos de nuestros clientes y en nuestro stock.

3. Desarrollo de la Propuesta

De acuerdo a las conclusiones determinadas, se procede a presentar la propuesta que coadyuve a mejorar las falencias tanto internas como externas. Con el objetivo de formular herramientas y procedimientos de fácil aplicación y comprensión en todo el proceso logístico de las importaciones de la línea de productos para la confección de ropa. Las actividades para el proceso de importaciones que se realizan en las distintas áreas, las cuales se detallan a continuación.

3.1. Proceso operativo de importaciones para existencia (Stock) de productos para la confección de ropa.

Las actividades para el proceso operativo de Importación para existencia (Stock) comienzan a partir de la emisión y análisis de un reporte llamado consumo promedio mensual (CPM), la descripción de este proceso se divide en tres etapas:

3.2. Preparación de un pedido para importación

Esto consiste en hacer un análisis de acuerdo al consumo promedio mensual de productos, y determinar el pedido ideal para existencia de productos para la confección de ropa.

3.3. Contacto con el Proveedor

Se procede a solicitar al proveedor los productos con sus respectivas especificaciones como son: cantidad, código, descripción, incoterms etc.

3.4. Embarque, arribo y desaduanización de la mercadería

Consiste en el despacho físico del producto por parte del proveedor, documentos de respaldo de la importación, tiempo de tránsito, y la llegada al puerto quetzal.

A continuación se presentan las actividades que se realizan en la actualidad paso a paso dentro de los departamentos.

Departamento de Ventas

- Solicita al departamento de importaciones productos para la venta.

Gerencia General

- Realiza pedido al proveedor de acuerdo a un análisis estadístico.

Departamento de Importaciones

- Presenta solicitud a gerencia general.
- Procede a darle seguimiento al pedido realizado por la gerencia general, desde su país de origen hasta bodegas de la empresa en Guatemala. El tiempo de tránsito está relacionado dependiendo la vía de transporte que se utilice, si la mercadería embarcada es marítima, el proveedor envía documentos originales de embarque a través de un Courier, si la mercadería embarcada es vía aérea, envía documentos de embarque originales con la guía aérea, el tiempo de tránsito de mercadería puede ser hasta 30 días.
- Cuando la mercadería llega al puerto, envía documentos originales de embarque y DUA al agente de aduanas, quien presenta la declaración de las mercancías a la aduana, y se determina el impuesto a pagar.
- Registra pedido de importación con todos sus ítems y términos de negociación en programa especial llamado Scorpio.
- Ingresa mercadería importada en programa de inventarios.

Gerencia Administrativa

- Gerencia Administrativa procede a pagar impuesto por medio de Bi-banking.
- Analizar costos históricos y actuales, para determinar y colocar precio de venta.

Departamento de Contabilidad:

- Procede a crear cuenta transitoria de importaciones para registrar gastos generados por la importación.
- Ingresar póliza de importación en sistema contable.

Departamento de Bodega:

- Recibe la mercadería físicamente, y es colocada en sus respectivas ubicaciones.

3.5. Análisis y evaluación de las actividades

En cuanto al listado de actividades se puede decir que todas son absolutamente necesarias para cumplir con los requisitos previos a una importación en el departamento de importaciones de Klimp América, S.A.; también podemos observar que intervienen Gerencia General, departamento de ventas, Gerencia Administrativa, departamento de bodega y departamento de Contabilidad, con el propósito de llevar un adecuado control de la mercadería y sus gastos. En cuanto al tiempo que demora en llegar una importación desde la fecha de la emisión del pedido, se debe tomar en cuenta que cada proveedor tiene su forma de trabajar.

Para un embarque marítimo podemos decir que el tiempo óptimo entre la solicitud de despacho, el embarque hasta la fecha de arribo no debería pasar de un mes y medio (esto poniendo en consideración un tiempo de tránsito de hasta 30 días). Con excepción de las importaciones que el proveedor trabaja bajo pedido, es decir que él no tiene existencia (Stock) en ese momento, pero puede producir con las condiciones que indique como por ejemplo cantidad mínima a producir y el tiempo de entrega, en esta situación el importador sabe estos casos, los cuales se dan en la mayoría en las importaciones de maquinaria y repuestos.

Para los embarques aéreos el tiempo óptimo no debe pasar de los 8 días a partir de la fecha de la solicitud de despacho, tomando en cuenta inclusive las escalas que generalmente tienen los aviones de carga ya que consolidan las mercaderías. Se puede decir que los importadores optan por importaciones aéreas cuando no tienen otra opción para no parar su producción, ya que los costos de los fletes aéreos son altos, y esto a su vez incrementa el valor de la base imponible sobre el cual se calculan los impuestos de Aduanas y esto a su vez incrementa el valor de su costo de producción y/o venta.

En la línea de productos para la confección de ropa, desde hace unos años registramos considerables atrasos en los despachos de parte del proveedor, principalmente de los países de China y Corea, y esto ha ocasionado desfases en nuestro inventario ocasionando pérdida de ventas, y en muchas ocasiones se ha tenido que recurrir a embarques aéreos para cubrir los requerimientos de los clientes, lo que indica que la parte logística deberá realizar acciones correctivas. En cuanto a los factores que se pueden manejar directamente para optimizar el proceso se pueden citar las siguientes:

- ✓ Cambio de términos de compra.
- ✓ Coordinación con el departamento de ventas en cuanto a los requerimientos de productos de parte de los clientes.

Pero también hay factores que no son manejados por la empresa, como es la falta de disponibilidad de ciertos productos de los proveedores, para esto será necesario una medida de prevención como es la coordinación con el proveedor en cuanto a las posibles necesidades de la empresa en ciertos productos en forma periódica. Todos estos problemas han provocado una reacción de malestar por parte de los clientes, poniendo en peligro la fidelidad.

3.6. Herramientas para optimizar el proceso de importaciones

En cuanto a las herramientas para agilizar el proceso logístico en importaciones es necesario definir las, para reducir el impacto que tienen las debilidades o problemas internos, considerando los siguientes aspectos:

Debilidad No. 1: Demoras en la parte logística de importaciones.	Herramienta No. 1: El cliente deberá pagar el flete, contratando su propio embarcador de acuerdo a sus necesidades.
------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia, Abril 2014

Para evitar estas demoras el cliente contratará su embarcador para cargas marítimas y en cargas aéreas.

Debilidad No.2: Falta de existencia de productos para la confección de ropa.	Herramienta No. 2: Habilitar un mecanismo vía correo electrónico o fax para conocer los requerimientos de productos de los clientes en forma anticipada, ya sea mensual o trimestralmente.
------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia, Abril 2014

Esta herramienta también se obtuvo de la encuesta realizada en la pregunta 5, ya que los clientes tienen plena disposición de informar en forma anticipada los requerimientos de los productos que más consumen, en su mayoría en forma mensual y trimestral. El departamento de importaciones tendrá que tomar en cuenta dichos requerimientos, esto con el objetivo de fortalecer la debilidad que actualmente tiene, que es la falta de existencia de algunos de productos para la confección de ropa. Para esto el equipo de ventas enviará una hoja de requerimientos mensual o trimestral a los clientes para ser llenadas y devueltas vía correo electrónico y/o fax.

Modelo de hoja de requerimiento de productos en forma anticipada

Hoja de requerimiento de Klimp América, S.A.		
Fecha:		
Nombre del Cliente:		
Responsable:		
Período:		
Código	Descripción del producto	Cantidad

Fuente: Elaboración propia, Abril 2014

El departamento de ventas e Importaciones realizarán un consolidado de todos los requerimientos de sus clientes, el mismo que será entregado a la gerencia general para su autorización y realizar pedido al proveedor.

Modelo de hoja consolidado de requerimientos de productos en forma anticipada

Consolidado de requerimientos de productos en forma anticipada			
Fecha:			
Período:			
Responsable:			
Cliente	Código	Descripción del producto	Cantidad

Fuente: Elaboración propia, Abril 2014

De esta forma la empresa Klimp América, S.A. podrá prever sus pedidos a proveedores y fortalecer las relaciones comerciales con los clientes, ya que en la encuesta manifestaron que la falta de productos les ocasiona malestar.

Oportunidad No. 1: Crear una bodega física de productos de mayor consumo.	Herramienta No. 1: Con base a la información proporcionada por el consolidado de requerimientos de productos de mayor consumo, la empresa habilitará una bodega física en las instalaciones del cliente con existencia de productos de mayor consumo.
---------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia, Abril 2014

Se ha observado que la competencia tiene bodega física con algunos clientes, suministrando en forma inmediata los productos que ellos necesitan, hay clientes que trabajan las 24 horas del día dividido en 3 turnos y la línea de producción no debería detenerse por falta de algún repuesto, de lo contrario el cliente incurre en costos y gastos muy elevados, por lo que al tener esta alternativa de posible apertura de bodega a clientes selectivos, se eliminará esta debilidad interna de la empresa Klimp América, S.A.

3.7. Equipo de trabajo y personal requerido

En cuanto al equipo de trabajo y personal requerido, cabe mencionar seguir trabajando con el personal que actualmente labora para el departamento de importaciones, son dos personas, incluye al gerente general, pero si tienen nuevas actividades y responsabilidades que ayudarán al cumplimiento de los objetivos propuestos como se mencionó en las herramientas establecidas.

Gerencia General

Entre sus nuevas actividades y responsabilidades se sugieren las siguientes:

- Responsable de la planificación y ejecución mensual y trimestral de lo previsto en cuanto a los requerimientos y pedidos de importaciones de la línea de Productos para la confección de ropa, de los clientes y de mantener existencia (Stock), en coordinación con el equipo de ventas e importaciones.

- Responsable de las nuevas negociaciones en cuanto a términos comerciales con los clientes y proveedores de los pedidos de importación.
- Responsable de la búsqueda de nuevos proveedores, principalmente en el continente asiático, ya que los problemas de demoras actuales están ubicados en ese continente (China y Corea).

Equipo de Ventas

Para el equipo de ventas se sugieren las siguientes actividades y responsabilidades.

- Responsables de la obtención de los requerimientos en forma mensual o trimestral de cada uno de los clientes, que manifestaron plena disposición de informar en forma anticipada sus requerimientos de productos, con el objetivo de evitar falta de existencia de los de mayor consumo, dicho reporte será entregado a gerencia general e importaciones.
- Evaluar y darle seguimiento a los pedidos de sus clientes antes y después de llegar los pedidos de importación a sus respectivas bodegas.
- Responsables del monitoreo a los clientes en cuanto al servicio que se está ofreciendo en las importaciones de la línea de productos para la confección de ropa.

Departamento de Importaciones

A continuación se sugieren las nuevas actividades y responsabilidades que se llevarán a cabo en el proceso logístico de las importaciones tanto para existencia (Stock) y clientes de la línea de productos para la confección de ropa.

- Darle seguimiento a los pedidos de importación sobre todo en la parte logística que es en donde actualmente hay retrasos.
- Responsable de presentar un reporte en forma semanal de las importaciones en tránsito a la gerencia general y equipo de ventas.
- Buscar nuevas opciones de empresas que prestan el servicio de carga tanto marítima como aérea, con el fin de corregir los problemas de tránsito de la mercadería.

Actividades por departamento realizadas actualmente y actividades nuevas

Departamentos	Actividades	Observaciones
Ventas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Solicita al departamento de importaciones productos para la venta. ➤ Responsable de la obtención de los requerimientos en forma mensual o trimestral de cada uno de los clientes. ➤ Evaluar y darle seguimiento a los pedidos de sus clientes antes y después de llegar los pedidos de importación a sus respectivas bodegas. ➤ Responsables del monitoreo a los clientes en cuanto al servicio que se está ofreciendo en las importaciones de la línea de productos para la confección de ropa. 	<p>Actividad actual</p> <p>Actividad nueva</p> <p>Actividad nueva</p> <p>Actividad nueva</p>
Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realiza pedidos al proveedor de acuerdo a un análisis estadístico. ➤ Responsable de la planificación y ejecución mensual y trimestral de lo previsto en cuanto a los requerimientos y pedidos de importaciones de la línea de productos para 	<p>Actividad actual</p> <p>Actividad nueva</p>

	<p>la confección de ropa, de los clientes y de mantener existencia (Stock), en coordinación con el equipo de ventas e Importaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Responsable de las nuevas negociaciones en cuanto a términos comerciales con los clientes y proveedores de los pedidos de importación. ➤ Responsable de la búsqueda de nuevos proveedores, principalmente en el continente asiático. 	<p>Actividad nueva</p> <p>Actividad nueva</p>
<p>Importaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Procede a darle seguimiento al pedido realizado por la gerencia general, desde su país de origen hasta bodegas de la empresa en Guatemala. ➤ Cuando la mercadería llega al puerto, envía documentos originales de embarque y DUA al agente de aduanas. ➤ Registra pedido de importación con todos sus ítems y términos de negociación en programa especial llamado Scorpio. ➤ Ingresar mercadería importada en programa de inventarios. ➤ Darle seguimiento a los pedidos de importación sobre todo en la parte logística 	<p>Actividad actual</p> <p>Actividad actual</p> <p>Actividad actual</p> <p>Actividad actual</p> <p>Actividad nueva</p>

	<p>que es en donde actualmente hay retrasos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Responsable de presentar un reporte en forma semanal de las importaciones en tránsito a la gerencia general y equipo de ventas. ➤ Buscar nuevas opciones de empresas que prestan el servicio de carga tanto marítima como aérea, con el fin de corregir los problemas de tránsito de la mercadería. 	<p>Actividad nueva</p> <p>Actividad nueva</p>
Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerencia Administrativa procede a pagar impuesto por medio de Bi-banking. ➤ Analizar costos históricos y actuales, para determinar y colocar precio de venta. 	<p>Actividad actual</p> <p>Actividad actual</p>
Contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Procede a crear cuenta transitoria de importaciones para registrar gastos generados por la importación. ➤ Ingresar póliza de importación en sistema contable. 	<p>Actividad actual</p> <p>Actividad actual</p>
Bodega	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibe la mercadería físicamente, y es colocada en sus respectivas ubicaciones. 	<p>Actividad actual</p>

Fuente: Elaboración propia, Abril 2014.

3.8. Herramientas aplicadas al proceso de importaciones

Se aplicarán las herramientas que han sido mencionadas en el proceso de importaciones actual, estas herramientas ayudarán a optimizar las importaciones en cuanto a los siguientes puntos:

- Lograr la disponibilidad de los productos que en forma continua lo requieren los clientes y mantener existencia (Stock) para el equipo de ventas, de esa forma el cliente recibirá su producto completo y justo a tiempo.
- Se logrará corregir el proceso logístico en cuanto a tiempo de tránsito, desde que las cargas salen de los proveedores hasta cuando llegan al puerto o aeropuerto de destino. Aquí se aplicará la herramienta de cambio de embarcador para todos los pedidos que presentan problemas de atrasos por tránsito de mercadería. Importaciones enviará un informe a los proveedores con el embarcador escogido, el mismo que deberá brindar un buen servicio, buenas tarifas, buen tiempo de tránsito y frecuencias, de esta forma no se cambiarán los términos de negociación que son FOB Y CIF.

4. Consideraciones finales para la implementación

De acuerdo a las herramientas planteadas en la propuesta se sugiere que la gerencia general y su equipo de trabajo realicen los cambios en cuanto al proceso logístico de las importaciones y comunicar a todas las personas involucradas en dichos procesos. Una vez aceptada la propuesta, se sugiere ponerla en práctica cumpliendo a cabalidad con las nuevas actividades y responsabilidades asignadas a las personas que intervienen en la misma, para lo cual es importante implementar y analizar los resultados en forma mensual o trimestral, así determinar si se ha alcanzado los objetivos propuestos y en función de esto realizar los ajustes necesarios.

4.1. Presupuesto de la propuesta

Rubros	Monto
Inventario en existencia mínima por (5 clientes x 10,000)	Q50,000.00
Estanterías metálicas para colocar productos (5 x 3,500)	Q17,500.00
Papelería para control de inventario (5 x Q. 200)	Q1,000.00
Vendedor encargado de control de producto utilizado	Q500.00
Reunión informativa de la propuesta	Q300.00
Papelería en general	<u>Q1,200.00</u>
Costo total para implementar la propuesta	<u><u>Q70,500.00</u></u>

5. Bibliografía

1. Acosta, F. (2002) *Trámites y documentos en materia aduanera* (2da. Ed.). México, DF.
2. Caballero & Padin. (2,006). *Conceptos de Comercio Internacional* (1ra. Ed.). España: Ediciones Gesbiblo, S.L.
3. De León, A. (2010). *Guía para la realización del trabajo de tesis*, Universidad Panamericana, Facultad de Ciencias Económicas.
4. Estrada, P. (2006). *Como hacer importaciones* (1ra. Ed.). Quito, Ecuador: Ediciones ABYA AYALA.
5. Witker, J. & Hernández, L. (2002). *Régimen jurídico del comercio Exterior* (3ra. Ed.). México, DF.
6. Código Aduanero Uniforme Centroamericano – CAUCA III
7. Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano – RECAUCA III.
8. Ley Aduanera Nacional, Decreto 10-2012.
9. Ley Nacional de Aduanas, Decreto 14-2013.
10. Manual de estilo para elaborar opciones de egreso, Septiembre 2013, Universidad Panamericana de Guatemala.
11. Calduch Cervera, Rafael, Curso de Comercio Internacional, Universidad Complutense de Madrid.
12. Consulta Arancel Integrado.
<http://portal.sat.gob.gt/sitio/index.php/consulta-electronica-arancel-integrado.html>
13. Cámara de Comercio de Guatemala, guía para importar
www.negociosenguatemala.com
14. Superintendencia de Administración Tributaria – SAT
<http://portal.sat.gob.gt/sitio/archivos/guaregadua/Definitivos/Impordefinitiva.html>

6. Anexos

INCOTERMS (Términos Internacionales de Comercio)

- En-Fábrica - EXW: Este término indica que el comprador debe asumir todos los costes y riesgos que incluye recibir las mercaderías en la fábrica del vendedor.
- Franco Transportista - FCA: Este término nos indica que el vendedor entrega las mercancías a un transportista propuesto por el comprador.
- Franco al costado del Buque - FAS: Este término puede usarse únicamente para el transporte por mar o por vías de navegación interior. Significa que la mercadería es recibida por el comprador al costado del barco.
- FOB: Franco a Bordo significa que el comprador está obligado a asumir todos los gastos relativos a las mercancías desde el momento en que hayan sobrepasado la borda del buque. C&F (o CFR): Coste y flete significa que el vendedor entrega las mercancías cuando sobrepasan la borda del buque, y el vendedor debe asumir el costo y flete hasta el puerto de destino, pero el comprador asume la responsabilidad de contratar seguro hasta puerto de destino.
- CIF: Coste, Seguro y Flete: significa que el vendedor entrega cuando las mercancías sobrepasan la borda del buque en el puerto de embarque convenido hasta el puerto de destino, pero el riesgo de pérdida o daño después de entregadas las mercaderías debe asumirlo el comprador (Importador).



Cuestionario

Este cuestionario tiene el objetivo de diagnosticar la situación actual de los productos importados por la empresa Klimp América, S.A., Por lo que se agradece las respuestas que proporcione a las preguntas que se hacen a continuación.

Instrucciones: Marque con una “x” la respuesta que a su juicio caracteriza la pregunta.

Cuestionario a clientes de la línea de productos para la confección de ropa

Empresa:

Nombre:

Cargo:

1. Cuando contacta a la empresa para buscar productos de la línea para la confección de ropa, ha tenido problemas de existencia, es decir ¿no encuentra siempre lo que busca?

SÍ

NO

¿Si su respuesta es SÍ determine qué porcentaje no encuentra en existencia?

1% a 20%

21% a 40%

41% a 60%

61% a 80%

81% a 100%

2. ¿A qué factores atribuye la falta de existencia de productos importados de línea de productos para la confección de ropa?

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Falta de previsión o planificación | <input type="checkbox"/> |
| Documentación incompleta o incorrecta | <input type="checkbox"/> |
| Errores Logísticos | <input type="checkbox"/> |
| Demoras del proveedor | <input type="checkbox"/> |
| Otras | <input type="checkbox"/> |

Cuáles?.....

3. Los productos que usted no encuentra en Klimp América, S.A. Su empresa se ha visto en la Obligación, de:

- | | |
|-----------------------|--------------------------|
| Buscar otro proveedor | <input type="checkbox"/> |
| Importar directamente | <input type="checkbox"/> |
| Siempre encuentro | <input type="checkbox"/> |

Cuáles?.....

4. ¿Cree usted que estos problemas han afectado la relación comercial con la empresa?

- | | | | |
|----|--------------------------|----|--------------------------|
| SÍ | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
|----|--------------------------|----|--------------------------|

5. ¿Para prevenir desfases de disponibilidad de productos a importarse, usted informaría de sus requerimientos por anticipado?

- | | | | |
|----|--------------------------|----|--------------------------|
| SÍ | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
|----|--------------------------|----|--------------------------|

Si su respuesta es SÍ, con qué frecuencia:

- | | |
|------------|--------------------------|
| Mensual | <input type="checkbox"/> |
| Trimestral | <input type="checkbox"/> |
| Semestral | <input type="checkbox"/> |
| Anual | <input type="checkbox"/> |

6. En la escala del 1 al 5 evalúe el trabajo del departamento de importaciones de la línea de productos para la confección de ropa de Klimp América, siendo 5 el mayor puntaje.

- | | |
|---|--------------------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> |
| 2 | <input type="checkbox"/> |
| 3 | <input type="checkbox"/> |
| 4 | <input type="checkbox"/> |
| 5 | <input type="checkbox"/> |



Entrevista

Esta entrevista tiene el objetivo de diagnosticar la situación actual de las importaciones en la empresa Klimp América, S.A., Por lo que se agradece las respuestas que proporcione a las preguntas que se hacen a continuación.

Entrevista al personal de importaciones de la línea de productos para la confección de ropa

Nombre:

Cargo:

1. ¿De las importaciones mensuales de los productos de la línea para la confección de ropa, realizadas por Klimp América, S.A., determine qué porcentaje llega con retraso?

1% a 20%

21% a 40%

41% a 60%

61% a 80%

81% a 100%

2. ¿Cuáles son los Países que presentan problemas logísticos frecuentes en las importaciones?

China

Corea

Italia

Estados Unidos

Otros Países

3. ¿A qué factores atribuye los retrasos de las importaciones de los productos de la línea para la confección de ropa?

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Falta de previsión o planificación | <input type="checkbox"/> |
| Documentación incompleta o incorrecta | <input type="checkbox"/> |
| Errores Logísticos | <input type="checkbox"/> |
| Demoras del proveedor | <input type="checkbox"/> |
| Otras | <input type="checkbox"/> |

¿Cuáles _____

4. ¿Cuáles son las principales consecuencias que ocasiona el atraso de las importaciones de la línea de productos para la confección de ropa?

- | | |
|------------------------------------|--------------------------|
| Pérdida de ventas | <input type="checkbox"/> |
| Pérdida de clientes | <input type="checkbox"/> |
| Incremento de costos | <input type="checkbox"/> |
| Poca credibilidad con los clientes | <input type="checkbox"/> |
| Desconfianza hacia el proveedor | <input type="checkbox"/> |
| Otras | <input type="checkbox"/> |

Cuáles _____

5. En la escala del 1 al 5 evalúe el trabajo de las importaciones de la línea de productos para la confección de ropa, 5 es la mejor calificación.

- | | |
|---|--------------------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> |
| 2 | <input type="checkbox"/> |
| 3 | <input type="checkbox"/> |
| 4 | <input type="checkbox"/> |
| 5 | <input type="checkbox"/> |

BL (Bill of Lading): Este documento es el más importante, ya que este documento da a conocer la información entera del producto por venir, nombre del proveedor, bultos, nombre de la empresa consignada, descripción, peso etc.

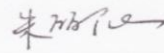
Shipper QINGDAO BOSUNG INDUSTRIAL CO., NANTUAN-CUN, CHENGYANG-ZHEN CHENGYANG-QU, QINGDAO, CHINA TEL NO. 0086-532-87711150		BL No. CLQD14061029	
Consignee KLIMP AMERICA, SOCIEDAD ANONIMA 15 AVENIDA CARABANCHEL 6-51, ZONA 11 GUATEMALA NIT : 700168-4 ATTN : JORGE MARIO LARA TEL : (502)24753927		MULTIMODAL TRANSPORT BILL OF LADING QINGDAO HUAYUN-MEX INT'L LOGISTICS CO., LTD.	
Notify Party SAME AS CONSIGNEE		Received by the Carrier from the shipper in apparent good order and condition unless otherwise indicated herein, the Goods, or the container(s) or package(s) said to contain the cargo herein mentioned, to be carried subject to all the terms and conditions appearing on the face and back of this Bill of Lading by the vessel named herein or any substitute at the Carrier's option and/or other means of transport, from the place of receipt or the port of loading to the port of discharge or the place of delivery shown herein and this Bill of Lading duly endorsed must be surrendered in exchange for the Goods or delivery order. In accepting this Bill of Lading, the Merchant agrees to be bound by all the stipulations, exceptions, terms and conditions on the face and back hereof, whether written, typed, stamped or printed, as fully as if signed by the Merchant, any local custom or privilege to the contrary notwithstanding, and agrees that all agreements or freight engagements for and in connection with the carriage of the Goods are superseded by this Bill of Lading.	
Pre-carriage by		Place of Receipt	
Vessel SITC LAEM CHABANG V. 1412S		Port of Loading QINGDAO, CHINA	
Port of Discharge GUATEMALA CITY		Place of Delivery GUATEMALA CITY	
Final Destination (Merchant's reference only)			
Container No. Seal No. Marks and Numbers	No. of Containers or Pkgs.	Kind of Packages; Description of Goods	Gross Weight
KLIMP GUATEMALA ITEM NO: BC-102 Q'TY: 144 DOZEN CT NO : 1-17	17 CTNS	SAID TO CONTAIN PAPER WRAPPED COLOR PENCIL HS CODE 9609 9000 LCL PART OF	306.00KGS
Measurement		0.500CBM	
Total number of Containers or other Packages or Units (in words)		SAY SEVENTEEN CTNS ONLY.	
Merchant's Declared Value (See Clauses 18 & 23):		Freight Prepaid	
CFS/CFS		SHIPPED ON BOARD JUN. 01. 2014	
Note: The Merchant's attention is called to the fact that according to Clauses 18 & 23 of this Bill of Lading the liability of the Carrier is, in most cases, limited in respect of loss of or damage to the Goods.			
Freight and Charges	Revenue Tons	Rate	Per
			Prepaid
			Collect
Exchange Rate	Prepaid at QINGDAO, CHINA	Payable at	Place and Date of Issue QINGDAO, CHINA JUN 01. 2014
Total Prepaid in Local Currency	No. of Original B(s)/L THREE	In witness whereof, the undersigned has signed the number of Bill(s) of Lading stated herein, all of this tenor and date, one of which being accomplished, the others to stand void.	
Loaded on Board the Vessel Date JUN. 01. 2014		By <i>Wang Feng</i>	
Port of Loading QINGDAO, CHINA		By <i>Wang Feng</i>	
An enlarged copy of back of this Bill of Lading is available from the Carrier upon request.		(TERMS CONTINUED ON BACK HEREOF)	
AS A CARRIER		AS A CARRIER	

Guía aérea: Este documento da a conocer que la empresa de carga o aerolínea, recibieron mercadería que viene consignada a la empresa.

Fecha del envío Date of Shipment 10/27/97	
1 Número de cuenta FedEx del remitente Sender's FedEx Account Number 67855500-0	Número de teléfono (muy importante) Phone Number (Very Important) (541) 396-2369
DE (Su nombre en letra de imprenta, por favor) FRONT (Your Name) Please Print. Sr. Marco Mariani	
Compañía/Company: Cia Manufacturera Intl.	Depto./Piso/Dept./Floor No.: Piso 15
Dirección exacta/Exact Street Address: Av. de Libertador 18.563	
Dirección exacta/Exact Street Address:	
Ciudad/City: Buenos Aires	Estado/Provincia/State/Province:
País/Country: Argentina	Código postal/ZIP/Postal Code: 1006

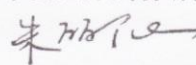
Factura Comercial: Este documento ampara la compra de la mercadería al proveedor al igual debe de tener los datos siguientes:

1. Nombre y domicilio del vendedor.
2. Lugar y fecha de expedición.
3. Nombre y domicilio del comprador
4. Descripción detallada de la mercadería (marca, modelo, estilo, etc.)
5. Término pactado por el vendedor (CIF, FOB, C&F)
6. Valor unitario de la mercadería (FOB y los gastos que tenga)

FACTURA COMERCIAL				
Seller BOSUNG IND CO.,LTD 785 YOUHA-RI, JANGYU-MYUN KIMHAE-SI, KYUNGNAM, KOREA		Invoice No.and date B-213425 August 21 2,013		
Consignee IMPORTADORA LA FRAANCIA S.A. 23 AVENIDA EL NARANJO 20-50 ZONA 7 GUATEMALA, GUATEMALA TEL: (502) 24122312 NOTIFY: SAME AS ABOVE NIT: 581236-8		L/C No.and date T/T		
Departure date August 21, 2013		Buyer (if other than consignee)		
Vessel/flight DS ACTIVITY 0017E		From QINGDAO, CHINA	Other references	
To GUATEMALA		Terms of delivery and payment C. I. F. GUATEMALA		
Shipping marks	Goods description	Quantity	Unit price	Amount
FRAGAN. GUATEMALA ITEM No: BC-102 QTY :144 DZ CT No.: 1-15	BC-102: LAPIZ TIZA PARA SASTRE COLOR BLANCO	2,125 DZ	US \$ 0.80 /DZ	US \$ 1,700.00
	FLETE MARITIMO			US \$ 180.00
	SEGURO TODO RIESGO			US \$ 25.00
TOTAL:		2,125 DZ		US \$ 1,905.00
////////////////////////////////////				
LISHUI FINLAND INTERNATIONAL CO.,LTD 丽水丰凌国际贸易有限公司 				
Signed by _____				



Lista de empaque (Packing List): Este documento detalla cómo fue despachada la mercadería como el peso de cada bulto, peso neto, peso bruto así también el número de bultos.

LISTA DE EMPAQUE

Seller BOSUNG IND CO.,LTD 785 YOUHA-RI, JANGYU-MYUN KIMHAE-SI, KYUNGNAM, KOREA		Invoice No.and date B-213425 August 21 2,013		
Consignee IMPORTADORA LA FRAANCIA S.A. 23 AVENIDA EL NARANJO 20-50 ZONA 7 GUATEMALA, GUATEMALA TEL: (502) 24122312 NOTIFY: SAME AS ABOVE NIT: 581236-8		Buyer (if other than consignee)		
Departure date August 21, 2013		Other references		
Vessel/flight DS ACTIVITY 0017E	From QINGDAO, CHINA			
To: GUATEMALA				
Shipping marks	Goods description	Quantity or net weight	Gross Weight	Measurement
FRAGAN. GUATEMALA ITEM No: BC-102 Q'TY :144 DZ CT No.: 1-15	BC-102: LAPIZ TIZA PARA SASTRE COLOR BLANCO	2,125 DZ	15 CT	
.....		TOTAL: 15 CTNS		270 KGS
.....		0.50 CBM		
////////////////////////////////////				
LISIOTI FINLAND INTERNATIONAL CO.,LTD 丽水丰凌国际贸易有限公司  Signed by _____				

Certificado de origen: Este documento confirma el país y detalla la procedencia de la mercadería.

ORIGINAL

1. Exporter KAULIN MACHINERY & ELECTRONIC INDUSTRIAL (NINGBO) CO, LTD VIA SIRUBA LATIN AMERICA INC.		Certificate No. CCPIT 124716594 13C3302B4228/00386* CERTIFICATE OF ORIGIN OF THE PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA		
2. Consignee KLIMP AMERICA, SOCIEDAD ANONIMA 15 AVENIDA CARABANCHEL 6-51 ZONA 11 01011 GUATEMALA NIT: 700158-4 GUATEMALA TELEPHONE: 24753927		5. For certifying authority use only CHINA COUNCIL FOR THE PROMOTION OF INTERNATIONAL TRADE IS CHINA CHAMBER OF INTERNATIONAL COMMERCE		
3. Means of transport and route FROM SHANGHAI, CHINA TO GUATEMALA CITY, GUATEMALA BY AIR				
4. Country / region of destination GUATEMALA				
6. Marks and numbers SIRUBA GUATEMALA C/NO. A1-A4 MADE IN CHINA	7. Number and kind of packages; description of goods FOUR (4) CARTONS OF INDUSTRIAL SEWING MACHINE *****	8. H.S.Code 845221	9. Quantity 2EAS	10. Number and date of invoices 250035878 NOV. 28, 2013
11. Declaration by the exporter The undersigned hereby declares that the above details and statements are correct, that all the goods were produced in China and that they comply with the Rules of Origin of the People's Republic of China. <div style="border: 1px solid blue; padding: 2px; display: inline-block;"> 宁波高林银箭机电有限公司 KAULIN MACHINERY & ELECTRONIC INDUSTRIAL (NINGBO) CO., LTD. </div> <div style="text-align: right;"> 刘茵 NINGBO, CHINA DEC. 6, 2013 </div>		12. Certification It is hereby certified that the declaration by the exporter is correct. <div style="text-align: center;">  CHINA COUNCIL FOR THE PROMOTION OF INTERNATIONAL TRADE NINGBO, CHINA </div> <div style="text-align: right;">  DEC. 6, 2013 </div>		
Place and date, signature and stamp of authorized signatory		Place and date, signature and stamp of certifying authority		

DUA: La Declaración Única Aduanera tiene como objeto uniformizar la presentación de la declaración de mercancías, ser un instrumento para la aplicación armonizada de los procedimientos aduaneros, estandarizar el uso del sistema de codificación y racionalizar la exigencia de información a los operadores de comercio exterior.

1. No de Orden: 308-4501011	DECLARACIÓN DE MERCANCÍAS DUA - GT				SAT No. 8331		No. 6780097																
A. IDENTIFICACIÓN DE LA DECLARACIÓN				B. IDENTIFICACIÓN IMPORTADOR/EXPORTADOR, DECLARANTE/REPRESE																			
2. Aduana de Entrada/Salida/Partida: GTGUACG		3. Número de DUA: GTGUACG-14-049943-0001-1		6. Importador / Exportador: ARE		6.1 Tipo Id. ARE		6.2 No. Identificación: 7001584		6.3 País: GT													
4. Fecha Aceptación: 23/07/2014		5. Aduana de Despacho/Destino: GTGUACG		6.4 Nombres y apellidos completos o razón o denominación social: KLIMP AMERICA, SOCIEDAD ANONIMA																			
C. IDENTIFICACIÓN DEL RÉGIMEN		D. LUGARES		6.5 Dirección Fiscal: 15 AVENIDA CARABANCHEL 6-51 ZONA 11 GUATEMALA, GUATEMALA																			
6.1 Régimen: 23-DI		6.2 Clase: 10		6.6 Ciudad: GUATEMALA		7. Declarante / Representante: ARE		7.1 Tipo Id. ARE		7.2 No. Identificación: 1645722		7.3 País: GT		7.4 Tipo Declarante: AG									
14. Naturaleza Transacción: 01		15. Tipo de cambio: 7.79610		16. Total de Valor en Aduana MPI (Q): 17,884.25		7.5 Nombres y apellidos completos o razón o denominación social: ORTEGA,ALVARADO,,JAVIER,ANTONIO																	
17. Nro. Form A,B,C: 1		18. Total Nros. Lines (Items): 2		19. Total Bultos: 17		20. Total Peso Bruto (Kgs.): 306.000		7.6 Dirección Fiscal: 12 CALLE A 17-35 ZONA 1															
H. VALOR TOTAL EN USD: 2,074.00		21. Total FOB USD: 200.00		22. Total Flete USD: 20.00		23. Total Seguro USD: 0.00		24. Total Otros gastos USD: 0.00		7.7 Ciudad: GUATEMALA													
25.1 Tipo de tributo: DAI IVA		25.2 Monto (Q): 1,788.43 / 2,369.72		25.3 Forma de Pago: 0 / 0		26. Identificación: 45		26.1 Tipo Cost. HLXU6724411		26.2 Número Cost. CU		26.3 Entidad: 1850577		26.4 No. Marchamo: ROTULADO -IG-									
25.4 Total a Liquidar (Q): 4,149.15		25.5 Otros (Q): 0.00		25.6 Total general (Q): 4,149.15		29. Código de barras y firma electrónica				30. Selectivo y abastecido													
K. OBSERVACIONES																							
38. Observaciones Generales: LUGAR DE EMISIÓN DE FACTURA No. B-214237: KYUNGNAM, KOREA. DESCARGAR DE DUA-GT REGIMEN DA CON No. DE ORDEN: 270-4504#12																							
L. COD. BARRAS Y FIRMA																							
68NK5MISS																							
M. SELECTIVO Y ALEATORIO																							
31. No. Linea: 1		32.1 Código SAC: 96099010		32.2 C.Ad1:		32.3 C.Ad2:		32.4 Cuota/conting:		33. Bultos: 17		33.1 Número Bultos:		33.2 Clase: BK		34. Peso Bruto (Kgs): 72.000		35. Peso Neto (Kgs): 72.000		36.1 Cantidad Unid.: 7,000.000		36.2 U. Med: PZA	
37. Descripción de mercancías: TIZA PARA SASTRE LAPIZ TIZA PARA SASTRE COLOR BLANCO (560 DZ)																							
38. País Origen: KR		39. Región CP: RC1		40. Acuerdo 1:		41. Acuerdo 2:		42. Valor en Aduana MPI (Q): 4,324.50		44. FOB USD: 501.50		45. Flete USD: 48.36		46. Seguro USD: 4.84		47. Otros gastos USD: 0.00							
31. No. Linea: 2		32.1 Código SAC: 96099010		32.2 C.Ad1:		32.3 C.Ad2:		32.4 Cuota/conting:		33. Bultos: 0		33.1 Número Bultos:		33.2 Clase: PZ		34. Peso Bruto (Kgs): 234.000		35. Peso Neto (Kgs): 234.000		36.1 Cantidad Unid.: 22,200.000		36.2 U. Med: PZA	
37. Descripción de mercancías: TIZA PARA SASTRE LAPIZ TIZA PARA SASTRE COLOR NEGRO (1850 DZ)																							
38. País Origen: KR		39. Región CP: RC1		40. Acuerdo 1:		41. Acuerdo 2:		42. Valor en Aduana MPI (Q): 13,559.76		44. FOB USD: 1,572.50		45. Flete USD: 151.64		46. Seguro USD: 15.16		47. Otros gastos USD: 0.00							
31. No. Linea: 3		32.1 Código SAC:		32.2 C.Ad1:		32.3 C.Ad2:		32.4 Cuota/conting:		33. Bultos:		33.1 Número Bultos:		33.2 Clase:		34. Peso Bruto (Kgs):		35. Peso Neto (Kgs):		36.1 Cantidad Unid.:		36.2 U. Med:	
37. Descripción de mercancías:																							
38. País Origen:		39. Región CP:		40. Acuerdo 1:		41. Acuerdo 2:		42. Valor en Aduana MPI (Q):		44. FOB USD:		45. Flete USD:		46. Seguro USD:		47. Otros gastos USD:							
48.1 Inc.1: 0		48.2 Inc.2: 534		48.3 Tipo: 929		48.4 Descripción Documento: DECLARACION DE VALOR		48.5 Número Documento: 308-4501011		48.6 Emisor Documento: SATA		48.7 Fecha Exped.: 23/07/2014		48.8 Fecha Venc.: 0		48.9 Inc. unac.: 0		48.10 C. Mon/C. Puerto: USD		48.11 Monto Documento: 0.00			
1		2		380		FACTURA COMERCIAL		B-214237		PROV		30/05/2014		0		0		2,074.00					
1		2		714		CONCOMENTO DE EMBARQUE HUA		CLD14061029		TRAN		12/06/2014		0		0		200.00					
1		2		785		MANIFIESTO DE CARGA		88E14002072		TRAN		16/07/2014		0		0		0.00					
1		1		929		DECLARACION ADUANERA PRECEDENTE		GTRRQPQ-14-055360-0001-1		SATA		15/07/2014		32		33		0.00					
2		2		929		DECLARACION ADUANERA PRECEDENTE		GTRRQPQ-14-055360-0001-1		SATA		15/07/2014		33		33		0.00					
F. ACTUACIONES				48. Banco:				50. Aduana:				51. Declarante / Representante:											
Ejemplar de prueba																							
Autorización SAT según resolución 2014-1-57-1581 del 15/01/2014																							
Firma Autógrafa / Firma Electrónica																							
Valor Q5.99																							