

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**Implementación de un manual de procesos para la importación de vehículos
usados por la vía marítima en Guatemala**

(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

José Edin Golib Zetina

Guatemala, marzo de 2020

Implementación de un manual de procesos para la importación de vehículos usados por la vía marítima en Guatemala

(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

José Edin Golib Zetina

Licenciado Pedro Tum Cortez (**Asesor**)

MSc. Edna Miranda de Juárez (**Revisora**)

Guatemala, marzo de 2020

AUTORIDADES DE 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 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

M. Sc. Ana Rosa Arroyo

Coordinadora

Guatemala, septiembre del 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado “**Implementación de un manual de procesos para la importación de vehículos usados por la vía marítima en Guatemala**”, y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigne las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



José Edin Golib Zetina

Licenciatura en Administración de Empresas

Carné No.: 201902627

Espacio para orden de impresión



REF.:C.C.E.E. PEI .CT.17001-PS.0007.2020

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 24 DE FEBRERO 2020
ORDEN DE IMPRESIÓN**

Tutor: Lic. Pedro Tum Cortez
Revisor: M.Sc. Edna de Juárez
Carrera: Programa de Equivalencia Integral- Administración de Empresas

Artículo Científico titulado: "Implementación de un manual de procesos para la importación de vehículos usados por la vía marítima en Guatemala"

Presentada por: José Edin Golib Zetina

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciado


M.A. Ronaldo Girón
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala 9 de septiembre del 2019


Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente:

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado **“Implementación de un manual de procesos para la importación de vehículos usados por la vía marítima en Guatemala”** realizado por Jose Edin Golib Zetina, carné 201902627, estudiante de la licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extendiendo por este medio dictamen de aprobado

Al ofrecerme de cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Pedro Tum Cortez
Colegiado 26,817

Guatemala, 25 de septiembre 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

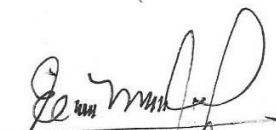
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de artículo científico titulado: **“Implementación de un manual de procesos para la importación de vehículos usados por la vía marítima en Guatemala”**, realizado por José Edin Golib Zetina, carné No. 201902627, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



M.Sc. Edna de Juárez
Colegiado No. 5,803

Dedicatoria

- A Dios** Por estar conmigo en cada paso que doy y permitirme culminar una meta más en mi vida.
- A mis padres** José Edin Golib Juárez y Zoila Margarita Zetina Castellanos por todo el apoyo y amor incondicional que siempre me brindan.
- A mis hermanas** Vivian Priscila Golib Zetina y Zullymaría Golib Zetina por estar siempre a mi lado y ser mi mayor bendición.
- A mi tío** Ramón Augusto Zetina Castellanos por ser un ejemplo de amor y felicidad pura.
- A mi tío** Waldemar Zetina Castellanos por ser una guía y apoyo durante mi carrera universitaria.
- A mi novia** Stephanie Natalie Valdés Palma, por ser una persona muy importante en mi vida dándome soporte en cada momento.
- A mis amigos** Por motivarme a terminar esta etapa de mi vida.

Contenido

Abstract	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
Metodología	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	3
1.3 Objetivos de investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Definición del tipo de investigación	4
1.4.1 Investigación descriptiva	4
1.5 Sujeto de investigación	5
1.6 Alcance de la investigación	5
1.6.1 Temporal	5
1.6.2 Geográfico	5
1.7 Definición de la muestra	6
1.7.1 Empleo de muestra finita o infinita	6
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	6
1.9 Recolección de datos	7
1.10 Procesamiento y análisis de datos	7
Capítulo 2	
2. Resultados	
2.1 Presentación de resultados	8
Capítulo 3	
3. Discusión y conclusiones	
3.1 Extrapolación	18
3.2 Hallazgos y análisis general	20

3.3 Conclusiones	22
Referencias	24
Anexos	25

Listado de gráficas

Gráfica No. 1.	8
Gráfica No. 2.	9
Gráfica No. 3.	9
Gráfica No. 4.	10
Gráfica No. 5.	10
Gráfica No. 6.	11
Gráfica No. 7.	11
Gráfica No. 8.	12
Gráfica No. 9.	12
Gráfica No. 10.	13
Gráfica No. 11.	13
Gráfica No. 12.	14
Gráfica No. 13.	14
Gráfica No. 14.	15
Gráfica No. 15.	15
Gráfica No. 16.	16
Gráfica No. 17.	16
Gráfica No. 18.	17

Abstract

La importación de vehículos usados es un negocio que está en constante crecimiento y tener los conocimientos adecuados del procedimiento para llevarlo a cabo, puede dirigir a quienes lo realizan al éxito inminente. El objetivo de este estudio fue plantear si existía la necesidad de implementar un manual y se planteó la siguiente pregunta: ¿cómo implementar un manual de procesos para la importación de vehículos usados por la vía marítima en Guatemala, para disminuir costos, tiempo de trámites y documentación para así realizar una importación adecuada y eficiente en las aduanas marítimas de nuestro país?

A través de un estudio descriptivo, con la finalidad de analizar la factibilidad de implementar dicho manual, utilizando como instrumento una encuesta realizada a 36 personas, entre ellas importadores y personal de aduanas, se encontró la respuesta a los objetivos generales y específicos planteados. Se concluyó que la implementación de este manual implicaría la existencia de un instrumento de ayuda para unificar los diferentes procesos que existen actualmente en nuestro país y supondría una mejora significativa para los importadores, generando conocimiento ordenado de los procesos, agilizando trámites y reduciendo costos.

Introducción

En el presente trabajo de investigación se plasman una serie de problemáticas que sufren los importadores de vehículos usados en Guatemala por la falta de información acerca de los procesos para realizar las importaciones. Se supone que la mayoría de estos problemas se derivan de la carencia de una herramienta que les permita tener un adecuado conocimiento de cada etapa del proceso. Esta falta de información genera atrasos, eleva sus costos y crea inconformidad con el trabajo de las instituciones responsables.

Por lo anterior, se propone la implementación de un manual de procesos para la importación de vehículos por la vía marítima en Guatemala. Dicho manual servirá como una guía para actuales y futuros importadores y personal de las diferentes aduanas marítimas del país, agilizando procesos y optimizando recursos.

En el primer capítulo se desarrolla la metodología empleada, planteando el problema y llegando a una pregunta de investigación. Se identifican los objetivos generales y específicos, sobre los cuales se realiza una investigación descriptiva con una muestra definida y el proceso de recolección de datos.

El siguiente capítulo se compone de los resultados de dicha investigación, obtenidos en una encuesta, plasmando los mismos a través de graficas de barras y circulares.

El tercer capítulo contiene un análisis de lo investigado y los resultados obtenidos de una manera concreta, obteniendo así una serie de conclusiones. Como último, se adjuntan las referencias bibliográficas y digitales de donde se extrajo información para la base de este documento y los anexos relacionados al mismo.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

La llegada del primer automóvil a Guatemala fue en el año 1905 y se lo atribuye al señor Juan Irigoyen, fue un automóvil Holsman de 1903 fabricado en Estados Unidos, el vehículo Holsman le había costado a Irigoyen 1,500 pesos oro americano, luego se lo vendió a don Rafael Ramírez en US\$2 mil, lo cual fue un buen negocio. Unos meses después José Marqués trajo a Guatemala el segundo automóvil. Era un Cadillac modelo A, con llantas neumáticas. Era biplaza, con motor de un cilindro central y 10 caballos de fuerza. Después se lo vendió a Juan Irigoyen.

Para 1907 ya había en Guatemala por lo menos diez automóviles y seis motocicletas, según está plasmado en una nota enviada a don Juan por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para pedirle organizar un desfile con los vehículos que había en la ciudad, para celebrar las fiestas de Minerva.

El 12 de agosto de 1909, debido al incremento de automóviles en las calles y para evitar que las bocinas de los autos asustaran a los caballos de las carrozas, las autoridades de gobierno redactaron el primer Reglamento de Tránsito de Guatemala.

Con anterioridad la importación de vehículos era un negocio aún más lucrativo pues eran pocas las personas que de manera individual o como empresa se dedicaban a esta actividad, además de que el pago de impuestos era menor que en la actualidad. El tipo de automóviles importados son en su mayoría del tipo sedan, pick up y transporte pesado. A finales del año 2012 la creación del impuesto a la primera matrícula (IPRIMA), para sustituir los aranceles de importación y duplicar el Impuesto Sobre Circulación de Vehículos (ISCV), forma parte de una propuesta de reforma fiscal del Gobierno.

Actualmente debido a la gran demanda de vehículos usados el proceso de importación es más tardado, además de que cada día existen nuevos importadores debido a lo lucrativo que resulta ser la importación de vehículos usados, los cuales no tienen el conocimiento pleno sobre como importar vehículos, al no existir un manual de procesos para la importación de vehículos.

Esto provoca que los procesos no se realicen de manera eficiente, lo cual ha provocado demoras en las aduanas para el retiro de los vehículos, actualmente ha habido muchos paros a nivel nacional debido a las quejas que tienen los importadores sobre el mal manejo de procedimientos de parte de la SAT.

Es imprescindible la implementación de un manual el cual indique todos los procesos necesarios para la importación de vehículos vía marítima en Guatemala, para así ayudar a los actuales y futuros importadores a realizar una importación de vehículos de forma adecuada y sistemática basada en procesos prácticos los cuales permitirán disminución de costos y tiempo en sus operaciones.

Es importante entender que todo en la vida es un proceso, por esta razón es indispensable implementar un manual de procesos que consolide todas las actividades que se lleven a cabo. Un manual de procesos permite estandarizar conocimientos, consultar información sobre una actividad en particular, reconoce una facilidad para capacitar, además permite la apertura a la mejora continua, esto último por medio de encuestas de satisfacción, requerimientos de auditoría, etc.

En la actualidad, las importaciones de vehículos usados han rebasado considerablemente a las importaciones de vehículos nuevos, esto debido a lo económico que resulta importar un vehículo usado sobre uno nuevo, pero lo mismo ha provocado que los procesos no se realicen de forma adecuada, llegando a crear conflictos con los importadores.

Además que la falta de conocimientos sobre los procesos permite que exista corrupción en las aduanas, por lo cual es impostergable la implementación de un manual de procesos para eliminar

estos problemas que hay actualmente y poder importar vehículos mediante procesos sistematizados y eficientes.

Cabe destacar que la presente investigación se considera viable para llevarla a cabo, donde se evaluaron los recursos financieros no encontrando problema al respecto, además se cuenta con suficiente recurso humano para desarrollarlo, así como la factibilidad de poder encontrar la información necesaria para este propósito, pudiendo evidenciar las claras demostraciones acerca de las falencias existentes y que se pretende suplir a través de la presente investigación.

La falta de un manual de procesos ha provocado que los importadores se quejen en muchas ocasiones del servicio prestado por la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), quienes dicen es la responsable de las demoras y mal manejo de los procedimientos y según SAT el problema se debe a la falta de conocimientos de los importadores.

Por esta razón y sin prejuicios de quien tiene razón, se considera pertinente la implementación de un manual de procesos para la importación de vehículos vía marítima en Guatemala, esto para tener un instrumento que sirva para ambas partes a realizar las importaciones de vehículos usados de manera idónea, ya que hasta la fecha no existe una solución al problema planteado.

1.2 Pregunta de Investigación

Es entonces donde nace la interrogante ¿cómo implementar un manual de procesos para la importación de vehículos usados por la vía marítima en Guatemala, para disminuir costos, tiempo de trámites y documentación para así realizar una importación adecuada y eficiente en las aduanas marítimas del país?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo General

Plantear la implementación de un manual de procesos para la importación de vehículos usados por la vía marítima en Guatemala para reducir costos, tiempo de trámites y documentación, así como también brindar al lector conocimiento sistematizado de los procesos que se deben de cumplir para importar vehículos usados a nuestro país de manera eficiente.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a. Describir los requisitos que deben poseer las empresas para poder importar vehículos usados al país.
- b. Relatar como tramitar las primeras placas de los vehículos usados importados en Guatemala.
- c. Advertir a los futuros importadores sobre la inversión y los riesgos que existen al importar vehículos usados en Guatemala.
- d. Recopilar los procesos que se deben seguir para poder importar vehículos usados en las aduanas marítimas del país.

1.4 Definición del tipo de investigación

1.4.1 Investigación descriptiva

El tipo de investigación será descriptiva, considerando que se analizarán los procesos actuales en las aduanas marítimas de Guatemala con el objetivo de recopilar información que sirva de base para la implementación de un manual que ayudara a los importadores en su proceso de importación de vehículos usados.

Carlos Sabino (1992) afirma que “la investigación descriptiva utiliza criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de ese modo información sistemática y comparable con la de otras fuentes.” (p. 43)

1.5 Sujeto de la investigación

El área de estudio de la investigación serán los revisores de SAT y gestores autorizados de las diferentes aduanas marítimas de Guatemala, en las cuales se recopiló información necesaria respecto a los procesos de importación de vehículos usados.

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

El ámbito temporal comprendió los meses de enero a octubre de 2019.

1.6.2 Geográfico

La investigación se realizará en las aduanas marítimas de Guatemala. De las cuales se identificaron cuatro: Aduana Puerto Barrios, Aduana Santo Tomás de Castilla, estas 2 aduanas se encuentran en del departamento de Izabal, en la República de Guatemala. Está ubicado a orillas de la Bahía interna de Santo Tomás, en la Bahía de Amatique en el Mar Caribe. La cabecera municipal, también llamada Puerto Barrios, tiene categoría de ciudad y es una de las más importantes en Guatemala, debido a sus actividades comerciales por ser el principal puerto en la costa atlántica guatemalteca, cuenta con una población de 106,922 habitantes y se encuentra a 292.6 kilómetros de la ciudad capital.

Aduana Puerto Quetzal y Terminal de Contenedores Quetzal (TCQ), estos 2 puertos se encuentran localizado en el municipio de San José en la costa del Océano Pacífico de Guatemala, en el departamento de Escuintla. Su población asciende a aproximadamente 20000 personas, lo que lo hace el lugar más poblado a lo largo de la costa del Pacífico de Guatemala, esta localidad se encuentra a 106 kilómetros de la ciudad capital, mismas que serán consideradas en su totalidad como el censo de la investigación, tomando únicamente como parte del censo a personal que interviene en el proceso de importación de vehículos usados, siendo estos los revisores de SAT y gestores autorizados.

1.7 Definición de la muestra

La muestra es un subconjunto de individuos de la población, la cual se selecciona con el propósito de analizar y obtener información.

1.7.1 Empleo de muestra finita

La población es el número total de individuos a estudiar, del cual se toma una muestra para llevar a cabo la investigación, la fórmula a desarrollar es finita ya que se deduce que el universo da como resultado una población menor de 30,000 personas.

$$n = \frac{Z^2 p q N}{e^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

n = tamaño de la muestra = 40

Z^2 = Nivel de confianza 95% = 1.96²

p = probabilidad de éxito = 0.5

q = probabilidad de fracaso = 0.5

e^2 = error muestral 5% = 0.05²

$$n = \frac{1.96^2 (0.5) (0.5) 40}{0.05^2 (39) + 1.96^2 (0.5) (0.5)} = \frac{38.416}{1.0579} = 36 \text{ Personas.}$$

1.8 Definición de los instrumentos de investigación

El instrumento que se utilizó fue la encuesta que consiste en un cuestionario con preguntas cerradas para la recolección de la información de la muestra seleccionada, esto con el objeto de conocer el problema desde los sujetos que son parte directa de la problemática planteada.

1.9 Recolección de datos

Se realizó una encuesta a revisores de SAT y gestores autorizados para conocer los problemas que se tienen en los procesos de importación de vehículos usados a través de este instrumento de investigación con diferentes preguntas para ser respondidas por ambas partes, siguiendo la metodología correspondiente en la elaboración de un artículo científico.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

Para un adecuado análisis de la información obtenida en las distintas aduanas marítimas encuestadas en Guatemala, los datos obtenidos en las encuestas fueron tabulados conforme a las técnicas de investigación científica, dando lugar al detalle pormenorizado de los resultados para su procesamiento y presentación.

Capítulo 2

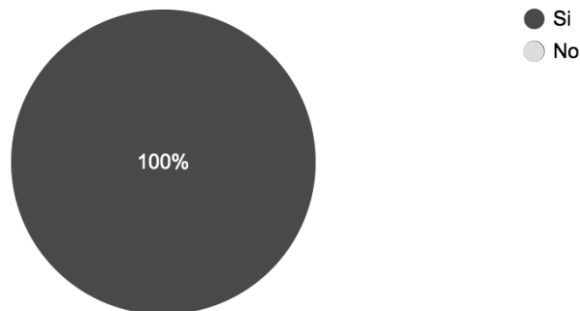
Resultados

2.1. Presentación de resultados

A continuación, se exponen todos los resultados obtenidos de la encuesta realizada, respecto a la implementación de un manual de procesos para la importación de vehículos usados por la vía marítima en Guatemala. En ellas se analiza claramente las respuestas a cada una de las preguntas a través de las siguientes gráficas:

Gráfica No. 1

¿Ha participado en algún proceso de importación de vehículos usados en Guatemala por vía marítima?

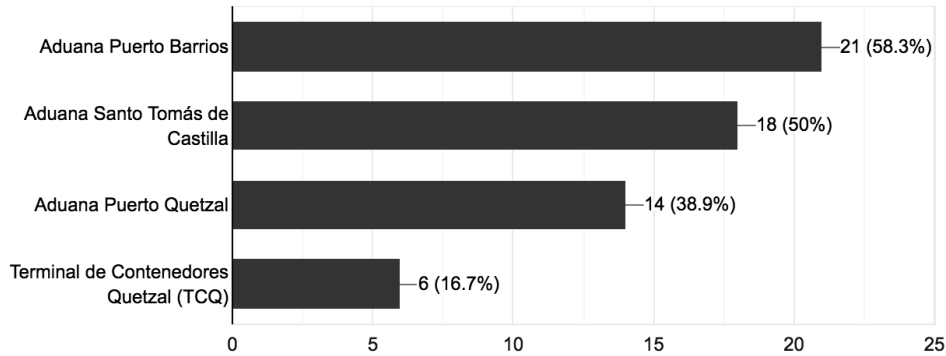


Fuente: elaboración propia, año 2019.

El resultado de la encuesta indica que el 100% de los encuestados han participado alguna vez en un proceso de importación de vehículos usados en Guatemala por vía marítima.

Gráfica No. 2

¿En qué aduanas marítimas ha participado del proceso de importación de vehículos usados en Guatemala?

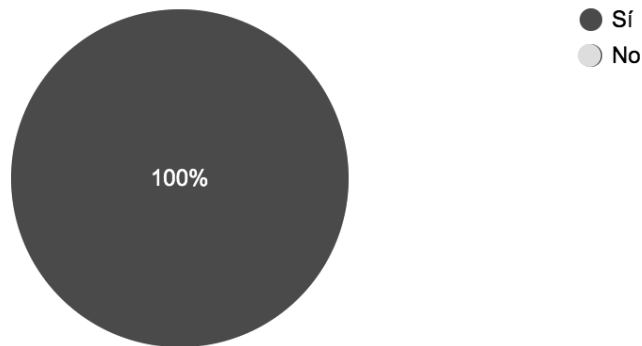


Fuente: elaboración propia, año 2019.

El 58.3% de los encuestados ha participado en importación de vehículos usados por vía marítima en la Aduana de Puerto Barrios, seguido de la Aduana de Santo Tomás de Castilla con un 50%, Aduana Puerto Quetzal con un 38.9% y la menos habitual es la Terminal de Contenedores Quetzal (TCQ) con un 16.7%.

Gráfica No. 3

¿Conoce los requisitos para poder importar vehículos usados en Guatemala?

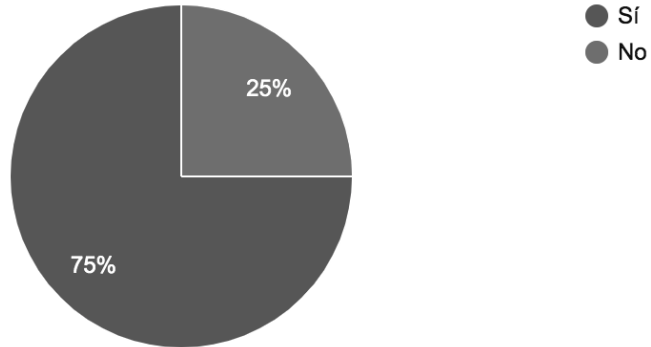


Fuente: elaboración propia, año 2019.

El 100% de los encuestados conoce los requisitos para la importación de vehículos usados en Guatemala.

Gráfica No. 4

¿Sabe en dónde encontrar los requisitos dentro del Portal de SAT?

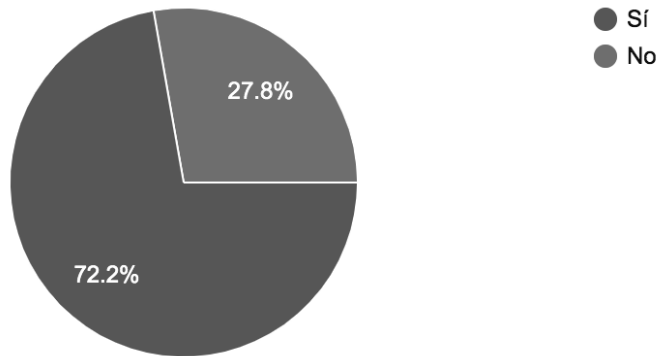


Fuente: elaboración propia, año 2019.

Únicamente el 75% de los encuestados conoce donde encontrar los requisitos dentro del Portal de SAT. Dejando 1/4 de ellos que no conoce esa información.

Gráfica No. 5

¿Considera que los requisitos actuales son fundamentales para la importación

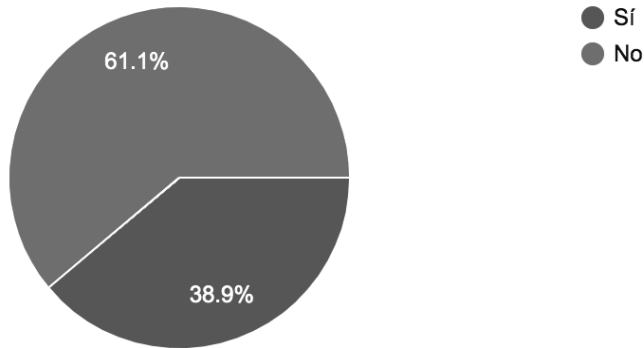


Fuente: elaboración propia, año 2019.

El 72.2% de los encuestados considera que los requisitos actuales son fundamentales para la importación de vehículos usados en Guatemala y el 27.8% considera que no lo son.

Gráfica No. 6

¿Cree usted que existen muchos requisitos para poder importar vehículos usados en Guatemala?

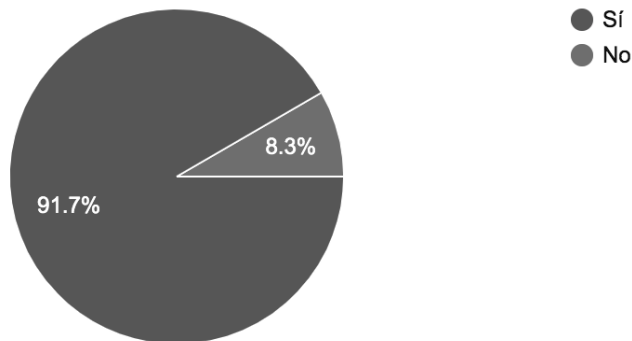


Fuente: elaboración propia, año 2019.

El 61.1% de los encuestados no considera que existan muchos requisitos para la importación de vehículos usados en Guatemala y el 38.9 % considera que sí.

Gráfica No. 7

¿Sabe cuáles son los documentos que debe presentar para realizar el trámite

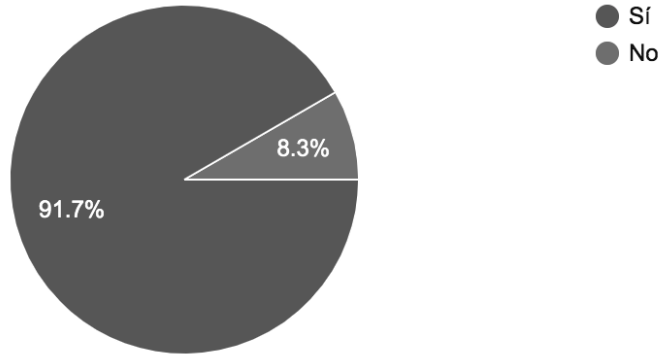


Fuente: elaboración propia, año 2019.

El 91.7% de los encuestados sí sabe que documentos debe presentar para realizar el trámite de placas en Guatemala y únicamente el 8.3% no sabe.

Gráfica No. 8

¿Conoce el lugar donde debe tramitar las placas de los vehículos usados importados?

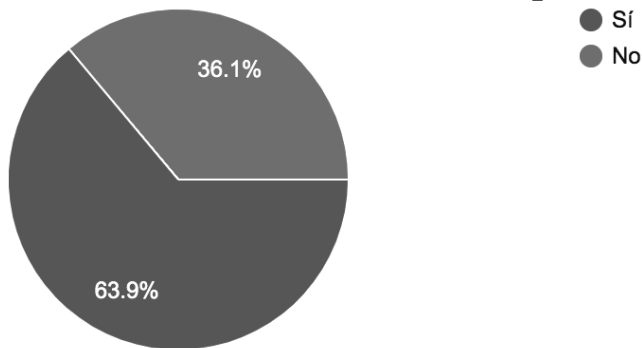


Fuente: elaboración propia, año 2019.

El 91.7% de los encuestados sí conoce el lugar donde se realizar el trámite de placas de vehículos usados en Guatemala y únicamente el 8.3% no sabe.

Gráfica No. 9

¿Sabe utilizar los sistemas Informáticos de SAT para el pago de IPRIMA?

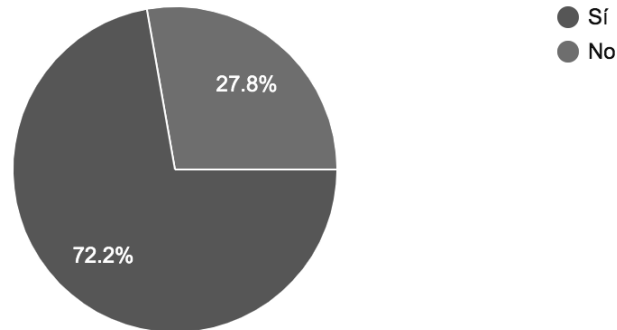


Fuente: elaboración propia, año 2019.

El 63.9% sí sabe utilizar los sistemas informáticos de SAT para el pago de IPRIMA y el 36.1% no sabe.

Gráfica No. 10

¿Tiene conocimiento de cuáles son los porcentajes aplicados a cada tipo de

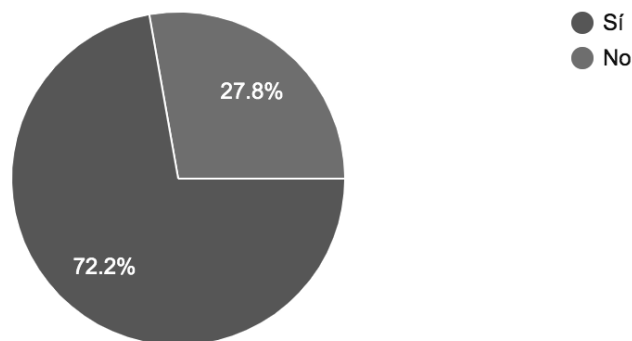


Fuente: elaboración propia, año 2019.

El 72.2% sí tiene conocimiento de cuáles son los porcentajes aplicados a cada tipo de vehículo para el pago de IPRIMA y el 27.8% no tiene el conocimiento.

Gráfica No. 11

¿Cree que traer un vehículo usado importado a Guatemala es una buena inversión?

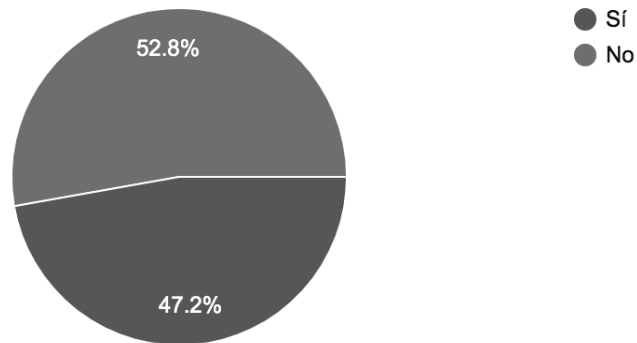


Fuente: elaboración propia, año 2019.

El 72.2% sí cree que traer vehículos usados importados a Guatemala es una buena inversión y el 27.8% no.

Gráfica No. 12

¿Ha sufrido alguna pérdida al haber importado un vehículo usado a Guatemala?

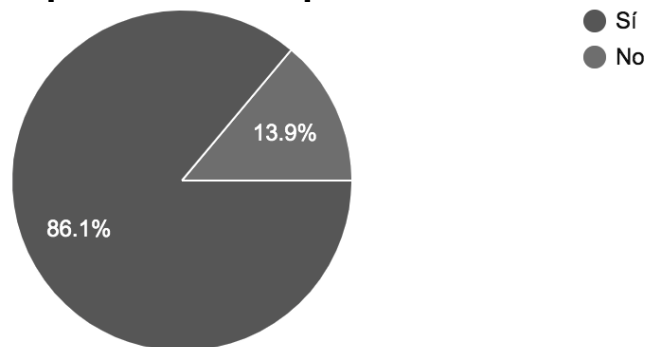


Fuente: elaboración propia, año 2019.

En cantidades muy similares, un 52.8% de los encuestados no ha sufrido alguna pérdida al importar un vehículo usado a Guatemala y el 47.2% sí.

Gráfica No. 13

¿Conoce los riesgos que existen al importar vehículos usados a Guatemala por

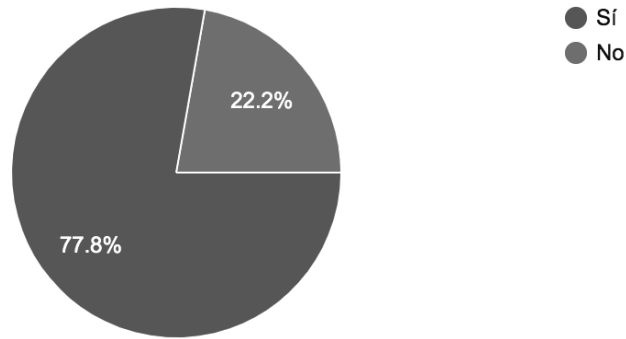


Fuente: elaboración propia, año 2019.

El 86.1% de los encuestados sí conoce los riesgos que existen al importar vehículos usados a Guatemala por vía marítima y apenas el 13.9 % no.

Gráfica No. 14

¿Ha tenido el problema que el vehículo usado importado no presenta las mismas características que tenía al momento de su compra en el país de origen?

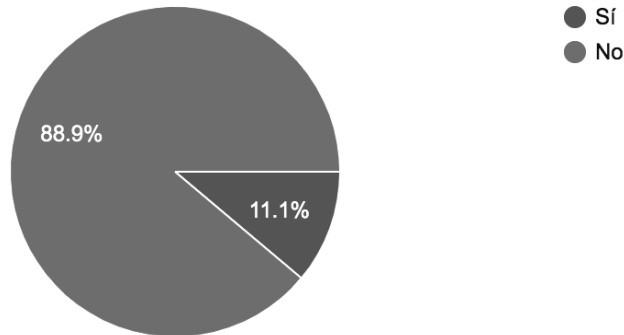


Fuente: elaboración propia, año 2019.

El 77.8% ha tenido el problema que el vehículo usado importado no presenta las mismas características que tenía al momento de su compra en el país de origen y el 22.2% no.

Gráfica No. 15

¿Existe un manual de procesos para la importación de vehículos usados en

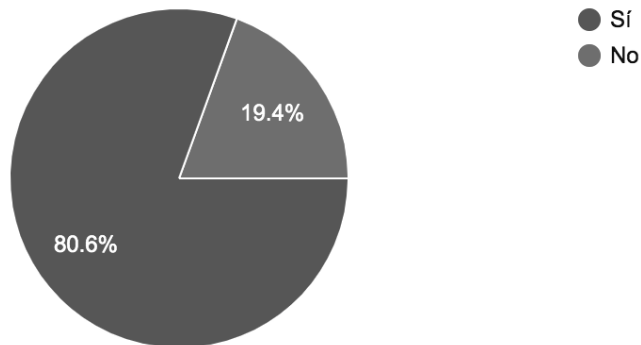


Fuente: elaboración propia, año 2019.

El 88.9% de los encuestados indica que no existe un manual de procesos para la importación de vehículos usados en Guatemala. El 11.1% indica que sí existe.

Gráfica No. 16

¿Conoce el proceso para desaduanar un vehículo?

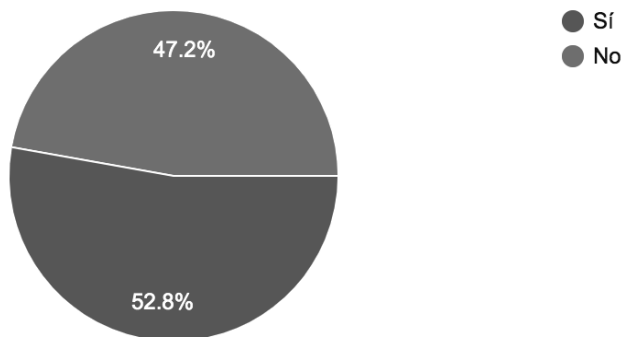


Fuente: elaboración propia, año 2019.

El 80.6% si conoce el proceso para desaduanar un vehículo y el 19.4% no.

Gráfica No. 17

¿Considera que los procesos para importar vehículos usados en Guatemala



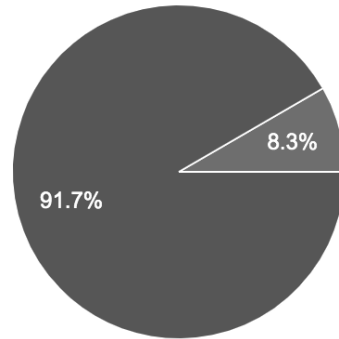
Fuente: elaboración propia, año 2019.

En cantidades muy similares, un 52.8% de los encuestados considera que los procesos para importar vehículos en Guatemala son adecuados y el 47.2% considera que no lo son.

Gráfica No. 18

¿Cree que la implementación de un manual de procesos ayudaría a agilizar el

proceso



● Sí
● No

¿Cree que la implementación de un manual de procesos ayudaría a agilizar el proceso de importación de vehículos usados en Guatemala?

Fuente: elaboración propia, año 2019.

El 91.7% de los encuestados coincide en que la implementación de un manual de procesos ayudaría a agilizar el proceso de importación de vehículos usados en Guatemala y sólo el 8.3% cree que no.

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

3.1. Extrapolación

La información representada en los resultados de la investigación indica que en las aduanas marítimas del país no existe una herramienta que guíe a los importadores ni al personal de aduana a través del proceso de importación, dando lugar a que cada uno lo desempeñe bajo criterio propio. El 100% de los encuestados afirma haber participado en algún proceso de importación de vehículos, siendo la aduana Puerto Barrios la de mayor uso con un 58.3%. Es importante que exista un manual que permita unificar y definir cada etapa del proceso, beneficiando tanto a importadores como al personal de las distintas aduanas del país.

J. Juran (1990) define un proceso como: “una serie de acciones sistemáticas dirigidas al logro de un objetivo” (p.151).

Aunque el 100% de los encuestados conoce los requisitos para poder importar vehículos usados a Guatemala, solo el 75% de ellos sabe dónde encontrarlos en el portal SAT. Entre los beneficios que se obtendrán con la implementación de un manual de procesos para la importación de vehículos usados por la vía marítima en Guatemala están: la agilización de procesos, reducción en el margen de errores en la documentación y la determinación de la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la institución, unificando los procesos y haciendo efectivos los objetivos, políticas, procedimientos, funciones y normas.

Además, asegura la continuidad y coherencia de los mismos a través del tiempo. El 72.2% de los encuestados considera que los requisitos son fundamentales para la importación de vehículos usados en Guatemala y el 61.1% no considera que sean muchos requisitos los solicitados.

Álvarez (1996) define los manuales como: “una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema” (p.23).

No todos los importadores realizan los procedimientos de la importación ellos mismos, algunos contratan los servicios de terceros que lo realizan por ellos. El 8.3% de los encuestados no sabe qué documentos debe presentar para realizar el trámite de primeras placas, el 36.1% no sabe utilizar los sistemas informáticos de SAT para el pago de IPRIMA y el 27.8% desconoce cuáles son los porcentajes aplicados a cada tipo de vehículo para el pago de IPRIMA.

Lo anterior les obliga a llegar a esta decisión, lo cual puede resultar en un gasto adicional e innecesario, reduciendo así su margen de ganancia y confiando ciegamente en alguien más el crecimiento de su negocio.

J. Perez y A. Gardei (2016) definen la tercerización de servicios como: “una práctica llevada a cabo por una empresa cuando contrata a otra para que preste un servicio que en un principio debía ser brindado por ella misma.”

El 72.2% de los encuestados afirma que importar un vehículo usado a Guatemala es una buena inversión, sin embargo, el 47.2% ha sufrido alguna pérdida al haber importado un vehículo usado. El 86.1% de los encuestados conoce los riesgos que existen al importar un vehículo usado y aun conociéndolos, el 77.8% asegura haber tenido problemas con las características del vehículo que importan, ya que difieren del momento de la compra al momento de recibirlo.

El 88.9% de los encuestados asegura que no existe un manual de procesos para la importación de vehículos usados de Guatemala y el 19.4% no conoce el proceso para desaduanar un vehículo. Al tener pleno conocimiento de todo lo que conlleva el proceso de importación de vehículos usados y en qué consiste cada parte del mismo, se optimizan recursos y evitan molestias tanto para los importadores como para el personal de aduanas. La importancia de la implementación del manual no está solo en crearlo, sino en ponerlo al alcance de todo quien lo necesite consultar, además de

capacitar al personal de aduanas para asegurarse que se apeguen a él, logrando así un proceso estandarizado entre importadores y las aduanas.

El 52.8% considera que los procesos para importar vehículos usados en Guatemala son los adecuados y el 91.7% cree que la implementación de un manual de procesos ayudaría a agilizar el proceso de importación de vehículos en Guatemala. Es indispensable, que al tener el manual y al estandarizar los procesos, se vele por el apego a cada norma allí descrita, dando como resultado un procedimiento limpio en ambas vías.

3.2. Hallazgos y análisis general

Los importadores enfrentan distintos desafíos al momento de realizar una importación. Lamentablemente, muchos de ellos se derivan de la falta de información acerca de los procesos adecuados, para lo que se propone implementar un manual de procesos para la importación de vehículos por la vía marítima en Guatemala.

Según la encuesta realizada, la mayoría de los encuestados conoce los lugares en donde realizar el trámite de primeras placas, así como también los documentos que deben de presentar, aunque cabe destacar que un 36.1% de los encuestados no sabe utilizar los sistemas informáticos de SAT para el pago de dicho impuesto, lo que resulta en que deben contratar a otra persona para que realice el pago, generando más costos.

La clasificación arancelaria de los vehículos es algo importante debido a que de esta clasificación se deriva el porcentaje que le corresponde pagar a cada tipo de vehículo, por lo cual el 27.8% de los encuestados desconoce los porcentajes que se deben aplicar para el pago de las primeras placas.

Debido a que la importación de vehículos usados es una fuente bien remunerada, cada vez hay más personas que se inscriben como importadores para emprenderse en el mundo de la

importación, lastimosamente hay personas que no se preparan y esto conlleva a que realicen los procesos de forma errónea, llegando al punto de obtener pérdidas.

Un 72.2% de los encuestados cree que traer vehículos usados a Guatemala es una buena inversión. Según el Observatorio de Complejidad Económica los vehículos son el segundo artículo más importado, solo detrás de los aceites de petróleo o de mineral bituminoso, por lo cual es un negocio en mucho crecimiento.

Para Gitman & Joehnk (2009, Pág. 3), Inversión es: “cualquier instrumento en el que se depositan fondos con la expectativa de que genere ingresos positivos y/o conserve o incremente su valor”.

El importar vehículos usados es un negocio que conlleva varios riesgos, al preguntar a los encuestados si alguna vez tuvieron problemas con importar vehículos usados cuyas características fueran diferentes a las adquiridas, el 77.8% expuso que sí han tenido problemas, esto indica a que el importador sufrió pérdidas que pudieron ser desde una rectificación de la declaración, hasta un ajuste de parte de los revisores de SAT, lo cual genera costos y atrasos.

Según Gitman & Joehnk (2009, Pág. 4) riesgo es: “la posibilidad de que los rendimientos reales de una inversión difieran de los esperados. Cuanto mayor sea la gama de posibles valores o rendimientos relacionados con una inversión, mayor será el riesgo”.

Un 47.2% de los encuestados ha sufrido una pérdida al importar vehículos usados. Además de los riesgos que existen al importar vehículos cuyas características difieran de las percibidas al momento de la compra, también existe el riesgo de que el vehículo adquirido tenga daños que no fueron contemplados o que se desconocían, de los cuales ahora el importador deberá hacerse cargo.

Un 88.9% de los encuestados indica que no existe un manual de procesos para la importación de vehículos usados en Guatemala, razón por la cual enfrentan muchas dificultades al realizar esta actividad comercial.

Los manuales de procedimientos ofrecen una serie de posibilidades para la mejora de las actividades; en la investigación no se encontró que algún autor mencionara desventajas en el uso de los mismo, sino por el contrario se consideran como una herramienta valiosa para la mejora continua dentro de cualquier organización o grupo de trabajo.

Por último, cabe mencionar que la mayoría de los encuestados, siendo estos un 91.7%, opinan que la implementación de un manual de procesos ayudaría a agilizar la importación de vehículos usados en Guatemala. Los actuales procesos que se realizan no son adecuados y tienden a confundir tanto a los importadores como a los trabajadores de SAT, creando criterios diferentes entre ellos.

3.3 Conclusiones

1. Los requisitos que se necesitan para que las empresas o personas puedan importar vehículos usados a Guatemala deben ser del conocimiento y manejo las mismas. Con esta investigación se evidenció que, debido a la carencia de un manual de procesos para la importación de vehículos usados por la vía marítima en Guatemala, los importadores no conocen donde encontrar dichos requisitos en el portal de SAT, generando así errores en la documentación, lo que conlleva a atrasos y mayores costos para el importador.
2. El trámite de las primeras placas es un paso vital en el proceso de la importación de vehículos usados. Debido a la desinformación sobre el proceso del pago de dicho trámite, es necesaria la implementación de un manual de procesos para la importación de vehículos usados por la vía marítima en Guatemala, la cual establece un modelo único del proceso para el pago del impuesto a las primeras placas, guiando a las empresas o personas en la forma correcta de realizarlo, evitando con esto que se vean en la necesidad de contratar a un tercero que lo haga por ellos y resultando en la optimización de recursos.

3. El negocio de la importación de vehículos usados comprende varios riesgos, de los cuales la mayoría de los importadores tienen conocimiento, pero a su vez también se obtienen, en algunos casos, altos márgenes de utilidad. Hacerlo de la forma correcta asegura que las empresas o personas obtengan el mayor provecho de su inversión. Una manera de reducir dichos riesgos será estandarizando los procesos para agilizarlos y hacer esta información de conocimiento de todo quien la necesite, a través de un manual de procesos para la importación de vehículos usados por la vía marítima en Guatemala.

4. Los procesos de importación de vehículos son una serie de requisitos, documentos y pago de impuestos que los importadores deben cumplir. La falta de un solo paso puede retrasar y afectar todo el procedimiento y por eso es importante que todo aquel que lo realice esté informado e instruido para hacerlo. La implementación del manual de procesos para la importación de vehículos usados por la vía marítima en Guatemala beneficia tanto a los usuarios importadores, como a las instituciones que participan en dicho proceso, agilizando y optimizando el desaduanaje de los vehículos.

Referencias

1. Definición (2019, 5 de septiembre). *Definición de Tercerización*. Recuperado de: <https://definicion.de/tercerizacion/>
2. Gitman, Lawrence J. & Joehnk, Michael. (2009). *Fundamentos de inversiones*. México: Pearson Educación.
3. Juran, Joseph M. (1990). *Juran y la Planificación para la calidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
4. OEC World (2019, 15 de agosto). *Complejidad Económica de Guatemala*. Recuperado de: <https://oec.world/en/profile/country/gtm/>
5. Prensa Libre (2019, 14 de agosto). *El primer automóvil en las calles de Guatemala*. Recuperado de: <https://www.prensalibre.com/hemeroteca/el-primer-automovil-en-las-calles-de-guatemala/>
6. Sabino, Carlos. (1992). *El Proceso de Investigación*. Caracas: Editorial Panapo.
7. Torres, Alvaro, G. Martin (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. México: Panorama Editorial, S.A. de C.V.

Anexos



UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas

Boleta No. _____

La siguiente encuesta tiene como fin recolectar datos para la realización de un artículo científico basado en la implementación de un manual de procesos para la importación de vehículos usados por la vía marítima en Guatemala, el cual servirá para agilizar los procesos, reducir costos, tiempo de trámites y documentación. Esta encuesta es llevada cabo por el suscrito, como estudiante de la carrera de Administración de Empresas en la Universidad Panamericana de Guatemala.

Ocupación: _____

Empresa donde labora:

Instrucciones de llenado: Por favor en la siguiente encuesta conteste según sea el caso de acuerdo a la respuesta que mejor exprese su opinión con un check.

1. ¿Ha participado en algún proceso de importación de vehículos usados en Guatemala por vía marítima?

Si

No

2. ¿En qué aduanas marítimas ha participado del proceso de importación de vehículos usados en Guatemala?

Aduana Puerto Barrios

Aduana Santo Tomas de Castilla

Aduana Puerto Quetzal

Terminal de Contenedores Quetzal (TCQ)

3. ¿Conoce los requisitos para poder importar vehículos usados en Guatemala?

Si

No

4. ¿Sabe en dónde encontrar los requisitos dentro del Portal de SAT?

Si

No

5. ¿Considera que los requisitos actuales son fundamentales para la importación de vehículos usados en Guatemala?

Si

No

6. ¿Cree usted que existen muchos requisitos para poder importar vehículos usados en Guatemala?

Si

No

7. ¿Sabe cuáles son los documentos que debe presentar para realizar el trámite de primeras placas en Guatemala?

Si

No

8. ¿Conoce el lugar donde debe tramitar las placas de los vehículos usados importados?

Si

No

9. ¿Sabe utilizar los sistemas Informáticos de SAT para el pago de IPRIMA?

Si

No

10. ¿Tiene conocimiento de cuáles son los porcentajes aplicados a cada tipo de vehículo para el pago del IPRIMA?

Si

No

11. ¿Cree que traer un vehículo usado importado a Guatemala es una buena inversión?

Si

No

12. ¿Ha sufrido alguna pérdida al haber importado un vehículo usado a Guatemala?

Si

No

13. ¿Conoce los riesgos que existen al importar vehículos usados a Guatemala por vía marítima?

Si

No

14. ¿Ha tenido el problema que el vehículo usado importado no presenta las mismas características que tenía al momento de su compra en el país de origen?

Si

No

15. ¿Existe un manual de procesos para la importación de vehículos usados en Guatemala?

Si

No

16. ¿Conoce el proceso para desaduanar un vehículo?

Si

No

17. ¿Considera que los procesos para importar vehículos usados en Guatemala son adecuados?

Si

No

18. ¿Cree que la implementación de un manual de procesos ayudaría a agilizar el proceso de importación de vehículos usados en Guatemala?

Si

No