



UNIVERSIDAD LA SALLE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Con Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios de la
Secretaría de Educación Pública según acuerdo número 984030
de fecha 19 febrero de 1998

ESTUDIO DE CASO

Proceso administrativo y logístico para la importación de vitrinas de uso comercial en una
empresa en la Ciudad de México

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES

PRESENTA:
Brenda Itzel Roa Chavarria

Asesor: Dr. Cesaire Chiatchoua

Ciudad de México, a 06 de agosto 2024

MTRO. GABRIEL NUÑEZ GONZÁLEZ
DIRECTOR DE GESTIÓN ESCOLAR
UNIVERSIDAD LA SALLE
P R E S E N T E

Le informo que el (la) C.

Brenda Itzel Roa Chavarría

Pasante de la Escuela o Facultad: FACULTAD DE NEGOCIOS

de la **UNIVERSIDAD LA SALLE**, de la Maestría en:

Administración de Negocios Internacionales

con reconocimiento de validez oficial de estudios de la Secretaría de Educación

Pública según acuerdo número 984030 De fecha 12 de febrero de 1998

Ha elaborado el trabajo de Estudio de caso titulado: "Proceso administrativo y logístico para la importación de vitrinas de uso comercial en una empresa en la Ciudad de México".

De conformidad con la modalidad para la obtención de grado aprobada para esta Maestría de acuerdo a lo establecido en el Reglamento General de las Universidades La Salle Integrantes del Sistema Educativo de las Universidades la Salle.

Cumplió con todos los requisitos y el trabajo que fue elaborado bajo la conducción del Dr. Cesaire Chiatchoua que fungió como asesor, tiene la calidad suficiente para ser la base de sustentación de su Examen de Grado por lo que se le autoriza presentarlo.



Mtro. Markel Israel Lehman Elizondo
Director Facultad de Negocios

Dedicatoria

A mi mamá y a mi hermana que han estado conmigo a lo largo de este camino, a todas las personas que me han apoyado para alcanzar mis objetivos y procurado mi felicidad; a quienes han extendido su mano para apoyarme en mi superación personal y profesional.

Gracias a todos por escucharme y nunca dejar que me rinda y por siempre apoyarme en todo momento.

Índice

Introducción.....	5
1. Objetivos	6
Objetivo General.....	6
Objetivos específicos.....	6
2. Planteamiento del Problema	6
Justificación	9
3. Marco Teórico.....	11
Historia	11
Refrigeración, Congelación, Vitrinas Calientes Secas y Baño María.....	13
¿Qué es la Refrigeración?.....	15
¿Qué es la Congelación?	15
Vitrinas Calientes y Baño María	16
Relación comercial entre México y España	17
Documentos para la importación en México	18
Gestión operativa, administrativa y logística entre España y México	20
Proceso de Producción de una vitrina de uso comercial.....	20
Administración y logística	21
4. Metodología.....	23
Importador:.....	24
5. Análisis.....	25
Exportador:.....	25
Importador:.....	27
6. Propuesta	28
7. Conclusiones.....	34
8. Referencias.....	35

Introducción

Una empresa mexicana con inversión extranjera, fundada en diciembre del 2013 con el objetivo de comercializar, importar e instalar vitrinas de uso comercial. La filial es española, con más de 60 años en la industria de refrigeración comercial, creada por socios españoles y con una alta experiencia en el mercado de la refrigeración; siete años en el mercado mexicano respaldan su trabajo, llegando así, a diversos mercados para el posicionamiento de la marca dentro de la República Mexicana.

Dentro de las vitrinas de uso comercial existen diferentes variantes para la conservación de los alimentos, una es la frigorífica que sirve para mantener fríos los productos que así lo demandan y también existen las vitrinas calientes (calientes seca y vitrinas baño maría) que actúan de manera individual en la industria, por ello, su importancia es fundamental para la preservación y cuidado de los alimentos.

El catálogo de vitrinas es muy extenso, sus características pueden ser tan diversas como el cliente lo requiera, su amplia gama permite elegir desde las cuestiones estéticas con algún toque gourmet hasta elementos más sencillos con funciones básicas para su uso comercial, brindando para el usuario un mayor número de beneficios por las funciones que puede brindar cada equipo.

La importación de equipos frigoríficos comienza con el proceso logístico-administrativo de la empresa, tomando en cuenta los diversos requerimientos para tal proceso, ya que de lo contrario podrían derivar distintos problemas que pueden provocar grandes riesgos; tomando en cuenta estas medidas, todo el proceso de importación se podrá generar de manera óptima hasta el punto de entrega final.

1. Objetivos

Objetivo General

Diseñar una estrategia administrativa y logística que mejore el proceso de importación de vitrinas de uso comercial en una empresa de la Ciudad de México.

Objetivos específicos

1. Describir el proceso de importación de vitrinas de uso comercial.
2. Definir los elementos de un plan de administración y logística.
3. Determinar los elementos de administración y logística que permitan agilizar la importación de vitrinas frigoríficas de uso comercial.

2. Planteamiento del Problema

Comercializar vitrinas de uso comercial exportadas de España dentro de los diferentes mercados en México, requiere de un proceso de importación eficaz que cumpla con todos los requisitos administrativos y legales que la norma española y mexicana solicitan, garantizando la entrega final del producto en óptimas condiciones.

Dificultades en el proceso de importación:

- Poca asertividad en la comunicación con el origen y una gran diferencia de horario entre un país y otro, lo que impide tener respuestas de manera inmediata ante una situación inesperada.
- El estudio de las normas oficiales mexicanas aplicables a la importación de algunos modelos de vitrinas lleva un proceso que puede durar días, incluso

semanas de investigación para cumplir con todas las especificaciones y pueda ser aprobada.

- La emisión de documentos comerciales de origen con errores.
- No atender los puntos anteriores durante el proceso de importación terminará haciendo de cualquier venta, un proceso más largo de lo esperado, se generan malos resultados en la operación diaria de la empresa, lo cual se traduce en consecuencias muy graves para el desarrollo de su actividad, por ello debemos tener en cuenta los siguientes puntos para determinar una posible solución que mejore los resultados de principio a fin, entre las cuales se encuentran:
 - Disminución considerable de ventas e incremento de gastos extras que no estaban considerados al inicio de la operación, afectando la utilidad de la empresa porque los gastos adicionales deberán ser trasladados al costo de venta al cliente y si éste no lo acepta porque ya había negociado una cantidad, la empresa tiene la responsabilidad de asumir el coste de este, disminuyendo su margen de utilidad.
 - Incremento de tiempo para la entrega final con el cliente; cualquier error prolongará el tiempo de entrega considerado, afectación que puede observarse a partir del primer filtro en la gestión interna.
 - Cancelación del pedido por parte del cliente.

“Las empresas son tan eficientes como la suma de sus procesos: cada acción y esfuerzo de las áreas y personas que la integran cuentan para obtener resultados. Cuantos más detalles y fallas se filtren en la estructura, su gente y sus flujos, más difícil será el camino hacia la calidad” (Rodríguez, 2023). Ello pone de manifiesto que los errores y la falta de competitividad pueden restar puntos a la productividad de la empresa, por tal razón es de suma importancia contar con elementos que ayuden a mejorar los procesos. A continuación, se presenta un diagrama de Consecuencias en la Operación que permite detectar las diferentes variables encontradas en el caso a revisar, cuáles son sus causas y sus efectos frente a las diferentes contrariedades.

Tabla 1. Diagrama de Consecuencias en la Operación:

Variable	Causa	Efecto
Proveedor; empresa encargada de suministrar las vitrinas de acuerdo con los pedidos ingresados.	Comunicación directa con proveedor; ir de la mano con el proveedor para atender situaciones comunes o de urgencia.	Manual de procedimientos; manual a través del cual se establecerán una serie de pasos para atender una importación desde su fabricación.
Fracción arancelaria; codificación de ocho dígitos asignada a un	Análisis de fracción; revisión a la importación de la fracción arancelaria	Regulaciones arancelarias: si aplica la fracción será acreedora a

producto para su importación.	para consultar si es aplicable de regulaciones arancelarias.	pago de aranceles a su importación, así como a las certificaciones que puedan ser aplicables dentro de la fracción.
Logística; coordinación oportuna con naviera, Agente Aduanal y forwarder.	Transito marítimo; seguimiento continuo de la carga.	Despacho aduanero: Gestión aduanera para su libre importación.

Nota: Elaboración propia

Justificación

El presente estudio de caso pretende identificar los obstáculos generales en la venta de vitrinas de uso comercial, para generar un proceso mejor estructurado durante toda la operación de exportación en España e importación en México, que pueda disminuir los contratiempos que resultan de una comunicación no eficiente en el departamento administrativo y logístico, potencializar las áreas de oportunidad localizadas y así, poder brindar el mejor servicio de calidad a los clientes de acuerdo a las necesidades particulares de cada uno.

Toda importación debe ser revisada con estricto orden y control para responder de manera favorable ante cualquier contratiempo que pueda resultar durante todo el proceso, dando la mejor solución antes de su llegada, ya que al estar cerca de su destino final se tiene menos tiempo para generar las correcciones necesarias y los costos por ello, se incrementan demasiado. El gasto adicional

generado por esta situación hace denotar errores que no fueron atendidos desde un inicio, aumentando el costo de las vitrinas y disminuyendo la rentabilidad, lo que se traduce en una oportunidad para la competencia del mismo mercado.

El departamento administrativo y logístico serán los responsables de atender todo el proceso y su cumplimiento, participarán desde el día uno en la confirmación del pedido. Administración revisará de forma continua cada documento y toda información emitida, así como la correcta aplicación de las normas oficiales; el departamento logístico medirá los tiempos entre cada operación, dará respuesta sobre cualquier retraso que se pueda suscitar con las compañías transportistas y es responsabilidad de ambos departamentos tener la información clara de cada una de las operaciones comerciales.

Este Estudio de Caso permitirá a la empresa reconocer los principales obstáculos que impiden un mejor proceso de importación, además brindará un panorama más amplio de la operación dentro de la compañía para generar estrategias eficientes para dar solución a las dificultades ya presentes, determinando cuáles son las áreas de oportunidad en el proceso de importación, que están enfocadas en el cuidado de los tiempos de respuesta entre exportador e importador.

3. Marco Teórico

Historia

La empresa sobre la que se enfoca este trabajo, está constituida en México con una inversión extranjera de origen español; tiene presencia en seis diferentes lugares del mundo, ubicados de manera estratégica, para ofrecer a sus clientes una amplia variedad de vitrinas para enfriar o mantener calientes los productos que ahí se coloquen, para uso comercial donde los productos pueden mantenerse fríos o calientes según las diversas necesidades; son ambientalmente sostenibles y eficientes para garantizar la seguridad alimentaria de todos los productos expuestos en ellas.

Con más de 60 años en el mercado europeo y fundada por socios españoles en 1957 e identificada por ser una empresa familiar de tercera generación, actualmente cuenta con dos plantas, la primera con origen desde su fundación está ubicada en la ciudad de Castellón de la Plana y la segunda, inaugurada en 2019 tiene sus instalaciones en Cabanes, un municipio de la comunidad Valenciana, ambas en España, la planta en España, cuenta con más de 500 empleados y 250 proveedores (Frost-trol, 2023). Esta última, cuenta con innovación en sus instalaciones, una infraestructura automatizada y autosuficiente de diseños exclusivos en su maquinaria, algunos de ellos fueron creados por el Departamento de Ingeniería e Innovación permitiendo optimizar los procesos de manufactura por el grado de personalización implantado en su maquinaria.

La planta cuenta con cinco oficinas comerciales que reportan su operación a la matriz ubicada en España, las oficinas comerciales se encuentran en: Francia, Dubái, El Caribe, Zona Andina, México.

En México únicamente se encuentra la parte operativa que se ocupa principalmente como punto de venta. Todas las vitrinas comercializadas son importadas de España, se pueden encontrar en tiendas de conveniencia, tiendas departamentales, tiendas de autoservicio, supermercados y establecimientos comerciales varios mejorando las medidas de calidad e incluso de estética, en la venta de productos alimenticios.

La empresa con más de seis años de presencia en México fue fundada en 2013, sus oficinas están ubicadas en el Estado de México con el objetivo de la compra/venta e instalación de vitrinas para uso comercial. Gracias a su experiencia y profesionalismo adquirido a través de los años, se ha diseñado una amplia gama de modelos que se pueden adaptar a las necesidades que el cliente este solicitando y acorde al mercado donde desee posicionarlas.

Las vitrinas que se comercializan son instaladas en supermercados, tiendas de conveniencia, tiendas departamentales, tiendas de autoservicio y establecimientos comerciales varios. Las vitrinas en su mayoría son puestas en espacios vanguardistas para dar una mayor perspectiva al cliente y una mayor comodidad de visualización.

México es la puerta de entrada para la comercialización en toda Latinoamérica, geográficamente se encuentra en un área estratégica que demanda

un proyecto a futuro, la creación de una planta como centro de distribución en la Zona Centro, para los países Andinos y del Cono Sur, estrategia que puede brindar grandes beneficios para la empresa en general, principalmente la disminución de gastos en los traslados de importación y exportación.

Refrigeración, Congelación, Vitrinas Calientes Secas y Baño María

Una vitrina de uso comercial tiene diferentes funciones dentro de la industria alimentaria, su empleabilidad es primordial para la conservación de los productos alimenticios, dependiendo el uso que se le quiera dar y los alimentos que deba exhibir, será el tipo de vitrina que se contemple para el cliente, brindando diversas opciones tanto en material como estética para que pueda cumplir con los requerimientos de cada particular.

Las vitrinas de uso comercial se encuentran principalmente en:

- Supermercados: satisface las necesidades de la industria al proporcionar opciones de comercialización de consumo; se encuentran diferentes modelos como islas, vitrinas abiertas y/o cerradas.
 - Vitrina abierta: es aquella que es puesta al consumidor, permitiendo que se tomen directamente los productos, este tipo de vitrinas no lleva puertas.
 - Vitrina cerrada: es puesta al consumidor, permitiendo que se tomen directamente los productos, este tipo de vitrinas lleva puertas.

- Isla: es puesta al consumidor para exhibir productos atractivos a la vista.
- Tiendas de conveniencia: establecimientos con espacios más reducidos que venden una gran variedad de alimentos de consumo diario.
- Tiendas departamentales: establecimientos que venden productos de consumo diario, ropa, juguetes, productos para el hogar, etc.
- Tiendas de autoservicio: establecimientos de amplio espacio que vende productos de consumo diario, donde el cliente personalmente selecciona los productos.
- Establecimientos comerciales varios: son pequeños establecimientos de comercio con productos dedicados.

Imagen 1. “Imagen representativa de vitrinas puestas en un supermercado”



Nota: Elaboración propia

¿Qué es la Refrigeración?

La refrigeración es el proceso por medio del cual se consigue una disminución de la temperatura de fluidos, es una de las más importantes en la industria alimentaria, porque ralentiza la proliferación de bacterias en los alimentos y permite conservar intactas sus propiedades, prolongando el tiempo de conservación (Carel, 2023).

La refrigeración comercial se encarga de regular la temperatura en los equipos para la preservación de alimentos en los diferentes tipos de la industria alimentaria, ubicados en el área de lácteos, carnes, quesos y pasteles; mientras que el sistema de congelación funciona en los departamentos de pescado o carne y la conservación en alimentos calientes y baño maría.

En la refrigeración se mantiene solo una temperatura baja para no modificar la condición natural de los alimentos, formando una barrera que impide la entrada de calor. Algunos ejemplos de vitrina para refrigeración se encuentran en los departamentos de carnes, lácteos, quesos, pasteles frutas y verduras; la temperatura de refrigeración tendrá que ir en función al producto que se quiera mantener, por ejemplo, una vitrina para quesos debe tener una temperatura de 2°C para una conservación adecuada.

¿Qué es la Congelación?

La congelación es un proceso de conservación de alimentos basados en exponer los alimentos a temperaturas por debajo de su punto de congelación,

convirtiendo el hielo y solidificando toda el agua o humedad contenida en el alimento (INTARCON, 2023).

El proceso de congelación permite mantener los alimentos y/o productos en temperaturas muy bajas por largos periodos de tiempo para impedir su descomposición; este tipo de vitrinas se emplea principalmente en los departamentos de alimentos pre cocidos, pescado, carnes, helado, etc. El nivel de la temperatura dependerá siempre del producto que se busca preservar, por ejemplo, una vitrina para helados debe estar a -14° con el objetivo de mantener en su estado natural sin que se escarche, mientras que una vitrina para congelados debe tener una temperatura de -18° .

El método de congelación es una de las formas más eficaces para el cuidado y preservación de los alimentos, los mantiene en su estado natural y detiene cualquier proceso biológico de descomposición ayudando a prolongar el tiempo de vida de cualquier alimento para su almacenamiento o traslado sin que pierda sus propiedades.

Vitrinas Calientes y Baño María

La vitrina caliente y baño maría permite mantener los alimentos a una temperatura mayor para su consumo inmediato, mismas que pueden estar adaptadas para que una persona sirva los alimentos o dejar que el mismo consumidor los pueda tomar de acuerdo a las necesidades del establecimiento. Este

tipo de vitrinas se puede encontrar en el área de comida, exhibiendo los alimentos listos para consumirse en el lugar o para llevar a casa a una temperatura media.

Relación comercial entre México y España

México y España están unidos por fuertes vínculos históricos y culturales, la relación entre ambos países se caracteriza por un extraordinario dialogo y por la amplitud y diversidad de cooperación en múltiples ámbitos (México, 2023).

México tiene un Tratado de Libre Comercio con la Unión Europea (TLCUEM) firmado el 8 de diciembre de 1997 que facilita la comercialización con España, reduciendo así las Barreras para la compra y venta de productos entre estos países. El objetivo de este tratado es aumentar el comercio entre los países miembros, siendo que la Unión Europea (UE) es el tercer socio comercial de México y el 2° inversionista. (Gobierno de México, 2023).

La relación comercial entre la empresa exportadora e importadora goza de una preferencia de comunicación al ser la empresa importadora una filial de la empresa exportadora, en México se cuenta con el respaldo de España para realizar cualquier actividad que se desee, para cualquier información que se requiera siempre se procurara contar con un sistema de comunicación que permitía tener la información en el momento preciso que se requiere, ya que la diferencia de horario pudiera jugar en contra del importador.

Documentos para la importación en México

En el proceso de importación y exportación de un país a otro es necesario justificar la acción por medio de documentos que amparen la actividad realizada, cada país tiene sus propias normas legales y de seguridad para trasladar mercancía, mismas que han sido estipuladas mediante convenios acordados entre los países que realizan dicha acción. La importación hacia México requiere de una serie de requisitos de carácter obligatorio, los cuales son:

- Estar inscritos al Registro Federal de Contribuyentes (RFC) que es una clave única que identifica a toda aquella persona física o moral que realiza una actividad económica dentro de México y que, por ende, debe contribuir con el gasto público ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT) por las actividades realizadas.
- Estar al corriente con sus obligaciones fiscales.
- Estar inscritos al padrón de importadores, quien autoriza a las personas físicas y/o morales poder importar mercancías al país.
- Tener encargo conferido; un trámite donde se autoriza al Agente Aduanal el realizar las operaciones de comercio a su nombre en el Sistema de Automatización Aduanera Integral (SAAI); “un software que está conformado por un conjunto de registros que permite revisar digital y electrónicamente la información de los diferentes pedimentos aduanales en todo el país” (Villanueva, 2022) es recomendable estar inscrito con más de dos agentes por si se presentan problemas con el actual, se podrá gestionar la operación con el otro Agente Aduanal.

- Términos de Negociación (Incoterm): términos que se utilizan en las negociaciones entre comprador y vendedor, definiendo las responsabilidades de cada una de las partes.
- Factura de compra; es el documento que arroja información de la transacción.
- Lista de empaque de los productos a importar o packing list, es el documento donde se detalla el número de contenedor, el número de bultos por contenedor, los modelos, series y pesos de cada vitrina.
- Conocimiento de embarque: es el contrato celebrado con el transporte de las mercancías.
- Certificado de Origen; documento que aprueba el origen de las mercancías con el fin de gozar de preferencia arancelaria, siempre y cuando el importador y el exportador cuenten con un Tratado de Libre Comercio.
- Presentación y pago de contribuciones a la importación; el pago de las contribuciones a la importación se realiza mediante un pedimento, que es el documento fiscal que ampara el cumplimiento de todos los requisitos necesarios para efectuar el proceso a México.

(México, 2023)

Después de revisar los puntos anteriores y confirmando que están correctos los requisitos de importación se permite pasar al siguiente punto donde la empresa importadora esta lista para llevar a cabo el proceso. Por ello es indispensable que desde el inicio el área administrativa y logística tengan una comunicación eficaz para seguir a detalle, uno por uno los procesos evitando cualquier contrariedad.

Gestión operativa, administrativa y logística entre España y México

Proceso de Producción de una vitrina de uso comercial.

El Proceso de Producción de vitrinas está conformado por los siguientes pasos:

1. México pedirá una cotización a planta, donde se especifican todos los requerimientos: modelo, diseño, color y especificaciones técnicas para su correcta producción.
2. Revisada la cotización, se realiza un segundo filtro de revisión y ya confirmado, se firma el pedido para comenzar con el ingreso con una orden de fabricación.

La fabricación en planta llevará un proceso de producción de 3 a 4 semanas, considerando que cuenta con todos los componentes necesarios para su elaboración; en caso de no tener inventario de algún componente se tendrá que solicitar al proveedor, dando como resultado dos escenarios:

- a) Que el tiempo de producción aumente por la espera del o de los componentes faltantes.
- b) Que concluya la producción de la vitrina sin el componente faltante; la planta debe reportar el faltante a través de una orden que se ingresa en el sistema de producción para darle seguimiento y la gestión correspondiente.

Los proveedores son parte primordial para el buen funcionamiento de la empresa, es necesario tener una relación comercial efectiva, a través de la cual se tenga el apoyo para las distintas áreas ante cualquier garantía que se requiera. Terminado el proceso de producción, cada vitrina debe pasar por el área de control

y expedición para colocar el etiquetado, preparar su embalaje y finalmente empaquetarlo; esta parte es muy importante para el manejo de este tipo de vitrinas).

Administración y logística

Durante el proceso de producción se debe revisar la parte administrativa y logística de la operación. El importador y el Agente Aduanal procederán a determinar la fracción arancelaria de cada vitrina, para saber si cuentan con las regulaciones arancelarias aplicables, en caso de aplicar será necesario identificar el tipo de norma en México, o si la fracción cuenta con alguna acotación que permita exentar la norma.

En caso de requerir de una certificación de la Norma Oficial Mexicana (NOM) se debe solicitar al laboratorio el ingreso de la vitrina para ser sometida a las pruebas de eficiencia energética necesarias para poder contar con la aprobación del Organismo Certificador, (el tiempo de pruebas es de aproximadamente dos meses), período que resulta bastante extenso si el importador solo cuenta con los tiempos justos para el traslado de exportación e importación; el proceso puede demorar más tiempo si el organismo así lo demanda.

Si la fracción cuenta con una acotación de norma, se podrá exentar solicitando al laboratorio una Technical Opinion Letter (Carta TOL) donde se señale que la vitrina está exenta del cumplimiento de la NOM por los acotamientos que apliquen a cada una. Para la emisión de una Carta TOL el organismo solicitará la información técnica correspondiente a cada vitrina (ficha técnica, manual de

instalación, diagrama eléctrico, etiqueta del producto, y la confirmación de modelos para la emisión de la carta).

A continuación, se detallan las fracciones arancelarias para las vitrinas de uso comercial:

Fracción arancelaria para vitrinas de refrigeración y congelación:

84185001

Esta fracción requiere de la NOM-022-ENER/SCFI-2014 que se exceptúa en el campo de “equipos remotos; enfriadores sin puertas o cortinas de aire, enfriador/congelador combinados” menciona el Sistema Integral de Información de Comercio Exterior (SIICEX, 2023).

Imagen 2. “Fracción arancelaria 84185001”



**Tarifa de la Ley de Impuestos
Generales de Importación
y de Exportación**

ANTERIOR

INICIO

SIGUIENTE

Sección:	XVI	Máquinas y aparatos, material eléctrico y sus partes; aparatos de grabación o reproducción de sonido, aparatos de grabación o reproducción de imagen y sonido en televisión, y las partes y accesorios de estos aparatos			
Capítulo:	84	Reactores nucleares, calderas, máquinas, aparatos y artefactos mecánicos; partes de estas máquinas o aparatos			
Partida:	8418	Refrigeradores, congeladores y demás material, máquinas y aparatos para producción de frío, aunque no sean eléctricos; bombas de calor, excepto las máquinas y aparatos para acondicionamiento de aire de la partida 84.15.			
SubPartida:	841850	- Los demás armarios, arcones (cofres), vitrinas, mostradores y muebles similares para la producción de frío.			
Fracción:	84185001	Vitrinas refrigeradoras, de compresión, con su equipo de refrigeración aun cuando no esté incorporado, de peso unitario superior a 200 kg, para autoservicio.			
U. de Medida: Pza	Arancel	IVA	IVA F.F.		
Importación	20*	15	10		
Exportación	Ex.				

RESTRICCIONES:
En Importación:
(1) NOM-022-ENER/SCFI/ECOL-2000(Nomenclatura Actual NOM-022-ENER/SCFI/SEMARNAT- 2000, DOF 23/IV/2003), excepto lo relativo a las pruebas del numeral 8.3.

Nota: (SIICEX, 2023)

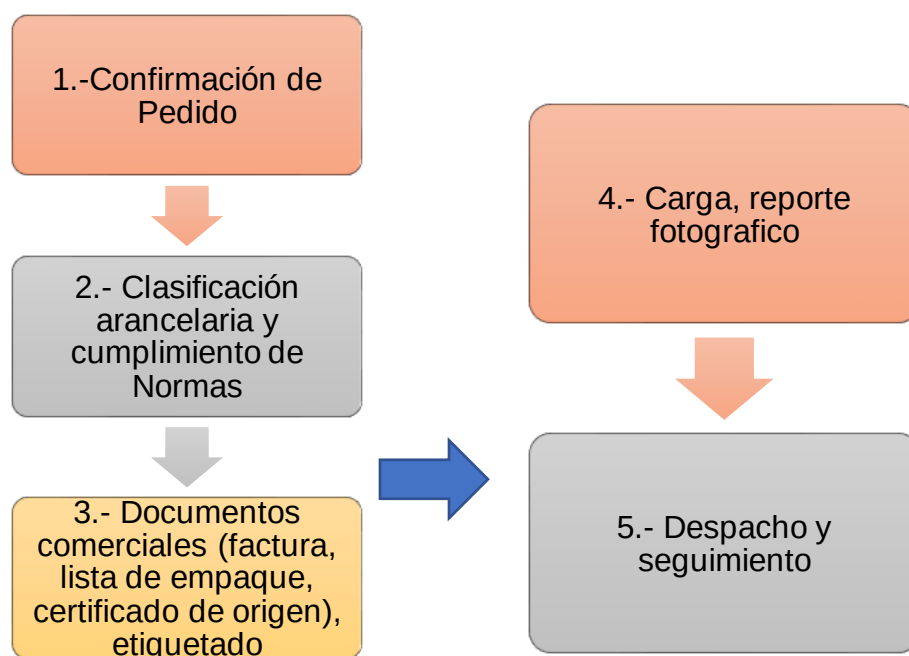
Las vitrinas de refrigeración y congelación al contar con una excepción de normas son aprobadas para su importación a través de una Carta TOL emitida por el organismo.

4. Metodología

Es un estudio prospectivo por que se realiza en el presente y con fecha de finalización agosto 2023;

Exportador:

Imagen 3 “Metodología en Origen”



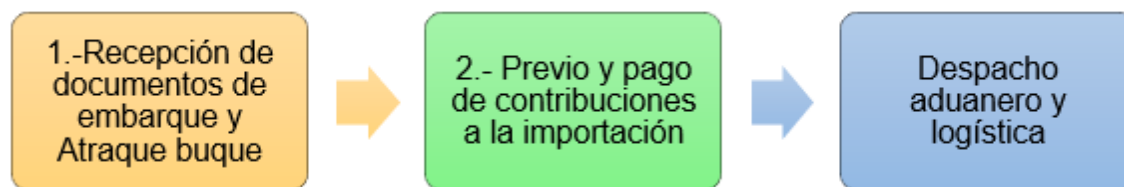
Nota: Elaboración Propia

Se inicia el proceso de exportación cuando;

1. El pedido es confirmado por el importador a origen, para comenzar con la fabricación de vitrinas.
2. El importador debe determinar las fracciones arancelarias a la importación para revisión y confirmación de algún cumplimiento de NOM'S. Determinar las fracciones arancelarias con anticipación permitirá que el importador cuente con todos los cumplimientos aduaneros en tiempo.
3. Emisión de documentos comerciales (factura, lista de empaque, certificado de origen y etiquetado).
4. Proceso de carga en contenedores, toma de reporte fotográfico para archivo y soporte de cómo se realiza.
5. Despacho de los contenedores en planta para ser puestos en puerto, listos para el tránsito marítimo.

Importador:

Imagen 4. "Metodología del Importador"



Nota: Elaboración Propia

El proceso de importación inicia cuando;

1. El importador y el Agente Aduanal cuentan con los documentos originales a la importación; se confirme el atraque del buque al puerto mexicano para solicitud de consignación de la carga.

2. Se presenta la carga ante previo de la inspección aduanera, donde la autoridad determinara el tipo de previo a realizar. Si el agente aduanal determina que la carga viene conforme a lo declarado en la información comercial, el tramitador procederá con el pago de las contribuciones para la legalización de las vitrinas, si por el contrario se presenta alguna irregularidad la autoridad aduanera solicitará más información al tramitador aduanal para verificar que todo se encuentre debidamente correcto y no se esté omitiendo algún tipo de información.
3. Previo al despacho aduanero, los contenedores tendrán que presentarse al segundo reconocimiento con la autoridad, terminado el mismo, se realiza el despacho y la carga se pone en ruta para su destino final.

5. Análisis

Exportador:

- Los siguientes números representan el análisis encontrado en el flujograma de la imagen 3:
- 1.- Cargar un pedido con referencias erróneas.
- 2.- La probabilidad de que el importador no de cumplimiento a las NOM'S incurrirá a irregularidades en las operaciones de comercio internacional, ocasionando multas o hasta la cancelación del padrón de importadores, la gravedad de la sanción dependerá del dictamen que la autoridad aduanera determine.
- 3.- Errores mecanográficos al realizar los documentos comerciales (Lista de empaque, factura, etiquetas), cuidar la emisión de estos documentos será un

factor importante para el buen cumplimiento de presentación de información ante las autoridades aduaneras.

Un obstáculo para el importador se presenta cuando el destinatario no cuenta con un número de autorización otorgado por la Secretaría de Economía (SE) para tal efecto, mismo que aplica las preferencias arancelarias delimitadas por el Tratado de Libre Comercio que México tenga con cada país como señala el Servicio Nacional de Información de Comercio Exterior (SNICE, 2023). Contar con este número ayuda a la declaración de información en la aduana de destino final, es decir el forwarder presenta el reconocimiento de embarque y el Certificado de origen declarando el número de bultos a importar, pero por error se declaró un bulto menos que lo que expresa la lista de empaque, el número de exportador autorizado hace aplicable la preferencia arancelaria a toda la factura no importando que la factura tenga seis ítems y el certificado solo 5.

Imagen 5. “Leyenda de exportador autorizado”

"El exportador de los productos incluidos en el presente documento (Número de Exportador Autorizado) declara que, salvo indicación en sentido contrario, estos productos gozan de un origen preferencial (indicar el origen de los productos)

(lugar y fecha)

(firma del exportador; además de indicarse de forma legible el nombre y apellidos de la persona que firma la declaración)"

Nota: (SNICE, 2023)

4.- Errores de carga; el exportador debe considerar revisar detenidamente toda la información que se plasma en la exportación, al momento de realizar la carga de vitrinas no revisan la documentación comercial y no hacen la relación de los muebles que se declaran contra los muebles que se están cargando.

5.- Los probables cambios de los itinerarios de los buques, dan como resultado que la carga sea trasladada de un buque a otro y que las fechas de arribo cambien de acuerdo con lo confirmado con anterioridad, consecuencias que impactarán en la relación con el cliente en destino final.

Importador:

“Los siguientes números representan el análisis encontrado en el flujograma de la imagen 4:”

1.- Los posibles obstáculos al arribo de un buque pueden ser originados por cambios climatológicos, ajenos a la solución del importador y exportador; lo cual no permite que los buques atraquen en la fecha estimada de arribo. Otro factor importante ocasionado por la situación tras la pandemia por COVID-19, son los cambios imprevistos en los buques, una realidad que ha dejado secuelas en el Comercio Internacional de retrasos que van desde semanas hasta de meses, sin tener una confirmación segura por parte de la línea naviera que pueda indicar sobre la ubicación de los contenedores.

2.- El previo debe coincidir con la documentación comercial presentada, conformada por la factura y la lista de empaque. En caso de que la información no coincida, la autoridad solicitará esclarecer el porqué de la irregularidad de

documentos, impactando en la operación del importador dichos cuestionamientos.

3.- En el despacho aduanero se debe cuidar que la carga presentada en los recintos fiscalizados cumpla con todas las regulaciones arancelarias solicitadas en la fracción de importación, de lo contrario el importador será acreedor a una multa de entre el 70 y 100 por ciento del valor comercial de cada carga.

6. Propuesta

La importación de vitrinas de uso comercial es un proceso que involucra diferentes departamentos para dar resultados favorables a la empresa, conocer las áreas de oportunidad dan apertura en el proceso y para brindar un mejor servicio de calidad desde que se cierra la venta hasta la entrega final del producto; las áreas de mayor importancia son la administrativa y logística, realizando las siguientes actividades:

Administrativo:

- Inscripción al padrón de importadores y validación.
- Trámites de encargo conferido con Agente Aduanal.
- Validación de cumplimiento de regulaciones arancelarias.
- Pago de contribuciones al comercio exterior.

Logístico / Comercio Exterior:

- Seguimiento en tiempo real de la importación de origen hasta destino final.
- Validar la correcta clasificación de fracciones arancelarias.

- Gestionar la inscripción a cualquier regulación arancelaria que la fracción solicite.
- Revisión de proformas pedimento para su presentación.
- Seguimiento del transporte a destino final.
- Revisión de la carga cuando ya se encuentra en el almacén.

Responder a los obstáculos encontrados en la importación de vitrinas, identificar posibles soluciones de la mano con origen y planta, son el objetivo para dar respuesta a cada inconveniente encontrado, mismos que serán atendidos y mejorados para proporcionar una estrategia que pueda reducir gastos y mejorar el tiempo de entrega final con el cliente:

- Origen; son los responsables de levantar el pedido e ingresar a fabricación. La falta de coordinación con planta busca dar los siguientes resultados;
- Pedido; únicamente se procederá a la confirmación del pedido cuando se envíe por correo electrónico firmado y sellado por el Director Comercial. Este proceso permitirá que no se envíen pedidos sin especificaciones concretas que al término de producción eleve costos por trabajos no considerados.

A continuación, se muestra un ejemplo de un pedido:

Imagen 6. “Pedido Original”

Original									
Número de pedido									
Fecha del documento								Pagina 1 de 1	

Facturar a:

Para:

Nota:

Cond. Pago		Contacto:		Moneda	MXN
------------	--	-----------	--	--------	-----

Entregar en:								Fecha Entrega
Solicitante:								
Pos.	Art.Proveedor	No. de Material	Descripción	Centro Costo	Cant.	UMP	P. Unitario	Imp. Total

Nota: Elaboración Propia

- Etiquetado y embalaje: con base en la codificación de vitrinas presentadas para México, se deberá revisar la nomenclatura asignada, confirmado que el modelo coincide con la base de datos de México, se debe proceder a la impresión de etiquetas (etiquetado interno y etiquetado de embalaje de identificación) se deberá tener un estricto cuidado en el pegado de estas al mueble.
- El error en el etiquetado de identificación se puede presentar cuando los datos son puestos de forma manual por el encargado del área, por ello se procede a incluir un código de barras, el cual se escanea con un dispositivo móvil para visualizar la información general de la vitrina, que es; etiqueta y manuales de instalación, con esta información cualquier persona que

requiera saber mayor detalle sobre el mueble podrá obtenerla de forma digital y en el momento preciso que lo requiera.

Imagen 7. “Código Barras”



Nota: Elaboración Propia

- Carga: elaboración de un mapa de cargas para ubicar las vitrinas dentro de cada contenedor, la ubicación asignada será conforme las medidas y altura de cada contenedor, tener la ubicación hará más ágil el proceso de revisión en aduana, así como el proceso de descarga en almacén. No cargar conforme al mapa de ubicación afectará al momento de las revisiones aduaneras y/o las descargas ya que el proceso se hará más complicado, en el caso de revisiones aduaneras si la autoridad lo determina se tendrán que bajar todas las vitrinas para confirmar que toda la información declarada es correcta,
- El mapa de cargas es un documento que ayudara en la gestión operativa, en este documento se detallara información como es; pedido, número de factura, número de contenedor, destino, modelo, serie, nombre del operador, nombre del supervisor, etc.

Imagen 8. “Plano de Carga”

Nota: Elaboración Propia

Importador: los problemas con la importación en México se originan si de origen las cosas se declaran mal, ya que se da seguimiento a lo informado previamente, facturas, listas de empaque, conocimiento de embarque y Certificado

de Origen. Cualquier mínimo error entorpecerá la gestión, trayendo consecuencias al importador que serán medidas de acuerdo con el grado del problema generado.

El proceso de importación puede resultar tan ágil, así como el exportador y él importador lo deseen, ya que ambos jugaran un papel muy importante.

7. Conclusiones

El propósito de este estudio de caso se basó, en la identificación de los obstáculos que se presentan para la importación de vitrinas de refrigeración, congelación, vitrinas calientes y baño maría. Detectando los principales factores de riesgo en una operación logística, que acompañados de los departamentos involucrados puedan generar resultados favorables para la empresa.

Los obstáculos en la importación de vitrinas llevan a resultados negativos con gran afectación al importador, problema que se traslada hasta el consumidor final por el retraso de su entrega. Cuidar la importación desde origen es la clave fundamental para evitar los errores señalados en el presente trabajo, derivados de un mal seguimiento, sin importar si se habla de importador o exportador, la operación tiene que estar supervisada desde ambos puntos para evitar una mala gestión, para que, trabajando en conjunto el proceso de importación/exportación, la labor sea más eficaz y se pueda ofrecer el mejor servicio a sus clientes.

8. Referencias

Carel. (12 de 07 de 2023). Obtenido de Carel : <https://www.carel.es/what-s-refrigeration->

CEOE. (29 de Enero de 2019). Obtenido de <https://www.ceoe.es/es/ceoe-news/mexico-espana-relaciones-economicas-y-comerciales-cada-vez-mas-estrechas>

Frost-trol. (12 de 07 de 2023). *Frost-trol*. Obtenido de Frost-trol: <https://www.frost-trol.com/empresa/quienes-somos/>

INTARCON. (20 de 07 de 2023). Obtenido de INTARCON: <https://www.intarcon.com/congelacion-de-alimentos/>

México, G. d. (26 de Julio de 2023). *Servicio de Administración Tributaria*. Obtenido de SAT: <https://www.sat.gob.mx/personas>

Rodríguez, J. (26 de Julio de 2023). *HunSpot*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/diagrama-ishikawa>

SIICEX. (15 de 07 de 2023). Obtenido de SIICEX: <http://www.siicex-caaarem.org.mx/bases/tigie2007.nsf/d58945443a3d19d886256bab00510b2e/4dad89684a4658d68625730200733933?OpenDocument>

SNICE. (15 de 07 de 2023). Obtenido de SNICE: <https://www.snice.gob.mx/cs/avi/snice/drrnas.origen.exp.autorizado.html>

Villanueva, B. (01 de Jullio de 2022). *Azafra Internacional S.C.* Recuperado el 26 de Julio de 2023, de <https://www.agenciaaduanal.net/saai-sistema-automatizado-aduanero-integral/>