

UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL

Sede del Pacífico

Administración Aduanera

Análisis sobre la gestión de importaciones de la empresa Promainsa S. A. y sus
repercusiones durante los periodos 2019-2021

Trabajo final de graduación como requisito para optar por el grado académico de
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN ADUANERA

Sustentantes

Pablo Steven Hernández Romero

Silvia Floryana Trejos Jara

Año 2023

Puntarenas, Costa Rica

Hojas de aprobación



Universidad Técnica Nacional
Sede del Pacífico
Administración de Aduanas

HOJA DE APROBACIÓN

En la ciudad de Puntarenas, el día 25 de abril del año 2023 al ser las 18:15 horas estando presentes en el Campus Juan Rafael Mora Porras de la Sede del Pacífico de la Universidad Técnica Nacional, las siguientes personas:

Profesor Tutor: Roger Chavarría Astorga.
Profesor Lector Interno: Bay Kiong Afu Calderon.
Profesor Lector Externo: Orlando Vega Cano
Presidente del Tribunal Examinador: Marco Castro Mendoza.
Representante del Sector productivo: Juan José Aguirre Morales

En su condición de miembros del Tribunal Evaluador, para evaluar la tesis y optar por el grado de **Licenciatura en Administración Aduanera**, de las personas estudiantes Pablo Steven Hernández Romero y Silvia Floryana Trejos Jara.

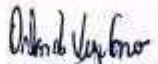
Reunido el Tribunal Evaluador los aspirantes procedieron a presentar/defensa de la tesis titulada "Análisis sobre la gestión de importaciones de la empresa Promainsa S. A. y sus repercusiones durante los periodos 2019-2021.

Concluida la presentación/defensa de la tesis, el Tribunal Evaluador consideró que, de conformidad con la normativa en la materia, las personas estudiantes obtuvieron la **APROBACIÓN DE SU TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN** y les es conferido el grado de **Licenciados en Administración Aduanera**.

No () Si ☒ mención honorífica


Roger Chavarría Astorga
Profesor Tutor

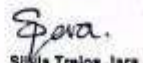

Bay Kiong Afu Calderon
Lector Interno


Orlando Vega Cano
Lector externo


Juan José Aguirre Morales
Representante Sector Productivo


Marco Castro Mendoza
Presidente del Tribunal Examinador


Pablo Steven Hernández Romero
Estudiante


Silvia Floryana Trejos Jara
Estudiante



Dedicatoria de Pablo Steven Hernández Romero

Le dedico el resultado de este trabajo a mi familia, a mi madre, por su amor incondicional y por creer en mí desde el primer día, por todos sus sacrificios, que son la clave de mi éxito. A mi hermana, a mis vecinos, que han estado siempre apoyándome en los buenos y malos momentos, que me han acompañado durante todos estos años, gracias a ellos no me rendí y ellos me han enseñado a ser la persona que soy en la actualidad.

A mis compañeros, Marlon y Alejandra, que son personas muy importantes para mí y que me ayudaron y aconsejaron durante todo este proceso.

A mi novia, quien me apoyó y alentó para continuar cuando parecía que me iba a rendir.

A mis profesores de carrera, quienes nunca desistieron al enseñarme, depositando su esperanza en mí. A todos aquellos que son una parte integral de mi camino académico y personal.

A la familia Trejos Jara, ya que he contado con su apoyo durante este proceso, son personas maravillosas que dios puso en mi camino, además de guiar mi camino y ayudarme a no perder el norte con sus consejos y regaños.

Por su puesto, a Dios, que me ha bendecido durante toda mi vida, poniendo a las personas correctas en mi camino. A la UTN, por darme la oportunidad de estudiar, es una institución por la que estaré agradecido siempre.

Dedicatoria de Silvia Floryana Trejos Jara

El presente trabajo final de graduación está dedicado primero a Dios, ya que ha sido el que me da la vida para concluir mi carrera.

A mis padres y hermanos que son un apoyo incondicional, a mis sobrinos, porque con sus palabras y sonrisas me dieron fuerzas para no darme por vencida y a Luz, que ha sido una luz en mi vida, estando presente en mi proceso, incluso dándome consejos para mejorar como profesional y como persona.

Asimismo, a mis abuelas, que desde que inicie mi carrera estuvieron presentes orando y desde el cielo me han ayudado para que el proceso sea más sencillo.

A mis compañeros de carrera Marlon y Alejandra, quienes fueron piezas fundamentales en todo mi proceso de carrera.

A mi compañero de tesis y novio que siempre me ayudó a conocer mis habilidades y destrezas que jamás pensé haber tenido, también por su sacrificio, esfuerzo y paciencia en estos 5 años de carrera.

Además, agradezco a la familia de mi novio, porque siempre estuvieron presentes para darme apoyo y consejos para seguir adelante y nunca darme por vencida.

Agradezco a cada una de las personas que dentro de mi proceso de carrera fueron ángeles para que cada día mejorara y creciera como persona y profesional.

Agradecimiento Pablo Steven Hernández Romero

En primer lugar, agradezco a mi madre que siempre me ha brindado su apoyo incondicional para cumplir todos mis objetivos académicos, siempre me han impulsado para seguir mis metas y no darme por vencido.

Le agradezco a mi tutor de tesis, por su dedicación y paciencia, don Roger, le agradezco por ser mi guía y todos sus consejos me han ayudado a ser un gran profesional.

A los lectores que son parte fundamental en todo este trayecto, les agradezco su tiempo y colaboración.

Debo de agradecer a la empresa Promainsa que nos abrió las puertas para realizar esta investigación, a cada funcionario que tuvo la disposición de ayudarnos.

Por último, quiero agradecer a la universidad que me ha exigido tanto para ser un gran profesional, donde hemos aprendido la importancia de los valores y un sinnúmero de cosas que me hicieron ser una persona de bien. Agradezco a cada funcionario de la universidad, ya que gracias a su buen trabajo y gestión tenemos las bases y condiciones para desarrollar estas destrezas.

Agradecimiento Silvia Floryana Trejos Jara

Primero, doy gracias a Dios, por permitirme tener una buena experiencia dentro de la Universidad Técnica Nacional, por permitirme convertirme en una profesional.

Gracias a cada maestro que dejó su huella en este proceso de formación, por ser un recuerdo de puras historias positivas.

Debo de agradecer de manera especial y sincera mis lectores, tanto interno como externo, y a mi tutor por darme la oportunidad de recurrir a sus conocimientos, además de su confianza y apoyo y tener paciencia para guiarme durante mi desarrollo de la tesis.

Además, quiero expresar mi agradecimiento a las personas funcionarias de la empresa Promainsa S. A. y sus dueños por darme la oportunidad de ejecutar la tesis en su compañía y estar al servicio de mi compañero y mi persona para cualquier información que necesitamos.

Resumen ejecutivo

En la presente investigación se pretende analizar las diferentes gestiones de la empresa Promainsa, además de investigar los porcentajes de las importaciones de la compañía, así como los diferentes cambios administrativos, con el fin de conocer los efectos de los periodos 2019-2021 debido a la pandemia. Lo anterior con la ayuda de diversos métodos para obtener información valiosa para evidenciar las implicaciones que tuvieron, aplicación de entrevistas a las personas colaboradoras de los diversos departamentos de la empresa y diferentes funcionarios que forman parte de la logística de importación de la empresa. Además, se comparan los procesos logísticos con los reglamentos de la ley general de aduanas, con el fin de dar distintas recomendaciones para una futura pandemia o situación similar.

Comex (2020) describe que en Costa Rica el crecimiento de una empresa se basa en el intercambio de mercancías o servicios, de esta forma, las empresas obtienen un posicionamiento de mercado. Sin embargo, con el paso de los años las compañías han aumentado sus operaciones y tienen participación en el comercio exterior. Esto quiere decir que las empresas de Costa Rica desarrollan un papel importante en el comercio mundial, tanto como en materia de exportaciones e importaciones, aplicando diferentes tácticas de negociación, acaparando diferentes mercados con excelentes oportunidades.

El Ministerio de Hacienda (2023) detalla que Costa Rica cuenta con diferentes instituciones y herramientas de materia aduanera. Esto permite un buen funcionamiento y control de operaciones antes, durante y después de una importación o exportación.

El objetivo general de esta tesis es conocer las gestiones y efectos financieros en las importaciones. Es importante conocer el origen de las mercancías, cuáles son los requisitos para su nacionalización, analizar las ventajas y desventajas de estas y tomar en cuenta su calidad.

Palabras claves: Promainsa S.A , importación, repercusiones, alimentos congelados y efectos directos.

Contenido

Capítulo I. Introducción e información general	1
1.1. Introducción	1
1.2. Área de estudio.....	2
1.2.1. Delimitación del problema	2
1.2.2. Delimitación espacial	3
1.2.3. Delimitación temporal	3
1.2.4. Delimitación del universo	3
1.2.5. Delimitación del contenido	4
1.3. Justificación.....	4
1.4. Situación actual del conocimiento del tema.....	6
1.5. Objetivos	17
1.5.1 Objetivo general	17
1.5.2 Objetivos específicos.....	17
Capítulo II. Marco teórico	18

2.1. Marco institucional.....	19
2.1.1 Nombre de la empresa.....	19
2.1.2. Ubicación.....	19
2.1.3. Dedicación.....	19
2.1.4. Misión.....	20
2.1.5. Visión	20
2.1.6. Estudio Empresarial	20
2.1.7. Logo de la empresa.....	21
2.1.8. Conceptos y datos generales de la empresa.....	21
2.1.8.1. Logística.	21
2.1.8.2. Elementos de la cadena logística.	21
2.1.8.3. Procedimientos logísticos de Importación.....	22
2.1.8.3. Nota técnica 044.....	23
2.1.8.4. Nota técnica 0035.....	24
2.2. Características y funcionales de los principales productos por importar.	26
2.3. Descripción del procedimiento Logístico de la empresa.	27
2.3.1. Entorno global.	27

2.3.2. Repercusiones internacionales al sector comercial.....	27
2.3.3. Demanda de producto.....	28
2.3.4. Precios internacionales.	28
2.3.5. Control aduanero.	29
2.3.6. Efectos indirectos y directos.....	29
2.3.7. Planes de contingencia.....	29
2.3.8. Desafíos.	30
2.3.8.1. <i>Prognosis</i>	31
2.3.9. Cadena de abastecimiento.....	31
2.3.10. Desabastecimiento de la cadena de suministros.	31
2.3.11. Productos en proceso.	32
2.3.12. Productos terminados.	32
2.3.13. Materia prima.	33
2.3.14. Almacenaje de materia.	33
2.3.15. Producto.....	33
2.3.16. Inventario.....	33
2.3.17. Mercancía.	34

2.3.18. Expansión de mercado.....	34
2.3.19. Conocimiento de mercado.	34
2.3.20. Instrumentos de control.	35
2.3.21. Productividad.....	35
2.3.22. Capacidad de producción.....	36
2.4. Comercio Internacional.	36
2.5. Marco conceptual	36
2.5.1. Tránsitos aduaneros.....	37
2.5.2. Certificado de origen.....	38
2.5.3. Factura comercial (commercial invoice).....	38
2.5.4. Transporte internacional.....	39
2.5.5. ETD-ETA	41
2.5.6. Certificado sanitario o fitosanitario.....	41
2.5.7. Seguro.....	41
2.5.8. Tipos de póliza de seguro.....	41
2.5.9. Manifiesto de carga	42
2.5.10. Bill of lading.....	42

2.5.11. Agente aduanero.....	43
2.5.12. Servicio Nacional de Aduanas	43
2.5.13. Servicio Nacional de Salud Animal (Senasa).....	44
2.5.14. Aduanas.....	44
2.5.15. Lista de empaque.....	46
2.5.16. Nota técnica.....	47
2.5.17. Deposito fiscal.....	48
2.5.18. Desalmacenaje.....	48
2.5.19. Control aduanero	48
2.5.20. Logística	48
2.5.21. Cadena de suministro	49
2.5.22. Inventario.....	49
2.5.23. Tránsito aduanero	50
2.5.24. Carga	50
2.5.25. Descarga	50
2.5.26. Despacho aduanero.....	51
2.5.27. Concepto de regímenes definitivos de importación y exportación	52

2.5.28. Tránsito vía marítima y terrestre	52
2.5.29. Declaración de valor en aduana de las mercancías	52
2.5.30. Historia del Comercio Internacional	52
2.5.31. Beneficios del comercio internacional	53
2.6. Marco legal.....	53
2.6.1. Artículos de la Ley General de Aduanas.....	54
2.6.1.1. Atribuciones aduaneras.....	54
2.6.1.2. Hecho generador.....	54
2.6.1.3. Base imponible.	54
2.6.1.4. Afectación.....	54
2.6.1.5. Clasificación.	55
2.6.1.6. Registro de importadores.....	55
2.6.1.7. Obligaciones de los importadores.....	55
2.7. Cauca.....	56
2.7.1 Art. 109. Envíos postales.....	56
2.7.2. Art. 110. Envíos urgentes.....	56
2.7.3. Art. 111. Tráfico fronterizo	56

2.7.4. Art. 112. Equipaje de viajeros	57
2.7.5. Art. 113. Exención del pago de tributos por el equipaje	57
2.7.6. Art. 114. Exención del pago de tributos para mercancías distintas del equipaje	57
2.7.7. Art. 115. Menaje de casa	57
2.7.8. Art. 116. Pequeños envíos familiares sin carácter comercial	58
2.7.9. Art. 117. Muestras sin valor comercial	58
2.7.10. Art. 118. Condiciones para gozar de las exenciones	58
2.8. Recauca	59
2.8.1. Art. 219. Hecho generador en importaciones fraccionadas.....	59
2.8.2. Art. 317. Declaración de mercancías.....	59
2.8.3. Art. 321. Documentos que sustentan la declaración de mercancías.....	59
2.8.4. Art. 361. Condiciones de aplicación	60
2.8.5. Art. 366. Procedimiento de autorización.....	60
Capítulo III. Marco metodológico	61
3.1. Alcance de la investigación.....	62
3.2. Fuentes de información.....	63

3.2.1. Fuentes de información primarias	63
3.2.2. Fuentes de información secundarias.....	65
3.3. Técnicas de recolección de datos e instrumentos de medición	66
3.3.1. Observación.....	66
3.3.2 .Entrevista.....	67
3.3.3. Encuesta.....	67
3.3.4. Instrumentos de prueba	68
3.4. Tablas de variables.....	69
Capítulo IV. Análisis de resultados	75
4.1. Análisis de gestión de importaciones.....	75
4.2. Análisis de gestión de suministros.....	77
4.3. Análisis de los efectos directos	78
4.4. Análisis de efectos indirectos.....	78
4.5. Análisis de rendimientos de la empresa	79
4.6. Rendimientos de la empresa.....	80
4.6.1. Ilustración de los rendimientos (importaciones y ventas)	81
4.7. Instrumentos de prueba	93

4.7.1. Entrevista #1.....	93
4.7.1.1. Preguntas de entrevista #1.	94
4.7.1.2. Análisis de la entrevista #1.....	94
4.7.2. Entrevista #2.....	95
4.7.2.2. Análisis de la entrevista #2.....	96
4.7.3. Entrevista #3.....	96
4.7.3.1. Preguntas de entrevista #3.	97
4.7.3.2. Análisis de la entrevista #3.	98
4.7.4. Entrevista #4.....	98
4.7.4.1. Preguntas de entrevista #4.	99
4.7.4.2. Análisis de la entrevista #4.....	100
4.7.5. Entrevista #5.....	100
4.7.5.1. Preguntas de entrevista #5.	101
4.7.5.2. Análisis de la entrevista #5.....	102
4.7.6. Entrevista #6.....	103
4.7.6.2. Análisis de la entrevista #6.....	104
4.7.7. Entrevista #7.....	105

4.7.7.1. Preguntas de entrevista #7.....	105
4.7.7.2. Análisis de la entrevista #7.....	106
4.7.8. Entrevista #8.....	107
4.7.8.1. Preguntas de entrevista #8.....	108
4.7.8.2. Análisis de la entrevista #8.....	111
Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones	113
5. Conclusiones	113
6. Recomendaciones.....	118
7. Bibliografía	125
8. Anexos	136

Lista de tablas

Tabla 1 Ficha del estado del arte: Afectación empresarial costarricense desde la llegada de la COVID-19 aplicado a la zona de Pérez Zeledón durante en II y III trimestre del año 2020	7
Tabla 2 Ficha del estado del arte: Impacto de la pandemia por COVID-19 en las PYME costarricenses	8
Tabla 3 Ficha del estado del arte: Primeras lecciones y desafíos de la pandemia de COVID-19 para los países del SICA	9
Tabla 4 Ficha del estado del arte: Logística internacional postpandemia.....	10
Tabla 5 Ficha del estado del arte: Crisis global del transporte marítima.....	11
Tabla 6 Ficha del estado del arte: Definición de importar	12
Tabla 7 Ficha del estado del arte: Guía informativa sobre temas de comercio exterior	13
Tabla 8 Ficha del estado del arte: Comercio Internacional Costa Rica-Requisitos de Importación/Exportación	14
Tabla 9 Ficha del estado del arte: Estadísticas de comercio exterior Datos preliminares 2020	15
Tabla 10 Ficha del estado del arte: La empresa costarricense, resiliente ante la pandemia	16
Tabla 11 Régimen y modalidad según la codificación	37
Tabla 12 Transportes internacionales	40

Tabla 13 Explicación de las diferentes aduanas que existen en Costa Rica	45
Tabla 14 Fuentes de información.....	65
Tabla 15 Fuentes de información secundaria.....	66
Tabla 16 Gestión de importaciones.....	69
Tabla 17 Gestión de suministros	69
Tabla 18 Efectos directos.....	70
Tabla 19 Efectos indirectos.....	70
Tabla 20 Proceso de gestión	71
Tabla 21 Rendimientos de la empresa	71
Tabla 22 Cronograma de actividades.....	73
Tabla 23 Hoja de análisis del contenido #1	75
Tabla 24 Hoja de análisis del contenido #2	77
Tabla 25 Hoja de análisis del contenido #3	78
Tabla 26 Hoja de análisis del contenido #4	78
Tabla 27 Hoja de análisis del contenido #5	79
Tabla 28 Hoja de análisis del contenido #6	80
Tabla 29 Entrevista para el funcionario de importaciones.....	94
Tabla 30 Entrevista para el funcionario de la cadena de Suministros	95

Tabla 31 Efectos directos e indirectos	97
Tabla 32 Proceso de gestión	99
Tabla 33 Rendimiento de la empresa.....	101
Tabla 34 Senasa Caldera	103
Tabla 35 Aduana Caldera.....	105
Tabla 36 Transportistas.....	108

Lista de figuras

Figura 1 Estructura empresarial Promainsa S. A.....	20
Figura 2 Logo de la compañía	21
Figura 3 Requisito sanitario de Senasa.....	24
Figura 4 Ubicación de las aduanas en Costa Rica	46
Figura 5 Lista de empaque.....	47
Figura 6 Matriz de congruencia.....	72
Figura 7 Disminución de importaciones de mercancías	76

Lista de organigramas

Organigrama 1	Organigrama cualitativo	136
Organigrama 2	Organigrama cuantitativo	137

Índice de abreviaturas

AMSF: Acuerdo sobre la Aplicación de Medidas Sanitarias y Fitosanitarias de la Organización Mundial de Comercio.

BL: conocimiento de embarque o bill of lading.

Canaco: Cámara Nacional de Comercio.

Cauca: Código Aduanero Uniforme Centroamericano.

CCCR: Cámara de Comercio de Costa Rica

Comex: Ministerio de Comercio Exterior de Costa Rica.

COVID-19: coronavirus 19

DGA: Dirección General de Aduanas.

DUA: declaración única aduanera.

FAD: formulario de autorización de desalmacenaje.

FMI: Fondo Monetario Internacional.

GATT: Acuerdo General Sobre Aranceles Aduaneros y Comercio.

ICC: Cámara de Comercio Internacional.

Incoterms: términos de contratación internacional.

INEC: Instituto Nacional de Estadística y Censos.

LGA: Ley General de Aduanas.

MAG: Ministerio de Agricultura y Ganadería.

MH: Ministerio de Hacienda

NT: nota técnica.

OMC: Organización Mundial de Comercio.

PIB: producto interno bruto.

Procomer: Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica.

RLGA: Reglamento Ley General de Aduanas.

SFE: Servicio Fitosanitario del Estado.

TLC: tratados de libre comercio.

VUCE: ventanilla única de comercio exterior.

CAPITULO I

Capítulo I. Introducción e información general

1.1. Introducción

El presente análisis se enfoca en las gestiones de importación de la compañía Promainsa S. A., evaluando diferentes acontecimientos que tuvieron repercusiones en el comercio internacional y tuvieron efecto en la empresa que se mencionó. Esta se dedica a la importación, venta y distribución de alimentos congelados, es decir, que es el traslado de manera formal y legal de bienes, que se producen en el extranjero con destino a Costa Rica. Se analizan las importaciones específicamente de mercancías que lleven el consignatario a la empresa Promainsa S. A. Además, se detallan las diferentes gestiones que se necesitan para ejecutar una importación de manera exitosa, abarcando diferentes temas de suma importancia en el momento de iniciar una importación, los cuales son: negociación, transporte internacional, despacho aduanero, asimismo, estudiar la modalidad de importación que se realiza, trámites aduaneros, almacenamientos, pagos tributarios, el proceso de control aduanero y hasta el punto donde el importador cuenta con las mercancías en su destino final. Todo esto con el fin de analizar todos los procesos y de esta forma crear un plan de gestiones y recomendaciones.

El objetivo de muchas empresas costarricenses, que se dedican a la importación de bienes, es tener acceso a productos terminados a un precio asequible para todas las personas ciudadanas, ya que, curiosamente Costa Rica cuenta con la materia prima para la producción. Sin embargo, no es un país industrializado totalmente, por lo que no es posible realizar diversos productos hasta su etapa final. Además, los costos de la producción nacional son muy altos

en comparación con los costos internacionales, dejando una posibilidad a los empresarios para importar mercancías de excelente calidad y mejor precio.

Esta investigación tiene como antecedente los efectos de la COVID-19, la cual se presentó durante el año 2019. Este fue un evento nunca visto, que tomó por sorpresa a los importadores, lo que significó una transmisión muy rápida de contagios por esta enfermedad en todo el mundo. Sin embargo, no solo hubo consecuencias en la salud, sino también en el ámbito económico y aduanero, ya que se paralizaron de manera total las operaciones del comercio internacional, motivo de los cierres fronterizos para disminuir el contagio y, por eso, muchas empresas se vieron afectadas en temas económicos y Promainsa S. A. no fue una empresa que estuvo exenta de esta afectación mundial.

1.2. Área de estudio

La investigación se realiza en una empresa ubicada en el Cocal de la provincia de Puntarenas y tiene acceso a los diferentes departamentos (jefaturas, financiero, aduanero, entre otros) con relación al estudio de los procesos y gestiones en el momento de importar una mercancía (atún, camarón, pulpo, etc.), de la mano del control interno de la compañía, para llevar a cabo el estudio de Promainsa S. A. A la vez, se pretende analizar los alcances socio-económicos que tuvo la empresa en los periodos de 2019-2021, con respecto a las importaciones en la región del Pacífico en Costa Rica.

1.2.1. Delimitación del problema

Se indagan los procesos y gestiones de la empresa Promainsa S. A. con base en los acontecimientos mundiales, aprovechando los recursos de una manera eficiente, lo que permite que en esta investigación se puedan realizar diferentes evaluaciones y recomendaciones para

mejorar la gestión empresarial referente al tema de logística y gestión de materia aduanera. Por lo tanto, se delimita como tema de investigación que es un estudio sobre la gestión y procesos de las importaciones de la compañía Promainsa S. A. y sus repercusiones financieras durante el periodo 2019-2021, tema que surge de la gran problemática en el ámbito nacional e internacional. Con base en estos hechos nos damos a la tarea de investigar: ¿Cuáles son los efectos del comercio internacional y qué implica para el sector comercial respecto a las importaciones en Promainsa S. A. durante los periodos 2019-2021?

1.2.2. Delimitación espacial

La delimitación espacial del presente proyecto abarca la empresa Promainsa S. A., situada en Puntarenas, que cuenta con unas instalaciones muy bien ubicadas, ya que este lugar es la entrada para la zona turística de Puntarenas. Estas son amplias instalaciones donde laboran 50 personas en diferentes departamentos, creando una estructura empresarial sólida.

1.2.3. Delimitación temporal

Los datos e información se consideran para realizar el proyecto investigativo durante el periodo 2019-2021.

1.2.4. Delimitación del universo

En este ítem hace referencia a las personas funcionarias con las que se utilizan diferentes técnicas para la recolección de datos, entre esas entrevistas, encuestas, formularios, entre otras, con el fin de tener información confiable. Además, para obtener la información del presente proyecto se debe tener apoyo de las diferentes herramientas institucionales por parte

del Estado, los trámites e incluso sus páginas web, lo que facilita información segura y real para las importaciones.

1.2.5. Delimitación del contenido

Se analizan con detalle las diferentes gestiones que se realizaron en varios de los departamentos de interés. Esto enfocado en el estudio de las gestiones de cada encargado de los departamentos, utilizando diferentes factores para la evaluación y mejoramiento de los procesos de la empresa y tomando en cuenta la reglamentación de la Ley General de Aduanas y sus reglamentos.

1.3. Justificación

El presente estudio se enfoca principalmente en la gestión de las importaciones de la empresa, evaluando diferentes acontecimientos que tuvieron un efecto en el comercio internacional y directamente en la compañía Promainsa S. A. Esta se dedica a la importación, venta y distribución de congelados, es decir, que es el traslado de manera formal y legal de bienes, que se producen en el extranjero con destino a Costa Rica. Se analizan las importaciones específicamente de mercancías que lleven el consignatario el nombre Promainsa S. A.

Además, se detallan las diferentes gestiones que se necesitan para realizar una importación de manera exitosa, abarcando distintos temas de suma importancia en el momento de iniciar una importación, los cuales son: negociación, transporte internacional y despacho aduanero. Asimismo, se busca analizar la modalidad de importación que se realiza, trámites aduaneros, almacenamientos, pagos tributarios, el proceso de control aduanero y hasta el punto donde el importador cuenta con las mercancías en su destino final. Lo anterior tiene el fin de analizar todos los procesos y, de esta forma, crear un plan de gestiones y recomendaciones.

El objetivo de muchas empresas costarricenses que se dedican a la importación de bienes es tener acceso a productos terminados a un precio asequible para todas las personas ciudadanas, ya que curiosamente Costa Rica cuenta con la materia prima para la producción. Sin embargo, no es un país industrializado totalmente, por lo que no es posible realizar diversos productos ya en su etapa final. Además, los costos de la producción nacional son muy altos en comparación con los costos internacionales, dejando una posibilidad a los empresarios para importar mercancías de excelente calidad y mejor precio competente al mercado nacional.

Esta investigación tiene como antecedente principal la situación sanitaria, ya que por ella se realizaron los cierres fronterizos. Se pueden evaluar las gestiones que se realizaron ante los hechos de los periodos 2019 hasta el 2021 en la empresa Promainsa S. A., analizando detalladamente los grandes problemas que se dieron en el ámbito mundial, específicamente en la cadena de suministros, la cual tuvo una gran repercusión. Por otra parte, los diferentes sectores económicos fueron golpeados y esto combinado con distintas situaciones nos pondrá en contexto con la realidad a la que se enfrenta el comercio actualmente.

Directa o indirectamente todo esto afectó al comercio nacional, debido a que las ventas de los diferentes negocios disminuyeron, esto quiere decir que las importaciones se vieron reducidas, por ende, la demanda para transportar las mercancías vía marítima se ve afectada, lo que provoca un aumento importante en los precios del flete para estos periodos. Sin embargo, esto no termina ahí, como consecuencia surgen los problemas de desabastecimiento en las cadenas de suministros, se puede destacar que es uno de los principales impactos empresariales y financieros en todo el mundo.

1.4. Situación actual del conocimiento del tema

Según Molina Montoya (2005), el estado del arte es una manera de investigar un documento, el cual permite un estudio acumulado sobre un área específica, en la investigación se desarrollan temas respecto a importaciones y, a la vez, de las repercusiones de la COVID-19. Además, se menciona que en los años ochenta se usaba como herramienta para compilar y sistematizar información en diferentes temas. En la actualidad, el estado del arte se considera como un abordaje de tres perspectivas fundamentales, las cuales son: contextualizar, clasificar y categorizar información para un proyecto investigativo.

Asimismo (Molina Montoya, 2005) hace referencia a que el estado del arte tiene una gran importancia, ya que permite circular información, en donde genera una demanda de conocimiento y se ofrecen distintas posibilidades para la comprensión del problema que se desarrolla. El estado del arte es una técnica para indagar diferentes datos de manera categorizada para ejecutar el tema de modo ordenado. Además, es la revisión de la bibliografía que existe sobre un tema que se indaga. Este documento es un reflejo de toda la información previa que existe en temas de importaciones y sus consecuencias por la pandemia y es por eso por lo que se han elegido los siguientes estados del arte:

Tabla 1

Ficha del estado del arte: Afectación empresarial costarricense desde la llegada de la COVID-19 aplicado a la zona de Pérez Zeledón durante en II y III trimestre del año 2020

1. Identificación del proyecto			
Título	Afectación empresarial costarricense desde la llegada de la COVID-19 aplicado a la zona de Pérez Zeledón durante en II y III trimestre del año 2020.		
Autores	Liseth de los Ángeles Umaña Vargas		
Fecha de publicación	14 de diciembre de 2020		
Instituto	Universidad Latina de Costa Rica		
URL	https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/160/1/TFG_Ulatina_Liseth_Uma%C3%B1a_Vargas.pdf		
Referencia bibliográfica	(Umaña Vargas, 2020)		
Autor de las fichas	Pablo Hernández	Fecha	21/02/2022
2. Aproximación del texto			
Afectaciones empresariales por motivo del coronavirus			

Determine cuál es el propósito del documento que se leerá

El documento ayuda a dar un enfoque en la investigación, mostrando datos reales, los cuales permiten analizar los sectores empresariales del lugar que se busca analizar

Preguntas orientadas

¿Cuáles son los impactos económicos?

¿Cuáles fueron las primeras industrias económicas en ser afectadas?

Citas

Sectores afectados

“Industria textil, por el cierre de las fábricas, en Suzhóu (ciudad de China) se producen el 80% de los vestidos de novias que se venden en todo el mundo.

Industria tecnológica, ha habido una caída del 50% de la exportación de teléfonos inteligentes” (Umaña Vargas, 2020, p. 13).

Tabla 2

Ficha del estado del arte: Impacto de la pandemia por COVID-19 en las PYME costarricenses

1. Identificación del proyecto			
Título	Impacto de la pandemia por COVID-19 en las PYME costarricenses		
Autores	MEIC		
Fecha de publicación	Mayo 2020		
Instituto	Ministerio de Economía, Industria y Comercio		
URL	http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2020/pyme/covid19.pdf		
Referencia bibliográfica	(MEIC, 2020)		
Autor de la ficha	Pablo Hernández	Fecha	21/02/2022
2. Aproximación del texto			
Impactos en las pymes por motivo de la COVID-19			

Determine cuál es el propósito del documento que se leerá

Conocer los impactos de la pandemia en las pequeñas empresas costarricenses.

Preguntas orientadas

¿Cómo haría una empresa para mantenerse en tiempos de pandemia?

Citas

“Los mecanismos utilizados por las empresas para hacer llegar sus bienes y servicios a los clientes, se convierte en un elemento de gran importancia en las circunstancias actuales, en donde las medidas sanitarias impuestas por las autoridades implican una gran cantidad de restricciones de movilidad y permanencia en sitios públicos, con el objetivo de disminuir las posibilidades de contagio. En ese sentido, es preocupante que casi el 80 por ciento de las PYME optan por realizar ventas directas, por lo que es de esperar que su volumen de ventas decaiga de forma notable, si no adoptan otras formas de entrega.” (MEIC, 2020, p. 10)

Tabla 3

Ficha del estado del arte: Primeras lecciones y desafíos de la pandemia de COVID-19 para los países del SICA

1. Identificación del proyecto			
Título	Primeras lecciones y desafíos de la pandemia de COVID-19 para los países del SICA		
Autores	Alberto Enríquez y Carlos Sáenz		
Fecha de Publicación	08 de diciembre de 2021		
Instituto	Cepal		
URL	https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46802/1/S2100201_es.pdf		
Referencia bibliográfica	(Sáenz, 2021)		
Autor de la ficha	Pablo Hernández	Fecha	21/02/2022
2. Aproximación del texto			
Desafíos de la pandemia para los países centroamericanos.			
Determine cuál es el propósito del documento que se leerá			
Con este análisis es posible ver y resaltar los posibles retos que se tuvieron en un modelo centroamericano, por parte de los países que forman parte del SICA			
Preguntas orientadas			
¿Cuáles son los desafíos que tienen los países del SICA por la pandemia?			

Citas

“La estrecha relación que existe entre salud, economía y trabajo ha quedado evidenciada y está claro que “si no se controla la curva de contagio de la pandemia, no será posible reactivar la economía de los países. Asimismo, se indica que tanto el control de la pandemia como la reapertura económica requiere liderazgo y una rectoría efectiva y dinámica de los Estados, mediante políticas nacionales que integren políticas de salud, políticas económicas y políticas Sociales” (Enríquez y Sáenz, 2021, p. 31)

Tabla 4*Ficha del estado del arte: Logística internacional postpandemia*

1. Identificación del proyecto			
Título	Logística internacional postpandemia		
Autores	Ricardo J. Sánchez y Fabio Weikert		
Fecha de publicación	15 de diciembre de 2021		
Instituto	Cepal		
URL	https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46656/1/S2000789_es.pdf		
Referencia bibliográfica	(Sáenz, 2021)		
Autor de la ficha	Pablo Hernández	Fecha	21/02/2022
2. Aproximación del texto			
Logística Internacional			
Determine cuál es el propósito del documento que se leerá			
Con este documento se puede evidenciar las complicaciones y retos que ha tenido la logística, ya sea en el momento de compra, hasta descarga del contenedor o mercancía en el lugar de destino.			
Preguntas orientadas			
¿Cuáles son las recomendaciones para las empresas en relación con la logística?			
¿Cómo mejorar los tiempos de logística en tiempos de la COVID?			
Citas			
“A pesar de la caída en el volumen de contenedores movilizado globalmente, no se han observado caídas expresivas en las tarifas de fletes marítimos de contenedores. El índice de fletes de contenedores que se analiza en esta sección del estudio, por ejemplo, ha experimentado una disminución a lo largo de los primeros meses de 2020, pero se ha mantenido, hasta el mes de junio, en niveles más altos que los de 2019, y ya está, en algunos casos, con señales de alza” (Sánchez y Weikert, 2021, p. 48)			

Tabla 5*Ficha del estado del arte: Crisis global del transporte marítima*

1. Identificación del proyecto			
Título	Crisis global del transporte marítimo		
Autores	Hellen Ruiz Hidalgo		
Fecha de publicación	25 de noviembre de 2021		
Instituto	UNED		
URL	https://www.uned.ac.cr/ocex/index.php/124-boletines-articulos/671-capsula-3-crisis-global-del-transporte-maritimo		
Referencia bibliográfica	(Hidalgo, 2021)		
Autor de la ficha	Pablo Hernández	Fecha	21/02/2022
2. Aproximación del texto			
Motivo de la crisis de transporte marítimo			
Determine cuál es el propósito del documento que se leerá			
Con base en este texto se puede mencionar un poco más sobre la verdadera situación en el país y los planes que se piensan realizar para intentar volver a la normalidad del estado de la economía.			
Preguntas orientadas			
¿Cuál es la manera en la que los diputados pueden ayudar al sector empresario para reactivar la economía?			
Citas			
“El gobierno busca congelar el impuesto sobre el flete, tomando como base el costo promedio de los fletes del 2019, año previo a la pandemia. El objetivo de esta media es meritorio porque, al disminuir la carga impositiva de aduana, se abona al auxilio de empresas, muchas veces pequeñas y ya azotadas por meses de actividad económica restringida” (Ruiz Hidalgo, 2021, p. 20).			

Tabla 6*Ficha del estado del arte: Definición de importar*

1. Identificación del proyecto		
Título	¿Qué es importar? Empieza a importar productos	
Autores	Miguel Mones	
Fecha de publicación	15 enero de 2020	
Instituto	Comercio y aduanas	
URL	https://www.comercioyaduanas.com.mx/comoimportar/comopuedoimportar/que-es-importar/	
Referencia bibliográfica	(Mones, 2020)	
Autor de la ficha	Silvia Floryana Trejos Jara	Fecha 21/02/2021
2. Aproximación del texto		
Contenido del documento		
Definición e importancia de importación		
Determine cuál es el propósito del documento que se leerá		
Definir el significado de importación, además, cuál es su importancia		
Preguntas orientadas		
¿Qué es importar?		
¿Cuál es la relevancia de importar?		
Citas		
“La importación consiste en el ingreso legal de mercancías de un país origen al país importador, principalmente para satisfacer el consumo que a veces no se puede abastecer con los propios recursos del país” (Mones, 2020, p. 1)		

Tabla 7

Ficha del estado del arte: Guía informativa sobre temas de comercio exterior

1. Identificación del proyecto		
Título	Guía informativa sobre temas de comercio exterior	
Autores	Procomer	
Fecha de publicación	Julio 2014	
Instituto	Centro de Asesoría para el Comercio Exterior	
URL	https://www.procomer.com/wp-content/uploads/Materiales/guia_informativa2020-03-17_17-56-24.pdf	
Referencia bibliográfica	(Procomer, 2014)	
Autor de la ficha	Silvia Floryana Trejos Jara	Fecha 21/02/2021
2. Aproximación del texto		
Contenido del documento		
Trámites y documentos para importar		
Determine cuál es el propósito del documento que se leerá		
Indagación sobre temas de importación		
Preguntas orientadas		
¿Cuáles son los requisitos para importar mercancías (tilapia, panga, pulpo, entre otros) de China?		
¿Son un requisito los permisos sanitarios para importar estas mercancías?		
Citas		
“Requisitos de importación		
Para llevar a cabo el proceso de importación se deben cumplir con los siguientes requisitos:		
Registro como importador habitual ante la Dirección General de Aduanas (DGA), en el Órgano de Valoración y Verificación Aduanera, DÚA de importación, Factura comercial original” (Procomer, 2014, p. 8)		

Tabla 8

Ficha del estado del arte: Comercio Internacional Costa Rica-Requisitos de Importación/Exportación

1. Identificación del proyecto		
Título	Comercio Internacional Costa Rica-Requisitos de Importación/Exportación	
Autores	Equipo Legal Costa Rica	
Fecha de publicación	06 noviembre de 2019	
Instituto	Bizlatin HUB	
URL	https://www.bizlatinhub.com/es/costa-rica-importacion-exportacion/	
Referencia bibliográfica	(Equipo Legal Costa Rica, 2018)	
Autor de la ficha	Silvia Floryana Trejos Jara	Fecha 21/02/2021
2. Aproximación del texto		
Contenido del documento		
Tarifas de importación		
Determine cuál es el propósito del documento que se leerá		
Analizar los aranceles de importación		
Preguntas orientadas		
¿Cuál es el porcentaje de DAI que existe en las mercancías?		
Citas		
“Los aranceles de importación (Derechos Arancelarios a la Importación (DAI)) se pagan al Ministerio de Hacienda. Los rangos de DAI oscilan entre el 1% y el 15%, según la clasificación de los productos (por ejemplo, 1% para un libro y 13% para un procesador de PC)” (Equipo Legal Costa Rica, 2014, p. 1)		

Tabla 9*Ficha del estado del arte: Estadísticas de comercio exterior Datos preliminares 2020*

1. Identificación del proyecto		
Título	Estadísticas de comercio exterior. Datos preliminares 2020.	
Autores	INEC	
Fecha de publicación	Marzo 2021	
Instituto	INEC	
URL	https://www.inec.go.cr/sites/default/files/documentos-biblioteca-virtual/recomex-preli2020.pdf	
Referencia bibliográfica	(INEC, 2020)	
Autor de la ficha	Silvia Floryana Trejos Jara	Fecha 22/02/2021
2. Aproximación del texto		
Contenido del documento		
Estadísticas de importación hasta el año 2020		
Determine cuál es el propósito del documento que se leerá		
Determinar las estadísticas en años anteriores		
Preguntas orientadas		
¿Existió un amplio desarrollo en las importaciones entre los años 2015-2020?		
Citas		
“Costa Rica presentó el mayor valor de importación de bienes en el 2012 con 18 315 millones de dólares” (INEC, 2021, p. 22)		

Tabla 10

Ficha del estado del arte: La empresa costarricense, resiliente ante la pandemia

1. Identificación del proyecto	
Título	La empresa costarricense, resiliente ante la pandemia
Autores	German Morales
Fecha de publicación	21 diciembre de 2020
Instituto	La República
URL	https://www.larepublica.net/noticia/la-empresa-costarricense-resiliente-ante-la-pandemia
Referencia bibliográfica	(Morales, 2020)
Autor de la ficha	Silvia Floryana Trejos Jara Fecha 22/02/2021
2. Aproximación del texto	
Contenido del documento	
La manera en que las empresas costarricenses se innovaron para asimilar la pandemia	
Determine cuál es el propósito del documento que se leerá	
Analizar el estudio de la manera en la que los empresarios toman medidas para que las empresas marchen “bien”	
Preguntas orientadas	
¿Qué hicieron las empresas costarricenses para resistir a la pandemia?	
¿La compañía Promainsa S. A. siguió los consejos de German Morales?	
Citas	
“La sociedad ha tenido que lidiar con largos meses de duro confinamiento que han hecho mella en la economía, el empleo y en la forma de operar de las compañías” (Morales, 2020, p. 1).	

1.5. Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Estudiar los procesos de gestión financiera en las importaciones por medio de la cadena de suministros y sus efectos para optimizar los rendimientos en la empresa Promainsa S. A. durante los periodos 2019-2021.

1.5.2 Objetivos específicos

1. Detallar la gestión de importaciones en la empresa y su gestión de suministros mediante la observación estructurada por la normativa aduanera vigente.
2. Identificar los efectos directos e indirectos que se relacionan con los factores globales durante los periodos 2019-2021 por medio de reportes y entrevistas a las jefaturas de los departamentos involucrados.
3. Recomendar los procesos de gestión financiera que optimicen los rendimientos de la empresa Promainsa S. A.

CAPITULO II

Capítulo II. Marco teórico

El presente capítulo tiene como finalidad el análisis de las importaciones de la empresa Promainsa S. A., además, se recopila información vital y precisa de los diferentes departamentos que la conforman, con el objetivo de mejorar los procesos y gestiones que se realizan dentro de ella. Se abarcan temas estratégicos para una buena gestión empresarial, detallando cada proceso y explicando cada punto de una importación, asimismo, se pueden comprender los distintos escenarios que surgieron en los periodos mencionados. Además, se puede determinar la importancia de un excelente plan maestro en el momento de realizar una importación, ya que de esta forma se logrará disminuir los costos y tiempos que son puntos críticos en la gestión de la logística, por ende, no encarecerá el producto que se pondrá a la venta en el mercado nacional.

Caso contrario, si no se llevan a cabo los procesos en tiempo y plazos establecidos esto llegará afectar el precio final del producto, pues recaerá en aumento de los costos operativos, o bien pérdidas para la compañía. Al mismo tiempo, se habla sobre la situación del mercado internacional y nacional, evaluando los acontecimientos, al seguir una serie de pasos. Primero se explica la definición de importación, según Mones (2020) este es el traslado de algunos bienes o servicios que provengan del exterior, es decir, es la actividad de comprar mercancías que provengan de un país distinto al que se encuentre el interesado. En esta acción deben existir dos partes primordiales, las cuales son: importadores, su explicación es aquel empresario u organización que realiza una compra de algún servicio, o bien de un país que sea ajeno a su territorio y, por otra parte, existe el exportador *vendedor* que corresponde a aquella persona que vende o provee sus bienes o servicios a los interesados.

Un claro ejemplo de importación es cuando se efectúa la compra de bienes que tienen un origen distinto a la ubicación de la empresa que efectúa la compra. Es decir, que provengan del exterior, con destino a Costa Rica, llevando a cabo todos los procesos logísticos y aduaneros.

Según Figueroa (2016), el marco teórico es aquel conjunto que tiene ideas, procedimientos e incluso teorías que funcionarán al indagador para llevar a cabo toda la investigación del tema. Por otro lado, Hernández Sampieri (2019) indica que el marco teórico es fundamental en el momento de desarrollar el proyecto, ya que ayuda a darle respuesta al problema del trabajo, así como también realizar los objetivos de este.

2.1. Marco institucional

2.1.1 Nombre de la empresa

La compañía en primera instancia llevaba el nombre de Promociones Marinas Internacionales S. A. que se fundó en el año 2015. Después de 3 años de formación y estructuración se cambió el nombre a Promainsa S. A.

2.1.2. Ubicación

La empresa tiene una ubicación en el Cocal, Puntarenas, Costa Rica, está situada exactamente a los 150 m oeste de la escuela Mora y Cañas.

2.1.3. Dedicación

El Ministerio de Hacienda (2003) dicta que la empresa se dedica a la importación, venta y distribución de productos provenientes del mar. Además, de otros productos para consumo humano congelados, por ende, en el traslado de manera formal y legal de bienes.

2.1.4. Misión

- Lograr la mejora permanente de nuestras actividades con el fin de brindar un servicio que asegure la entrega oportuna y el posterior servicio postventa. También es importante señalar que nuestro servicio se ve reforzado por el *stock* permanente de los principales productos de nuestro catálogo.

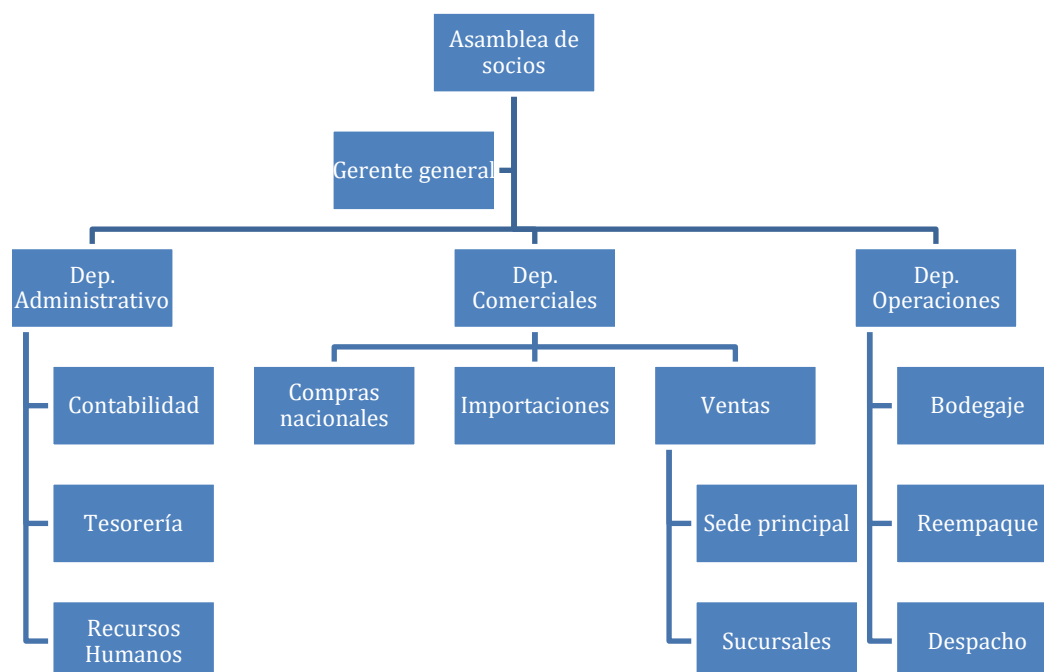
2.1.5. Visión

- Ser el referente en las importaciones de alimentos congelados y refrigerados a nivel nacional, con estrategias innovadoras para atraer clientes fieles, gracias al cumplimiento de estándares de calidad y excelente servicio.

2.1.6. Estudio Empresarial

Figura 1

Estructura empresarial Promainsa S. A.



Fuente: Promainsa S. A.

2.1.7. Logo de la empresa

Figura 2

Logo de la compañía



Fuente: Promainsa S. A.

2.1.8. Conceptos y datos generales de la empresa

2.1.8.1. Logística.

Treechem (2021) considera que es un término como la gestión de la cadena de suministros, que se encarga de la eficiencia del almacenamiento de los productos, información, entre otros, siempre y cuando logre satisfacer las necesidades de los clientes. En la empresa Promainsa S. A., con relación a la logística, se da desde la negociación con el vendedor de la materia prima y el comprador y termina en el momento en el que el producto se comercializa y almacena en sus instalaciones.

2.1.8.2. Elementos de la cadena logística. Cetys Educación Continua (2021) hace referencia a que cualquier organización o empresa, tiene como fin estructurar todas las características que tiene sus procesos, para llevar a cabo el producto final a sus clientes. Es por eso por lo que se menciona que los elementos que conforman la cadena de logística son los siguientes:

- Supervisión desde la cual se obtienen las materias primas.
- Fabricación de productos.
- Producción.
- Distribución y transporte.
- Entrega.

Además, cabe destacar que los integrantes de la cadena de logística son:

- Proveedores.
- Transportes.
- Fabricantes.
- -Clientes.
- Comunicación.

2.1.8.3. Procedimientos logísticos de Importación. Según Kontarovsky (2021), parte de los procedimientos logísticos de una importación se pueden definir como el conjunto de operaciones que buscan la optimización de las acciones requeridas para una importación o exportación, simplificando los procesos y trámites. De esta forma, es posible cumplir con los requisitos para nacionalizar las mercancías hasta la colocación de estas en las instalaciones del importador.

Estos se dividen en partes, durante los procesos antes de la llegada de la mercancía y después antes del arribo del barco se debe cumplir con diferentes requisitos. Estas son normas

no arancelarias, cuya función es proteger la fauna y flora de Costa Rica y, en este caso, para mercancías que se destinan para el consumo humano.

2.1.8.3. Nota técnica 044. Procomer (2020) establece los procesos de la nota técnica 0044 Verificación y aprobación sanitaria por parte de la Dirección de Salud Animal en el punto de ingreso, para el desalmacenaje, exportación, tránsito nacional o tránsito internacional. Se debe solicitar el permiso de importación de mercancías por medio del sistema VUCE, en el cual se debe llenar un formulario colocando diferentes datos, como establecimiento exportador, producto y descripción detallada del producto (congelada y fresca). Es importante mencionar que para la aprobación del permiso la planta o establecimiento debe estar habilitado por Senasa, seguidamente la dirección de cuarentena animal de Senasa establece el tipo de exámenes que se le realizarán a la mercancía, considerando que este trámite se debe hacer con antelación y prioridad antes de que el barco arribe para no tener contratiempos. A continuación se muestra el formulario de la nota técnica 0044.

Figura 3
Requisito sanitario de Senasa

Formulario de Requisitos Sanitarios No. 6

República de Costa Rica
Ministerio de Agricultura y Ganadería
Servicio Nacional de Salud Animal
Dirección de Cuarentena Animal

SENASA
COSTA RICA

www.senasa.gob.cr

MAG

1. Importador (nombre, dirección y teléfono): PROMAINSA SA PUNTA ARENAS 70 N DE LA IGLESIA EL COCA SAN JOSÉ COSTA RICA		2. Exportador (nombre, dirección y teléfono): FAG	
3. País de origen de la mercancía: NICARAGUA	4. País de procedencia de la mercancía:	5. Punto de ingreso: PEÑAS BLANCAS	6. Modalidad de transporte: TERRESTRE
7. Descripción de la mercancía (nombre común y científico): CAMARON DE CULTIVO CONGELADO CRUDO PLANTA LANGOSTINOS DE CENTROAMERICA 505-37 DESTINO PROMAINSA CVO # 005725-01		8. Cantidad (en unidades de medida): CIF 100,000	9. Peso (kilogramos): 25,000 KG.

10. Requisitos de cumplimiento obligatorio para que la mercancía pueda ingresar al país de acuerdo con las disposiciones de la Ley 8491 General del Servicio Nacional de Salud Animal:

ESTOS PRODUCTOS DEBERÁN SER INSPECCIONADOS POR FUNCIONARIOS DEL SENASA EN FUERTO DE MUZUZA (CORONADO) DEBERÁN APORTAR CERTIFICADO SANITARIO OFICIAL PARA DE ORIGEN EN EL CUAL SE REFLEJA EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS SANITARIOS PARA LA IMPORTACIÓN CAMARON DE CULTIVO CONGELADO CRUDO C/CDO DGA-PG-SI-15-04-00-000

SE TOMARÁN MUESTRAS PARA ANÁLISIS DE ANTIBIÓTICOS BETA LACTÁMICO, CONTAMINACIÓN

11. Fecha de Emisión:	12. Fecha de Expiración:	13. Firmante del Formulario: <i>[Firma]</i>	14. Oficina que Emite: VUCE
-----------------------	--------------------------	--	--------------------------------

15. MERCANCIA INSPECCIONADA Y AUTORIZADA POR:

Día, Mes y Año:	Firma:	(No. Cédula N°):	Firma Inspección:
-----------------	--------	------------------	-------------------

ORIGINAL: INTERESADO / COPIA ROSADA: ESTACIÓN DE CUARENTENA ANIMAL / COPIA VERDE: OFICINA QUE EMITE

Fuente: Promainsa S. A.

2.1.8.4. Nota técnica 0035. Se debe solicitar el permiso de importación de mercancías por medio del sistema VUCE, en donde se debe llenar un formulario, con casillas como establecimiento exportador, producto y descripción detallada del producto, peso, etc. Es importante mencionar que para la aprobación del permiso la planta o establecimiento debe estar habilitado por MAG, seguidamente la dirección de cuarentena vegetal del MAG establece exámenes que se le realizarán a la mercancía, considerando que este trámite se debe hacer con antelación y prioridad antes de que el barco arribe para no tener contratiempos.

Una vez aprobado el permiso se debe contactar con la naviera a cargo del flete internacional para verificar los rubros por cobrar, ya que se deben cancelar las facturas que genere la

naviera para dar la liberación financiera del contenedor. Una vez que el barco atraque en el puerto de ingreso se realiza la descarga del contenedor. A partir de este momento inicia el segundo proceso después de la llegada del contenedor, se debe contactar con un transportista autorizado para realizar traslado de la mercancía y a la agencia aduanera para la gestión del DUA de tránsito, el cual genera un viaje o movimiento para movilizar el contenedor de sociedad portuaria hacia el almacén registrado para su ubicación. Una vez realizado el movimiento, el contenedor se ubica en el almacén asignado y se debe coordinar con Senasa o con Fitosanitario para la toma de muestras y revisión de la mercancía.

Seguidamente, el almacén debe gestionar la descarga, verificando las cantidades declaradas para generar un inventario. Después de esto la agencia puede gestionar el DUA de nacionalización, este puede tener diferentes escenarios, ya que de manera aleatoria el sistema TICA tiene tres opciones. Esto es lo que se llama Semáforo, el cual puede ser de la siguiente manera:

- Rojo: La mercancía debe inspeccionarse por un aforador, tanto física como documental, verificando que todos los documentos cumplan con las normas establecidas en la normativa aduanera vigente.
- Amarillo: Se revisa documentación físicamente o digital en general, verificando que todos los documentos cumplan con las normas establecidas en la normativa aduanera vigente.
- Verde: queda libre de revisión para gestionarlo, no omitiendo las revisiones pertinentes por los entes del MAG y de salud, los cuales son los que dan el levante final.

Una vez que se cuenta con el DUA liberado, es decir, que la mercancía se encuentra nacionalizada, se coordina con el transportista para su colocación en las instalaciones o lugar deseado para su descarga y almacenamiento. Es importante contemplar que de acuerdo con la normativa aduanera la mercancía nacionalizada no puede exceder su estancia de 72 horas en el almacén. Además, se debe tomar en cuenta que un contrato entre terceros define los días libres tanto del contenedor y chasis, si se incumplen las devoluciones se incurre en demoras, lo cual aumenta los costos operativos, de ahí la importancia de una buena gestión.

2.2. Características y funcionales de los principales productos por importar. Como lo menciona (Morales, 2018) un manejo adecuado es sumamente importante dentro de la importación de estos productos congelados para el consumo humano cuidando la cadena de frío, desde el momento de la exportación el proveedor deberá cumplir con una serie de alineamientos para el correcto cuidado de los productos ya que deben cuidar y garantizar frescura, sabor y características nutricionales, tomando en consideración que esta empresa cuenta con gran número de importaciones de diferentes productos que se traen de distintas partes del mundo, principalmente de China, Vietnam, Perú y Nicaragua. Estos son productos para el consumo humano que vienen congelados en contenedores refrigerados a temperaturas de -18° para mantener su composición y estructura. Estos productos cuentan con diferentes controles de calidad, tanto en los establecimientos como en las plantas exportadoras, las cuales deben estar registradas, cumpliendo altos estándares de calidad internacionales.

Estos productos se distribuyen por todo el territorio nacional siendo parte importante en la economía de Puntarenas, ya que algunos de los productos necesitan cierto proceso. Lo anterior genera empleo a esta zona costera.

2.3. Descripción del procedimiento Logístico de la empresa. Según (BEETRACK, 2022) El departamento logístico se encarga de las gestiones para coordinar una ruta adecuada, así como las cargas y descargas de las mercancías, coordinando con diferentes instituciones para una gestión correcta. Esta es una parte importante dentro de la logística, lo que facilita las operaciones y disminuye los tiempos trabajando de una forma eficaz.

2.3.1. Entorno global. Según Cabrera (2022) lo define como los recursos que se necesitarán para la supervivencia de una empresa, organización o institución. Como la logística es el proceso de coordinar, gestionar y transportar las mercancías, desde su lugar de distribución hasta el cliente o consumidor en el caso de Promainsa S. A., esto quiere decir que la empresa tiene como objetivo ejecutar todo el procedimiento para que el producto final llegue al comprador final. Es vital que la compañía conozca su entorno, ya que esto le permite ajustar sus operaciones según lo requiera.

2.3.2. Repercusiones internacionales al sector comercial. Como lo indica (BANCO MUNDIAL, 2021) las repercusiones internacionales se refieren a un efecto indirecto y directo entre las diferentes naciones que realizan distintos intercambios. Es decir, alguna afectación que tenga el país productor se ve reflejada en el país comprador, ya que estos factores tienen efectos como aumento de precio de la materia prima, o bien aumento en los costos de flete que harán que exista una repercusión en el ámbito económico. Entre las ventajas comparativas del producto están:

- Precio asequible para el consumidor.
- Asegurar el producto al consumidor.
- Innovación en el empaque del producto.

- Optimizan los procesos de producción.
- Prioridad en satisfacer la necesidad de los clientes.
- Trabajar constantemente en la imagen de la marca de la empresa.

Según Carballo (2020), durante el periodo 2020 el comercio internacional tuvo una gran repercusión respecto a los acontecimientos de la COVID-19 en el mundo. Esto afecta directamente a Latinoamérica, el número de importaciones y exportaciones se vio afectado gravemente, ya que las cantidades de importación y exportación disminuyeron.

2.3.3. Demanda de producto. Según Thompson (2019.), la demanda es la cantidad que tiene un producto, con el fin de que las personas consumidoras estén dispuestas a comprar el producto con sus diversos precios en el mercado. Cabe resaltar que la demanda de los productos Golden Star de la empresa Promainsa S. A. es muy alta, ofrecen diferentes productos como camarón, calamares y mariscadas. Es importante mencionar que es un producto congelado, que cumple con todos los estándares de calidad actuales, gracias a esto, los productos se venden en los supermercados y puntos de venta de la compañía. Por lo tanto, se puede afirmar que su posicionamiento en el mercado es muy bueno, algunas de las empresas que distribuyen estos productos son Pequeño Mundo y Walmart, así como los clientes que distribuyen la marca al por mayor, un gran porcentaje de los clientes se dedica a revender los productos. Por lo tanto, se puede afirmar que la empresa cubre gran parte del país.

2.3.4. Precios internacionales. (GLOBALNEGOTIATOR, 2020) Son aquellos precios que se le dan a un producto, tanto en exportación como en la importación. Con respecto a la exportación, los precios se determinan en los mercados de producto fuera de las fronteras del país y, en cuanto a la importación, es aquel precio que se le da a la mercancía comprada

dentro de un país y que se produce fuera de sus fronteras. Para la empresa son sumamente importantes los precios que se establecen en el ámbito internacional, ya que ellos buscan el producto más económico, con el fin de tener mayores ganancias.

2.3.5. Control aduanero. Según Páez (2020), el control aduanero es el proceso de supervisión de la mercancía que se importa o exporta. Parte de estos controles tiene como objetivo vigilar el tránsito de toda mercancía destinada a la comercialización dentro o fuera del país y tiene controles antes, durante y después de estos procesos, ya sea de manera terrestre, marítima o aérea. Es importante destacar que el control aduanero evita diferentes riesgos, por ejemplo, acontecimientos que afecten de manera negativa el cumplimiento de los objetivos que se lucha por cumplir. Además, se encarga de medir la probabilidad, magnitud o percepción del daño de la mercancía.

2.3.6. Efectos indirectos y directos. El (BANCO MUNDIAL, 2020) menciona estos efectos son aquellos que inciden de manera indirecta o directa respecto al entorno y los diferentes sectores. Los efectos indirectos y directos se dan por las afectaciones, es decir, represalias por cada acción que se realice, pueden ser buenas o malas. El causante de estos efectos es el coronavirus y tiene gran impacto en el ámbito mundial en diversos temas como el del comercio internacional, por ejemplo, con respecto a la escasez de contenedores y, por otra parte, un ejemplo de efecto directo es el aumento de los precios en los fletes.

2.3.7. Planes de contingencia. Según BMA Group (2021), un plan de contingencias se encarga de detallar las medidas que se deben tomar en una empresa, para que ella pueda continuar operando en caso de alguna emergencia. Cabe destacar que Promainsa S. A. tuvo que realizar un plan de contingencia, de una manera muy rápida, ya que no estaban preparados ante la situación atípica durante estos periodos. Gracias a la implementación de

estrategias pudieron mantenerse a flote.

Se pudo recolectar información sobre el plan de contingencia de la empresa en la situación que vivió en el ámbito mundial en relación con la COVID-19, dentro de este plan están:

- Rotación de horarios de las personas colaboradoras: Esto quiere decir que algunos colaboradores trabajaban una semana, los otros no.
- Teletrabajo: Aquellas personas que no iban a la empresa tenían que trabajar desde sus casas.
- Disminución de compras: Se dio una enorme disminución de compras, tanto en la empresa como en las compras internacionales.
- Ajustes de inventarios: Se vieron afectados los ajustes en estos tiempos de pandemia, porque disminuyeron los inventarios.

2.3.8. Desafíos. (CAMARA MADRID, 2020) menciona los desafíos son algo que se debe superar y siempre es una experiencia o situación con alto grado de dificultad, de igual forma para las empresas todos los meses tienen desafíos por afrontar. Entre los desafíos que la empresa Promainsa S. A. tuvo que pasar en los periodos 2019-2021 están los siguientes:

- Gestión del trabajo remoto (teletrabajo).
- Desafíos en la fuerza laboral.
- Impuestos y regulaciones.
- Dificultad de crecimiento laboral.

2.3.8.1. Prognosis.

(SIGNIFICADOS, 2023) Se puede definir como un suceso anticipado, esto quiere decir que es aquel evento que se estima que se puede desarrollar en el futuro. En la empresa siempre existe un funcionario que se encarga de estimar los sucesos que se pueden ocasionar en el futuro y es por eso por lo que la compañía busca diferentes escenarios para superar esta prognosis en el momento que llegue o se acerque a la empresa.

2.3.9. Cadena de abastecimiento. Además, menciona Reyes (2022) que la cadena de abastecimiento se define como la planificación, organización y control de la logística de la transformación de bienes, desde que se elabora hasta la llegada a su destino. La cadena de abastecimiento abarca la infraestructura física, talento humano, tecnología, plataforma de información, con el fin de la creación del bien.

La empresa tiene su cadena de abastecimiento desde que se estiba a un buque, seguidamente se lleva en un contenedor, después llega al almacén. Lo anterior tiene el fin de inspeccionar la mercancía, nuevamente va al contenedor para que la mercancía pueda trasladarse a la bodega de la compañía, enseguida la desestiba que implica llegar a las bodegas de la empresa con la finalidad de darle separación a las mercancías, posteriormente, se traslada la mercancía en los camiones de la empresa para llevar el producto a las distribuciones de venta y al consumidor.

2.3.10. Desabastecimiento de la cadena de suministros. Esto es cuando se agotan los suministros, el desabastecimiento es un problema que se debe resolver de inmediato. Cabe destacar que la cadena de suministros se esfuerza por minimizar la cantidad de *stock* almacenado, es por eso por lo que cuando existe un desabastecimiento la magnitud del impacto

aumenta para la empresa Vermorel, (2020). El desabastecimiento de la cadena de suministros en la empresa se vio muy detallado en los periodos 2019 en adelante, ya que se dieron los cierres de fronteras, por motivo de la pandemia.

2.3.11. Productos en proceso. Es importante destacar lo mencionado por Bind Erp (2020), los activos son los que están en el proceso de modificación y que se utilizan en la producción de otros productos hasta llegar a tenerlos terminados. Esto quiere decir que a medida que la materia prima tiene su transformación, esta aumenta su valor, por motivo de los costos que se involucren.

La empresa compra el atún fuera del país, esto se denomina adquisición de la materia prima. Seguidamente, en la compañía que está ubicada en Puntarenas, se realiza todo el proceso de limpieza, empackado y sellado del producto, una vez finalizado este proceso el producto puede venderse a las personas consumidoras.

2.3.12. Productos terminados. Según Páez (2021), los productos o bienes fabricados por la empresa son el resultado del proceso de producción en la etapa final y destinados al consumo y a su utilización por otras empresas. En este caso se hace referencia a los productos del mar que, finalmente, salen al mercado como:

- Pulpo.
- Camarón.
- Pescado entero.
- Pescado enlatado.

- Conchas de mar.

2.3.13. Materia prima. La materia prima es todo aquel bien que se transforma durante el proceso de la producción hasta llegar al momento de convertirse en un bien de consumo. Las materias primas son importantes, ya que es una fuente de riqueza para un territorio (Caballero, 2022).

La materia prima de la empresa Promainsa S. A. es:

- Atún.
- Pulpo.
- Papa.
- Camarones, etc.

2.3.14. Almacenaje de materia. Según detalla Corvo (2020) el almacenaje de la materia corresponde a aquellos lugares destinados a la planificación para el almacenaje y resguardo de las materias, de una forma eficiente para después realizar su proceso para comercializarse, o bien transformarse. El almacenaje de la materia en la empresa es en sus bodegas congeladas que están dentro de la compañía. Esto lo que hace es guardar el producto para después poder comercializarlo en sus puntos de distribución.

2.3.15. Producto. Según Quiroa (2020), el producto se puede definir como aquel resultado u objeto que se logra tener gracias al proceso de producción de una empresa. Sin embargo, en la economía, el producto es aquello que se intercambia en un mercado. Es aquel objeto o cosa producida de manera natural o artificial.

2.3.16. Inventario. Es aquel documento o registro donde van los bienes que le pertenecen

a una empresa, dentro de este documento se incluye la materia prima, bienes intermedios y los bienes finales que ofrece la compañía. Según Westreicher (2020) es aquel documento o archivo donde se registren todos los bienes tangibles de la empresa. Lo anterior tiene el fin de tener contabilizado este activo, este puede tener diferentes escenarios, va a ser transformado, tener su consumo o su venta, pues este documento permite comprobar los elementos que componen una organización.

2.3.17. Mercancía. Son aquellos productos, o bien que van a comercializarse dentro de un mercado, siempre y cuando sea pagando por un precio. Esto quiere decir que la mercancía tiene un costo y este está destinado a cumplir con alguna necesidad del consumidor (Chávez, 2020). La mercancía se puede afirmar que es aquel bien obtenido por medio de un proceso que transforma la materia prima y otros productos. Lo anterior tiene el fin de comercializarse dentro de un mercado con su precio otorgado.

2.3.18. Expansión de mercado. Como menciona Writer (2021) es una estrategia que busca el crecimiento de mercado, para asegurar el éxito de los nuevos mercados. La empresa puede vender su producto a cualquier país, siempre y cuando el país exportador cumpla con los requisitos sanitarios que debe tener la mercancía para el ingreso de ella.

2.3.19. Conocimiento de mercado. (Silva, 2021) detalla que el conocimiento del mercado se encarga de realizar una investigación profunda. Lo anterior tiene el fin de analizar la estructura, características y condiciones de la empresa, con el fin de mejorar y conocer su posicionamiento

Entre los riesgos que se tienen cuando no se conoce el mercado es cerrar el negocio a corto plazo, aunque el producto sea excelente, pero el mercado no es el que necesita ese producto y es por eso por lo que se cierra el negocio.

El conocimiento del mercado ayuda a tomar decisiones como:

- Para saber si se debe hacer promoción y publicidad en un momento determinado.
- Para considerar entrar a un nuevo mercado.
- Para conocer si es viable subir precios.
- Para considerar la implementación de un nuevo producto o servicio.
- Para conocer cuán satisfecho está el cliente con el producto o servicio ofrecido.

2.3.20. Instrumentos de control. SDI (2021) detalla que son aquellas herramientas, equipos, incluso aparatos que sean necesarios en distintas áreas. Es por eso por lo que en Pro-maina S. A. Debe tener sus propios instrumentos para el control del comercio exterior.

2.3.21. Productividad. Como menciona Delsol (2018) la productividad se encarga de medir la eficiencia de la empresa. Lo anterior tiene el fin de conseguir el mayor rendimiento posible de los recursos. La productividad tiene una gran importancia, con respecto a las empresas es por donde se observa el crecimiento económico de estas.

En este término se busca cómo ahorrar tiempo o dedicación con respecto a las tareas para alcanzar los objetivos, así como el ahorro de costos, que se encarga de aprobar o deshacerse de los elementos innecesarios para conseguir los objetivos. Se puede afirmar que la productividad de la empresa es conocer cuántos productos o servicios han llegado a producir por

cada uno de los recursos que se utilizan en el proceso para elaborarse dentro de un tiempo establecido.

2.3.22. Capacidad de producción. Cristofani (2020) indica que la capacidad de producción es una representación de la capacidad que tiene la empresa de producir. Es decir, esto revela la eficiencia que tiene la compañía de producción, se mide con diferentes parámetros, por ejemplo, horas, días. Es importante mencionar que estos análisis tienen como finalidad incrementar la productividad de la empresa, ya que Promainsa S. A. busca que sus colaboradores tengan la capacidad de producir sus bienes a mayor nivel con los recursos de los que dispone.

2.4. Comercio Internacional. Según Ceballos (2022) es aquella actividad económica del sector terciario que se basa en el intercambio, transporte de servicios y bienes entre diferentes naciones o países.

2.5. Marco conceptual

Según Moreno-Galindo (2017) el marco conceptual es aquella investigación que se comprende como un sistema de diferentes conceptos, que conforman los fundamentos de los procesos de los cuales se busca plantear los problemas del estudio. Además, es el conjunto de conceptos que aprovecha la persona investigadora cuando se realiza el proceso de investigación.

Por otro lado, el marco conceptual es la estructura que se diseña para construir los procedimientos establecidos por el protocolo de la universidad, centro de investigación o el propio investigador. En el marco conceptual se tienen diferentes términos que son fundamentales para el debido proceso de una importación, estos son los siguientes:

2.5.1. Tránsitos aduaneros

Como detalla la (Dirección General de Aduanas, 2007): El tránsito aduanero es un régimen aduanero que permite el tránsito de mercancías, por rutas autorizadas para la movilización de mercancías o equipos. Esto con el fin de estar bajo el control aduanero, estableciendo tiempos permitidos, siempre velando por la seguridad de las mercancías que ingresen a Costa Rica. Estos deben declarar previamente un manifiesto de carga, el tránsito aduanero es una declaración que tiene varias modalidades

Tabla 11
Régimen y modalidad según la codificación

Código	Definición
80-80	Tránsito interno
80-81	Tránsito internacional que ingresa por frontera con destino a una ubicación interna.
80-83	Tránsito internacional que se origina en Costa Rica y la mercancía se encuentra ubicada en un depósito aduanero o asociada con un manifiesto de ingreso.
80-84	Tránsito internacional de paso por Costa Rica (frontera a frontera).
80-85	Tránsito masivo, para movilizar mercancías declaradas en un solo DUA de tránsito, amparadas a un conocimiento de embarque, pero contenidas en diferentes unidades de transporte.
80-89	Transporte multimodal para movilizaciones de mercancías desde un Estacionamiento Transitorio a autoridad portuaria de esta jurisdicción aduanera o, desde una terminal de carga de exportación de esta jurisdicción

2.5.2. Certificado de origen

Según lo establece el Decreto Ejecutivo n.º 36651 (2011), es el documento por el cual se certifica que una mercancía que se exporte del territorio de una parte a territorio de otra parte califica como originaria. Dentro del certificado de origen se incluye el nombre del exportador, así como su teléfono o correo electrónico. Asimismo, incluye la descripción de las mercancías, las observaciones, entre otros.

2.5.3. Factura comercial (commercial invoice)

Como lo menciona Páez (2022) la factura comercial es un tipo de factura específicamente para las mercancías que son objeto de comercio exterior. Es un documento legal que emite el exportador al comprador durante la transacción internacional.

La factura comercial es importante, ya que esta se requiere para el despacho de aduanas, de esta forma, es posible realizar el cálculo de los impuestos y aranceles por pagar según la mercancía. Esta factura comercial debe indicar el nombre, fecha de emisión de la factura, descripción de la mercancía, país exportador, país de destino, cantidad, peso, una pequeña descripción de la mercancía, valor total del envío y el Incoterm pactado entre el comprador y vendedor. Es necesario mencionar que la documentación y gestión debe corresponderle al exportador.

Entre los riesgos que existen al no llenar correctamente la factura comercial están: complicaciones en tiempo, esto quiere decir un largo retraso. Además, la factura comercial se utiliza en las aduanas, pues si existen errores en impuestos o aranceles por pagar se tendrían implicaciones legales.

Según la normativa aduanera vigente en el art. 317 del RLGA se establecen los requisitos por cumplir. Es importante que, para temas de declaración, si la factura no está en español se debe realizar una traducción de esta.

En caso de alguna eventualidad en el momento de realizar una declaración si no se cuenta con la factura original, ya sea por un retraso, o bien una modificación para cumplir con el art. 317 de la RLGA, existe salvedad de apego al art. 318 del RLGA donde establece que en caso de no contar con la factura comercial original, este puede presentar la declaración aduanera con fundamento en una copia de la factura. Para esto, tiene un plazo de tres días después del levante de las mercancías para presentar la documentación original, en caso del incumplimiento, la autoridad aduanera debe aplicar las sanciones que correspondan según lo determine la autoridad en ejercicio del control y fiscalización.

2.5.4. Transporte internacional

Según Páez (2021) el transporte internacional son las actividades de la logística y gestión necesarias para que la mercancía pueda llegar a su país destino o cliente destino, por ende, se puede afirmar que es la manera de trasladar mercancías de un país a otro. Existen diferentes medios de transporte para este traslado en Costa Rica, los cuales son los que se detalla en la

Tabla 12.

Tabla 12
Transportes internacionales

Transporte	Definición	Tipos
Marítimo	Es el transporte que más se utiliza en las operaciones comerciales internacionales, ya que es más rentable por su capacidad de carga y su menor costo.	Existen dos tipos de carga: -Carga fraccionada: carga general, se utilizan los buques de línea regular. -Carga masiva: Es aquella carga a granel, que se utiliza en dos puntos de poco tráfico marítimo.
Terrestre	Este transporte ofrece al cliente que se pueda trasladar la mercancía de manera eficaz, eficiente y económica.	Existen las cargas completas, las cuales son que un vehículo completa un determinado recorrido para trasladar las mercancías en un solo carga y también están las cargas agrupadas, en esta varios cargas son los que comparten varios recorridos
Aéreo	Este transporte tiene un costo altamente elevado, sin embargo, tiene una ventaja que es la rapidez de llegada de la mercancía. Además, su logística es más sencilla que cualquier otra, solamente que las mercancías que puede ir en este transporte serían limitadas por el tamaño y su peso.	Algunos aviones que se utilizan en el transporte aéreo son: -Mixtos: Pueden trasladar a pasajeros y, a la vez, cargar mercancías en la bodega. -Carga: Son exclusivamente para trasladar mercancías de todo tipo. Además, están los transportes por grupaje y carga completa

Fuente: Propia 2022

Nota. Esta tabla muestra las diferentes modalidades que existen en el transporte internacional en Costa Rica.

Cabe destacar que la empresa Promainsa S. A. para trasladar mercancía utiliza el transporte terrestre específicamente para las mercancías de Panamá, Nicaragua y Honduras. Por otro lado, generalmente usa el transporte marítimo para las mercancías provenientes de China, Perú, Chile y diferentes lugares donde por temas logísticos y por costos es más conveniente realizar los movimientos vía marítima.

2.5.5. ETD-ETA

(ICONTAINERS, 2019) Menciona que ETA se puede afirmar que es el tiempo estimado de arribo, se escribe de esta manera por sus siglas en inglés *estimated time of arrival*, pues se indica que es el periodo del tiempo en que se espera la llegada de la mercancía al destino. Por otro lado, ETD que sus siglas son *estimated time of departure*, lo que quiere decir es hora de estimada de salida o partida.

2.5.6. Certificado sanitario o fitosanitario

De acuerdo con el Decreto Ejecutivo n.º 38415 (2014) es un: “Documento emitido por la Autoridad competente del país exportador o re-exportador que hace constar la condición sanitaria o fitosanitaria de los envíos o mercancías”. Este documento lo realizará el Ministerio de agricultura o Ganadería (MAG) el cual es el certificado fitosanitario y, por otro lado, el Servicio Nacional de Salud Animal (Senasa) que es el certificado sanitario.

2.5.7. Seguro

Según Diario del Exportador (2020) el seguro de transporte es el contrato para asegurar las responsabilidades por los daños o pérdidas de las mercancías que puedan ocurrir en el momento de trasladar la carga de un lugar a otro. Este seguro se fija por la modalidad del embarque, especie y valor de la mercancía.

2.5.8. Tipos de póliza de seguro

- Individual: Es la que cubre un solo envío, además ampara un cargamento específico, vuelo, embarque, exportación o importación.

- Global o flotante: Se puede afirmar que es la póliza cubierta, se hace cargo de todos los envíos sucesivos del asegurado.

Además, Procomer (2016) menciona que el seguro ofrece la responsabilidad contra los daños físicos de los bienes en el proceso del transporte.

2.5.9. *Manifiesto de carga*

Según Procomer (2016) es un documento donde se realiza un contrato con el transportista de la mercancía, en donde ampara el transporte de mercancías ante diferentes autoridades. Este documento es fundamental, ya que contiene información sobre la unidad de transporte, asimismo, el número de bultos, peso e identificación de la mercancía. Además, este documento se utiliza como prueba para el contrato para trasladar las mercancías, en donde detalla los términos y condiciones en las que se debe trasladar.

2.5.10. *Bill of lading*

También conocido como conocimiento de embarque (Páez, 2020c), hace referencia a que este documento es de suma importancia y se exige por la aduana en el momento de nacionalizar la mercancía. Se debe detallar que el consignatario no precisamente es el dueño, puede ser un tercero o gestor logístico. Se puede afirmar que es aquel contrato de transporte internacional que contiene una declaración general de las mercancías que son transportadas.

Asimismo, es un documento que sirve para comprobar el recibo y la entrega de esta. Este documento incluye aspectos como información del exportador, lugar en que la naviera tome posesión de la carga, número del *bill of lading*, firma y sello de la compañía naviera. Además, según lo establece el Reglamento de la Ley General de Aduanas en el art. 316, el

conocimiento de embarque debe mencionar el medio de transporte, datos del porteador y consignatario, puertos de embarque y destino, peso bruto, una descripción de la carga, fecha de emisión y un número único que permita identificar el BL.

2.5.11. *Agente aduanero*

Según el art. 33 del Capítulo II de la Ley General de Aduanas (Ministerio de Hacienda, 2003) el agente aduanero es aquel profesional que está autorizado por el Ministerio de Hacienda para que pueda actuar, en su carácter de persona natural. Además, con sus condiciones y requisitos establecidos de acuerdo con el Código Aduanero Uniforme Centroamericano y esta ley en relación con los trámites, los regímenes y las operaciones aduaneras. Entre las obligaciones del agente aduanero está rendir declaración aduanera bajo fe de juramento, es el representante legal para las notificaciones del despacho aduanero y los actos que tengan relación con este.

2.5.12. *Servicio Nacional de Aduanas*

Según la Ley n.º 7557 (1995) el Servicio Nacional de Aduanas es el órgano de control del comercio exterior y de la administración tributaria. Este depende del Ministerio de Hacienda y tiene a su cargo la aplicación de la legislación aduanera. El servicio está constituido por la Dirección General de Aduanas, las aduanas, sus dependencias y los demás órganos aduaneros, dispondrá de personal con rango profesional y con experiencia en el área aduanera o de comercio exterior, pertinentes conforme a los acuerdos, convenios y tratados internacionales vigentes. El Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Comercio Exterior establecen una instancia de coordinación interinstitucional, cuya función es velar por la aplicación correcta de los controles de comercio exterior aptos para ejercer la gestión aduanera.

2.5.13. Servicio Nacional de Salud Animal (Senasa)

Como indica Senasa (2023) es parte del control, gestión de los procesos y revisión de documentos de las importaciones o exportaciones con base en las notas técnicas, que hace referente a la autorización de desalmacenaje de las mercancías de origen animal que se dirigen a un almacén fiscal o bodega autorizada. P. 1.

Esta entidad también es la encargada de administrar y dirigir todos los controles y programas para una prevención, control de plaga, enfermedades, así como la inocuidad de los alimentos para el consumo humano, estableciendo requisitos y obligaciones a las plantas o bodegas para una comercialización correcta cuidando la salud de quienes lo consume.

Senasa tiene la autoridad para establecer cuales plantas de proceso de productos de origen animal para consumo humano son habilitadas para la exportación a Costa Rica.

2.5.14. Aduanas.

Según la Contraloría General de la República de Costa Rica (2020) se puede definir que las aduanas son unidades técnico-administrativas encargadas de las gestiones aduaneras partiendo desde el control y su supervisión del ingreso, como las diferentes modalidades de ingreso. Además, deberán tener un control de las salidas de las mercancías que se encuentren en territorio costarricense. La aduana es vital para el desarrollo de la economía en cuanto a los impuestos y aranceles de las importaciones y exportaciones del país. En Costa Rica existen 7 aduanas en todo el país, tanto aéreas, marítimas como terrestres, las cuales son:

Tabla 13*Explicación de las diferentes aduanas que existen en Costa Rica*

Nombre	Código	Ubicación
Aduana Central	001	San José, Edificio La Llacuna, costado noroeste de la Plaza de la Cultura
Aduana Caldera	002	Puntarenas, 200 m este de la entrada principal al Hospital Monseñor Sanabria
Aduana Peñas Blancas	003	Guanacaste
Aduana Santa María	005	Alajuela, Aeropuerto Internacional Juan Santamaría
Aduana Limón	006	Provincia de Limón, tiene a cargo el puesto de Aduana Sixaola.
Aduana Paso Canoas	007	Puntarenas, específicamente Coto Brus, Corredores, Osa, Buenos Aires y puesto de aduana Golfito.
Aduana La Anexión	013	Guanacaste. Su sede central está en el barrio La Cruz, distrito primero del cantón de Liberia

*Fuente: MINISTERIO DE HACIENDA**Nota.* Esta tabla muestra las diferentes aduanas que existen y dónde se ubican en Costa Rica, con sus códigos.

Figura 4
Ubicación de las aduanas en Costa Rica



Fuente: Aduanas News de Costa Rica.

2.5.15. Lista de empaque

Mones (2021) hace referencia a que esta es una lista con todo lo que guarda el contenedor. Además, se tiene un respaldo de las mercancías que se han cargado en este, en esta lista deben incluirse las cantidades, marcas, medidas, forma de embalaje, entre otros. La lista de empaque es fundamental, ya que en las revisiones de aduana es más fácil y si existe algún daño o error en la digitación del documento debe venir incluido.

2.5.17. Deposito fiscal

Conforme a lo que menciona Ramos (2017), los depósitos fiscales son un espacio destinado a guardar las mercancías que no han terminado de realizar su pago referente a los tributos puestos por el Estado sobre la importación y la mercancía. Se puede despachar o retirar del almacén hasta que el pago de los impuestos este completo, con base en la partida arancelaria y monto de la factura.

2.5.18. Desalmacenaje

Una vez finalizado el proceso de pago de los impuestos a la mercancía el consignatario puede disponer de la mercancía que es parte del despacho. La Procuraduría General de la República (1995) define este acto como la autorización para disponer de la mercancía una vez que cuenten con el levante.

2.5.19. Control aduanero

El control aduanero es aquel proceso en donde se analiza, asimismo, se investiga y fiscaliza. Por último, existe una supervisión antes, durante y después de llevar a cabo estos procesos para movilizar la mercancía, ya sea en el trámite de importación o exportación. Dentro de este control se deben cumplir todas las medidas de competencia de las aduanas, buscando la manera en la que la mercancía se cruce por las fronteras, ya sea vía terrestre, marítima o aérea, dentro de este control se incluye el control de las personas (Páez, 2020b).

2.5.20. Logística

Según Melero (2018), la logística hace referencia a aquel proceso para la adquisición, movimiento o almacenamiento de la mercancía, además inventarios acabados y canales de

marketing. Lo anterior tiene el fin de tener rentabilidad y buscar la eficiencia en costos. Asimismo, la logística es conseguir el producto idóneo, la cantidad, condición, lugar de entrega, tiempo y costeo, para que el cliente quede satisfecho.

2.5.21. Cadena de suministro

Según Roldán (2022), la cadena de suministro son todas las actividades, instalaciones y medios para distribuir, se puede afirmar que es todo lo que se necesita en el proceso para vender un producto en el mercado. Además, en este proceso van las estrategias, por si algún paso no saliera bien, la logística para que la mercancía pueda llegar a su cliente en buen estado.

2.5.22. Inventario

De acuerdo con la definición de Westreicher (2020), los inventarios son los registros de artículos o bienes que le pertenecen a una persona o empresa jurídica o anónima. Específicamente es aquel documento en donde se apuntan las pertenencias de la compañía u organización.

En los inventarios se registran las materias primas, los bienes intermedios e incluso los bienes finales de la compañía, la cual va a ofrecerle a los clientes. Los inventarios son fundamentales, ya que se permite que la empresa planifique sus actividades. De esta manera, siempre tendrá productos para ofrecer a la venta, lo anterior tiene el fin de satisfacer la demanda de los clientes.

Los inventarios usualmente se hacen en las empresas de forma periódica. Los registros contables deben coincidir con los inventarios físicos, ya que si existe alguna diferencia es porque pueden existir robos o pérdidas de la empresa.

2.5.23. Tránsito aduanero

Según el Ministerio de Hacienda (2003) se define como tránsito aduanero internacional a aquel régimen aduanero en donde la mercancía está bajo control aduanero, desde una aduana de partida hasta una aduana de destino en una misma operación. Respecto a la empresa, se utiliza el tránsito aduanero desde que la mercancía sale de Nicaragua, Panamá u Honduras, ya que debe estar bajo el control de la aduana de este país. Esto quiere decir la aduana de partida, así como en el momento que la mercancía llegue a territorio nacional o a su aduana de destino.

2.5.24. Carga

El Ministerio de Economía y Finanzas (1999) menciona que la carga es aquel artículo, objeto o mercancía que se traslada, ya sea por un vehículo, nave o aeronave con restricción de equipaje de los tripulantes, suministros o repuestos para el transporte.

2.5.25. Descarga

Como lo menciona Garnica (2017) es una acción muy importante en la logística del comercio internacional, ya que se debe buscar la manera de proteger la mercancía cuando se descargue del transporte en que se traslada. Además, se debe tomar en cuenta el estado de la mercancía, por ejemplo, frágil, no rueda, protegerse del sol o de la humedad y en algunos casos no se debe usar carretilla para descargarla.

2.5.26. Despacho aduanero

De acuerdo con Páez (2020^a) es aquel proceso administrativo en donde se incluyen todos los documentos de las importaciones o exportaciones de mercancías para que puedan tener su salida, entrada o tránsito al territorio aduanero.

El proceso del despacho es el siguiente, cuando se envía la mercancía al exterior, debe tener el documento que haga constar de donde viene y qué trae. Además, para que la gestión sea más eficiente existe un código de colores, el cual es:

- Canal verde: Es el color que hace levante de manera directa a la mercancía, significa que todo está correcto.
- Canal amarillo: Existen problemas mínimos en las mercancías, revisión de documentación, ya sea que le hizo falta entregar algún documento o revisión de los demás documentos entregados para la declaración.
- Canal rojo: Se debe verificar la mercancía de forma detallada por un funcionario asignado para el debido control, revisando la partida asignada por el agente aduanal. En caso de que se compruebe una mala clasificación, se debe actualizar el monto de los impuestos por cancelar por parte del importador y se le aplica una sanción al agente que declara la mercancía.

A continuación, se mencionan diferentes artículos que definen distintos conceptos de la ley general de aduanas, la Dirección General de Aduanas, así como el GATT y otras entidades como las siguientes:

2.5.27. Concepto de regímenes definitivos de importación y exportación

La Ley General de Aduanas, Ley n.º 7557 (1995), en el art. 111 establece que se puede comprender que el régimen de importación o exportación definitivo debe cumplir con las formalidades y los requisitos legales, reglamentarios y administrativos para que la mercancía pueda comercializarse dentro o fuera del país.

2.5.28. Tránsito vía marítima y terrestre

El art. 151 de la Ley n.º 7557 (1995) hace referencia a que el transporte de las mercancías debe estar bajo el control aduanero. Además, deben pagar los tributos de importación o exportación y cumplir con los permisos nacionales.

2.5.29. Declaración de valor en aduana de las mercancías

El art. 263 de la Ley n.º 7557 (1995) hace referencia a la:

Aplicación del presente título, la importación de mercancías deberá estar amparada en una declaración de valor en aduana de las mercancías. La Dirección General de Aduanas, mediante reglamento, determinará los casos de las importaciones de mercancías que se eximan de este requisito.

2.5.30. Historia del Comercio Internacional

Desde el punto de vista de la Facultad de Economía y Administración (2017, citado por Mones, 2020) el comercio surge por un trueque entre pueblos como romanos y griegos y en la época medieval. Esto quiere decir que las personas intercambiaban sus bienes en función de lo que producían en sus tierras para conseguir lo que necesitaban o interesaban. Cabe mencionar que solo se practicaba en un mismo grupo o pueblo.

En el año 1780 Jeremy Bentham fue el encargado de realizar el intercambio de mercancías entre diversas culturas o pueblos. Sin embargo, con el paso del tiempo el comercio internacional evolucionó con la ayuda de las industrias mecánicas en el siglo XVIII. Con la llegada del siglo XX el comercio internacional tuvo un crecimiento exponencial con ayuda de los tratados (TLC), pactos y otros convenios entre los países. Por último, en el siglo XXI se puede afirmar que la tecnología es la que promueve el comercio internacional en los trámites de importación y exportación, con el fin de agilizar el mercado.

2.5.31. Beneficios del comercio internacional

El intercambio de bienes en el ámbito internacional ha sido muy importante para el crecimiento económico mundial, ya que trae diversos beneficios como.

- Amplia el mercado.
- Reduce los desniveles estacionales de la demanda interna de un país.
- Incrementa la producción de las empresas.
- Entre otros.

2.6. Marco legal

En esta sección se tiene como objetivo identificar las diferentes restricciones u obligaciones que deben cumplir la empresa Promainsa S. A. para la logística correcta de las mercancías.

2.6.1. Artículos de la Ley General de Aduanas

La Ley General de Aduanas, Ley n.º 7557 (1995), establece un marco de regulación de los procedimientos aduaneros para la aplicación de las normas, también tiene por objeto regular la entrada y salida de mercancías, vehículos y transporte. Además, se encarga de las unidades de entrada al territorio nacional, así como los despachos aduaneros y los actos derivados de la entrada y salida, cuya aplicación está a cargo del Servicio Nacional de Aduanas.

2.6.1.1. Atribuciones aduaneras. El art. 24 de la Ley n.º 7557 (1995) hace referencia a las atribuciones aduaneras, que son aquellas que le corresponden a la administración tributaria, por ejemplo: “Exigir y comprobar el pago de los tributos de importación y exportación”.

2.6.1.2. Hecho generador. El art. 55 de la Ley n.º 7557 (1995) hace referencia a que este hecho define el pago tributario aduanero que está estipulado por la ley. Este hecho se constituye por:

- a) Al aceptar la declaración aduanera, en los regímenes de importación o exportación definitiva y sus modalidades.
- b) En el momento en que las mercancías causen abandono tácito y/o al aceptar su abandono voluntario, entre otros.

2.6.1.3. Base imponible. Según el art. 57 de la Ley n.º 7557 (1995): “La base imponible de la obligación tributaria aduanera de los derechos arancelarios a la importación estará constituida por el valor en aduanas de las mercancías”.

2.6.1.4. Afectación. El art. 68 de la Ley n.º 7557 (1995) hace referencia a aquel producto que viene del extranjero y debe cumplir con todos los documentos legales y tiene una afectación en el cumplimiento de la obligación tributaria aduanera.

2.6.1.5. Clasificación. Según el art. 110 de la Ley n.º 7557 (1995) se define que las mercancías pueden destinarse a los siguientes regímenes aduaneros aplicables de acuerdo con su aplicación y destino.

- a) Definitivos: Importación y Exportación y sus modalidades.
- b) Temporales: Tránsito Aduanero Nacional e Internacional, etc.
- c) Liberatorios de Pago de Tributos Aduaneros: Zona Franca, etc.
- d) De perfeccionamiento: Perfeccionamiento Activo, etc.
- e) Devolutivo de derechos.

2.6.1.6. Registro de importadores. Se puede mencionar que en el art. 246 de la Ley n.º 7557 (1995):

Las mercancías pueden destinarse los regímenes aduaneros:

- a) Definitivos: Importación y Exportación y sus modalidades.
- b) Temporales: Tránsito Aduanero Nacional e Internacional, etc.
- c) entre otros.

Mediante reglamento podrá establecerse nuevos regímenes y modalidades para adecuar las operaciones de comercio exterior a las necesidades de los usuarios del servicio.

2.6.1.7. Obligaciones de los importadores. En el art. 248 de la Ley n.º 7557 (1995) se mencionan las obligaciones que los importadores deben consignar en el reverso de la factura comercial, bajo fe de juramento, que ese documento es original y que el precio anotado es real y exacto.

Esta declaración jurada solo puede firmarla la persona que ostente la representación legal de la persona jurídica y, si se trata de personas físicas, el mismo importador.

2.7. Cauca

Con relación a las importaciones y exportaciones definitivas, se debe tener en cuenta diferentes artículos que están incluidos dentro del Cauca, como los siguientes:

2.7.1 Art. 109. Envíos postales

Según el Cauca (2016): “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”(p.27) En lo referente a este artículo se puede afirmar que la empresa Promainsa S. A. no utiliza los envíos postales para sus mercancías.

2.7.2. Art. 110. Envíos urgentes

Según el Cauca (2016):

“Se entenderá por envíos urgentes, las mercancías que debido a su naturaleza o por responder a una necesidad debidamente justificada, deban ser despachadas rápida y preferentemente” (p.27)

Igualmente se incluyen en esta modalidad, las mercancías ingresadas bajo el sistema de entrega rápida o Courier, cuyo ingreso es efectuado por empresas registradas ante el servicio aduanero.

2.7.3. Art. 111. Tráfico fronterizo

Según el Cauca (2016):

“Se considera tráfico fronterizo, las importaciones y exportaciones que efectúen sin fines comerciales, los pobladores de las zonas limítrofes de los estados parte.” (p.27)

Las mercancías objeto de dicho tráfico se podrán eximir total o parcialmente del pago de los tributos que las graven, conforme lo dispongan los Acuerdos Bilaterales o Multilaterales.

2.7.4. Art. 112. Equipaje de viajeros

Según el Cauca (2016):

“Constituyen equipaje, los efectos personales nuevos o usados que el viajero pueda necesitar razonablemente, para su uso personal o ejercicio de su profesión u oficio en el transcurso de su viaje, conforme lo disponga el Reglamento.” (p.27)

2.7.5. Art. 113. Exención del pago de tributos por el equipaje

Según el Cauca (2016): “Toda persona que arribe a los puertos, aeropuertos o lugares fronterizos habilitados, podrá introducir al país su equipaje con exención de tributos” (p.27)

2.7.6. Art. 114. Exención del pago de tributos para mercancías distintas del equipaje

Según el Cauca (2016): “El viajero podrá introducir con exención de tributos, mercancías que traiga consigo, distintas del equipaje, cuyo valor total en aduana no sea superior al equivalente a quinientos pesos centroamericanos” (p.27)

2.7.7. Art. 115. Menaje de casa

Según el Cauca (2016):

“Se entenderá por menaje de casa, los enseres y artículos del hogar nuevos o usados, en cantidades y características que permitan determinar que serán destinados para uso doméstico.” (p.28)

El menaje importado por residentes temporales se regulará en el reglamento y en lo dispuesto por convenios internacionales.

2.7.8. Art. 116. *Pequeños envíos familiares sin carácter comercial*

Según el Cauca (2016):

“Se consideran pequeños envíos sin carácter comercial, las mercancías remitidas por familiares desde el exterior, para uso o consumo del familiar destinatario, cuya importación estará exenta del pago de tributos, siempre que su valor en aduana no exceda de quinientos pesos centroamericanos.” (p.28)

2.7.9. Art. 117. *Muestras sin valor comercial*

Según el Cauca (2016):

Son muestras sin valor comercial, aquellas mercancías cuyo empleo o muestra tienen como finalidad servir como demostración u otro fin similar y que carezcan de todo valor comercial, ya sea porque no lo tiene debido a su cantidad, peso, volumen u otras condiciones de presentación, o porque haya sido privado de ese valor mediante operaciones físicas de inutilización que eviten toda posibilidad de ser comercializadas. (p.28)

2.7.10. Art. 118. *Condiciones para gozar de las exenciones*

Según el Cauca (2016): “Las condiciones para gozar de las exenciones a que se refieren los artículos anteriores serán establecidas por el Reglamento” (p.28)

2.8. Recauca

A continuación, se mencionan diferentes artículos que se relacionan con las obligaciones de las importaciones:

2.8.1. Art. 219. *Hecho generador en importaciones fraccionadas*

Según el Recauca (2008):

“En las importaciones de mercancías que para efectos arancelarios constituyan una unidad, pero que se introduzcan desmontados o sin montar, en embarques fraccionados para su ingreso en diferentes fechas”(p.55)

2.8.2. Art. 317. *Declaración de mercancías*

Según el Recauca (2008):

“La aduana bajo cuyo control se encuentren las mercancías, de oficio o a solicitud de la parte interesada, podrá extraer o autorizar la extracción de muestras de las mercancías, respectivamente, previo al despacho.”(p.76)

2.8.3. Art. 321. *Documentos que sustentan la declaración de mercancías*

Según el Recauca (2008):

“La declaración deberá sustentarse, según el régimen aduanero de que se trate, entre otros, Factura comercial., Bl, Declaración del valor en aduana de las mercancías, certificados y documentos referidos al cumplimiento de las restricciones que estén sujetas las mercancías.” (p.77)

2.8.4. Art. 361. Condiciones de aplicación

Según el Recauca (2008): “La aplicación del régimen de importación definitiva estará condicionada al pago de los derechos e impuestos, cuando este proceda y el cumplimiento de las obligaciones aduaneras no tributarias”.

2.8.5. Art. 366. Procedimiento de autorización

Según el Recauca (2008):

“Una vez recibida la solicitud para la sustitución de mercancías, el Servicio Aduanero verificará si cumple con los requisitos exigidos y que se dan las condiciones en los artículos 364 y 365 y de ser procedente, autorizará la exportación.” (p.88)

CAPITULO III

Capítulo III. Marco metodológico

Según Tesis y Masters (s. f.) el marco metodológico se define como un conjunto de técnicas y procedimientos destinados a formular de manera profunda el problema. De esta forma, se pueden plantear posibles soluciones por medio de acciones que incluyan metodologías de observación y recolección de datos.

Asimismo, el marco metodológico es aquel conjunto de pasos que se utilizan para formular. Lo anterior tiene el fin de resolver problemas en las investigaciones o planteamientos, además, es el proceso que procura obtener información para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento.

Santander Universidades (2021) detalla que las investigaciones cuantitativas son las que implican una serie de datos expresados de forma numérica. Es importante mencionar que en la aplicación de esta en la mayoría de los casos se aplica la estadística para obtener resultados de la investigación. Por otro lado, las investigaciones cualitativas están expresadas en datos no numéricos y no tiene sentido matemático realizar algún análisis sobre estas. En algunas investigaciones es necesario aplicar estos dos tipos de investigación combinando estos elementos, con el objetivo de responder a una cuestión o hipótesis, llamándolas investigaciones mixtas.

Una investigación cualitativa según Cadena-Iñiguez et al. (2017) trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades. Por otro lado, la investigación cuantitativa se encarga de determinar la fuerza de correlación entre variables de los resultados por medio de una muestra para ser inferencia en una población determinada.

Posteriormente, indican que la investigación cualitativa ofrece la oportunidad de enfocarse en conseguir respuestas a preguntas que se centren en su tema de investigación. Desde otra parte, la cuantitativa se caracteriza por concepción global asentada en el positivismo lógico con la particularidad de que está orientada a los resultados objetivos (Cadena-Iñiguez et al., 2017).

Esta investigación se realiza tanto de manera cuantitativa como cualitativa, porque la recopilación de datos es tanto numérica como de palabras, ya que se analiza el estudio del proceso de importación, así como las repercusiones financieras de la empresa, motivo de la pandemia. El estudio se desarrolló utilizando un enfoque mixto, ya que combina métodos cuantitativos y cualitativos. Se utilizó un diseño paralelo y tiene en cuenta: la recolección simultánea de datos cuantitativos y cualitativos y la elaboración de los resultados mediante la combinación de análisis separados.

3.1. Alcance de la investigación

De acuerdo con Meza (201), el alcance de la investigación es la metodología en donde puede aprender y enseñar por medio de la práctica. De esta manera, es posible conocer los alcances y limitaciones de la investigación.

Según Hernández (2011), el alcance de la investigación tiene un proceso para realizarse, el cual es la manera en la que un proyecto de investigación se evalúa con los conocimientos necesarios. Se puede elegir un tutor que sea especialista en el tema por estudiar, seguidamente se plantea el problema que se quiera aclarar. Asimismo, se deben definir las variables para llevar a cabo la investigación.

En esta investigación se utiliza el estudio de alcance explicativo, ya que es la manera de describir conceptos o fenómenos que están relacionados, para conocer las causas que los ocasionan y por qué se ocurre este fenómeno. Se puede afirmar que se busca la causa de las repercusiones financieras en relación con las importaciones sobre la empresa Promainsa S. A.

En la presente investigación se puede afirmar que se tienen varios enfoques como correlacional. Según menciona Rus Arias (2020) es un análisis de variables, detallando como diversa una de la otra y, por otra parte, se utiliza el enfoque explicativo, que tiene como objeto ampliar el conocimiento, lo que da más detalles sobre la investigación, pues el fin es determinar las singularidades y los procesos que se llevaron a cabo antes y durante la pandemia, para analizar sus efectos entre los periodos mencionados. Además de esto, una de las finalidades u objetivos de la investigación es establecer y conocer las causas de los sucesos, de esta forma, se pueden analizar y gestionar ciertas recomendaciones al importador.

3.2. Fuentes de información

3.2.1. Fuentes de información primarias

Ocampo (2020) hace referencia a que las fuentes primarias son aquellas que indagan información por medio de instituciones, ya sea pública o privada e incluso por una persona. Esto con el fin de realizar una futura estadística de información. Esta información se puede obtener por medio de documentos originales, diarios, novelas, entrevistas, sitios web, entre otros.

Por otra parte, según Coll Morales (2021) las fuentes primarias son información que no ha sido alterada, interpretada o analizada por otros autores. Esto quiere decir que es del propio autor, por ende, es información intacta.

Además, existen diferentes características que hacen referencia a qué es una fuente primaria, las cuales son:

- Es un documento original.
- Puede presentarse en distintos formatos.
- Recoge una información que es objeto de estudio.
- Entre otros.

En el presente estudio se utilizan tanto las fuentes primarias como secundarias, en primera instancia las primarias, ya que se indagará información por medio de libros sobre las importaciones, sitios web en relación con la pandemia y repercusiones de importaciones en Costa Rica, así como noticias, entrevistas a las personas funcionarias para obtener información más precisa sobre este tema, entre otros. Todo esto con el fin de obtenerla mayor cantidad de información segura sobre el proceso de gestión de importaciones de la empresa Pro-mainsa S. A. y sus repercusiones durante los periodos 2019-2021.

Tabla 14
Fuentes de información

Objetivo	Variable	Fuente	Departamento
Detallar la gestión de importaciones en la empresa y su gestión de suministros	Proceso de gestiones de las importaciones	Encuesta	Funcionario del Departamento de Comercio Exterior
Identificar las repercusiones financieras que se relacionan con los factores globales durante el periodo 2019-2022	Repercusiones financieras por los efectos globales durante la pandemia	Encuesta	Jefe del Departamento Financiero

Fuente: PROPIA

Nota. En esta tabla se muestran las diferentes maneras para obtener información respecto a este trabajo.

3.2.2. Fuentes de información secundarias

Como lo indica Calderón (2011) hace referencia a que las fuentes de información secundarias son:

Aquella información obtenida por un documento original, sin embargo, la persona que lo esté ejecutando le realiza cambios al documento para su funcionamiento personal, esto quiere decir que son datos o información reelaborados, lo cual el resultado se le llamaría fuente de información secundaria

Seguidamente, se usan las fuentes secundarias para obtener datos sobre la investigación, específicamente documentos que se relacionan con el proceso de importación de mercancías, desde sus antecedentes hasta este momento, ya que en diferentes años se realizan cambios

para tener el proceso de importación más seguro. Por ejemplo, estos incluyen la Ley General de Aduanas, el Ministerio de Hacienda, entre otros.

Tabla 15

Fuentes de información secundaria

Fuente secundaria	Fase de trabajo
Ley General de Aduanas	Libro
Ministerio de Hacienda	Página web

Fuente: Propia

Nota. En esta tabla se muestran los diferentes sitios en donde se encuentra información.

3.3. Técnicas de recolección de datos e instrumentos de medición

3.3.1. Observación

La observación, según Castellanos (2017), se define como aquella técnica para observar a las personas, fenómenos, hechos, acciones o situaciones. Lo anterior tiene el fin de contar con información necesaria para una investigación. La forma de observación es simple, esto quiere decir que la persona investigadora solamente observa y elige la información que funcionará para su proyecto.

En la observación de este proyecto se asiste a la empresa Promainsa S. A., con el fin de observar lo que ocurre en la compañía sobre el proceso de importación, tanto en la comunicación de los proveedores, la logística que realizan, si deben enviar algunos permisos e incluso si se produce un problema cómo lo resuelven.

3.3.2 .Entrevista

Murillo Torrecilla (2022) define entrevista como una técnica de recolección de datos en donde la persona investigadora pretende obtener información de manera oral y personalizada. Por otra parte, Taylor y Bogdan (1992), hacen referencia a que la entrevista es la herramienta favorita de los sociólogos. Lo anterior tiene el fin de adquirir conocimientos sobre lo que estén investigando, ya sea vida social, hechos científicos o sociales, entre otros.

La entrevista usualmente se relaciona con encuestas o cuestionarios, lo cual es incorrecto. Sin embargo, es realizar una reunión de manera personalizada y que el tema surja de la manera en la que la persona investigadora desee, para obtener la información que necesita.

En esta investigación se realizan diferentes entrevistas a las personas funcionarias que se relacionan con el área aduanera. Esto con el fin de obtener datos de las importaciones que la empresa Promainsa S. A. realiza, seguidamente con el Departamento Financiero para observar las repercusiones que se han presentado a lo largo de los periodos mencionados (2019-2022) por motivo de la pandemia.

3.3.3. Encuesta

Según Casas Anguita et al. (2003), la técnica de encuesta se utiliza como un proceso de investigación para obtener datos de forma rápida y eficaz. Además, tiene diferentes ventajas como la posibilidad de aplicaciones masivas y la obtención de datos sobre un amplio abanico de cuestiones al mismo tiempo.

Como menciona Rodríguez (2012): “La encuesta por muestreo es la técnica más empleada en las investigaciones realizadas en las ciencias sociales. Se utiliza para recolectar

información de personas respecto a características, creencias, expectativas, conocimiento, conducta actual o conducta pasada” (p. 25).

Se puede afirmar que se utiliza la última técnica de recolección de datos como la encuesta, para obtener datos o información necesaria en relación con las preguntas de la persona investigadora y, de esta manera, es más eficaz. Para esto, se utiliza un instrumento de cuestionario con una serie de preguntas combinadas, esto quiere decir que pueden ser respuestas abiertas, cerradas o elección múltiple.

3.3.4. Instrumentos de prueba

Como lo menciona Vírgula (2021) los instrumentos de prueba son aquel medio por el cual se muestra información segura y necesaria para verificar los logros o dificultades de la empresa. Además, mediante estas herramientas se pueden evaluar conocimientos, capacidades, destrezas, aptitudes y rendimiento de Promainsa S. A.

Es importante destacar que las respuestas deben ser concretas y breves para entenderlas más fácilmente. Entre las características de los instrumentos están las siguientes:

- Ayudan a detectar necesidades.
- Se observa las competencias de la empresa.
- Mide el grado de cumplimiento de objetivos.
- Evalúa diferentes objetivos o estrategias de la empresa.

3.4. Tablas de variables

Tabla 16

Gestión de importaciones

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
Detallar la gestión de importaciones en la empresa y su gestión de suministros mediante la observación estructurada por la normativa aduanera vigente.	Proceso de gestiones de las importaciones	Las gestiones de los procesos en las importaciones son pasos o guías que le permiten a la empresa controlar de manera eficiente cada punto de las importaciones, mejorando tiempo y costos	Determinar los procesos de la logística, respecto a los reglamentos de la Ley General de Aduanas y notas técnicas que se relacionan con las mercancías, en el momento de nacionalizarlas abarcando la logística desde el momento de llegada al puerto de ingreso.	Análisis de los procesos con las herramientas de recolección de datos, como entrevistas y la observación, tomando en cuenta cada proceso logístico en el momento de una importación

Tabla 17

Gestión de suministros

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
Detallar la gestión de importaciones en la empresa y su gestión de suministros mediante la observación estructurada por la normativa aduanera vigente.	Proceso de gestiones de los suministros	Las gestiones de suministros corresponden a aquel flujo de producción de un bien sin procesarse, hasta el momento de la entrega a su cliente.	Determinar los procesos para la gestión de suministros en la empresa mediante los debidos pasos de producción de la mercancía que se irá a comercializar.	Análisis de los procesos con las herramientas de recolección como entrevistas y la observación, tomando en cuenta cada proceso de la gestión de los suministros.

Tabla 18
Efectos directos

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
Identificar los efectos directos e indirectos que se relacionan con los factores globales durante los periodos 2019-2021 por medio de reportes y entrevistas a los departamentos involucrados.	Efectos directos que se relacionan con los factores globales.	Los efectos directos son aquellos que pueden verse incrementando o decreciendo en un bien en el momento de generar su valor.	Determinar los efectos directos de la empresa en relación con las importaciones en los periodos 2019-2021.	Análisis de los procesos con las herramientas de recolección como entrevistas y la observación, tomando en cuenta los efectos directos que tiene la empresa.

Tabla 19
Efectos indirectos

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
Identificar los efectos directos e indirectos que se relacionan con los factores globales durante los periodos 2019-2021 por medio de reportes y entrevistas de los departamentos involucrados.	Efectos indirectos que se relacionan con los factores globales.	Los efectos indirectos son cuando se encarga un producto con el ambiente.	Determinar los efectos indirectos de la empresa en relación con las importaciones en los periodos 2019-2021.	Análisis de los procesos con las herramientas de recolección como entrevistas y la observación, tomando en cuenta los efectos indirectos que tiene la empresa.

Tabla 20
Proceso de gestión

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
Recomendar los procesos de gestión que optimicen los rendimientos de la empresa Pro-maina S. A.	Procesos de gestión	El proceso de gestión es una mejora continua en la empresa mediante la identificación, selección, descripción y documentación del proceso.	Identificar los procesos de gestión de la empresa.	Análisis de los procesos con las herramientas de recolección como entrevistas y la observación, tomando en cuenta los procesos de gestión.

Tabla 21
Rendimientos de la empresa

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
Recomendar los procesos de gestión que optimicen los rendimientos de la compañía Pro-maina S. A.	Rendimientos de la empresa	Los rendimientos de la compañía son aquel resultado obtenido por un tiempo determinado y los recursos que se invirtieron	Identificar las estrategias para un mejor rendimiento en la empresa.	Análisis de los procesos con la herramienta de observación, tomando en cuenta los rendimientos de la empresa.

Figura 6
Matriz de congruencia

Matriz de Congruencia								
Estudiar los procesos de gestión en las importaciones por medio de la cadena de suministros y sus repercusiones financieras para optimizar los rendimientos empresariales en la empresa PROMAINSA S.A durante el periodo 2020-2022								
Objetivo general								
Objetivo Especifico 1	Clasificación de la Variable		Carácter Estadístico de la Variable	Tipo de variable	Escala de medición	Método de investigación observación, entrevista y la encuesta	Dimension de la Variable	Indicadores
	Variables							
•Detallar la gestión de importaciones en la empresa y su gestión de suministros mediante la observación estructurada por la normativa aduanera vigente	Cuantitativa			Razón	350,000-750,000 750,000-1			
	Proceso de gestión de las importaciones		Administración de existencias			Observación, Entrevista	Planificación de compra	Análisis de inventario
Objetivo Especifico 2	Factores globales	Cuantitativa	Características d	Ordinal	(bajo-med	Observación/ ent	Grado repercusió	Fletes internacionales
Identificar los efectos directos e indirectos relacionadas a los factores globales durante los periodos 2019-2021 por medio de reportes y entrevistas a las jefaturas de los departamentos involucrados.	Repercusiones	Cuantitativa	Ingreso por venta	Ordinal	(bajo-med	Observación/ventri	Estado de resulta	Ventas por producto, inventarios, cuentas por cobrar, cheques y transferencias
Objetivo Especifico 3	Rendimientos de la empresa	Cualitativa	Estado general d	Ordinal	(bajo-med	Observación	Inventarios	Importaciones y ventas
Recomendar los procesos de gestión que optimicen los rendimientos de la empresa PROMAINSA S.A.								

CAPITULO IV

Capítulo IV. Análisis de resultados

El presente capítulo tiene como principal objetivo analizar y observar los resultados durante la investigación, tomando en cuenta que se evalúa de una manera crítica desde la perspectiva de los autores. Lo anterior tiene el fin de implementar un análisis que contenga los criterios y recomendaciones más pertinentes y certeros. Es importante mencionar que la representación es de manera gráfica para una mejor comprensión, de esta forma, en este capítulo se desarrolla una explicación de todos los datos que se recopilaron mediante análisis de resultados y se explicaran los puntos.

4.1. Análisis de gestión de importaciones

Tabla 23

Hoja de análisis del contenido #1

Variable:	Proceso de gestión de importaciones
Indicadores:	Análisis de inventarios
CATEGORÍA	RESULTADO
Variable	En el presente análisis, se determina que decreció la gestión de importaciones en la empresa Promainsa S. A. en tiempo de pandemia, conociendo que el camarón se importaba en el 2019 un 83 %, en el 2020 un 74 % y en el 2021 un 64 %, asimismo, con las diferentes mercancías.
Proceso de gestión de las importaciones	
Indicador	En el presente análisis la OMC realizó un estudio sobre el impacto del comercio internacional y cuáles fueron sus efectos. Repercutió en las importaciones durante estos periodos, a lo interno Promainsa S. A., entre los periodos mencionados disminuyó de un 12 % a 25 % los inventarios de la empresa.
Análisis de inventarios	

Figura 7
Disminución de importaciones de mercancías

PRODUCTO	2019	2020	2021
CAMARÓN	79	68	58
TENTÁCULO Y POTA	9	7	9
MEJILLONES	3	3	3
PANGA	13	11	7
PULPO	2	3	0
TILAPIA	41	22	41
SALMON	0	1	0
ATÚN	0	3	1
AROS Y TUBO	5	4	10
PAPAS	5	7	4

Sobre este análisis de importaciones de la empresa se puede observar que en cada una de las mercancías existieron cambios y, específicamente, fueron en el periodo 2020, ya que se dio la crisis del comercio internacional, teniendo en cuenta que se cerraron las fronteras en el ámbito mundial. Por eso, las mercancías no podían trasladarse y comercializarse, parte de las grandes afectaciones fueron en la tilapia durante el 2020, pues la situación de este periodo fue crítica para el comercio de Asia y tiene en cuenta que los contratos y programaciones se postergaron durante meses, lo que ocasionó que estos tuvieran una fecha de llegada distinta a las pactadas.

Por eso, se aumenta el número de importaciones de tilapia en el 2021, lo cual causo grandes afectaciones en el ámbito económico, ya que esto aumentó los gastos de importación, así como los costos de almacenaje y salidas de dinero para liberar los contenedores.

4.2. Análisis de gestión de suministros

Tabla 24

Hoja de análisis del contenido #2

Variable:	Proceso de gestión de suministros
Indicadores:	Viabilidad de los suministros
CATEGORÍA	RESULTADO
Variable	En este análisis se indagó sobre la gestión de suministros de la empresa Promainsa S. A. Esto se hizo en el periodo del 2019-2021, conociendo los motivos de los cierres de industrias, puertos, aeropuertos y fronteras en el ámbito mundial, además de los impactos que ocasionó en el mercado. Algunos de ellos fueron retrasos de la llegada de las mercancías o aumento de costos logísticos.
Proceso de gestiones de suministros	
Indicador	Se validó que los costos de exportación o importación de algunos productos aumentó un 50 % en los periodos 2019-2021, esto por la dificultad de la logística del bien o servicio en el ámbito mundial y esto ocasionó que se redujeran los productos (atún, camarones, pulpo, etc.) en la empresa Promainsa S. A.
Viabilidad de suministros	

4.3. Análisis de los efectos directos

Tabla 25

Hoja de análisis del contenido #3

Variable:	Factores globales
Indicadores:	Fletes internacionales
CATEGORÍA	RESULTADO
Variable	En el presente análisis, se evidenció que la pandemia por la COVID-19 afectó muy fuerte a las cadenas globales de suministros, lo cual implicó diferentes factores globales en los periodos 2019-2021 respecto a la inflación de Estados Unidos, la Reserva Federal, las guerras comerciales y sin dejar de lado la COVID-19.
Factores globales	
Indicador	En el presente estudio, según la Cámara de Comercio de Costa Rica, se puede afirmar que se incrementaron en un 65 % los costos de los fletes en el transporte internacional y sus implicaciones para la exportación e importación de mercancías, ya que se dio mucha demanda en relación con los bienes de consumo manufacturados. A mayor demanda y escasez global de contenedores los costos aumentan.
Fletes internacionales	

4.4. Análisis de efectos indirectos

Tabla 26

Hoja de análisis del contenido #4

Variable:	Efectos indirectos
Indicadores	Ventas por producto, inventarios, cuentas por cobrar, cheques y transferencias
CATEGORÍA	RESULTADO
Variable	En el estudio realizado, se observa que Costa Rica tuvo una crisis económica, la

Efectos indirectos	cual se vio afectada en el desempleo con un 13 % e incluso en el cierre de empresas potenciales, todo a causa de la pandemia. Esto afectó la liquidez, gestión, rentabilidad y comportamiento financieros por la COVID-19 durante los periodos mencionados.
Indicador	En la presente investigación se puede dar como resultado que las ventas de los productos en la empresa disminuyeron un 15 %, ya que no había suficiente dinero en el mercado nacional, además de que las mercancías importadas no llegaban al tiempo determinado por diversos atrasos en la logística de la mercancía. Asimismo, se disminuyeron las cuentas por cobrar, cheques y transferencias por motivo de la disminución económica tanto en el ámbito nacional como internacional.
Ventas por producto, inventarios, cuentas por cobrar, cheques y transferencias	

4.5. Análisis de rendimientos de la empresa

Tabla 27

Hoja de análisis del contenido #5

Variable:	Procesos de gestión
Indicadores:	Importaciones y ventas
CATEGORÍA	RESULTADO
Variable	Las estrategias empresariales que utiliza la empresa para optimizar los rendimientos en el periodo de pandemia con respecto a las importaciones y ventas son la optimización de los inventarios, ya que, como es posible observar, las importaciones se mantuvieron al margen de las necesidades reales de la compañía, así como los planeamientos logísticos dentro de la distribución de las mercancías en todo el país. De esta forma, es posible utilizar los recursos de una forma eficaz, lo que reduce los gastos por entregas en aproximadamente un 9 %.
Procesos de gestión	

Sin embargo, algunos factores externos complicaron la situación como el cierre de fronteras con Nicaragua, el cual es uno de los países proveedores más importantes, tomando medidas alternativas. Por ejemplo, cambiar el transporte terrestre por el marítimo, el Estado autorizó a ciertos almacenes fiscales para el debido proceso de nacionalización y estos se encontraban en la GAM, complicando todavía más los procesos logísticos.

Indicador

Importaciones y ventas

Es posible observar que la cantidad de importaciones fue lo que disminuyó o se mantuvo a niveles mínimos, ya que las proyecciones de la empresa eran elevar sus inventarios en un 40 % con la construcción de nuevas bodegas de almacenamiento junto con el porcentaje de ventas. Sin embargo, debido a la COVID-19, las ventas se vieron afectadas, la captación de clientes tuvo una afectación, pues los precios tuvieron un aumento considerable debido a que muchos productos empezaron a escasear, los precios de compra internacionales tuvieron un aumento casi del 90 % en algunos productos importados como la tilapia, panga y otros.

4.6. Rendimientos de la empresa

Tabla 28

Hoja de análisis del contenido #6

Variable:	Rendimientos de la empresa
Indicadores:	Importaciones y ventas
CATEGORÍA	RESULTADO
Variable	Los rendimientos de importaciones y ventas de la empresa en los periodos 2019-2021 por el motivo de la COVID-19 disminuyeron considerablemente, ya que existieron varios factores que afectaron los volúmenes de ventas. Como es posible resaltar, la empresa no cumplió con ciertos objetivos que se
Rendimientos de la compañía	

	plantearon antes y durante la pandemia. El cierre de comercios y diferentes normativas dictadas por el Estado para resguardar la seguridad pública que reducen el aforo de los locales y horarios para el libre tránsito de las personas fueron parte de los factores, así como el aumento desconsiderado de los precios en casi un 90 %, lo que da como resultado una importante disminución en el rendimiento de ventas, de casi un 20 %. Respecto a los inventarios, estos se mantuvieron al margen de las necesidades, es decir, si las ventas bajaron, los inventarios bajaron, pues no era necesario aumentar estos inventarios si las ventas eran bajas. De esta forma, el propósito era mantener al mínimo cualquier tipo de inversión o adelanto a los proveedores para la compra de nuevos productos.
Indicador	En la presente investigación es posible observar que varios de los productos importados tuvieron un aumento de 50 % en el precio. Según lo visto esto se debe a que los países productores tuvieron grandes afectaciones a raíz de la COVID-19. En el caso de China que es uno de los principales productores de tilapia, el aumento de la materia prima y reducción del personal aumentó el precio, así como los costos del flete y el cierre de puertos dificultaron todavía más la logística de importación. Estos factores hicieron que algunos productos empezaran a escasear durante la pandemia.
Importaciones y ventas	

4.6.1. Ilustración de los rendimientos (importaciones y ventas)

A continuación, se observa la gran diferencia que se obtuvo en las importaciones de las mercancías con respecto a los periodos 2019-2021.

Gráfico 1

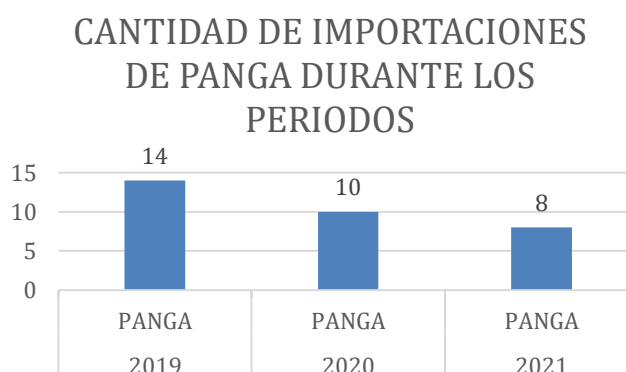
Cantidad de importaciones de tentáculo y pota durante los periodos



Según es posible observar hubo una disminución respecto al periodo 2020. Las estimaciones de la empresa durante este periodo 2019 tenían que aumentar considerablemente, pero durante la pandemia tuvieron diferentes obstáculos, como factor interno, las ventas y posibilidades de compra disminuyeron, ya que el flujo del dinero se vio reducido. Algunos factores externos fueron la baja producción, incumplimiento del proveedor en cuanto a las planeaciones, cierre de puertos y plantas por riesgo de la COVID-19.

Gráfico 2

Cantidad de importaciones de panga durante los periodos



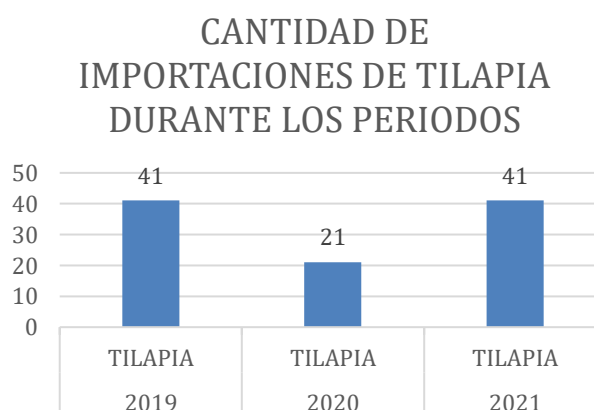
Fuente: Elaboración propia

Este producto proviene de Vietnam principalmente, la situación con este tipo de productos congelados fue la poca producción y altos precios de materia prima, lo que hizo que su

precio aumentara en casi un 90 % respecto a los precios de compra anteriores. Durante los diferentes periodos es posible observar una disminución paulatina, los mercados nacionales se vieron afectados, ya que al tener precios muy altos las ventas disminuyeron y se presentó una dificultad para importar este producto.

Gráfico 3

Cantidad de importaciones de tilapia durante los periodos



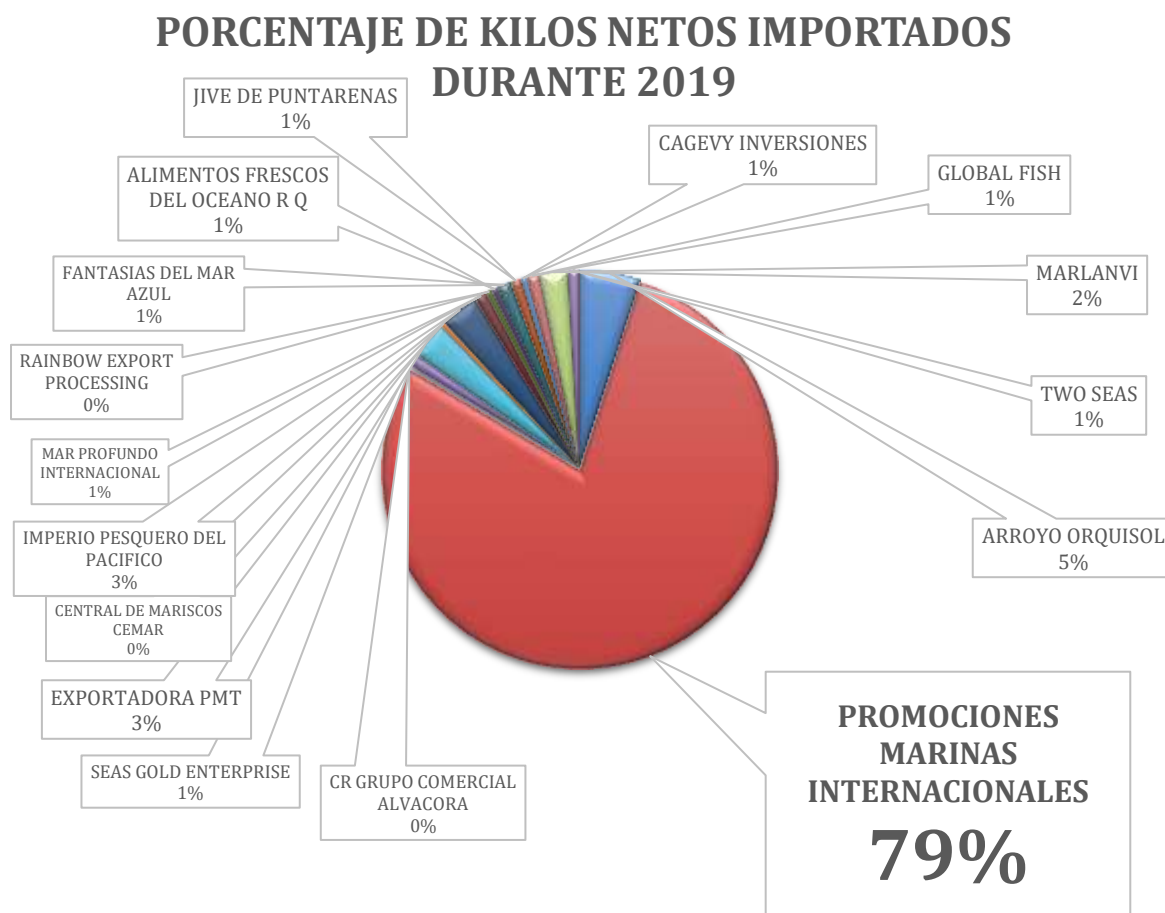
Fuente: Elaboración propia

Respecto a la tilapia, durante el 2019 se mantuvieron importaciones constantes de este producto. Sin embargo, para el 2020 se vieron los efectos directos de la pandemia, según las programaciones de compra de la empresa deberían mantenerse, pero afectaron los altos precios y las diferentes dificultades para realizar los fletes, ya que para este año que se mencionó hubo cierres de puertos importantes de China. Analizando la tabla es posible ver que durante el 2021 se importó la misma cantidad que el 2019, esto se debe a que las programaciones de los contenedores se desajustaron, lo que creo un momento de colapso haciendo que algunos contratos pactados durante el 2020 llegaran en el 2021, congestionando las operaciones de la compañía, pues no se esperaba esa cantidad. Esto aumenta los gastos de importación, ya que

se utilizaron almacenes para guardar los productos durante bastante tiempo, lo cual encarece el producto.

Gráfico 4

Porcentaje de kilos importados durante el 2019



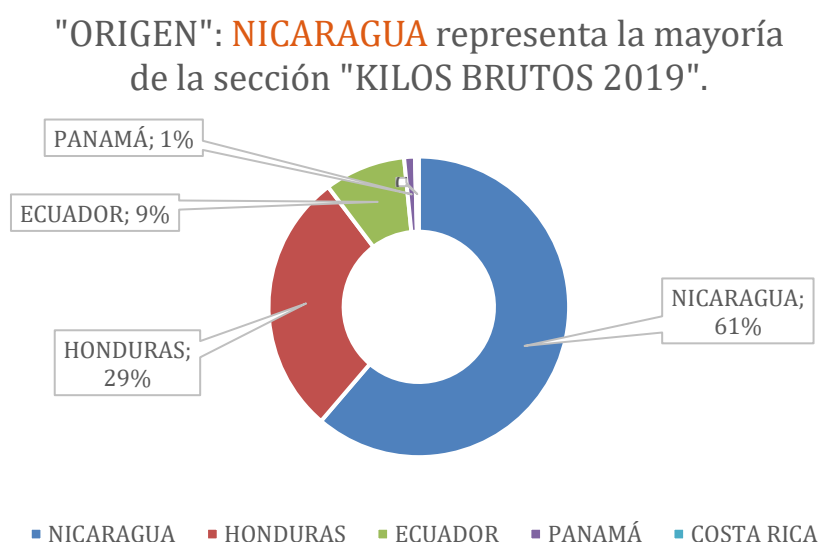
Fuente: Elaboración propia

Como es posible observar durante el periodo 2019 Promainsa realizo sus operaciones bajo su nombre Promociones Marinas Internacionales, siendo el mayor importador de camarón congelado durante este año, con un 79 % del total de kilos importados. Esto corresponde 1.676.474,45 kg, cifra sumamente importante, ya que permite conocer la posición de la empresa respecto a la competencia.

Ahora que se sabe que Promainsa S. A. es uno de los principales importadores de estos productos y su alcance en el mercado es de los más altos se conoce la importancia de esta empresa en el ámbito nacional, ya que este 79 % representa todo el camarón congelado que ingresó al país durante el 2019. Esta compañía es una gran fuente de trabajo a una zona afectada por el desempleo como Puntarenas, la cual alberga una población en condiciones de pobreza. Durante este periodo los procesos logísticos se aplicaban según lo estipulado, fueron procesos fluidos, sin muchos contratiempos en el momento de importar.

Gráfico 5

Origen de las importaciones del periodo 2019

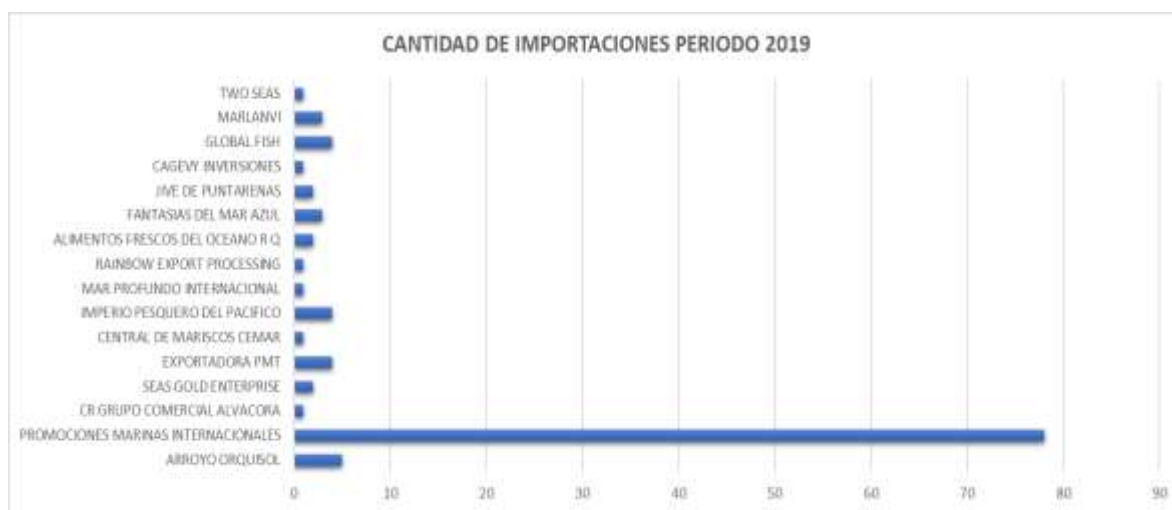


Fuente: Elaboración propia

Como se detalla en el Gráfico 5, Nicaragua fue uno de los principales países proveedores de camarón cultivo congelado con un 61 %. Esto se debe a la cercanía y a la calidad del producto que ofrecen, además, estos proveedores responden a las necesidades de los clientes, en cuestiones de los procesos logísticos son simples y rápidos, ya que los tiempos de entrega a diferencia de los demás países es menor.

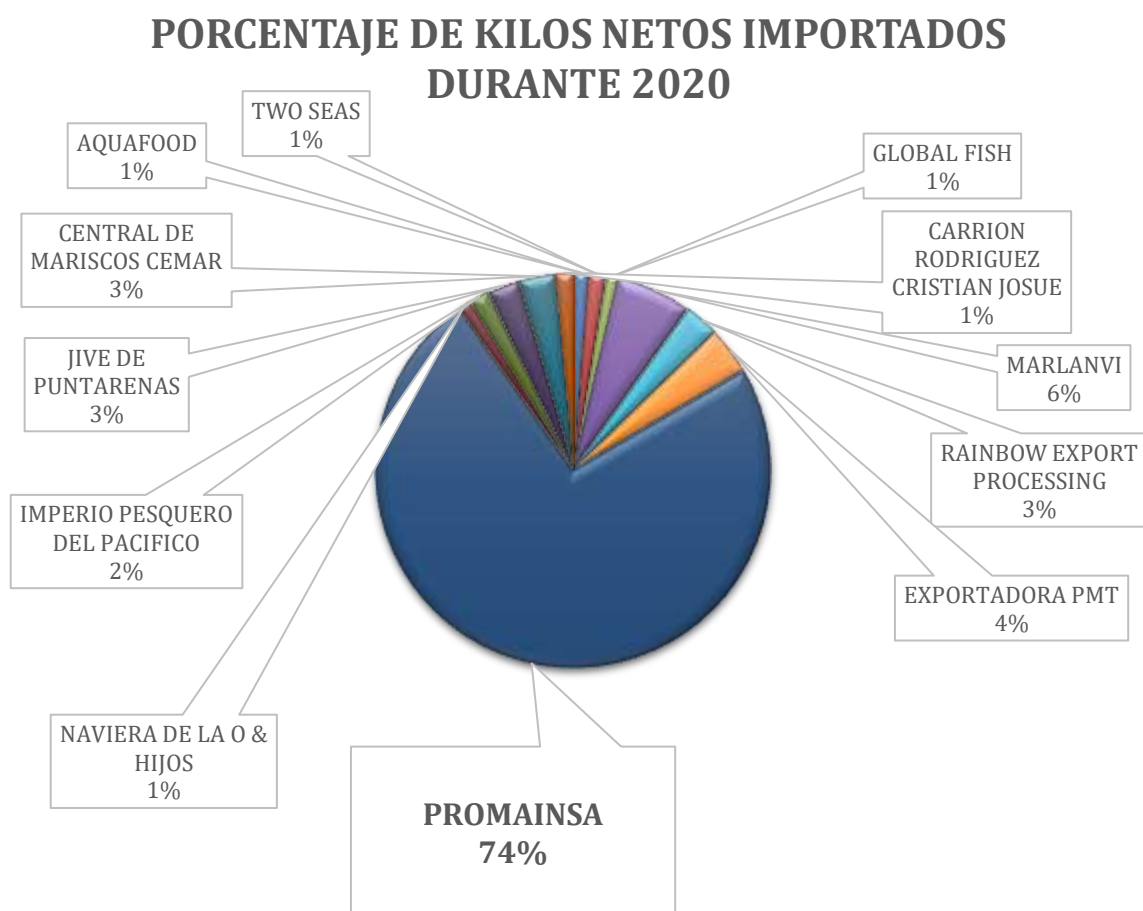
Gráfico 6

Cantidad de importaciones durante el 2019



Fuente: Elaboración propia

Se evidencia la diferencia abismal entre los demás importadores del producto camarón congelado. Durante este año Promainsa es uno de los mayores importadores y pioneros y tiene gran peso en el mercado de Costa Rica.

Gráfico 7*Cantidad de importaciones 2020**Fuente: Elaboración propia*

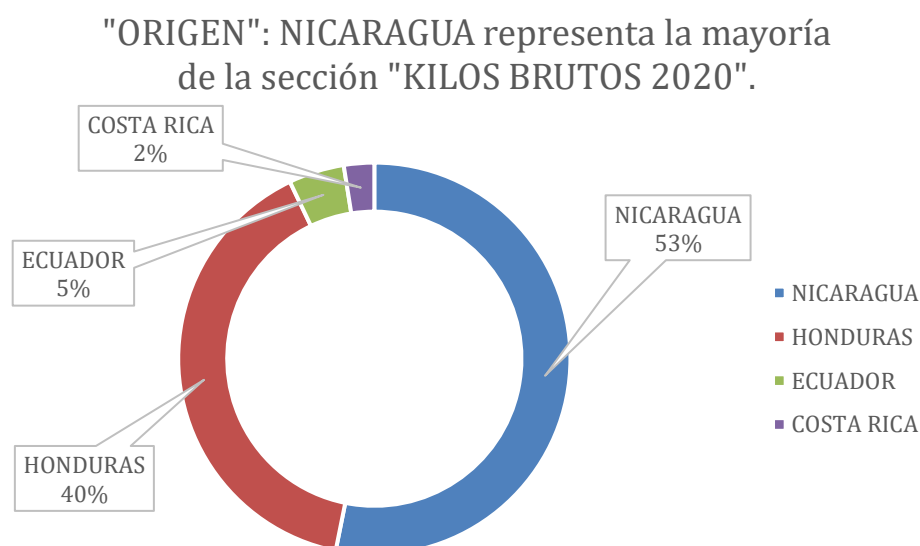
Para este año Promainsa se mantenía en el primer lugar como mayor importador de camarón cultivo congelado, 1.337.298,61 en número de kilos representa con un 74 %, lo que es inferior al año anterior que fue de 79 %. Hay una reducción de 339.175,84 kg. Lo diferente de este año en relación con el anterior fueron los diferentes procesos logísticos que se dieron, el cierre de fronteras fue una de las principales afectaciones de este año, ya que la frontera con Nicaragua permanecía cerrada.

Las únicas formas de importar eran por medio del transbordo de las mercancías en espacios especializados bajo el control aduanero, como parte de los planes de acción de la empresa. En ciertas ocasiones se realizaron importaciones con un proceso logístico diferente, pues usualmente el medio de transporte que se utiliza es el terrestre, pero se vieron en la obligación de ajustar estos procesos y realizarlos en la modalidad de marítimo, lo que aumenta los costos de importación en un 18 % más. Además de esto, los contenedores en la modalidad terrestre debían ingresar a almacenes habilitados para la descarga correcta, ya que no todos contaban con el visto bueno por parte de los ministerios de Salud y Hacienda para el manejo de las cargas durante la COVID-19. Estos procesos complicaron todavía más la logística y tiempos de entrega de los productos, como consecuencia de esto la cantidad de importadores disminuyó.

Promainsa S. A. se mantuvo al margen y actualizó sus procesos para acoplarse a los cambios requeridos por parte de las autoridades correspondientes para el buen manejo y seguridad de cada persona que manipulaba las diferentes cargas que tenían origen diferente. Es decir, productos provenientes del exterior. Durante este año el Ministerio de Salud realizaba visitas a los importadores que querían optar por la habilitación y que debían cumplir con ciertos requisitos como la instalación de lavamanos y baños sanitarios para los transportistas, así como la desinfección de los equipos en el momento de ingresar y salir de las instalaciones. Promainsa cumplió con satisfacción los lineamientos establecidos, de esta forma, obtuvo la habilitación para la carga, descarga y manejo de las importaciones.

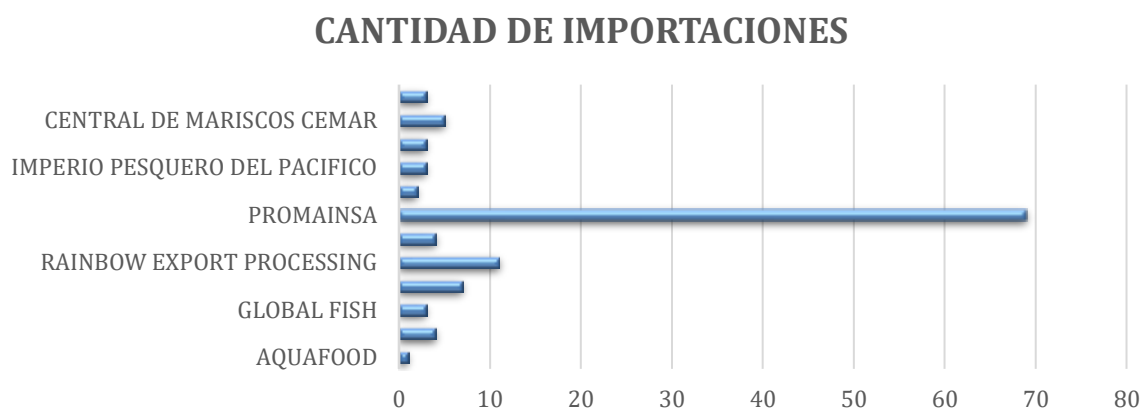
Gráfico 8

Origen de las importaciones del periodo 2020

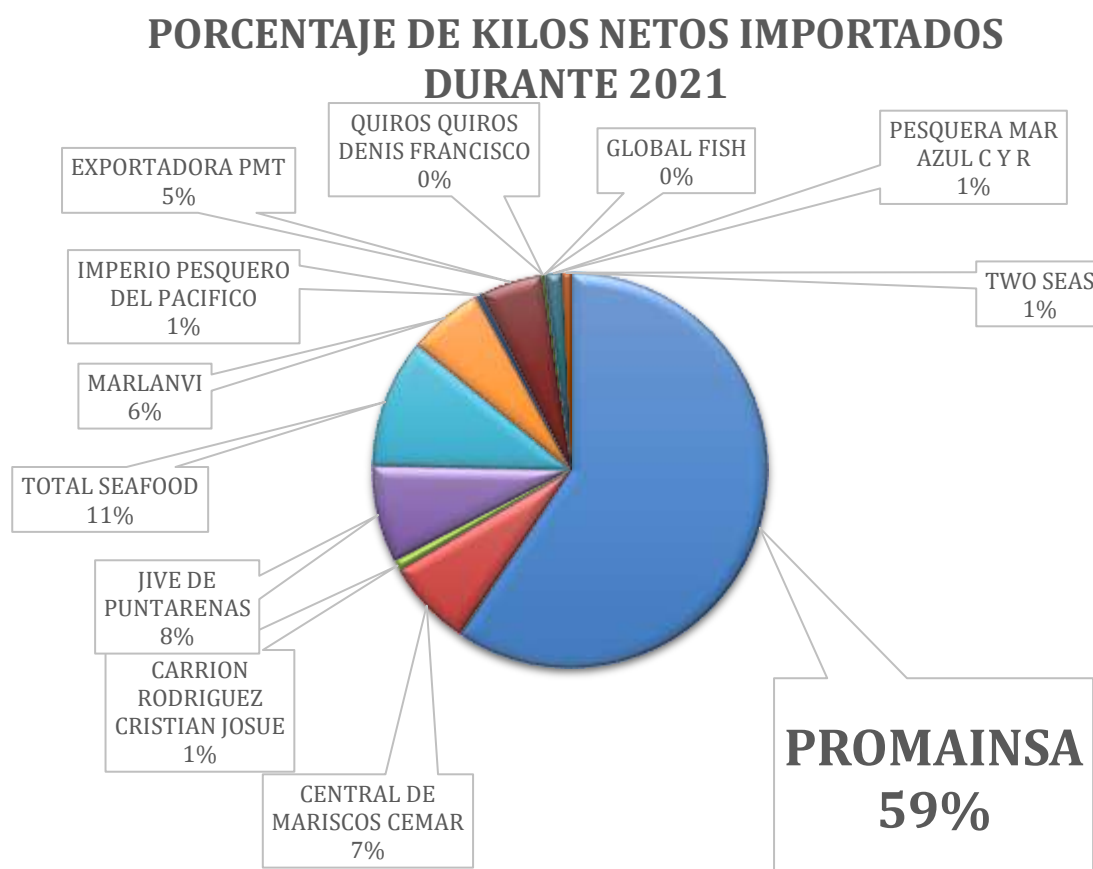


Fuente: Elaboración propia

Durante estos periodos Nicaragua se mantenía como mayor proveedor de producto terminado, sin embargo, Honduras aumentó en relación con el periodo anterior, lo cual fue de gran ayuda para Promainsa. De esta forma, lograron cumplir con las necesidades de los clientes a pesar de las dificultades que se presentaban gracias a los efectos de la COVID-19, es interesante ver el crecimiento de Honduras respecto al periodo anterior que fue de un 29 % de participación. Panamá desapareció de la lista de los proveedores, pues la dificultad para importar de este país aumentó por las medidas y las relaciones con el país vecino, solo conductores de ese país podían realizar movilizaciones, es decir, transportistas de otras nacionalidades no podían movilizar cargas en este país.

Gráfico 9*Cantidades de importaciones 2020**Fuente: Elaboración propia*

Como se puede ver la cantidad de importadores disminuyó respecto al periodo anterior debido a los nuevos reglamentos interpuestos por el Ministerio de Salud. Promainsa S. A. al tener la habilitación para importar esto tuvo una ventaja respecto a los importadores, ya que no todos podían cumplir con la inversión y requisitos que se solicitaban. De esta forma, la dificultad para realizar compras a los proveedores por falta de materia prima o dificultades de los procesos logísticos disminuyeron las importaciones de Promainsa, manteniendo los inventarios muy ajustados durante este periodo.

Gráfico 10*Cantidad de importaciones 2021**Fuente: Elaboración propia*

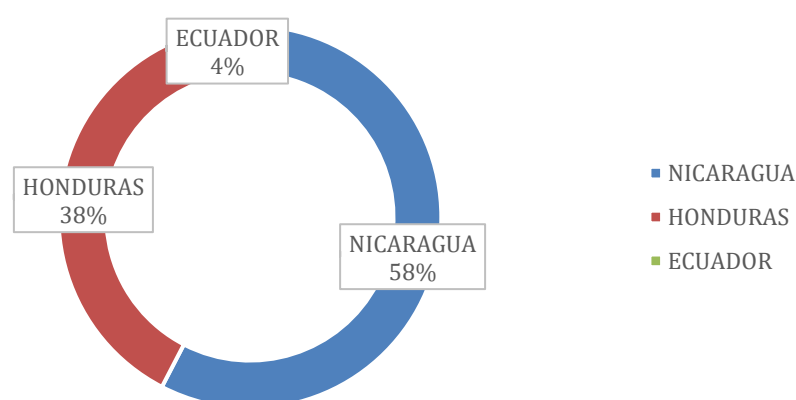
Como es posible observar el porcentaje de kilos importados disminuyó considerablemente para el periodo del 2021 con un total de 1.052.988,37 con un porcentaje de 59. Respecto al año anterior este disminuyó la cantidad de kilos importados -284.310,24, porcentaje importante, ya que la gráfica muestra el crecimiento de las demás empresas en este mercado, incluso así Promainsa se mantiene como el mayor importador de este producto. Del año 2019 al 2021 la empresa disminuyó en un 20 % en cuanto a importaciones de este producto, un porcentaje alarmante, los dirigentes toman medidas de acción para recuperar su

posicionamiento en el mercado, creando nuevas estrategias que logren mejorar para los próximos periodos. Es posible afirmar que esta disminución también se debe a los efectos de recesión económica en el ámbito nacional, también el tipo de cambio es un factor externo que afecta a las compañías importadoras y exportadoras.

Gráfico 11

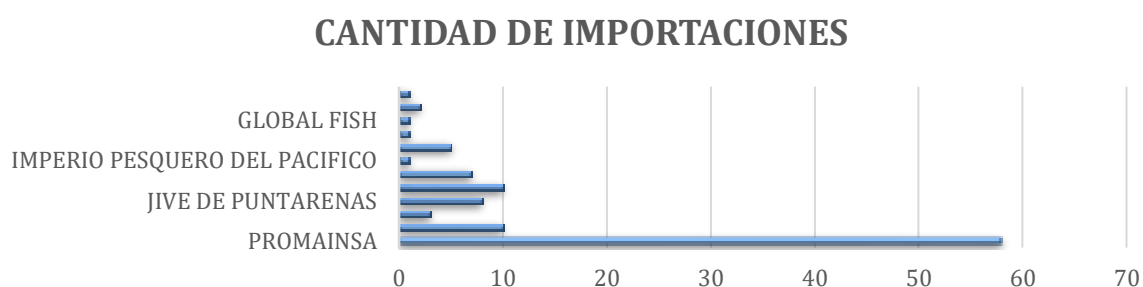
Origen de las importaciones del periodo 2021

"ORIGEN": NICARAGUA representa la mayoría de la sección "KILOS BRUTOS 2021".



Fuente: Elaboración propia

Durante el año 2021, la cantidad de importaciones disminuyó considerablemente. Sin embargo, a lo largo de estos periodos, Nicaragua fue uno de los principales proveedores. Diversas situaciones complicaron la importación de los demás países, durante este año no se importó de Panamá camarón cultivo congelado.

Gráfico 12*Cantidades de importaciones 2021**Fuente: Elaboración propia*

En este gráfico se detalla la cantidad de importaciones de camarón cultivo del periodo 2021, el cual es inferior a los demás periodos analizados, es decir, la empresa Promainsa decreció un 20 % en lo que respecta al 2019. Sin embargo, esta se mantiene como el mayor importador, diversos factores fueron los causantes de la disminución de las importaciones, tanto externos como internos, paso de casi 80 DUAS a menos de 60 DUAS.

4.7. Instrumentos de prueba**4.7.1. Entrevista #1**

Esta entrevista se dirigió al colaborador del Departamento de Importaciones, ya que tiene como objeto el análisis sobre la gestión de importaciones de la empresa y sus repercusiones durante los periodos 2019-2021.

4.7.1.1. Preguntas de entrevista #1.

Tabla 29

Entrevista para el funcionario de importaciones

Pregunta	Respuesta
¿De cuáles países son sus principales proveedores?	Los principales proveedores que nos ayudan para poder consumir en nuestro país son: Nicaragua, Honduras, Vietnam, China, Perú y Chile, de ellos se traen distintos productos como, por ejemplo: los camarones, pescados, langostas, entre otros.
¿Cuál es el volumen de importaciones por año?	Normalmente, por año son unos ciento cincuenta contenedores
¿Qué medidas se consideran para sobrellevar la pandemia respecto a las compras de mercancías?	La pandemia fue muy difícil de sobrellevar, pero dentro de algunas medidas se pudo llevar a cabo como por ejemplo se rescindieron muchas ordenes de compras además de que se subió el precio de la venta de los productos.

4.7.1.2. Análisis de la entrevista #1. Respecto a las respuestas del entrevistado se analiza que Promainsa es una empresa de gran importancia en la zona, la cual importa variedad de productos en distintas partes del mundo. Sin embargo, necesita ayuda de diferentes países como se menciona en las respuestas: Nicaragua, Honduras, China, Perú, entre otros. Es por eso por lo que cuando la pandemia llegó a Costa Rica se vieron afectados y se les dificultó sobrellevar las importaciones en el periodo 2019-2022, ya que sus ventas disminuyeron y no tenían un inventario completo para sustentar la necesidad del cliente o consumidor. Además, se vieron obligados a seguir las medidas sanitarias y buscar estrategias para acoplarse a estas y que la empresa pudiera seguir operando sin muchas complicaciones, cumpliendo con las necesidades de los clientes.

4.7.2. Entrevista #2

Esta entrevista está dirigida a un colaborador de la empresa, quien es el encargado del flujo de producción de los bienes de la compañía. Esta ayuda a conocer los procesos para la gestión de suministros de Promainsa S. A. con respecto a los pasos de producción para que la mercancía pueda comercializarse. Cabe destacar que la COVID-19 ha provocado muchos problemas e incertidumbres en las cadenas de suministros en el ámbito internacional y es por eso por lo que los responsables de este departamento han tenido que buscar una solución inmediata.

4.7.2.1. Preguntas de entrevista #2.

Tabla 30

Entrevista para el funcionario de la cadena de Suministros

Pregunta	Respuesta
¿Con qué frecuencia realiza inventario sobre los suministros de la empresa?	Es muy importante llevar un inventario dentro de la empresa, ya que por medio de esa manera sabremos que se necesita comprar porque hace falta producto y además no tener productos de sobra que podrían dañarse porque no se consume a tiempo, es por eso por lo que se hace su debido análisis una vez al mes de manera aleatoria sobre algún producto.
¿Tiene usted estrategias definidas por alguna situación similar en el futuro, como la COVID-19, qué impacte la cadena de suministros de la empresa localizada en el Cocal de Puntarenas?	Fue muy difícil encontrar la estrategia ideal, ya que cuando se dio la pandemia, existieron muchos problemas con respecto a los permisos del ministerio de salud, y esto ocasionaba muchos atrasos en las importaciones, además se aumentaron los costos y por eso se elevaron los precios de los productos, pues con esto quiero decir que cada situación será diferente, si en un futuro llega algo similar, pues como empresa debemos de analizar cuales cosas se podrían hacer, ya que nunca serán las mismas medidas de prevención.

¿Cuál es el porcentaje de entregas fallidas tiene Promainsa S. A. por cada mes?	Realmente no tenemos entregas fallidas, sin embargo, algunas veces por tema de capacidad de despacho en los camiones, se posterga un día de entrega, pero la empresa no trabaja en que se cancelen las entregas.
¿Cuánto tarda el personal de Promainsa S. A. en alcanzar su máxima productividad?	Promainsa usualmente llena en dos semanas los contenedores completos de 40 ft, pues tarda dos semanas.

4.7.2.2. Análisis de la entrevista #2. La empresa en tema de cadena de suministros tiene los aspectos y objetivos muy claros y esto se relaciona con la utilidad de la herramienta de inventarios, la cual les ayuda a llevar una línea de acuerdo con sus necesidades y poder siempre satisfacer las necesidades de los clientes que buscan sus productos en la compañía, así como fuera de ella. Muchas pymes o empresas de diferentes categorías utilizan los productos de Promainsa S. A. para sus zonas en todo el país. Por eso, con respecto a la cadena de suministro, la empresa funciona de una buena manera. Esto con el fin de no desperdiciar productos, pues se pueden dañar al tener gran cantidad.

Por otra parte, la empresa tuvo sus dificultades en el momento de la pandemia, porque aumentaron los permisos sanitarios con relación al producto de consumo humano y, por ende, los costos de las mercancías se elevaron. Hay que destacar la importancia de los tiempos de producción y duración de llegada de los productos importados o exportados, ya que de esta forma pueden cumplir con los objetivos de ventas que se plantearon y tienen un escenario positivo respecto al tema económico de la empresa.

4.7.3. Entrevista #3

En la siguiente entrevista se ven los efectos directos e indirectos de la empresa, respecto a las importaciones de la compañía. Es por eso por lo que la entrevista se ejecutó al jefe del Departamento Comercial, específicamente con respecto a las ventas.

4.7.3.1. Preguntas de entrevista #3.

Tabla 31

Efectos directos e indirectos

Pregunta	Respuesta
¿Cuáles fueron los efectos directos de las importaciones en la empresa por motivo de la pandemia?	Entre los efectos directos en las importaciones que la empresa tuvo fueron: - Aumento de precios en la cadena de suministros - Retrasos en la misma
¿Cuáles son los efectos indirectos respecto a las importaciones que han impactado a la empresa por el coronavirus?	La economía en general esta como en un periodo de recesión, por ende, las compras por parte de los clientes se han visto minorizadas, asimismo, el aumento en la línea de suministros ha repercutido directamente en el precio final, poniendo a la empresa entre, subir el precio o marginar menos, siendo un arma de doble filo, pues a un aumento de precio la empresa podría enfrentar ventas bajas
¿Qué porcentaje se definió las importaciones en los periodos 2019-2021?	Directo, porque la mayoría de los retrasos que existieron tuvieron que ver estrictamente con las medidas de seguridad sanitaria que tuvo el país respecto al ingreso de personas (choferes) del extranjero.
¿Para usted la afectación de la cadena de suministro es un efecto directo o indirecto de la pandemia y por qué?	Respecto a las importaciones totales, al menos estrictamente durante el periodo de pandemia, se pudo haber cumplido con un 85 %-90 %, esto debido a que a pesar de que todo lo mencionado, aumento de precios y demás, la empresa mantuvo sus ventas (únicamente en los dos primeros meses de la pandemia se vendió un 50 % de lo estimado)

4.7.3.2. Análisis de la entrevista #3. Según los comentarios del colaborador es posible ver que en estos periodos se vieron diferentes efectos directos como indirectos para la empresa y su entorno. Algunas de las principales afectaciones fueron atrasos en la producción de las mercancías, así como la llegada de los productos importados, ya que muchos puertos se vieron en la obligación de parar sus operaciones e incluso de realizar cierres fronterizos, debido a la COVID-19, esto tiene repercusiones en el ámbito mundial. Se puede afirmar que se alargó el tiempo de llegada de los productos en una semana o meses debido a esta incertidumbre. De acuerdo con el entrevistado, se destaca que fue muy difícil mantener los inventarios de los diferentes productos.

En esta entrevista se logra analizar que la empresa tuvo afectaciones en las importaciones, ya que tuvieron atrasos en la logística internacional de las mercancías. Por eso, sus ventas se redujeron drásticamente, además, se dio un aumento del costo de sus productos, lo que se refleja directamente en el precio para el consumidor final.

4.7.4. Entrevista #4

Esta entrevista busca analizar la información para mejorar el rendimiento de la gestión de Promainsa S. A., sin embargo, es importante conocer los procesos de gestión de la compañía. El entrevistado es el gerente general de la empresa, ya que tiene conocimiento de todo el proceso de la compañía.

4.7.4.1. Preguntas de entrevista #4.

Tabla 32

Proceso de gestión

Pregunta	Respuesta
¿Cuál es la manera de medir y controlar los procesos de la empresa? (eficiencia y eficacia)	Respecto a las importaciones totales, al menos estrictamente durante el periodo de Pandemia, se pudo haber cumplido con un 85 %-90 %, esto debido a que a pesar de que todo lo mencionado, aumento de precios y demás, la empresa mantuvo sus ventas (únicamente en los dos primeros meses de la pandemia se vendió un 50 % de lo estimado)
¿Cada cuánto se incumplen los procesos de la empresa como están estipulados para seguir?	el incumplimiento es bajo, esto se debe a las constantes revisiones, sin embargo, debido al periodo realmente extraño en el que estamos, el incumplimiento debido a demoras lo ha aumentado, esto debido a que, aunque el control es eficaz la respuesta es no.
¿Cuándo se incumplen los procesos, cuál es el motivo?	Como se explicó en la pregunta anterior, normalmente, se debe a problemas externos, ya sea retraso en los proveedores, falta de materia prima o movimientos en navieras y fletes fuera de tiempo
¿Considera que debe implementar nuevas estrategias para mejorar la gestión de la empresa?	Sí, la implementación de nuevas estrategias debería ser un estandarte del control interno y gerencial de cualquier empresa, esto debido a que las empresas deben actualizarse a las problemáticas que nacen todos los días, un constante análisis del FODA de la empresa determinaría las aristas que deben ser atacadas con los nuevos controles
¿Existe una buena formación interna de la empresa?	A nivel de capacitación, realmente no, la mayoría de conocimiento es en acto, pero ya existen puestos establecidos, lo que permite que la implementación de nuevos puestos de trabajo o modificaciones de estos.

4.7.4.2. Análisis de la entrevista #4. Según el análisis que se realizó por medio de las respuestas del funcionario, en este periodo 2019-2021 la compañía no logró mantener sus importaciones totales que en años anteriores alcanzaban. Esto disminuyó entre un 10 % a un 20 %, cabe resaltar que la empresa solamente logró su meta en los primeros dos meses. Esto quiere decir que fue cuando la pandemia apenas llegaba y no existían tantos requisitos para este tipo de trabajo y, por ende, seguían obteniendo sus resultados positivos.

El proceso de gestión de la empresa es muy ordenado y cumple con cada uno de los procesos. Sin embargo, muchas veces existen situaciones inciertas, esta es una variable que no se puede controlar en el tiempo debido, no obstante, la misma empresa debe buscar una estrategia inmediata. Además, se deben tener diferentes planes para cualquier circunstancia fuera de lo común.

Para cumplir con el proceso de gestión la empresa cuenta con su análisis FODA, lo que le ha ayudado a la compañía a estar al tanto de las amenazas de sus alrededores. Es importante la unión de los departamentos, creando y analizando información certera, de esta forma, se pueden tomar decisiones acertadas.

Una de las estrategias aplicadas es la mejora continua. Cada departamento debe verificar los procesos y crear mejoras si lo amerita, de esta forma siempre se busca lo mejor, tanto para el cliente como para la empresa.

4.7.5. Entrevista #5

Para finalizar las entrevistas, se entrevistó a un socio. Esto con el fin de conocer el rendimiento de la empresa en los periodos 2019-2021, los cuales fueron periodos de pandemia con muchas dificultades en el comercio internacional y nacional para las empresas. Es

fundamental analizar los pros y contras de la empresa en estos periodos para dar con los resultados de los rendimientos de la compañía.

4.7.5.1. Preguntas de entrevista #5.

Tabla 33

Rendimiento de la empresa

Pregunta	Respuesta
¿En el año 2019 cuáles metas se cumplieron y cuáles no?	La empresa como tal no mantiene metas puntualizadas, pero a nivel general se espera un aumento constante de al menos el 15 % de su valor al mes anterior, lo cual, de los 12 meses del 2019, solamente se logró en 4, esto debido que hubo una caída de casi un 50 %-60 % y esto desaceleró el crecimiento y por ende las metas establecidas
¿Qué lo deja satisfecho del año 2020 respecto a la empresa?	El simple acto del no cierre de la empresa es un logro, realmente para el año 2019-2020 muchas empresas tuvieron la desgracia de tener que cerrar y el que nosotros podamos seguir en pie es un logro, además, a nivel interno la empresa tuvo ampliación de instalaciones, mejoras salariales, y desarrollo de nuevas fuentes de empleo
¿Cuáles son las fortalezas de la empresa en los periodos 2019-2021?	Una de las fortalezas es ser uno de los grandes del mercado, al tener entre un 60 %-85 % de las importaciones mensuales de camarón a nivel nacional, nos posiciona bien, y nos permite tener operaciones constantes, además de que tenemos una cartera de clientes importante que se mantienen fieles a nosotros por nuestro compromiso de dar un buen producto esforzándose en mantener un buen precio.
¿De cuáles metas se siente menos orgulloso en el año 2021?	Quizá de la incapacidad de sostener las entregas continuas por parte de nuestros proveedores, pues durante este año hubo muchos problemas en entregas de materia prima, y nuestra incapacidad de prever esta situación es algo para estudio interno y posibilidad de mejora

4.7.5.2. Análisis de la entrevista #5. Respecto a las respuestas dadas por el entrevistado, se considera a manera de sugerencia que la empresa debe reestructurarse en el ámbito administrativo. Además, en temas de *marketing* y comercio, es decir, tomando en consideración varios puntos clave de la entrevista es posible afirmar que no hay una organización clara de los departamentos, donde se establezcan objetivos o metas por cumplir y con esto conseguir una mejora continua de todos sus departamentos.

De esta forma, es posible conectar con más clientes, establecer objetivos claros y su ruta para desarrollarlos, ya que así pueden recuperarse de los efectos a raíz de la COVID-19, obteniendo mayores ganancias. Cabe destacar que la compañía se posiciona muy bien en el mercado, pues es una de las mayores empresas importadoras de camarón cultivo congelado, producto estrella en el país, ya que gracias a su facilidad de manejo y bajo precio es accesible para la economía de los clientes. Sin embargo, mejorando pequeños detalles pueden sostener las entregas continuas en relación con sus competidores, gracias a la ventaja y manejo de estos productos al por mayor y al detalle, ofreciendo facilidades a los clientes y manteniendo un gran inventario de diferentes tallas de camarón.

Parte importante es la verificación constante de los inventarios, ya que sin producto para ofrecer no pueden vender. Es decir, menos ingresos y pérdidas por no ventas, por lo que se considera un pilar entre las actividades por desarrollar en la empresa. Se puede demostrar la importancia de las revisiones de inventarios en sus sistemas y chequeos físicos, otra parte relevante es conocer los tiempos de producción y de entrega de cada producto, así como conocer las capacidades y buscar una manera para mejorar de forma continua y que se busque optimizar los diferentes procesos de producción, ya sea que se doblen turnos para cumplir con la demanda del mercado nacional e internacional.

4.7.6. Entrevista #6

En esta entrevista está involucrado un funcionario de Senasa de Caldera, con el fin de obtener información para analizar las funciones en el momento de pandemia. Es por eso por lo que las preguntas se relacionan con los periodos 2019-2021.

4.7.6.1. Preguntas de entrevista #6.

Tabla 34
Senasa Caldera

Pregunta	Respuesta
¿Cuáles medidas aplicaron durante la COVID-19 en los diferentes departamentos de la institución?	-Lavado de manos y aplicación de alcohol en gel al ingreso de la oficina. -Separación de al menos 2.5 m de cada estación de trabajo de cada funcionario. -Establecimiento de rotación de horarios para comidas con el fin de evitar aglomeraciones. -Priorización de actividades presenciales, se estableció un nivel de importancia en el quehacer de la institución para limitar el contacto de los funcionarios con otras personas, por ejemplo: suspensión de visitas a embarcaciones internacionales. -Teletrabajo: para disminuir el aforo de colaboradores en oficinas se definió cuales puestos podían atenderse de forma remota
¿Durante los periodos 2019-2021, cuáles fueron los efectos que considera afectaron en la eficiencia operativa y administrativa de Senasa?	El grado de afectación en el servicio fue mínimo debido a la implementación de medidas para minimizar la posibilidad de contagio del virus. Las actividades que realiza el Senasa se consideran prioritarias tanto a nivel de campo como administrativas, por lo tanto, se realizó una adecuación de ambas para adaptarse a la pandemia de la COVID-19

¿Respecto a la toma de muestras en los procesos de la nota técnica 0044 hubo alguna modificación en el proceso debido a la pandemia?	No existieron cambios, todo el proceso seguía igual, solamente cumpliendo con las medidas sanitarias
¿Antes de la pandemia cuál era el porcentaje de inspecciones que realizaban?	En cuanto a inspecciones de mercancías, no hubo ningún cambio, se realiza la totalidad de inspecciones. Donde hubo un cambio fue en las visitas oficiales a embarcaciones internacionales donde estas se mantuvieron suspendidas durante 2019-2020. Cabe resaltar que actualmente ya se realizan con normalidad.
¿Consideran que la empresa Promainsa S. A. es una compañía fuerte en relación con las importaciones de mariscos congelados en la zona?	En cuanto al volumen de importaciones de mariscos, Promainsa es uno de los mayores importadores de este tipo de productos que se tramitan en el puesto de inspección fronterizo de puerto Caldera

4.7.6.2. Análisis de la entrevista #6. Senasa tuvo una gran participación en los procesos de importación y exportación de la empresa, así como en el ámbito de la provincia de Puntarenas, ya que al importar productos de origen animal, se tiene una nota técnica, la cual requiere el análisis para validar la calidad del producto. Lo anterior tiene el fin de que sea apto para el consumo humano, lo que evita cualquier eventualidad que pueda dañar a la población de Costa Rica. Por ejemplo, alguna enfermedad que pueda ocasionar la muerte de algún ser humano, entre otros.

Senasa se vio en la obligación de crear diferentes métodos operativos para evitar los retrasos en estos procesos acatando y reglamentando órdenes sanitarias (como se mencionó en la respuesta de la persona colaboradora) a los importadores, a la vez, de ellos como colaboradores. Es importante destacar que la dificultad y los riesgos existieron durante este tiempo, sin embargo, nunca dejaron de operar y lograron adaptarse a los nuevos procesos, lo que evita retrasos.

Por otro lado, se resalta la importancia que tiene Promainsa S. A. en la zona de Caldera en relación con la importación de mariscos, lo cual hace que Senasa a menudo realice inspecciones de esta empresa. Esto quiere decir que es una compañía con gran potencial en el mercado nacional.

4.7.7. Entrevista #7.

La siguiente entrevista está dirigida a un funcionario de la Aduana Caldera 002. Esto con el fin de recolectar información por medio de preguntas cortas y sencillas y, de esta forma, analizar las funciones y estrategias aplicadas durante la pandemia. Por lo anterior, las preguntas se relacionan con los periodos 2019-2021.

4.7.7.1. Preguntas de entrevista #7.

Tabla 35
Aduana Caldera

Pregunta	Respuesta
¿Cuáles fueron las medidas sanitarias que se aplicaron durante la gestión de la pandemia, por ejemplo, campañas de vacunación, etc.?	Se atacaron las medidas sanitarias como lo dispuso el Ministerio de Salud, el cual fue el uso de alcohol, mascarillas, vacunación, teletrabajo en puestos que lo permiten
¿Durante los periodos 2019-2021 la aduana aplicó alguna acción operativa como método de contingencia ante la COVID-19, por ejemplo, trabajo desde casa, rotación de horarios, etc.?	El método que utilizo por más tiempo fue el de teletrabajo, para evitar contagios
¿Cuáles efectos considera que tuvieron los empresarios en importaciones y exportadores de la zona de Puntarenas durante los periodos 2019-2021?	El servicio en aduanas siempre fue continuo, no se vio afectado por parte del Servicio Nacional de Aduanas, es importante que existan otras entidades que intervienen en la logística de importación, esto con el fin de que no se paralizará el comercio internacional

¿Conoce usted sobre la logística internacional postpandemia? Si su respuesta es sí, puede dar una breve explicación	No lo conozco con esa definición, pero siento que se relaciona con las acciones que buscan mitigar los efectos negativos que han tenido las empresas en el comercio internacional, un claro ejemplo fue el alivio fiscal.
¿Cuáles fueron los efectos directos e indirectos que se presentaron en la Aduana de Caldera en los periodos 2019-2020?	Como lo mencioné anteriormente, el servicio en aduanas en pandemia fue continuo, la dinámica del comercio por logística fue la que sufrió cambios

4.7.7.2. Análisis de la entrevista #7. Respecto a la entrevista que se realizó al funcionario de Sociedad Portuaria de Caldera SPC, es posible resaltar que está cumpliendo con las medidas sanitarias que dictó el Ministerio de Salud, además de esto, realizaron diferentes gestiones. Lo anterior tiene el fin de evitar contagios y posibles afectaciones o contratiempos en las áreas operativas y brindar el servicio sin interrupciones que pudieran afectar directamente a los exportadores e importadores.

Una de las estrategias fue el orden de ingreso de los equipos para el retiro o movimiento de contenedores, llevando un control de ingreso por prioridades cumpliendo con lo dispuesto por la Ley General de Aduanas.

En cuanto a Promainsa S. A., los tiempos de operación en puerto Caldera aumentaron significativamente, lo cual no fue problema para la empresa, gracias a las buenas operaciones que brindó el operador logístico. Otro punto por destacar fue el alivio fiscal temporal para las importaciones, ya que los fletes internacionales aumentaron casi triplicando su costo, lo cual afecta directamente el costo del producto y, como consecuencia de esto, el precio final. Es decir, un flete de China tenía un costo aproximado de \$3,000 USD, durante la pandemia y con la escasez de contenedores los costos de los envíos estuvieron a unos \$9,000 USD o más.

Algunos de los factores que aumentaron el costo de envío desde China a Caldera son: primero la COVID-19, como efecto varios puertos importantes tuvieron que cerrar operaciones limitando más el envío. Asimismo, los tiempos de entrega aumentaron y ocasionaron grandes contratiempos a las empresas importadoras. Respecto a la compañía Promainsa tuvo ciertos atrasos para la llegada de algunos contenedores que quedaron a la espera de continuar la ruta en diferentes puertos, ocasionando que se agruparan llegando al mismo tiempo a puerto, lo cual dificulta los procesos logísticos y económicos, pues la salida de dinero es fuerte, respecto al pago de impuestos, almacenaje y otros.

Gracias al buen actual del Estado que buscó la forma de ayudar a los importadores ajustando y dando aplicación al alivio fiscal, donde cambiaba el costo del flete, disminuyendo el valor aduanero de las mercancías y reduciendo el monto del pago de impuestos. Como consecuencia de esto, el precio del producto para el consumidor final bajó, ajustándose al bolsillo de los costarricenses.

4.7.8. Entrevista #8

La siguiente entrevista tiene como objetivo analizar y recopilar información sobre los diferentes temas de interés respecto a la COVID-19 durante los periodos 2019-2021. Este está dirigido a un colaborador del Transportista, ya que esta empresa es el principal proveedor logístico de Promainsa S. A. y forma parte de la gestión de importaciones de la compañía. Por lo tanto, es de gran interés conocer cuales estrategias, efectos y cambios realizaron durante estos periodos.

4.7.8.1. Preguntas de entrevista #8.

Tabla 36
Transportistas

Pregunta	Respuesta
¿Cuáles medidas sanitarias se aplicaron durante la gestión de la pandemia, por ejemplo, campaña de vacunación, lavado de manos y cambio de horarios?	Bueno para nadie es un secreto que la COVID-19 fue algo que nos tomó por sorpresa a todos, durante los primeros meses fue algo complicado, pero basado en las recomendaciones del Ministerio de Salud y demás organizaciones, decidimos aplicar ciertas medidas para poder seguir trabajando de una forma, en que ninguno de nuestros colaboradores estuviera en riesgo, el uso de la mascarilla en todo momento, deshabilitaron espacios pequeños y cerrados ya que esto podría ser un riesgo, también la vacuna fue un requisito fundamental en nuestra empresa, otra de las aplicaciones que utilizamos fue el uso de sistemas de GPS que nos ayuda a monitorear la unidad, y la persona administrativa a cargo tenía la facilidad de hacer teletrabajo.
¿Para usted cuáles fueron los efectos que tuvieron los empresarios en el momento de realizar exportaciones o importaciones durante estos periodos?	Pienso que una de las principales afectaciones fue en el área de la logística, ya que estos procesos se hacían un poco más lento, lo que se traduce en más gastos, sociedad portuaria aplicó una serie reglamentos para retirar unidades del puerto Caldera, haciendo que las filas fueran aún más grandes lo cual alargaba el tiempo de estadía del contenedor, así como algunos procesos como la revisión de los contenedores ante los diferentes agentes del gobierno.
¿Durante los periodos 2019-2021 los transportistas aplicaron alguna acción operativa como método de contingencia ante la COVID-19?	Sí en el área operativa se realizaron varios cambios, aplicación del GPS, contratación de nuevos sistemas que brindan más información a la mano tanto de la unidad y el contenedor, además varios de los colaboradores se incorporaron a un horario rotativo, se

aplicaron vacaciones como parte del plan de contingencia evitando la disminución del salario.

¿Los transportistas tuvieron alguna consecuencia o cambio respecto a las personas funcionarias que realizan cargos operativos como consecuencia de la COVID-19?

Sí, varios de nuestros colaboradores durante la pandemia presentaron ciertos síntomas que pusieron en riesgo diferentes operaciones, a consecuencia de esto se realizó una incorporación de equipos especiales para detectar ciertos síntomas, por ejemplo al ingresar en nuestras instalaciones se realizaron diferentes pruebas y aplicaciones, lavado de manos, toma de temperatura, desinfección del camión externa e interna, en el momento en que algún colaborador tuviese algún síntoma o bien su temperatura fuera alta, se realiza el plan de acción, el cual este colaborador deja totalmente sus funciones para realizarse una prueba COVID-19, después de los 3 días que tarda en dar resultado un compañero del equipo termina su tarea, evidentemente, durante esos 3 días el trabajador deberá estar en total aislamiento.

¿Qué impacto tuvo los transportistas con el problema mundial de escasez de contenedores, altos precios de los fletes y el cierre de puertos importantes dentro de la logística internacional?

Se tuvo mucha consecuencia a raíz de la pandemia, pero el mayor golpe fue el económico, ya que para nuestra empresa fue muy complicado ya que se redujeron los fletes es decir los movimientos de las mercancías, dado el poco volumen de manejo los costos operativos incrementaron mantener una planilla un poco ingreso fue una tarea muy difícil, durante ese tiempo los importadores o exportadores detuvieron o cancelaron muchas movilizaciones. Durante ese periodo también muchos contenedores quedaron retenidos en los puertos o almacenes, lo cual reduce el número de chasis que tenemos disponible.

¿Cuál es el efecto sobre la logística internacional postpandemia?	Después de la pandemia habrá una recesión, durante el 2019 al 2021 exactamente en el primer cuatrimestre del 2020 se dio la recesión durante la pandemia, es decir, menos embarques, diferentes puertos detuvieron sus operaciones por completo, afectando los tiempos de llegada de cada embarque así también como los precios que se dispararon, a tal punto que triplicaron su precio.
¿Se realizó alguna estrategia administrativa para minimizar los efectos durante la pandemia?	Una estrategia administrativa que se aplicó durante este periodo fue la aplicación de vacaciones del personal, además las rutas fueron calculadas más a detalle siendo más eficientes y aprovechando los recursos, además como diferentes uniones estratégicas con diferentes empresas o bien navieras.
¿En cuanto a la empresa, su cartelera de clientes se mantuvo, disminuyó o aumentó durante los periodos 2019-2021?	Nuestra cartelera durante este periodo se mantuvo, lo que pasa es que estos clientes disminuyeron sus importaciones lo cual provoca que haya menos movimientos, intentamos ajustar los precios de los movimientos sin sacrificarnos o bien perjudicar en nuestros clientes teniendo tarifas competitivas en el mercado, teniendo diferenciación del resto gracias a la aplicación de sistemas y demás.
Mencione algunas de las principales afectaciones a causa de la COVID-19 y si se contaba con un plan para minimizar los riesgos.	A nivel económico fue uno de los principales impactos que tuvo nuestra empresa, durante la marcha se fueron creando planes para minimizar los efectos que existían, realmente no se contaba con un plan remediar inmediato, gracias a nuestros descuidos algunos de nuestros colaboradores se vieron afectados por el COVID-19, lo cual ponía en riesgo todas las operaciones y programaciones que teníamos, de igual forma se fueron creando diferentes estrategias y objetivos a corto, mediano y largo plazo, que fueron parte importante para evitarlos efectos negativos de la pandemia.

4.7.8.2. Análisis de la entrevista #8. Está claro que la situación afectó todos los procesos logísticos en el momento de una importación, desde origen a destino, El transportista no fue la excepción y sufrió diferentes problemas en áreas operativas y administrativas. Esto como efecto directo del problema mundial COVID-19, su principal afectación fue el descenso de movilizaciones, lo que causa un aumento en los costos operativos, además del problema administrativo en la parte económica. Tener menos movimientos se traduce en menores ingresos, lo cual pone en riesgo el balance general de la empresa.

Respecto al panorama en relación con la compañía Promainsa S. A., el transportista es su principal proveedor de servicios logísticos, durante estos periodos cumplieron todos los objetivos y necesidades de la empresa en cierta medida. Es importante mencionar que aumentó el tiempo de respuesta para la movilización de contenedores aproximadamente en 1 día más, lo que ocasiona un aumento en el costo del producto, ya que esto equivale a un día más en el puerto o almacenaje en los depósitos fiscales como Frionet, que cobra por el tiempo de estadía de las mercancías en sus bodegas y otras operaciones que aumentan los costos.

Es decir, a el transportista fue otra empresa a la que tomó por sorpresa el coronavirus. Esto se dificultó en los primeros meses y se tuvieron que acoplar a las medidas sanitarias que otorgó el Ministerio de Salud en ese momento. Además, una de las estrategias que tuvieron que realizar para la mejora del transporte en época de pandemia fue el uso del sistema GPS. Lo anterior tiene el fin de monitorear las unidades, mantener una constante optimización de rutas, lo que reduce el gasto de combustible. Como administradores se considera que fue una estrategia bastante aceptada, ya que a los encargados se les dificultaba analizar si las personas funcionarias estaban cumpliendo con sus funciones y si lograban sus objetivos de forma eficaz. Otro punto importante es la adaptación al cambio, para algunos puestos administrativos

se implementó el teletrabajo, de esta forma, fue posible minimizar el riesgo de contagio al personal.

Por otro lado, uno de los efectos de la pandemia que tuvo gran afectación en la empresa fueron los aumentos en sus gastos, ya que es una compañía que brinda servicios logísticos, tomando en consideración que durante sus procesos algunos puntos clave se vieron afectados, debido a los atrasos en las entregas o movilizaciones de las cargas, además de la duración y enormes filas para el ingreso a la Sociedad Portuaria de Caldera con el fin de retirar mercancías para iniciar el proceso logístico. Esto se resume en gastos de recursos en los procesos de logística que aumentan el precio final, o bien el porcentaje de ganancia dentro de cada operación.

CAPITULO V

Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones

5. Conclusiones

Después de realizar este estudio se llegó a diferentes conclusiones, con el fin de crear un impacto positivo en la empresa Promainsa. A continuación, se detallan diversos puntos de vista descritos durante la investigación en los diferentes temas del análisis. Es posible definir que la gestión de importaciones es el conjunto de medios y métodos en la cadena de suministro, se encarga de la planificación, así como implementar y controlar el buen manejo el almacenamiento. Además, suministra la distribución eficiente de los productos para de esta forma garantizar la satisfacción del cliente.

El campo de la logística comprende numerosas actividades vitales necesarias para el buen funcionamiento de diversas industrias. Para asegurar el crecimiento exitoso de las empresas es crucial que los objetivos que se plantearon tengan prioridad en el proceso de toma de decisiones, de forma en la que cada decisión aumente la posibilidad de cumplir las metas.

Para centrarse en sus funciones principales, las empresas a menudo requieren la asistencia de operadores logísticos. Del mismo modo, ciertas organizaciones optan por establecer un departamento especializado o asignar un equipo dedicado.

Otro punto importante en el análisis fue que la gestión de importaciones fue aceptable, se debe tener una buena planificación y distribución. Lo anterior tiene el fin de satisfacer a los clientes, sin embargo, se deben considerar los factores externos e internos, ya que estos pueden cambiar el panorama de cada situación en el futuro, por ejemplo, cierres de carreteras,

bloqueos, tipos de cambio elevados, precios altos de la materia prima, todos estos factores pueden tener repercusiones sobre la gestión.

Según el análisis realizado, se puede afirmar que la gestión de suministros es aquel proceso por el cual un producto debe ir paso a paso para poder terminarse y almacenarse de la mejor forma posible. Esta gestión tiene como fin reducir los costos de las materias primas en lo referente a la fabricación del producto final, lo cual permite que los precios de los productos se vuelvan competitivos en el mercado.

Como se sabe, la pandemia de la COVID-19 ha producido grandes retos y cambios a las cadenas de suministros en todo el mundo durante estos periodos analizados. Algunos de sus retos fueron el cierre de carreteras importantes, o bien interrumpir el libre tránsito, lo que ralentiza el flujo de las materias primas o productos terminados.

Además, es posible afirmar que la pandemia ha expuesto algunas de las vulnerabilidades de las empresas que tienen gestiones de suministros que nunca se imaginaron que podían ocurrir, tal ejemplo fue la escasez del personal, ya que por órdenes del Ministerio de Salud se debía seguir una serie de lineamientos específicos para salvaguardar la salud de los trabajadores, lo cual significa reducción de colaboradores, pues en áreas reducidas no podía permanecer cierta cantidad de personas, así como utilizar mascarilla y cualquier otro accesorio que impida el contacto directo con los demás, reestructuración de ciertos espacios, lo cual implicó una serie de inversiones como lavamanos y otros artículos para el lavado de manos y manejo correcto de desechos que puedan contagiar a las demás personas que rodean a los colaboradores.

Con base en lo mencionado, es posible evidenciar la serie de efectos que tuvo la pandemia y cuánto dificultó la cadena de suministros, porque la empresa tuvo que asumir pérdidas, ya que durante estos periodos las ventas disminuyeron, lo cual provoca un menor flujo de dinero. Esto limita los procesos de compra en el extranjero.

Por otro lado, es importante considerar el gran aumento de precios en el ámbito internacional, el costo de la materia prima y altos precios de flete que propician al aumento en el precio de los productos, aumentando en casi un 90 % su precio. Esto afecta mucho a las personas consumidoras finales y a la compañía, ya que estos buscan opciones de menor calidad y menor costo o directamente detienen sus compras a la empresa.

A pesar del impacto que ocasiono la pandemia en los periodos 2019 al 2021, de los cuales se pueden mencionar: interrupción en la fabricación del producto final, cierres de fronteras y descenso en la comercialización de las mercancías que se importaban para la venta nacional de los productos congelados, se logró mantener al margen de las necesidades de los clientes, quizás no de la forma más eficaz, sin embargo, se cumplieron las demandas.

Es posible evidenciar algunos de los efectos directos e indirectos que se dieron durante los periodos de la pandemia 2019-2021. Estos factores tuvieron un efecto negativo en la empresa Promainsa, por lo que se considera importante mencionarlos. En aspectos administrativos fueron las medidas de contención dictadas por el Ministerio de Salud, algunos de estos lineamientos obligaron a reducir el aforo de las empresas, lo cual reduce la producción de los productos en este tipo de industrias. Además, estaba la dificultad para realizar las compras de suministros, ya que estos aumentaron considerablemente, lo que provocó un aumento de precios. Otro de los efectos directos de gran preocupación fue la disminución del porcentaje de ventas como consecuencia de esto, los ingresos y el poder adquisitivo de la compañía se

redujeron, lo que dificultó el proceso de importaciones. Como es posible observar en los gráficos de las importaciones durante los diferentes periodos, se observa una disminución considerable a través del tiempo en casi un 20 %, a la vez, el posicionamiento de la empresa en el mercado se vio afectado, pues aunque se mantuvo a flote esto no se hizo de la mejor manera.

El comercio internacional tuvo afectación de ambos, tanto de los efectos directos como los indirectos, ya que cada acción que se realizaba tenía cierta repercusión en el entorno global, cualquier cierre de puerto retrasaba la llegada de los contenedores. Es importante mencionar que estos se iban desarrollando a lo largo de la pandemia, un claro ejemplo fue que las cadenas globales de suministros se vieron afectadas. Algunos de los factores globales, por ejemplo, fueron la inflación, las guerras comerciales y sin dejar de lado la COVID-19.

Además, con la pandemia del coronavirus se dieron restricciones sociales, así como las limitaciones de movilidad, lo que dificulta la logística y los tiempos de entrega. Es decir, fue un conjunto de situaciones que agravaron el comercio internacional, así como todos sus procesos de importación en el momento de llegada al país. Claro ejemplo de esto fueron los productos importados desde China, los tiempos de entrega aumentaron debido al cierre de puertos importantes. En el ámbito de Costa Rica, la Sociedad Portuaria de Caldera tuvo que ajustar sus operaciones a los cambios y reglamentos dictados por el Estado, por lo que los tiempos de descarga y manejo aumentaron. En el momento de retirar los contenedores de SPC, los transportistas tuvieron que esperar mucho tiempo, ya que las filas para ingresar al puerto eran hasta de kilómetros con el fin de movilizar las cargas al almacén.

Es posible afirmar que existen diferencias entre los efectos directos e indirectos. Por ejemplo, los indirectos son acciones que dan origen a las causas o problemas de forma externa y

los directos son el problema central y de mayor afectación a los procesos de la empresa, ya que estos alteran la naturaleza del funcionamiento de la compañía. Gracias a estos factores todas las empresas nacionales e internacionales se vieron afectadas, en casos muy graves algunas compañías tuvieron que cerrar, pues no lograron producir y mantenerse a flote para sostener la empresa con sus gastos.

Se evidencia la importancia de conocer los rendimientos de una empresa, ya que estos ayudaran para la toma de decisiones. El rendimiento de la compañía también se puede llamar la productividad que tuvo la empresa en los diferentes aspectos administrativos y operativos, es aquella relación sobre los resultados, las herramientas para conseguir las metas e incluso los procedimientos que se necesitan para cumplir los objetivos.

Para medir el rendimiento de una empresa se debe mencionar que una herramienta de medición es el tiempo. Debe existir un periodo como meta para cumplir el objetivo, así como el factor humano, ya que las personas funcionarias deben conocer las estrategias o procedimientos para llegar a la meta. Además, están los medios, que son los recursos para llegar al propósito que tiene la compañía y, por último, el resultado es donde se conoce si la empresa creció o no sobre clientes, porcentaje de ventas, posicionamiento de mercado y otros rendimientos. Claro ejemplo de esto fue la disminución de importaciones de varios productos, estos resultados pueden presentarse en gráficos, lo que facilita el entendimiento para la toma de decisiones.

Después de realizar el análisis de este proyecto, se pudo observar que la empresa no tiene un método para medir los rendimientos de la compañía y tampoco las personas funcionarias tienen una guía de procesos para llevar a cabo sus funciones. Por ende, no se les da el valor a sus operaciones o decisiones.

En resumen, una buena gestión de sus funciones no se ve reflejada en los porcentajes de rendimiento, ya que las personas funcionarias no tienen claridad de los objetivos y procesos para llegar a la meta u objetivos de la empresa. Es decir, Promainsa S. A. no tiene la manera de darse cuenta si el trabajador cumple con sus obligaciones de forma eficiente.

6. Recomendaciones

Como en toda empresa hay ciertos puntos por mejorar en diferentes aspectos en la gestión de logística de la compañía Promainsa S. A. que se basa en el criterio profesional en administración aduanera. Cabe destacar la importancia de gestionar un buen transporte para las mercancías, tanto en calidad como en precio, es decir, buscar las opciones que le permitan contar con la calidad de servicio y precio en el momento de contratar a un transportista y gestionar cotizaciones antes de realizar una importación. Esto permite reducir los costos de importación, por ende, disminuye su precio final.

Por otra parte, la empresa también debe gestionar de una mejor manera los pedidos y tiempos de entrega, ya que aunque Promainsa S. A. es uno de los mayores importadores de productos congelados, en determinadas ocasiones no cuenta con ciertos productos, por lo que se recomienda gestionar un mejor control de la cadena de suministros, desde el momento en que se solicita un producto hasta que se entrega en las instalaciones de la empresa. Otro punto importante es el constante análisis de demanda por producto, de forma que les permita siempre importar lo que requieren y no llevar a cabo importaciones con productos de los que ya se tiene la cantidad suficiente para la demanda.

Mejorar los controles de seguridad en los procesos logísticos, esta parte es importante, ya que pueden evitar inconvenientes millonarios. Como se sabe, un contenedor de camarón

congelado tiene un alto valor y el riesgo y poco control respecto al manejo de este puede traer pérdidas a la empresa. Por lo tanto, se recomienda instalar equipos GPS que les permitan a los del Departamento de Logística saber en todo momento la ubicación de la carga. Además de esto, se deben realizar custodias a las mercancías de alto valor, de una manera anónima, saliendo de la frontera con Nicaragua o Panamá con destino a las bodegas de almacenaje de la compañía, manteniendo la integridad de cada persona.

Otra de las recomendaciones es la aplicación de tecnologías para estos procesos. De esta forma, se puede obtener información valiosa que permita la mejora continua de cada proceso. Se recomienda asegurar las cargas, debido a la gran problemática de la delincuencia del país y altos robos en carretera.

Es importante gestionar planes de contingencia ante cualquier eventualidad como la COVID-19 que trajo muchas afectaciones a la empresa, durante la investigación se evidenciaron los efectos negativos. Por lo tanto, se recomienda estar preparados para cualquier situación similar.

En el caso de la gestión de importaciones de Promainsa S. A., se puede resaltar que tienen conocimiento sobre los diferentes procesos en las importaciones. Sin embargo, no están preparados para otra situación o factor externo que dificulte sus procesos logísticos dentro de una importación, con respecto a la gestión de importaciones o cierres de fronteras o incluso el aumento de costos operativos, pues deben buscar estrategias para evitar una situación inesperada. Asimismo, se debe crear toda una serie de procedimientos administrativos en caso de alguna pandemia que permita seguir manejando la logística sin ningún tipo de interrupción.

En la cadena de suministros es importante destacar que la planificación debe ser el mejor aliado, donde los recursos sean los óptimos para satisfacer la necesidad de los clientes, es decir, la cadena de suministros juega un gran papel dentro de la empresa, de ahí la importancia de un buen manejo. Este se encarga de velar por el proceso de fabricación y entrega, de forma en la que estos sean los más eficientes.

Como parte de algunas recomendaciones es posible destacar la importancia del buen manejo de los inventarios, ya que de esta forma se puede saber y analizar las demandas de los productos y gestionar los suministros conforme a una necesidad real. Además, se destaca el buen manejo y orden en las bodegas, por lo que se recomienda aplicar diferentes estrategias para el debido manejo y almacenamiento de los productos terminados en sus instalaciones, el orden y veracidad de la información ayudará a tomar decisiones eficaces.

Se sugiere la aplicación de diferentes métodos de inventarios según el producto PEPS, lo cual quiere decir primero en entrar, primero en salir. Es decir, el primer producto en llegar es el primero en salir. Esto de acuerdo con la necesidad y manejo que se requiera, ya que existen productos que requieren más cuidados que otros, los tiempos de utilidad son menores. Entre las ventajas que pueden obtener al aplicar este tipo de técnica está un buen registro del inventario y una correcta rotación de inventario, lo cual evita que los productos con mayor tiempo pierdan su calidad, de esta forma, protegen la calidad y garantías de los productos que se ofrecen.

Es importante considerar que se debe mantener todo el producto identificado, el acomodo de las tarimas o lugar donde se almacena debe ser accesible para las maniobras, lo que asegura el acceso fácil al producto más viejo. Otro método por aplicar es el PCPS que quiere decir: primeros en caducar, primeros en salir. Este método se utiliza en productos que son

perecederos o de mayor cuidado y manejo, es decir, pueden almacenarse de forma en la que no duren mucho tiempo almacenados, pues si se diera un mal manejo afectará la naturaleza del producto, lo cual afectaría económicamente a la empresa. Entre las ventajas que pueden obtener al aplicar este tipo de técnicas está un buen registro del inventario, ya que permite organizarlo por fechas y lotes, reduce la merma, ya que estos productos requieren mayor cuidado, garantizan mejores condiciones. Otras de las ventajas de aplicar estas técnicas son optimizar la salida de productos de temporada, además de mantener la calidad y buen manejo de los productos.

Es sumamente importante invertir en sistemas que permitan gestionar la cadena de suministros, es decir, tener a mano información certera para la toma de decisiones, ya que de esta forma pueden analizar paso por paso todo el proceso de creación o compra de los productos y gestionar costos totalmente ciertos de forma en la que puedan ajustar y mejorar los precios o márgenes de ventas. También se puede optimizar la lista de órdenes de compra, pues esto permite que se lleven de una forma ordenada, lo que evita errores durante los procesos.

Según el análisis que se basa en la extensa investigación se tiene una serie de recomendaciones en el ámbito administrativo y operacional.

Uno de los puntos importantes es la variación del tipo de cambio, se sabe que no es algo que se pueda controlar, ya que durante los últimos periodos ha tenido comportamientos anormales. Por lo tanto, se considera importante analizar y gestionar un punto de equilibrio. Es decir, generar un pequeño respaldo en caso de que el dólar varíe más de lo planeado. Otra de las recomendaciones es gestionar un plan que se base en la experiencia, aplicar todos los aprendizajes que les dejó la pandemia en caso de alguna nueva eventualidad ya existan los debidos procesos. Por ejemplo, el tema del personal, gestionar teletrabajo al personal que

pueda seguir laborando de esta forma, gestionar planes de compra o producción con base en las necesidades reales.

Otro punto que se debe evitar es quedarse sin productos para enfrentar la demanda de los clientes. Se considera establecer inventarios mínimos para cada producto, tomando en consideración los posibles tiempos de entrega o producción, pues se habla de productos importados, o bien producidos en sus instalaciones. Otro punto relevante es darle el valor que se merecen los departamentos de Comercio o Importaciones, ya que estos deben analizar los factores globales que puedan perjudicar de forma directa a la empresa, gestionar seguimientos a las mercancías importadas y verificar los precios de los fletes constantemente, así como los precios de compra.

Se deben crear espacios para compartir las opiniones de cada departamento, así como dar capacitaciones a cada una de las personas colaboradoras. Es decir, se debe estar preparado para una eventualidad similar en el futuro, a pesar de que no tengan una idea de lo que puede pasar. Esto con el fin de estar preparados a cualquier impacto que pueda tener efectos para los procesos de las importaciones dentro de la empresa Promainsa S. A., lo anterior para que la compañía no llegue a tener pérdidas económicas o al menos reducir las pérdidas.

Es posible detallar que en cuanto a temas administrativos se pueden mejorar ciertos puntos. Siempre es bueno estar en constante mejora, de esta forma, se pueden llevar a cabo las metas y objetivos que se plantearon. Aunque la empresa logró mantenerse a flote durante el periodo de la pandemia, sus operaciones se distorsionaron y ocasionaron ciertos problemas en cuanto a la gestión o funcionamiento de esta. Por lo tanto, se recomienda la creación de un manual operaciones y actividades de cada puesto de trabajo. De esta manera, es posible conocer y estructurar la compañía de forma en la que cada departamento pueda gestionarse

de una forma ordenada y simple. Cada departamento se pondrá objetivos a corto plazo, mediano plazo y a largo plazo, de esta forma, se pueden analizar los porcentajes de éxito que alcance cada departamento, lo que permite generar un análisis de sus gestiones y corregir para eventos próximos, aplicando una mejora continua, logrando perfeccionar los roles de cada colaborador.

La importancia de una empresa estructurada ahorrará procesos innecesarios, así como gestionar una Junta Directiva compuesta por cada líder o jefatura de los departamentos donde se realicen reuniones y se detallen los estados reales de la compañía. Esto es importante mencionar que estos líderes deben ser personas altamente capacitadas, con ciertas habilidades que les permitan guiar a los demás colaboradores.

De manera urgente, la empresa debe reestructurarse de forma administrativa, ya que no se llevan registros de los objetivos cumplidos y los no alcanzados. Esto servirá para el análisis de las operaciones de la compañía. Una vez que la empresa tenga una estructura empresarial sólida le será más fácil desarrollar las operaciones que se propongan.

Se incita a la creación de objetivos, ya sean por departamento, por ejemplo, que el Departamento de Ventas tenga como meta aumentar en un 5 % sus ventas respecto al mes anterior. Es importante aclarar que estos objetivos deben clasificarse según el plazo deseado, corto, mediano y largo, ya que se pretende reflejar los rendimientos de la empresa de manera en que estos puedan analizarse y alcanzarse, pues también se debe valorar el esfuerzo de cada colaborador.

Con la aplicación de nuevas estrategias en los diferentes departamentos, por ejemplo, si se desea aumentar el porcentaje de ventas, es necesario invertir en *marketing*, ya que esto

dará a conocer la marca y, por ende, permitirá llegar a más personas que les pueda interesar los productos. Otro método para velar por el cumplimiento de las funciones y así aumentar los rendimientos es evaluar los resultados de cada colaborador, de esta forma, se pueden ver las fortalezas y debilidades de cada departamento.

Se deben impartir capacitaciones a las personas colaboradoras, ya que estas se encargan del buen funcionamiento de la empresa, la compañía se debe retroalimentar de cada operación. Lo anterior tiene el fin de corregir las debilidades de los procesos.

7. Bibliografía

- Bind Erp. (s. f.). *¿Qué son los inventarios de materias primas y productos terminados?*
<https://blog.bind.com.mx/que-son-los-inventarios-de-materias-primas-y-productos-terminados>
- BMA Group. (2021). *Cómo Hacer un Plan de Contingencia en 10 Pasos*. <https://brendamareropr.com/como-hacer-un-plan-de-contingencia-en-10-pasos/>
- Caballero, F. (2022). *Materia prima*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/materia-prima.html>
- Cabrera, G. P. (2020). *El entorno global de las organizaciones*. Gestipolis.
<https://www.gestipolis.com/el-entorno-global-de-las-organizaciones-presentacion>
- Cadena-Iñiguez, P.; Rendón-Medel, R.; Aguilar-Ávila, J.; Salinas-Cruz, E.; Francisca, Sangerman-Jarquín, D. M.; Cadena-Iñiguez, P.; Rendón-Medel, R.; Aguilar-Ávila, J.; Salinas-Cruz, E.; Francisca y Sangerman-Jarquín, D. M. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603-1617.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-09342017000701603
- Calderón, A. (2011). *Fuentes secundarias*. https://issuu.com/alicalderon/docs/4_investigacion_de_fuentes_secundar
- Carballo, J. (2020, 11 de septiembre). *El comercio en tiempos de pandemia: el impacto del*

COVID-19 en las firmas de seis países latinoamericanos. BID.

<https://blogs.iadb.org/integracion-comercio/es/el-comercio-en-tiempos-de-pandemia-el->

Casas Anguita, J.; Repullo Labrador, J., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria*, 31(8), 527-538. <https://doi.org/10.1157/13047738>

Castellanos, L. (2017). *Técnica de Observación*. Metodología de la investigación.

<https://lcmetodologiainvestigacion.wordpress.com/2017/03/02/tecnica-de-observacion/>

Ceballos, A. (2022). *¿Qué es comercio internacional?* <https://www.comercioyaduanas.com.mx/comercioexterior/comercioexterioryaduanas/que-es-comercio-internacional/>

Cetys Educación Continua. (2021). *Elementos de la Cadena de Suministro*.

<https://www.cetys.mx/educon/elementos-de-la-cadena-de-suministro/>

Chávez, J. (2020). *Mercancía: Qué es, ejemplos y tipos*. Economipedia.

<https://www.ceupe.com/blog/mercancia.html?dt=1659658085446>

Christopher, M. (1998). *Logistics and Supply Chain Management Strategies for Reducing Cost and Improving Service*. Prentice-Hall.

Código Aduanero Uniforme Centroamericano (Cauca). (2016). https://www.imprentanacional.go.cr/editorialdigital/libros/textos%20juridicos/cauca_y_recauca_edincr.pdf

Coll Morales, F. (2021). *Fuente primaria*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/fuente-primaria.html>

Contraloría General de la República de Costa Rica. (2020). *Informe n.º DFOE-SAF-SGP-00001-2020. Seguimiento de la gestión de las aduanas en Costa Rica. Resultados del periodo 2017-2019*. https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docs_cgr/2020/SIGYD_D/SIGYD_D_2020022946.pdf

Corvo, H. S. (2020). *Almacén de materia prima: características, para qué sirve, ejemplo*. Lifeder. <https://www.lifeder.com/almacen-materia-prima/>

Coyle, J. J.; Langley, C. J.; Novack, R. A.; Bibson, B. J. y Langley, J. (2012). *Administración de la Cadena de Suministro: Una Perspectiva Logística*. Cengage Learning.

Cristofani, F. (2020). *Capacidad de producción ¿qué es y cómo se calcula?* Atlas. <https://www.atlasconsultora.com/calcular-capacidad-productiva/>

Decreto Ejecutivo n.º 29441. (2001). *Reglamento sobre el Régimen de Tránsito Aduanero Internacional Terrestre (Formulario de Declaración e Instructivo), Resolución N.º 65-2001 (COMRIEDRE)*. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=46304&nValor3=93988&strTipM=TC

Decreto Ejecutivo n.º 36651. (2011). *Reglamento para la Emisión de Certificados de Origen y la Verificación de Origen de Mercancías Exportadas*.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=70678&nValor3=94151&strTipM=TC

Decreto Ejecutivo n.º 38415. (2014). *Publica Resolución N.º 338-2014 (COMIECO-EX) de fecha 17 de enero de 2014 y su Anexo: Directriz Sanitaria y Fitosanitaria para la Facilitación del Comercio de Envíos y Mercancías Centroamericanas.*

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=77462&nValor3=125777&strTipM=TC

Delsol. (2018). *Desarrollo personal ¿Qué es y cuáles son sus ventajas?* <https://www.sdel-sol.com/blog/tendencias/desarrollo-personal/>

Diario del Exportador. (2020). *¿Qué es la póliza de seguro de transporte internacional?* <https://www.diariodelexportador.com/2017/04/que-es-la-poliza-de-seguro-de.html>

Dirección General de Aduanas. (2007). *Tránsito y movilización de mercancías del Régimen de Zona Franca.* <http://www.pgrweb.go.cr/DOCS/NORMAS/1/VI-GENTE/CIR/2000-2009/2005-2009/2007/ECF0/AD50E.HTML>

Enríquez, C. y Sáenz, C. (2021). *Primeras lecciones y desafíos de la pandemia de COVID-19 para los países del SICA.* Cepal. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46802/1/S2100201_es.pdf

Equipo Legal Costa Rica. (2018). *Comercio Internacional Costa Rica-Requisitos de Importación/Exportación.* <https://www.bizlatinhub.com/es/costa-rica-importacion-tacion/Exportacion>

exportacion/

Figuerola, M. (2016). *El Marco Teórico*. Saber Metodología. <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/02/el-marco-teorico/>

Garnica, A. (2017). *Carga y descarga de mercancías*. MejoramientoContinuoBlog. <https://mejoramientocontinuo-blog.WordPress.com/2017/06/30/carga-y-descarga-de-mercancias/>

Hernández Sampieri, R. (2019). *Marco teórico según autores*. <https://marcoteorico.win/marco-teorico-segun-autores/?cn-reloaded=1&cn-reloaded=1>

Hernández, A. G. (2011). *Definición del alcance de la investigación*.

Huamán, D. (2011). *Fuentes de Información*. Curso. Módulo1. *Fuentes de Información*. Centro de Gestión de Conocimiento. http://bvspers.paho.org/videosdigitales/matedu/cam2011/Fuentes_informacion.pdf?ua=1

Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (2021). *Estadísticas de comercio exterior. Datos preliminares 2020*. <https://www.inec.go.cr/sites/default/files/documentos-biblioteca-virtual/recomex-preli2020.pdf>

Kontarovsky, S. (2021). *Qué es la logística aduanal y cómo lograrla*. Mundi. <https://mundi.io/exportacion/que-es-logistica-aduanal>

Ley n.º 7557. (1995). *Ley General de Aduanas*. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=25886&nValor3=102218&strTipM=TC

Melero, J. (2018). *Qué es logística*. Transgesa. <https://www.transgesa.com/blog/que-es-logistica/>

Meza, F. M. (2019). *Investigación cuantitativa*. Mellado & Asociados Consulting. <https://mellado1.com/2019/07/23/que-es-el-alcance-de-una-investigacion/>

Ministerio de Economía y Finanzas. (1999). *Glosario*. Dirección Nacional de Aduanas. https://www.aduanas.gub.uy/innovaportal/v/227/8/innova.front/glosario.html?letter_number=2&next_letter_number=3

Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC). (2020). *Impacto de la pandemia por COVID-19 en las PYME costarricenses*. <http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2020/pyme/covid19.pdf>

Ministerio de Hacienda. (2003). *Ley General de Aduanas*. https://www.hacienda.go.cr/docs/51c9baa1b805f_LEYGENERALDEADUANASACTUALIZADA-OCTUBRE2012.pdf

Molina Montoya, N. P. (2005). ¿Qué es el estado del arte? *Ciencia Unisalle*, 3(5), 73-75. DOI: 10.19052/sv.1666

Mones, M. (2020). *¿Qué es importar? Empieza a importar productos*. Comercio y Aduanas. <https://www.comercioyaduanas.com.mx/comoimportar/comopuedoimportar/que-es-importar/>

Mones, M. (2021). *Lista de empaque: ¿Qué es y por qué la necesito para exportar?* Comercio y Aduanas. <https://www.comercioyaduanas.com.mx/comoexportar/documentosparaexportar/lista-de-empaque/>

- Morales, G. (2020). *La empresa costarricense, resiliente ante la pandemia*. La República. <https://www.larepublica.net/noticia/la-empresa-costarricense-resiliente-ante-la-pandemia>
- Moreno-Galindo, E. (2017). *Definición del marco conceptual*. Metodología de investigación, pautas para hacer tesis. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2017/06/definicion-del-marco-conceptual.html>
- Murillo Torrecilla, J. (s. f.). *La entrevista*. http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf
- Ocampo, D. S. (2020). *Fuentes primarias y secundarias de información cuantitativa*. Investigalia. <https://investigaliacr.com/investigacion/fuentes-de-informacion-primarias-y-secundarias-en-la-investigacion-cuantitativa/>
- Páez, G. (2020a). *Despacho aduanero*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/despacho-aduanero.html>
- Páez, G. (2020b). *Control aduanero*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/control-aduanero.html>
- Páez, G. (2020c). *Conocimiento de embarque (bill of lading)*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/conocimiento-de-embarque-bill-of-lading.html>
- Páez, G. (2021a). *Producto terminado*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/producto-terminado.html>
- Páez, G. (2021b). *Transporte internacional*. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/transporte-internacional.html>

Páez, G. (2022). *Factura aduanera*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/factura-aduanera.html>

Procomer. (2014). *Guía informativa sobre temas de comercio exterior*. https://www.procomer.com/wp-content/uploads/Materiales/guia_informativa2020-03-17_17-56-24.pdf

Procomer. (2016). *Guía informativa sobre temas de comercio exterior*. https://www.procomer.com/wp-content/uploads/Materiales/guia_informativa_sobre_temas_de_comercio_exterior2020-03-17_17-54-02.pdf

Procomer. (2020). *Notas técnicas de importación y exportación*. <http://servicios.procomer.go.cr/aplicacion/documentos/ContactosNT.pdf>

Quiroa, M. (2020). *Producto*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/producto.html>

Ramos, F. (2017). *Almacenes fiscales*. Diccionario Jurídico y Social. <https://dicionario.leyderecho.org/almacenes-fiscales/>

Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano. (2008). <https://honduras.eregulations.org/media/REGLA-MENTO%20DEL%20CO%CC%81DIGO%20ADUANERO%20UNIFORME%20CENTROAMERICANO.pdf>

Reyes, E. (2022). *¿Qué es la cadena de suministro? Emprendedor inteligente*. <https://www.emprendedorinteligente.com/que-es-la-cadena-de-suministro-segun->

autores/

Rodríguez, O. H. (2012). *Estadística elemental para Ciencias Sociales (tercera edición)*.

Editorial Universidad de Costa Rica.

Roldán, P. N. (2022). *Cadena de suministro*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/cadena-de-suministro.html>

Ruiz Hidalgo, H. (2021). *Crisis global del transporte marítimo*. UNED.

<https://www.uned.ac.cr/ocex/index.php/124-boletines-articulos/671-capsula-3-crisis-global-del-%20transporte-mar%C3%ADtimo>

Rus Arias, E. (2020a). *Investigación correlacional*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-correlacional.html>

Rus Arias, E. (2020b). *Investigación explicativa*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-explicativa.html>

Sánchez, R. J. y Weikert, F. (2021). *Logística internacional postpandemia*. Cepal.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46656/1/S2000789_es.pdf

Santander Universidades. (2021). *Investigación cualitativa y cuantitativa: características, ventajas y limitaciones*. <https://www.becas-santander.com/es/blog/cualitativa-y-cuantitativa.html>

SDI. (2021). *¿Qué son los instrumentos de medición y control?* <https://sdindustrial.com.mx/blog/tipos-y-usos-de-instrumentos-de-medicion-y-control/>

Senasa. (2023). *Plan Estratégico Institucional*. <https://www.senasa.gob.pe/senasa/plan->

estrategico-institucional

Taylor, S. J. y Bogdan, R. (1992). *Introducción a los métodos cualitativos en investigación.*

La búsqueda de los significados. Ed. Paidós. http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2015/08/Taylor-y-Bogdan.-Entrevista_en_profundidad.pdf

Tesis y Masters. (s. f.). *¿Qué es el Marco Metodológico de una Tesis?* <https://tesisymasters.com.ar/tesis-marco-metodologico/>

Thompson, I. (s. f.). *Definición de Demanda.* Promonegocios. <https://www.promonegocios.net/demanda/definicion-demanda.html>

Treechem. (s. f.). *La logística y su importancia en la satisfacción de nuestros clientes.* https://www.treechem.com.mx/La_logistica_y_su_importancia.html

Umaña Vargas, L. A. (2020). *Afectación empresarial costarricense desde la llegada de la COVID-19 aplicado a la zona de Pérez Zeledón durante en II y III trimestre del año 2020.* Universidad Latina de Costa Rica. https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/160/1/TFG_Ulatina_Liseth_Uma%C3%B1a_Vargas.pdf

Vermorel, J. (2020). *Desabastecimientos (stockout).* LOKAD. <https://www.lokad.com/es/desabastecimiento-stockout>

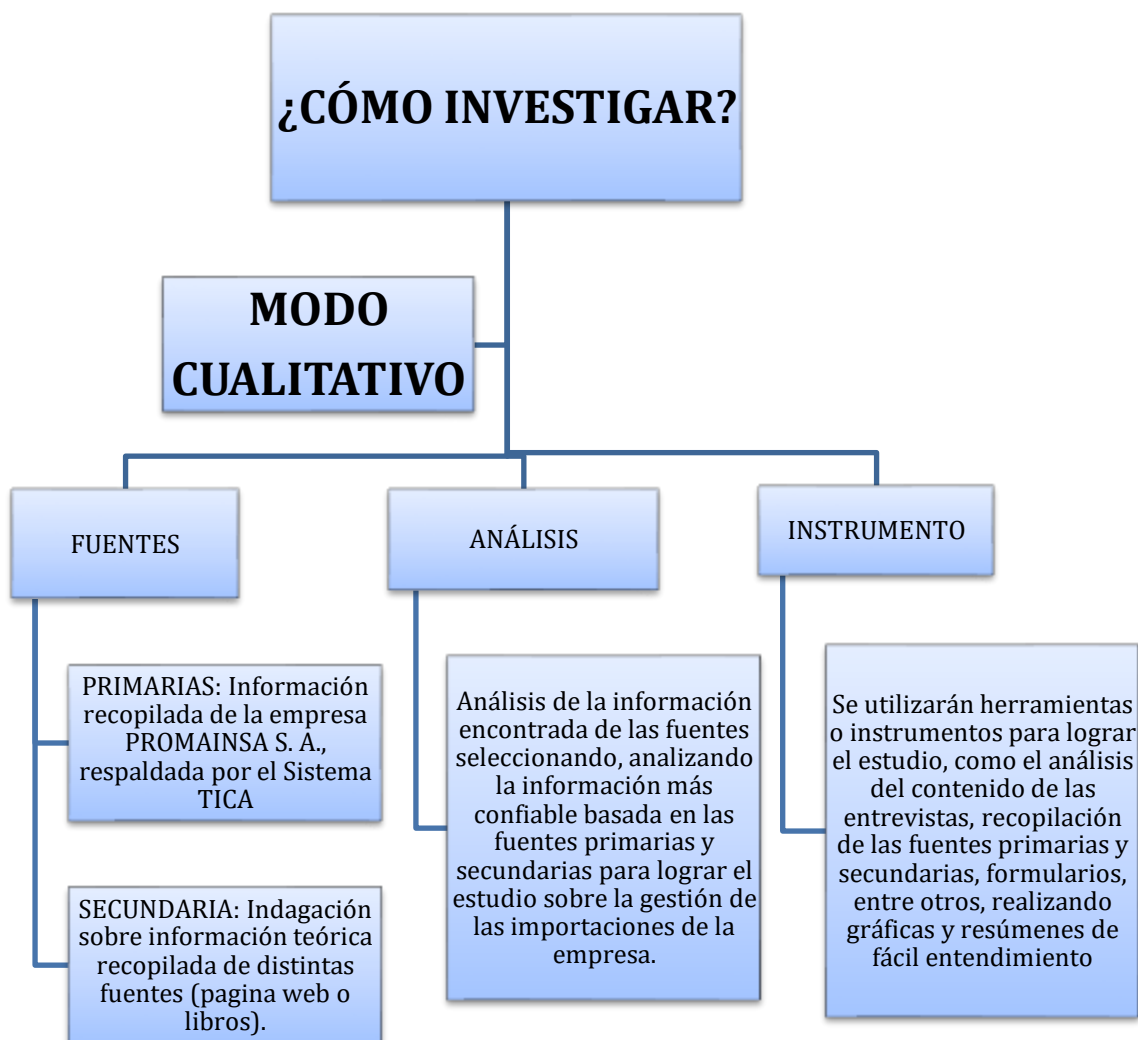
Vírgula. (2022). *¿Qué son los instrumentos de evaluación?* <https://virgulablog.es/programacion-didactica/elementos-de-la-programacion-didactica/evaluacion/que-son-los-instrumentos-de-evaluacion>

Westreicher, G. (2020). *Inventario*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/inventario.html>

Writer, R. C. (2021). *Cuando la expansión de mercado significa crecimiento sustentable: ¿cómo alcanzar este objetivo?* RockContent. <https://rockcontent.com/es/blog/expansion-de-mercado/>

8. Anexos

Organigrama 1
Organigrama cualitativo



Organigrama 2
Organigrama cuantitativo





Universidad Técnica Nacional
Sede del Pacífico
Licenciatura en Administración de Aduanas



Puntarenas, 07 de Junio del 2022

Señor:
 Marco Castro Mendoza.
 Director de carrera.

Estimado señor:

Asunto: Solicitud de aprobación tema y modalidad para TFG

Quien suscribe, Pablo Hernández Romero, portador del documento de identificación número 7-0269-0064 y Silvia Floryana Trejos Jara portador del documento de identificación número 1-1744-0455 estudiantes regulares de la carrera de la Licenciatura en Administración de Aduanas de la Universidad Técnica Nacional de la Sede del Pacífico, con el fin de cumplir con lo establecido en el artículo 5 inciso c del Reglamento Finales de Graduación remito a su persona el tema "Análisis sobre la gestión de importaciones de la empresa Promainsa S.A y sus repercusiones durante los periodos 2019-2021" el cual será desarrollado bajo la modalidad Tesis

Ruego respetuosamente interponer sus buenos oficios para su debida gestión de conformidad con lo estipulado en el Reglamento de Trabajo Finales de Graduación.

No omito en manifestar que el tema presentado es de mi propiedad intelectual y procedo a declarar con plena capacidad volitiva y cognitiva y bajo la fe de juramento y con conocimiento de las consecuencias civiles y penales que conlleva el delito de falso testimonio.

Sin más por el momento, se suscribe.

Firma del estudiante 
 Nombre del estudiante:
 Pablo Steven Hernández Romero
 N° de identificación:
 7-0269-0064

Firma del estudiante 
 Nombre del estudiante:
 Silvia Floryana Trejos Jara
 N° de identificación:
 1-1744-0455

Recibido
 7/6/2022
 17:40 h



03 de junio de 2022

Consentimiento Informado

Yo Carolina Medina Herrera, como representante legal de la empresa PROMAINSA S.A., declaro que he sido informada e invitada a participar en el tema de investigación de los estudiantes Pablo Steven Hernández Romero y Silvia Floryana Trejos Jara de la Universidad Técnica Nacional de la carrera Administración Aduanera, quienes optan por iniciar su trabajo final de investigación de licenciatura, Entiendo que este estudio busca, el análisis de los procedimientos en materia aduanera se refiere, dando como resultado ciertas recomendaciones que nuestra empresa y diferentes personas podrán aprovechar, donde recalco la autorización para tomar los datos.

Me han explicado que la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados.

Estoy en conocimiento que los datos y resultados obtenidos, según lo establecido no están en la obligación entregarnos y que no habrá retribución por la participación en este estudio, sí que esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo.

Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí.

Sí. Acepto voluntariamente participar en este estudio.

MARIA CAROLINA
MEDINA HERRERA
(FIRMA)

Transmitido digitalmente por PROMAINSA
CAROLINA MEDINA HERRERA
Firma: 2022.06.03 10:01:07 AM

Firma representante legal.:

Si tiene alguna pregunta durante cualquier etapa del estudio puede comunicarse al correo Promainsa@outlook.com



Universidad Técnica Nacional
Sede del Pacífico
Licenciatura en Administración de Aduanas



Puntarenas, 29 de junio del 2022

Señor:
 Marco Castro Mendoza.
 Director de carrera.

Estimado señor:

Asunto: Titularidad de los derechos sobre los Trabajos Finales de Graduación.

Reciba un cordial saludo, por este medio yo Pablo Steven Hernández Romero, cedula 7-0269-0064, de conformidad con lo establecido del Reglamento Trabajo Final de Graduación en el artículo Artículo 5, bis- Titularidad de los derechos sobre los Trabajos Finales de Graduación.

Acuerdo que, en caso de renuncia, abandono u otras eventualidades que se presenten desavenencias en el proceso y se vea interrumpido el Trabajo Final de Graduación titulado "Análisis sobre la gestión de importaciones de la empresa Promainsa S.A y sus repercusiones durante los periodos 2019-2021" ubicado en la provincia de Puntarenas y su distrito Puntarenas, cedo los derechos patrimoniales de la obra a la estudiante y coautora de la investigación Silvia Floryana Trejos Jara cedula 1-1744-0465.

La presente se entrega como una medida de acuerdo preventiva en caso que deba disociarme y de antemano agradezco la colaboración brindada.

Sin más por el momento, se suscribe.


 Pablo Steven Hernández Romero



Universidad Técnica Nacional
Sede del Pacífico
Licenciatura en Administración de Aduanas



Puntarenas, 29 de junio del 2022

Señor:
Marco Castro Mendoza.
Director de carrera.

Estimado señor:

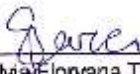
Asunto: Titularidad de los derechos sobre los Trabajos Finales de Graduación.

Reciba un cordial saludo, por este medio yo Silvia Floryana Trejos Jara, cedula 1-1744-0455, de conformidad con lo establecido del Reglamento Trabajo Final de Graduación en el artículo Artículo 5, bis- Titularidad de los derechos sobre los Trabajos Finales de Graduación.

Acuerdo que, en caso de renuncia, abandono u otras eventualidades que se presenten desavenencias en el proceso y se vea interrumpido el Trabajo Final de Graduación titulado "Análisis sobre la gestión de importaciones de la empresa Promainsa S.A y sus repercusiones durante los periodos 2019-2021" ubicado en la provincia Puntarenas, distrito Puntarenas, cedo los derechos patrimoniales de la obra a la estudiante y coautora de la investigación Pablo Steven Hernández Romero cedula 7-0269-0064.

La presente se entrega como una medida de acuerdo preventiva en caso que deba disociarme y de antemano agradezco la colaboración brindada.

Sin más por el momento, se suscribe.


Silvia Floryana Trejos Jara

Carta de aprobación del filólogo

Cartago, 30 de marzo de 2023

Los suscritos, Elena Redondo Camacho, mayor, casada, filóloga, incorporada a la Asociación Costarricense de Filólogos con el número de carné 0247, portadora de la cédula de identidad número 3-0447-0799 y, Daniel González Monge, mayor, casado, filólogo, incorporado a la Asociación Costarricense de Filólogos con el número de carné 0245, portador de la cédula de identidad número 1-1345-0416, ambos vecinos de Quebradilla de Cartago, revisamos el trabajo final de graduación que se titula: *Análisis sobre la gestión de importaciones de la empresa Promainsa S. A. y sus repercusiones durante los periodos 2019 2021*, sustentado por Pablo Steven Hernández Romero y Silvia Floryana Trejos Jara.

Hacemos constar que se corrigieron aspectos de ortografía, redacción, estilo y otros vicios del lenguaje que se pudieron trasladar al texto. A pesar de esto, la originalidad y la validez del contenido son responsabilidad directa de la persona autora.

Esperamos que nuestra participación satisfaga los requerimientos de la Universidad Técnica Nacional.

ANA ELENA
REDONDO
CAMACHO
X (FIRMA)

Firmado digitalmente
por ANA ELENA
REDONDO CAMACHO
(FIRMA)
Fecha: 2023.03.30
15:45:45 -06'00'

Elena Redondo Camacho
Filóloga - Carné ACFIL n.º 0247

DANIEL
ALBERTO
GONZALEZ
X MONGE (FIRMA)

Firmado digitalmente
por DANIEL ALBERTO
GONZALEZ MONGE
(FIRMA)
Fecha: 2023.03.30
15:46:50 -06'00'

Daniel González Monge
Filólogo - Carné ACFIL n.º 0245

Anexo IV
CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA USO Y MANEJO DE LOS TRABAJOS FINALES DE
GRADUACIÓN UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL
(Trabajo colectivo)

Fecha,
 Señores
 Vicerrectoría de Investigación
 Sistema Integrado de Bibliotecas y Recursos Digitales

Estimados señores:

Sustentantes	Cedula
Pablo Hernandez Romero	70264 0064
Silvia Torres Jara	11744 0155

Nosotros en calidad de autores del trabajo de graduación titulado:

Análisis sobre la gestión de importaciones
de la empresa Prominsa SA y sus repercusiones
durante los periodos 2014-2021

El cual se presenta bajo la modalidad de:

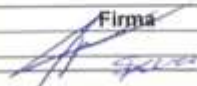
- ☐ Seminario de Graduación
☐ Proyecto de Graduación
☒ Tesis de Graduación

Presentado en la fecha DIA/MES/AÑO, autorizamos a la Universidad Técnica Nacional, sede
15/05/2023, para que nuestro trabajo pueda ser manejado de la siguiente manera:

Autorizo	SI	NO
Conservación de ejemplares para préstamo y consulta física en biblioteca	☒	☐
Inclusión en el catálogo digital del SIBIREDI (Cita catalográfica)	☒	☐
Comunicación y divulgación a través del Repositorio Institucional	☒	☐
Resumen (Describe en forma breve el contenido del documento)	☒	☐
Consulta electrónica con texto protegido	☒	☐
Descarga electrónica del documento en texto completo protegido	☒	☐
Inclusión en bases de datos y sitios web que se encuentren en convenio con la Universidad Técnica Nacional contando con las mismas condiciones y limitaciones aquí establecidas.	☒	☐

Por otra parte, declaramos que el trabajo que aquí presentamos es de plena autoría, es un esfuerzo realizado de forma conjunta, académica e intelectual con plenos elementos de originalidad y creatividad. Garantizamos que no contiene citas, ni transcripciones de forma indebida que puedan devenir en plagio, pues se ha utilizado la normativa vigente de la American Psychological Association (APA). Las citas y transcripciones utilizadas se realizan en el marco de respeto a las obras de terceros. La responsabilidad directa en el diseño y presentación son de competencia exclusiva, por tanto, eximo de toda responsabilidad a la Universidad Técnica Nacional.

Conscientes de que las autorizaciones no reprimen nuestros derechos patrimoniales como autores del trabajo. Confiamos en que la Universidad Técnica Nacional respete y haga respetar nuestros derechos de propiedad intelectual.

Nombre	Cedula	Firma
Pablo Hernandez Romero	70264 0064	
Silvia Torres Jara	11744 0155	