

**Universidad Técnica Nacional
Sede Guanacaste
Recinto Liberia
Ciencias Administrativas
Carrera Gestión y Administración Empresarial**

Título de la tesis

Impacto en las operaciones logísticas de la organización de la Cámara Nacional de Transportistas de Carga (CANATRAC), producto de los atrasos en los eslabones de la cadena de suministro para la importación de mercadería, para el período 2019-2020 en Peñas Blancas, La Cruz, 2021

Estudiantes:

Fernández Ortega Jesús Alberto

Jiménez Juárez Jonathan Catalino

Director del Proyecto: Jason David Ch

Liberia, Guanacaste, Costa Rica

Setiembre, 2021

TRIBUNAL EXAMINADOR

Esta tesis fue aprobada por el Tribunal examinador de la Carrera Gestión y Administración Empresarial, con el tema: Impacto en las operaciones logísticas de la organización de la Cámara Nacional de Transportistas de Carga (CANATRAC), producto de los atrasos en los eslabones de la cadena de suministro para la importación de mercadería, para el período 2019-2020 en Peñas Blancas, La Cruz, 2021, como requisito para optar por el grado académico de licenciatura.

Lic. Julio Esquivel

Presidente del Tribunal examinador

Lic. Jason David Chaves Bastos

Tutor de tesis

Lic. Jorge Antonio Avendaño Mejía

Lector de tesis

Lic. Mauricio Avilés García

Lector de tesis

DECLARACIÓN JURADA

Los suscritos Fernández Ortega Jesús Alberto y Jiménez Juárez Jonathan Catalino, hacemos constar bajo juramento que los contenidos que sustentan esta tesis: **“Impacto en las operaciones logísticas de la organización de la Cámara Nacional de Transportistas de Carga (CANATRAC), producto de los atrasos en los eslabones de la cadena de suministro para la importación de mercadería, para el período 2019-2020 en Peñas Blancas, La Cruz, 2021”**, de la Universidad Técnica Nacional, sede Liberia, durante el años 2020, es investigación y producción original del grupo de investigación.

En fe declaramos:

Jesús Alberto Fernández Ortega

Jonathan Catalino Jiménez Juárez

DEDICATORIA

Este alcance en nuestro ámbito profesional primeramente se lo queremos dedicar a Dios, ya que ha estado presente en este camino tan difícil y a la vez tan oportuno para abrirnos posibilidades de crecer como profesional.

También, a nuestras familias, quienes a están estado presente en cada lucha y sacrificio por vernos cumplir nuestras metas y a personas cercanas, seres queridos, que nos impulsan al éxito.

A los profesores de la Universidad Técnica Nacional, porque sin ellos no sería posible este gran triunfo, donde nos han dejado enseñanzas para toda la vida.

Jesús Alberto Fernández Ortega

Jonathan Catalino Jiménez Juárez

AGRADECIMIENTOS

Le damos gracias a Dios, por darnos tantas bendiciones, sabiduría e inteligencia en cada una de nuestras metas y objetivos, porque si no fuera por él nada podría haber sido posible.

De igual manera les agradecemos a personas que nos ayudaron en este proceso de investigación, para lograr cumplir este gran objetivo.

A las administrativos y choferes de CANATRAC, que nos colaboraron con las encuestas y material documental, porque sin ellos nuestro proceso de investigación, no podría haberse concluido.

Gracias infinitas a personas que nos apoyaron en cada decisión y darnos consejos de gran beneficio para nuestro futuro, igual nuestras familias por el apoyo incondicional y estar siempre con nosotros en los momentos más difíciles.

También, le agradecemos a la Universidad Técnica Nacional, por abrirnos las puertas y darnos la oportunidad de desarrollarnos y demostrar que podemos ser dos profesionales más en la carrera de Gestión y Administración Empresarial (GAE).

Jesús Alberto Fernández Ortega

Jonathan Catalino Jiménez Juárez

TABLA DE CONTENIDOS

TRIBUNAL EXAMINADOR	ii
DECLARACIÓN JURADA.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS	v
Índice de cuadros.....	ix
Índice de gráficos.....	ix
Índice de figuras	x
Índice de tablas.....	x
Índice de anexos.....	x
Capítulo I	1
1.1 Introducción.....	2
1.2 Área de estudio	3
1.3 Justificación.....	5
1.2 Planteamiento del problema de investigación	6
1.3 Alcances y limitaciones	11
1.3.1 Alcances	11
1.3.2 Limitación.....	11
1.4 Estado del arte	12
1.4.1 Investigaciones nacionales	12
1.4.2 Investigaciones internacionales.....	15
1.4 Objetivos de investigación.....	18
1.4.1 Objetivo general.....	18
1.4.2 Objetivo específicos	18
Capítulo II	21
2. Marco Teórico.....	22
2.1 Marco referencial	22
2.2 Marco conceptual	26
2.2.1 Concepto de logística.....	26
2.2.2 La cadena logística	27
2.2.3 Cadena de suministros	30
2.2.4 Indicadores para el desempeño en un proceso de logística	33

2.2.5 Logísticas del transporte de carga	37
2.2.5.1 Transportista aduanero.....	38
2.2.5.2 Trámites de aduana requeridos para el transporte de carga	39
2.2.5.3 Logísticas de transporte internacional de mercancías	39
2.2.6 Control aduanero	41
2.2.6.1 Revisión de la documentación de personas sujetas de fiscalización.....	42
2.2.6.2 Documentos de los procedimientos de importación, exportación y tránsito ..	43
2.2.7 Aduana.....	43
2.2.8 DUCA	44
2.2.9 El TICA	45
2.2.10 Manifiesto de carga	46
2.2.11 Precinto electrónico	46
2.2.12 El GPS (Global Positioning System) o Sistema de Posicionamiento Global	48
2.2.13 Fitosanitario	48
2.14 Servicio salud animal	49
2.15 Marco Legal al sector de logísticas de cargas	50
2.16 Lineamientos específicos para transportistas, propietarios y administradores de instalaciones que reciben transportistas terrestres de carga en el marco de la alerta sanitaria por COVID-19. (LS-PG-012)	54
Capítulo III: Marco metodológico	59
3. Marco metodológico	60
3.1 Paradigma	60
3.2 Enfoque de investigación	60
3.3 Tipo de investigación	61
3.4 Hipótesis o preguntas generadoras	62
3.5 Población de estudio y muestra	63
3.5.1 Población	63
3.5.2 Muestra	63
3.6 Fuentes de información	64
3.6.1 Fuentes primarias	64
3.6.2 Fuentes secundarias.....	64
3.6 Instrumentos y técnicas de recolección de datos	65
3.6.1 Cuestionario	66
3.6.2 La observación documental	67

3.7 Procedimiento para la validación de los instrumentos	67
3.7.1 Validación de los instrumentos	67
3.7.2 Procedimientos de recolección de información	68
3.8 Variables	68
Capítulo IV: Análisis e interpretación de resultados	72
4. Análisis e interpretación de resultados	73
4.2 Análisis preguntas abiertas	97
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones	102
6.1 Conclusiones	103
6.2 Recomendaciones	108
Capítulo VI: Bibliografía y anexos	111
6.1 Referencias bibliográficas	112
Anexos	119

Índice de cuadros

Cuadro 1. Procesos logísticos. Opinión de los colaboradores y de los choferes, 2021	73
Cuadro 2. Sistema de Posicionamiento Global (GPS). Opinión de los colaboradores y de los choferes, 2021	75
Cuadro 3. Sistema de rastreo y eslabones de logística. Opinión de los colaboradores y de los choferes, 2021	77
Cuadro 4. Procesos logísticos. Opinión de los colaboradores y de los choferes, 2021	79
Cuadro 5. Servicio brindado. Opinión de los colaboradores y de los choferes, 2021	81
Cuadro 6. Calidad del servicio brindado. Opinión de los colaboradores y de los choferes, 2021	83
Cuadro 7. Proceso para ingresar al país. Opinión de los colaboradores y de los choferes, 2021	85
Cuadro 8. Ingresar mercadería. Opinión de los colaboradores y de los choferes de CANATRAC, 2021	87
Cuadro 9. Mejoras al proceso logístico. Opinión de los colaboradores y de los choferes, 2021	89
Cuadro 10. Movimientos de unidades de transportes (anterior y posterior de los tiempos de pandemia COVID-19) por la Frontera Norte. CANATRAC, 2021	91
Cuadro 11. Movimientos de unidades de transportes (anterior y posterior de los tiempos de pandemia COVID-19) por la Frontera Norte. CANATRAC, 2021	93
Cuadro 12. Movimientos de unidades de transportes mensuales (anterior y posterior de los tiempos de pandemia COVID-19), por la Frontera Norte. CANATRAC, 2021	95

Índice de gráficos

Gráfico 1 Conectividad. Opinión de los colaboradores y de los choferes, 2021	74
Gráfico 2. Sistema de Posicionamiento Global (GPS). Opinión de los colaboradores y de los choferes, 2021	76
Gráfico 3. Sistema de rastreo y eslabones de logística. Opinión de los colaboradores y de los choferes, 2021	78
Gráfico 4. Procesos logísticos. Opinión de los colaboradores y de los choferes, 2021	80
Gráfico 5. Servicio brindado. Opinión de los colaboradores y de los choferes, 2021	82
Gráfico 6. Calidad del servicio brindado. Opinión de los colaboradores y de los choferes, 2021	84
Gráfico 7. Proceso para ingresar al país. Opinión de los colaboradores y de los choferes, 2021	86
Gráfico 8. Ingresar mercadería. Opinión de los colaboradores y de los choferes de CANATRAC, 2021	88
Gráfico 9. Mejoras al proceso logístico. Opinión de los colaboradores y de los choferes, 2021	90
Gráfico 10. Movimientos de unidades de transportes (anterior y posterior de los tiempos de pandemia COVID-19) por la Frontera Norte. CANATRAC, 2021	92
Gráfico 11. Movimientos de unidades de transportes (anterior y posterior de los tiempos de pandemia COVID-19) por la Frontera Norte. CANATRAC, 2021	94
Gráfico 12. Movimientos de unidades de transportes mensuales (anterior y posterior de los tiempos de pandemia COVID-19), por la Frontera Norte. CANATRAC, 2021	96

Índice de figuras

Figura 1. Diagrama espina de pescado	10
Figura 2. Croquis de ubicación de la Frontera Peñas Blanca de Costa Rica.....	22
Figura 3. Funciones de CANATRAC	23
Figura 4. Flujos de Importaciones y Exportaciones por los Pasos de Frontera de Costa Rica	25
Figura 5. Logística	27
Figura 6. Elementos de la cadena logística	30
Figura 7. Modelo de dirección de cadena de suministro	31
Figura 8. Ubicación de los indicadores de desempeño en la cadena de suministro	32
Figura 9. Indicadores por considerar en una operación logística	33
Figura 10. Indicadores logísticos de una empresa	34
.Figura 11. Indicadores para medir la eficiencia en operaciones de logística de una empresa (Utilización de bodega).....	35
Figura 12. Indicadores para medir la eficiencia en operaciones de logística de una empresa (Utilización de transporte)	36
Figura 13. La elección del medio de transporte depende de las características del producto	41

Índice de tablas

Tabla 1. Instrumentos Legales del Sector de Logística de Cargas en Costa Rica	51
Tabla 2. Definición de variables (conceptual, operacional e instrumental)	69
Tabla 3. Respuestas comparativas de los colaboradores y de los choferes, 2021	97
Tabla 4. Respuestas comparativas de los colaboradores y de los choferes, 2021	98
Tabla 5. Respuestas comparativas de los colaboradores y de los choferes, 2021	99

Índice de anexos

Anexo 1. Entrevista. Dirigida a Colaboradores de CANACTRAC.....	120
Anexo 2. Entrevista Dirigida a choferes de CANACTRAC	123
Anexo 3. Fotografías Cámara Nacional de Transportistas de Carga.....	126
Anexo 4. Documentos de los procedimientos de importación e exportación.....	130
Anexo 5. Cronograma.....	123
Anexo 6. Consentimiento Informado	124

Lista de siglas

ACI: Arancel Centroamericano de Importación.

CANATRAC: Cámara Nacional de Transportistas de Carga.

CAUCA: Código Aduanero Uniforme Centroamericano.

CIT: Cámara Interamericana de Transporte.

COMEX: Ministerio de Comercio Exterior de Costa Rica.

DAI: Derechos Arancelarios a la Importación.

DGA: Dirección General de Aduanas.

DCA – Dirección de Cuarentena Animal.

DUA: Documento Único Aduanero.

DUCA: Declaración Única Centroamericana.

DUCA F: Nueva denominación del certificado de origen centroamericano FAUCA.

DUCA T: Traslado de mercancías bajo el régimen de tránsito internacional terrestre.

DUT: Declaración Única de Mercancías para el Tránsito Aduanero Internacional Terrestre.

EER: Empresa de Entrega Rápida.

FAUCA: Formulario Aduanero Único Centroamericano.

FECATRANS: Federación Centroamericana de Transportes.

GATT: Acuerdo General sobre Aranceles y Comercio.

GPS: Sistema de Posicionamiento Global.

LS-PG-012: Lineamientos específicos para transportistas, propietarios y administradores de instalaciones que reciben transportistas terrestres de carga en el marco de la alerta sanitaria por COVID-19.

MAG: Ministerio de Agricultura y Ganadería.

OMC: Organización Mundial del Comercio.

PROCOMER: Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica RLGA: Reglamento a la Ley General de Aduanas.

RECAUCA: Reglamento al Código Aduanero Uniforme Centroamericano SAC: Sistema Arancelario Centroamericano.

SENASA: Servicio Nacional de Salud Animal.

SINPE: Sistema Nacional de Pagos Electrónicos.

SIVUCE: Sistema Integrado de Ventanilla Única de Comercio Exterior.

SFE: Servicio Fitosanitario del Estado.

SNA: Servicio Nacional de Aduanas.

SIA: Sistema de Información Aduanera.

TICA: Sistema de Tecnología de la Información para el Control Aduanero.

TIM: Portal de captura de la DUCA.

UT: Unidad de Transporte.

UCCAEP: Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada.

VUCE: Ventanilla Única de Comercio Exterior.

ZF: Zona Franca.

Capítulo I

1.1 Introducción

En la actualidad los mercados son muy competitivos y los plazos de entrega sufren constantes cambios y muy estrictos. Entregar tarde o de forma defectuosa una mercancía puede significar perder a un cliente o sufrir pérdidas económicas hacia la empresa, por lo que ejecutar una correcta logística de todos los procesos y de las actividades que se deben desarrollar, desde que se inicia una operación hasta que se termina, constituye una labor fundamental, para obtener resultados positivos. Estas labores de coordinación de todas las fases necesarias para que el cliente reciba en tiempo y forma su mercancía es lo que se conoce como logística, y dentro de la misma, el transporte juega un papel fundamental.

El transporte y la logística, son tareas muy complejas, tiene que realizarse detallada y minuciosamente, por lo que un buen desarrollo provoca un impacto significativo en los precios, el medio ambiente y en el consumo de energía. Si la globalización implica transportar cada vez más productos a mayores distancias, el manejo óptimo de todos los recursos implicados puede no sólo significar mejores resultados financieros, sino la supervivencia de la propia empresa.

El traslado de materiales y productos internacionales requiere una especial atención y acá se deben cumplir todos los requerimientos y las formas de entrada de los productos, la política, la fijación de precios, la selección de los canales de distribución y la promoción adecuada para conseguir los objetivos propuestos en cada uno de los mercados exteriores. Por lo que los planes de la logística, se encargan de gestionar los flujos del transporte de la mercancía, por medio de tareas estratégicas de planificación y ejecución, según la demanda de los productos, no obstante, cuando no se aplica, podría ser un fracaso, porque si los productos no llegan a su destino final en tiempo, forma y las condiciones adecuadas ocasionarán problemas a corto y largo plazo.

Por tanto, el transporte y la logística internacional, es un proceso complejo, que se inicia con la llegada del pedido procedente de los mercados exteriores y sólo finaliza con la entrega del producto al cliente.

De acuerdo con lo anterior se analiza que el objetivo principal de esta investigación es conocer la necesidad de la preparación adecuada de la mercancía, basándose en la selección de embalajes y medios auxiliares que garanticen la estabilidad e integridad de la carga durante su almacenamiento,

manipulación y transporte y por ende los diferentes medios de transporte y su infraestructura, permitiendo realizar una apropiada selección, de rutas y puntos de transbordo con base a las características de la carga.

Por lo que la presente investigación se desarrolla en seis capítulos que se describen a continuación:

Capítulo I, se detalla la introducción, área de estudio, justificación, planteamiento del problema de investigación, alcances y limitaciones, estado del arte, objetivo general y objetivos específicos.

Capítulo II, se describe el marco teórico, se refiere a las perspectivas o corrientes teóricas que sustentan la investigación y explica conceptos o parámetros teóricos de la investigación.

Capítulo III, se explica el marco metodológico, tomando en consideración el paradigma, el enfoque, el tipo de investigación, la formulación de hipótesis, la definición de variables, la población, así como las técnicas e instrumentos y el proceso para validarlos.

Capítulo IV, se presentan el análisis de los resultados de la información recabada en el trabajo de campo, así como la interpretación de la misma.

En el Capítulo V, las conclusiones, como logros e identificando los principales hallazgos, así como las recomendaciones como medios de propuestas de mejoras.

Y en parte final, Capítulo VI, la bibliografía de las fuentes primarias y secundarias utilizadas y consultadas, además de los anexos que se utilizaron y respaldan la investigación.

1.2 Área de estudio

El área de estudio se ubica en la administración como ciencia, propiamente en el enfoque de la logística, ya que busca investigar la logística como un medio para lograr la eficiencia en la cadena de suministros proporcionando rentabilidad, no solo en el ámbito económico, sino también social, por lo que se trata de innovar en el mejoramiento de los procesos con la finalidad de contribuir en la competitividad en la Organización de la Cámara Nacional de Transportista de Carga en Peñas Blancas de La Cruz, Guanacaste.

A lo que es relevante mencionar que:

Una de las concepciones tradicionales acerca de la administración es descrita por Chiavenato (2006), él asevera que la administración es la dirección racional de las actividades que se ejecutan en una organización con o sin ánimo de lucro, esta orientación implica planeación, organización, dirección y control de las actividades realizadas en una organización. Otra concepción es la de Calderón (2005), el cual considera que debe ser descrita ante todo como una disciplina que se da cuando existe una actividad humana que se relaciona con un objeto a través de un método en la búsqueda permanente de la verdad de las cosas y el mejoramiento del bienestar del hombre en sus organizaciones. (Londoño, Botero y Tafur, 2017, p. 37)

Cuando se nombra la actividad humana que está presente en la idea propuesta por Calderón, se quiere destacar que la acción humana, también es ejercida por un investigador de la administración, que tiene como objetivo la satisfacción de las necesidades organizacionales, objeto no solo de un cuerpo de conocimientos, sino también de una constante actividad investigativa que contiene aspectos conceptuales, empíricos e históricos

Esto es similar a que: “[...] toda ciencia es un sistema conceptual y es, a su vez, un miembro del sistema del conocimiento humano” (Bunge, 2002, p.59, citado Londoño, Botero y Tafur, 2017, p.38), lo que significa que ambos, unidos ontológicamente y solo divisibles para efectos de la cabal explicación de sus componentes esenciales: el teórico y práctico.

La organización, en sus diversas formas, mediante la cual la administración busca resolver sus diversas necesidades a través de las técnicas administrativas concretas que resuelven sus problemas prácticos y sin limitarse a ella (no es suficiente para respaldar el saber tecnológico de la administración), la consecución de verdaderas leyes universales. Desde aquí, es posible entonces contar con un campo propio de conocimiento que claramente se nutre de otras disciplinas, a partir del cual es posible hacer explicaciones científicas de carácter holístico y omnicomprendivo, lo que a su turno le confiere características de disciplina científica desarrollada en sólidos conocimientos.

1.3 Justificación

La logística, hace la parte fundamental de todas las actividades que se desarrollan dentro de los procesos de la organización, el ingreso, la distribución, la gestión de salida de camiones y el control de la calidad de los productos, esta son algunas de las gestiones que se deben completar para obtener excelentes resultados en el desarrollo de entrega de materias y productos dentro del país, con el fin de satisfacer de manera efectiva al cliente final. Partiendo de este análisis, la logística es:

Planificar, operar, controlar y detectar oportunidades de mejora del proceso de flujo de materiales (insumos, productos), servicios, información y dinero. Es la función que normalmente opera como nexo entre las fuentes de aprovisionamiento y suministro y el cliente final o la distribución. Su objetivo es satisfacer permanentemente la demanda en cuanto a cantidad, oportunidad y calidad al menor costo posible para la empresa. (Carro y González, 2013, p.4)

De acuerdo con lo anterior se puede afirmar que la logística enlaza las diferentes áreas de la empresa, desde de la programación de compras hasta el servicio posventa, pasando por el abastecimiento de las materias que ingresan al país. Aborda el estudio del flujo de materiales y de productos terminados y la información asociada con los mismos, desde el proveedor hasta el cliente. Este enfoque comprende el estudio integrado de funciones básicas de la organización, tales como la gestión de aprovisionamientos, la gestión de producción y la gestión de distribución física.

Por lo que es conveniente citar que el transporte, consiste en “La transferencia de los productos o minerales desde un punto geográfico de oferta a otro de demanda utilizando diferentes medios como: camiones, férreo, marítimo o fluvial, aéreo y ductos (Robusté, 2005 citado en Gómez et al., 2011, p. 41), este es importante dentro de la cadena logística, básicamente en los procesos de aprovisionamiento y distribución física, sin embargo, estos a la vez guardan estrecha relación con los procesos productivos; por esa razón no puede aislarse de la cadena logística.

En este contexto se encuentra la Cámara Nacional de Transportistas de Carga, cuya empresa privada se ubica en el cantón de La Cruz, Guanacaste, la cual maneja diferentes formas de ejecutar la entradas y salidas de materiales y

productos al país. A lo que se hace necesario el estudio de las particularidades relativas a la logística y el transporte por los procesos generados a partir de estos, como factores determinantes de competitividad.

Con esta investigación se beneficia la empresa privada Cámara Nacional de Transportistas de Carga, contribuyendo en el desarrollo del enfoque de la logística, como una propuesta eficaz que permite el mejoramiento del desempeño de la importación y exportación de suministros vía terrestre a Costa Rica por la Frontera Norte.

También, se benefician los estudiantes de la carrera de Gestión y Administración Empresarial de la Universidad Técnica Nacional, por cuanto servirá de referente teórico para futuras investigaciones de temas similares, al igual otras instituciones educativas de educación superior, además, empresas tanto privadas como públicas, que necesiten herramientas y procesos indispensables en las operaciones logísticas.

Por lo que, con este estudio, se busca concienciar sobre el valor de contar con un enfoque logístico que facilite el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Empresa Privada Cámara Nacional de Transportistas de Carga, por medio de procesos que permitan el mejoramiento de la rentabilidad en los movimientos desde el ingreso al país hasta su salida en caso de tránsitos internacionales o desalmacenaje por los importadores nacionales.

1.2 Planteamiento del problema de investigación

La empresa Cámara Nacional de Transportistas de Carga, tiene muchas y diferentes formas de tramitar toda mercadería que entra y sale del país, es un paso que requiere tiempo y eficacia, por lo existen diferentes empresas privadas que verifican que se cumpla con lo solicitado, como lo es, presentar documentos personales del conductor, escritos del tráiler, así como los permisos de otros países, entre otros.

Estas demandas de logística son indispensables para poder ingresar las mercaderías y realizar su transporte dentro del territorio costarricense, que ingresan por la frontera norte de Costa Rica. Cabe mencionar que, en la frontera de Peñas Blancas, La Cruz, existe un control de cada camión que ingresa, por lo que debe pasar por la aguja norte (delimitación de entrada al país) donde son revisados y escaneados por control fiscal y por entidades aduaneras.

Con respecto a la revisión y el escaneo, la Resolución RES-DGA-007-2010, cita los siguientes artículos: 16 °) El escaneo y asociación de los documentos obligatorios que sustentan la declaración aduanera será necesario únicamente para los internamientos al Régimen y nacionalizaciones de mercancías; sin embargo, en todos los casos, la Beneficiaria o su representante deberá presentarlos físicamente al momento de la “revisión documental y reconocimiento físico” cuando corresponda.

17 °) A efectos de facilitar la operativa de la empresa de ZF (Zona Franca), la Beneficiaria o su representante tendrá dos opciones en el DUA (Documento Único Aduanero) para solicitar la “Asignación del Tipo de Revisión”, ya sea al momento de la aceptación o con opción de “Solicitud de Revisión Posterior al Proceso de Aceptación”.

18°) La asignación del tipo de revisión se realizará en el sistema informático del SNA las 24 horas del día, los 365 días al año y la aplicación informática asignará el tipo de revisión que corresponde según los criterios de riesgo previamente establecidos; no obstante, cuando corresponda “revisión documental y reconocimiento físico” (aforo físico), el funcionario aduanero designado lo realizará dentro del horario hábil establecido para el Régimen en la aduana de control.

19°) El funcionario aduanero asignado por la aplicación informática para realizar la “revisión documental” o “revisión documental y reconocimiento físico”, será seleccionado en forma aleatoria.

Por lo que según la Guía Aduanera de Costa Rica (2009) indica que todo medio de transporte que cruce la frontera por los lugares autorizados, es recibido por diversas autoridades entre las que se encuentra la aduana allí destacada. La autoridad de la aduana inspecciona los documentos y declaraciones que por ley o reglamento se exijan para el tipo de transporte, mercancías o personas y luego de esto autoriza el embarque o desembarque de personas y mercancías. Las medidas de control que la aduana utiliza en la recepción de los medios de transporte pueden ser: a. inspección y registro del medio de transporte b. cerrar o sellar los compartimentos que puedan servir para ocultar mercancías c. verificación de los documentos que acompañan al medio de transporte d. exigir vigilancia permanente del medio de transporte. La aduana, puede también

utilizar criterios de selectividad aplicados al proceso de recepción del medio de transporte cuando lo considere apropiado.

La declaración de mercancías se da por aceptada, cuando se registra exitosamente en el sistema informático autorizado por el servicio aduanero (TICA). La aceptación no implica la aprobación de la información transmitida, pero sí permite que el interesado o su representante puedan solicitar a la aduana continuar con el proceso.

Una vez que se aplique el criterio de selectividad, si el resultado es verificación (inspección) inmediata, el administrador de aduanas designa a un técnico de operaciones aduaneras (funcionario encargado de realizar la inspección). El interesado o su representante es quien debe acondicionar las mercancías para su revisión. El plazo para que el funcionario de la aduana inicie y termine la inspección es de 48 horas. Sin embargo, si las características (tamaño, cantidad, etc.) o la naturaleza (tipo) de la mercancía lo justifican, el mismo se puede extender.

La autoridad aduanera puede incluso, luego de liberadas las mercancías, verificar con el importador, la veracidad de lo declarado y el cumplimiento de la legislación aduanera y de comercio exterior en lo que corresponda. El plazo para realizar esta revisión es dentro de los 4 años, contados a partir del momento que se aceptó la declaración aduanera. El resultado de esta revisión puede ser el cobro de derechos e impuestos, dejados de cobrar en su momento, así como el cobro de intereses y recargos que procedan.

Por otra parte, la Cámara Nacional de Transportistas de Carga, es la encargada de suplir por medio de su venta marchamos, manifiestos vacíos y DUCA-T (Declaración Única Centroamericana del Régimen de Tránsito Aduanero Internacional Terrestre de Mercancías), la cual es una herramienta tecnológica de alta disponibilidad que ofrece servicios intuitivos, eficientes, de trazabilidad y seguros para el usuario final. Cabe resaltar que los trámites DUCA-T, es toda la información sobre el chofer y el tráiler de lo que se está transportando, esta información es compartida por la empresa encargada del transporte, donde generalmente el mayor problema existente es la falta de comunicación por inconvenientes inalámbricos, de conectividad o continuas dificultades en el sistema del Ministerio de Hacienda.

Es indispensable que las diferentes empresas, deben adjuntar la información del conductor y la mercadería que lleva consigo, le corresponde enviar carta porte, manifiesto de carga, de esa forma empezar a realizar el trámite. El tiempo que dura la empresa para dar el visto bueno si el trámite realizado por la empresa privada Cámara Nacional de Transportistas de Carga, y así finalizado esto dar el aval para el ingreso del transportista y la mercadería.

Para al año 2020, esta empresa, Cámara Nacional de Transportistas de Carga, implementó un sistema de monitoreo para los transportistas por la crisis sanitaria que afecta el país hace un año, donde existe una alianza con Servicios y Soluciones de Geo localización, empresa encargada del monitoreo que se le realiza a cada camión con un GPS que se le asignaba, esto causo grandes problemas tanto internos como externos. De forma que existía retraso de salidas y movimientos de mercadería dentro y fuera del país, produciendo aglomeración y diferentes formas de pérdida de mercadería, cabe mencionar que esto fue por parte del Ministerio de Salud para tener un control y reglas establecidas con para los encargados de movilizar cargas dentro del territorio costarricense.

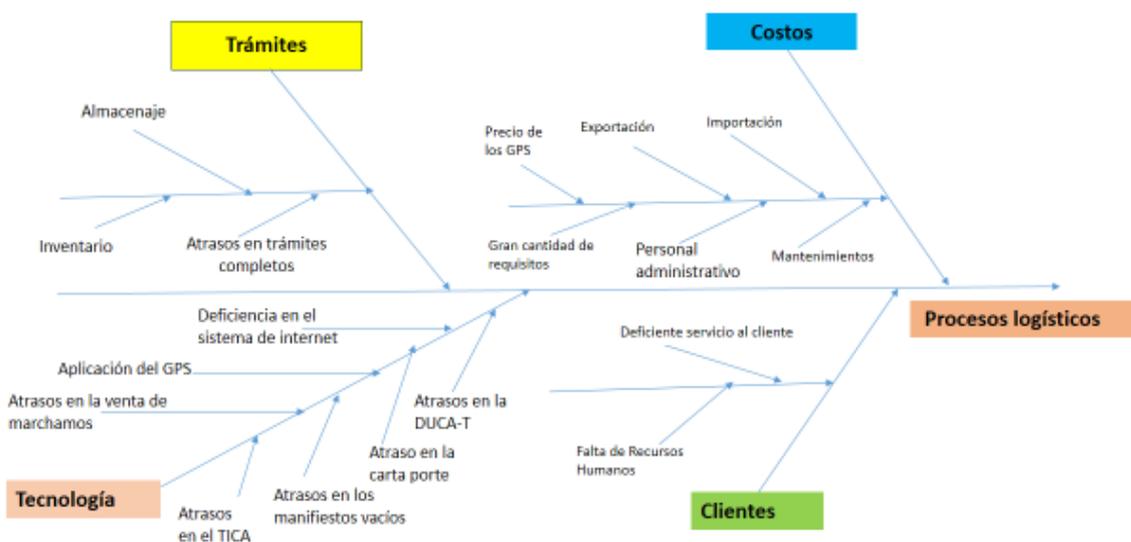
De otra forma recalcar y aclarar que, con los países vecinos, también se han tenido algunos problemas, ya que a veces hay demasiada fila porque al lado costarricense no existe una forma de agilizar los procesos y que los transportistas no estén mucho tiempo en la frontera norte. El problema que se presenta en términos generales, es agilizar los procesos logísticos de entradas y salidas al país de tráileres con diferentes productos, además de llevar un mejor control y servicio a cada transportista, ya que el tiempo para realizar dichos trámites es de 4 o más horas y esto sin duda alguna genera muchos atrasos.

Por lo que este problema mencionado anteriormente, se refleja directa e indirectamente en la economía de Costa Rica, porque sucede que, en el apartado de recaudación, se presenta una reducción en los ingresos aduaneros, por ejemplo, de ₡39.339 millones entre los años 2017 - 2019, que representan una disminución del 2,9%. Además, durante el periodo 2019, se registró una ejecución presupuestaria de ingresos del 90,8% en relación con las metas de recaudación propuestas por la Dirección General de Aduanas. Esto es equivalente a una disminución de 6 puntos porcentuales con respecto al año anterior, el cual fue de 96,8%. Para todos los años analizados, los montos de

recaudación efectiva de impuestos se mantienen por debajo de las estimaciones presupuestarias formuladas.

La empresa CANATRAC, ubicada en Peñas Blancas frontera norte, es dedicada a la venta o la realización de manifiesto vacíos, carta porte, Duca T y venta de marchamos.

Figura 1. Diagrama espina de pescado



Fuente: Creación propia. Diagnóstico a Empresa CANATRAC, 2019.

A partir de lo expuesto, se plantea el problema de esta investigación es la siguiente:

¿Cuál es el impacto en las operaciones logísticas de la organización de la Cámara Nacional de Transportistas de Carga en la importación y exportación de suministros vía terrestre a Costa Rica por la Frontera Norte, mediante la evaluación de entradas y salidas de unidades de transporte en los períodos 2019-2020, estableciendo los métodos aplicados?

1.3 Alcances y limitaciones

1.3.1 Alcances

La presente investigación explorará el impacto en las operaciones logísticas de la organización de la Cámara Nacional de Transportistas de Carga.

Se analizan a los transportistas de Carga para la importación y exportación de suministros vía terrestre a Costa Rica.

El estudio muestra las necesidades que enfrentan los usuarios con los procesos logísticos y por la situación actual.

La investigación analiza las operaciones logísticas que realiza CANATRAC para la determinación de los atrasos en los eslabones de la cadena de suministro para la importación de mercadería.

Con este estudio se obtienen datos estadísticos de las entradas y salidas de unidades de transporte en los períodos 2019-2020.

1.3.2 Limitación

Se presenta carencia de datos en la red tecnológica por cuanto no está actualizan la página web.

Falta de estudios previos de los procesos logísticos de la organización de Cámara Nacional de Transportistas de Carga (CANATRAC).

Por el problema de la pandemia COVID-19 se hace difícil realizar la encuesta de forma presencial, lo cual conlleva limitaciones para obtener respuestas más amplias.

Los colaboradores de la empresa privada de CANATRAC, son muy rígidos en brindar datos estadísticos de las entradas y salidas de unidades de transporte en los períodos 2019-2020.

1.4 Estado del arte

Este apartado corresponde a la revisión bibliográfica de investigaciones, referentes a la temática que abarca el presente estudio, las mismas tienen un rango de datación que va desde el año 2010 al 2020, tomadas de universidades, tanto nacionales como internacionales.

1.4.1 Investigaciones nacionales

Carr (2015), en la investigación del tema “Análisis de la logística de importación de la empresa El Gallo más Gallo de Alajuela S. A.” (p.7). Trabajo final para optar por el grado de Licenciatura en Administración Aduanera y Comercio Exterior en la Universidad de Costa Rica.

Entre los principales hallazgos, se pueden mencionar que una cadena logística está constituida por seis elementos fundamentales: estudio y previsión de la demanda, organización de los transportes, sistemas de información, almacenamiento, manipulación y gestión de inventarios. A todos estos se les debe prestar la misma atención y cuidado para llevar a cabo un exitoso proceso de importación de mercancías. Además, que un procedimiento logístico eficiente les permite a las empresas reducir costos, lo que genera que estas sean mucho más competitivas dentro del mercado. También, señala que, para evaluar las posibilidades de mejora de un procedimiento logístico de importación, es conveniente estudiar el proceso como tal y los datos relacionados con este, así como otros factores que lo afectan directa e indirectamente. (p. 149)

Campos y Cruz (2020), realiza la investigación del tema “Estudio del Sistema Exportador de Costa Rica vía terrestre con el ingreso de la Declaración Única Centroamericana y el Plan de Contingencia aplicado por la Aduana 2018 - 2019” (p.6). Trabajo final para optar por el grado de Licenciatura en Administración Aduanera de la Universidad Técnica Nacional, Puntarenas, Costa Rica.

Se refiere entre los principales hallazgos, que a finales de marzo del 2019 se informó que el Consejo de Ministros de Integración Económica (COMIECO) acordó aplazar al 7 de mayo del mismo año la entrada en vigor de la Declaración Única Centroamericana (DUCA), que inicialmente había sido fijada para el 1 de abril del 2019. La prórroga que se le dio fue para que permitiera al servicio aduanero y sus usuarios fortalecer más la comunicación, divulgación y conocimiento de los procesos que están relacionados con la Declaración Única Centroamericana y así lograr una implementación exitosa de la misma. Por

consiguiente, con la implementación de la Declaración Única Centroamericana (DUCA), la misma está conformada por el conjunto de datos que integran las funciones asignadas al Formulario Aduanero Único Centroamericano (FAUCA), la Declaración de Mercancías (DM) y la Declaración Única de Mercancías para el Tránsito Aduanero Internacional Terrestre (DUT), los cuales serán empleados de conformidad con la naturaleza de la operación y el régimen aduanero al que se sometan las mercancías. (p. 135)

Corrales y Sibaja (2017), realiza la investigación del tema “Análisis del sistema de administración de inventarios en los depositarios aduaneros de la jurisdicción de Aduana Santamaría en el periodo 2015- 2016” (p.7). Trabajo final para optar por el grado de Licenciatura en Administración Aduanera de la Universidad Técnica Nacional, Sede Central, Costa Rica.

Entre los principales referentes se encuentran que en la autoridad aduanera solicita a los Depositarios Aduaneros digitar un número de movimiento de inventario al sistema TICA por cada mercancía que ingresa, indicando la cantidad por bultos, el peso y el estado del embalaje. Desde la creación de la Ley General de Aduanas y el Código Aduanero Uniforme Centroamericano en el apartado de los Depositarios Aduaneros no han presentado modificaciones considerables que afecten sus operaciones y procedimientos. La normativa aduanera no contempla en sus artículos tema de administración de inventarios dentro del Depositarios Aduaneros, por lo que los Depositarios Aduaneros optan por llevar a cabo sus operaciones de manejo de mercancías dentro de las instalaciones de forma independiente, de acuerdo a las necesidades del cliente y sus condiciones. Para abastecer las necesidades de los Depositarios Aduaneros en Costa Rica existen empresas que brindan servicios informáticos por medio de programas y mantenimiento de la información de los inventarios y la conexión con el sistema TICA. (p. 182)

Barrientos, et al. (2017), en la investigación del tema “Análisis de la competitividad de los servicios de depósitos fiscales a partir de un enfoque estructural y normativo. El caso de Costa Rica” (p.6). Trabajo final para optar por el grado de Licenciatura en Administración Aduanera y Comercio Exterior en la Universidad de Costa Rica.

Entre algunos resultados se citan que se permitió conocer la realidad nacional en materia de depósitos fiscales, dejando como conclusión que, si se cuenta con una estructura de almacenaje aduanal en el país, capaz de solventar las necesidades del mercado; sin embargo, según el diagnóstico, estas empresas podrían mejorar sus servicios y aumentar la competitividad y calidad en los servicios brindados. Se planteó como propuesta final para la mejora de la competitividad de los servicios de los almacenes de depósito fiscal, las tecnologías de la información, específicamente el Warehouse Management System, ya que de acuerdo con sus características y siendo implementado adecuadamente, puede beneficiar los servicios actualmente, brindados y de esta manera mejorar la competitividad de los mismos. Para el caso de los almacenes alejados del Gran Área Metropolitana este sistema no logra ser una opción por naturaleza de los mismos, ya que por lo general estos almacenes son de paso y donde los clientes no pretenden mantener o utilizar el almacén para sus inventarios. Estos almacenes se encuentran específicamente bajo la jurisdicción de las aduanas de Peñas Blancas, La Anexión y Caldera. (P.p. 96 -99)

Tijerino, (2011) en la investigación con el tema: “La figura del agente de aduanas en el ordenamiento jurídico costarricense, sus actuaciones, responsabilidades actuales y retos futuros” (p.2). Tesis para optar por el grado de Licenciado en Derecho de la Universidad de Costa Rica.

Entre los principales hallazgos se mencionan que Los sistemas aduaneros de la actualidad, si bien realizan una función recaudatoria de vital importancia para el Estado, también se han convertido en importantes cooperadores del comercio exterior, al generar estadísticas sobre los productos comercializados, lo que a la vez genera mayor conocimiento de los mercados meta. También sirven como primer filtro o tamiz en la regulación de la entrada al país de productos no deseados, tales como armas, explosivos, pornografía infantil, etc. En el Derecho comparado se observa que el origen de la figura del agente de aduanas se fundamentó en servir de facilitador para el comerciante. Debido al mejoramiento de los sistemas de transporte, el comercio entre países se fue incrementando y surgió la necesidad de contar con personas especialistas en el manejo de los trámites ante la aduana, esto con la finalidad de hacer más efectivo el traslado de las mercancías importadas o exportadas, y que los comerciantes pudieran disponer de ellas.

Con este ordenamiento centroamericano por primera vez se le da la misma validez jurídica a la firma electrónica, códigos y claves de acceso, respecto de la firma autógrafa en los documentos. Sin embargo, este CAUCA III hacía excesivas remisiones a la legislación aduanera interna de cada país (25% de su articulado), para regular las actuaciones, requisitos de los auxiliares, etc., lo que a la postre marcó la crítica del sector, pues en vez de uniformar procedimientos más bien tendió a diferenciarlos según fuera la nación que los implementaba.

La modernización de los sistemas informáticos de la actualidad y la necesidad de dotar al Servicio Aduanero Nacional de una plataforma ágil, confiable y capaz de asignar las responsabilidades inherentes a su utilización promovieron que en el año 2005 la aduana costarricense utilizara la nueva Tecnología de Implementación para el Control Aduanero (TIC@ o TICA), lo cual marcó un cambio de rumbo para todo el sistema aduanero doméstico, por cuanto las actuaciones de los auxiliares de la función pública aduanera, en vez de realizarse en las instalaciones físicas de la aduana correspondiente, se realizarían en la web, por la Internet.

1.4.2 Investigaciones internacionales

Jordán (2013), realiza la investigación del tema “El sistema de gestión BASC y su incidencia en las importaciones de la empresa Megaprofer S.A. de la ciudad de Ambato en el año 2012” (p.2). Trabajo final para optar por el grado Académico de Maestría en Administración Financiera y Comercio Internacional de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Los principales hallazgos se mencionan que la empresa no evalúa la gestión de sus empleados en su totalidad provocando información deficiente para sus directivos, falta de oportunidades de mejora, plan de carrera para sus empleados, falta de indicadores de gestión efectivos y aplicables para cada área. La empresa no tiene implementado procesos de selección para sus proveedores internacionales que contribuyan al mejoramiento continuo de los procesos y operaciones en la cadena logística del comercio internacional. No se tiene implementado el Sistema de Gestión BASC para el mejoramiento de los inadecuados procesos y operaciones de la empresa Megaprofer de la ciudad de Ambato. (p. 98)

Chavarro y García (2013), realiza la investigación del tema “Modelo logístico de transporte de carga con asignaciones mono-fuente a multidestino empleando dinámica de sistemas sector transportador de carga: caso (Bogotá-Buenaventura)” (p.18). Trabajo final para optar por el título de Ingeniero Industrial, de la Universidad Libre de Bogotá, Colombia.

De acuerdo con los principales hallazgos se cita que se logra observar que el sistema posee una deficiencia en la rentabilidad la cual es generada por la diferencia entre la los ingresos y los costos, ya que estos últimos al transcurrir el tiempo aumentan considerablemente impactando de forma negativa el beneficio económico del sector, lo que hace que se tomen decisiones para optimizar sus recursos. De acuerdo al planteamiento del modelo logístico de transporte de carga y teniendo en cuenta que dicho modelado genera representaciones en función de los actores, restricciones, variables, parámetros y escenarios, se logra establecer mediante un contexto las falencias de dicho modelo, además de ello se pueden encontrar posibles nuevos escenarios que permitan interpretar y validarlos para el mejoramiento de la logística en el transporte de carga.

Luego de documentar el modelo logístico, las políticas conducentes a disminuir los costos logísticos de transporte de carga y aumentar la rentabilidad del mismo, se enfocan en una característica principal; la cual hace referencia en mejorar la infraestructura vial para aumentar el flujo vehicular y disminuir los costos, como se puede observar en el proyecto del corredor vial Bogotá Buenaventura. De acuerdo a la problemática planteada se puede observar que hoy en día el país tiene altos índices de deficiencia en cuanto a los indicadores logísticos, muchos de ellos a causa de las variables aleatorias que aumentan los costos haciendo que se pierda efectividad en el sistema. (p.172)

Pérez (2013), realiza la investigación del tema “Seguridad de la cadena logística terrestre en América Latina” (p.9). Asuntos Económicos de la Unidad de Servicios de Infraestructura de la División de Recursos Naturales e Infraestructura de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Naciones Unidas.

De acuerdo con los principales hallazgos se hace referencia a que la seguridad de una cadena logística queda definida por su eslabón más débil. Por ello, un enfoque sistémico de seguridad integral y no soluciones parciales por modo o instalaciones de infraestructura, es la única forma de reducir los

riesgos sobre la cadena logística sin afectar los procesos de facilitación que le brindan competitividad a la economía. Por ello, la seguridad debe dejar de ser vista como un asunto interno corporativo para pasar a ser un elemento competitivo de interés común para todos los participantes de la cadena logística, incluido el sector público. La falta de seguridad en las cadenas logísticas terrestres, uno de los principales obstáculos observados para el fomento y desarrollo de sistemas de transporte intermodales en América Latina, así como encadenamientos productivos regionales y cadenas de valor. Es importante lograr un equilibrio entre seguridad y competitividad, de manera que las nuevas medidas de fiscalización no terminen afectando la facilitación de los procesos, y con ello, encareciendo los costos logísticos y haciendo menos competitiva la economía. (p. 40)

Lozano y Delgado (2015), realiza la investigación del tema “Análisis de la cadena de suministros de las Empresas del Sector metalmecánico de la ciudad de Guayaquil y su incidencia en la competitividad en los mercados de la comunidad Andina de Naciones” (p.19). Trabajo final para optar por el título de Ingeniero Comercial, de la Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.

Entre los principales hallazgos se encuentran que la cadena de suministros es un factor importante que influye en la competitividad de las empresas del Sector Metalmecánico, ya que siempre realizan planificaciones y controles que permitan detectar posibles problemas, por tanto, realizan innovaciones en sus procesos y productos. Estas empresas consideran que es importante el flujo de comunicación e información para poder cumplir con las metas trazadas y con las exigencias del cliente. Cumplir con las tres E, mejora los procesos productivos y tiempos de entrega para comercializar los productos en el exterior. (p. 95)

Silva (2017), realiza la investigación del tema “Plan de contingencia para la importación y distribución de productos químicos en la cadena de suministro” (p. 9). Trabajo final para optar por el grado de Magister en Logística Integral, de la Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.

Se hace referencia a los principales hallazgos, entre los que se detallan: El generar un plan de contingencia adecuado en las cadenas de abastecimiento, ayudaría a prevenir o resolver problemas que se presentan en esta área, lo que generaría una alta demanda en adquirir mano de obra en conocimientos logísticos, ya que, conociendo la cadena de suministro de manera adecuada,

claramente se estipulara actividades que conlleven a una solución competitiva en la compañía. Es importante que el área gerencial, se involucre de manera directa con el área logística, para lograr una cohesión en las actividades y estipular claramente las políticas que se deben establecer para crear el plan de contingencia. (p. 73)

En los estudios de investigación se puede ver los factores de problemas del sector de exportación e importación y la necesidad que estas tienen de hacer crecer las capacidades de competir en el mercado nacional e internacional.

1.4 Objetivos de investigación

1.4.1 Objetivo general

1. Analizar el impacto en las operaciones logísticas de la organización de la Cámara Nacional de Transportistas de Carga en la importación y exportación de suministros vía terrestre a Costa Rica por la Frontera Norte, mediante la evaluación de entradas y salidas de unidades de transporte en los períodos 2019-2020, estableciendo los métodos aplicados.

1.4.2 Objetivo específicos

1.1 Establecer las etapas que conforman la cadena logística, desde el ingreso al país hasta su salida en caso de tránsitos internacionales o su desalmacenaje por los importadores nacionales.

1.2 Definir las operaciones logísticas que realiza la organización Cámara Nacional de Transportistas de Carga en la importación y exportación de suministros vía terrestre a Costa Rica por la Frontera Norte.

1.3 Comparar los movimientos realizados de entradas y salidas de unidades de transporte en los períodos 2019-2020 con la finalidad de contribuir con las recomendaciones pertinentes para lograr eficiencia operativa, administrativa y comercial en la cadena logística de la empresa privada Cámara Nacional de Transportistas de Carga.

Capítulo II

2. Marco Teórico

2.1 Marco referencial

Este proyecto será estudiado en Guanacaste, La Cruz, Peñas Blancas donde está dirigido a la Cámara Nacional de Transportistas de Carga (CANATRAC), cuya empresa privada se encuentra en el cantón de La Cruz, Guanacaste. Se ubica al norte de Costa Rica y colindan con el país vecino de Nicaragua.

Figura 2. Croquis de ubicación de la Frontera Peñas Blanca de Costa Rica



Fuente: Revisión documental CANATRAC (2020)

Figura 3. Funciones de CANATRAC



Fuente: Revisión documental CANATRAC (2020)

La Cámara Nacional de Transportistas de Carga (CANATRAC), (2020) considera que es una asociación sin fines de lucro, que se funda en abril de 1991. Se encuentra afiliada a la Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada (UCCAEP), a la Federación Centroamericana de Transportes (FECATRANS), y a la Cámara Interamericana de Transporte (CIT).

CANATRAC está constituida por las empresas más representativas dedicadas al transporte terrestre de carga comercial, así como por diversas compañías industriales y comerciales que tienen relación directa e indirecta con este sector.

Entre los objetivos y acciones de la Cámara está fomentar iniciativas y orientar la puesta en práctica de mejoras para el incremento de la productividad de los afiliados. Además, CANATRAC, trabaja por promover e impulsar el bienestar económico y social de los afiliados, así como defender sus derechos, estimula y mantiene el espíritu de unión y la cooperación entre sus asociados y colabora

con toda institución privada o estatal, nacional e internacional, que busque fines semejantes.

La Cámara tiene como misión apoyar a los transportistas de carga terrestre, cooperar activamente en su fortalecimiento y ejercer una digna, segura y eficiente defensa de sus intereses ante las entidades públicas y privadas dentro y fuera del territorio nacional.

La existencia y acciones tomadas por la Cámara Nacional de Transportistas de Carga permiten mejorar la calidad de los y las conductores costarricenses y aumentar la seguridad en las carreteras del país. Además, CANATRAC trabaja en otras áreas sociales como en educación (talleres formativos), y ambiente (participan activamente en los programas de descarbonización y transformación de la matriz energética del país). Los afiliados de CANATRAC hacen grandes esfuerzos para la modernización de equipos y la mejora de sus flotillas, de esta forma los asociados logran contribuir con la mejora del medio ambiente.

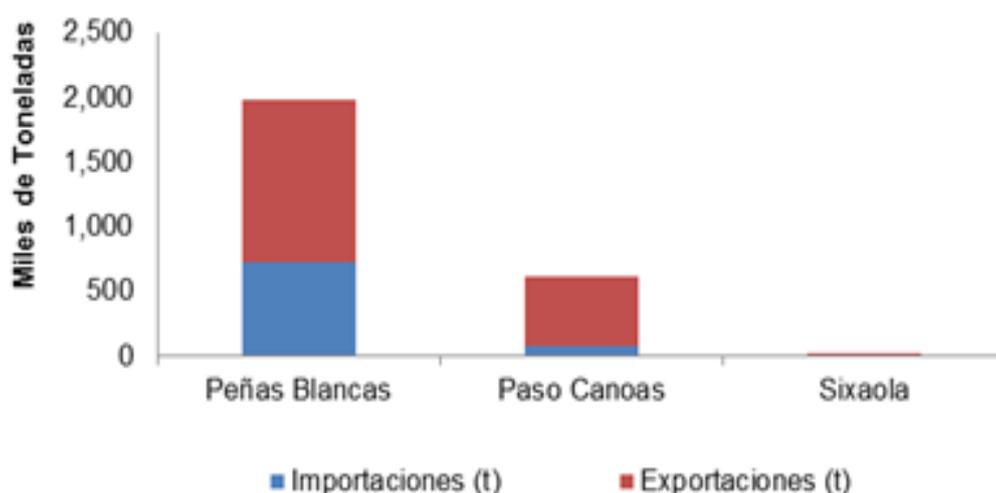
Entre las ventajas con las que cuentan los asociados de CANATRAC se mencionan:

- Participación directa en los procesos centroamericanos tendientes a mejorar el libre tránsito por la región.
- CANATRAC, como miembro permanente de FECATRANS, abre a sus afiliados la posibilidad de presentar denuncias y quejas sobre abusos que se dan a nivel centroamericano y que estas denuncias se puedan atender de manera más expedita.
- Los asociados reciben de primera mano información relacionada con la logística de las empresas, como información del estado de las rutas, precio del petróleo y sus derivados, noticias nacionales e internacionales.
- Precios especiales en los trámites aduanales (DUCA-T y Manifiestos de carga).
- Horarios extendidos en las oficinas de frontera para que sus tránsitos no se interrumpan.
- Los afiliados por medio de la Cámara, están representados en las comisiones de trabajo del más alto nivel gubernamental y privado, para defender y cuidar el interés del agremiado.

CANATRAC, representa a un importante sector del transporte terrestre de carga que utiliza tractor, camiones, cabezales y sus respectivos semirremolques, chasis portacontenedores, furgones, carretas, etc. Más de 60 empresas que agrupan aproximadamente el 85% del total de la flotilla de equipo pesado del país.

Peñas Blancas, es el paso fronterizo de mayor importancia para el país dado el volumen de operaciones que se maneja a través de él (cerca de 2 millones de toneladas en el 2011), seguido de Paso Canoas en la frontera con Panamá. “La Aduana de Peñas Blancas: Comprende de la provincia de Guanacaste, el cantón de La Cruz; de la provincia de Alajuela, los cantones Los Chiles, Upala y Guatuso. Tiene a su cargo los Puestos de Aduana Los Chiles y Las Tablillas.” (Ley N.7557, 1995)

Figura 4. Flujos de Importaciones y Exportaciones por los Pasos de Frontera de Costa Rica



Fuente: Contraloría General de la República de Costa Rica (2020)

Peñas Blancas. La capacidad de su infraestructura (tanto de las vías de acceso como de las instalaciones para la atención de vehículos y sus tripulaciones) no es apta para atender los flujos diarios de carga en hora pico. La existencia de una zona primaria no segregada dificulta el control de flujos de carga (y personas) y eleva el riesgo de contaminación de la carga. Las zonas de inspección, originalmente dispuestas para facilitar las operaciones de carga y descarga, son utilizadas para otros propósitos.

2.2 Marco conceptual

2.2.1 Concepto de logística

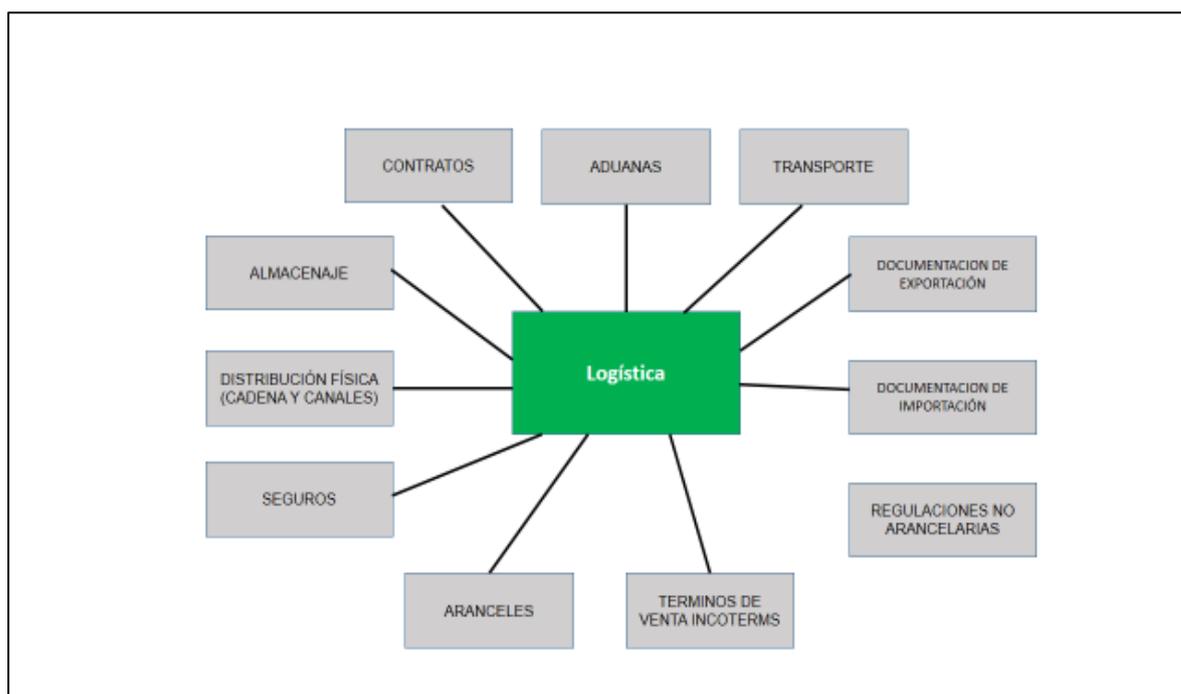
La logística, como herramienta estratégica de gestión, es cada vez más reconocida a nivel internacional, debido a la alta competitividad que existe actualmente en todos los sectores, y a la globalización de los mercados. “La logística es la gerencia del almacenaje y del movimiento de mercancías y de la información. La buena logística acorta los costos, las velocidades trabajan, y mejoran el nivel de servicio para el cliente” (Escalona, 2009, citado en Chavarro y García, 2013, p. 36)

También, cita que el concepto de logística en la actualidad

Estriba en el concepto de dirección coordinada de las actividades relacionadas, en vez de la práctica histórica de manejarla de manera separa a la organización, además de que en la actualidad la logística añade valor agregado a los productos o servicios esenciales para la satisfacción del cliente y para las ventas. Aunque la dirección coordinada de logística no se había practicado de manera general sino hasta hace poco tiempo, donde la idea de comerciar un costo por otro (Costos de transporte por costos de inventario) era evidente en los diferentes tipos de transporte. (Ballou, 2004, citado en Chavarro y García, 2013, p. 36)

Con base en las definiciones anteriores se puede decir que son muy acertadas, ya que menciona que los flujos de un producto deben ser manejados desde el punto donde se encuentren como materias primas hasta donde finalmente son descargados, por lo que la logística también se ocupa del flujo de servicios, así como de los bienes físicos, un área de crecientes oportunidades de mejora.

Figura 5. Logística



Fuente: Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER), 2017

2.2.2 La cadena logística

La cadena logística es “la suma de etapas y procesos que mueven los productos o mercancías desde el proveedor, pasando por el fabricante y llegando al cliente que he encomendado” (Estrada, 2020, párr. 3).

Abarca los procedimientos de almacenamiento, transporte y custodia de productos. Podemos ejemplificar el término de ella cuando un producto llega al supermercado, al cliente que lo encomendó o a la próxima etapa industrial de producción.

Sin embargo, la cadena logística es enfocada solamente en el transporte de los artefactos, mercancías y materias primas, desde la producción hasta el cliente.

La cadena logística es importante para que los plazos sean cumplidos y pueda entregarse exitosamente la mercancía y productos, tomando en cuenta lo citados por Estrada (2020), ya que indica que la logística puede generar datos de mercado y comportamientos interesantes para la empresa, lo que posibilita el análisis que garantiza la buena actuación de la empresa en el mercado. Por lo

que algunas de las atribuciones de la cadena logística son: identifica fluctuación de oferta y demanda de productos, gestiona el inventario de la empresa; controla y planifica la flota y ruta de transporte.

2.2.3 Elementos de la cadena logística

(Carr, 2005) menciona los siguientes componentes: estudio y previsión de la demanda, esta actividad es de gran importancia, ya que proporciona estimaciones de ventas futuras de la empresa, se puede reducir la incertidumbre en los procesos de la toma de decisiones y de planificación.

Organización de los transportes: es el área operativa de la logística que desplaza y posiciona geográficamente el inventario. Debido a su importancia fundamental y a su evidente costo, el transporte ha recibido considerable atención por parte de la administración. (Bowersox, 2007) La selección adecuada del medio de transporte es fundamental para una operación logística eficiente que le permita a la empresa posicionar su inventario en el tiempo justo, a un costo razonable y teniendo la seguridad y confianza con el operador seleccionado.

Sistema de información: para tener una coordinación adecuada, un seguimiento seguro y un control ordenado de los procesos logísticos, se debe contar con los sistemas de información necesarios tales, como telefonía, internet, GPS, radio y otros que logren el objetivo de eficiencia en cada uno de los procesos que participan en la logística de la empresa.

Almacenamiento: incluye todas las actividades necesarias para guardar y mantener en buen estado los productos, desde que son fabricados o adquiridos a los proveedores hasta que son vendidos y entregados a los clientes. Este es de suma importancia para regular y compensar las discrepancias que se producen ente la oferta y la demanda.

Tiene como función la adecuación entre cantidades compradas y vendidas, lo que requiere la división de las compras efectuadas en grandes cantidades en otras cantidades menores adaptadas a las necesidades y hábitos de compra del cliente. Posee aspectos claves como el criterio de elección del edificio y su distribución interna, así como la operación del almacén, sin olvidar la tendencia actual a la supresión de los mismos. (Enríquez, 1995)

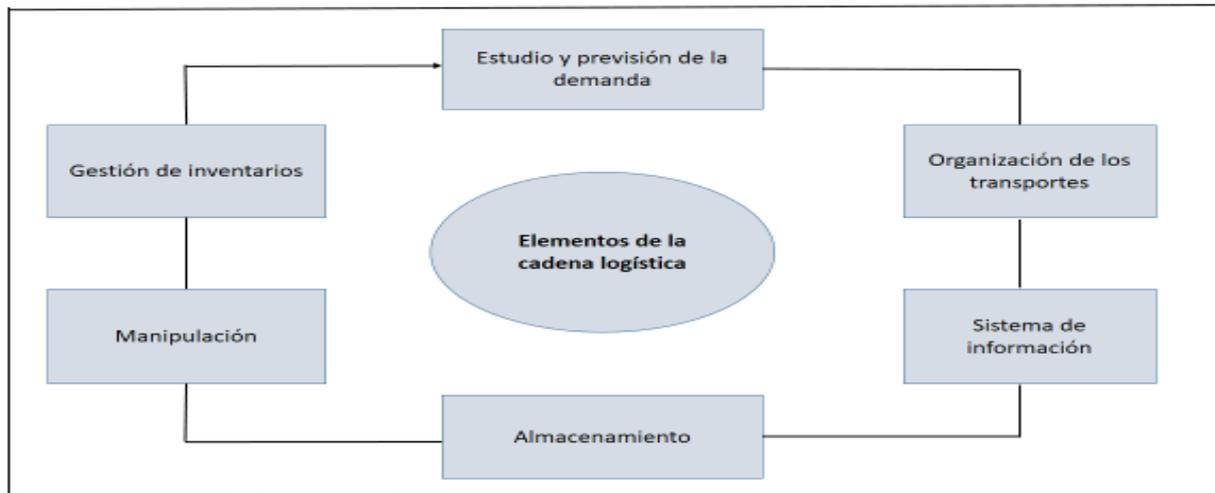
Manipulación: la transferencia de los productos desde el local del exportador al del importador, supone un cierto número de operaciones de manipulación. (Arce, 2007), estas operaciones implican todo el manipuleo de la carga desde la fábrica del exportador hasta el lugar donde se embarcará la mercancía, además de toda la aquella manipulación en los transbordos, así como las cargas y descargas en el país importador.

La selección de sistemas de manejo horizontales (carretillas, cintas mecánicas) verticales (transelevadores, grúas) y combinaciones de los mismos, deben estar acordes con las necesidades de producción y expedición (Arce, 2012) con el fin de darle el mejor tratamiento y la debida manipulación a los productos.

Gestión de inventarios: se controla el movimiento (entrada y salida) de insumos o productos para mantener un registro en los flujos de producción o ventas. Los inventarios son recursos utilizables que se encuentran almacenados para su uso posterior en un momento dado; se pueden definir como bienes almacenados en espera de ser distribuidos.

Es de fuerte componente económico, ya que dentro de sus objetivos están que el cliente esté siempre atendido, evitar “baches” en la producción y obtener los suministros a los mejores precios. (Arce, 2012)

Figura 6. Elementos de la cadena logística

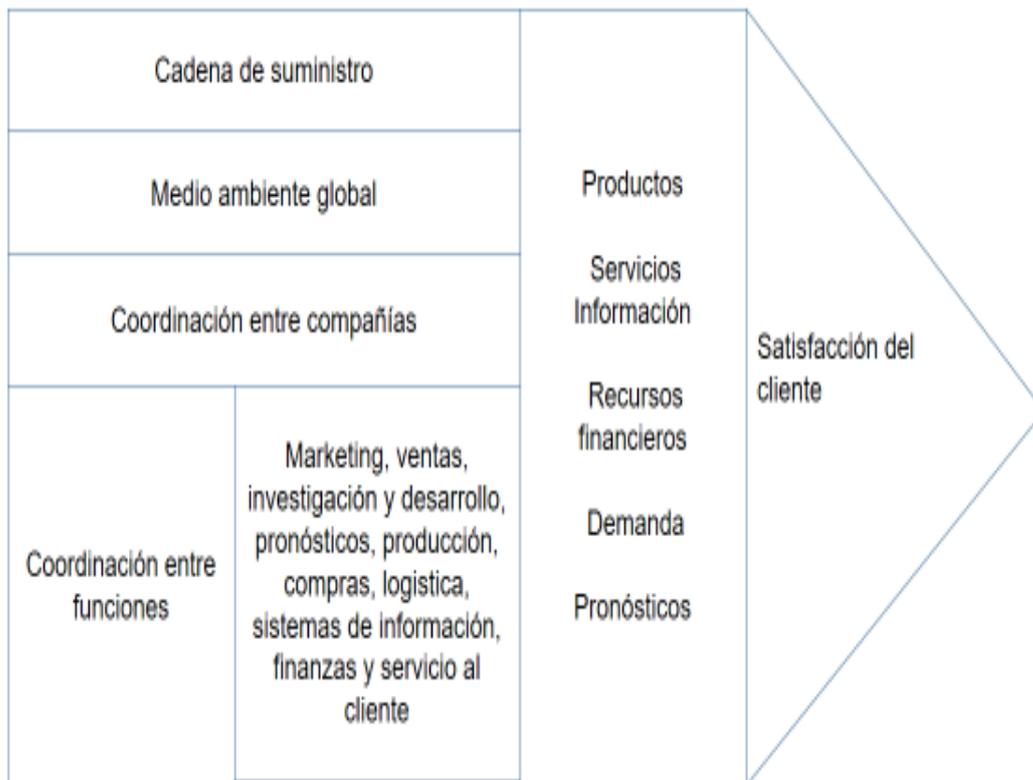


Fuente: (Carr, 2013, p. 23)

2.2.3 Cadena de suministros

La logística, según Chavarro y García (2013) no tiene como función únicamente el almacenamiento, manejo de materiales y transporte, sino además es un método de dirección y gestión que se limita a ser una esclava de sus requerimientos. Es aquí cuando surge la gestión de cadena de suministro, donde se integra una cobertura de la cadena de abastecimiento; vinculando las cadenas de los proveedores y clientes, más la organización logística que intervienen en la cadena logística primaria

Figura 7. Modelo de dirección de cadena de suministro



Fuente: RONAL H. BALLOU, logística: administración de la cadena logística de la cadena de suministro, citado en Chavarro y García, 2013, p. 38)

En la cadena de suministros, se debe eliminar todos aquellos procesos que no generen valor agregado y estar orientado a los procesos y no a las funciones, por tal razón su tarea es la gestión integrada de clientes, operadores y proveedores, para los cuales es un optimizador de estrategias y tácticas; con el poder suficiente para la toma de decisiones sobre las áreas funcionales de las compañías.

Figura 8. Ubicación de los indicadores de desempeño en la cadena de suministro

Fases de la cadena de suministro	Indicadores
<p>Desempeño de la Producción</p> <p>Desempeño de la Planeación</p> <p>Desempeño del Aprovisionamiento</p> <p>Desempeño de la Distribución</p> <p>Nivel de Servicio</p>	<p>Ciclo de tiempo para desarrollo del producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Método de recepción del pedido • Tiempo total del ciclo de entrega • Seguimiento de la trayectoria del pedido • Ciclo de flujo del dinero <p>Nivel de intercambio de información cliente-proveedor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iniciativas de ahorro de costos del cliente y el proveedor • Extensión de la cooperación mutua para la mejora • Grado de compromiso del proveedor e influencia en las decisiones • Grado de asistencia mutua para la solución de problemas <p>Diversidad de productos y servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grado de utilización de la capacidad instalada • Eficiencia de las técnicas de programación • Costos de manufactura • Nivel de inventarios• <p>Tiempo del ciclo del proceso de entrega</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrega a tiempo • Número de entregas perfectas • Flexibilidad para entregas al cliente • Costo total de distribución <p>Flexibilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de respuesta a requerimientos de información • Nivel de servicio comparado con la competencia • Percepción del servicio por parte del cliente

Fuente: Gunasekaran, A. "Performance Measures and Metrics in a Supply Chain Environment" International Journal of Operations & Production Management" Vol. 21 No. 1/2. USA. 2001.

2.2.4 Indicadores para el desempeño en un proceso de logística

Figura 9. Indicadores por considerar en una operación logística



Fuente: Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica, 2017, p. 42

Es importante el control de la gestión de la logística en una empresa porque lo que no se puede medir, tampoco se puede controlar y mucho menos administrar. A lo que se puede indicar que “Los indicadores logísticos son medidas de rendimiento cuantificables aplicadas a la gestión logística que permiten evaluar el desempeño y el resultado en cada proceso operativo que se realiza en la cadena de trabajo” (Iglesias, 2014, párr.4)

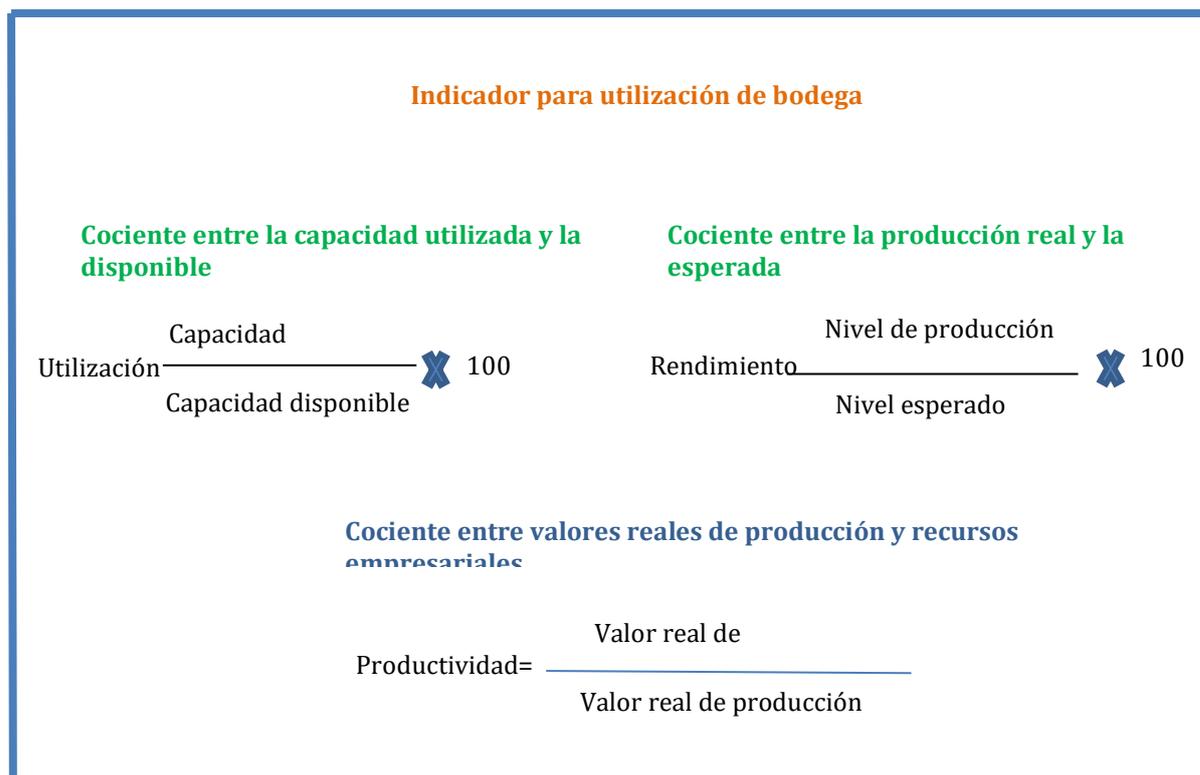
Figura 10. Indicadores logísticos de una empresa



Fuente: Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica, 2017, p. 43

Para medir el desempeño de una organización en cuanto a financiero, tiempo, calidad y productividad, se debe disponer de indicadores que permitan interpretar en un momento dado las fortalezas, las debilidades, las oportunidades y las amenazas, por lo tanto es importante clarificar las condiciones necesarias, a lo que “El adecuado uso y aplicación de estos indicadores y los programas de productividad y mejoramiento continuo en los procesos logísticos de las empresas, serán una base de generación de ventajas competitivas, sostenibles y por ende su posicionamiento frente a la competencias nacional e internacional” (Mora, 2007, p. 29)

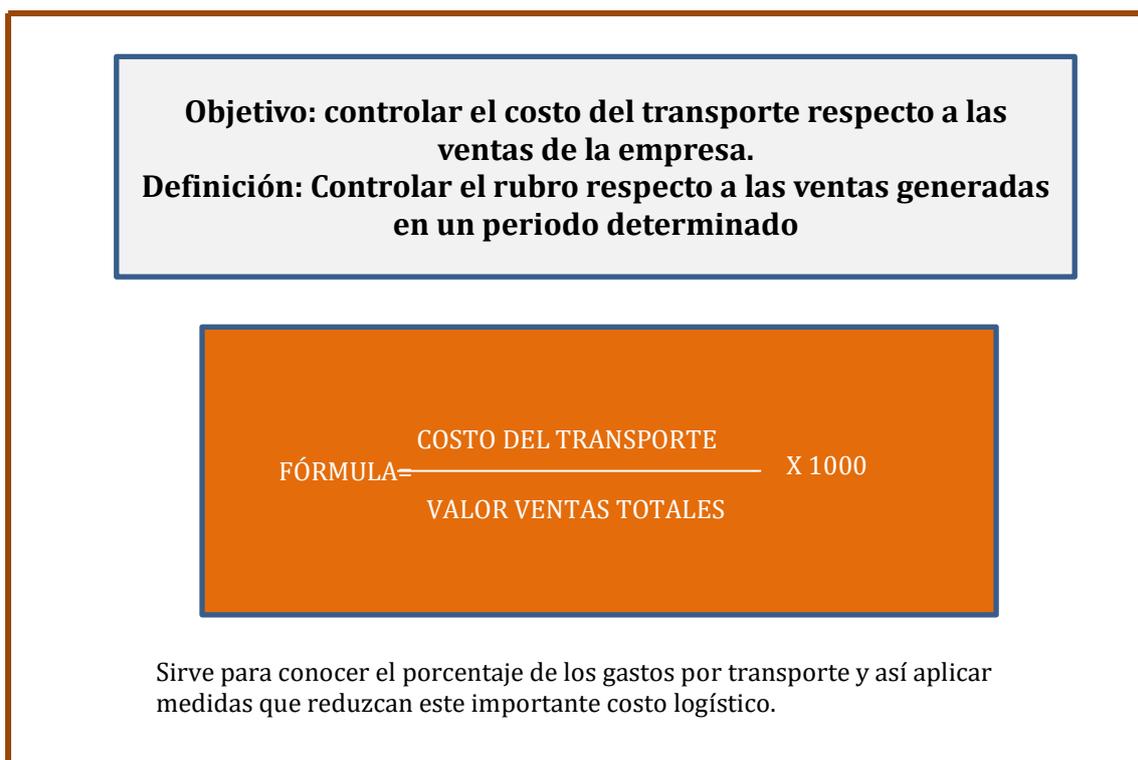
Figura 11. Indicadores para medir la eficiencia en operaciones de logística de una empresa (Utilización de bodega)



Fuente: Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica, 2017, p. 44

Medir eficientemente los procesos operativos y las diferentes variables que inciden en la gestión logística es crucial para el funcionamiento de cualquier organización. Por lo que el objetivo para mejorar productividad en el área de bodega, se puede citar que es: “Un sistema de control de gestión tiene como objetivo facilitar a los administradores con responsabilidades de planeación y control de cada grupo operativo, información permanente e integral sobre su desempeño que les permita a estos evaluar su gestión y tomar los correctivos del caso.” (Jaramillo, s.f., citado por Pardo, 2020, p.23)

Figura 12. Indicadores para medir la eficiencia en operaciones de logística de una empresa (Utilización de transporte)



Fuente: Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica, 2017, p. 44

Los indicadores logísticos, permiten el seguimiento y la animación del despliegue de la estrategia en acciones operacionales. La estrategia se traduce en objetivos. Los objetivos se traducen en planes de acción. Por lo que según Iglesias (2014)

Los indicadores permiten medir el resultado de los planes de acción. ...Hay que incidir que la correcta constitución de un indicador depende que este sea: Sencillo y claro: permitir a toda la identificación rápida de las informaciones claves. Fácil y rápido de elaborar: para asegurar su publicación regular. Pertinente: contener los datos relativos a las actividades estudiadas. Adaptado a cada función, oficio, proyecto o más generalmente a cada necesidad. (párr. 7)

En cuanto al indicador de transporte, tienen como objetivo controlar el costo de transporte respecto a las ventas de la empresa. Su control es importante

porque les permite conocer el porcentaje de los gastos de transporte que realizan para así aplicar medidas que reduzcan el costo logístico.

2.2.5 Logísticas del transporte de carga

Las unidades de transporte son cualquier medio de transporte que se utilice para el ingreso, tránsito, traslado, transbordo o salida de mercancías hacia, desde o a través del territorio aduanero, tales como: contenedores, camiones, tracto camiones, furgones, plataformas, naves aéreas o marítimas, vagones de ferrocarril y otros medios de transporte similares. (Art. 3. Reglamento del Código aduanero uniforme Centroamericano, citado en La Gaceta N. 49, 2021)

La importancia de la logística del transporte surge de la necesidad del manejo y movilización óptima de las mercancías. Los graves problemas que se derivan de la pésima planeación de las actividades para proporcionar el servicio de transporte, provoca la pérdida de competitividad en las empresas usuarias que conforman la cadena de suministro, debido principalmente al impacto que producen sus altos costos e ineficiencias por la total falta de coordinación con los transportistas, así como la mala organización de los procesos internos de estos últimos, provocando demoras y entregas a destiempo, maltrato y merma de la carga por malos acomodos, accidentes, incidentes delictivos por falta de protocolos, escasez de transporte por la falta de planeación, transporte inadecuado para el tipo de carga, mala calidad del servicio, operadores no calificados, y así sucesivamente se podrían mencionar otros problemas que derivan en una pésima logística del transporte.

Por lo anterior, puede definirse a la logística del transporte como:

... La planificación de las actividades y coordinación de los procesos destinados a colocar el equipo de transporte en el lugar donde es requerido por el cliente o usuario para ejecutar el proceso de carga en la hora convenida y transportar los bienes entre dos sitios con el propósito de ofrecer el más alto nivel de servicio al menor costo cuidando que las mercancías mantengan sus atributos de calidad uso, y con ello contribuir a la competitividad empresarial. (Jiménez y Jiménez, 20016, p. 15)

2.2.5.1 Transportista aduanero

USAID, (2009) define que:

Transportista: toda persona natural o jurídica que se dedica al transporte de carga, que está o estará afecto a una operación o trámite aduanero, como, por ejemplo, el caso de la exportación. Éstas se clasifican en: Transportista aduanero: su función consiste en ejecutar los tránsitos internos de mercancía bajo control aduanero. Transportista internacional: ha sido debidamente inscrito en el Registro de Transportistas en la Dirección General de Aduanas y transporta mercancías desde un territorio aduanero a otro. Los transportistas internacionales deberán registrar los vehículos y los conductores que conduzcan los mismos. Todo transportista autorizado como “internacional” puede asimismo ejecutar tránsitos internos de mercancías. (p.29)

Clases de transportistas. Para los efectos del Artículo 24 del Código constituyen transportistas aduaneros: a) Las empresas de transporte internacional marítimas, aéreas y terrestres que efectúen directamente el arribo, salida, tránsito, traslado o transbordo de mercancías hacia, desde o a través del territorio aduanero; b) Los agentes de transporte internacional que actúan en representación de empresas de transporte internacional; c) El transportista terrestre interno que realiza tránsito de mercancías a través del territorio aduanero de un Estado Parte; d) El transportista marítimo que preste los servicios de cabotaje a través del territorio aduanero de un Estado Parte; e) El transportista aéreo que realiza tránsito de mercancías a través del territorio aduanero de un Estado Parte; y f) El operador de transporte multimodal. (Artículo 99, Reglamento del Código aduanero uniforme Centroamericano, citado en La Gaceta N. 49, 2021)

2.2.5.2 Trámites de aduana requeridos para el transporte de carga

“Los trámites aduaneros que deben seguir tanto importadores como exportadores de mercancías, independientemente del medio, contemplan el llenado de los documentos, la presentación de la documentación e inspección de la mercadería y los trámites de aduana.” (Ley General de Aduanas, citado en Marín y Oviedo, 2003, p. 61)

En cuanto a los documentos que se deben presentar están:

- Declaración aduanera de importación o de exportación
- Manifiesto de carga
- Documento de transporte (contrato entre el exportador y el transportista: Carta de porte para transporte terrestre, Conocimiento de embarque, guía de conocimiento aéreo)
- Factura comercial
- Declaración de valor (para importaciones)
- Permisos de salud, agricultura, etc.
- Certificados de origen
- Notas de exoneración

En lo que respecta a la presentación de los documentos e inspección de la mercadería, en el caso de importaciones, el trámite lo lleva a cabo un agente aduanero autorizado y para las exportaciones la documentación debe ser presentada ante la Ventanilla Única de Comercio Exterior, para su respectiva aprobación y verificación de los permisos.

2.2.5.3 Logísticas de transporte internacional de mercancías

El transporte de carga, según Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica (2017), consiste en el traslado físico eficiente y eficaz de las mercancías de exportación, entre su lugar de fabricación y el cliente o consumidor final. Este corresponde solo a un eslabón del proceso logístico, pero que representa aproximadamente el 60% de los costos logísticos totales. El transporte de carga

ha experimentado un incremento sustancial en su nivel de actividad en los últimos años.

Para llevar a cabo una correcta elección del medio de transporte, se deben considerar los siguientes aspectos:

- a) Costos: por medio de un adecuado análisis de costos se pretende elegir aquel servicio que ofrezca mejores opciones a más bajo costo.
- b) Capacidad en peso y volumen: se debe conocer la capacidad en peso y volumen, del medio o unidad de transporte.
- c) Itinerarios: es imprescindible conocer las fechas de salida, las frecuencias hacia el destino a donde se desea realizar la exportación y los tiempos de tránsito.
- d) Manipulación y seguridad del producto: dependen de las características de las mercancías por exportar.

Figura 13. La elección del medio de transporte depende de las características del producto

VARIABLE	CARACTERÍSTICAS	DEFINICIÓN
Peso		
Dimensión	Voluminosa	
Valor	Costosa	
Requerimientos especiales de almacenamiento	Seca	
	Peligrosa	Mercancías peligrosas, tóxicas y que representan características explosivas, combustibles, oxidantes, venenosas, radioactivas corrosivas.
	Perecedera	Mercancías que sufren un cambio químico y por tanto se degradan sus características físicas, químicas y microbiológicas.
	Delicada o frágil	Mercancías que requieren un manejo especial en relación con el embalaje, transporte y manipulación.

Fuente: Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica, 2017

2.2.6 Control aduanero

Los tipos de control, para efectos de los Artículos 8, 9 y 12 del Código, el control aduanero puede ser permanente, previo, inmediato o posterior al levante de las mercancías.

El control permanente se ejerce, en cualquier momento, sobre los auxiliares respecto del cumplimiento de sus requisitos de operación, deberes y obligaciones. También se ejerce sobre las mercancías que, con posterioridad a su levante o retiro permanecen sometidas a alguno de los regímenes aduaneros no definitivos, mientras éstas se encuentren en el territorio aduanero, dentro de

la relación jurídica aduanera, fiscalizando y verificando el cumplimiento de las condiciones de permanencia, uso y destino.

El control previo, se ejerce sobre las mercancías, previo a que se sometan a un régimen aduanero. El control inmediato se ejerce sobre las mercancías desde su ingreso en el territorio aduanero o desde que se presenta para su salida y hasta que se autorice su levante.

El control a posteriori se ejerce una vez realizado el levante de las mercancías, respecto de las operaciones aduaneras, los actos derivados de ellas, las declaraciones aduaneras, las determinaciones de las obligaciones tributarias aduaneras, los pagos de los tributos y la actuación de los auxiliares, los funcionarios y de las demás personas, naturales o jurídicas, que intervienen en las operaciones de comercio exterior. (Artículo 8, del Reglamento del Código aduanero uniforme Centroamericano, citado en La Gaceta N. 49, 2021)

2.2.6.1 Revisión de la documentación de personas sujetas de fiscalización

Con respecto a la revisión de la documentación. En las actuaciones de comprobación e investigación, las personas sujetas a fiscalización deberán poner a disposición de los funcionarios de fiscalización, su contabilidad, libros contables, facturas, correspondencia, documentación y demás justificantes concernientes a su actividad, incluidos los archivos electrónicos o soportes magnéticos o similares que respalden o contengan esa información, en caso que la persona utilice equipos electrónicos de procesamiento de datos. Deberán también aportar la información de trascendencia tributaria que requiera la administración para verificar su situación tributaria aduanera.

El sujeto fiscalizado estará obligado a proporcionar a los órganos fiscalizadores toda clase de datos, informes o antecedentes con trascendencia tributaria aduanera deducidos de sus relaciones económicas, profesionales o financieras con otras personas. (Artículo 42, del Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano, citado en La Gaceta N. 49, 2021)

2.2.6.2 Documentos de los procedimientos de importación, exportación y tránsito

Según, Ministerio de Hacienda (2019), los Derechos o impuestos a la importación o exportación corresponden al monto de tributos que el fisco recauda en razón del ingreso de una mercancía extranjera al comercio nacional o del egreso de una mercancía nacional al comercio extranjero. Los impuestos a la exportación son limitados a mercancías sensibles, mientras que los impuestos a la importación son de carácter general aplicables a todas las mercancías de importación (con excepción de mercancías exentas o amparadas a trato arancelario preferencial).

Corresponden a cargas fijas los montos por el uso o utilización de un servicio necesario para completar la cadena logística de tráfico de mercancías, puede incluir desde el cobro por el uso de puerto o inclusive los timbres de la declaración de importación.

También, existen restricciones y prohibiciones a la importación de determinadas mercancías. Están constituidas por permisos especiales de ingreso emitidos por el Ministerio responsable de su control y por prohibiciones explícitas a su importación.

Estas limitantes se encuentran definidas mediante notas técnicas, asociadas a la clasificación del producto a importar como documentos obligatorios a la importación. Para conocer los permisos y/o prohibición de importación de su producto se requiere contar con la clasificación correcta del mismo en el Sistema de clasificación utilizado (Sistema de Designación y codificación de Mercancías).

2.2.7 Aduana

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

Las aduanas tendrán la facultad de aplicar las exenciones tributarias que la ley indique expresamente y las relativas a materia aduanera creadas por acuerdos, convenios y tratados internacionales. (Así reformado por artículo 1° de

la ley N° 8373 de 18 de agosto de 2003). (Artículo 13, Ley General de Aduanas, N. 7557)

2.2.8 DUCA

La DUCA, conforme lo indicado en la Resolución No 409-2018, es el nuevo formato al que se refiere el Artículo V y Anexo B del Tratado General de Integración Económica Centroamericana y sustituye el formato del Formulario Aduanero Único Centroamericano (FAUCA) e igualmente reemplaza la Declaración Única de Mercancías para el Tránsito Aduanero Internacional Terrestre (DUT) y será utilizada como declaración de mercancías por los Estados Parte.

Deberá ser llenada con la información que se requiere de acuerdo a la naturaleza del régimen aduanero al que se sometan las mercancías.

Se presentará mediante transmisión electrónica, cumpliendo con las obligaciones aduaneras aplicables conforme la legislación regional vigente y; en formato físico para el correspondiente visado o sellado por parte de la autoridad competente, cuando la naturaleza del régimen lo exija.

En razón que la DUCA sustituye al FAUCA, dicho instrumento conserva el objetivo sobre facilitación del libre comercio establecido por el Tratado General y hacer las veces de solicitud de despacho y de certificado de origen.

Con el fin de implementar el proyecto de la DUCA entre los países centroamericanos, es necesario ajustar el mensaje del DUA que utilice la aplicación informática, con el fin de hacer posible que el sistema TICA valide los datos al autorizar y asociar la DUCA y el DUA de exportación.

Igualmente, dado que se requiere facilitar el seguimiento en el sistema informático TICA de los cambios efectuados, se han incorporado nuevos códigos para el certificado que permite el uso de la DUCA como certificado de origen en la importación de mercancías, y el código de DUCA como documento de carga de inventario a su ingreso en las ubicaciones autorizadas en el territorio nacional.

A partir de la implementación de la DUCA, para efectos de lectura del “Manual de Procedimientos Aduaneros” vigentes, publicado en la página Web del Ministerio de Hacienda; cuando en los mismos se indique FAUCA o DUT, se entenderá como DUCA-F o DUCA-T, según el documento que corresponda. Asimismo, cuando en dicho “Manual”, se indique TIM, se entenderá “Portal de Captura de la DUCA”. (RES-DGA-007-2019, Ministerio de Hacienda, 2019)

2.2.9 EI TICA

El TICA, es un sistema informático desarrollado para modernizar el Servicio Nacional de Aduanas, instaurando un nuevo modelo de operación en todas las aduanas. Este modelo aprovecha las facilidades que brinda la tecnología de la información para agilizar los procesos, reforzar los controles, aumentar la transparencia y eliminar los trámites en papel, ya que estos se pueden realizar por medio de Internet.

Los principales beneficios del TICA, es que los empresarios lo ven como una oportunidad al estandarizar los procesos y trámites; además, se convierte en una herramienta contra la corrupción pues elimina prácticas indebidas.

- a) a-Ahorro en comisiones bancarias. El TICA implemento el pago electrónico en tiempo real, debitando directamente las cuentas corrientes o de ahorros de los auxiliares de la función pública y/o importadores.
- b) Incremento en la recaudación de los tributos En seis meses de operación el TICA contribuyo con el incremento de la recaudación de impuestos
- c) Transparencia en la operación El TICA al ser un sistema de información centralizado permite monitorear a todos los participantes de las operaciones de comercio, con lo que se facilita la publicidad de la información contribuyendo a la transparencia de las actuaciones. Las operaciones aduaneras se encuentran publicadas en Internet lo que le permite al usuario la consulta en línea de los trámites aduaneros www.hacienda.go.cr/tica.
- d) Mejoramiento del Control Al fortalecer los controles, el TICA ha contribuido a disminuir las prácticas asociadas a la corrupción y al fraude tributario. Una de las principales ventajas del nuevo modelo es la operación en línea con la aduana, mediante el cual se puede realizar desde el envío de declaraciones de importación, la recepción de las mismas y su validación, y el pago de tributos y la confirmación del desalmacenaje todo en línea, sin realizar filas y sin presentación de papeles.

Mejoramiento continuo de las operaciones. El TICA permitió iniciar un proceso de mejora continua que incide en todos los procedimientos aduaneros, beneficiando a los usuarios y al país entero, (Ministerio de Hacienda, 2003)

2.2.10 Manifiesto de carga

Documento presentado por el responsable de transportar las mercancías, con anterioridad o a la llegada o a la partida del medio de transporte y que contiene la información requerida en el presente Reglamento. (Art. 3. Reglamento del Código aduanero uniforme Centroamericano, citado en La Gaceta N. 49, 2021)

2.2.11 Precinto electrónico

Ministerio de Hacienda (2006) menciona que el precinto electrónico es el dispositivo físico de seguridad que se coloca en las unidades de transporte de mercancías bajo control aduanero de manera que aseguren la integridad de la carga mediante registro de todos los cierres y aperturas que experimente y que permite la ubicación en tiempo real de la Unidad de Transporte durante su recorrido por el territorio nacional, con la ayuda de un sistema de monitoreo.

Es el sistema de información que incluye la utilización de mapas digitales, que interactúa con el dispositivo de precinto electrónico de modo que lo alimenta con información y al mismo tiempo recibe la que éste genera, administra su comportamiento, detecta diversos eventos programados y genera las alarmas correspondientes definidas.

Entre los principales componentes, se citan: 1- Un mecanismo de cerrajería que permite asegurar las puertas de la Unidad de Transporte. 2- Un transmisor de datos que contiene un módem para comunicarse por medio del uso de la infraestructura de telefonía celular GSM que se tiene en el país. 3- Un equipo de localización satelital GPS. 4- Un microprocesador con lógica computacional asociada, que permite el almacenamiento de parámetros y el manejo de eventos programables. 5- Una batería o fuente de energía que le permita funcionar a los demás componentes electrónicos.

Las principales funcionalidades, son: obtener datos de localización geográfica del vehículo/contenedor mediante la longitud y latitud y nos brinda información adicional como la velocidad, ruta autorizadas, así como otras variables. Contar con capacidad de almacenamiento de información para identificar la unidad de transporte movilizadas, así como para intercambiar la información que se determine con el TICA. Emitir oportunamente alarmas en caso de que se produzcan eventos definidos. Contar con una fuente de alimentación energética suficiente que permita controlar una Unidad de Transporte en con los plazos definidos por la normativa.

La comunicación entre un marchamo electrónico con el TICA, se da mediante un protocolo de comunicación electrónica, que le permite a la Aduana controlar los contadores en tránsito. Se interactúa por medio de un sistema de monitoreo configurado y programado.

El funcionamiento del marchamo electrónico, inicialmente se trata de una unidad precintable se coloca el mecanismo de cerrajería del dispositivo para sellar o cerrar las puertas de la UT, si no fuera una unidad precintable, igualmente se le adhiere el dispositivo en otra superficie adecuada para tal fin. Algunos no usan apertura por llaves, sino que su apertura es totalmente electrónica, por lo que le evita demoras en el retiro del equipo y brinda mayor seguridad.

Los encargados de colocar los marchamos electrónicos serán los Transportistas Aduaneros en el momento de la llegada de UT. En la Modalidad Terrestre: El marchamo electrónico se colocará con la autorización de Tránsito Aduanero, debiéndose incorporar al marchamo la información del Número de Marchamo, No. Contenedor y Nos. BLs.

Los transportistas responsables de declarar tránsito aduanero, traslado o viaje de UT o mercancías bajo el control aduanero, pueden contratar para la adquisición del marchamo electrónico al proveedor que deseen, siempre y cuando este haya realizado satisfactoriamente las pruebas requeridas por el Ministerio de Hacienda y tanto su dispositivo como su sistema de control se encuentren homologados.

2.2.12 El GPS (Global Positioning System) o Sistema de Posicionamiento Global

El GPS (Global Positioning System) o Sistema de Posicionamiento Global, es un equipo de localización satelital, es tecnología que permite determinar con precisión la posición de un objeto, expresada en coordenadas georeferenciadas, en cualquier parte del planeta, mediante el uso de un mecanismo de triangulación con base en la información provista por señales satelitales.

2.2.13 Fitosanitario

El Servicio Fitosanitario del Estado (SFE), según Ministerio de Agricultura y Ganadería (2016) considera que es un órgano de desconcentración mínima, adscrita al Ministerio de Agricultura y Ganadería, creada con la Ley N°7664, Ley de Protección Fitosanitaria, que en virtud de esa naturaleza cuenta con personería jurídica instrumental, así mismo, se le autoriza a cobrar una tarifa por los servicios ofrecidos, correspondiéndole la administración de estos recursos al MAG a través de la Autoridad Fitosanitaria, mediante una cuenta especial, de manera que se garantice el uso eficiente de esos recursos en el otorgamiento de los servicios.

El SFE cuenta con los siguientes Departamentos: (...) 3. Fitosanitaria: Es el responsable de verificar y certificar el estado fitosanitario en los sitios de producción, empaque y almacenamiento de artículos reglamentados para la exportación, de conformidad con la legislación nacional e internacional vigente en materia fitosanitaria.

4. Control Fitosanitario: Es el responsable del control fitosanitario de la importación, exportación o ingreso en tránsito internacional por el territorio nacional, de artículos reglamentados, agentes de control biológico y otros organismos benéficos para uso agrícola en los puntos oficiales aduaneros de entrada y salida del país, así como del control de ingreso de agroquímicos.

7. Departamento de Normas y Regulaciones: Es el responsable de proveer y dar seguimiento al marco regulatorio del SFE para que se ajuste a los requerimientos de la normativa nacional y en concordancia con las disposiciones de los convenios y tratados.

2.14 Servicio salud animal

Según SENASA (2017) la DCA del SENASA es la Dirección que tiene entre sus funciones garantizar la aplicación de las medidas sanitarias que deben cumplir las mercancías exportadas y reexportadas, para evitar la posible propagación de enfermedades que puedan constituir un riesgo sanitario para el país y la salud pública del país importador. Estas medidas sanitarias se llevan a cabo mediante la vigilancia del cumplimiento de los requisitos sanitarios solicitados por la AC del país importador.

La calidad de los servicios veterinarios depende de una serie de factores entre los cuales figuran principios fundamentales de carácter ético, organizativo, normativo y técnico. El respeto de estos principios hace que exista confianza permanentemente en los certificados veterinarios internacionales expedidos por la AC del país exportador. Los requisitos sanitarios que figuran en el certificado veterinario internacional deben garantizar que las mercancías introducidas en el país de destino cumplen las normas nacionales e internacionales.

La DCA regula los siguientes movimientos internacionales de mercancías de origen animal:

Exportaciones de animales vertebrados e invertebrados vivos o disecados (incluye caninos, felinos, bovinos, equinos, porcinos, aves, huevos fértiles, peces ornamentales, alevines, crustáceos, nauplios y pupas de mariposa)

Exportaciones de productos y subproductos de origen animal no aptos para consumo humano (incluye material genético, cueros, tripas naturales, tráqueas de bovino, orejas de cerdo, penes de bovino, bilis bovina, suero fetal bovino, cálculos biliares, escamas, buchets, colas y aletas de peces, y muestras para diagnóstico)

Exportación de productos pesqueros de trasiego marítimo terrestre de bandera internacional

Re-exportación de productos y subproductos de origen animal apto y no apto para consumo humano (incluye leches maternizadas y carnada para pesca).

La inscripción como exportador se realiza mediante el sistema VUCE2.0 de forma gratuita. El registro aplica únicamente para exportadores; los trámites de reexportación se realizan mediante el sistema VUCE 2.0 pero no requieren de la inscripción del usuario como reexportador. El documento adjunto es una guía para inscribirse en el registro de exportadores:

Una vez que el usuario cumple con los requisitos para registrarse, el registro es inmediato. En caso que se requiera realizar una visita de inspección a plantas, establecimientos y/o fincas por parte del SENASA, la DCA tiene un plazo de 15 días hábiles para llevar a cabo la misma. Los resultados de las inspecciones se notifican mediante el sistema VUCE 2.0; si la visita es satisfactoria, el usuario queda autorizado para exportar.

El usuario debe completar el FAD en el *Sistema de Notas Técnicas* o en VUCE2.0 de PROCOMER (según corresponda) y, posteriormente, el usuario debe presentarse en las oficinas centrales de la DCA para la obtención del certificado de exportación. Para exportar perros y gatos, no se debe completar ningún FAD; la exportación se autoriza mediante un certificado sanitario de exportación que cumple con los requisitos sanitarios del país importador.

2.15 Marco Legal al sector de logísticas de cargas

Costa Rica cuenta con diversos instrumentos legales que están vinculados al sector de logística de cargas, la mayor parte de ellos en las áreas de infraestructura y procesos de comercio exterior.

La Organización Mundial del Comercio (OMC) define las normas de origen como "... los criterios necesarios para determinar la procedencia nacional de un producto". Las normas de origen preferenciales son definidas en virtud de un proceso de negociación contractual (Tratado de Libre Comercio) con el fin de definir qué aspectos serán necesarios para considerar determinada mercancía como nacional de una Parte y proporcionar así un trato.

Estos criterios se encuentran definidos de manera particular en cada Tratado de Libre Comercio en el capítulo correspondiente "Normas de origen" y su cumplimiento constituye un requisito inherente a la aplicación del trato arancelario preferencial a una importación. (Ministerio de Hacienda, 2019)

En el cuadro a continuación se sintetizan dichos documentos.

Tabla 1. Instrumentos Legales del Sector de Logística de Cargas en Costa Rica

Componente	Instrumento	Comentarios
Componentes del Sistema de Logística de Cargas		
Infraestructura	Ley de Régimen de Zonas Francas (No. 7210 y modificación No. 8794)	Contenido: Brinda incentivos a inversionistas que deseen instalarse en Costa Rica, construir infraestructura y operar servicios logísticos bajo régimen de zona franca. Modificaciones a la ley (publicada 22/01/2010) y su reglamento (publicado 15/06/2010) incorporan la figura del Operador Económico Autorizado. Comentario: La ley ameritaría una revisión en el contexto de infraestructura logística especializada (ZAL, PAL, etc.)
	Ley de Expropiaciones (No. 7495)	Contenido: Establece disposiciones para la expropiación de bienes por causa de utilidad pública o interés social. Comentario: Esta ley debe ser revisada según lo definido en el PNT, habida cuenta de las rigideces que impone a la gestión ágil de proyectos de infraestructura, en particular vial.
	Ley de Contratación Administrativa (No. 7494)	Contenido: Establece disposiciones para la licitación de proyectos, contratación, control y fiscalización de resultados.
	Ley de Concesiones (No. 7762)	Contenido: Regula las concesiones de las infraestructuras de transporte o de los espacios y dominios que quedan bajo su influencia (recintos portuarios, recintos aeroportuarios, etc.). Comentario: Esta ley requiere ser revisada desde un contexto más amplio de PPP,
Procesos	Ley General de Aduanas (aprobada 1995) y su reglamento	Contenido: Crea el Servicio Nacional de Aduanas. Establece el ámbito aduanero, regula las entradas y las salidas de mercancías, vehículos y unidades de transporte, también el despacho aduanero. Modificada en el 2012,

(aprobado en 1996)	introduce disposiciones que permiten cumplimiento con CAUCA III. Comentario: La ley debe reformada para incorporar CAUCA IV
Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA III y su reglamento, RECAUCA)	Contenido: Establece legislación aduanera básica, de aplicación obligatoria para países miembros del Mercado Común Centroamericano (MCCA). Status: Aunque otros países del MCCA están aplicando el CAUCA IV (aprobado en 2008) y su reglamento (RECAUCA), Costa Rica aún no lo ha ratificado (introduce el uso de medios electrónicos y elimina la obligatoriedad del agente aduanero para ciertos trámites).
Decreto 32481-H (publicado el 29/06/2005)	Contenido: Establece estructura orgánica de la Dirección General de Aduanas (DGA).
Decreto Presidencial (1988) y Ley 7,638 del 13/11/1996	Contenido: Crea la figura de Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE). Decreto 33452 (07/12/2006) define los elementos de la estructura organizativa de VUCE
Decreto 35802-H (publicado 08/03/2010)	Contenido: Establece los requisitos para optar al certificado de Operador Económico Autorizado (OEA).
Ley de Protección de Fitosanitaria (No. 7664)	Contenido: Define responsabilidades de protección fitosanitaria y las asigna al MAG.
Ley de Semillas (No. 6289)	Contenido: Crea Oficina Nacional de Semillas.

Fuente: Plan Nacional en Logística de Cargas _ PNLog Costa Rica, 2014 – 2024. N.41112-MOPT

Es importante citar los siguientes artículos de la Reforma a la Ley General de Aduanas citados en La Gaceta N. 15 (2021):

“Artículo 24 bis. - Regularización. Cuando el órgano fiscalizador de la Dirección General de Aduanas, en el ejercicio de sus atribuciones aduaneras, establezca que no se cancelaron los tributos debidos, deberá proponer al sujeto

pasivo la regularización de su situación, de conformidad con los procedimientos definidos por el reglamento de esta ley y el Servicio Aduanero.

Los casos excepcionales para los cuales no será obligatoria la propuesta de regularización se establecerán mediante el reglamento de esta ley. La conformidad total o parcial del sujeto pasivo, con la propuesta de regularización, constituye una manifestación voluntaria de aceptación de los adeudos tributarios y sus intereses, determinados por el órgano fiscalizador.

En caso de que el sujeto pasivo manifieste su conformidad con la propuesta, él mismo deberá realizar el pago por la totalidad del monto adeudado por los medios acordados en la audiencia de regularización y en el plazo de cinco días hábiles posteriores a la realización de dicha audiencia o bien acogerse al pago fraccionado cuando proceda, según las condiciones que se establezcan en el Reglamento. De no realizarse el pago correspondiente, por tratarse de una obligación líquida y exigible, la autoridad aduanera procederá a la ejecución del cobro correspondiente, sin necesidad de ulterior procedimiento.

En el supuesto de que el sujeto pasivo no acepte regularizar su situación, la autoridad aduanera seguirá el procedimiento administrativo ordinario establecido en esta ley; dando inicio al mismo con la notificación del informe de conclusiones de las actuaciones fiscalizadoras en la audiencia de regularización y otorgando a las partes el plazo establecido en el artículo 196 inciso b) de esta Ley. Para este acto el director del órgano fiscalizador tendrá la competencia en cuanto al inicio y la instrucción del procedimiento ordinario”.

“Artículo 79.- Ingreso o salida de personas, mercancías, vehículos y unidades de transporte. El ingreso, el arribo o la salida de personas, mercancías, vehículos y unidades de transporte del territorio nacional debe realizarse por los lugares, las rutas y los horarios habilitados. Las personas, sus mercancías, vehículos y unidades de transporte deberán presentarse ante la aduana correspondiente cuando ingresen en territorio nacional, inmediatamente o en la oportunidad en que corresponda ejercer el control aduanero.

Se aportará la información requerida por vía reglamentaria. Una vez cumplida la recepción legal del vehículo o unidad de transporte, podrá procederse al embarque o desembarque de personas y mercancías. El Servicio Aduanero podrá implementar procedimientos automatizados para el ejercicio del control

aduanero, mediante sistemas de control no intrusivo, en coordinación con las metodologías empleadas en el análisis de riesgo”.

2.16 Lineamientos específicos para transportistas, propietarios y administradores de instalaciones que reciben transportistas terrestres de carga en el marco de la alerta sanitaria por COVID-19. (LS-PG-012)

Según el Ministerio de Salud Costa Rica (2020) las recomendaciones técnicas que se describen a continuación buscan prevenir y mitigar el contagio por COVID-19 en las operaciones de comercio exterior por vía terrestre. Lo que pretende es prevenir que las personas que trabajan en las instalaciones que reciben transportistas de carga terrestre y los propios transportistas de posibles contagios mediante medidas constantes y efectivas de manejo, higiene y desinfección.

Deberes de los choferes

De conformidad con el artículo 27 inciso a) del decreto 42690-MGP-S y el artículo 180 de la Ley General de Salud, establecen que el Ministerio de Salud está facultado para girar medidas sanitarias de prevención incluida la emisión de ordenes sanitarias.

Por lo anterior, se establece que toda persona que ingrese al territorio nacional vía terrestre bajo la categoría migratoria de No Residentes, subcategoría Personal de Medios de Transporte internacional de pasajeros y mercancías, establecida bajo el artículo 87 inciso 5) de la Ley General de Migración y Extranjería número 8764, se le notificará al momento de realizar el control migratorio una orden sanitaria que contiene las medidas sanitarias que deberá respetar durante su permanencia en Costa Rica, la cual se mantendrá vigente por el por tiempo de permanencia que se le otorgue según el supuesto bajo el que ingreso partiendo de las posibilidades detalladas en los incisos a) y b) del artículo 5 del decreto 42690-MGPS.

Cargar o descargar la mercancía en las instalaciones correspondientes. Para ello contará con un plazo determinado por la Dirección General de Migración y Extranjería.

Permanecer y descansar solamente en establecimientos comerciales o instalaciones que cuenten con permiso sanitario de funcionamiento vigente.

El traslado entre los puestos fronterizos de norte a sur o viceversa, por Paso Canoas o Sixaola a Peñas Blancas o Las Tablillas, determinado por la Dirección General de Migración y Extranjería.

Mantenerse en la medida de lo posible dentro del vehículo, incluyendo durante las operaciones de carga y descarga de mercancías.

Circular solamente cuando no presenten síntomas (fiebre, tos, congestión nasal, dolor de garganta, dificultad respiratoria) relacionados con esta enfermedad.

Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca ya que son zonas más vulnerables para contagio de agentes infecciosos. Usar mascarilla (quirúrgica, descartable, buen estado y utilizada correctamente) en los sitios de atención al público en fronteras, estacionamientos/parqueos y sitios de descanso, y todo lugar de reunión temporal.

Cubrirse cuando tose o estornude, utilizando el protocolo de estornudo. Lavarse las manos a menudo con agua y jabón durante al menos 20 segundos, especialmente después de ir al baño; antes de comer; y después de sonarse la nariz, toser o estornudar, y al iniciar y finalizar su jornada laboral. Si no hay agua y jabón disponibles, usar un desinfectante para manos a base de alcohol de un grado de al menos entre 60° y 70°. Utilizar formas alternativas de saludar que no impliquen el contacto físico.

Mantener el distanciamiento físico, el cual es muy importante dada la cantidad de lugares donde transitarán durante sus viajes. Evitar compartir utensilios u objetos de uso personal con otras personas.

Acatar las instrucciones y disposiciones que los administradores de las instalaciones brinden como medio de prevención y precaución sobre COVID-19.

Durante la carga y descarga de mercancías

Todo el personal involucrado en las operaciones de la empresa del transporte de carga cuente con el Equipo de Protección Personal (guantes, mascarillas, careta o lentes y alcohol en gel desinfectante).

Vigilancia epidemiológica en el punto de carga y descarga haciendo tomas de temperatura y control de síntomas. Si el conductor presenta algún síntoma o una temperatura mayor a los 37.5°C, siempre y cuando no esté expuesto a fuentes de calor previo a la toma de temperatura, se enviará al centro de salud más cercano.

Se debe limpiar frecuentemente las superficies que se tocan, tales como muebles, puertas, perillas, interruptores de luz, baños.

La limpieza y desinfección se deberá realizar también a los equipos de trabajo de las instalaciones (teléfonos, teclados, ratón, materiales y cualquier superficie con la que se tenga contacto permanente).

El personal de limpieza deberá usar de forma correcta el Equipo de Protección Personal, evitar tocarse la cara durante la limpieza y lavarse las manos al finalizar la actividad.

Debe vigilarse por parte de los supervisores o chequeadores que los empleados accedan a los sitios de trabajo respetando filas y el distanciamiento social de 1,8 metros, lo que debe promoverse mediante rotulación adecuada.

Asegurar que los choferes usen mascarilla mediante rotulación y supervisión al efecto en instalaciones.

Capítulo III: Marco metodológico

3. Marco metodológico

3.1 Paradigma

El paradigma es un cuerpo de creencias, presupuesto, reglas y procedimientos que definen como hay que hacer ciencia, son los modelos de acción para la búsqueda del conocimiento. El socio-crítico se fundamenta en “la crítica social con un marcado carácter autoreflexivo; considera que el conocimiento se construye siempre por intereses que parten de las necesidades de los grupos; pretende la autonomía racional y liberadora del ser humano y se consigue mediante la capacitación de los sujetos para la participación y transformación social.” (Alvarado, y García, 2008, p.190)

Por lo que el paradigma socio-crítico reúne la ideología y la autorreflexión para la construcción compartida de los conocimientos en un proyecto político, cuyo propósito central es la transformación de las relaciones sociales por medio de la búsqueda y ejecución de soluciones a problemas significativos de las comunidades, como el caso de la organización de la Cámara Nacional de Transportistas de Carga de La Cruz, Frontera Norte, a partir de su propia actividad.

3.2 Enfoque de investigación

Esta investigación se refleja en una tendencia de complementariedad del enfoque cualitativo, la cual se basa “[...] más en una lógica y proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas). Van de lo particular a lo general” (Hernández et al., 2010, p.9), a lo que respecta el cuantitativo, Barrantes (2019) afirma que: “Se fundamenta en los aspectos observables y susceptibles de cuantificar; es decir, que pueden ser contados. Se sirve de la estadística para el análisis de los datos” (p.55). Por cuanto el estudio actual presenta una posición ecléctica, ya que fusiona ambas orientaciones, porque se da una explicación y comprensión de los hechos.

A lo que Villalobos (2018) considera la concepción del enfoque mixto, como:

Este enfoque representa un conjunto de procesos sistemáticos que tratan de integrar métodos de investigación (cualitativa y cuantitativa). Esto implica utilizar al menos dos métodos: uno

cualitativo y otro cuantitativo. En consecuencia, se emplean técnicas cualitativas y cuantitativas para la recolección de datos cualitativos y cuantitativos respectivamente, de forma diacrónica o sincrónica para obtener inferencias y lograr un mayor conocimiento del fenómeno social. Este enfoque promueve que los equipos de investigación adopten una posición abierta, flexible, inacabada, integral y sistemática, donde lo cuantitativo y lo cualitativo se integren. (p.395)

Con esta investigación mixta se logra una mayor comprensión al problema de investigación, ya se recopila, analiza e integra tanto aspectos cualitativos como cuantitativos, del impacto en las operaciones logísticas de la organización de la Cámara Nacional de Transportistas de Carga en la importación y exportación de suministros vía terrestre a Costa Rica por la Frontera Norte, mediante la evaluación de entradas y salidas de unidades de transporte en los períodos 2019-2020, estableciendo los métodos aplicados.

3.3 Tipo de investigación

Por su naturaleza el tipo de investigación de este estudio es descriptiva y exploratoria.

El tipo de investigación descriptiva, es muy valiosa puesto que posibilita la observación y descripción del comportamiento de un hecho social, por lo que, Villalobos (2018) considera que:

Provee un buen registro de los tipos de hechos sociales que tienen lugar dentro de una realidad social y que la definen o caracterizan sistemáticamente. Por tanto, su principal fortaleza es que posibilita identificar una situación, describirla y servir de base para investigaciones que requieren mayor profundidad.” (p. 203)

De acuerdo con lo anterior es descriptiva porque se conocerán situaciones de un hecho social, evidenciando la intervención de los investigadores con respecto al impacto en las operaciones logísticas de la organización de la Cámara Nacional de Transportistas de Carga en la importación y exportación de suministros vía terrestre a Costa Rica por la Frontera Norte. A lo que este tipo de estudio como su nombre lo indica, “describen una situación o evento. Esclarecen

las propiedades destacables de personas, grupos o comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a un análisis". (Barrantes, 2019, p.133)

En cuanto al tipo de investigación exploratoria, trata de examinar este tema poco estudiado para aumentar el grado de conocimiento con el fenómeno, relativamente desconocido. "Este tipo de investigación busca determinar tendencias, relaciones entre variables. Requieren de gran paciencia, tranquilidad, motivación y receptividad por parte del investigador" (Barrantes, 2010, p. 131)

Por lo que con este tipo de investigación se utiliza para estudiar un problema que no está claramente definido, ya que se lleva a cabo para comprender lo mejor, pero sin proporcionar resultados concluyentes.

3.4 Hipótesis o preguntas generadoras

Las hipótesis son "Proposiciones para ser verificadas, expresadas en enunciados sobre las variables del objeto en estudio y que orientan toda la investigación" (Villalobos, 2018, p. 106), por lo que se basan en algo que se puede llegar hacer o no. En este sentido, la hipótesis es una idea o un supuesto a partir del cual se pregunta el porqué de una cosa, bien sea un fenómeno, un hecho o un proceso.

Por lo que se plantea la siguiente hipótesis: "Si las operaciones logísticas de la organización de la Cámara Nacional de Transportistas de Carga son eficientes y eficaces, entonces hay un impacto positivo en la importación y exportación de suministros vía terrestre a Costa Rica por la Frontera Norte"

La entrada de automotores de carga que ingresan al país con diferentes mercaderías por la frontera son muchos, y no hay duda alguna de que la economía se mueve considerablemente, por esto la importancia de mejorar estos procesos para que los beneficios se vean incrementados.

3.5 Población de estudio y muestra

3.5.1 Población

De acuerdo a Barrantes (2010) la población es “conjunto de elementos que tienen una característica en común” (p.135). De acuerdo al estudio de investigación, la unidad de análisis son las:

- a) Personas colaboradoras del área administrativa y choferes de la empresa privada Cámara Nacional de Transportistas de Carga de La Cruz, Frontera Norte.
- b) Personas choferes de la empresa privada Cámara Nacional de Transportistas de Carga de La Cruz, Frontera Norte.

La Cámara Nacional de Transportista de Carga, cuenta con un personal de once colaboradores y trescientos Choferes, por lo que se realiza una muestra no probabilística que comprenden, el total de los once colaboradores del área administrativa y diez choferes.

3.5.2 Muestra

Pocas veces se puede medir toda la población, por eso se tiene que trabajar con base en muestras, las cuales son el “subconjunto de la población” (Barrantes, 2010, p. 135). Para efectos de esta investigación, se realiza un muestreo no probabilístico, la cual, “es cuando la selección de los elementos no depende de la probabilidad, sino a otras casusas relacionadas con el investigador” (Barrantes, 2010, p. 135)

De acuerdo con lo mencionado anteriormente sobre la población con la que se trabajó, se utilizó el muestreo intencionado, que consiste en “seleccionar casos con abundante información para estudios detallados” (Villalobos, 2018, p.287). Por lo que se seleccionaron a las once personas que laboran en el área administrativa y diez choferes, que son los que con mayor frecuencia pasan por la frontera, dos o tres veces por semana, brindan información suficiente y veraz para el objetivo de la investigación.

3.6 Fuentes de información

3.6.1 Fuentes primarias

Las fuentes primarias son: "(...) aquellas conseguidas directamente de la realidad, recolectándolos con las propias técnicas" (Villalobos, 2018, p. 126). Por lo que son todas las que dan información de primera mano. Verificable (poseen relación directa la fuente primaria y la población de estudio).

En estas fuentes primarias, se encuentra toda la información que se obtiene durante el desarrollo de la investigación con la ayuda que brindan los sujetos de estudios.

Las fuentes primarias son: población fuente de estudio, entre ellos: personal colaborador del área administrativa y choferes de la Cámara Nacional de Transportista de Carga, La Cruz, Frontera Norte.

3.6.2 Fuentes secundarias

Los datos recabados de fuentes secundarias son: "Producto de la investigación social, pero ya han sido elegidos y procesados por otros equipos de investigación" (Villalobos, 2018, p. 126), las cuales contienen información primaria organizada, elaborada y sintetizada basadas en hechos reales.

Al apoyarse en estas fuentes las personas investigadoras, lograron obtener información directamente, porque recurrió a material elaborado por otros investigadores.

Para el caso de la presente investigación de las fuentes secundarias son todos los documentos, archivos de la empresa Cámara Nacional de Transportista de Carga, libros, revistas, material audiovisual y las investigaciones relacionadas al tema que se ha consultado durante el proceso investigativo.

3.6 Instrumentos y técnicas de recolección de datos

De esta manera, para proceder con el trabajo de campo y posteriormente al respectivo análisis de datos, se aplicaron instrumentos cuantitativos y cualitativos, tales como el cuestionario, encuesta que se utiliza en ambos enfoques para obtener información que sustente la investigación y la observación documental.

Cada método cualitativo tiene una técnica de recolección de datos más afín a su naturaleza, las cuales “son instrumentos idóneos para obtener información de fuentes distintas que, durante los procesos de análisis y de interpretación, se confrontan para ser validadas mediante la triangulación” (Villalobos, 2018, p.288). Por lo que el proceso para recabar datos, en las técnicas, se inicia con la toma de datos que se transforman en textos en la investigación.

Muchos de los fenómenos por investigar no pueden ser apreciados directamente por el investigador, por lo que, en el enfoque cuantitativo, “Se seleccionan aquellas técnicas que el equipo investigador utilizará para sistematizar e interpretar los datos recogidos en el trabajo de campo a la luz del marco teórico de la investigación y su problema de investigación” (Villalobos, 2018, p. 131)

Para cada una de estas técnicas de recolección de datos, como es el cuestionario, fue vital contar con la autorización de la persona encargada de la administración de la empresa privada Cámara Nacional de Transportista de Carga.

Los instrumentos dada la nueva realidad que incluye vivir este momento especial por la emergencia sanitaria del COVID-19, hace que este estudio se de en contextos donde la creatividad, el talento y la capacidad de adaptación surjan, por esta razón, se hace uso de las Tecnologías de la Información para realizar la recolección de datos con recursos virtuales como son algunos de los medios de comunicación más actuales, en este caso el Google forms y el correo electrónico.

A lo que Melo (2018) menciona que Google forms, es:

Una herramienta gratis, a través del internet, que permite recopilar información de forma fácil y eficiente. Son ampliamente usados para crear encuestas fácil y rápidamente, ya que permiten planificar eventos, hacer preguntas y recopilar diversos tipos de información de una manera simple y eficaz. Permite incluir distintos tipos de preguntas, tanto con respuestas cortas, como párrafos, selección múltiple, casillas de verificación y otros. (párr. 1 -3)

La investigación desde la virtualidad es posible, a lo que Estalella y Ardévol (2011) mencionan que “un número creciente, pero aún limitado, de investigadores sociales ha comenzado a incorporar en los últimos años diversas tecnologías digitales en las diferentes instancias de su actividad investigadora: tanto en la producción de datos, como en el análisis y la representación del conocimiento” (p. 94).

En el trabajo de campo se aplicaron las siguientes técnicas de recolección de datos: el cuestionario y la observación documental.

3.6.1 Cuestionario

Al igual que en el informe cuantitativo, el cuestionario es un valioso instrumento para obtener información sobre un determinado problema en la investigación cualitativa y cuantitativa.

Barrantes (2010) afirma que el cuestionario es “un instrumento que consta de una serie de preguntas escritas para ser resuelto sin intervención del investigador” (p. 188). Las preguntas de un buen cuestionario deben reunir dos cualidades fundamentales que son la validez y la confiabilidad.

Por lo que se sigue un procedimiento fijo, de antemano, por el cuestionario, compuesto por doce preguntas que los investigadores prepararon anticipadamente y enviaron a la plataforma de google forms, para que lo contestarán los colaboradores del área administrativa (anexo # 1) y los choferes (anexo #2) de la empresa privada CANATRAC. Es importante analizar que “El contenido de las preguntas de un cuestionario pueden ser tan variadas como los

aspectos que se midan por medio de éste. Hay dos tipos básicos de preguntas: cerradas y abiertas” (Barrantes, 2010, p.188).

De acuerdo con lo anterior se describe la técnica guía del cuestionario compuesta por 12 preguntas: tres preguntas abiertas, las cuales no delimitan las respuestas y 9 cerradas, las que contienen opciones de respuestas variadas, donde le presentan a los sujetos las posibilidades de respuestas, algunas son dicotómicas: si o no, otras con varias opciones: muy bueno, bueno, malo o ninguno, también: siempre, casi siempre, a veces, muy poco o nunca. (Anexo # 1 y 2)

3.6.2 La observación documental

La observación documental es “un tipo de observación indirecta de la realidad social, utilizada para la selección, recolección y sistematización de las expresiones de las acciones humanas, que conforman el tejido propio de un fenómeno social” (p.289).

Por lo que se puede consultar y realizar un análisis de información escrita en los sistemas electrónicos entre otros desde la virtualización, como el correo electrónico, con el propósito de establecer un nuevo conocimiento sobre la evaluación de entradas y salidas de unidades de transporte en los períodos 2019-2020, permitiendo avanzar en el proyecto de investigación.

3.7 Procedimiento para la validación de los instrumentos

3.7.1 Validación de los instrumentos

Los instrumentos fueron revisados y validados por el tutor del seminario: Licenciado Jason David Ch. Antes de la recolección de datos, se realizó un estudio detallado sobre el método que se utilizaría en la investigación de manera que se tuvo criterio claro sobre las distintas técnicas o instrumentos.

El instrumento a validar fue el cuestionario estructurado que se utilizó para el análisis del impacto en las operaciones logísticas de la organización de la Cámara Nacional de Transportistas de Carga en la importación y exportación de suministros vía terrestre a Costa Rica por la Frontera Norte, mediante la evaluación de entradas y salidas de unidades de transporte en los períodos 2019-2020, considerando aquellas condiciones que favorecen o limitan la

atención de calidad quienes razonaron que las temáticas al indagar correspondían con los objetivos de investigación, por lo que se incluyeron las recomendaciones brindadas, antes de ser aplicadas, con el fin de compartir un instrumento válido y confiable.

Por lo que es importante rescatar a Villalobos (2018), que dice: “La investigación cualitativa –usada en una fase posterior o paralela a una fase cuantitativa, contribuye a validar los hallazgos cuantitativos, porque arroja un conocimiento profundo del hecho social. (p. 402) Por tanto, con esta investigación desde la virtualidad, permite documentar las variables, logrando evidenciar la viabilidad de la comunicación y opiniones propias del ser humano.

3.7.2 Procedimientos de recolección de información

En esta sección se indican el conjunto de recursos metodológicos que tienen en común el uso de datos que solo pueden ser manejados en términos de análisis para llegar a algún tipo de relación e interpretación.

Existen múltiples variedades de técnicas que permiten la recolección de los datos, sin embargo, se utiliza el cuestionario y la respectiva guía de investigación. Este instrumento se aplica, dada la nueva realidad que incluye vivir en tiempos de pandemia COVID-19, por lo que se hace uso del recurso virtual “Google Forms”. Se inició con el cuestionario, seguido por la observación documental de los archivos de datos de CANATRAC, además se obtienen las fotografías adjuntas. (Anexo #3)

3.8 Variables

El enfoque mixto, contribuye a la definición de variables. “El componente cualitativo, en una fase posterior o paralela a la fase cuantitativa, da la oportunidad de profundizar en conceptos utilizados por una determinada población, lo que conduce a una mejor definición operacional de las variables y a mejorar las preguntas de las encuestas” (Villalobos, 2018, p. 401).

En el diseño descriptivo, las variables de la investigación “No es necesario clasificarlas en X y Y, porque no se manipula la primera ni se establecen

relaciones entre ellas. Sí es recomendable definir las de tres maneras: conceptual, operacional e instrumental” (Villalobos, 2018, p. 219).

Tabla 2. Definición de variables (conceptual, operacional e instrumental)

Objetivos específicos	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
1.1 Definir los conceptos de los procesos logísticos que utiliza con el sector transportista la Cámara Nacional de Transportistas de Carga.	Procesos logísticos	“La logística es la gerencia del almacenaje y del movimiento de mercancías y de la información. La buena logística acorta los costos, las velocidades trabajan, y mejoran el nivel de servicio para el cliente” (Escalona, 2009, citado en Chavarro y García, 2013, p. 36)	Se realiza visita a CANATRAC y se comunica e invita a los colaboradores y algunos transportistas de la empresa a contestar el cuestionario en la plataforma Google forms para conocer los procesos logísticos.	Cuestionario aplicado a los colaboradores y choferes de CANATRAC
1.2 Establecer las etapas que conforman la cadena logística, desde el ingreso al país hasta su salida en caso de tránsitos internacionales o su desalmacenaje por los importadores nacionales.	Etapas de la cadena logística	“Es la suma de etapas y procesos que mueven los productos o mercancías desde el proveedor, pasando por el fabricante y llegando al cliente que he encomendado.” (Estrada, 2020, párr. 3)	Mediante el cuestionario en la plataforma Google form aplicado a colaboradores y choferes para establecer las etapas de la cadena logística que utiliza CANATRAC	Cuestionario aplicado a los colaboradores y choferes de CANATRAC

<p>1.3 Comparar los movimientos realizados de entradas y salidas de unidades de transporte en los períodos 2019-2020 con la finalidad de contribuir con las recomendaciones pertinentes para lograr eficiencia operativa, administrativa y comercial en la cadena logística de la empresa privada Cámara Nacional de Transportistas de Carga.</p>	<p>Entradas y salidas de unidades de transporte</p>	<p>“Traslado físico eficiente y eficaz de las mercancías de exportación, entre su lugar de fabricación y el cliente o consumidor final. Este corresponde solo a un eslabón del proceso logístico” (Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica (2017)</p>	<p>Por medio de la observación de los archivos estadísticos de ingresos y salidas de las unidades de transporte durante los periodos 2019 - 2020</p>	<p>Observación documental de los archivos de CANATRAC</p>
---	---	--	--	---

Fuente: Elaboración propia (Fernández y Jiménez, 2021)

Capítulo IV: Análisis e interpretación de resultados

4. Análisis e interpretación de resultados

La información que es recopilada por medio de la aplicación del cuestionario a los once colaboradores y 10 choferes (transporte terrestre) de (CANATRAC), para lograr el objetivo de investigación.

El cuestionario consta de 12 ítems, con respuestas abiertas y cerradas. Además, la visita a la empresa para obtener los datos estadísticos de ingresos y salidas de las unidades de transporte durante los periodos 2019 - 2020

Para el análisis de los resultados de datos de las preguntas cerradas se utilizan cuadros y gráficos, con frecuencias absolutas y relativas, comparando la información obtenida en el cuestionario entre los colaboradores y choferes que conforman la población encuestada para brindar las conclusiones y recomendaciones que ayudarán en el desempeño de CANATRAC.

Con respecto a las preguntas abiertas se analiza comparativamente la opinión de los encuestados.

A continuación, se presentan los cuadros y gráficos desde el ítem 4 al 12 del cuestionario.

4.1 Análisis de datos

De acuerdo con los datos obtenidos en los cuestionarios en línea (google forms) aplicados a los sujetos colaboradores y choferes de CANATRAC, se presentan los siguientes cuadros y gráficos con su debida interpretación.

Cuadro 1. Procesos logísticos. Opinión de los colaboradores y de los choferes, 2021

Ítem	Colaboradores CANATRAC						Choferes					
	SI		NO		Tal vez		SI		NO		Tal vez	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
4. La conectividad de internet es una dificultad para realizar un trámite de algún conductor	8	73%	3	27%	0	0%	7	70%	3	30%	0	0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores y choferes de la empresa privada Cámara Nacional de Transportistas de Carga.

Simbología: FA: Frecuencia absoluta

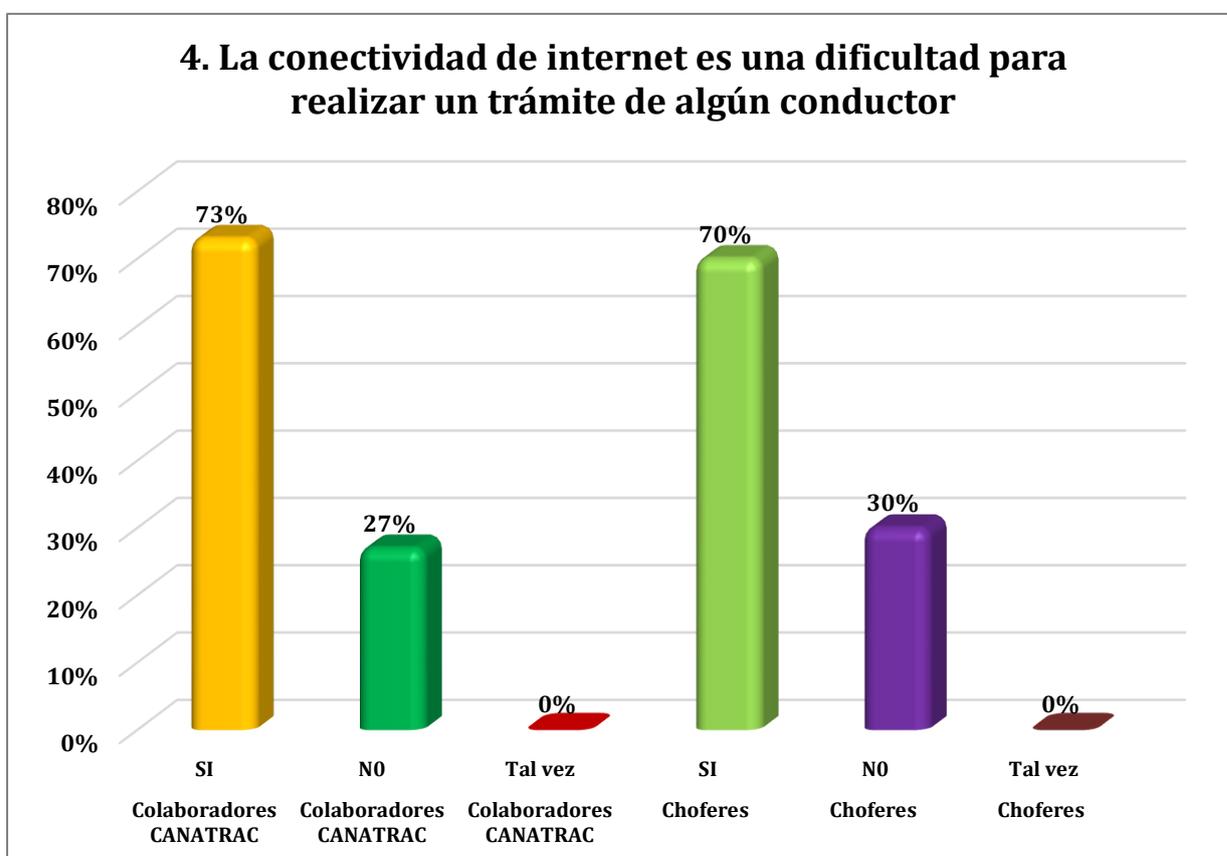
FR: Frecuencia relativa

Interpretación

El 73% de los colaboradores de CANATRAC y el 70% de los choferes, consideran que la conectividad de internet es una dificultad para realizar un trámite de algún conductor. Sin embargo, un 27% de los colaboradores y un 30% de los choferes consideran que no es una dificultad.

Ante lo expuesto se puede deducir que la conectividad de internet posee falla por lo que le falta mayor potencialidad, por lo tanto, afecta la calidad del servicio que brinda el transportista.

Gráfico 1 Conectividad. Opinión de los colaboradores y de los choferes, 2021



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores y choferes de la empresa privada Cámara Nacional de Transportistas de Carga.

Cuadro 2. Sistema de Posicionamiento Global (GPS). Opinión de los colaboradores y de los choferes, 2021

Ítem	Colaboradores CANATRAC						Choferes					
	SI		NO		Tal vez		SI		NO		Tal vez	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
5. El GPS es un factor rentable para la empresa y el país	9	81%	2	19%	0	0%	0	0%	7	70%	3	30%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores y choferes de la empresa privada Cámara Nacional de Transportistas de Carga.

Simbología: FA: Frecuencia absoluta
FR: Frecuencia relativa

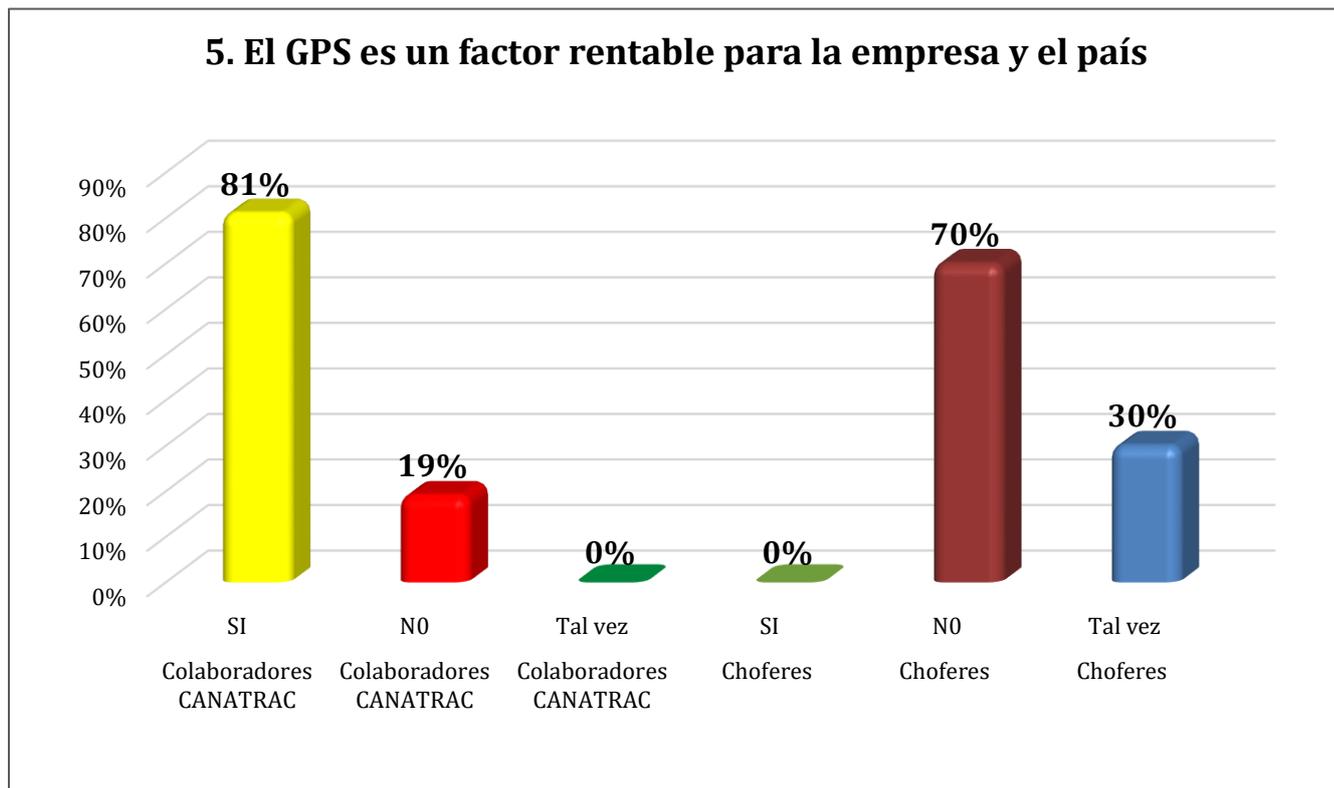
Interpretación

Un 81% de los colaboradores de CANATRAC, consideran en un nivel alto el uso del GPS como factor rentable para la empresa y el país, sin embargo, el 100% de los choferes lo analiza negativamente.

De acuerdo con lo anterior, se infiere que las opiniones de los sujetos son contrapuestas en cuanto la rentabilidad del GPS, por lo que hay opiniones diversas, ya que la función de este sistema digital, es de rastreo vehicular porque permite monitorear con más precisión todos los movimientos del producto y puede estar presente en las diversas etapas de la cadena de suministros.

Por cuanto, el GPS, es una alternativa como solución para tener mejor rentabilidad, por lo que la decisión de su uso en la empresa, no es un gasto es una inversión. Con este sistema se controlan las flotas, es una medida para mejorar de forma directa o indirecta la productividad de los trabajadores al movilizarse, igual al ahorrar kilometraje que no han sido autorizados y reducir el tiempo. Inclusive se puede monitorear hasta el consumo del combustible para hacer un alto y buscar posibles causas e inmediatamente las medidas correspondientes.

Gráfico 2. Sistema de Posicionamiento Global (GPS). Opinión de los colaboradores y de los choferes, 2021



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores y choferes de la empresa privada Cámara Nacional de Transportistas de Carga.

Cuadro 3. Sistema de rastreo y eslabones de logística. Opinión de los colaboradores y de los choferes, 2021

Ítem	Colaboradores CANATRAC						Choferes					
	SI		NO		Tal vez		SI		NO		Tal vez	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
6. El sistema de rastreo benefició al sector transportista y atrasó los eslabones de logística	11	100%	0	0%	0	0%	0	0%	9	90%	1	10%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores y choferes de la empresa privada Cámara Nacional de Transportistas de Carga.

Simbología: FA: Frecuencia absoluta

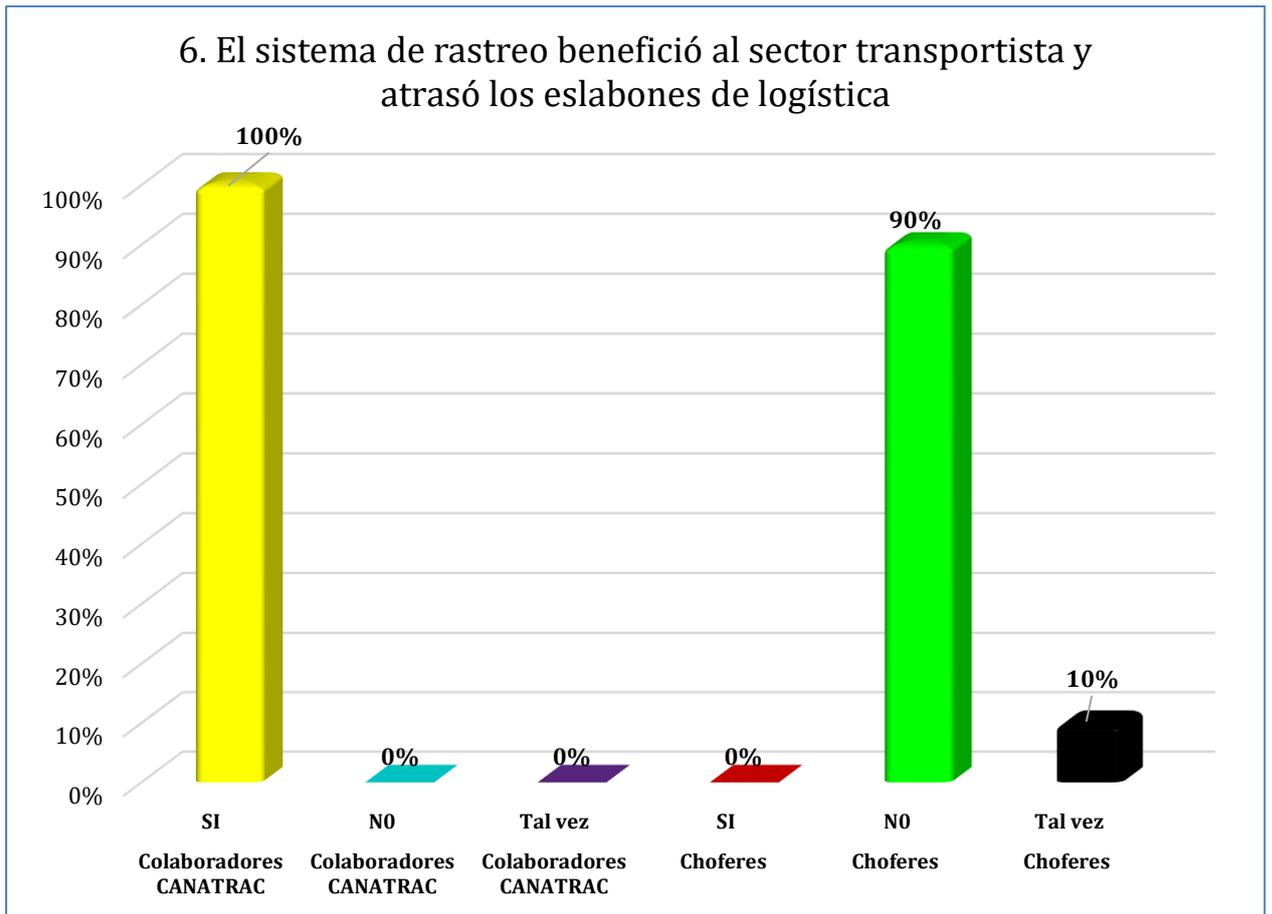
FR: Frecuencia relativa

Interpretación

El 100% de los colaboradores de CANATRAC, consideran que el sistema de rastreo benefició al sector transportista y atrasó los eslabones de logística. Sin embargo, el 90% de los choferes lo niegan y un 10% opinan que tal vez. Por tanto, se deduce las diferencias de opiniones entre los encuestados, por el uso de los GPS, fue un indicador al que la empresa le dio mayor importancia, como equipo de localización satelital, la cual es tecnología que permite determinar con precisión la posición de un objeto, en este caso las unidades de transporte, en cualquier parte del planeta.

Sin embargo, sucede un atraso en los eslabones de la logística, como procesos involucrados de manera directa o indirecta en la acción de satisfacer las necesidades del cliente, por cuanto los colaboradores, también se dedicaban a realizar otras funciones como los manifiestos vacíos, DUCA T, la venta de marchamos, entre otros, causando que el servicio se acumulara.

Gráfico 3. Sistema de rastreo y eslabones de logística. Opinión de los colaboradores y de los choferes, 2021



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores y choferes de la empresa privada Cámara Nacional de Transportistas de Carga

Cuadro 4. Procesos logísticos. Opinión de los colaboradores y de los choferes, 2021

Ítem	Colaboradores CANATRAC						Choferes					
	SI		NO		Tal vez		SI		NO		Tal vez	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
7. Importancia de todos los procesos logísticos que se ejecutan dentro de la empresa	11	100%	0	0%	0	0%	0	0%	2	20%	8	80%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores y choferes de la empresa privada Cámara Nacional de Transportistas de Carga.

Simbología: FA: Frecuencia absoluta

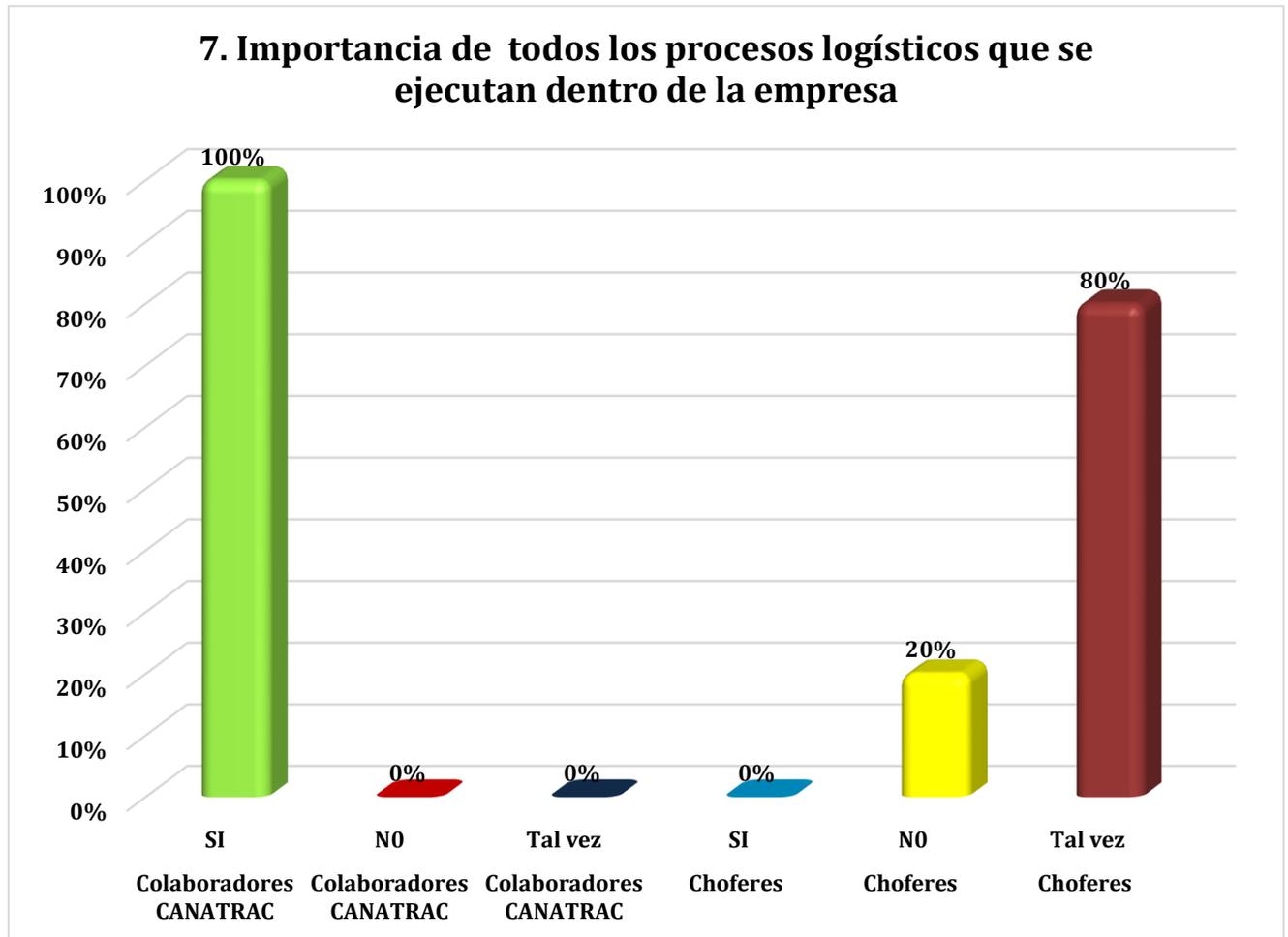
FR: Frecuencia relativa

Interpretación

El 100% de los colaboradores de CANATRAC, manifiestan que son importantes todos los procesos logísticos que se ejecutan dentro de la empresa, por lo que su valoración es con un nivel alto, sin embargo, los choferes lo consideran negativo, se observa controversias en las opiniones de los sujetos.

Es importante la logística en la empresa, porque es una forma para que el producto cumpla con el objetivo, llegando al consumidor en el momento preciso, en el menor tiempo, de manera que lleguen lo antes posible, porque de lo contrario pueden dañarse o perder la calidad, entonces incide significativamente en la rentabilidad financiera, pero si hay insatisfacción del cliente en cuanto al transporte y distribución de la carga es un riesgo económico.

Gráfico 4. Procesos logísticos. Opinión de los colaboradores y de los choferes, 2021



privada Cámara Nacional de Transportistas de Carga

Cuadro 5. Servicio brindado. Opinión de los colaboradores y de los choferes, 2021

Ítem	Colaboradores CANATRAC						Choferes					
	SI		NO		Tal vez		SI		NO		Tal vez	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
8. El servicio brindado satisface las necesidades de los usuarios que ingresan al país con mercaderías	6	55%	3	27%	2	18%	5	50%	2	20%	3	30%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores y choferes de la empresa privada Cámara Nacional de Transportistas de Carga.

Simbología: FA: Frecuencia absoluta

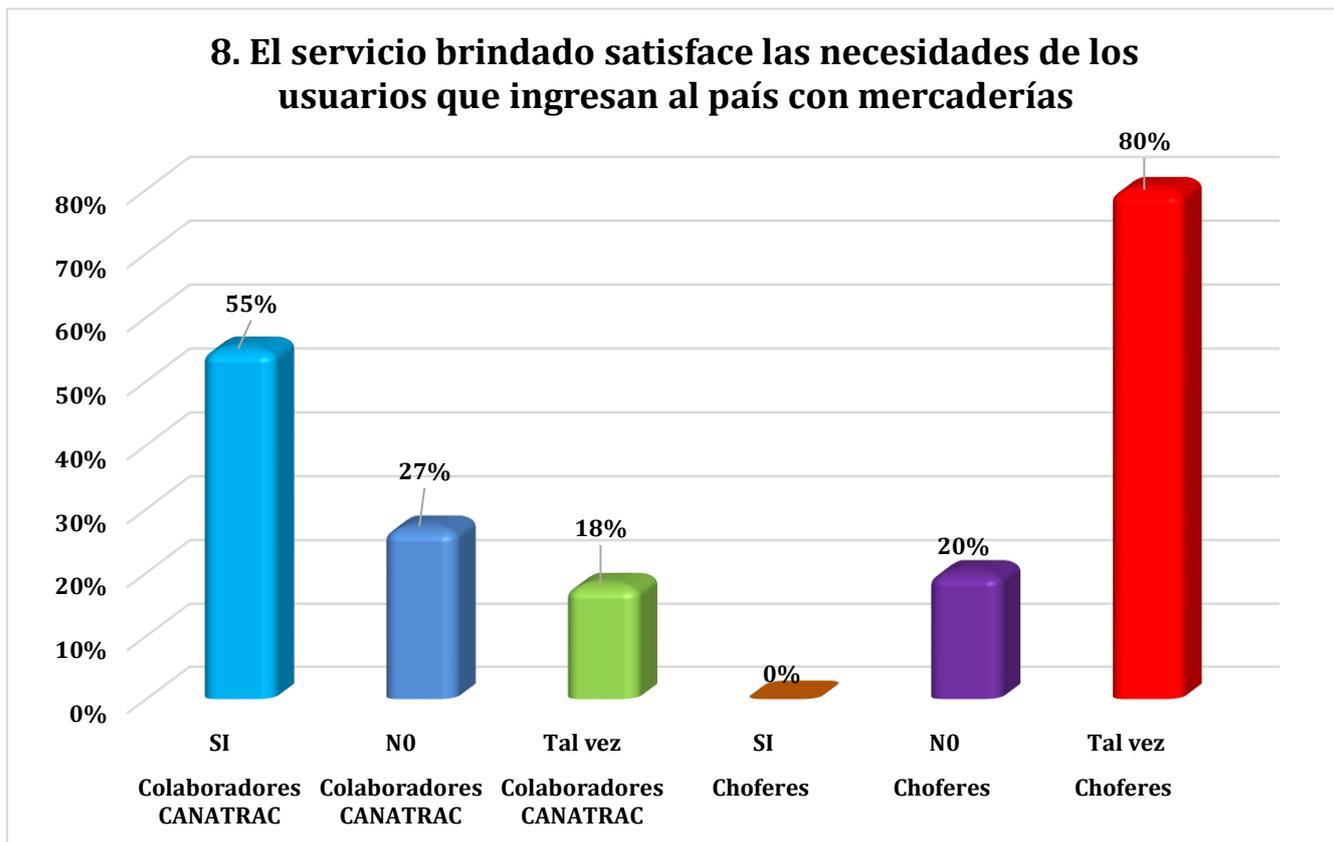
FR: Frecuencia relativa

Interpretación

Solamente un 55% de los colaboradores de CANATRAC y un 50% de los choferes, exteriorizan que el servicio brindado satisface las necesidades de los usuarios que ingresan al país con mercaderías, por lo que se infiere que coinciden las opiniones de ambos sujetos de estudio.

Tomando en cuenta que todo tránsito internacional aduanero debe apegarse a lo establecido que lo regula, como lo define el Reglamento sobre el Régimen de Tránsito Aduanero Internacional Terrestre, tomando en cuenta otras disposiciones legales, por lo que se debe respetar el procedimiento para movilizar la mercadería.

Gráfico 5. Servicio brindado. Opinión de los colaboradores y de los choferes, 2021



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores y choferes de la empresa privada Cámara Nacional de Transportistas de Carga

Cuadro 6. Calidad del servicio brindado. Opinión de los colaboradores y de los choferes, 2021

Ítem	Colaboradores CANATRAC						Choferes					
	Muy bueno		Bueno		Malo		Muy bueno		Bueno		Malo	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
9. Calidad del servicio brindado en cuanto a la atención al cliente y al tiempo de duración del proceso logístico	6	55%	5	45%	0	0%	0	0%	6	60%	4	40%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores y choferes de la empresa privada Cámara Nacional de Transportistas de Carga.

Simbología: FA: Frecuencia absoluta

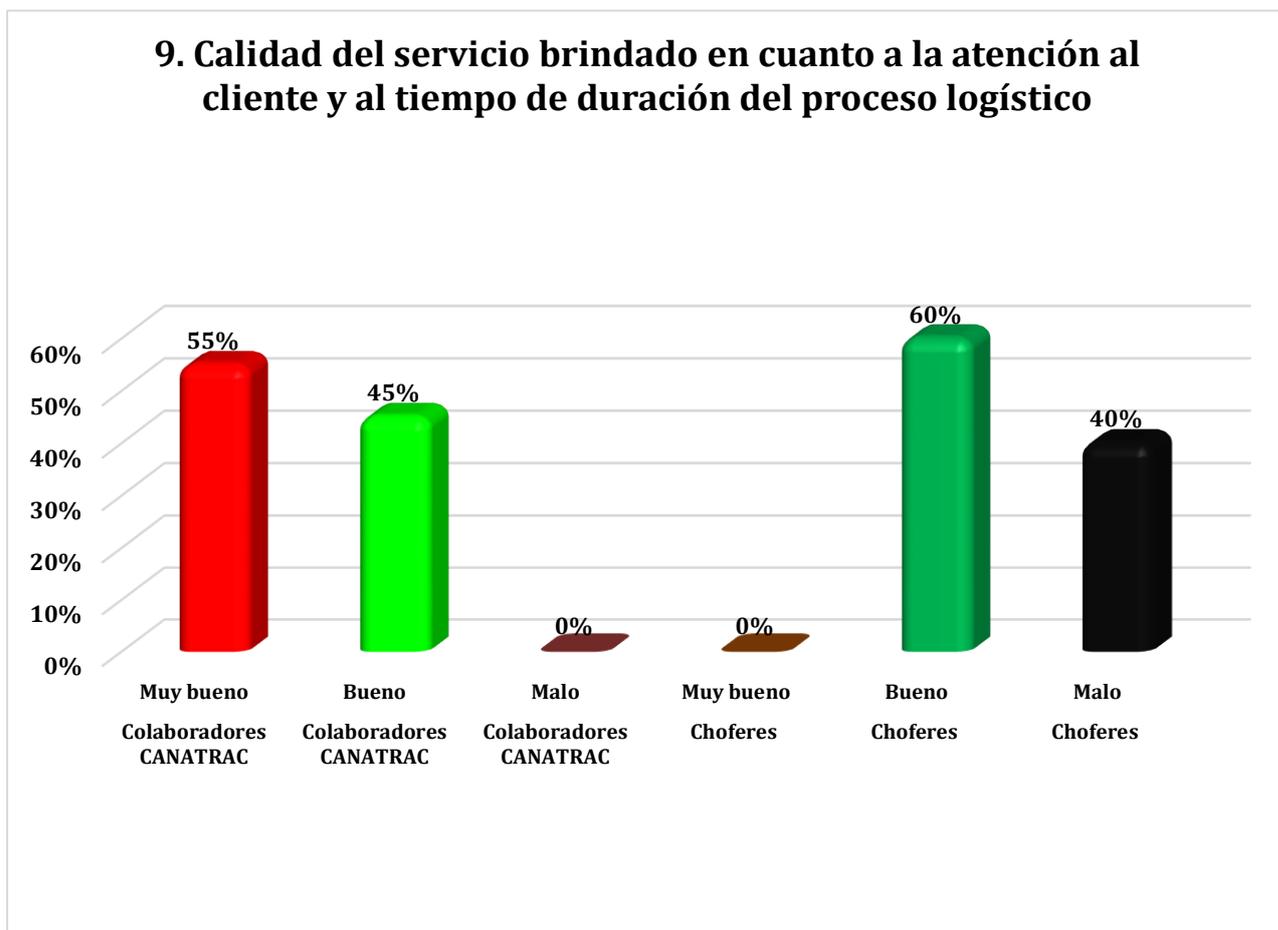
FR: Frecuencia relativa

Interpretación

Solamente un 55% de los colaboradores de CANATRAC, manifiestan que es muy buena la calidad del servicio brindado en cuanto a la atención al cliente y al tiempo de duración del proceso logístico, sin embargo, el otro 45% lo considera como bueno. Con respecto a la opinión de los choferes, lo consideran el 60% como buena la calidad del servicio brindado y el otro 40% como malo. Se observa controversia en las opiniones de ambos sujetos de estudio, sin embargo, las ponencias positivas se ubican en la media.

Estos indicadores, tanto la calidad del servicio al cliente y el tiempo del proceso logístico, se relacionan puesto que se debe realizar en forma eficiente para que haya satisfacción del consumidor, lo cual colabora a que la imagen de la empresa sea óptima y por ende se potencie la rentabilidad financiera. Valorando el servicio al cliente frecuentemente, un sistema de control, proporciona que se actualicen los procesos logísticos para mejorar la entrega en el menor tiempo posible.

Gráfico 6. Calidad del servicio brindado. Opinión de los colaboradores y de los choferes, 2021



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores y choferes de la empresa privada Cámara Nacional de Transportistas de Carga

Cuadro 7. Proceso para ingresar al país. Opinión de los colaboradores y de los choferes, 2021

Ítem	Colaboradores CANATRAC Muy bueno		Colaboradores CANATRAC Regular		Colaboradores CANATRAC Malo		Choferes Muy bueno		Choferes Regular		Choferes Malo	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
10. Calificación en términos generales del proceso para ingresar al país	0	0%	11	100%	0	0%	3	30%	4	40%	3	30%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores y choferes de la empresa privada Cámara Nacional de Transportistas de Carga.

Simbología: FA: Frecuencia absoluta

FR: Frecuencia relativa

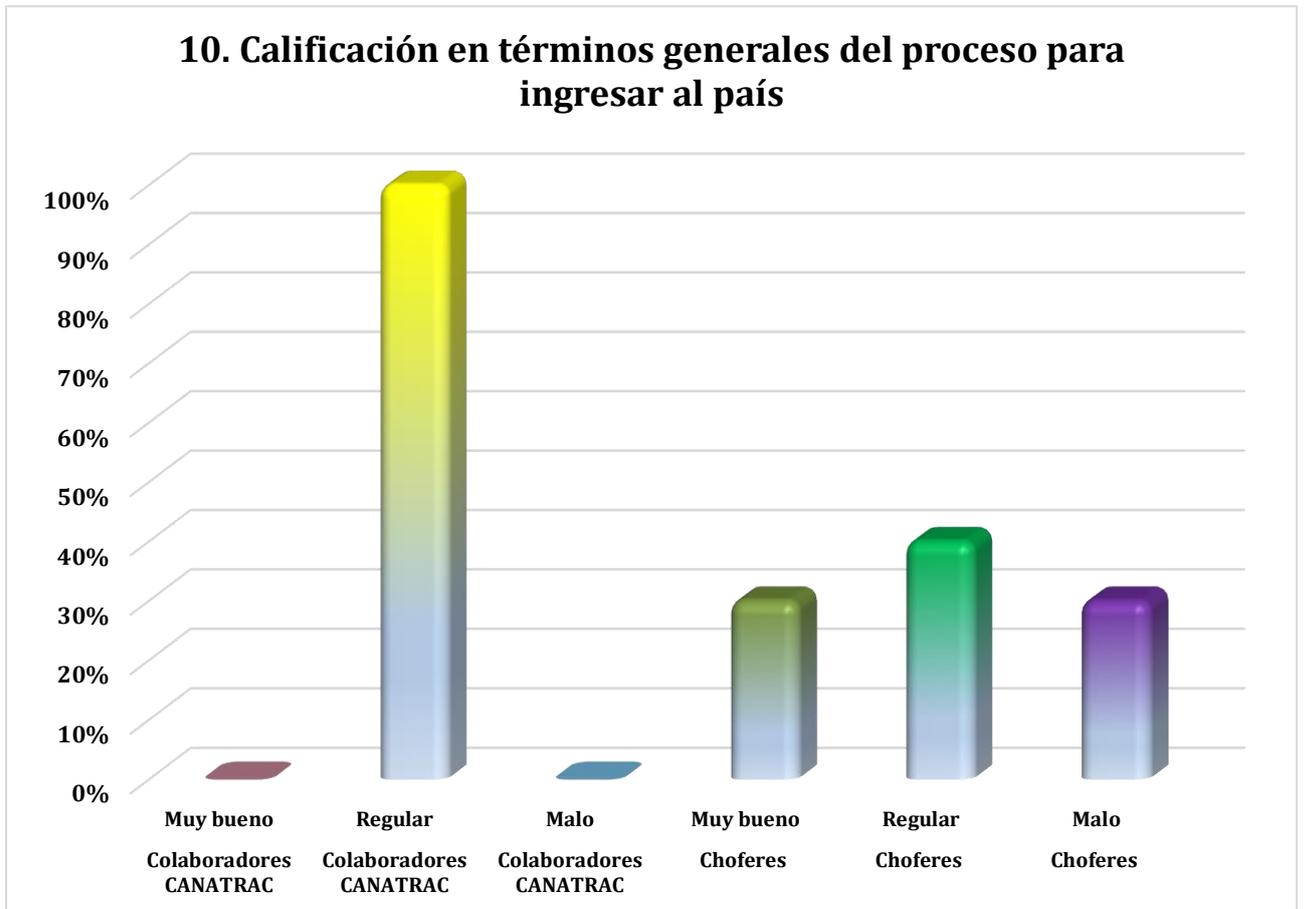
Interpretación

El 100% de los colaboradores de CANATRAC, califican como regular en términos generales del proceso para ingresar al país. Sin embargo, el 30% de los choferes lo valora como muy bueno, entre tanto el 40% regular y un 30% como malo. Se infiere que es negativa la posición de la mayoría de los sujetos encuestados.

El ingreso al país se rige en estos periodos del 2019 - 2020, de diferentes formas, por cuanto se dictan reglas o directrices, con medidas más estrictas debido a la pandemia COVID -19, donde el principal monitoreo de transporte de carga es por medio del GPS, con el fin de supervisar las rutas programadas, por ejemplo una de las estrategias de mitigar la crisis sanitaria y evitar los contagios o propagación del virus, fue que ingresaron a territorio costarricense transportistas que realizaban el tránsito directo de frontera a frontera, por lo que las unidades debían sujetarse a la vigilancia policial y lo que provoca un caos en las fronteras. También, para minimizar el tiempo de espera se dieron alternativas como el enganche y del desenganche de remolques, hasta cambio de choferes que trasladaran las cargas y así sucesivamente un sinnúmero de situaciones que

han tenido que vivir a diario los conductores en las Frontera Norte y otras del país.

Gráfico 7. Proceso para ingresar al país. Opinión de los colaboradores y de los choferes, 2021



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores y choferes de la empresa privada Cámara Nacional de Transportistas de Carga

Cuadro 8. Ingresar mercadería. Opinión de los colaboradores y de los choferes de CANATRAC, 2021

Ítem	Colaboradores de CANATRAC										Choferes									
	CS	CS	S	S	AV	AV	P	P	N	N	CS	CS	S	S	AV	AV	P	P	N	N
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
11. Frecuencia utiliza los servicios para ingresar mercadería al país	0	0%	7	64%	4	36%	0	0%	4	40%	4	40%	0	0%	0	0%	2	20%	4	40%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores y choferes de la empresa privada Cámara Nacional de Transportistas de Carga.

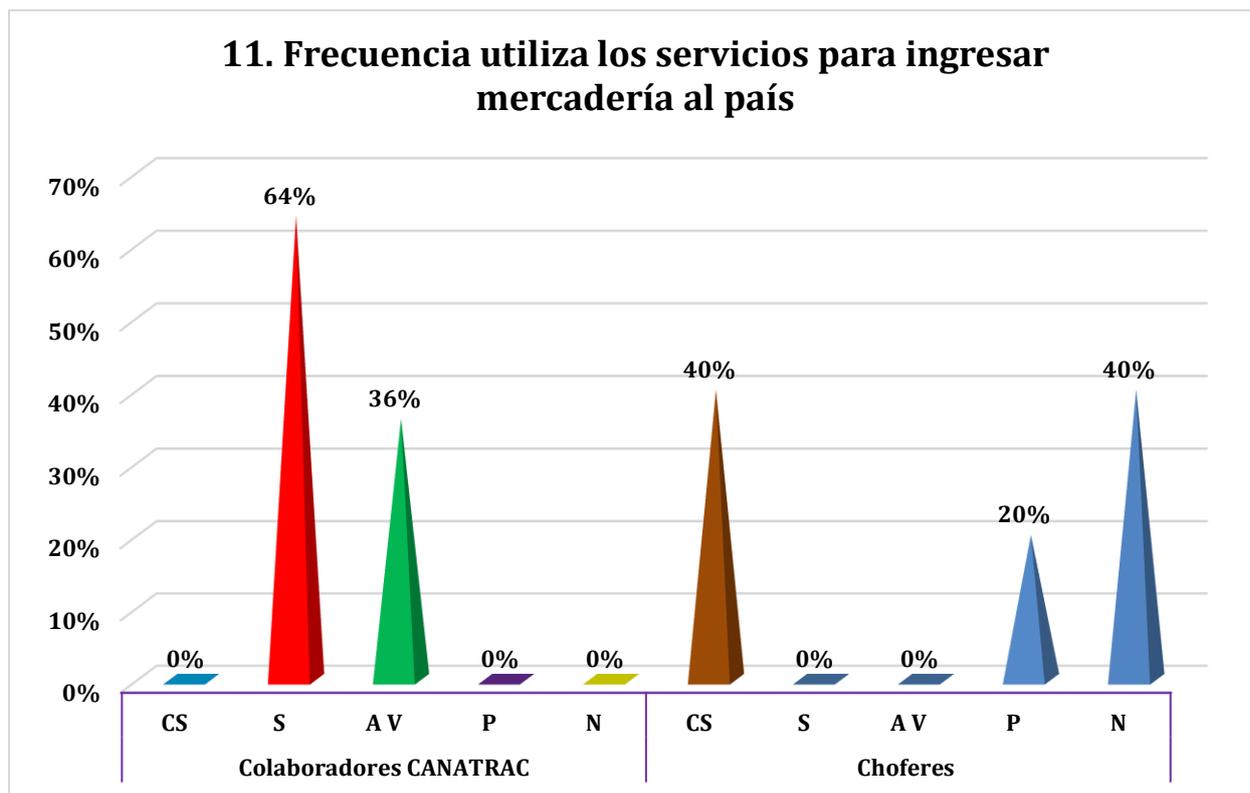
Simbología: **FA:** Frecuencia absoluta
FR: Frecuencia relativa
S: Siempre
AV: A veces
CS: Casi Siempre
P: Poco
N: Nunca

Interpretación

Los colaboradores de CANATRAC, manifiestan el 64% que se utiliza siempre los servicios para ingresar mercadería al país, mientras el 40% de los choferes exteriorizan que casi siempre. Es significativo que un 40% de los choferes consideran que nunca lo utilizan.

El COVID-19, ha provocado un impacto negativo masivo, afectando tanto las importaciones como exportaciones, esta crisis no solo daña las relaciones comerciales, sino también las personales, difíciles de instaurar y desarrollar. Para ingresar mercadería al país, se puede todo tipo procedentes del exterior, sin embargo, con los tipos explosivos, corrosivos, contaminantes o radiactivos, no podrán descargarse y deben quedarse en depósito.

Gráfico 8. Ingresar mercadería. Opinión de los colaboradores y de los choferes de CANATRAC, 2021



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores y choferes de la empresa privada Cámara Nacional de Transportistas de Carga

Cuadro 9. Mejoras al proceso logístico. Opinión de los colaboradores y de los choferes, 2021

Ítem	Colaboradores CANATRAC		Colaboradores CANATRAC		Colaboradores CANATRAC		Choferes		Choferes		Choferes	
	SI		NO		Tal vez		SI		NO		Tal vez	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
12. Al proceso logístico se le pueden hacer mejoras para agilizar la movilidad del transportista dentro del país	11	100%	0	0%	0	0%	8	80%	2	20%	0	0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores y choferes de la empresa privada Cámara Nacional de Transportistas de Carga.

Simbología: **FA:** Frecuencia absoluta

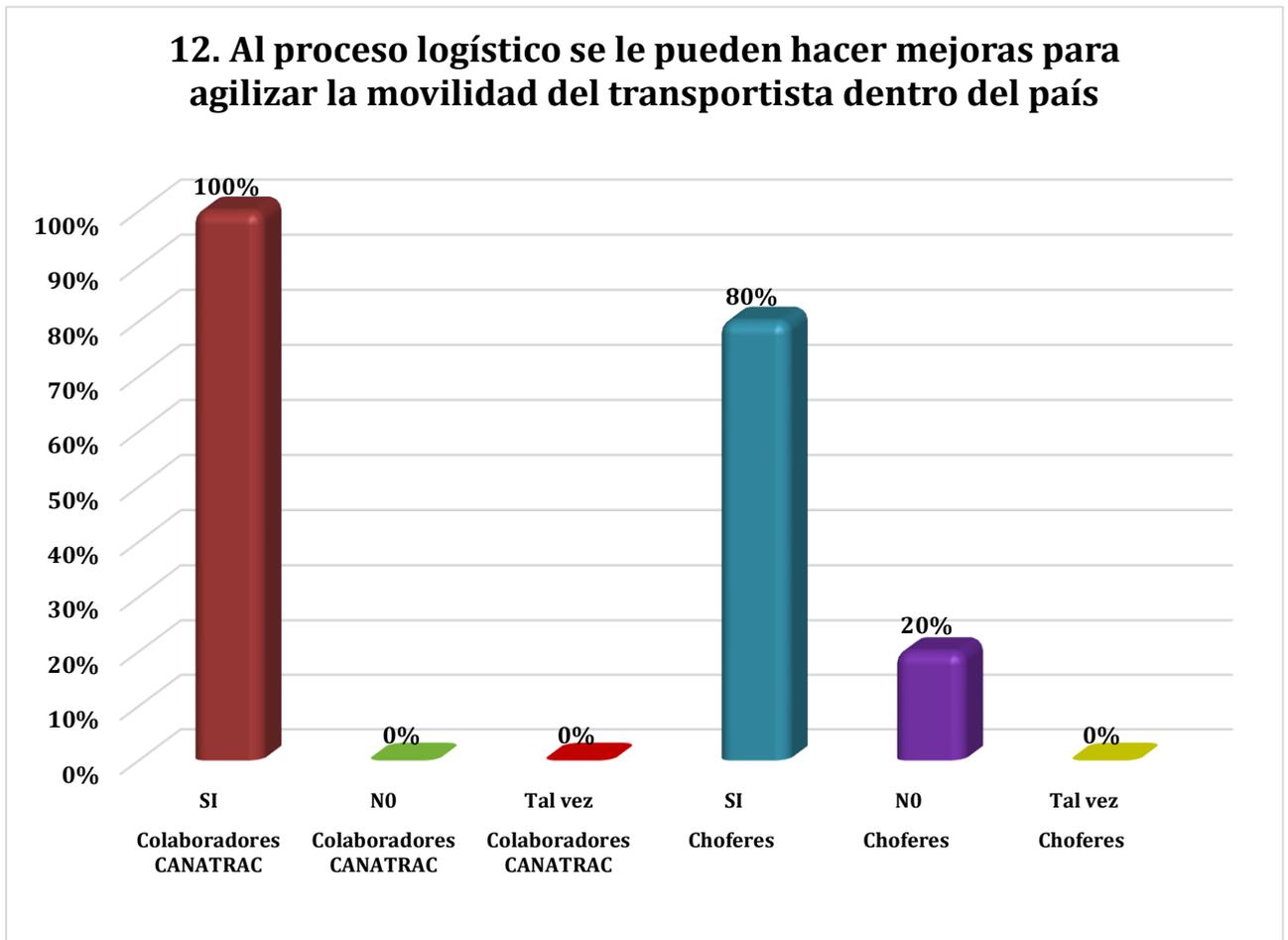
FR: Frecuencia relativa

Interpretación

Tanto los colaboradores de CANATRAC, como los choferes; manifiestan que si se le puede hacer mejoras al proceso logístico para agilizar la movilidad del transportista dentro del país.

Las empresas deben hacer mejoras al proceso logístico para agilizar la movilidad del transportista dentro del país, y así lograr la productividad y competitividad económica. Optimizar la infraestructura, servicios de transportes, la comunicación, medios de información, la integración, servicio al cliente, innovación tecnológica y facilitación del intercambio comercial.

Gráfico 9. Mejoras al proceso logístico. Opinión de los colaboradores y de los choferes, 2021



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores y choferes de la empresa privada Cámara Nacional de Transportistas de Carga

Cuadro 10. Movimientos de unidades de transportes (anterior y posterior de los tiempos de pandemia COVID-19) por la Frontera Norte. CANATRAC, 2021

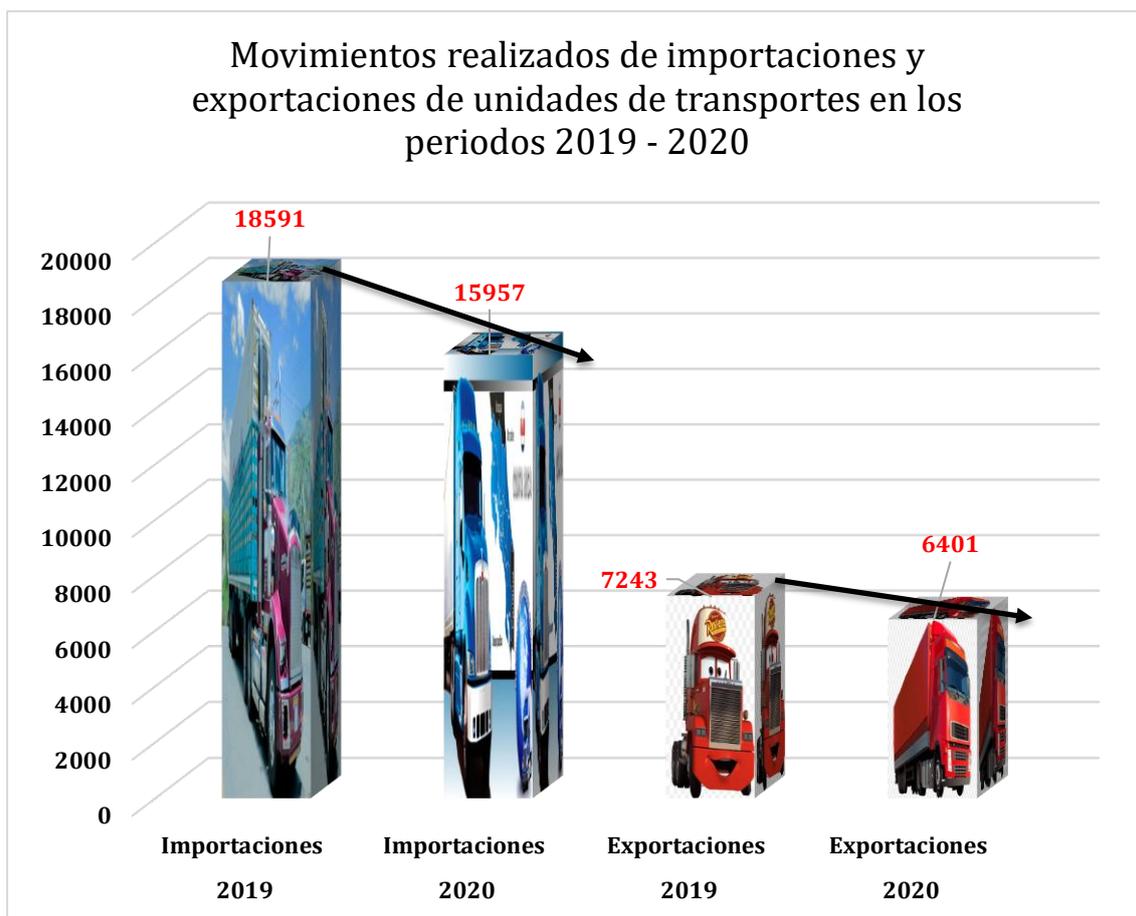
	2019	2020	2019	2020
	Importaciones	Importaciones	Exportaciones	Exportaciones
Movimientos realizados de entradas y salidas de unidades de transportes en los periodos 2019 - 2020	18591	15957	7243	6401

Fuente: Datos obtenidos por la observación documental a CANATRAC, 2020

Interpretación

Según los datos obtenidos de CANATRAC, en este grafico se puede visualizar que tanto las importaciones como exportaciones, durante los años 2019-2020, se vieron afectadas, ya que los movimientos sufrieron golpes a la baja, los ingresos empezaron a decaer, esto quiere decir, que en cierta medida la economía del país se estancó. Todo esto ocurrió como consecuencias de la crisis sanitaria de la pandemia COVID-19, que afectó y sigue dañando al mundo, ocasionando que las fronteras disminuyeran las entradas y salidas de automotores con materias o productos.

Gráfico 10. Movimientos de unidades de transportes (anterior y posterior de los tiempos de pandemia COVID-19) por la Frontera Norte. CANATRAC, 2021



Fuente: Datos obtenidos por la observación documental a CANATRAC, 2020

Cuadro 11. Movimientos de unidades de transportes (anterior y posterior de los tiempos de pandemia COVID-19) por la Frontera Norte. CANATRAC, 2021

	Anterior del COVID-19 01 de Enero a 15 de marzo 2020		Posterior del COVID-19 15 de marzo al 17 de octubre 2020 con GPS		Posterior del COVID-19 17 de octubre al 31 de diciembre 2020 sin GPS	
	Entradas	Salidas	Entradas	Salidas	Entradas	Salidas
Movimientos realizados de entradas y salidas de unidades de transportes en los periodos 2020 (anterior y posterior de los tiempos de pandemia COVID-19)	3058	1350	7899	3051	5000	2000

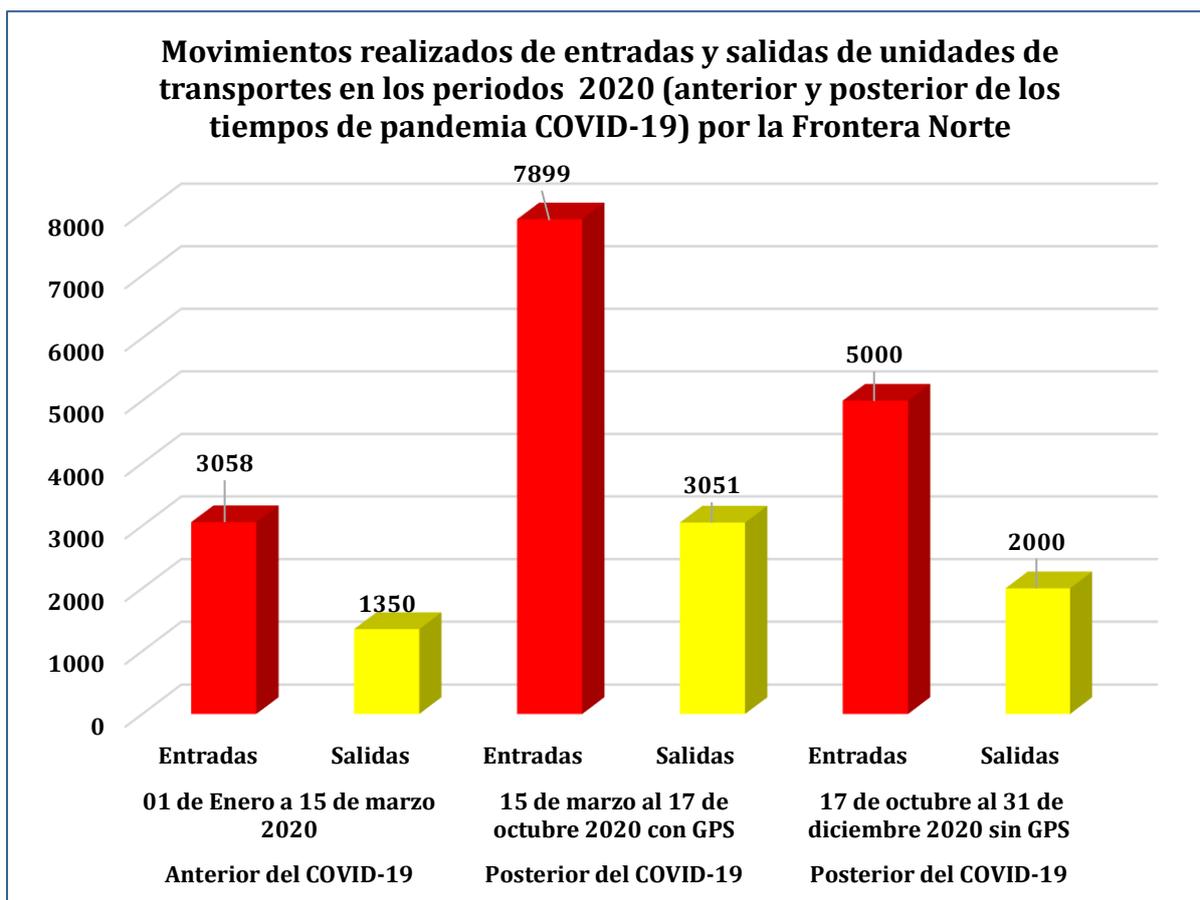
Fuente: Datos obtenidos por la observación documental a CANATRAC, 2020

Interpretación

Se puede verificar que los resultados de los movimientos de entradas y salidas por la Frontera Norte, según información de CANATRAC, durante tres periodos del año con distintas características, en cuanto al primer periodo (2,5 meses), antes de la pandemia, el segundo periodo (7 meses) durante la pandemia COVID-19 y con GPS y el tercero con (2,5 meses), con la crisis sanitaria, pero sin GPS, se infiere una importante alza en las entradas del último periodo, aun mayor a los primeros meses del año 2020 (01 de enero a 15 de marzo) y el segundo periodo se presentó una baja significativa.

Un año donde las frecuencias no tuvieron estabilidad, fue muy variante durante todo el año 2020 a consecuencias de la crisis sanitaria COVID-19, afectando la rentabilidad de CANATRAC y por ende la del país.

Gráfico 11. Movimientos de unidades de transportes (anterior y posterior de los tiempos de pandemia COVID-19) por la Frontera Norte. CANATRAC, 2021



Fuente: Datos obtenidos por la observación documental a CANATRAC, 2020

Cuadro 12. Movimientos de unidades de transportes mensuales (anterior y posterior de los tiempos de pandemia COVID-19), por la Frontera Norte. CANATRAC, 2021

	Anterior del COVID-19		Posterior del COVID-19		Posterior del COVID-19	
	01 de Enero a 15 de marzo 2020		15 de marzo al 17 de octubre 2020 con GPS		17 de octubre al 31 de diciembre 2020 sin GPS	
	Entradas	Salidas	Entradas	Salidas	Entradas	Salidas
Movimientos mensuales realizados de entradas y salidas de unidades de transportes en los periodos 2020 (anterior y posterior de los tiempos de pandemia COVID-19)	1223	540	1128	435	2000	800

Fuente: Datos obtenidos por la observación documental a CANATRAC, 2020

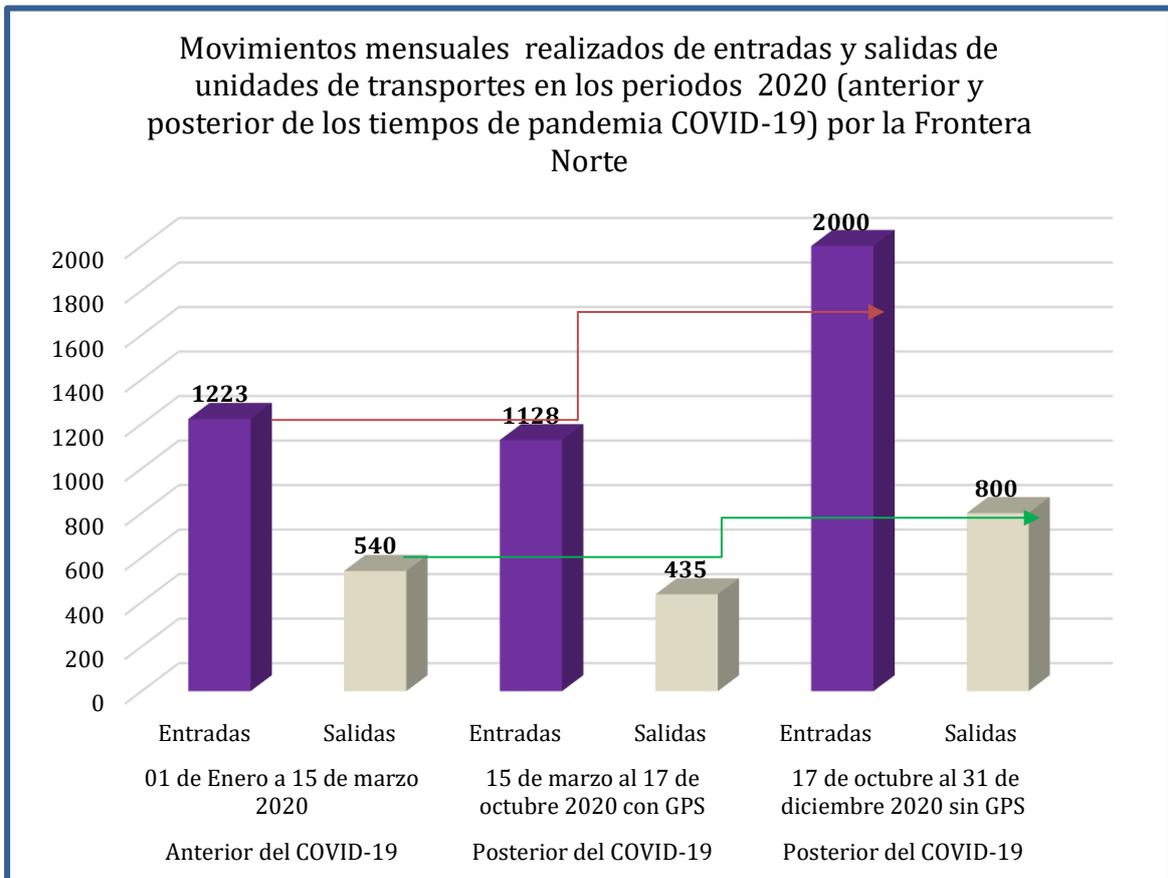
Interpretación

En este cuadro se presenta que los movimientos realizados mensualmente de entradas de unidades de transporte, disminuyeron desde marzo a octubre que utilizaban GPS durante la pandemia COVID-19, comparada con los meses desde enero al 15 de marzo 2020, antes de la crisis sanitaria, de 1223 a 1128 unidades. Sin embargo, en los últimos meses del año, del 15 de octubre al 31 de diciembre, donde la empresa privada CANATRAC, suspendió el uso del GPS en sus flotillas, ascienden significativamente a 2000 unidades.

Con respecto a las salidas de unidades de transporte, igual que las entradas, disminuyeron desde marzo a octubre que utilizaban GPS, de 540 a 435 unidades de los meses de enero al 15 de marzo 2020, pero en los últimos meses de octubre al 31 diciembre, ascienden de forma significativa a 800 unidades.

CANATRAC dejó de percibir ingresos porque los choferes de las unidades, no realizaban los trámites que se debían, ya que no estaban saliendo del país, además esto ocasionó que las unidades de transporte, se aglomerasen en la terminal de aduanas.

Gráfico 12. Movimientos de unidades de transportes mensuales (anterior y posterior de los tiempos de pandemia COVID-19), por la Frontera Norte. CANATRAC, 2021



Fuente: Datos obtenidos por la observación documental a CANATRAC, 2020

4.2 Análisis preguntas abiertas

Tabla 3. Respuestas comparativas de los colaboradores y de los choferes, 2021

Ítem	Respuestas de los colaboradores de CANATRAC	Respuestas de los choferes
1. ¿Qué forma recomienda para agilizar los procesos de logísticas en la empresa Cámara Nacional de Transportistas de Carga?	<ul style="list-style-type: none"> -Hacerlo de una manera más organizada -Tramitología digital con mayor velocidad -Mejor tecnología -Digitalizar los procesos y llevar un control digital -Hacerlo de una manera más organizada -Seguir por la misma misión en dar un buen servicio al cliente -Tener más control de los choferes -Hacerlo de una manera más organizada y eficaz -Subir los megas del internet -Que lo documentos este en la base de datos antes que llegue el chofer. 	<ul style="list-style-type: none"> -Más rapidez -Mejoras en la base de datos -Que los procesos sean más rápidos y más ágiles -Más personal -Por vía virtual, a como se realiza mucho hoy en día -Mejorar internet -Más colaboradores -Tener el sistema adecuado para nuestras consultas -Mantener más personal -Tener un mejor servicio al cliente

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores y choferes de la empresa privada Cámara Nacional de Transportistas de Carga.

Tabla 4. Respuestas comparativas de los colaboradores y de los choferes, 2021

Ítem	Respuestas de los colaboradores de CANATRAC	Respuestas de los choferes
2. ¿Mencione algunos procesos que no permite agilizar una Duca T?	<ul style="list-style-type: none"> -La alta demanda de transportistas -El tipo de sistema que se utiliza, en casos muy lento -Predeterminar la información -Sistema Sieca presenta problemas de lentitud una vez esté se encuentra en actualizaciones -La búsqueda de errores en líneas asociadas al DUA -Al agregar líneas del DUA, ir modificando el país de origen, ya que esta predeterminado en Costa Rica. -Cuando internet se cae -No tener un sistema que se mantenga vigente y estabilizado -Malo internet -Predeterminar la información 	<ul style="list-style-type: none"> -La burocracia -La indisposición de la empresa cuando envía lo solicitado -La falta de responsabilidad de la empresa -Permitir el traslado de mercancías -Se debe emplear para el traslado de mercancías bajo el régimen -Muy poco personal -El exceso de requisitos -Mala gestión administrativa

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores y choferes de la empresa privada Cámara Nacional de Transportistas de Carga.

Tabla 5. Respuestas comparativas de los colaboradores y de los choferes, 2021

Ítem	Respuestas de los colaboradores de CANATRAC	Respuestas de los choferes
3. ¿Qué le recomienda a la empresa para dar un mejor servicio al cliente y agilizar los procesos de cualquier trámite que se realice?	Aumentar la velocidad del internet Capacitación y mejoras en el equipo Menos burocracia Tener una buena comunicación y seguir con una mentalidad a corto y mediano plazo Tener más control de los permisos de hacienda Que lo documentos enviados estén antes que llegue el chofer Darle el mantenimiento a los equipos de trabajo	Capacitar constantemente a sus empleados Más equipo capacitado Que den un buen servicio Que sea digital Tener mejor internet Mejorar el servicio del cliente ofrecido Tener mejor organización Pedir menos documentos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores y choferes de la empresa privada Cámara Nacional de Transportistas de Carga.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones

6.1 Conclusiones

Este capítulo tiene como propósito presentar las conclusiones compuestas a partir del análisis de resultados obtenidos del estudio, para que posteriormente se incluyan las recomendaciones que se consideren necesarias para la formación de la investigación realizada.

Las encuestas aplicadas a las personas colaboradoras de la empresa CANATRAC y a determinados usuarios de este servicio, se emplearon para analizar sus respuestas y comentarios sobre la actual logística utilizada en el cumplimiento de los requerimientos de ingreso al país con diferentes productos y materias.

En la investigación y estudio de la logística utilizada por la Cámara Nacional de Transportistas de Carga, se encuentran que estos se dividen entre colaboradores de la empresa y transportistas que ingresan y salen de país.

Los colaboradores de la empresa son los que ofrecen el servicio de requerimientos que debe cumplir todo transportista para ingresar al país.

Los transportistas se identifican como las empresas que ofrecen el servicio de transporte y carga que ingresa al país.

Obteniendo así un amplio conocimiento de la manera en que se ejecutan dichas labores y así poder efectuar posteriormente algunas recomendaciones para mejorar los procesos de ingreso al país de los automotores de carga y transporte, por lo que se concluye:

Con respecto a las etapas que conforman la cadena logística, desde el ingreso al país hasta su salida en caso de tránsitos internacionales o su desalmacenaje por los importadores nacionales.

1. De acuerdo con las opiniones manifestadas sobre algunos procesos que afecta agilizar una DUCA T, en algunas manifestaciones coinciden los colaboradores de CANATRAC y los choferes, entre ellas: la causa de la alta demanda de transportistas, la burocracia, la indisposición de la empresa cuando envía lo solicitado, la búsqueda de errores en líneas asociadas al DUA, muy poco personal, exceso de requisitos, mala gestión administrativa, malo internet y no tener un sistema que se mantenga vigente y estabilizado.

2. Con respecto a la conectividad de internet, se concluye que es una dificultad para realizar un trámite de algún conductor, por lo que le falta mayor potencialidad, afectando la calidad del servicio que se brinda al transportista.
3. En relación con el sistema de rastreo sobre el beneficio al sector transportista y atraso en los eslabones de logística, las opiniones de los sujetos es controversial, ya que los choferes lo niegan rotundamente, sin embargo los colaboradores de CANATRAC, si están de acuerdo por el uso de los GPS, ya que es un indicador al que la empresa le dio mayor importancia, como equipo de localización satelital, la cual es tecnología que permite determinar con precisión la posición de un objeto, en este caso las unidades de transporte, en cualquier parte del planeta.
4. Tanto los choferes como los colaboradores de CANATRAC, considera que el servicio brindado por la empresa, no satisface las necesidades de los usuarios que ingresan al país con mercaderías.
5. De acuerdo con las manifestaciones de la calidad del servicio brindado en cuanto a la atención al cliente y al tiempo de duración del proceso logístico, lo valoran como bueno la mayoría de los encuestados e inclusive un porcentaje significativo como malo.
6. Valoran como regular, la calificación en términos generales del proceso para ingresar al país.
7. Se concluye que al proceso logístico se le pueden hacer mejoras para agilizar la movilidad del transportista dentro del país y así lograr la productividad y competitividad económica. Optimizar la infraestructura, servicios de transportes, la comunicación, medios de información, la integración, servicio al cliente, innovación tecnológica y facilitación del intercambio comercial.

De acuerdo con las operaciones logísticas que realiza la organización Cámara Nacional de Transportistas de Carga en la importación y exportación de suministros vía terrestre a Costa Rica por la Frontera Norte, se concluye que:

1. En relación con las recomendaciones para agilizar los procesos de logísticas en la empresa de la Cámara Nacional de Transportistas de Carga, los colaboradores de CANATRAC y los choferes coinciden en algunas opiniones, entre las que se señalan: que se debe hacer de una manera más organizada, tramitología digital con mayor velocidad, mejorar el uso de la tecnología, digitalizar los procesos y llevar un control digital, brindar un buen servicio al cliente, tener más control de los choferes, realizarlo de una manera más organizada y eficaz, subir los megas del internet, los documentos estén en la base de datos antes que llegue el chofer, tener el sistema adecuado para las consultas de los choferes y nombrar más personal.
2. Con respecto a las recomendaciones que se brindan a la empresa para mejorar el servicio al cliente y agilizar los procesos de cualquier trámite que se realice, los colaboradores de CANATRAC y los choferes concuerdan en algunos aspectos; entre ellos: capacitar constantemente a sus empleados, aumentar la velocidad del internet, mejorar el servicio del cliente ofrecido, pedir menos documentos, tener más control de los permisos de hacienda, menos burocracia, tener una buena comunicación y seguir con una mentalidad a corto y mediano plazo y darle el mantenimiento a los equipos de trabajo.
3. Se concluye que las opiniones de los sujetos, colaboradores de CANATRAC y los choferes, son contrapuestas en cuanto a la rentabilidad del GPS, por lo que hay opiniones diversas. Los transportistas rotundamente se manifiestan de forma negativa. La función de este sistema digital, es un rastreo vehicular, que permite monitorear con más precisión todos los movimientos del producto y puede estar presente en las diversas etapas de la cadena de suministros.
4. En la manifestación sobre la importancia de todos los procesos logísticos que se ejecutan dentro de la empresa, igual las opiniones son controversiales, ya que los choferes no están de acuerdo, mientras los colaboradores de CANATRAC, considera importante todos los procesos logísticos que se ejecutan dentro de la empresa.

3. Movimientos realizados de entradas y salidas de unidades de transporte en los períodos 2019-2020

1. La frecuencia con que utilizan los servicios para ingresar mercadería al país, se manifiestan respuestas controversiales porque los colaboradores de CANATRAC, opinan que se utiliza siempre, mientras los choferes exteriorizan que casi siempre. El COVID-19, ha sido un factor que ha provocado un impacto negativo masivo afectando las importaciones y exportaciones, esta crisis no solo daña las relaciones comerciales, sino también las personales, difíciles de instaurar y desarrollar. Para ingresar mercadería al país, se puede todo tipo procedentes del exterior.
2. En relación con los datos obtenidos de CANATRAC, se concluye que tanto las importaciones como exportaciones, durante los años 2019-2020, se vieron afectadas, ya que los movimientos sufrieron golpes a la baja, todo esto ocurrió como consecuencias de la crisis sanitaria de la pandemia COVID-19, que afectó y sigue dañando al mundo, ocasionando que las fronteras disminuyeran las entradas y salidas de automotores con materias o productos.
3. Se puede verificar que los resultados de los movimientos de entradas y salidas por la Frontera Norte, según información de CANATRAC, un año donde las frecuencias no tuvieron estabilidad, fue muy variante durante todo el año 2020 a consecuencias de la crisis sanitaria COVID-19, afectando la rentabilidad de CANATRAC y por ende la del país.
4. Los movimientos realizados mensualmente, tanto de entradas como salidas de unidades de transporte, disminuyeron desde marzo a octubre que utilizaban GPS durante la pandemia COVID-19, comparada con los meses desde enero al 15 de marzo 2020, antes de la crisis sanitaria, sin embargo, en los últimos meses del año, del 15 de octubre al 31 de diciembre, donde CANATRAC, suspendió el uso del GPS, ascienden significativamente.
5. Se concluye que CANATRAC, dejó de percibir ingresos porque los choferes de las unidades, no realizaban los trámites que se debían, ya que no estaban algunos saliendo del país, además, por lo lento en las operaciones logísticas de CANATRAC, en el uso de los GPS, con los trámites completos, en el DUCA T, manifestaciones vacíos y carta porte, ocasionó que las unidades de transporte, se aglomerasen en la terminal de aduanas.

De acuerdo con lo anterior se deduce que la mayoría de las personas están de acuerdo en que a los procesos logísticos actuales se le pueden realizar mejoras, tanto para colaboradores como para los usuarios que son quienes reciben el servicio.

Por tanto, se puede determinar que la hipótesis: “Si las operaciones logísticas de la organización de la Cámara Nacional de Transportistas de Carga son eficientes y eficaces, entonces hay un impacto positivo en la importación y exportación de suministros vía terrestre a Costa Rica por la Frontera Norte”, posee un impacto negativo, por cuanto hay factores externos e internos que afectan a CANATRAC, uno de ellos, es que de acuerdo al contexto de la crisis por la pandemia COVID-19, hay una baja en las actividades económicas, por lo que causa efectos en las importaciones y exportaciones; por ende en la economía del país.

Por lo que CANATRAC, no es la excepción en la eficiencia y eficacia que brinda en sus servicios, ya que debido a los efectos de la actual pandemia mundial, crisis sanitaria que vive el país, ha tenido que buscar cómo mejorar sus operaciones logísticas para impactar en las importaciones y exportaciones que realizan el transporte de carga, como fue la suspensión del uso del GPS, a partir del mes de octubre 2020, por causa de la huelga de transportistas, como reclamo a los efectos negativos en que incurrían con este Sistema de Posicionamiento Global. (Gráfico N.10, 11 y N. 12)

Según las manifestaciones, tanto de los colaboradores como choferes, se infiere en que el impacto es negativo, por cuanto se aquejan de las operaciones logísticas y solicitan que haya mejoramiento en CANATRAC, por ejemplo: aumentar la velocidad del internet, mejora en la base de datos, más personal capacitado para que los documentos estén en la base de datos antes que lleguen los transportistas, mejorar el servicio al cliente y la organización interna de CANATRAC, agilizar los procesos, mejorar el control en los choferes. También la afectación al agilizar el DUCA-T, porque el medio tecnológico es muy lento y no poseen un sistema que se mantenga vigente y estabilizado.

De acuerdo con lo anterior, se denota la falta de agilizar los trámites utilizando tecnología de mayor calidad, también debido a las crisis sanitaria y a las exigencias tecnológicas que promueve el Ministerio de Hacienda para mejorar

los controles aduaneros y facilitar el comercio en Costa Rica, por lo que se denota al evaluar por medio de los datos de ingresos y egresos de transportista de carga por la Frontera Norte, la disminución en el año 2020, comparados con el año 2019, tanto en las entradas como salidas, un descenso de un 23% en las importaciones y un 29% en las exportaciones, datos que se consignan en los gráficos N.10, 11 y N. 12.

6.2 Recomendaciones

Concluida la presente investigación, se consideran convenientes las siguientes recomendaciones:

A la Cámara Nacional de Transportistas de Carga

1. Realizar una reestructuración y reorganización de las tareas y de cómo se realizan los procesos, esto para lograr brindar un servicio más eficaz y tratar de cubrir todas las áreas que abarquen los requerimientos de entrada de camiones al país. De igual manera se recomienda ejecutar estudio profundo de la infraestructura existente en la actualidad y de las herramientas con las que se cuentan, para que la operación y los procesos como tal se agilicen.
2. Ejecutar un plan de estudio de las horas de la jornada laboral en las que se incrementa y se disminuye la demanda de usuarios, realizando el trámite correspondiente de ingreso al país, para lograr satisfacer la demanda de los usuarios y reducir los gastos de operación de las mismas.
3. Diseñar planes o estrategias que permitan realizar el proceso DUCA T de una manera más ágil, ya que en la actualidad es el proceso que más demanda tiempo, por lo que es importante crear un puente de comunicación directa con cada una de las empresas que ingresan mercaderías al país para efectuar una mejora a la hora de aplicar dichos trámites.
4. Adquirir una herramienta tipo software y hardware adecuado para la actualización de datos y requerimientos constantemente.
5. Capacitación y motivación de los empleados ofreciendo un servicio eficiente y que contribuya con el objetivo de la empresa para tener un

- mejor manejo de las operaciones logísticas. Dentro de esta opción se ve viable brindar algún tipo de incentivo para motivar a los colaboradores.
6. Brindarle mayor velocidad al programa logístico, fabricando una tabla con los datos de cada empresa y del país de donde es cada compañía, esto con el fin de tener mayor control sobre cada empresa.
 7. Promover la adquisición de conductas asertivas entre los colaboradores y usuarios.
 8. Utilizar nuevamente el uso el sistema de rastreo de los tráileres por medio de GPS, esto para conocer en tiempo real la localización del automotor y el estado de la mercadería desde el momento que ingresa al país y de esta manera tener control y conocimiento para tomar mejores decisiones, para que la empresa CANATRAC logre avanzar en sus proyectos operacionales, estratégicos y sobre todo logísticos, en búsqueda de una mayor rentabilidad como a nivel global, en cuanto a sus procesos de ingreso de automotores con mercancías al país y así lograr mayor eficiencia operativa, administrativa y comercial en la cadena logística.
 9. Continuar desarrollando investigaciones constantes dirigidos a conocer las diferentes variables y demás que afectan la productividad y desarrollo Cámara Nacional de Transportistas de Carga.

Capítulo VI: Bibliografía y anexos

6.1 Referencias bibliográficas

Alvarado, L. y García, M. (2008) Características más relevantes del paradigma socio-crítico: su aplicación en investigaciones de educación ambiental y de enseñanza de las ciencias.

Dialnet-CharacterísticasMasRelevantesDelParadigmaSociocriti-3070760%20(1).pdf

Araya, M. (2019) Análisis del Procedimiento Aduanero aplicado a la importación de ropa usada en Costa Rica durante los periodos 2016 al 2017, con el fin de determinar si se está cumpliendo con lo establecido en la legislación aduanera vigente.

<http://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/123456789/271/An%C3%A1lisis%20procedimiento%20aduanero%20aplicado%20a%20la%20importaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Banco Mundial, de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) <http://servicios.procomer.go.cr/sadazf/images/RES-DGA-007-2010%20MANUAL%20DE%20PROCEDIMIENTOS%20ZONA%20FRANCA.pdf>

Barrantes, R. (2010). A la búsqueda del conocimiento científico. Primera. imp. San José. C.R. EUNED

Barrantes, R. (2010). Investigación un camino al conocimiento. Enfoque cuantitativo y cualitativo. 17 reimp. San José. C.R. EUNED

Barrantes, R. (2019). Métodos de estudio a distancia e investigación. A la búsqueda del conocimiento científico. Módulo 3. 6ta reimp., de la 1era ed. San José. C.R. EUNED

- Barrientos, G., Centeno, N. y Mejías, A. M. (2017) Análisis de la competitividad de los servicios de depósitos fiscales a partir de un enfoque estructural y normativo. El caso de Costa Rica”. Universidad de Costa Rica.
<http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/10204/1/42699.pdf>
- Campos, A. y Cruz, M. E. (2020). Estudio del Sistema Exportador de Costa Rica vía terrestre con el ingreso de la Declaración Única Centroamericana y el Plan de Contingencia aplicado por la Aduana 2018 - 2019.”. Universidad Técnica Nacional, Puntarenas, Costa Rica.
<http://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/123456789/389/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carr, K. (2015). Análisis de la logística de importación de la empresa El Gallo más Gallo de Alajuela S. A. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.
<http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/3539/1/38198.pdf>
- Carro, R. y González, D. (2013) Logística empresarial. Facultad de ciencias económicas y sociales. Universidad Nacional de Mar del Plata.
http://nulan.mdp.edu.ar/1831/1/logistica_empresarial.pdf
- Chavarro, I. A. y García, E. X. (2013) Modelo logístico de transporte de carga con asignaciones mono-fuente a multi-destino empleando dinámica de sistemas sector transportador de carga: caso (Bogotá-Buenaventura). Universidad Libre de Bogotá, Colombia.
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9387/ModeloLogisticoTransporteCarga.pdf>
- Contraloría General de la República de Costa Rica (2020) Seguimiento de la Gestión de las Aduanas en Costa Rica. Resultados 2017 -2019.
<https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm&ogbl#inbox?projector=1>

- Corrales, Y. M. y Sibaja, C. L. (2017) Análisis del sistema de administración de inventarios en los depositarios aduaneros de la jurisdicción de Aduana Santamaría en el periodo 2015- 2016. Universidad Técnica Nacional, Sede Central, Costa Rica.
<http://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/123456789/230/An%C3%A1lisis%20sistema%20administraci%C3%B3n%20inventarios%20depositarios%20aduaneros.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Estalella, A. y Ardévol, E. (2011) Desafíos y oportunidades para las ciencias sociales. Convergencia. Revista de Ciencias Sociales, vol. 18, núm. 55, enero-abril, 2011, pp. 87-111 Universidad Autónoma del Estado de México Toluca, México. <https://www.redalyc.org/pdf/105/10515210004.pdf>
- Estrada, I. (2020) Conozca que es la cadena logística y su importancia. Polyexcel. <https://polyexcel.com.br/es/esp-industria/conozca-que-es-la-cadena-logistica-y-su-importancia/>
- Gómez M., Rodrigo A.; Correa E., Alexander A. (2011) Análisis del transporte y distribución de materiales de construcción utilizando simulación discreta en 3d. Boletín de Ciencias de la Tierra, núm. 30, diciembre, 2011, pp. 39-51 Universidad Nacional de Colombia Medellín, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/1695/169522483004.pdf>
- Guía Aduanera de Costa Rica (2009) Programa Regional de USAID de comercio para CAFTA-DR. Primera edición.
https://www.hacienda.go.cr/docs/5224c2cfb7c51_GUIAADUANERADECOSTARICA.pdf
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Editorial McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

- Iglesias, A. (2014) Indicadores de desempeño logístico. 31/10/2014
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2014/10/31/indicadores-desempeno-logistico-kpi/>
- Jiménez, J. E. y Jiménez, J. (2016) Logística del Autotransporte de Carga: Estrategias de Gestión. Instituto Mexicano del Transporte
<https://imt.mx/archivos/Publicaciones/PublicacionTecnica/pt483.pdf>
- Jordán, D. M. (2013) El sistema de gestión BASC y su incidencia en las importaciones de la empresa Megaprofer S.A. de la ciudad de Ambato en el año 2012. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3650/1/TMAF002-2013.pdf>
- La Gaceta N. 49 (2021) Reglamento del Código Aduanero uniforme Centroamericano.
https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2021/03/11/alca51_11_03_2021.pdf
- La Gaceta N. 15 (2021) Reforma a la Ley General de Aduanas. Expediente N.º 22.364. Asamblea Legislativa, San José, Costa Rica, viernes 22 de enero del 2021.
https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2021/01/22/ALCA14_22_01_2021.pdf
- Londoño, I. C., Botero, J. J y Tafur, J. J. (2017) ¿La administración es ciencia? Sinapsis (9), 1, 29 - 41.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6172075.pdf>

Lozano, A. E. y Delgado, K. A. (2015), realiza la investigación del tema “Análisis de la cadena de suministros de las Empresas del Sector metalmecánico de la ciudad de Guayaquil y su incidencia en la competitividad en los mercados de la comunidad Andina de Naciones” Trabajo final para optar por el título de Ingeniero Comercial, de la Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10021/1/UPS-GT001026.pdf>

Melo, S. (2018) Ventajas y desventajas del uso de formularios de google 2021.
<http://datascope.io/es/blog/ventajas-y-desventajas-del-uso-de-formularios-de-google/>

Ministerio de Agricultura y Ganadería (2016) Servicio Fitosanitario del Estado.
https://www.sfe.go.cr/QSPlanificacion/PLAN_OPERATIVO_INSTITUCIONAL_2017.pdf

Ministerio de Hacienda (2003) Tecnología de Información para el Control Aduanero TICA)
https://www.hacienda.go.cr/docs/51c35dfcbce8c_QUEESELTICA.pdf

Ministerio de Hacienda (2006) Proyecto Tica. Preguntas Frecuentes Precinto Electrónico
https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https://www.hacienda.go.cr/docs/51c35c893d53d_PreguntasFrecuentesMarchamoElectronico14210206.doc

Ministerio de Hacienda (2019) RES-DGA-007-2019. Dirección General de Aduanas, San José a las quince horas cuarenta y cinco minutos del día seis de mayo de dos mil diecinueve.
https://www.hacienda.go.cr/docs/5dc19ecc2ee84_RES-DGA-007-2019.pdf

Ministerio de Salud Costa Rica (2020) LS-PG-012. Lineamientos específicos para transportistas, propietarios y administradores de instalaciones que reciben transportistas terrestres de carga en el marco de la alerta sanitaria por COVID-19.

https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/ls_pg_012_transportistas_terrestres_carga_marco_alerta_sanitaria_01112020.pdf

Mora, L A. (2007) Indicadores de gestión logística. KPI Indicadores claves del desempeño logístico.

https://www.fesc.edu.co/porta/archivos/e_libros/logistica/ind_logistica.pdf

Pardo, J. (2020) Diseño de indicadores para el seguimiento y control del área de bodega de la empresa Import Planet Inc S.A.S. Universidad Autónoma de Occidente, Santiago de Cali.

<https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/12276/T09135.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Pérez, G. (2013). Seguridad de la cadena logística terrestre en América Latina. Asuntos Económicos de la Unidad de Servicios de Infraestructura de la División de Recursos Naturales e Infraestructura de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Naciones Unidas.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6365/1/LCL3604_es.

Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER) (2017) Guía de Optimización Logística Costa Rica. Facilidad Regional para Innovación en la Información sobre Comercio Exterior para las PYME”- (RG- M1228) 1.

https://www.procomer.com/wp-content/uploads/Materiales/Guia_de_Optimizacion_Logistica2020-02-27_14-39-52.pdf

Servicio Nacional de Salud Animal – SENASA (2009)

<https://www.senasa.go.cr/informacion/centro-de-informacion/tramites-servicios/guias-usuario/dca-2/2445-exportaciones-y-reexportaciones-de-animales-productos-y-subproductos-de-origen-animal-no-comestibles>

Silva, D. M. (2017) Plan de contingencia para la importación y distribución de productos químicos en la cadena de suministro. Trabajo final para optar por el grado de Magister en Logística Integral, de la Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17966/SilvaOchoaDianaMaritza2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Tijerino, M. (2011) La figura del agente de aduanas en el ordenamiento jurídico costarricense, sus actuaciones, responsabilidades actuales y retos futuros. Tesis para optar por el grado de Licenciado en Derecho de la Universidad de Costa Rica. <http://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/06/La-figura-del-agente-de-aduanas-en-el-ordenamiento-juridico-costarricense.pdf>

Villalobos, L. R. (2018) Enfoques y diseños de investigación social: cuantitativos, cualitativos y mixtos. 1 reimpresión de la 1 ed. San José, CR: EUNED

Anexos

Anexo 1. Entrevista. Dirigida a Colaboradores de CANACTRAC

Esta encuesta va dirigida a los colaboradores de la empresa privada Cámara Nacional de Transportistas de Carga.

El tema de esta investigación es: Impacto en las operaciones logísticas de la organización Cámara Nacional de Transportistas de Carga, producto de los atrasos en los eslabones de la cadena de suministros para la importación de mercadería, para el período 2019-2020, Peñas Blancas, La Cruz 2021.

Investigación elaborada por los estudiantes: Jonathan Catalino Jiménez Juárez, Jesús Alberto Fernández Ortega de la Carrera Gestión y Administración Empresarial.

Se les solicita contestar las siguientes preguntas.

Sus respuestas son anónimas.

1. ¿Qué forma recomienda para agilizar los procesos de logísticas en la empresa Cámara Nacional de Transportistas de Carga?

2. ¿Mencione algunos procesos que no permite agilizar una Duca T?

3. ¿Qué le recomienda a la empresa para dar un mejor servicio al cliente y agilizar los procesos de cualquier trámite que se vaya realizar?

4. ¿Está de acuerdo que la conectividad de Internet es una dificultad para realizar un trámite de algún conductor?

- Sí
- No
- Tal vez

5. ¿Cree usted que el GPS es un factor rentable para la empresa y el país?

- Sí
- No
- Tal vez

6. ¿Considera usted que el sistema de rastreo beneficia al sector transportista y atrasa los eslabones de logística?

- Sí
- No
- Tal vez

7. ¿Considera usted importante todos los procesos logísticos que se ejecutan dentro de la empresa?

- Sí
- No
- Tal vez

8. ¿Considera que el servicio brindado satisface las necesidades de los usuarios que ingresan al país con mercaderías?

- Sí
- No
- Tal vez

9. ¿Cómo es la calidad del servicio brindado en cuanto a la atención al cliente y al tiempo de duración del proceso logístico?

Muy bueno

Bueno

Malo

10. ¿Cómo calificaría en términos generales el proceso para ingresar al país?

Muy bueno

Regular

Malo

11. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios para ingresar mercadería al país?

Siempre

Casi siempre

A veces

Poco

Nunca

12. ¿Cree usted que al proceso logístico se le pueden hacer mejoras para agilizar la movilidad del transportista dentro del país?

Sí

No

Tal vez

Anexo 2. Entrevista Dirigida a choferes de CANACTRAC

Esta encuesta va dirigida a los choferes de la empresa privada Cámara Nacional de Transportistas de Carga.

El tema de esta investigación es: Impacto en las operaciones logísticas de la organización Cámara Nacional de Transportistas de Carga, producto de los atrasos en los eslabones de la cadena de suministros para la importación de mercadería, para el período 2019-2020, Peñas Blancas, La Cruz 2021.

Investigación elaborada por los estudiantes: Jonathan Catalino Jiménez Juárez, Jesús Alberto Fernández Ortega de la Carrera Gestión y Administración Empresarial.

Se les solicita contestar las siguientes preguntas.

Sus respuestas son anónimas.

1. ¿Qué forma recomienda para agilizar los procesos de logísticas en la empresa Cámara Nacional de Transportistas de Carga?

2. ¿Mencione algunos procesos que no permite agilizar una Duca T?

3. ¿Qué le recomienda a la empresa para dar un mejor servicio al cliente y agilizar los procesos de cualquier trámite que se vaya realizar?

4. ¿Está de acuerdo que la conectividad de Internet es una dificultad para realizar un trámite de algún conductor?

Sí

No

Tal vez

5. ¿Cree usted que los GPS son un factor rentable para la empresa y el país?

Sí

No

Tal vez

6. ¿Considera usted que el sistema de rastreo beneficio al sector transportista y atraso los eslabones de logística?

Sí

No

Tal vez

7. ¿Considera usted importante todos los procesos logísticos que se ejecutan dentro de la empresa?

Sí

No

Tal vez

8. ¿Considera que el servicio brindado satisface las necesidades de los usuarios que ingresan al país con mercaderías?

Sí

No

Tal vez

9. ¿Cómo es la calidad del servicio brindado en cuanto a la atención al cliente y al tiempo de duración del proceso logístico?

Muy bueno

Bueno

Malo

10. ¿Cómo calificaría en términos generales el proceso para ingresar al país

Muy bueno

Regular

Malo

11. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios para ingresar mercadería al país?

Siempre

Casi siempre

A veces

Poco

Nunca

12. ¿Cree usted que al proceso logístico se le pueden hacer mejoras para agilizar la movilidad del transportista dentro del país?

Sí

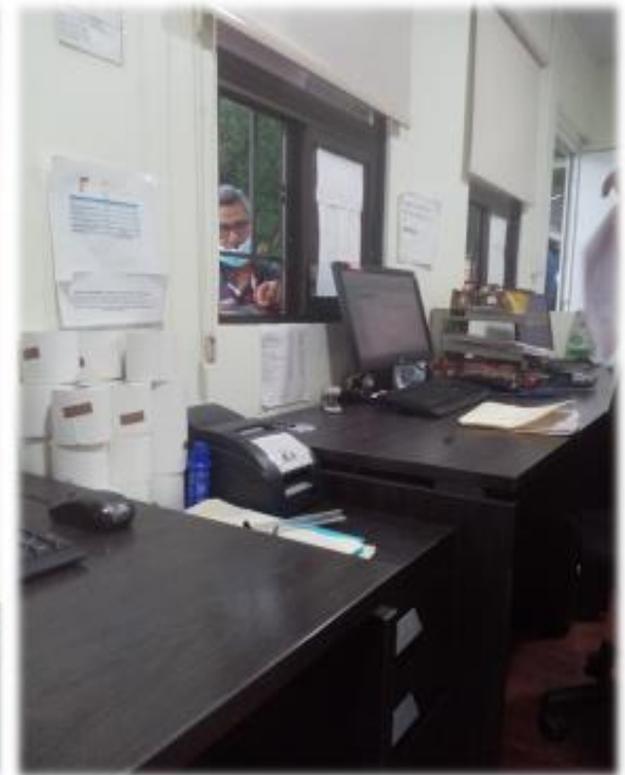
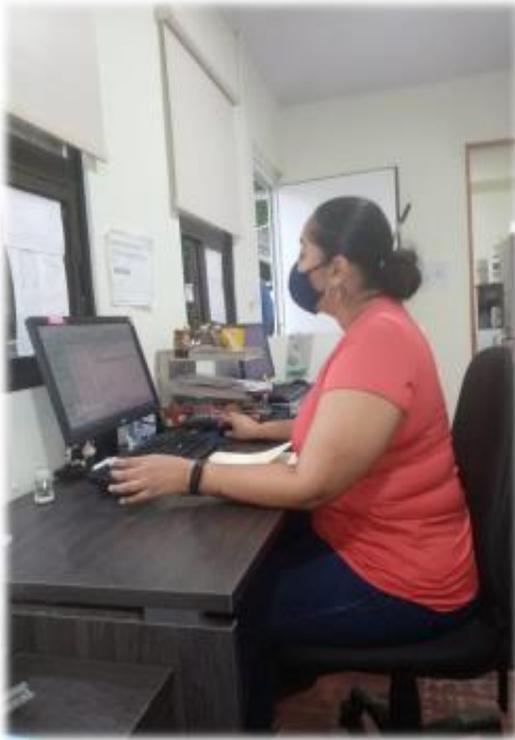
No

Tal vez

Anexo 3. Fotografías Cámara Nacional de Transportistas de Carga









Anexo 4. Documentos de los procedimientos de importación y exportación

CROWLEY

TRAILMOYIL S.A.
CALLE 4TA Y 6TA AVENIDA
FRANCE FIELD, ZONA LIBRE
DE COLON, PANAMA.
T 301-0480/81/82

MANIFIESTO DE CARGA TERRESTRE

Fecha: 16/04/2021

Nº. CR1546516

LUGAR DE EMBARQUE : SAN JOSE, COSTA RICA, CR
LUGAR DESTINO : PANAMA CITY, PANAMA, PA
PUERTO EMBARQUE : COSTA RICA, CR
PUERTO DESCARGA : PANAMA, PA
TRANSPORTISTA : TRANSPORTES NAVAS SA DE CV
FURGON : RE.14055
PLACA FURGON : RE.14055

CODIGO TRANSPORTISTA SV05367
MARCHANO 779083

RUETA FISCAL : SAN JOSE, CR / ADUANA PASO CANOAS / PANAMA CITY, PA

NOMBRE DE CHOFER : REYES REYES, JUAN PABLO

LICENCIA : B3437534

PAIS NACIONALIDAD: NICARAGUA

PLACA VEHICULO : C117478

MOTOR : 638719/SE 00R0338884

MARCA : FRIEIGHTLINER

CHASSIS : 1FUJA0CKE7LX78324

Carta de Porte	Embarcador	Bultos Cantidad Tipo	Peso Bruto	Contenido	Consignatario
CR1546516A	CLOROX DE CENTROAMERICA, S.A. SAN FRANCISCO DE DOS RIOS 300 METROS SUR HOTEL LA FUENTE SAN JOSE, COSTA RICA, CR TEL: (504) 2218360 CONTACTO: MELVIN ROJAS	784.00 Bultos	19,670.56 Kilo / 43,365.72 Libras	784 DE Bultos CLORO / DESINFECTANTE	GLOBAL PRODUCTS & LOGISTIC SERVICES, INC PARQUE INDUSTRIAL Y CORPORATIVO SUR AV. DOMINGO DINE, VIA TOULOUSE PANAMA CITY, PANAMA, PA TEL: (507) 7502 1200 CONTACTO: CIGIB@GALCON
		SUB TOTAL:	784.00	19,670.56 / 43,365.72	
		TOTAL:	784.00	19,670.56 / 43,365.72	

TRANSPORTES NAVAS SA DE CV /
SV05367

Nombre del Transportista /Codigo

Firma del Transportista

COSTA RICA, 16/04/2021

Lugar y Fecha de Emisión

TRAILMOVIL, S.A. CALLE 4TA Y 6TA AVENIDA
FRANCE FIELD, ZONA LIBRE DE COLON, PANAMA.
T 301-0480/81/82

ORIGINAL

Carta De Porte

No. CR1546516A

Embarcador CLOROX DE CENTROAMERICA, S.A SAN FRANCISCO DE DOS RIOS 300 METROS SUR MOTEL LA FUENTE SAN JOSE, COSTA RICA, CR TEL.: (506) 22165600 CONTACTO: MELVIN ROJAS	Consignatario GLOBAL PRODUCTS & LOGISTIC SERVICES, INC PARQUE INDUSTRIAL Y CORPORATIVO SUR AVE DOMINGO DIAZ, VIA TOCUMEN PANAMA CITY, PANAMA, PA TEL.: (507) 73031500 CONTACTO: COZBI FALCON
---	--

Lugar de Embarque : SAN JOSE, COSTA RICA, CR	Lugar de Entrega : PANAMA CITY, PANAMA, PA
---	---

# de Orden: 1546516 * Aplicable usuario : Tome nota que dispone de 3 horas maximo para cargar o descargar esta unidad despues de ese periodo el piloto desenganchara y los cargos por retiro del equipo vacio seran aplicables. *	Arribo a Notificar GLOBAL PRODUCTS & LOGISTIC SERVICES, INC PARQUE INDUSTRIAL Y CORPORATIVO SUR AVE DOMINGO DIAZ, VIA TOCUMEN PANAMA CITY, PANAMA, PA TEL.: (507) 73031500 CONTACTO: COZBI FALCON
---	---

Medio De Transporte Terrestre	
Transportista : TRANSPORTES NAVAS SA DE CV Código de Transportista : SV05367 Furgon : RE.14095 Placa Furgon : RE.14095 Marchamo : 779083	Ruta Fiscal : SAN JOSE, CR / ADUANA PASO CANOAS / PANAMA CITY, PA Nombre de Chofer : REYES REYES, JUAN PABLO Licencia : B3437534 Placa : C117478 Equipo : Puerto Embarque : COSTA RICA, CR Puerto Descarga : PANAMA, PA

Descripción y/o Contenido	Bultos Cantidad Tipo	Peso Bruto	Flete
CLORO / DESINFECTANTE	784.00 Bultos	19,670.56 Kilos	
Totales:	784.00	19,670.56	\$ 1,300.00

Información: Factura(s)
00100001090000002115

DESCRIPCION	VALOR
Valor Declarado	\$9,235.52
Seguridad-Escolta	SI/NO \$ 00
Excedente del Valor Declarado	SI/NO \$ 00
TOTAL	\$9,235.52

Revise su carga antes de firmar, de lo contrario la entrega sera considerada como satisfactoria	
Excepciones :	
TRAILMOVIL, S.A.	

Nombre del Transportista	Firma del Transportista	Firma del Embarcador	Firma del Consignatario
--------------------------	-------------------------	----------------------	-------------------------

Lugar y Fecha de Emisión: COSTA RICA, 16/04/2021

Salvo especificación de lo contrario el Equipo es cargado, pesado y contado por el exportador. La responsabilidad de Crowley y sus afiliadas, esta limitada segun los Terminos y Condiciones de esta Carta de Porte, los cuales están disponibles por solicitud y en http://www.crowley.com/Documents/INT/Forms/Lista_Forms

DECLARACIÓN ÚNICA CENTROAMERICANA (DUCA) -IMPRESA-



Exportador / Proveedor	4.1 No. Identificación	4.2 Tipo Identificación	Número de Identificación Título		Identificación de la Declaración				
	11010185730	A.3 País Emisión	Costa Rica		1. No. Declaración o Referencia	2. No. de DUCA	3. Fecha de Asignación		
Importador / Destinataria	4.4 Nombre o Razón Social	PSCR EXPORTADORA SOCIEDAD ANONIMA			4. No. Consignatario o Referencia	2021250802	16/04/2021 12:42:33		
	4.5 Domicilio Fiscal	PARQUE LOGISTICO LATAM, COYOL DE ALAJUELA SALIENDO DE LA RUTA 27 POR LA ROTONDA SOLARES 800 METROS OESTE COYOL DE ALAJUELA, COSTA RICA, CR			7. Aduana régimen Inicio de Tránsito	8. Aduana de Salida			
	5.7 No. Identificación	5.2 Tipo Identificación	Número de Identificación Título		ADUANA SANTABARBARA	ADUANA DE PEÑAS BLANCAS			
1494030	5.3 País Emisión	Guatemala		8. Aduana Ingreso	10. Aduana Destino				
5.4 Nombre o Razón Social	PRICESMART (GUATEMALA) S.A.			ADUANA PEDRO DE ALVARADO	ADUANA PEDRO DE ALVARADO				
5.5 Domicilio Fiscal	3A CALLE 6-12 SECTOR A-3 ZONA 8, CIUDAD SAN CRISTOBAL, IBERICO, GUATEMALA, GUATEMALA.			11. Régimen Aduanero	12. Modalidad	13. Clase	14. Fecha de vencimiento		
				Tránsito Internacional					
Declarante	6.1 Código				15. País Procedencia	16. País Exportación			
	6.2 No. Identificación				Costa Rica	Costa Rica			
	6.3 Nombre o Razón Social				17. País Destino	18. Depósito Aduanero / Zona Franca			
	6.4 Domicilio Fiscal				Guatemala				
Transportista	19.1 Código	SV02ND	20. Modo de Transporte	21. Lugar de Embarque		22. Lugar Desembarque			
	19.2 Nombre	Transporte terrestre		Atiquia		Guatemala City			
	SERVICIO DE TRANSPORTE JK, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE SERVICIO DE TRASPORTE JK, S.A. DE C.V.								
Conductor	23.1 No. Identificación	23.2 No. Licencia de Conducir		24.1 Identificación de la Unidad de Transporte	24.2 País de registro	24.3 Marca	24.4 Chasis/VIN		
	A03149403	0101-330284-106-7		C119881	El Salvador	FREIGHTLINER	WFLJACV57L4D9K9		
	23.3 País Expedición	El Salvador		24.5 Identificación del remolque o semirremolque	24.6 Cantidad de unidades de carga (remolque o semirremolque)				
	23.4 Nombre y Apellidos	OSMEL JETINO SALAZAR		24.7 Número de dispositivo de seguridad (jercos o manchetas)	24.8 Equipamiento	24.9 Tamaño del equipamiento	24.10 Tipo Carga	24.11 Número/Nombre de identificación del contenedor de carga	
				79C12	Tubo	13713 03102	Carga general	RC2409	
Valores Totales	25. Valor de Transacción	26. Costos de Transporte	27. Costos de Seguro	28. Otros gastos	29. Peso Bruto Total	30. Peso Neto Total	Liquidación General		
	11988.83	138.05	6.39	00.00	6031.82		34.1 Tipo de tributo	34.2 Total por tributo	
	29. Valor en Aduana Total	30. Incasos	31. Tasa de Cambio			34.3 Modalidad pago			
	12738.25					34.4 Total			
Mercancía	35. Cantidad de bultos	36. Clase de bultos	37. Peso neto	38. Peso Bruto	39. Costo contingente	Liquidación por Línea			
	3.00	Pallet modular, ancho de 80		2413.00					
	40. Número de líneas	41. País	42. Unidad de medida	43. Cantidad	44. Aduana	53.1 Tipo	53.2 Alcuota	53.3 Total	53.4 IMP
	1	Grecia							
	45. Clasificación arancelaria	46. Descripción de las mercancías	47.1 Código para certificar origen		47.2 Reglas excepciones				
	1509100000	ACEROS EXTRA ALICATA DE OLIVA SE MINICA TUBO CIGATA							
48. Valor de transacción	49. Gastos de transporte	50. Seguro	51. Otros gastos	52. Valor en aduana	53.5 Total General				
Documento de soporte	54.1 Código del tipo de documento	54.2 Número de documento	54.3 Fecha de emisión de documento	54.4 Fecha de vencimiento	54.5 País de emisión del documento	54.6 Línea (al que aplica el documento)	54.7 Nombre de la entidad que emitió el documento de soporte	54.8 Número	
	Carta de porte	CR15403348							
	Pedurea comercial	3796143							
	Manifiesto de carga terrestre	CR15403325							
Observaciones y Firmas	55. Observaciones				Uso de Aduanas		Uso de Valerón Único		
					57. Firma, fecha y sello del funcionario autorizado por la Dirección General de Aduanas o de la Aduana de Salida		58. Firma o autorización de valerón único		
	56. Válido hasta				Firma		Firma 		
59. Firma del declarante				51. El suscrito declara bajo fe de juramento que las mercancías arriba detalladas son originarias de _____		52. El suscrito certifica bajo fe de juramento que las mercancías arriba detalladas son originarias de _____ y que los valores, gastos de transporte, seguro y demás datos consignados en este formulario son verdaderos.			
Representado por Lugar y Fecha				Nombre Empresa Cargo		Nombre Empresa Cargo			
				Firma		Firma			

DUCA-T

DECLARACIÓN ÚNICA CENTROAMERICANA (DUCA) -REVERSO-



ADUANA DE PARTIDA			ADUANA DE PASO	
1. Aduana de Partida	2. Código	3. País	10. Aduana de paso	11. Código
4. Dispositivo de Seguridad	5. Ruta a seguir		12. Número de dispositivo de seguridad nuevo	
6. Fecha y Hora	7. Plazo en Horas		13. Fecha y hora	
8. Nombre, firma y sello del funcionario de aduana			14. Nombre, firma y sello del funcionario de aduana	
9. Observaciones			9. Observaciones	
ADUANA DE PASO			ADUANA DE PASO	
10. Aduana de paso	11. Código		10. Aduana de paso	11. Código
12. Número de dispositivo de seguridad nuevo			12. Número de dispositivo de seguridad nuevo	
13. Fecha y hora			13. Fecha y hora	
14. Nombre, firma y sello del funcionario de aduana			14. Nombre, firma y sello del funcionario de aduana	
9. Observaciones			9. Observaciones	
ADUANA DE PASO			ADUANA DE PASO	
10. Aduana de paso	11. Código		10. Aduana de paso	11. Código
12. Número de dispositivo de seguridad nuevo			12. Número de dispositivo de seguridad nuevo	
13. Fecha y hora			13. Fecha y hora	
14. Nombre, firma y sello del funcionario de aduana			14. Nombre, firma y sello del funcionario de aduana	
9. Observaciones			9. Observaciones	
ADUANA DE PASO			ADUANA DE DESTINO	
10. Aduana de paso	11. Código		15. Aduana de destino	11. Código
12. Número de dispositivo de seguridad nuevo			12. Número de dispositivo de seguridad nuevo	
13. Fecha y hora			13. Fecha y hora	
14. Nombre, firma y sello del funcionario de aduana			14. Nombre, firma y sello del funcionario de aduana	
9. Observaciones			9. Observaciones	

Reimpresión

DECLARACIÓN ÚNICA CENTROAMERICANA (DUCA) -DUCA POR LÍNEA-



1. No. Certificado o Plat	2. No. de DUCA	3. Fecha de Aceptación							
	CR21000001396361	16/04/2021 12:42:35	Hoja: 3/9						
Mercaderías	35. Cantidad de bultos	36. Clase de bultos	37. Peso neto	38. Peso Bruto	39. Cuota contingente	Liquitación por Línea			
	1.00	Pallets modulos, arillos de 80		79.50		53.1 Tipo	53.2 Tasa	53.3 Total	53.4 MP
	40. Número de líneas	41. País origen	42. Unidad de medida	43. Cantidad	44. Acuerdo				
	2	México							
	45. Clasificación arancelaria	46. Descripción de las mercancías	47.1 Criterio para verificar origen	47.2 Pagos accesorios					
4011109900	LLANTA NEUMÁTICOS 175/70R13 SC MARCA COOPER MODELO 598								
48. Valor de transacción	49. Gastos de transporte	50. Seguro	51. Otros gastos	52. Valor en aduana	53.5 Total General				
Mercaderías	35. Cantidad de bultos	36. Clase de bultos	37. Peso neto	38. Peso Bruto	39. Cuota contingente	Liquitación por Línea			
	1.00	Pallets modulos, arillos de 80		54.91		53.1 Tipo	53.2 Tasa	53.3 Total	53.4 MP
	40. Número de líneas	41. País origen	42. Unidad de medida	43. Cantidad	44. Acuerdo				
	3	México							
	45. Clasificación arancelaria	46. Descripción de las mercancías	47.1 Criterio para verificar origen	47.2 Pagos accesorios					
4011109900	LLANTA NEUMÁTICOS 175/65R14 SC MARCA COOPER MODELO 598								
48. Valor de transacción	49. Gastos de transporte	50. Seguro	51. Otros gastos	52. Valor en aduana	53.5 Total General				
Mercaderías	35. Cantidad de bultos	36. Clase de bultos	37. Peso neto	38. Peso Bruto	39. Cuota contingente	Liquitación por Línea			
	2.00	Pallets modulos, arillos de 80		112.09		53.1 Tipo	53.2 Tasa	53.3 Total	53.4 MP
	40. Número de líneas	41. País origen	42. Unidad de medida	43. Cantidad	44. Acuerdo				
	4	México							
	45. Clasificación arancelaria	46. Descripción de las mercancías	47.1 Criterio para verificar origen	47.2 Pagos accesorios					
4011109900	LLANTA NEUMÁTICOS 185/65R14 SC MARCA COOPER MODELO 598								
48. Valor de transacción	49. Gastos de transporte	50. Seguro	51. Otros gastos	52. Valor en aduana	53.5 Total General				
Mercaderías	35. Cantidad de bultos	36. Clase de bultos	37. Peso neto	38. Peso Bruto	39. Cuota contingente	Liquitación por Línea			
	1.00	Pallets modulos, arillos de 80		64.32		53.1 Tipo	53.2 Tasa	53.3 Total	53.4 MP
	40. Número de líneas	41. País origen	42. Unidad de medida	43. Cantidad	44. Acuerdo				
	5	México							
	45. Clasificación arancelaria	46. Descripción de las mercancías	47.1 Criterio para verificar origen	47.2 Pagos accesorios					
4011109900	LLANTA NEUMÁTICOS 185/70R14 SC MARCA COOPER MODELO 598								
48. Valor de transacción	49. Gastos de transporte	50. Seguro	51. Otros gastos	52. Valor en aduana	53.5 Total General				
Mercaderías	35. Cantidad de bultos	36. Clase de bultos	37. Peso neto	38. Peso Bruto	39. Cuota contingente	Liquitación por Línea			
	2.00	Pallets modulos, arillos de 80		126.75		53.1 Tipo	53.2 Tasa	53.3 Total	53.4 MP
	40. Número de líneas	41. País origen	42. Unidad de medida	43. Cantidad	44. Acuerdo				
	6	México							
	45. Clasificación arancelaria	46. Descripción de las mercancías	47.1 Criterio para verificar origen	47.2 Pagos accesorios					
4011109900	LLANTA NEUMÁTICOS 185/65R15 SC MARCA COOPER MODELO 598								
48. Valor de transacción	49. Gastos de transporte	50. Seguro	51. Otros gastos	52. Valor en aduana	53.5 Total General				
Mercaderías	35. Cantidad de bultos	36. Clase de bultos	37. Peso neto	38. Peso Bruto	39. Cuota contingente	Liquitación por Línea			
	2.00	Pallets modulos, arillos de 80		121.48		53.1 Tipo	53.2 Tasa	53.3 Total	53.4 MP
	40. Número de líneas	41. País origen	42. Unidad de medida	43. Cantidad	44. Acuerdo				
	7	México							
	45. Clasificación arancelaria	46. Descripción de las mercancías	47.1 Criterio para verificar origen	47.2 Pagos accesorios					
4011109900	LLANTA NEUMÁTICOS 185/65R13 SC MARCA COOPER MODELO 598								
48. Valor de transacción	49. Gastos de transporte	50. Seguro	51. Otros gastos	52. Valor en aduana	53.5 Total General				

DECLARACIÓN ÚNICA CENTROAMERICANA (DUCA) -DUCA POR LÍNEA-



1. No. Correlativo o Ref.		2. No. de DUCA		3. Fecha de Aceptación		Hoja 4/9			
Mercancías	35. Cantidad de bultos	36. Clase de bultos	37. Peso neto	38. Peso Bruto	39. Cuota contingente	Liquidar por Línea			
	1.00	Paleta móvil, anillos de 80	94.20						
	40. Número de líneas	41. País origen	42. Unidad de medida	43. Cantidad	44. Acuerdo	S3.1 Tipo	S3.2 Tasa	S3.3 Total	S3.4 MP
	1	México							
	45. Clasificación arancelaria	46. Descripción de las mercancías	47.1 Criterio para certificar origen	47.2 Reglas económicas					
	4011100000	LLANTA NEUMATICOS 185/60R15 SC MARCA COOPER MODELO SM							
48. Valor de transacción	49. Gastos de transporte	50. Seguro	51. Otros gastos	52. Valor en aduana	S3.5 Total General				
Mercancías	35. Cantidad de bultos	36. Clase de bultos	37. Peso neto	38. Peso Bruto	39. Cuota contingente	Liquidar por Línea			
	1.00	Paleta móvil, anillos de 80	135.80						
	40. Número de líneas	41. País origen	42. Unidad de medida	43. Cantidad	44. Acuerdo	S3.1 Tipo	S3.2 Tasa	S3.3 Total	S3.4 MP
	1	México							
	45. Clasificación arancelaria	46. Descripción de las mercancías	47.1 Criterio para certificar origen	47.2 Reglas económicas					
	4011201000	LLANTA NEUMATICOS 235/70R16 SC MARCA COOPER MODELO SM							
48. Valor de transacción	49. Gastos de transporte	50. Seguro	51. Otros gastos	52. Valor en aduana	S3.5 Total General				
Mercancías	35. Cantidad de bultos	36. Clase de bultos	37. Peso neto	38. Peso Bruto	39. Cuota contingente	Liquidar por Línea			
	1.00	Paleta móvil, anillos de 80	140.94						
	40. Número de líneas	41. País origen	42. Unidad de medida	43. Cantidad	44. Acuerdo	S3.1 Tipo	S3.2 Tasa	S3.3 Total	S3.4 MP
	10	Colombia							
	45. Clasificación arancelaria	46. Descripción de las mercancías	47.1 Criterio para certificar origen	47.2 Reglas económicas					
	6302000000	TOALLA PARA BAÑO SC MARCA MEMBERS SELECT MODELO SM							
48. Valor de transacción	49. Gastos de transporte	50. Seguro	51. Otros gastos	52. Valor en aduana	S3.5 Total General				
Mercancías	35. Cantidad de bultos	36. Clase de bultos	37. Peso neto	38. Peso Bruto	39. Cuota contingente	Liquidar por Línea			
	1.00	Paleta móvil, anillos de 80	140.94						
	40. Número de líneas	41. País origen	42. Unidad de medida	43. Cantidad	44. Acuerdo	S3.1 Tipo	S3.2 Tasa	S3.3 Total	S3.4 MP
	11	Colombia							
	45. Clasificación arancelaria	46. Descripción de las mercancías	47.1 Criterio para certificar origen	47.2 Reglas económicas					
	6302000000	TOALLA DE BAÑO SC MARCA MEMBERS SELECTION MODELO SM							
48. Valor de transacción	49. Gastos de transporte	50. Seguro	51. Otros gastos	52. Valor en aduana	S3.5 Total General				
Mercancías	35. Cantidad de bultos	36. Clase de bultos	37. Peso neto	38. Peso Bruto	39. Cuota contingente	Liquidar por Línea			
	1.00	Paleta móvil, anillos de 80	480.80						
	40. Número de líneas	41. País origen	42. Unidad de medida	43. Cantidad	44. Acuerdo	S3.1 Tipo	S3.2 Tasa	S3.3 Total	S3.4 MP
	12	China							
	45. Clasificación arancelaria	46. Descripción de las mercancías	47.1 Criterio para certificar origen	47.2 Reglas económicas					
	6307100000	SET DE TOALLAS PARA LIMPIEZA DE MICROFIBRA SC MARCA MEMBERS							
48. Valor de transacción	49. Gastos de transporte	50. Seguro	51. Otros gastos	52. Valor en aduana	S3.5 Total General				
Mercancías	35. Cantidad de bultos	36. Clase de bultos	37. Peso neto	38. Peso Bruto	39. Cuota contingente	Liquidar por Línea			
	1.00	Paleta móvil, anillos de 80	200.27						
	40. Número de líneas	41. País origen	42. Unidad de medida	43. Cantidad	44. Acuerdo	S3.1 Tipo	S3.2 Tasa	S3.3 Total	S3.4 MP
	13	China							
	45. Clasificación arancelaria	46. Descripción de las mercancías	47.1 Criterio para certificar origen	47.2 Reglas económicas					
	8507996000	ALTAVOZ CON BAKO FM SC MARCA EXHSON MODELO SM							
48. Valor de transacción	49. Gastos de transporte	50. Seguro	51. Otros gastos	52. Valor en aduana	S3.5 Total General				

DECLARACIÓN ÚNICA CENTROAMERICANA (DUCA) -DUCA POR LÍNEA-



1. No. Operativo o Plat		2. No. de DUCA		3. Fecha de Aceptación		Hoja 5/9			
Información	35. Cantidad de bultos	36. Clase de bultos	37. Peso neto	38. Peso bruto	39. Cuota contingente	Líquido de por Línea			
	2.00	Paleta madera, ancho de 80		831.82					
	40. Número de líneas	41. País origen	42. Unidad de medida	43. Cantidad	44. Acuerdo	53.1 Tipo	53.2 Tasa	53.3 Total	53.4 MP
	14	China							
	45. Clasificación arancelaria	46. Descripción de las mercancías	47.1 Origen para certificar origen	47.2 Reglas económicas					
94010000	SOFA SET DE 3 PIEZAS SC MARCA SM MODELO SM								
48. Valor de transacción	49. Gastos de transporte	50. Seguro	51. Otros gastos	52. Valor en aduana	53.5 Total General				
Información	35. Cantidad de bultos	36. Clase de bultos	37. Peso neto	38. Peso bruto	39. Cuota contingente	Líquido de por Línea			
	1.00	Paleta madera, ancho de 80		75.18					
	40. Número de líneas	41. País origen	42. Unidad de medida	43. Cantidad	44. Acuerdo	53.1 Tipo	53.2 Tasa	53.3 Total	53.4 MP
	15	India							
	45. Clasificación arancelaria	46. Descripción de las mercancías	47.1 Origen para certificar origen	47.2 Reglas económicas					
94040000	CUBRE COLECHON SC MARCA SLEEP BALANCE MODELO SM								
48. Valor de transacción	49. Gastos de transporte	50. Seguro	51. Otros gastos	52. Valor en aduana	53.5 Total General				
Información	35. Cantidad de bultos	36. Clase de bultos	37. Peso neto	38. Peso bruto	39. Cuota contingente	Líquido de por Línea			
	1.00	Paleta madera, ancho de 80		53.00					
	40. Número de líneas	41. País origen	42. Unidad de medida	43. Cantidad	44. Acuerdo	53.1 Tipo	53.2 Tasa	53.3 Total	53.4 MP
	16	México							
	45. Clasificación arancelaria	46. Descripción de las mercancías	47.1 Origen para certificar origen	47.2 Reglas económicas					
40110000	LLANTA NEUMATICOS 175/70R13 SC MARCA COOPER MODELO SM								
48. Valor de transacción	49. Gastos de transporte	50. Seguro	51. Otros gastos	52. Valor en aduana	53.5 Total General				
Información	35. Cantidad de bultos	36. Clase de bultos	37. Peso neto	38. Peso bruto	39. Cuota contingente	Líquido de por Línea			
	1.00	Paleta madera, ancho de 80		54.91					
	40. Número de líneas	41. País origen	42. Unidad de medida	43. Cantidad	44. Acuerdo	53.1 Tipo	53.2 Tasa	53.3 Total	53.4 MP
	17	México							
	45. Clasificación arancelaria	46. Descripción de las mercancías	47.1 Origen para certificar origen	47.2 Reglas económicas					
40110000	LLANTA NEUMATICOS 175/65R14 SC MARCA COOPER MODELO SM								
48. Valor de transacción	49. Gastos de transporte	50. Seguro	51. Otros gastos	52. Valor en aduana	53.5 Total General				
Información	35. Cantidad de bultos	36. Clase de bultos	37. Peso neto	38. Peso bruto	39. Cuota contingente	Líquido de por Línea			
	2.00	Paleta madera, ancho de 80		112.06					
	40. Número de líneas	41. País origen	42. Unidad de medida	43. Cantidad	44. Acuerdo	53.1 Tipo	53.2 Tasa	53.3 Total	53.4 MP
	18	México							
	45. Clasificación arancelaria	46. Descripción de las mercancías	47.1 Origen para certificar origen	47.2 Reglas económicas					
40110000	LLANTA NEUMATICOS 185/65R14 SC MARCA COOPER MODELO SM								
48. Valor de transacción	49. Gastos de transporte	50. Seguro	51. Otros gastos	52. Valor en aduana	53.5 Total General				
Información	35. Cantidad de bultos	36. Clase de bultos	37. Peso neto	38. Peso bruto	39. Cuota contingente	Líquido de por Línea			
	1.00	Paleta madera, ancho de 80		90.48					
	40. Número de líneas	41. País origen	42. Unidad de medida	43. Cantidad	44. Acuerdo	53.1 Tipo	53.2 Tasa	53.3 Total	53.4 MP
	19	México							
	45. Clasificación arancelaria	46. Descripción de las mercancías	47.1 Origen para certificar origen	47.2 Reglas económicas					
40110000	LLANTA NEUMATICOS 185/70R14 SC MARCA COOPER MODELO SM								
48. Valor de transacción	49. Gastos de transporte	50. Seguro	51. Otros gastos	52. Valor en aduana	53.5 Total General				

DECLARACIÓN ÚNICA CENTROAMERICANA (DUCA) -DUCA POR LÍNEA-



1. No. Correlativo o Folio		2. No. de DUCA		3. Fecha de Aceptación		Hoja 6/9			
Manochara	35. Cantidad de unidades	36. Clase de unidad	37. Peso neto	38. Peso bruto	39. Cuota contingente	Liquidez por Línea			
	20	Puñete motor br., anillos de 80		126.75					
	40. Número de línea	41. País origen	42. Unidad de medida	43. Cantidad	44. Acuerdo	S3.1 Tipo	S3.2 Tasa	S3.3 Total	S3.4 MP
	01	México							
45. Clasificación arancelaria	46. Descripción de las mercancías		47.1 Origen para certificar origen		47.2 Reglas económicas				
4011100000	LLANTA NEUMÁTICAS 185/60R 15 5C MARCA COOPER MODELO SM								
48 Valor de transacción	49. Gastos de transporte	50. Seguro	51. Otros gastos	52. Valor en aduana	S3.5 Total General				
Manochara	35. Cantidad de unidades	36. Clase de unidad	37. Peso neto	38. Peso bruto	39. Cuota contingente	Liquidez por Línea			
	21	Puñete motor br., anillos de 80		91.11					
	40. Número de línea	41. País origen	42. Unidad de medida	43. Cantidad	44. Acuerdo	S3.1 Tipo	S3.2 Tasa	S3.3 Total	S3.4 MP
	01	México							
45. Clasificación arancelaria	46. Descripción de las mercancías		47.1 Origen para certificar origen		47.2 Reglas económicas				
4011100000	LLANTA NEUMÁTICAS 185/60R 15 5C MARCA COOPER MODELO SM								
48 Valor de transacción	49. Gastos de transporte	50. Seguro	51. Otros gastos	52. Valor en aduana	S3.5 Total General				
Manochara	35. Cantidad de unidades	36. Clase de unidad	37. Peso neto	38. Peso bruto	39. Cuota contingente	Liquidez por Línea			
	22	Puñete motor br., anillos de 80		126.61					
	40. Número de línea	41. País origen	42. Unidad de medida	43. Cantidad	44. Acuerdo	S3.1 Tipo	S3.2 Tasa	S3.3 Total	S3.4 MP
	02	México							
45. Clasificación arancelaria	46. Descripción de las mercancías		47.1 Origen para certificar origen		47.2 Reglas económicas				
4011100000	LLANTA NEUMÁTICAS 185/60R 15 5C MARCA COOPER MODELO SM								
48 Valor de transacción	49. Gastos de transporte	50. Seguro	51. Otros gastos	52. Valor en aduana	S3.5 Total General				
Manochara	35. Cantidad de unidades	36. Clase de unidad	37. Peso neto	38. Peso bruto	39. Cuota contingente	Liquidez por Línea			
	23	Puñete motor br., anillos de 80		126.80					
	40. Número de línea	41. País origen	42. Unidad de medida	43. Cantidad	44. Acuerdo	S3.1 Tipo	S3.2 Tasa	S3.3 Total	S3.4 MP
	03	México							
45. Clasificación arancelaria	46. Descripción de las mercancías		47.1 Origen para certificar origen		47.2 Reglas económicas				
4011201000	LLANTA NEUMÁTICAS 235/70R 16 5C MARCA COOPER MODELO SM								
48 Valor de transacción	49. Gastos de transporte	50. Seguro	51. Otros gastos	52. Valor en aduana	S3.5 Total General				
Manochara	35. Cantidad de unidades	36. Clase de unidad	37. Peso neto	38. Peso bruto	39. Cuota contingente	Liquidez por Línea			
	24	Puñete motor br., anillos de 80		244.90					
	40. Número de línea	41. País origen	42. Unidad de medida	43. Cantidad	44. Acuerdo	S3.1 Tipo	S3.2 Tasa	S3.3 Total	S3.4 MP
	04	China							
45. Clasificación arancelaria	46. Descripción de las mercancías		47.1 Origen para certificar origen		47.2 Reglas económicas				
6207100000	SET DE TORILLAS PARA LAMPEJA DE MICROFONIA SC MARCA VEIBOND								
48 Valor de transacción	49. Gastos de transporte	50. Seguro	51. Otros gastos	52. Valor en aduana	S3.5 Total General				
Manochara	35. Cantidad de unidades	36. Clase de unidad	37. Peso neto	38. Peso bruto	39. Cuota contingente	Liquidez por Línea			
	25	Puñete motor br., anillos de 80		105.44					
	40. Número de línea	41. País origen	42. Unidad de medida	43. Cantidad	44. Acuerdo	S3.1 Tipo	S3.2 Tasa	S3.3 Total	S3.4 MP
	05	China							
45. Clasificación arancelaria	46. Descripción de las mercancías		47.1 Origen para certificar origen		47.2 Reglas económicas				
9401300000	SILLA GIRATORIA ELECTRICA SC MARCA GLOBAL PUNIFLURE								
48 Valor de transacción	49. Gastos de transporte	50. Seguro	51. Otros gastos	52. Valor en aduana	S3.5 Total General				

DECLARACIÓN ÚNICA CENTROAMERICANA (DUCA) -DUCA POR LÍNEA-



1. No. Comercial o Fiat		2. No. de DUCA		3. Fecha de Aprobación		Hoja 7/9			
		CR2100001396361		16/04/2021 12:42:35					
Mercaderías	35. Cantidad en bultos	36. Clase de bultos	37. Peso neto	38. Peso Bruto	39. Cuota contingente	Líquido por Línea			
	1.00	Pudra mod. br. anillo de 80		215.51		53.1 Tipo	53.2 Tipo	53.3 Tipo	53.4 MP
	40. Numero de línea	41. País origen	42. Unidad de medida	43. Cantidad	44. Acuerdo				
	25	China							
	45. Clasificación arancelaria	46. Descripción de las mercancías	47.1 Origen para certificar origen	47.2 Reglas económicas					
84010000	SOFA SET DE 3 PIEZAS SC MARCA SM MODELO SM								
48. Valor de transacción	49. Costos de transporte	50. Seguro	51. Otros gastos	52. Valor en dólares	53.5 Total General				
Mercaderías	35. Cantidad en bultos	36. Clase de bultos	37. Peso neto	38. Peso Bruto	39. Cuota contingente	Líquido por Línea			
	1.00	Pudra mod. br. anillo de 80		76.10		53.1 Tipo	53.2 Tipo	53.3 Tipo	53.4 MP
	40. Numero de línea	41. País origen	42. Unidad de medida	43. Cantidad	44. Acuerdo				
	27	India							
	45. Clasificación arancelaria	46. Descripción de las mercancías	47.1 Origen para certificar origen	47.2 Reglas económicas					
84040000	CUBRE COLCHON SC MARCA SLEEP BALANCE MODELO SM								
48. Valor de transacción	49. Costos de transporte	50. Seguro	51. Otros gastos	52. Valor en dólares	53.5 Total General				

Reimpresión

DECLARACIÓN ÚNICA CENTROAMERICANA (DUCA) -HOJA DE AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN-



1. No. Comprobante o Fact.	2. No. de DUCA	3. Fecha de Aceptación	Hoja 8/9				
	CR2100001396381	18/04/2021 12:42:35					
04.1 Código del tipo de documento	04.2 Número de Documento	04.3 Fecha de emisión de documento	04.4 Fecha de vencimiento	04.5 País de emisión del documento	04.6 Línea (si que aplica al documento)	04.7 Nombre de la autoridad o entidad que emite el documento en papel	04.8 Marca

Factura comercial 3751812

Factura comercial 3751814

Reimpresión

DECLARACIÓN ÚNICA CENTROAMERICANA (DUCA) -HOJA DE AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN-



1. No. Correlativo o Ref.

2. No. de DUCA
CR21000001396361

3. Fecha de Aceptación
16/04/2021 12:42:35

Hoja: 9/9

Ruta Asignada

4. Orden	5. País	6. Aduana Inicio	7. Aduana destino
1	Costa Rica	ADUANA SANTAMARÍA	ADUANA DE PEÑAS BLANCAS
2	Nicaragua	PEÑAS BLANCAS	GUASALE
3	Honduras	ADUANA GUASALE	ADUANA EL AMATILLO
4	El Salvador	TERRESTRE EL AMATILLO	TERRESTRE LA HACIADURA
5	Guatemala	ADUANA PEDRO DE ALVARADO	ADUANA PEDRO DE ALVARADO

Reimpresión

Anexo 5. Cronograma

1				Febrero	Marzo	Abril
2	ACTIVIDAD	INICIO	FINAL			
3	Aprobación del tema	12/2/2021	22/2/2021			
4	Portada	24/2/2021	4/3/2021			
5	Tabla de contenido	24/2/2021	4/3/2021			
6	Objetivo general	24/2/2021	4/3/2021			
7	objetivos específicos	24/2/2021	4/3/2021			
8	Introducción	24/2/2021	4/3/2021			
9	Delimitación del problema	26/2/2021	4/3/2021			
10	Problema de la investigación	26/2/2021	4/3/2021			
11	Justificación	26/2/2021	4/3/2021			
12	Estado del arte	28/2/2021	4/3/2021			
13	Aproximación al marco teórico	28/2/2021	18/3/2021			
14	Entrega del capítulo I	4/3/2021	4/3/2021			
15	Aproximación al marco teórico	6/3/2021	19/3/2021			
16	Aproximación al marco teórico	10/3/2021	19/3/2021			
17	Correcciones del capítulo I	17/3/2021	19/4/2021			
18	Entrega del capítulo II	18/3/2021	18/3/2021			
19	Correcciones del capítulo II	22/3/2021	24/3/2021			
20	Correcciones del capítulo II	25/3/2021	27/3/2021			
21	Carta del tutor avalando el anteproyecto TFG	28/3/2021	8/4/2021			
22	Bibliografía	18/3/2021	22/3/2021			
23	Paradigma	27/3/2021	8/4/2021			
24	Enfoque de la investigación	27/3/2021	8/4/2021			
25	Tipo de investigación	27/3/2021	8/4/2021			
26	Hipotesis o pregunta generadora	27/3/2021	8/4/2021			
27	Bibliografía	28/3/2021	8/4/2021			
28	Cronograma	28/3/2021	8/4/2021			
29	Tipo de investigación	28/3/2021	8/4/2021			
30	Hipotesis o pregunta generadora	28/3/2021	8/4/2021			
31	Variables	29/3/2021	8/4/2021			
32	Variables	29/3/2021	8/4/2021			
33	Población	29/3/2021	8/4/2021			
34	Técnicas e instrumentos recolección de datos	30/3/2021	8/4/2021			
35	Entrega del capítulo III	8/4/2021	8/4/2021			

1				Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
2	ACTIVIDAD	INICIO	FINAL	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
3	Aprobación ante proyecto TFG	8/4/2021	22/4/2021						
4	Integración capítulos I, II, III y preparación esquema CAPÍTULO IV. VER ANEXO II Reglamento TFG	23/4/2021	9/5/2021						
5	Desarrollo de la investigación	12/5/2021	6/6/2021						
6	Presentación y análisis de los resultados: Se realiza la presentación y análisis de la información recabada en el trabajo de campo, así como la interpretación de la misma.	2/6/2021	25/6/2021						
7	Conclusiones: Síntesis de logros e identificación de principales hallazgos.	3/7/2021	8/7/2021						
8	Recomendaciones: Señala algunas incógnitas, propone oportunidades de mejora o líneas de investigación.	3/7/2021	8/7/2021						
9	Integración capítulo IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	10/7/2021	18/7/2021						
10	Incorporación Parte introductoria y parte final del TFG, según Anexo II Reglamento TFG.	18/7/2021	24/7/2021						
11	Remisión a tutor TFG	26/7/2021	31/7/2021						
12	Correcciones tutor TFG	2/8/2021	6/8/2021						
13	Remisión a lector TFG	9/8/2021	13/8/2021						
14	Correcciones lector TFG	16/8/2021	22/8/2021						
15	Preparación TFG para defensa	23/8/2021	29/8/2021						
16	Remisión a Director de Carrera TFG	30/8/2021	3/8/2021						
17	Defensa TFG	28/8/2021	3/8/2021						

Anexo 6. Consentimiento Informado

Como parte del Trabajo Final de Graduación de la carrera de Licenciatura en la Carrera Gestión y Administración Empresarial de la Universidad Técnica Nacional, Sede Liberia, UTN, se está desarrollando la siguiente investigación: Impacto en las operaciones logísticas de la organización de la Cámara Nacional de Transportistas de Carga (CANATRAC), producto de los atrasos en los eslabones de la cadena de suministro para la importación de mercadería, para el período 2019-2020 en Peñas Blancas, La Cruz, 2021.

Por tanto, los investigadores: Fernández Ortega Jesús Alberto y Jiménez Juárez Jonathan Catalino, requieren poder definir y concretar un panorama con mayor claridad sobre aspectos centrales de la investigación, en la cual es fundamental el acercamiento, la opinión y experiencias de las personas colaboradoras y choferes de CANATRAC, inmersos en dicha realidad en la Frontera Norte de Costa Rica.

Es partir de lo anterior, que es de suma importancia conocer su opinión como informante clave, para poder facilitar el proceso de investigación en la etapa de trabajo de campo.

Se informa que su participación es completamente voluntaria y confidencial, sus planteamientos no se usarán para ningún otro propósito fuera del objetivo de la investigación.

La presente encuesta se aplicará en forma virtual por google forms, enviándoles el link para que puedan brindar las respuestas al cuestionario.

He leído o se me ha leído, toda la información descrita en este documento, antes de firmarla, se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Nombre y firma de la persona entrevistada