

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS

VICERRECTORÍA ACADÉMICA

CARRERA DE COMERCIO INTERNACIONAL

**Modalidad de tesis para optar por el grado de Licenciatura en
Comercio Internacional con Énfasis en Gestión Aduanera**

**ESTUDIO DEL PROCESO DE IMPORTACIÓN DE
PANELES DE FIBRA MINERAL CON CHAPA
METÁLICA DESDE ESLOVENIA HACIA COSTA RICA
DE LAS EMPRESAS IMPORTADORAS DE
MATERIALES PARA LA CONSTRUCCIÓN DE SAN
JOSÉ, DURANTE EL PERIODO 2023-2024.**

Nelson Adrián Argüello Ramírez

Tutor: Andolyn Acuña Monge

San José, noviembre, 2025

CONTENIDO

CAPÍTULO I: PROBLEMA	7
Justificación	8
Objetivos	10
Objetivo General	10
Objetivos específicos.....	10
Antecedentes	10
Tesis Internacionales	10
Tesis Nacionales	15
Proyecciones	21
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	22
Comercio Internacional	22
Proceso de Importación	22
Negociación comercial.....	23
Características de una negociación internacional.....	23
Tipos de negociación internacional.....	24
1. Planificación.....	25
2. Primera toma de contacto.....	25
3. Propuesta	25
4. Negociación.....	25
5. Cierre de la negociación	26
Cotización	26
Contrato compra y venta Internacional	27
Contrato de transporte	30
Documentación Necesaria	31
Factura comercial	31
Documento de transporte.....	33
Bill of Lading	33
Guía aérea	35
Carta de porte	36
Lista de empaque	38
Certificado de origen	38

Clasificación Arancelaria.....	40
Declaración Única de Valor Aduanero (DUA).....	40
Registro ante Entidad	41
Agente Aduanal	42
Gestión Aduanera.....	42
Regímenes Aduaneros en Costa Rica	44
Tratados y Acuerdos Comerciales	45
Barreras al Comercio	46
Importaciones en Costa Rica	48
Materiales de Construcción: Paneles de Fibra Mineral con Chapa Metálica.....	51
Características de los Paneles.	51
Datos comerciales sobre Eslovenia	53
Empresas importadoras de materiales para la construcción.....	54
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	56
Enfoque de la Investigación	56
Cualitativo	56
Diseño de la Investigación.....	57
Fenomenología Empírica.....	57
Población y muestra.....	58
Población.....	58
Muestra	58
Muestra cualitativa.....	58
Unidades de Análisis.....	60
Instrumento.....	63
Instrumentos cualitativos.....	63
Entrevista.....	63
Proceso de Recolección de Datos.....	64
Fuentes de Información	66
Fuente primaria.....	66
Fuente secundaria	67
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	68
Unidad de Análisis 1. Requisitos.....	69
Categoría 1: Legales y Aduaneros	69

Descripción.....	69
Análisis.....	71
Categoría 2: Certificaciones o permisos.....	72
Descripción.....	72
Análisis.....	73
Categoría 3: Dificultades de cumplimiento.....	74
Descripción.....	74
Análisis.....	76
Unidad de Análisis 2. Proceso Logístico.....	77
Categoría 1: Etapas en el proceso.....	77
Descripción.....	77
Análisis.....	80
Categoría 2: Medios de transporte.....	82
Descripción.....	82
Análisis.....	84
Categoría 3: Actores logísticos.....	85
Descripción.....	85
Análisis.....	87
Unidad de Análisis 3. Desafíos.....	88
Categoría 1: Obstáculos.....	88
Descripción.....	88
Análisis.....	90
Categoría 2: Costos logísticos.....	91
Descripción.....	91
Análisis.....	92
Categoría 3: Dificultades.....	93
Descripción.....	93
Análisis.....	95
Categoría 4: Estrategias.....	96
Descripción.....	96
Análisis.....	97
Interpretación de datos.....	99
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	101

Conclusiones.....	101
Recomendaciones	102
CAPÍTULO VI PROPUESTA.....	106
Objetivo general.....	106
Objetivos específicos.....	106
Propuesta	107
Referencias bibliográficas.....	120
Apéndice.....	129

IMÁGENES

Imagen 1 Información de contrato Internacional de Compraventa	30
Imagen 2 Distribución porcentual del valor de importaciones de bienes, según región geográfica, 2023	49
Imagen 3 Costa Rica. Valor en dólares de las importaciones de bienes por régimen, según medio de transporte, 2023.....	50
Imagen 4 Panel de fibra mineral cubierto con chapa metálica.....	51
Imagen 5 Centro Corporativo la Sabana, edificio construido con panel de fibra mineral cubierto con chapa metálica.	51
Imagen 6 Prueba de fuego, paneles de fibra mineral cubierto con chapa metálica.....	52

TABLAS

Tabla 1 Importaciones por Tratado Comercial.....	49
Tabla 2 Muestra de la investigación.....	59
Tabla 3 Cuadro Unidades de Análisis	61
Tabla 4 Unidades y Categorías de Análisis	68
Tabla 5: Matriz de Análisis del Proceso Logístico de Importación	108
Tabla 6 Escala de valoración sugerida	109
Tabla 7 Estrategias de mejora	110
Tabla 8 Lista de verificación de actividades	114
Tabla 9 Cronograma sugerido	119

CAPÍTULO I: PROBLEMA

La importación de productos se ha convertido en un tema que muchas empresas han decidido involucrarse, esto con el fin de obtener una mejor posición en el mercado. Y es que, en un mundo globalizado, donde el acceso a la información se encuentra a un clic de distancia, mediante el cual se puede obtener datos de productos, materiales, precios, especificaciones técnicas, fichas de seguridad y muchos otros datos necesarios, los procesos para la importación se vuelven más accesibles.

El sector de la construcción ha tenido un crecimiento al alza en Costa Rica, siendo que, según la Cámara Costarricense de la Construcción (s. f.), para los primeros siete meses del año 2024, registró un aumento del 28% de tramitación de proyectos en comparación con el mismo periodo del año anterior, con una participación de San José del 27% y Alajuela del 23% del total de metros cuadrados tramitados, lo que significa que para dicho periodo se presentó un alza en la dinámica de dicha actividad.

Parte importante del crecimiento se debe al sector privado, como lo ratifican los datos del Banco Central de Costa Rica 2024 Índice de Actividad Económica (IMAE) (2025):

En diciembre, la construcción creció 15,9 % en términos interanuales, debido al aumento en la ejecución de obras con destino privado (16,7 %). Con el crecimiento de diciembre, la construcción alcanzó una tasa de variación media para el 2024 de 3,6 %. (p.7).

Este trabajo se enmarca en el proceso de importación de los paneles de fibra mineral cubiertos con chapa metálica, que realizan las empresas importadoras de materiales de construcción de San José. Entender los pasos que se realizan para poder contar con materiales producidos en otras latitudes es de suma importancia para poder aplicar estrategias que puedan mejorar la forma de planificar, ejecutar y controlar las etapas del proceso desde que sale la mercancía del país de origen hasta el destino final.

Considerar cada una de las gestiones que se deben ejecutar durante la importación, conlleva a que los importadores tengan presente los retos y ventajas a los que se enfrentan. Estos detalles podrían significar una ventaja competitiva en la aplicación de mejoras en la cadena de suministros en una industria cada vez más exigente en temas no solo de calidad, innovación y tiempos, sino también muy sensible, al precio al mismo tiempo que se puede lograr crear una lealtad por parte del cliente.

Con base en la cita anterior, analizando el entorno en el cual se desarrolla la importación de materiales en la industria constructiva y de acuerdo con su creciente actividad, esta investigación se propone responder a la siguiente interrogante: ¿Cuál es el proceso de importación de paneles de fibra mineral con chapa metálica desde Eslovenia hacia Costa Rica, por parte de las empresas importadoras de materiales para la construcción de San José durante el periodo 2023-2024?

Justificación

En la economía costarricense, el sector construcción es un eslabón muy importante, ya que este es la base para que otros sectores, como el comercio, la manufactura y actividades inmobiliarias, se puedan desarrollar, y es que, de acuerdo con la Dirección de Investigación y Desarrollo Técnico de la Cámara Costarricense de Construcción, en su Informe Económico del Sector Construcción de febrero de 2022 (p.2), la construcción representa el 8.6% de la importaciones totales del país, lo que muestra la importancia del aporte de esta actividad al país.

Poder conocer los requisitos técnicos, logísticos y legales que se requieren para realizar la importación de productos es un aspecto que resalta importancia para las empresas que ejecutan estas labores; esto por diferentes motivos, como, por ejemplo, cumplir con la ley y evitar sanciones, asegurar el ingreso legal y rápido de la mercancía, permite seleccionar mejores proveedores, optimizar costos y minimizar riesgos. Esto permitiría que el proceso de importación sea más expedito.

El proceso logístico de importación debe ser el adecuado según el tipo de mercancía que se esté transportando, esto va a influir tanto en tiempos de disposición para la venta o entrega de

productos como también en la calidad de los bienes al momento de la llegada al destino final; por esta razón, empresas comprometidas con este tema deberían tener claro cómo y cuáles son los pasos a seguir y cómo controlar para que la actividad se desarrolle de forma eficaz y eficiente.

Este documento aportará datos relevantes sobre el proceso de importación de paneles de fibra mineral cubiertos de chapa metálica, realizada por las empresas importadoras de materiales para acabados de la construcción en el sentido de opciones de mercados para compra, tiempos de tránsito, requisitos de transporte, descarga y almacenamiento; pero, también brindará ayuda para reconocer posibles retos que enfrentan las empresas importadoras del material mencionado.

El presente estudio pretende realizar una propuesta de estrategias logísticas, en la cual se brinde al importador de paneles de fibra mineral cubiertos de chapa metálica, una guía para optimizar el proceso logístico mediante el uso de las últimas herramientas tecnológicas disponibles y que, así, se pueda realizar una gestión eficiente sobre el flujo de mercancías desde su origen hasta el destino final, considerando la planificación, selección de transporte, despacho aduanal, gestión de inventarios y entrega final.

Finalmente, se busca mejorar la gestión operativa por parte de los departamentos o encargados de la logística de importación en las diferentes empresas importadoras de acabados de construcción, en particular con los paneles de fibra mineral con chapa metálica mediante la mejora en la planificación y ejecución de proyectos. También, es recomendable que las empresas importadoras sean capaces de tomar decisiones de forma estratégica, evaluando las mejores alternativas de proveedores, tiempo, calidad o precio, cuya finalidad es que puedan obtener los mayores beneficios que brinda una adecuada estrategia de importación.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el proceso de importación de paneles de fibra mineral cubierto con chapa metálica desde Eslovenia hacia Costa Rica, utilizado por las empresas importadoras de materiales de construcción de San José, durante el periodo 2023-2024.

Objetivos específicos.

Determinar y señalar los requisitos necesarios para la importación de paneles de fibra mineral cubiertos con chapa metálica desde Eslovenia hacia Costa Rica.

Describir las etapas del proceso logístico involucrado en la importación de los paneles de fibra mineral con chapa metálica desde su origen en Eslovenia hasta su destino en Costa Rica.

Identificar los principales desafíos logísticos enfrentados por las empresas importadoras de paneles de fibra mineral, cubiertos con chapa metálica de San José durante el periodo 2023-2024.

Proponer estrategias para optimizar el proceso logístico de importación de paneles de fibra mineral, cubiertos con chapa metálica para las empresas importadoras de acabados de la construcción.

Antecedentes

Tesis Internacionales

La primera tesis internacional consultada es la de Pilco (2024) que presenta el tema “Análisis de los costos logísticos de las importaciones y su efecto en las utilidades de la empresa Mabe Ecuador”; realiza este estudio para la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil y opta por el grado académico de Economista. En este documento el autor analiza los principales que conllevan las importaciones logísticas y su impacto en la utilidad de una compañía multinacional.

De esta investigación se desprende el siguiente objetivo general: Determinar los factores que intervienen en los costos logísticos de las importaciones con incidencia directa en la utilidad de la empresa Mabe Ecuador y los siguientes objetivos específicos: establecer los fundamentos teóricos relacionados con los costos de importación y su implicación en la utilidad de la compañía, indagar el sistema de planeación estratégica y los eventos de riesgos que influyen en la rentabilidad de la compañía “MABE ECUADOR S.A” 4, analizar el impacto que tienen de los costos logísticos de importación en la utilidad de la empresa objeto de estudio y proponer estrategias que optimicen los sistemas de control de gestión para las importaciones logísticas de la empresa.

La metodología que se emplea es la mixta, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: documentales como entrevistas, esta técnica tiene la función de profundizar sobre la organización y su estructura de negocio, lo que permite comprender el manejo del área y de los procesos logísticos de toda la cadena de valor y los asocia al costo que conlleva cada uno de ellos para procurar encontrar respuesta al problema de investigación.

Concluye dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que los costos logísticos de importación comprenden una variedad de elementos como el transporte, almacenamiento, aranceles, seguros y otros gastos asociados y la teoría revela que una adecuada gestión de estos significaría una mejora sustancial en la rentabilidad. Para lo anterior se recomienda que la empresa fortalezca su conocimiento teórico sobre estos aspectos para implementar estrategias más efectivas y aplicación de tecnología para el seguimiento de los costos.

El aporte del antecedente anterior brinda una alta relevancia para el presente trabajo, ya que, considera que la gestión de diversos elementos de la logística como el transporte y almacenamiento seguro, son importantes para determinar los costos de importación, igualmente apoya el uso de la tecnología para dar seguimiento y prever futuros riesgos y así poder establecer estrategias más efectivas para obtener un aumento en la rentabilidad de la organización y poder establecerse en un mercado con demanda creciente.

La segunda tesis internacional consultada es de Aponte (2024), con el tema “Gestión logística y su relación con las importaciones de materiales para construcción en una empresa

constructora, Lima 2024 en el contexto global”; realizada para la Universidad Ricardo Palma y optar por el grado académico de Licenciado en Administración de Negocios Globales, en la cual nos acerca a la relación que existe entre la gestión logística y las importaciones y también facilita la identificación de estrategias rentables para la industria.

De esta investigación se desprende el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la gestión logística y las importaciones de materiales para construcción en la empresa constructora, Lima 2024 en el contexto global. y los siguientes objetivos específicos: determinar la relación entre el aprovisionamiento y las importaciones de materiales para construcción en la empresa constructora, Lima 2024 en el contexto global, determinar la relación entre la producción y las importaciones de materiales para construcción en la empresa constructora, Lima 2024 en el contexto global, determinar la relación entre la distribución y las importaciones de materiales para la construcción en la empresa constructora, Lima 2024 en el contexto global.

La metodología que emplea es la cuantitativa con enfoque descriptivo no experimental, en la cual no se tiene control ni se influye sobre las variables, mediante el uso de los siguientes instrumentos: cuestionario, esta herramienta se utilizó para obtener información de empleados y proveedores de empresas constructoras en la procura de encontrar respuesta al problema de investigación y analizar y evaluar la relación entre la gestión logística y las importaciones.

Concluye dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que las empresas necesitan desarrollar estrategias de gestión logística y medidas de mejora, especialmente en las distintas áreas de suministro, producción y métodos de distribución para mejorar los procedimientos y la gestión de la importación de la empresa. Para lo anterior se recomienda una inversión en la formación de los equipos para que sean más proactivos y puedan identificar problemas de forma eficaz; se recomienda igualmente optimizar su red para reducir costos, eligiendo el envío más adecuado en función de distancia, tiempo; otra opción es elegir tecnología para la gestión del transporte y así optimizar la planificación, ejecución y seguimiento de la carga.

El antecedente anterior brinda un aporte significado a esta investigación, ya que ofrece una serie de recomendaciones que pueden ser consideradas para mejorar el proceso logístico de importación en temas de capacitación de recurso humano, planificación, control y seguimientos de cargas mediante la aplicación de tecnología que permite tener una reacción pronta ante los imprevistos que puedan surgir durante el proceso logístico de importación del bien.

La tercera tesis internacional consultada es de Mogollón (2021), con el tema “Diseño y evaluación de un plan de importación de materiales de construcción para la empresa Depósito Siete de Agosto desde China”; realizada para la Universidad Pontificia Bolivariana y optar por el grado académico de Licenciado en Administración de Negocios Internacionales. En la cual se muestran los procesos realizados por una empresa que importa material desde China.

De esta investigación se desprende el siguiente objetivo general: Diseñar y evaluar la factibilidad de un plan de importación de materiales de construcción para la empresa Depósito Siete de Agosto desde China, y los siguientes objetivos específicos: identificar y determinar los posibles proveedores en el mercado chino de productos para la construcción, establecer la normativa arancelaria y no arancelaria de Colombia y China para llevar a cabo el proceso de importación, reconocer los factores logísticos de importancia para la compra de productos del mercado chino hacia Colombia, estudiar y evaluar la factibilidad cuantitativa y cualitativa de llevar a cabo el plan de importación para la empresa Depósito Siete de Agosto.

La metodología empleada es cualitativo-descriptiva y mediante el uso de los siguientes instrumentos: la observación, la cual se utilizó para poder conocer las características de la empresa, también utilizó la revisión bibliográfica para aportar información relevante al planteamiento, tanto de la investigación de mercado como a la logística para la importación, las regulaciones legales y los costos asociados y, de esta forma, pretende encontrar respuesta al problema de investigación planteado.

Concluye dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que desde el análisis de mercado es factible a la importación de perfiles estructurales por parte de la empresa analizada, esto por cuanto la cadena logística y el desarrollo industrial con que cuenta

China puede ofrecer precios más competitivos ofreciendo a la empresa la posibilidad de resaltar sobre sus competidores, esto aunado a la tendencia de incremento en las construcciones en Colombia.

El antecedente anterior es trascendente porque le ofrece a la presente investigación la visión de una empresa que ha analizado la posibilidad de realizar la importación de materiales hacia una industria en Colombia que se encuentra crecimiento como es la construcción; también, revela la importancia de conocer al proveedor, la cadena logística y sus procesos, así como las regulaciones legales para evitar sobrecostos, atrasos y problemas legales al momento de realizar las importaciones.

La cuarta tesis internacional consultada es de Gemin y Torrez (2025), con el tema “Importación de materiales de construcción como negocio en las empresas constructoras del Perú, 2024.”, realizada para la Universidad Señor de Sipán y optar por el grado académico de Bachiller en Negocios Internacionales. Este estudio permite conocer si la importación de materiales de construcción en Perú permite un buen desarrollo de las empresas, sugiere la necesidad de estrategias adaptativas y planificación meticulosa para seguir la dinámica del mercado y mantener un suministro eficiente de materiales de construcción.

De esta investigación se desprende el siguiente objetivo general: Conocer si la importación de materiales de construcción permite el buen desarrollo de las empresas constructoras en el Perú, y los siguientes objetivos específicos: identificar la situación actual del mercado para la importación de materiales de construcción, investigar si la importación de materiales de construcción promueve el desarrollo sostenible de las empresas constructoras en el Perú.

La metodología que se emplea es cuantitativa, tipo descriptiva de diseño longitudinal, con la finalidad de describir las características del fenómeno de importación de materiales de construcción en Perú, se realiza el uso de los siguientes instrumentos: análisis documental de informes, estudios de mercado que brindan un contexto más amplio sobre tendencias y políticas de importación. lo que permitirá encontrar de una forma más acertada respuesta al problema de investigación presentado.

Concluye dando respuesta al objeto de estudio de la investigación e indica que existe cierto nivel de dependencia, eficiencia logística y competitividad en el mercado global; señala que la proximidad geográfica con proveedores, la eficiencia logística y la capacidad de producir materiales de alta calidad son clave en el rendimiento de cada país en el mercado global de materiales de construcción. Además, indica una alta dependencia de Perú con China para las importaciones por lo que se sugiere una diversificación de las fuentes de importación para mitigar riesgos por cambios en el mercado global.

El antecedente descrito aporta datos claves para la presente investigación ya que se enfoca en la importación de materiales para la construcción por parte de empresas constructoras, su metodología cuantitativa revela la variabilidad en el crecimiento y valor unitario de las importaciones y resalta la diversificación en calidad y tipo de materiales importados, así como la importancia de entender las dinámicas comerciales y tomar decisiones informadas sobre estrategias de importación y diversificación de proveedores en el sector de construcción en Perú.

Tesis Nacionales

La primera tesis internacional consultada es de Beita (2023), con el tema *Estudio del proceso de importación de productos de ferretería de los distritos Merced, Hospital, Catedral y Carmen del cantón de San José durante el período 2021 al 2022*; realizada para la Universidad Internacional de las Américas y optar por el grado académico de Licenciatura en Comercio Internacional.

De esta investigación se desprende el siguiente objetivo general: estudiar el proceso de importación de productos de ferreterías de los distritos Merced, Hospital, Catedral, y Carmen del cantón de San José, durante el periodo 2021 a 2022 y los siguientes objetivos específicos: identificar las empresas ferreteras que importan, ubicadas en los distritos Merced, Hospital, Catedral y Carmen del cantón de San José, examinar el proceso de importación que implementan las empresas ferreteras de los distritos Merced, Hospital, Catedral y Carmen del cantón de San José, establecer las áreas de mejora en el proceso de importación de las empresas ferreteras de las

distritos de Merced, Hospital, Catedral y Carmen del cantón de San José y proponer un instructivo de proceso de importación para el sector ferretero de los distritos Merced, Hospital, Catedral, y Carmen del cantón de San José.

La metodología empleada es la investigación-acción, la cual, mediante el uso de instrumentos como el cuestionario; estos fueron aplicados a profesionales con experiencia en procesos de aduanas, importación, transporte, representantes de las casas extranjeras y relacionados al sector de empresas ferreteras y análisis bibliográfico como páginas web y libros. Este acercamiento permitió una comprensión cercana de la experiencia de los participantes, con la cual se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que hay un desconocimiento de las empresas que son importadores y distribuidores de productos ferreteros, el sector ferretero depende de las importaciones para suplir el mercado por lo cual si más empresas ferreterías importaran productos la productividad en el sector aumentaría beneficiando al consumidor y el sector. Igualmente señala tres limitantes principales para realizar una compra internacional; estas restricciones son: el desconocimiento en los procesos de importación, las cantidades mínimas de compra y el músculo financiero.

El antecedente analizado aporta relevancia a esta investigación al señalar que a las empresas ferreteras les falta conocimiento en cuanto al proceso de importación de materiales. Con el uso de la metodología de investigación, identificó las principales debilidades y causas posibles del por qué las ferreterías no importan de manera directa. Se recomienda capacitación por parte de las autoridades al sector ferretero, hacer un análisis de ventas para adquirir productos por volumen con proveedores extranjeros y para los importadores habituales analizar en conjunto con su agencia aduanal para conocer requisitos, notas técnicas u otros documentos.

La segunda tesis internacional consultada es de Lobo (2022), con el tema *Análisis del procedimiento interno de documentación tanto física como digital en la agencia aduana/ Logística Aduanera RRR para el régimen de importación definitiva de mercancías que ingresan a la jurisdicción de la Aduana de Caldera, para el control en el periodo 2019-2020*; realizada para la

Universidad Técnica Nacional y optar por el grado académico de Licenciatura en Administración Aduanera.

El objetivo general que se formula en este estudio es “analizar el procedimiento interno de la documentación tanto física como digital en la agencia aduanal Logística Aduanera RRR para el régimen de importación definitiva de mercancías que ingresan a la jurisdicción de la Aduana de Caldera, para el control en el periodo 2019-2020”. Asimismo, establece los siguientes objetivos específicos: investigar el procedimiento interno de la documentación física y digital en la agencia aduanal Logística Aduanera RRR, para la importación definitiva de mercancías dentro del ámbito interno de la Ley General de Aduanas; analizar la aplicación en la recepción y resguardo de la documentación necesaria para la importación definitiva de mercancías que ingresan a la jurisdicción de la Aduana de Caldera durante el año 2019 y 2020; determinar la eficacia en el manejo de la recepción y revisión de la documentación para la importación definitiva de mercancías, según el procedimiento de la normativa aduanera vigente.

Esta investigación se apoya en el enfoque cualitativo discreto y mediante el uso de los instrumentos como el cuestionario, la entrevista y revisión bibliográfica, herramientas aplicadas al agente aduanal de la empresa y el análisis bibliográfico como páginas web y libros; este acercamiento permitió una comprensión cercana sobre la experiencia de los participantes; con este propósito, el autor procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Concluye que en el proceso llevado a cabo por la agencia aduanal para las importaciones definitivas se da un adecuado manejo a la documentación exigida por la Ley General de Aduanas y su reglamento; también, señala que el agente aduanero y su asistente tienen claro el orden, control y tiempo que deben tener resguardados los documentos dando respuesta al objeto de estudio de la investigación. Igualmente señala recomendaciones como capacitaciones regulares para los auxiliares de la función pública y aplicar un control al momento del ingreso de la documentación.

El aporte del antecedente descrito es que señala la importancia que conlleva el adecuado manejo de la documentación solicitada por las autoridades y el respectivo resguardo, y resalta el papel importante de los auxiliares de la gestión pública como los agentes aduanales al momento de

la importación de cualquier tipo de bien. Sin embargo, para esta investigación el caso sería sobre los materiales de construcción como el panel de fibra mineral cubierto con chapa metálica.

En tercera instancia, se presenta la tesis internacional de Montero (2024), con el tema *Implicaciones de las estrategias competitivas de las empresas navieras sobre el modelo de negocio de los consolidadores de carga: estudio de caso de las empresas operando en Costa Rica 2013-2023*; realizada para la Universidad Nacional y para optar por el grado académico de Máster en Gerencia del Comercio Internacional.

Se formula como objetivo general lo siguiente: analizar las estrategias competitivas aplicadas por las empresas navieras y sus implicaciones en el modelo de negocio de los consolidadores de cargas en Costa Rica del 2013-2023. Asimismo, se establecen los siguientes objetivos específicos: identificar las estrategias competitivas implementadas por las empresas navieras que intervienen en el transporte marítimo internacional de cargas para el periodo 2013-2023. 2, explicar el modelo de integración actual adoptado por las navieras y su vinculación con los consolidadores de cargas costarricenses para la implementación de sus estrategias competitivas, elaborar recomendaciones empresariales que contribuyan en la diferenciación y mejora de los servicios de transporte y logística brindados por los consolidadores de cargas costarricenses.

La metodología empleada es el enfoque cualitativo, permitiendo adentrarse en la percepción de la industria de manera detallada; utiliza instrumentos como revisión bibliográfica, entrevistas, y aplicación de cuestionario, herramientas aplicadas a representantes de navieras y consolidadoras de cargas; se pudo identificar información de relevancia que proporciona una visión más completa del proceso de importación, con la cual se logra encontrar respuesta al problema de investigación.

A modo de conclusión, se obtiene que los consolidadores de carga presentan desafíos dada la adaptación y diferenciación que se requiere para mantenerse en un entorno competitivo, han adoptado estrategias competitivas para reducir costos como invertir en buques de mayor tamaño con economías de escala, han llevado a cabo acuerdos con otras navieras para compartir recursos y el uso de nuevas tecnologías, con el fin de adaptarse a un mercado caracterizado por una alta

concentración y cambios constantes y se recomienda adoptar un enfoque sistemático con estrategias de diferenciación, optimización operativa y una mejora de la experiencia del cliente.

El antecedente anterior refleja la importancia de adaptación que deben tener las organizaciones inmersas en el comercio internacional en un mundo de constante cambio con exigencias demandantes, con una competencia muy alta y con lo cual se debe buscar un diferenciador que brinde una ventaja que les permita sobresalir en el sector empresarial. Para lo cual mantener control de costos y buscar alternativas que mejoren su rendimiento de cara al usuario final son buenas alternativas.

Como cuarto antecedente se presenta la tesis internacional de Gonzalez (2024), con el tema *Optimización de procesos aduaneros a través de la tecnología: un análisis de caso en el ingreso portuario durante el periodo 2022-2023*; realizada para la Universidad Internacional de las Américas y para optar por el grado académico de Licenciatura en Comercio Internacional; este trabajo señala que la incorporación de la tecnología en los puertos simplifica los procesos aduaneros y genera un cambio en que las empresas operan y se relacionan con el entorno.

Se formula el siguiente objetivo general: analizar la optimización de los procesos aduaneros en el ingreso portuario mediante el uso de tecnologías durante el período 2022-2023; asimismo, se establecen los siguientes objetivos específicos: explicar los procesos tecnológicos aduaneros en los puertos durante el período 2022-2023, examinar las tecnologías existentes y emergentes para la implementación en los procesos aduaneros de los puertos, describir el impacto de los procesos tecnológicos en los puertos durante el periodo 2022- 2023 y desarrollar un manual en línea sobre las tecnologías emergentes en la optimización de procesos aduaneros durante el ingreso portuario.

La metodología empleada es el enfoque cualitativo, con la finalidad de comprender y explorar los significados y las interpretaciones de las experiencias que brindan los participantes de una forma más subjetiva y exploratoria; mediante el uso de los instrumentos como revisión bibliográfica y entrevistas, herramientas aplicadas a empresas del sector aduanero portuario. Los instrumentos anteriores se utilizan con el fin de encontrar respuesta al problema de investigación.

A modo de conclusión, se obtiene que la automatización de los procesos aduaneros a través de la aplicación de la tecnología ha tenido un avance principalmente en la digitalización de documentos que ha acelerado en cierta manera los trámites aduaneros, así como estandarizar formatos y conectar sistemas de gestión; se señala la importancia de reforzar sistemas de seguridad de control de acceso y vigilancia en puertos y lo relacionado al tema de ciberseguridad, se muestra una deficiencia en la interoperabilidad de los sistemas del puerto ya que la integración es complicada y necesitan adoptar estándares comunes.

Adicionalmente, se sugiere que las últimas tecnologías ayudan a mejorar el tiempo y a optimizar el uso de los recursos; estas, también ayudan a mejorar la seguridad y el cumplimiento de regulaciones, lo que es sumamente importante para identificar y mitigar riesgos. Al finalizar, recomienda a las empresas y autoridades portuarias invertir en desarrollo e infraestructura digital segura y eficiente que apoyen el comercio exterior y la automatización de procesos logísticos durante la importación.

El antecedente anterior es relevante para la investigación actual, al estudiar la importancia de los beneficios que puede proporcionar la aplicación de la tecnología en los procesos aduaneros y, en particular, en el caso del ingreso de mercancías por medio de los puertos, genera ventajas como la mejora en la seguridad, reducción de tiempos y mejorar el cumplimiento de las regulaciones para evitar sanciones a los importadores de materiales.

Proyecciones

- Se señalarán los requisitos necesarios para realizar la importación de paneles de fibra mineral cubiertos con chapa metálica desde Eslovenia hacia Costa Rica, como por ejemplo notas técnicas y documentación necesaria, se llevará a cabo mediante la investigación documental, consulta de entes regulatorios y la identificación de los actores logísticos. Lo anterior con la finalidad de que las empresas importadoras puedan tener conocimiento general sobre el proceso previo que se debe realizar para efectos de importación.
- Seguidamente, se describirá de forma detallada el proceso logístico involucrado en la importación de los paneles de fibra mineral cubiertos con chapa metálica desde Eslovenia hacia Costa Rica, como el tipo de embalaje, medios de transporte y tiempos de tránsito, despacho aduanero, distribución interna y la evaluación de incoterms. Se espera que con el conocimiento de estas etapas se pueda mejorar la aplicación en la práctica, por parte de las empresas importadoras de materiales de acabados para la construcción.
- Además, se identificará los principales desafíos enfrentados por las empresas importadoras de paneles de fibra mineral cubiertos con chapa metálica de San José durante el periodo 2023-2024; por ejemplo, trámites burocráticos, escasez de productos y riesgo cambiario. Estos datos serán recolectados por herramientas como entrevista y encuestas, las cuales permitirán conocer debilidades y puntos de mejora de las organizaciones interesadas.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

Comercio Internacional

El comercio internacional es el intercambio de bienes y servicios entre países. Este proceso está influenciado por factores como la oferta y demanda global, tratados comerciales, aranceles y barreras no arancelarias. En el contexto de la presente investigación, el comercio internacional se manifiesta por medio de la importación de productos especializados desde Europa (Eslovenia) hacia América Central (Costa Rica).

Proceso de Importación

Cuando una empresa desea optimizar las oportunidades de negocio, pero se encuentra en un mercado local, cuyos resultados de rentabilidad no son los deseados; es posible que exista temor de buscar oportunidades en el comercio internacional. Silva (2020), menciona al respecto: "La expansión del negocio puede llevar a buscar mercados en otros países, de tal forma que el productor tiene que pensar en la forma de como vender sus mercancías en esas condiciones" (p. 66).

Lo que señala el autor suele suceder cuando empresas locales no logran condiciones adecuadas o mercancías específicas, por parte de sus proveedores nacionales y buscan mejorar sus ganancias y números para los inversionistas, por lo cual acuden en búsqueda de la oferta internacional que le brinde mejores condiciones económicas relacionadas con los precios de los productos; sin embargo, las organizaciones deben tener conocimiento de los procesos logísticos y del comercio internacional para dar este paso.

La importación es el proceso mediante el cual una persona física o jurídica adquiere bienes o servicios provenientes del extranjero, con el objetivo de introducirlos legalmente al territorio nacional para su uso, comercialización o transformación, cumpliendo con las normativas aduaneras y fiscales del país de destino. La importación conlleva una serie de pasos administrativos, logísticos y legales, necesarios para introducir mercancías extranjeras al territorio nacional. Entre estos pasos destacan: negociación comercial, cotización, contrato internacional, contratación del transporte internacional, documentación comercial, tramitación aduanera, nacionalización y entrega final.

Negociación comercial.

La ESIC Business & Marketing School (2023), considera que una negociación internacional involucra a dos partes de diferentes países, que enfrentan sus intereses hasta llegar a un acuerdo mutuo. Lo ideal es que cada parte obtenga el máximo beneficio y que se cree una relación duradera en el tiempo. Usualmente, este concepto se refiere a la actividad comercial, puesto que en los diferentes mercados existentes es donde se produce ese intercambio de bienes y servicios. Este es el inicio del camino de la importación de productos, ya que es acá donde se decide si es conveniente o no llevar a cabo la compra, de acuerdo con los objetivos de la organización.

Características de una negociación internacional

Una negociación internacional es donde se encuentran dos o más empresas de distintos países, con diferencias en idiomas y culturas; se caracteriza según argumenta ESIC Business & Marketing School (2023) por tener las siguientes particularidades:

- **Distinto marco legal:** Cada país tiene una legislación vigente diferente lo que puede afectar al proceso de negociación y es que a pesar de los procesos de integración económica que se desarrollan al rededor del mundo, todavía existen muchas restricciones entre países y bloques económicos (certificaciones, aranceles, licencias) que afectan las negociaciones.
- **Menor información sobre las partes:** Es más complicado conseguir información verificada sobre cada una de las partes negociadoras al estar en países diferentes. Esto incluye historial de la empresa, volumen de negocio, reputación en el mercado, la estructura de poder en la toma de decisiones entre otras.
- **Mayor incertidumbre:** Hay mucho más riesgo de que surjan posibles imprevistos. La negociación internacional es más vulnerable a cambios repentinos y drásticos en las circunstancias del país donde se desarrollará el negocio, especialmente es países en vías de desarrollo donde el riesgo país es más elevado. Algunos eventos como crisis políticas,

revoluciones, conflictos sociales, y catástrofes naturales también influyen en la incertidumbre. Adicionalmente, se pueden incluir los riesgos comerciales, riesgo de pago y riesgo de inversión, los cuales son mayores y difíciles de cubrir.

- Mayores diferencias culturales: Hay que prestarle mucha atención a la comunicación; existen culturas de bajo contextos, en las cuales el interlocutor dice claramente lo que quiere decir, utilizando formas verbales y no verbales muy claras y específicas; y existen también culturas de alto contexto en las cuales la comunicación no verbal, así como las actitudes y circunstancias durante el desarrollo de la negociación son más importantes que la información verbal.

Tipos de negociación internacional

Existen varios tipos de negociación internacional, aunque los más comunes, según menciona ESIC Business & Marketing School (2023), son los siguientes:

1. Compraventa internacional de bienes y servicios en el cual se llega a diferentes acuerdos relacionados con cantidades, precios, plazos de entrega, garantías y otros.
2. Acuerdos alcanzados mediante un intermediario o persona neutral, este punto usualmente hace referencia a comisionistas que realizan el contacto entre proveedor y comprador.
3. Alianzas estratégicas como estrategia para generar uniones entre dos o más empresas de diferentes países con el objetivo de aumentar su mercado y expandir su alcance.

Adicionalmente, ESIC Business & Marketing School (2023), indica que los pasos que normalmente siguen las partes durante una negociación internacional, son los siguientes:

1. Planificación
2. Primera toma de contacto
3. Propuesta
4. Negociación
5. Cierre de la negociación

A continuación, se desarrolla la descripción de cada uno de los pasos que para ESIC Business & Marketing School (2023), son insoslayables durante una negociación internacional:

1. Planificación

En esta etapa es de suma importancia la preparación de las partes; este es un paso clave para obtener un resultado exitoso. En esta estancia se debe de reunir la mayor cantidad de información sobre la otra parte; por ejemplo, su mercado o sus productos y las tendencias. También, es de gran relevancia hacer planteamientos de posibles escenarios para prever oportunidades y cambios.

2. Primera toma de contacto

Este sencillamente es el primer encuentro entre las partes negociadoras. La función es tratar de establecer un clima cómodo y agradable para iniciar las conversaciones y temas de interés. La inteligencia emocional es una característica deseable en el interlocutor, ya que es un recurso que puede resultar clave para lograr éxito en la negociación. Evidentemente, las primeras impresiones pueden marcar el camino definitivo de la relación comercial.

3. Propuesta

Acá, es el momento de mostrar la razón principal de la negociación: la propuesta comercial. Los detalles que se presenten deben generar interés y resultar atractivos para la otra parte que los escuche, con el objetivo no solo de ganar, sino también de ofrecerle algo interesante que puede culminar en el establecimiento de una colaboración comercial beneficiosa en ambos sentidos.

4. Negociación

Es la fase donde se debaten los puntos principales de la propuesta comercial presentada inicialmente. Se intenta llegar a un acuerdo mutuo que satisfaga los intereses de los involucrados. Es importante que se lleve a cabo por personas de igual a igual; es decir, que las partes involucradas sean las que toman las decisiones; se debe de tener en cuenta la cultura de la otra parte a la hora de comportarse para que no se malinterprete un cumplido por una falta de respeto.

5. Cierre de la negociación

Etapa en la cual se da la clausura la conversación y firma del contrato para sellar el acuerdo establecido. Es importante que las partes comprendan claramente el contrato antes de firmarlo; en el mismo se deben establecer los términos y condiciones; incluso, se debe consignar que se le dé seguimiento sobre el cumplimiento para asegurar que se cumpla con lo acordado y es recomendado incluir una cláusula de resolución de disputas posteriores.

Cotización

Leon (2021), gerente general de la empresa Inseroca Internacional, quien presta servicios logísticos a nivel internacional, define cotización, de la siguiente forma:

(...) el procedimiento mediante el cual el vendedor envía un documento al comprador en el exterior, donde se incluye el precio de los productos solicitados, con todos los gastos requeridos, para llevar la mercancía hasta el punto de entrega acordado previamente entre las dos partes (párr 1).

La cotización en comercio internacional, cumple el objetivo principal de presentar una oferta de la mercancía al comprador, después de haberse generado el contacto comercial y luego de manifestarse el interés en adquirirla. Este documento debe contener y precisar el término de la negociación internacional (Incoterm, por sus siglas en inglés) sobre el que se está cotizando, lo anterior para poder especificar los costos reales de la participación en la fabricación de la mercancía y los costos del transporte de esta mercancía hacia su destino final.

No existe un formato específico para la elaboración de la cotización por lo que es flexible en el momento de la elaboración, pero debe adecuarse a los requerimientos del comprador y a la capacidad de la empresa; por esta razón, León (2021), indica que el documento debe incluir los siguientes elementos:

- 1) Información de la empresa: nombre o razón social del exportador, dirección, teléfonos, fax, e-mail, ciudad y país del exportador y demás datos que considere la organización.
- 2) Información del producto: nombre comercial, nombre técnico, posición arancelaria, cantidad, peso y/o volumen, vistos buenos y certificados de origen, entre otros.
- 3) Estructura de precios: fabricación del producto, empaque, etiqueta, embalaje, comercialización, transporte, seguros, comisiones de aduana, documentos soporte, servicios portuarios y servicios financieros, entre otros.
- 4) Término de negociación o Incoterm: tiempo mínimo de despacho, transporte que se va a utilizar, medio y plazo de pago, fecha de entrega, descuentos, garantías, validez de la oferta y documentación de soporte.
- 5) Soporte de apoyo a la oferta: manejo de muestras comerciales y promoción en el exterior. (párr.5)

Contrato compra y venta Internacional

Un contrato internacional es un acuerdo legal entre partes de diferentes países, cuyo objetivo es regular sus obligaciones y derechos en una transacción comercial de carácter económico y patrimonial. Estos contratos son fundamentales para los intercambios comerciales que se realizan a nivel global, dado que proporcionan un marco jurídico para asegurar el cumplimiento de condiciones pactadas y brinda mecanismos para resolución ante la presencia de disputas. (Cámara Escuela de Negocios de Valencia, 2023)

El contrato de comercio internacional presenta algunas características principales, por ser un documento de alta relevancia:

- Se establece con el consentimiento libre y voluntario de las partes involucradas.

- Constituye un acto que origina, altera o finaliza una relación o transacción jurídica.
- Crea un vínculo legalmente vinculante, lo que significa que está amparado por la leyes, usos y costumbres pertinentes.
- Establece obligaciones de comprador y del vendedor.

En relación con el vínculo legal, el marco jurídico de los contratos internacionales se rige por varias normas y principios, dentro de los cuales se puede mencionar la Convención de Viena de 1980 o Convención de Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercancías (CIISG, por sus siglas en inglés), Principios UNIDROIT sobre los contratos comerciales Internacionales 2010, y las reglas de las Cámara de Comercio Internacional (CCI), como los Incoterms.(Universidad Internacional de Valencia,2024)

Los términos de negociación y contrato internacional se utilizan y son las reglas para establecer la negociación de compra y venta de productos. Estas reglas señalan las obligaciones y los derechos tanto del comprador como del vendedor. Las más aceptadas internacionalmente, son las reglas INCOTERMS® (International Commerce Terms) de la Cámara de Comercio Internacional, las cuales determinan la transferencia de riesgos y de propiedad, así como los derechos y las obligaciones que aceptan tanto la parte vendedora como la parte compradora. Las reglas INCOTERMS se deben estipular en el contrato de compraventa internacional. (ACERIS LAW LLC, 2020)

De acuerdo con la Universidad Internacional de Valencia (2024), en su artículo titulado Contrato de Compraventa Internacional: Chaves indica que un contrato de compraventa internacional reúne las siguientes características para facilitar y proteger transacciones globales:

(...) un acuerdo legal entre partes ubicadas en diferentes países, que regula la transferencia de bienes o servicios. Este tipo de contratos internacionales establece las obligaciones y derechos tanto del vendedor como del comprador, asegurando que ambas partes cumplan con lo pactado. Entre los aspectos más relevantes que se incluyen en estos contratos están la descripción detallada de los productos o

servicios, el precio, las condiciones de pago, y los términos de entrega. Además, se especifican las leyes aplicables y los mecanismos para resolver posibles disputas. (párr.4)

Cabe resaltar que un contrato de compraventa internacional debe contener elementos clave para garantizar su validez y eficacia. Es fundamental definir claramente las partes involucradas: *comprador y vendedor*. La identificación precisa evita confusiones y facilita la resolución de disputas. También, debe detallar la descripción del objeto del contrato, especificando características, cantidad y calidad del producto, es esencial para evitar malentendidos. A continuación, se detallan los componentes clave según la reconocida Escuela de Negocios en línea española (2025):

- Partes involucradas: Identificación clara de las personas o entidades que firman el contrato.
- Objeto del contrato: Definir los bienes o servicios objeto de la transacción.
- Condiciones de pago: Establecer cómo, cuándo y en qué moneda se realizará el pago.
- Entrega y transferencia de riesgos: Esto se define en función de los Incoterms, especificando cómo se entregarán los bienes y en qué punto se transfiere el riesgo.
- Plazos y términos: Fechas de entrega y otras condiciones temporales.
- Ley aplicable y resolución de disputas: Determinar el sistema legal que regirá el contrato y los procedimientos para resolver disputas. (párr.12)

Además, en un contrato de compra y venta se pueden adicionar los elementos señalados por El Servicio Nacional de Información de Comercio Exterior de México (s.f.) en la Imagen #1.

Imagen 1 Información de contrato Internacional de Compraventa



Fuente: Servicio Nacional de Información de Comercio Exterior de México (s.f.)

Contrato de transporte

Las mercancías requieren ser movilizadas desde el país de origen; por lo tanto, debe darse una investigación por parte del importador la mejor forma posible para que estas lleguen al destino. Silva (2020), apunta lo siguiente al respecto:

No es sencillo contratar transporte. Depende del país de procedencia, de destino, del tipo de mercancías, su peso, su valor y el tiempo esperado de llegada. Una vez considerados todos esos factores, la empresa debe encontrar al más barato: una gran parte del precio de las mercancías que paga el consumidor final se destina al transporte. (p.69)

Cuando se elabora un contrato de comercio internacional, se debe considerar una figura que asegure que la carga llegará en forma y tiempo al destino; se debe utilizar el contrato de transporte como lo propone Silva (2020):

Se entiende por contrato de transporte de carga el acuerdo entre el concesionario o permisionario y el embarcador, por virtud del cual, el primero se obliga frente al segundo, a trasladar sus mercancías de un punto de origen a otro de destino y entregarlas a su consignatario, contra el pago de un precio. En este contrato los participantes involucrados son el cargador o embarcador, el transportista o porteador y el consignatario (p.346)

Igualmente, la Organización de las Naciones Unidas (ONU), por medio de la Comisión para el Derecho Mercantil Internacional en el marco del Convenio de las Naciones Unidas sobre el Contrato de Transporte Internacional de Mercancías Total o Parcialmente Marítimo (2009), en la sección de definiciones indica que todo contrato de transporte se entenderá en virtud de que un porteador se comprometa a transportar mercancías de un lugar a otro, a cambio del pago de un flete. Dicho contrato deberá prever el transporte marítimo de las mercancías y podrá prever, además su transporte por otros modos.

Documentación Necesaria

Factura comercial

La Ley General de Aduanas en las disposiciones finales Capítulo 1 Artículo 226, define el concepto de factura comercial como el “documento expedido conforme a los usos y las costumbres comerciales, justificativo de un contrato de compraventa de mercancías o servicios extendido por el vendedor a nombre y cargo del comprador” (p.127). Este documento es de vital importancia ya que detalla las mercancías que se importan, junto a los términos y condiciones de la transacción.

Además, la factura comercial es el documento oficial que detalla el valor y la cantidad de mercancías según las transacciones internacionales al igual que las condiciones de entrega; también

es reconocida por las aduanas e instituciones financieras, lo que hace que su información sea legalmente vinculante; esto significa que la factura aparte de exigir el pago, también sirve como prueba contractual del comercio internacional, según lo señala DHL Group (2025).

También, es importante señalar que la factura comercial no cuenta con un formato estricto, sino más bien presenta cierto grado de flexibilidad; sin embargo, deben incluirse ciertos elementos de manera clara, completa y de fácil comprensión que ayuden a prevenir malentendidos entre el exportador, el importador y la administración aduanera, en cuanto a los detalles de las transferencias; sin embargo, la Ley General de Aduanas 7557 (1995), señala en el artículo 317 que la factura comercial debe contener la siguiente información:

- a) Nombre y domicilio del vendedor.
- b) Nombre y domicilio del destinatario de las mercancías. Si hubiere un cambio de destinatario el que adquiriere esa condición deberá declarar en la factura su nombre y domicilio e indicar que se trata del nuevo destinatario.
- c) Descripción de las mercancías objeto de la transacción, con especificación de su clase, cantidad, precio unitario y total. Debe indicarse si las mercancías son usadas, defectuosas, reconstruidas o reacondicionadas. En caso de omisión éste dato puede ser agregado por el interesado o agente aduanero firmando esta anotación.
- d) Tipo de embalaje, las marcas, números, clases y cantidades parciales y total de bultos.
- e) Término comercial de contratación.
- f) Desglose de las cantidades por concepto de fletes y primas de seguro.
- g) lugar y fecha de expedición. (p.294)

Documento de transporte

Existen diferentes tipos de documentos de transporte internacional, dependiendo del medio de transporte utilizado en el movimiento de las mercancías dentro de los cuales según la Dirección General de Aduanas del Ministerio de Hacienda en el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADUANEROS (2021), lo define de la siguiente forma:

Conocimiento de embarque: Título representativo de mercancías, que contiene el contrato celebrado entre el remitente y el transportista para transportarlas al territorio nacional y designa al consignatario de ellas. Para los efectos del régimen jurídico aduanero equivale a los términos Bill of Lading (B/L), guía aérea o carta de porte. (p.28)

Bill of Lading

Silva (2020), considera que el conocimiento de embarque marítimo o “Bill of Lading”, (BL por sus siglas en inglés), se debe concebir así:

Contrato de transporte marítimo de mercancías. La enajenación, gravamen o embargo de las mismas, para ser plenamente válido, deberá comprender el título mismo. Es un documento negociable y puede ser endosado de acuerdo a la Ley de Títulos y Operaciones de Crédito, convirtiéndolo en Título de Propiedad de las mercancías que en él se describen. Debe ser entregado por el transportador, capitán o agente marítimo, al cargador, contra la devolución de los recibos provisionales. (p.568)

Este documento utilizado para vías marítimas, es emitido por un transportista a un remitente que confirma que las mercancías se recibieron en condiciones aceptables y listas para ser transportadas. Adicionalmente, este título representa un contrato entre el remitente, el destinatario

y el transportista que establece los términos y condiciones de transporte. En ocasiones el Bill of Lading es utilizado como garantía de pago de las mercancías; en este caso, se convierte en el documento de envío oficial para que se realice el pago, se dé la transferencia de la propiedad y la liberación de fondos, por parte del banco hacia el expedidor, una vez que los bienes hayan sido recibidos por el destinatario (Fedex, 2025).

Silva (2020), indica que este documento debe contener al menos los siguientes datos:

- 1) Nombre y domicilio del transportador;
- 2) Nombre y domicilio del cargador;
- 3) Nombre y nacionalidad del buque;
- 4) Puerto de carga y descarga o hacia donde el buque deba dirigirse a 'órdenes'.
- 5) Nombre y domicilio del destinatario, si son nominativos, o de la persona o entidad a quien deba notificarse la llegada de la mercadería, si los conocimientos son a la orden del cargador o de un buque intermediario;
- 6) La naturaleza y calidad de la mercadería, número de bultos o piezas o cantidad o peso, y las marcas principales de identificación;
- 7) Estado y condición aparente de la carga;
- 8) Flete convenido y lugar de pago;
- 9) Número de originales entregados;
- 10) Lugar, fecha y firma del transportador, agente marítimo o capitán. (p.568)

Adicionalmente, Silva (2020), adiciona que existen diferentes tipos de conocimiento de embarque marítimo, dentro de los cuales resalta los siguientes:

- 1) A la orden: Representa un título de crédito ya que el expedidor puede transferir sus derechos a través del endoso.

- 2) Nominal: Con nombre y domicilio del consignatario.
- 3) Limpio: No tiene anotación alguna sobre el estado de las mercancías, porque han sido embarcadas en perfectas condiciones y que el número de paquetes es el correcto.
- 4) Sucio: La mercancía presenta defectos o faltantes
- 5) Recibo a bordo: El buque ha recibido a bordo las mercancías.
- 6) Recibo para embarque: El cargador entrega la mercancía a bordo, se expide un comprobante “el recibo de embarque”, firmado por el oficial.
- 7) Consolidado: Usado por reexpedidores de carga, que agrupan mercancías compatibles de diferentes embarcadores, para varios consignatarios, ubicados en el mismo puerto, país o área geográfica en que se despacha como un solo embarque múltiple. (p.569)

Guía aérea

Este es el comprobante del contrato utilizado para el transporte por vía aérea. Dentro de sus características se encuentran que no es negociable y no acredita la propiedad ni la posesión de las mercancías. Este documento prueba que se recibió la mercancía; además, se puede utilizar como factura de flete y como certificado de seguro automático. (Silva,2020)

Shuman (2023), comenta que la guía aérea o AWB por sus siglas en inglés (Air Waybill), es un documento jurídicamente vinculante cuando es firmado por todas las partes implicadas, ya que cumple como contrato entre transportista y cargador. Adicionalmente, cumple la función de documento esencial para la declaración aduanera y como instrumento para transmitir instrucciones de manipulación de la carga.

La guía aérea debe mostrar la siguiente información, como indica Shuman (2020), tal como se hace con el conocimiento de embarque:

- Detalles del Transportista

- Datos del expedidor/enviador
- Datos del destinatario/receptor
- Código del aeropuerto de origen
- Código del aeropuerto de destino
- Cantidad de artículos (número de paquetes o palés)
- Descripción de la mercancía (peso, dimensiones, estado)
- Código Sistema Armonizado
- Valor de las mercancías para el despacho de aduanas
- Instrucciones especiales de manipulación, si son necesarias
- Información de pago y gastos de envío
- Datos del seguro
- Condiciones del contrato
- Fecha, hora y lugar de ejecución del contrato
- Un número de 11 cifras (párr.2)

Carta de porte

Para DSV (s.f.), compañía global, danesa de transporte y logística, la carta de porte por carretera es el documento que regula el transporte de mercancías por carretera y la prueba del contrato, que incluye los datos de la mercancía, destino, recepción entre otros. La carta porte no es un título de crédito, por lo cual su posesión no otorga la propiedad de la mercancía y no es negociable. Usualmente, es a una persona o compañía en particular a quien se asigna la mercancía.

Dentro de las funciones que cumple la carta de porte DSV (2021), se destacan las siguientes:

- Recibo de mercancías: Indica que el transportista ha recibido la mercancía en las condiciones acordadas.

- Prueba del contrato de transporte: Actúa como comprobante del acuerdo entre el transportista y el expedidor del documento.
- Instrucciones de entrega: Detalla el destino y las instrucciones específicas para la entrega de la mercancía.
- Factura del servicio: Incluye el importe correspondiente al servicio prestado por la empresa de transporte. (párr. 12)

Así como el conocimiento de embarque marítimo (Bill of Lading) y la guía aérea (Air Waybill), requieren la inclusión de cierta información, de igual forma la carta de porte por carretera debe contener los datos que se citan a continuación:

- Datos del expedidor: Nombre, dirección y, en algunos casos, la identificación fiscal de la persona o empresa que envía las mercancías.
- Datos del transportista: Información del transportista o la empresa encargada del transporte de la mercancía.
- Datos del destinatario: Nombre y dirección de la persona o empresa que recibirá la mercancía en el destino.
- Descripción de la mercancía: Detalles sobre las mercancías transportadas, como la cantidad, el tipo, el peso, las características del embalaje, entre otros.
- Condiciones del transporte: Información sobre las condiciones del transporte, como el tipo de vehículo y las especificaciones necesarias para el traslado.
- Fecha y lugar de recepción de la mercancía: Fecha y lugar donde el transportista ha recibido la mercancía para su traslado.
- Destino: El lugar de entrega de las mercancías.

- Instrucciones de entrega: Indicaciones especiales relacionadas con la entrega de la mercancía.
- Firma del expedidor: Firma del que envía la mercancía, que valida el contrato de transporte.
- Firma del transportista: Firma del transportista que confirma la recepción de la mercancía.
- Factura o coste del servicio: Información sobre el coste del servicio de transporte prestado, si corresponde.
- Es común que sea el propio exportador, es decir, el remitente, quien complete los campos del documento cuando llega el camión. (DSV,2021, párr.14)

Lista de empaque

Este documento que revierte una importancia que en muchas ocasiones se omite; sin embargo, tiene una jerarquía elevada, la lista de empaque (packing list por su traducción al inglés) o lista de carga, es un listado de todo lo que se va a exportar, incluye el contenido, peso y medidas de cada bulto. Este documento debe ser lo más exacto y detallado posible para que las mercancías enviadas sean fácilmente identificadas por el transitario (freight forwarder).

Silva (2020), señala que este documento “contiene con precisión y detalle cada una de las mercancías que integran el envío; tipo de mercancía, cantidad costo unitario y total, datos que identifican (número de serie, parte, modelo) y debe relacionarse con la factura” (p.489). Esta información ayuda mucho a la administración aduanera para el control, e, igualmente al consignatario de la mercancía para una mejor logística.

Certificado de origen

El certificado de origen es el documento que certifica que el exportador, productor o importador (según corresponda), acredita que una mercancía es originaria, conforme a lo establecido en los acuerdos comerciales, permitiendo que el importador en el país de destino pueda

solicitar el trato arancelario preferencial otorgado a la mercancía. Existen dos esquemas de Certificación de Origen (COMEX, 2024).

En Costa Rica existen dos tipos de certificación (COMEX,2024), dependiendo del país de origen de la importación, los cuales son: Certificación controlada en la cual el certificado de origen debe ser avalado por una autoridad competente; para el caso de Costa Rica, este ente es la Unidad de Origen adscrita a la Ventanilla Única de Comercio Exterior de PROCOMER; en esta unidad se verifica y certifica el origen de las mercancías en el marco de los tratados e instrumentos comerciales. Esta certificación incluye a la Asociación Europea de Libre Comercio (AELC), China, Colombia, Comunidad de Caribe (CARICOM), Ecuador, Emiratos Árabes Unidos, Perú, Unión Europea, Venezuela y Reino Unido.

Asimismo, se encuentra la *autocertificación*; en este caso, el certificado de origen es emitido por el exportador, productor o importador (según corresponda), no requiere aval de ninguna autoridad competente. Esta certificación incluye a Estados Unidos, Centroamérica y República Dominicana (CAFTA-DR), Canadá, Centroamérica, Chile, México, Panamá, República Dominicana, Singapur y Corea.

En el caso específico de Eslovenia por ser Estado Miembro de la Unión Europea, El Acuerdo de Asociación en Centroamérica y la Unión Europea (ACCUE) contempla dos pruebas de origen alternativas:

- a) Certificado de Circulación de Mercancías EUR.1 (Certificado EUR.1) expedido por una autoridad competente en cada Parte:
 - Para el caso de las importaciones provenientes de la Unión Europea (UE) hacia Centroamérica (CA), esta autoridad es la aduana de los Estados miembros de la UE.
- b) Declaración en Factura, la cual puede ser expedida por:
 - Un exportador autorizado Más información; ó

- Cualquier exportador, únicamente para envíos cuyo valor no supere los 6.000 euros. (COMEX, 2024, párr. 10)

Clasificación Arancelaria

Es el procedimiento mediante el cual se asigna un código arancelario a una mercancía según el Sistema Arancelario Centroamericano (S.A.C), el cual se deriva del Sistema Armonizado (S.A.), que es un sistema de clasificación de mercancías desarrollado por la Organización Mundial de Aduanas que permite identificar productos de manera uniforme en todo el mundo. La correcta clasificación determinará los tributos aplicables y las regulaciones no arancelarias que debe cumplir la mercancía. Es de suma importancia evitar incurrir en errores en la clasificación, ya que podría derivar en sanciones, retenciones y sobrecostos. Esta clasificación es esencial para poder realizar la Declaración Única Aduanera.

Declaración Única de Valor Aduanero (DUA)

La Declaración Única Aduanera (DUA) es el documento que certifica la clasificación arancelaria de la mercancía, con lo cual mediante el sistema TICA se logra verificar qué tipo de impuestos y aranceles son aplicables a los productos que están siendo importados y da el nacimiento a la obligación tributaria. Esta debe ser presentada por un agente aduanero y debe conservar respaldo del archivo del DUA y de documentos tales como: autorizaciones, licencias, permisos, factura comercial original, conocimiento de embarque y documento impreso sobre la declaración de valor en aduanas de las mercancías firmada por el importador, esto según la Ley General de Aduanas (1995).

Además, consigna la ley General de Aduanas (1995), en el artículo 241 que “la declaración deberá contener la autodeterminación y liquidación de los tributos exigibles y deberá presentarse con el pago anticipado de los derechos e impuestos previamente determinados por el declarante o su representante” (p.263).

Con respecto a los impuestos el Ministerio de Comercio Exterior (2021) indica que los tributos son las obligaciones que establece el Gobierno de Costa Rica, para poder financiar sus

obligaciones y cumplir con los fines del Estado; igualmente señala que, a excepción de franquicias y exenciones establecidas, toda importación de mercancías a territorio aduanero costarricense debe pagar los aranceles e impuestos aplicables según el tipo de mercancía. Dentro de las cargas se encuentran las siguientes:

- Derechos Arancelarios a la importación (DAI)
- Impuesto selectivo al consumo (ISC)
- Impuesto al Valor Agregado (IVS)
- Impuesto de la Ley 6946
- Otros impuestos al valor y específicos.

Registro ante Entidad

Toda empresa que desee importar alguna mercancía a Costa Rica, debe cumplir con el siguiente requisito según la Ley N°10271 de 2025. Reforma a la Ley General de Aduanas de Costa Rica, que señala lo siguiente:

Artículo 110 bis. - Inscripción en el Registro Tributario. Para el sometimiento de mercancías a los regímenes definitivos de importación o exportación y sus modalidades, zona franca, perfeccionamiento activo, exportación temporal para perfeccionamiento pasivo, devolutivo de derechos, tránsito aduanero nacional, depósito fiscal, provisiones de a bordo, depósito temporal, los obligados tributarios, los sujetos pasivos y auxiliares de la función pública, deberán encontrarse previamente inscritos en el registro establecido por el Ministerio de Hacienda y al día en el pago de sus obligaciones tributarias, aduaneras y obrero patronales. (p.9)

Agente Aduanal

Es requisito obligatorio para los importadores regulares es contratar este auxiliar de la función pública para poder realizar los trámites respectivos ante la administración aduanera; esto con base en lo que establece la Ley N°10271 de 2025, con reforma a la Ley General de Aduanas de Costa Rica; en ella se señala lo siguiente:

Artículo 33.- Concepto. El agente aduanero es el profesional auxiliar de la función pública aduanera autorizado por la Dirección General de Aduanas para actuar, en su carácter de persona natural, con las condiciones y los requisitos establecidos en el Código Aduanero Uniforme Centroamericano y en esta Ley, en la presentación habitual de servicios a terceros, en los trámites, los regímenes y las operaciones aduaneras. El agente aduanero rendirá la declaración aduanera bajo fe de juramento y, en consecuencia, los datos consignados en las declaraciones aduaneras que formule de acuerdo con esta Ley, incluidos los relacionados con el cálculo aritmético de los gravámenes que guarden conformidad con los antecedentes, que legalmente le sirven de base, podrán tenerse como ciertos por parte de la aduana, sin perjuicio de las verificaciones y los controles que deberá practicar la autoridad aduanera dentro de sus potestades de control y fiscalización. El agente aduanero será el representante legal de su mandante para las actuaciones y notificaciones del despacho aduanero y los actos que se deriven de Expediente N° 22364 28 él. En ese carácter, será el responsable civil ante su mandante por las lesiones patrimoniales que surjan como consecuencia del cumplimiento de su mandato. (p.27)

Gestión Aduanera

La gestión aduanera abarca el conjunto de procedimientos, normativas y controles ejercidos por la autoridad aduanera para regular el ingreso, salida y tránsito de mercancías en un país. Incluye la clasificación arancelaria, valoración aduanera, régimen aduanero aplicable y el cumplimiento de

requisitos no arancelarios, como permisos o certificaciones. En Costa Rica, este proceso requiere una serie de requisitos y pasos que se detallan a continuación.

Contratación de un agente de aduanas, quien será el encargado de orientar al importador para que presente la declaración aduanera, así lo establece la Ley General de Aduanas (1995) en el artículo 239 cuando señala que “La declaración aduanera presentada por un agente aduanero se presumirá efectuada con consentimiento del consignatario, en el caso de una importación, o del consignante, en caso de una exportación” (p.262)

Beita (2023), indica que el importador puede elegir el agente aduanero de su preferencia; también debe dar las instrucciones de tratamiento aduanal que desea aplicar a las mercancías, igualmente este debe entregar toda la documentación necesaria para la confección de la declaración aduanera incluyendo todos los gastos incurridos sobre el cálculo de la obligación tributaria. Seguidamente, el agente emite un borrador de declaración, en el cual se detalla partidas arancelarias, descripción de aranceles e impuestos y beneficios por acuerdos comerciales; este borrador debe ser aprobado por el importador.

Beita (2023), menciona que en el caso de tratarse de cargas de contenedor completo (FCL por sus siglas en inglés), el importador puede solicitar digitación anticipada de la mercancía y por el contrario para el caso de mercancía consolidada o LCL (por sus siglas en inglés), el transportista indica la desconsolidación de la carga en el almacén fiscal y aporta número de movimiento para proceder con la transmisión al TICA y poder esperar por el selectivo de aforo.

La Ley General de Aduanas (1995), menciona que el control aduanero es una facultad del Servicio Nacional de Aduanas para la supervisión, fiscalización, verificación y cumplimiento de la Ley, este control puede ser inmediato, a posteriori y/o permanente. Incluso, se señala que se podrá utilizar criterios selectivos y aleatorios para comprobar la veracidad de la información declarada; esta revisión puede ser documental, reconocimiento físico o de ambos. Este paso se lleva a cabo cuando la declaración aduanera es sometida a un proceso selectivo y aleatorio para su nacionalización, así mediante el “semáforo” verde, amarillo o rojo, se determina si las mercancías serán sometidas a revisión inmediata documental o a verificación física.

En relación con el semáforo, si el aforo señala semáforo verde, indica que no habrá ningún tipo de revisión inmediata y se puede coordinar el retiro de las mercancías del depositario aduanero. Si el aforo señala semáforo amarillo, significa que el importador por medio del agente aduanal deberá presentar la información documental original de forma física para una verificación detallada. Y, por último, si el aforo señala semáforo rojo, la mercancía debe ser verificada de forma inmediata mediante inspección física para asegurar la naturaleza del producto, características, calcificación arancelaria, peso y cantidades y que coincida con la declaración aduanera.

El levante de mercancías se da una vez que la autoridad aduanera finaliza el proceso de control y verificación, de esta manera autoriza el despacho de la mercancía; cuando se haya completado lo anterior, el declarante puede disponer de los productos y proceder a la coordinación del retiro del depositario aduanero en el momento que lo desee ya que se encuentra dentro de lo establecido por ley para el libre tránsito dentro del territorio nacional.

Regímenes Aduaneros en Costa Rica

Costa Rica cuenta con distintos regímenes aduaneros, a los cuales se puede someter las mercancías que se encuentran bajo el control aduanero; es decir, que no han sido nacionalizadas o no han pagado los tributos correspondientes, pero el régimen de importación definitiva es el más común para el sector construcción. Este régimen permite el ingreso libre al comercio interno tras el pago de los tributos correspondientes.

El Código Aduanero Centroamericano (CAUCA), en su modificación del 2023, señala lo siguiente con respecto a los regímenes aduaneros:

Artículo 67. —Clasificación de los regímenes aduaneros. Las mercancías pueden destinarse a los siguientes regímenes aduaneros:

- a) definitivos: Importación y exportación definitivas y sus modalidades;
- b) temporales o Suspensivos: Tránsito aduanero; Importación Temporal con reexportación en el mismo estado; Admisión temporal para perfeccionamiento

activo; Deposito de Aduanas o Deposito Aduanero; Exportación temporal con reimportación en el mismo estado; y Exportación temporal para perfeccionamiento pasivo; y,

c) liberatorios: Zonas Francas; Reimportación y Reexportación.

Tratados y Acuerdos Comerciales

Los tratados y acuerdos comerciales han tomado relevancia en los últimos tiempos, ya que han sido una herramienta que ha dinamizado la apertura de países y regiones enteras a nuevos mercados. Estos acuerdos son pactos firmados entre dos o más países con la finalidad de facilitar el intercambio de bienes y servicios entre ellos. Con la finalidad de lograr este objetivo, los tratados establecen reglas y condiciones para regular el comercio; por ejemplo, eliminación de aranceles, promoción de la inversión extranjera, protección de la propiedad intelectual y facilitación tanto de mercancías como de personas entre las naciones participantes.

Respecto a lo anterior, Vega (2022), comenta lo siguiente:

Desde una perspectiva comercial, es una oportunidad para los empresarios debido a la reducción de barreras arancelarias para la importación o exportación de productos, quienes pueden aprovechar nuevos mercados, a través de la especialización que les permita satisfacer con sus productos en un entorno con cada vez mayor exigencia de calidad, eficiencia y protección del medio ambiente.

Desde la perspectiva del consumidor, un TLC es la oportunidad para tener a disposición nuevos productos junto con un precio mucho más cómodo que el correspondiente en caso de no existir el tratado. (párr.6)

El Ministerio de Comercio Exterior (2024), en su sitio web señala que Costa Rica cuenta con 19 tratados vigentes los cuales son, Asociación Europea Libre de Comercio (AELC), CAFTA-

DR, Canadá, Caricom, Centroamérica, Chile, Clombai, Corea, Ecuador, México OMC, Panamá, Perú, Reino Unido (AACRU), República Dominicana, Singapur, Unión Europea (AACUE), y Emiratos Árabes Unidos. Además, se encuentran en proceso: Acuerdo sobre Cambio Climático, Comercio y sostenibilidad (ACCTS), Alianza del Pacífico, Acuerdo de Asociación de Economía Digital (DEPA), Israel y acuerdo Transpacífico (CPTPP)

Costa Rica, al ser parte del Acuerdo de Asociación entre Centroamérica y la Unión Europea (AACUE), participa directamente de las condiciones arancelarias y reglamentarias para importar desde Eslovenia, miembro de la UE. Este acuerdo es clave en el crecimiento dado en el intercambio comercial entre Costa Rica y la Unión Europea; el Ministerio de Comercio Exterior en su Informe Anual de Labores de mayo 2023- abril 2024, señala que “el comercio con la Unión Europea creció a una tasa promedio anual de 8,6%, al pasar de US\$2.758 millones en 2014 a US\$5.779 millones en 2023, el monto más alto durante el período de análisis” (p. 51)

Barreras al Comercio

Existen barreras arancelarias (impuestos) y no arancelarias (requisitos técnicos, sanitarios, licencias, normas de calidad), que pueden afectar el proceso de importación de paneles de fibra mineral cubiertos con chapa metálica desde la Unión Europea. Sin embargo, para el caso de Costa Rica, se toma provecho de los beneficios ofrecidos por el acuerdo comercial existente con la Unión Europea para que estas opciones no intervengan en el libre comercio.

Además, se pueden resaltar otros obstáculos que pueden afectar el proceso de importación de paneles de fibra mineral cubiertos con chapa metálica; por ejemplo, la infraestructura portuaria del país; en relación con este último punto, Otto Ortiz (2025) presidente de la Cámara Nacional de Transportistas de Carga de Costa Rica, señala “que es fundamental contar con un puerto capaz de atender de manera integral todas las demandas del país, incluyendo la recepción y despacho de carga, así como las condiciones suficientes para la atención de los buques” (párr. 1).

En la costa pacífica se encuentra Puerto Caldera; este se encuentra funcionando casi a su máxima capacidad; y Ortiz (2025), menciona que este puerto opera con un 95% de ocupación de

manera estándar, llegando a un 110% o 120% en alta demanda. Adicionalmente, este puerto cuenta solamente con una puerta de ingreso y una sola salida, algo que complica su funcionamiento y eficiencia al ser el puerto que recibe todas las importaciones graneleras del país y la carga general, como hierro alimentos, vehículos y carga contenerizada.

En el plano terrestre, Costa Rica cuenta con un tren de transporte de personas, según ARESEP (2025); este servicio abarca 5 rutas operativas urbanas, que entrelazan las principales provincias y sus centros poblacionales, por ejemplo, San José, Cartago, Heredia y Alajuela; el servicio tiene una extensión de 55 kilómetros de vía férrea y moviliza cerca de 2600 pasajeros por día. A pesar de la importancia que puede revertir un tren de carga para el comercio internacional, en Costa Rica no se cuenta con este servicio.

Vargas (2021), indica que no hay plan real para la reactivación del sistema ferroviario a nivel regional ni tampoco a nivel nacional, ya que se requiere una gran inversión económica y también la voluntad política para buscar alianzas público-privadas y encontrar otros modelos de operación de este medio de transporte. Menciona el autor que la carencia de este sistema de movilización de cargas no permitirá que el país escale en los índices de competitividad de infraestructura y afectará por ende la inversión, tanto nacional como extranjera.

Los principales factores que influyen en la competitividad en la logística de transportar contenedores utilizando el tren versus con camión son los siguientes: costos de combustibles, costos de mantenimiento, emisiones de CO₂/litro, diésel, accidentabilidad, tiempos de transportabilidad y costos generales, después de analizar estos factores la diferencia de transportar cargas por ferrocarril y camión es de un 42.94%, favoreciendo el rendimiento del ferrocarril. (Vargas, 2021)

Las carreteras son otro medio importante para el tráfico de mercancías en Costa Rica, aún más cuando por las dimensiones de los paneles de fibra mineral, estos deben viajar en contenedores; sin embargo, el estado de las principales rutas utilizadas para el traslado de mercancías se encuentra en condiciones críticas, según el Laboratorio Nacional de Materiales y Modelos Estructurales de la Universidad de Costa Rica (Lanamme UCR, 2021), quien realizó una evaluación en un tramo

de la Ruta Nacional 1, que comprende la ciudad de San Ramón y el sector de Cambronero, señalando zonas de riesgo propensas a deslizamientos y hundimientos, capaces de interrumpir el tránsito de forma completa y generar un colapso en la pérdida de conectividad.

Por otro lado, en la ruta 32 que conecta la capital San José con Limón, donde se encuentra APM Terminals, el principal puerto de entrada de importaciones al país, sufre cierres por condiciones del tiempo, según Recio (2025) periodista del periódico La Nación; esta ruta ha sido cerrada más de 20 veces entre enero y agosto del 2025, por deslizamientos o por razones preventivas, extendiéndose incluso por más de dos días; este tema generó afectación de decenas de turistas y transportistas de mercancías de exportación y de importación.

Importaciones en Costa Rica

Las importaciones de Costa Rica para el año 2023 provienen de 214 países diferentes, según se señala en el informe de Estadísticas de Comercio Exterior 2023 del Instituto Nacional de Estadística y Censo (2024), que significaron un monto de 26 398 455 484 dólares y correspondieron a 7 812 diferentes productos, lo cual significa que hay una gran apertura comercial en las relaciones comerciales que sostiene el país con el resto del mundo.

Como principal socio se mantiene Estados Unidos a quien le corresponde un 43.75% del total de las importaciones, seguido por China (13.30%), México (5.36%), Brasil (2.29%), Guatemala (2.28%), Japón (2.14%), Alemania (2.01%), Malasia (1.95%), Panamá (1.55%), España (1.52%) y los demás países (23.85%). Se puede resaltar que, dentro de los 10 principales países de origen de los productos importados, se encuentran dos pertenecientes a la Unión Europea. (INEC, 2024)

Según el INEC (2024) las importaciones originadas desde la Unión Europea en el 2023 alcanzaron según la tabla 1 los 2 517.95 millones de dólares de los cuales 737.80 millones de dólares recibieron un trato arancelario preferencial a través del acuerdo comercial, vigente entre Centroamérica y el bloque de la Unión Europea. Esta cifra alcanza un 29.30% del total de bienes adquiridos por Costa Rica a esta región, que pudieron ser sujetos de una aplicación arancelaria más favorable disminuyendo los costos finales.

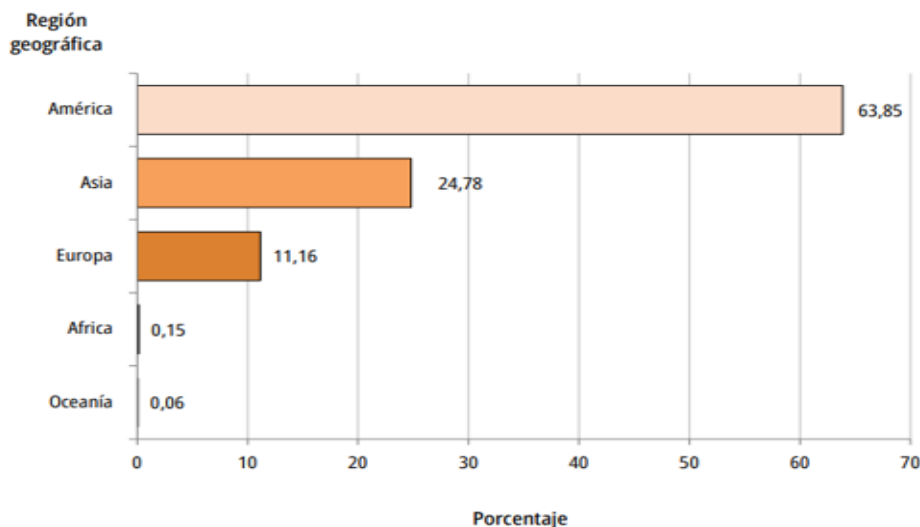
Tabla 1 Importaciones por Tratado Comercial

Tratado Comercial	Total ^{1/}	TLC	Tratado Comercial	Total ^{1/}	TLC	Tratado Comercial	Total ^{1/}	TLC
Total	26 398,46	6 606,82	Colombia	395,79	192,96	República Dominicana	65,89	4,15
CAFTA-RD	12 912,50	1 939,77	Canadá	285,37	124,54	Anexo Artículo 3.3.6 CAFTA-RD	65,89	4,02
China	3 510,56	1 209,56	Corea del Sur	287,40	121,59	CARICOM	7,08	1,64
México	1 415,30	930,93	Perú	88,63	65,96	Singapur	121,81	1,54
Centroamérica	1 704,18	912,26	Panamá	407,87	35,77			
AACUE	2 517,95	737,80	AACRU	168,86	30,88			
Chile	329,31	277,64	AELC	189,42	15,81			

Fuente: INEC (2023)

De las siguientes regiones geográficas que exportan bienes al país, fue la región de América la que encabezó el valor de importación de bienes hacia Costa Rica, con un 64% del total; esto incluye como principales países a Estados Unidos, México, Brasil, Guatemala, Panamá y Colombia. La segunda región de más relevancia fue Asia, con un 24.78% liderada por China, Japón, Malasia, Corea del Sur e India. En tercer lugar, resalta Europa, con un 11.16% mostrando como principales orígenes Alemania, España, Italia, Países Bajos y Bélgica. Y cierra la lista África con 0.15% con países como Marruecos, Sudáfrica y Egipto, y Oceanía con 0.06% con la participación de Nueva Zelanda, Austria y Papúa Nueva Guinea. (Imagen 2)

Imagen 2 Distribución porcentual del valor de importaciones de bienes, según región geográfica, 2023



Fuente: INEC (2023)

El INEC (2024), resalta en la imagen 3 el valor de las importaciones de bienes por régimen aduanero; según el medio de transporte utilizado en el año 2023, el transporte marítimo se ratificó como el principal medio utilizado para el traslado de bienes hacia Costa Rica; se movieron 17 029 millones de dólares por este medio, siendo el más utilizado por el régimen Definitivo (14 672 millones de dólares) y de Perfeccionamiento Activo (201 millones de dólares).

Imagen 3 Costa Rica. Valor en dólares de las importaciones de bienes por régimen, según medio de transporte, 2023.

Medio de transporte	Régimen			Total general
	Definitivo	Perfeccionamiento Activo	Zona Franca	
Aéreo	2 259 219 556,23	3 312 056,55	4 020 286 268,43	6 282 817 881,21
Carretera	2 624 597 511,95	9 803 412,10	278 608 250,86	2 913 009 174,91
Marítimo	14 671 872 338,81	200 631 997,84	2 156 969 340,55	17 029 473 677,20
Otros ^{1/}	36 277 551,96	16 209 812,37	120 667 386,70	173 154 751,03
Total general	19 591 966 958,95	229 957 278,86	6 576 531 246,54	26 398 455 484,35

Fuente: INEC (2023)

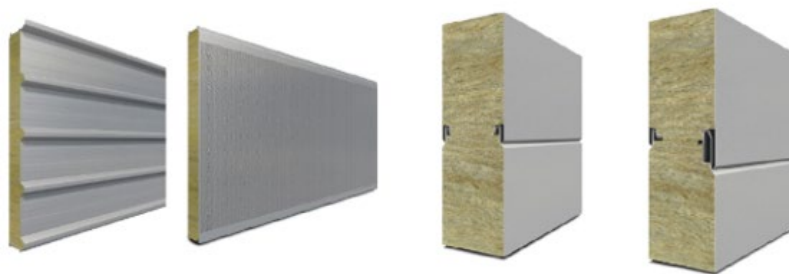
Materiales de Construcción: Paneles de Fibra Mineral con Chapa Metálica

Estos paneles son materiales compuestos, usados para recubrimientos y estructuras en edificaciones industriales y comerciales. Su importación responde a necesidades técnicas del mercado de la construcción local en Costa Rica y a su bajo o nulo nivel de producción nacional, y la demanda creciente que se enfrenta en la actualidad por la apreciación de las características y beneficios que brinda al usuario final.

Características de los Paneles.

Los paneles de fibra mineral cubiertos con chapa metálica son paneles sándwich prefabricados; están compuestos por tres capas: dos capas metálicas y un núcleo de fibra mineral (Imagen 4); utilizados principalmente en sistemas de cerramiento de edificios, como fachadas y cubiertas (Imagen 5). Se presentan en dimensiones de 600mm hasta 1200mm de grosor y de altura hasta los 14 metros. Ofrecen ventajas como resistencia al fuego, aislamiento térmico y acústico, y durabilidad. Es una solución versátil para diversas aplicaciones en edificios comerciales, industriales, de salud y otros.

Imagen 4 Panel de fibra mineral cubierto con chapa metálica.



Fuente: Trimo-Group (2025)

Imagen 5 Centro Corporativo la Sabana, edificio construido con panel de fibra mineral cubierto con chapa metálica.



Fuente: Constructora Volio y Trejos (2025)

La resistencia al fuego que presentan los paneles es de hasta los 240 minutos, lo que los hace ideales para la seguridad humana en casos de emergencia por propagación del fuego (Imagen 6); cuentan con un alto nivel de aislamiento térmico y acústico, lo que significa que las áreas internas son más aptas para los ambientes laborales al suprimir el ruido y las temperaturas externas que pueden dañar la salud de los colaboradores o los equipos o mercancías almacenadas. (Trimo-Group, 2025)

Imagen 6 Prueba de fuego, paneles de fibra mineral cubierto con chapa metálica.



Fuente: Trimo-Group (2025)

Otra característica de los paneles es la resistencia y rendimiento que brindan al aportar una hermeticidad y resistencia al agua; son de gran rendimiento, aportando seguridad al consumidor final, ya que sus instalaciones estarán protegidas contra las inclemencias del clima; brindan, también un alto rendimiento estructural lo que significa que la resistencia del material a fuerzas y cargas externas aplicadas sin romperse o deformarse excesivamente. (Trimo-Group, 2025)

Las chapas de acero son galvanizadas mediante la aplicación de altas temperaturas y un revestimiento adicional orgánico con procedimiento de tintura de la chapa metálica, lo que genera la posibilidad de teñir la chapa metálica con otras sustancias como SP poliéster, PDVDF Polifluoruro de vinilideno, PUR Poliuretano, PVC policloruro de vinilo, revestimiento o película con una variedad de colores como blanco, crema, gris, gris claro, plateado, rojo, verdes y otros. (Trimo-Group, 2025)

Datos comerciales sobre Eslovenia

De acuerdo con la Oficina de Información Diplomática del Ministerio de Asuntos Exteriores del gobierno de España (2025), el nombre oficial de Eslovenia es República de Eslovenia; su forma de gobierno es República parlamentaria. Cuenta con un territorio de 20.273 kilómetros cuadrados y una población a julio de 2024 de 2.126.324 habitantes y el esloveno es el idioma oficial. Este país presenta un PIB per cápita de 29.753 euros en 2023 y el coeficiente de Gini es de 23.24 para el mismo año; la esperanza de vida fue de 84.68 años para mujeres y 78.93 en el caso de hombres.

The Observatory of Economic Complexity (OEC) (2024), informa que Eslovenia fue la economía número 85 de 195 en términos del PIB, el país número 53 de 226 en exportaciones totales para el año 2023, con un total de \$60.3 miles de millones, reportando como principales productos exportados los medicamentos envasados, coches petróleo refinado, vehículos de motor, piezas y accesorios y electricidad; mientras que, los metales significaron un monto de \$ 5,42 miles de millones. Dichos productos tuvieron como destinos más representativos suiza, Alemania, Italia, Croacia y Austria.

Eslovenia realizó exportaciones por el rango de \$1.1 miles de millones durante el 2023, según OEC (2024); en el caso específico de Costa Rica, significó un monto de \$ 6.54 millones teniendo una mayor participación los productos químicos por \$ 3,57 millones, máquinas por \$1,29 millones, instrumentos médicos \$ 685 mil, piedras y cristales por \$ 282 mil y otros como transporte, metales, plásticos, textiles, piedras preciosas, pieles de animales y madera.

Incluso, para el año 2024, Datosmacro.com (2025) muestra que las exportaciones en Eslovenia con respecto al año 2023 crecieron un 7.92% y las ventas al exterior representan el 108.17% del PIB; además, ocupa el puesto número 3 de 193 países del ranking de exportaciones respecto al PIB y con una cifra de 72,927.4 millones de euros; Eslovenia se coloca en la posición número 46 en el ranking de países según el monto de sus exportaciones.

Empresas importadoras de materiales para la construcción

Las empresas importadoras de materiales para la construcción, es pilar importante para el sector construcción especialmente en el área de San José donde la demanda de insumos es constante, dado el crecimiento urbano y comercial que se presenta en la capital; así lo señala el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA) (2025) al mostrar que, para el área de San José, cuenta con un total de 1101 empresas inscritas ante este ente rectoral 2025. Su principal rol es abastecer de productos no originados a nivel local, logrando que los proyectos sean más eficientes mediante el adecuado proceso logístico de importación de materiales.

Dentro de las empresas importadoras de materiales existen las que se dedican a la venta al detalle y, también a la distribución de productos a empresas más pequeñas como ferreterías y constructoras; por ejemplo, se puede mencionar a MACOPA, quien en la página web de Macopa (2025), indica que es una empresa especialista en sistemas livianos, acero y vidrio; Tecni-Gypsum (2024), que distribuyen láminas para interiores y exteriores, perfiles livianos cielos suspendidos, loza, grifería y perfiles livianos; Abonos Agro (s.f.), menciona que se dedican principalmente a productos de acero y sistemas livianos y Alumimundo (2020), que ofrece acabados y materiales

para la construcción con marcas top a nivel mundial como revestimientos de paredes, lozas, cielos, lámparas, pisos, grifería entre otros.

Además, se encuentran también las empresas importadoras que utilizan estos materiales para proyectos propios como son las empresas constructoras Volio y Trejos Asociados Sociedad Anónima, EDICA Limitada, Proycon S.A, Sánchez Gómez Ingeniería S.A, Instalaciones Tecnológicas Instatec S.A., mayoritariamente se utiliza la importación de material específicamente para cada proyecto a desarrollar y no para mantener en stock.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

Enfoque de la Investigación

Método Cualitativo

Esta investigación se desarrolla con la intención de estudiar el proceso de importación de paneles de fibra mineral con chapa metálica desde Eslovenia hacia Costa Rica de las empresas importadoras de materiales para la construcción de San José, durante el periodo 2023-2024; se implementará un enfoque cualitativo dado que se desea conocer el proceso de importación de paneles de fibra con chapa metálica, y, con base en los objetivos de este enfoque, este método es el que mejor se adapta debido a la información que se necesita recopilar; además, permite un mejor desarrollo del presente trabajo.

Señalan Hernandez y Mendoza (2018), que la investigación cualitativa es aquella que estudia:

(...) fenómenos de manera sistémica. Sin embargo, en lugar de comenzar con una teoría y luego “voltar” al mundo empírico para confirmar si esta es apoyada por los datos y los resultados, el investigador comienza el proceso examinando los hechos en sí y revisando los estudios previos, ambas acciones de manera simultánea, a fin de generar una teoría que sea consistente con lo que está observando que ocurre. (p. 7).

Adicionalmente, Hernández y Mendoza (2018) agregan que: “(...) se plantea un problema de investigación (...). Va enfocándose paulatinamente. La ruta se va descubriendo o construyendo de acuerdo con el contexto y los eventos que ocurren conforme se desarrolla el estudio.” (p. 7).

Igualmente, agregan los autores Hernández y Mendoza (2018):

Las investigaciones cualitativas suelen producir preguntas antes, durante o después de la recolección y análisis de los datos. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, puede variar en cada estudio. (p. 8).

De la información citada se puede destacar la flexibilidad y adaptación que presenta la investigación cualitativa; esto la hace altamente útil para explorar fenómenos de gran complejidad y basados en observaciones detalladas, se generan teorías sólidas. Es así como a medida que se observan los hechos reales, como principio fundamental de la investigación cualitativa, se obtienen datos a partir de la recolección y análisis de los datos, en un proceso donde la secuencia puede ser alterada y, a partir de ahí, se construye la teoría y no se impone esta desde el inicio.

Diseño de la Investigación

Fenomenología Empírica

El tipo de diseño utilizado en esta investigación es la Fenomenología Empírica, cuyo propósito es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas, respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias. Se obtiene la perspectiva de los participantes. Se explora, describe y comprende lo que individuos tienen en común de acuerdo con sus experiencias, ante determinado fenómeno: sentimientos, emociones, visiones. El investigador trabaja directamente con los participantes y se basa en la esencia de la experiencia compartida (Hernández y Mendoza, 2018; p. 548).

También, se enfoca menos en la interpretación del investigador y más en describir las experiencias de los participantes, con respecto a lo anterior en el contexto del proceso de importación de paneles; este enfoque puede ser importante para comprender las perspectivas de los

actores involucrados, ya que considera los puntos de vista de cada uno de los involucrados con los cuales toman decisiones y acciones en el desarrollo de la actividad estudiada; lo anterior facilita la identificación de patrones y conexiones entre los factores que pueden guiar en la comprensión del proceso de importación de paneles de fibra mineral con chapa metálica.

Población y muestra

Población

Hernández y Mendoza (2018), indican que una población es el conjunto de casos que se ajusten a serie de especificaciones; por lo cual añaden también que: “la población debe situarse de manera concreta por sus características de contenido, lugar y tiempo, así como de accesibilidad”. (p.199). Es necesario situar a las poblaciones de manera exacta según sus características de contenido, lugar, tiempo y, también, la accesibilidad. Para esto es necesario definir la unidad a estudiar, que puede ser un conjunto finito o infinito de poblaciones con características en común, a las cuales se les aplicarán las conclusiones.

Muestra

Basándose en el enfoque y diseño de la investigación, se selecciona un subgrupo de la población para dar desarrollo al estudio, según indica Hernandez y Mendoza (2018) “(...) una muestra es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población (...)” (p.196). El propósito es obtener datos representativos de la población, utilizando un grupo más pequeño de individuos.

Muestra cualitativa

La muestra cualitativa se determina después o durante la aproximación inicial, igualmente no es definitiva, sino que se puede ajustar en cualquier momento durante el desarrollo del estudio; esta tampoco es probabilística y no busca generalizar los resultados, sino, más bien se centra en profundizar en el fenómeno que se está estudiando. Otra característica es que no es necesario que la muestra sea representativa de la población, según Hernández y Mendoza (2018)

Este trabajo se enfoca en la muestra por conveniencia porque son las muestras que están conformadas por los casos disponibles para los cuales se cuenta con acceso y los participantes aportan información relevante y significativa para los objetivos de la investigación en donde se busca comprender en profundidad, las percepciones y experiencias de los casos y solamente generalizar estadísticamente. En este contexto, el muestreo por conveniencia facilita la recolección adecuada de datos al aprovechar los recursos como el tiempo, acceso a participantes y entorno de estudio.

El muestreo por conveniencia resalta importancia en el contexto de este trabajo, dado que muchas empresas importadoras pueden manejar información confidencial o restringida, y la disposición de colaborar es un criterio que se puede considerar clave en este tipo de investigaciones, puesto que se busca comprender las dinámicas, desafíos y decisiones logísticas involucradas en el proceso. Como la muestra se centra en empresas ubicadas en San José, se facilita también el contacto directo, la realización de entrevistas y la observación contextual, aspectos fundamentales para la recolección de datos cualitativos importantes y significativos para el estudio.

Tabla 2 Muestra de la investigación

Entrevistado	Puesto	Razón
No 1	Century Metals	Importadores de paneles de metal
No 2	Alumimundo	Empresa importadora materiales construcción.
No 3	MCQ Multiservicios	Empresa importadora paneles de fibra.
No 4	Vislogistics	Operador logístico.
No 5	United Freight Cargo	Operador logístico.
No 6	Instalaciones RLS	Empresa importadora materiales construcción.

Entrevistado	Puesto	Razón
No 7	Macopa	Empresa importadora materiales construcción.
No 8	COMEX	Ente que promueve y regula el comercio internacional.
No 9	Dirección General de Aduanas	Controles y aranceles.
No 10	Instalaciones Tecnológicas Instatec	Empresa importadora paneles de fibra.
No 11	EDICA	Empresa importadora materiales construcción.

Fuente: Elaboración propia

Unidades de Análisis

Las unidades de análisis generan las categorías oportunas para el planteamiento del problema y de acuerdo con el criterio científico de Martello (2021): “El análisis consiste en separar los elementos básicos de la información y examinarlos con el propósito de responder a las distintas cuestiones planteadas en la investigación” (p.242). Este autor, también explica que deben estar relacionadas entre sí y se espera lograr explicar el fenómeno en estudio.

Tabla 3 Cuadro Unidades de Análisis

OBJETIVO	UNIDAD	Categorías	DEF. CONCEPTUAL	INSTRUMENTALIZACIÓN
Señalar los requisitos necesarios para la importación de paneles de fibra mineral cubiertos con chapa metálica desde Eslovenia hacia Costa Rica.	Requisitos	<p>Legales y aduaneros</p> <p>Certificaciones o permisos</p> <p>Cumplimiento de requisitos</p>	<p>Para Hernández (2021)</p> <p>“Un requisito es una condición necesaria para tener acceso a algo, o para que una cosa suceda. Un requisito es algo imprescindible o necesario para que algo suceda o se conceda. Proviene del latín requisitum, que significa pretender o requerir alguna cosa. (p.2).</p>	De la pregunta 1 a la pregunta 3.
Describir las etapas del proceso logístico involucrado en la importación de los paneles de fibra mineral con chapa metálica desde su origen en Eslovenia hasta su destino en Costa Rica.	Proceso logístico	<p>Pasos para importación</p> <p>Medios de transporte</p> <p>Actores logísticos</p>	<p>Según Thompson (2023)</p> <p>“La logística se refiere al marco de planificación que permite a las empresas almacenar y transportar sus mercancías a sus clientes. Abarca la adquisición, la gestión de inventarios, la distribución, el almacenamiento, el transporte, el embalaje y la gestión de riesgos”. (párr. 2).</p>	De la pregunta 4 a la pregunta 6.

OBJETIVO	UNIDAD	Categorías	DEF. CONCEPTUAL	INSTRUMENTALIZACIÓN
Identificar los principales desafíos enfrentados por las empresas importadoras de paneles de fibra mineral cubiertos con chapa metálica de San José durante el periodo 2023-2024.	Desafíos	<p>Obstáculos</p> <p>Costos logísticos</p> <p>Dificultades</p> <p>Estrategias</p>	<p>Según la Fundación Marqués de Oliva (2023)</p> <p>“Los desafíos empresariales son el conjunto de circunstancias que suelen dificultar y limitar el desempeño de un negocio. Estos desafíos se manifiestan de diferentes formas: competencia desleal, recortes presupuestarios, nueva legislación, escasez de capital, entre otros” (párr 2).</p>	<p>De la pregunta 7 a la pregunta 10.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Instrumento

Los instrumentos son utilizados para recolectar información relevante en el proceso investigativo. Tal y como lo señala el director de Resarch LATAM Humberto López (2022), “la elección de estas herramientas es un paso fundamental a la hora de desarrollar un proyecto con este enfoque de investigación, ya que de ello dependerá la calidad de la información que se obtendrá y el análisis a realizar” (párr. 1). El uso de los instrumentos adecuados genera estudios más confiables con resultados más certeros.

Instrumentos cualitativos

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), los instrumentos son las herramientas que se utilizan en el proceso de recolección de datos; nos permiten obtener información importante para el estudio. De acuerdo con los objetivos de este proyecto, se opta por la entrevista como principal instrumento de recolección de datos de carácter cualitativo, con la idea de responder a la pregunta de investigación previamente planteada.

Entrevista

La presente investigación utilizará la entrevista como instrumento cualitativo, como lo establecen Hernández y Mendoza (2018, citando a Savin-Baden et al 2013): mencionan que las entrevistas son una reunión en la que se conversa e intercambiar información entre el entrevistador y el entrevistado, lo que se logra mediante las preguntas y respuestas que generan mediante la comunicación la construcción conjunta de significados relacionados a un tema. (pág.449). Con este propósito, se pueden utilizar entrevistas estructuradas y semiestructuradas. Las entrevistas son una de las herramientas de recopilación de datos cualitativos más comunes y permiten de buena manera la obtención e información muy personalizada.

Además, Hernández y Mendoza (2018), recomiendan los siguientes elementos como características de las entrevistas cualitativas:

1. El principio y el final de la entrevista no se predeterminan ni se definen con claridad, incluso las entrevistas pueden efectuarse en varias etapas. Es flexible.

2. Las preguntas y el orden en que se hacen se adecúan a los participantes.
 3. La entrevista cualitativa es en buena medida anecdótica y tiene un carácter más amistoso.
 4. El entrevistador comparte con el entrevistado el ritmo y la dirección de la entrevista.
 5. El contexto social es considerado y resulta fundamental para la interpretación de significados.
 6. El entrevistador ajusta su comunicación a las normas y lenguaje del entrevistado.
 7. Las preguntas son abiertas y neutrales, ya que pretenden obtener perspectivas, experiencias y opiniones detalladas de los participantes en su propio lenguaje.
- (p.449).

Para el análisis del proceso de importación de paneles de fibra mineral con chapa metálica, se emplea una entrevista a importadores de este producto, organizaciones nacionales relacionadas con el tema de comercio internacional, empresas afines, como, por ejemplo, transportistas y agencias de aduanas quienes forman parte del entorno, con la expectativa de obtener una visión integral y diversa del proceso importador de paneles.

Proceso de Recolección de Datos

Hernández y Mendoza (2018), indican lo siguiente sobre la recolección de datos:

(...) la recolección de datos resulta fundamental, solamente que su propósito no es medir variables para llevar a cabo inferencias y análisis estadístico. Lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos (que se convertirán en información) de personas, otros seres vivos, comunidades, situaciones o procesos en profundidad; en las propias "formas de expresión" de cada unidad de muestreo. (pág. 443).

La recolección de datos será mediante entrevistas aplicadas a individuos que tienen experiencia en el tema y que hayan sido seleccionados como parte de la muestra de la investigación. Adicionalmente, se utilizará un cuestionario diseñado específicamente con preguntas abiertas con el objetivo de obtener el máximo conocimiento. Las respuestas brindadas por participantes se analizarán utilizando una serie de categorías, obtenidas a partir de los objetivos específicos del estudio, con el fin de abordar definitivamente la pregunta de investigación.

Las preguntas han sido formuladas de acuerdo con los objetivos específicos del presente estudio. Se necesita que las respuestas brindadas por los participantes en las entrevistas sean macizas y precisas, lo cual permitirá el desarrollo de la investigación. Es importante resaltar que, por motivos de disponibilidad de tiempo y espacio, la aplicación de algunas entrevistas se realizará mediante plataformas digitales, adaptándose a las circunstancias actuales y dispositivos electrónicos disponibles.

En cuanto al cuestionario, este consta de cinco preguntas relacionadas con cada objetivo específico de investigación, centrándose primeramente en los requisitos necesarios para la importación, etapas del proceso logístico y los principales desafíos que enfrentan las empresas importadoras de panes de fibra mineral. El propósito es buscar la participación de personas y empresas con experiencia en importaciones, así como entidades que promuevan las importaciones.

Es importante resaltar que la selección de la muestra del estudio se basó en el conocimiento que poseen las personas y entidades expertas en temas relacionados con el comercio internacional, específicamente en logística y procesos de importación. Por lo tanto, se eligieron participantes debido a su conocimiento en el campo, lo que garantizará la obtención de información acertada, precisa y adecuada para el análisis de las unidades y categorías propuestas, con el objetivo de profundizar en el proceso de importación de paneles de fibra mineral cubierto con chapa metálica.

Finalmente, se analizará de forma metódica de la información obtenida con el instrumento cualitativo, cuya finalidad es comprender adecuadamente los datos recolectados, intentando distinguir conexiones o similitudes en las respuestas de los entrevistados que faciliten la

clasificación de las unidades de análisis en categorías para extraer las conclusiones más sólidas, que respalden la información recabada.

Fuentes de Información

Fuente primaria

Para esta recolección de datos los autores Hernández y Mendoza (2018) indican que:

(...) las fuentes primarias más utilizadas para elaborar marcos teóricos son libros, artículos de revistas científicas y ponencias o trabajos presentados en congresos, simposios y eventos similares, entre otras razones porque son las que sistematizan en mayor medida la información, profundizan más en el tema que desarrollan, son examinadas y arbitradas por investigadores o profesionales experimentados (pares o colegas) y resultan altamente especializadas, además de que se puede tener acceso a ellas por internet. (p.76)

Es importante recalcar que fuente primaria se refiere a la información que se obtiene de primera mano de expertos o conocedores de temas de interés, lo que significa que son datos confiables, proporcionan conocimientos originales y que aporta un desarrollo ideal de a la investigación; esta fuente ofrece información de forma directa y actualizada; es aquella información que no ha sido manipulada por nadie; con ella podemos dar respuesta a los objetivos y al planteamiento inicial de la investigación.

Parte de las fuentes primarias utilizadas como base para la recolección, se encuentra la recopilación de datos proveniente de personas con puestos específicos, empresas del sector importador, tesis e investigaciones universitarias y organismos gubernamentales como el Ministerio de Comercio Exterior, todos relacionados con el tema de importaciones, las cuales

señalaron sus experiencias y opiniones actuales respecto a la temática y se consideran para aportar mayor credibilidad a la información recolectada.

Fuente secundaria

Por otro lado, las fuentes secundarias son aquellas que recopilan y organizan información que proviene de otras fuentes. Martello (2021), indica lo siguiente sobre estas fuentes:

(...) son aquellos datos que no han sido relevados por el investigador pero que son usados por él para realizar la investigación. La principal ventaja que tienen es que los costos son reducidos o nulos. En cambio, entre los inconvenientes que pueden presentar, se pueden destacar los siguientes: es muy probable que dichos datos hayan sido recogidos en función de otra problemática, otros objetivos y perspectiva teórica.

(p.240)

La mayoría de información recopilada es obtenida de fuentes secundarias; esta proviene de artículos de revista, catálogos, directorios y libros que explican otros trabajos o investigaciones. Estas fuentes resumen, reorganizan o sintetizan información de fuentes primarias y ofrecen una perspectiva más interpretativa y analítica. Su uso también puede facilitar el acceso a mayor cantidad de información de una manera más rápida, aunque siempre es recomendable evaluar la calidad y relevancia de los datos.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados de la investigación obtenidos por medio de las entrevistas a personas especializadas en el tema de importación de paneles de fibra mineral cubiertos con chapa metálica. La estructura del apartado se conforma de la siguiente manera: en primer lugar, se detalla una tabla que muestra las categorías de cada unidad de análisis examinada; las unidades corresponden a los objetivos específicos detallados en el capítulo primero.

En la segunda sección, se realiza la descripción y análisis de cada una de las categorías derivadas, con el propósito de comparar la información resultante de las fuentes de información y las fuentes científicas. Como tercera parte, se presenta la interpretación de los datos donde se aporta respuesta al problema de la investigación. A continuación, el lector encontrará las unidades y categorías de análisis del proyecto.

Tabla 4 Unidades y Categorías de Análisis

Unidades	Categorías
1. Requisitos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Legales y aduaneros 2. Certificaciones o permisos 3. Dificultades de cumplimiento
2. Proceso logístico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Etapas en el proceso 2. Medios de transporte 3. Actores logísticos
3. Desafíos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obstáculos 2. Costos logísticos 3. Dificultades 4. Estrategias

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Unidad de Análisis 1. Requisitos

Esta primera unidad de análisis tiene como finalidad indagar sobre los requisitos necesarios para la importación de paneles de fibra mineral cubiertos con chapa metálica; es importante conocer los requerimientos legales y aduaneros establecidos en el país, las certificaciones o permisos que se requieren para el ingreso a Costa Rica de este bien y las dificultades que presentan los importadores para su cumplimiento. Es así como de esta unidad se desprenden las siguientes tres categorías, las cuales se desarrollarán de manera independiente:

1. Legales y aduaneros.
2. Certificaciones o permisos.
3. Dificultades de cumplimiento.

Categoría 1: Legales y Aduaneros

Descripción.

En esta categoría surgen los requisitos legales y aduaneros, que según Leyva (2024): “...un conjunto de normativas que las aduanas de cada país imponen a las mercancías que cruzan sus fronteras” (párr.1.). Estos factores que son clave y se destacan dentro de los requerimientos para poder realizar las importaciones de los paneles de fibra mineral cubiertos con chapa metálica, ya que estos señalan las pautas a cumplir por parte de los interesados para poder disponer la mercancía en el territorio nacional, garantizando el cumplimiento jurídico y la eficiencia operativa de la empresa. Por lo tanto, en esta fase investigativa se intentó explorar los requisitos que se deben cumplir para el debido proceso. En relación con este tema, los participantes indicaron:

“La empresa debe cumplir con el registro como importador activo ante el Ministerio de Hacienda, clasificar correctamente la mercancía para determinar aranceles e impuestos aplicables, cumplir con la presentación de la declaración aduanera DUA y presentar la documentación básica: factura comercial, lista de empaque, conocimiento de embarque, certificado de origen y demás permisos según corresponda” (Entrevistado 1).

“Estar inscritos como importador, revisar la clasificación arancelaria del producto y cumplir con lo que este solicite; además para el trámite tener documentos (factura, PL, conocimiento de embarque)” (Entrevistado 2).

“Debemos estar inscritos como importadores recurrentes, contratar una agencia de aduanas la cual nos solicita la factura de compra, lista de empaque, certificado de origen, realizar el Pago de impuestos” (Entrevistado 3).

“Factura del exportador, lista de empaque, conocimiento de embarque, EUR 1 (Tratado de circulación entre Europa y Costa Rica) para tratado preferencial arancelario” (Entrevistado 4).

“Lo primero es estar registrado como importador ante Procomer/Hacienda, realizar el correcto proceso de elaboración de documento único aduanero al momento de ingresar al país y pagar sus respectivos impuestos. No se requiere ningún permiso especial y/o registro al tratarse de carga general sin embargo sí debe cumplir con los documentos comerciales y documentación técnica del producto” (Entrevistado 5).

“Estar inscrito como importador, presentar factura de compra, packing list, traducción de factura, contratar un agente de aduanas para la nacionalización de las mercancías, cumplir con los requisitos si la partida arancelaria lo solicita, pago de aranceles, dependiendo del aforo del DUA presentar documentación original o revisión física de los paneles, pago de bodegaje para retiro de almacén fiscal” (Entrevistado 6).

“Para poder importar, debemos cumplir con todos los requerimientos establecidos por Aduanas. Contamos con inscripción en el Registro Único Tributario y debemos presentar la Declaración Única Aduanera junto con la factura comercial, el conocimiento de embarque, la lista de empaque y el certificado de origen. Además, verificamos que el producto esté correctamente clasificado” (Entrevistado 7).

“Desde COMEX, explicamos que toda empresa que desee importar debe estar registrada ante el Ministerio de Hacienda y cumplir con las disposiciones de la Ley General de Aduanas. Debe contar con un número de identificación tributaria, realizar la clasificación arancelaria correcta de los paneles y presentar la Declaración Única Aduanera (DUA) acompañada de los documentos de respaldo: factura comercial, lista de empaque, conocimiento de embarque, certificado de origen y póliza de seguro” (Entrevistado 8).

“Toda empresa importadora debe estar inscrita en el Registro Único Tributario del Ministerio de Hacienda y contar con un número de identificación tributaria. Además, debe realizar la clasificación arancelaria correcta de los paneles en el Sistema Arancelario Centroamericano (SAC)” (Entrevistado 9)

Análisis.

Según las respuestas brindadas por los entrevistados, se desprende que las empresas importadoras de paneles de fibra mineral cubiertos con chapa metálica, reconocen los requisitos para realizar la importación del bien. Resalta que la mayoría de los participantes mencionan la inscripción como importador ante el Ministerio de Hacienda como uno de los principales requisitos, y que, de acuerdo con el Ministerio de Hacienda (2024), sean personas físicas o entidades con actividad económica, están en la obligación de inscribirse en el Registro Único Tributario.

Es importante señalar también que los requisitos mencionados por la muestra, incluyen la documentación que solicita la Dirección General de Aduanas como la factura comercial, la lista de empaque, el conocimiento de embarque o BL, certificado de origen y la respectiva clasificación arancelaria; esto con el fin de que se pueda confeccionar la Declaración Única Aduanera y el pago de los aranceles correspondientes, cuya labor posterior es nacionalizar los paneles.

Categoría 2: Certificaciones o permisos.

Descripción.

Esta segunda categoría indagó a los entrevistados sobre las certificaciones o permisos requeridos por las autoridades aduaneras o instituciones estatales para las importaciones de los paneles, a lo que la Asociación de Exportadores de Perú (ADEX) (2025) denomina “el documento que respalda que un producto o mercancía cumple con los requisitos establecidos por las autoridades aduaneras y organismos internacionales” (párr. 2.). Lo anterior con el fin de conocer si existe alguna regulación técnica para salvaguardar el bienestar humano, animal, vegetal o el medio ambiente, ya que algunos productos cuentan con normas obligatorias para la comercialización en el territorio costarricense. La población consultada indica lo siguiente:

“Dependiendo de la composición de los paneles, puede ser necesario un visto bueno del Ministerio de Salud si el material está en contacto con construcciones habitacionales, o del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE) si se consideran implicaciones ambientales. En la mayoría de los casos, basta con cumplir con el pago de impuestos, el registro tributario y la presentación de certificados de origen para acceder a beneficios arancelarios si aplica bajo acuerdos comerciales” (Entrevistado 1).

“No se requieren permisos sanitarios u otros, ya que se trata de materiales de construcción pasivos. Sin embargo, puede solicitarse certificación de origen para la aplicación de TLC” (Entrevistado 2).

“No se requieren permisos específicos para la importación de estos paneles, ni del ministerio de salud, ni del MAG” (Entrevistado 3).

“Documentación justificadora de la compra, transito internacional” (Entrevistado 4).

“Más que certificación o permiso lo que es importante es cumplir con la norma EN 1090-2 / 3 quien define los requisitos para el apropiado manejo de estructuras de metal / aluminio” (Entrevistado 5).

“Se solicita el certificado de origen (EUR1) para aplicación de tratado preferencial, no hay permisos especiales por parte de Hacienda ni del Ministerio de Salud o alguna otra institución gubernamental” (Entrevistado 6).

“En general, estos paneles no requieren permisos sanitarios, pero sí deben cumplir con las normas técnicas de seguridad y, en algunos casos, con certificaciones de resistencia al fuego. Hacienda exige la declaración del valor aduanero y que estemos al día con las obligaciones fiscales” (Entrevistado 7).

“En el caso de paneles de fibra mineral con chapa metálica, no existe un permiso específico por parte del COMEX o del Ministerio de Hacienda, pero sí se debe cumplir con las normas técnicas y de seguridad industrial aplicables. En caso de que el producto esté destinado a construcción, podría requerirse que cumpla con las especificaciones del Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos (CFIA) o con certificaciones internacionales sobre resistencia al fuego o aislamiento térmico. Además, el importador debe estar al día con sus obligaciones fiscales para tramitar la nacionalización de la mercancía” (Entrevistado 8)

“En el caso de paneles de fibra mineral con chapa metálica, no se requiere permiso sanitario o fitosanitario. Sin embargo, dependiendo del uso final, podría aplicarse una norma técnica de construcción o seguridad industrial, emitida por el MEIC o el CFIA.” (Entrevistado 9)

Análisis.

Los participantes en el estudio destacan que no hay una certificación o permiso sanitario o fitosanitario que se solicite de manera obligatoria, por parte de las autoridades aduaneras o de salud

para el ingreso de los paneles al momento de realizar la importación. Sin embargo, se desprende que es importante que el producto cuente con certificaciones internacionales técnicas y de seguridad sobre resistencia al fuego y aislamiento térmico; esto es para dar mayor confianza al mercado local y a las entidades que regulan el sector de la construcción.

Además, algunos entrevistados señalaron en este apartado que el certificado de origen es el documento que se les solicita al momento de la importación; este documento es necesario para la aplicación de los beneficios arancelarios del tratado de libre comercio firmado por Costa Rica con la Unión Europea, como la disminución en el pago de aranceles por ser productos originarios de una parte del tratado. E, incluso, según el Tica (2025), este producto bajo la partida arancelaria 730890000090 cuenta con el beneficio de una disminución en el pago del Derecho Arancelario a la Importación (DAI), pasando del 9% al 0% y de la Ley 6946 eliminando el 1% y pasando a la aplicación de la tasa del acuerdo del 0%, lo que significa una mejora en los costos para los importadores.

Categoría 3: Dificultades de cumplimiento.

Descripción.

La presente categoría en la posición tres; se refiere las dificultades a las que se han visto expuestos los importadores de paneles de fibra mineral cubiertos con chapa metálica para cumplir con los requisitos establecidos por la normativa nacional. Dupraz (2024), comenta en torno a este tema, que los importadores deben estar al tanto de todo, desde los aranceles aduaneros hasta las normas de seguridad de los productos, porque el no cumplimiento de esas regulaciones puede causar costosas multas y retrasos. El manejo adecuado de estas dificultades por parte de los importadores, podría significar una ventaja sobre los que no consideran la posibilidad de enfrentar estos problemas. Los encuestados respondieron lo siguiente, respecto de esta categoría:

“Hemos enfrentado retos principalmente en la parte documental, ya que algunos proveedores en origen no siempre emiten los certificados de origen con el formato válido para Centroamérica, lo que retrasa la aplicación de tratados comerciales. También hemos

experimentado cambios en criterios de clasificación arancelaria que generan diferencias en los costos proyectados de importación” (Entrevistado 1)

“La principal dificultad ha sido encontrar la partida arancelaria correcta para el material, puesto que los paneles combinan fibra mineral con chapa metálica. También, los tiempos de revisión documental en aduanas han provocado demoras grandes” (Entrevistado 2)

“Demoras en tránsito internacional o envío documental original” (Entrevistado 4)

“La falta de información y asesoramiento, la cual, muchas veces, es obtenida durante la práctica” (Entrevistado 5)

“La mayor dificultad ha sido con los tiempos de revisión en el caso de DUAs con aforo rojo, ya que se depende de la disponibilidad de funcionarios para que realicen el control de la mercancía en el almacén fiscal, y por ser paneles con tamaños grandes, la mayoría de las importaciones han sido de 10, 15 hasta 35 contenedores y en las ocasiones que el semáforo ha sido rojo se han tardado más de una semana en la revisión física” (Entrevistado 6)

“Lo más complicado ha sido adaptarnos a los cambios frecuentes en los códigos arancelarios y en los requisitos de documentación técnica. A veces estos ajustes generan atrasos en la nacionalización de la mercancía” (Entrevistado 7)

“Generalmente, las empresas enfrentan dificultades en la clasificación arancelaria, ya que los productos compuestos o con materiales combinados pueden tener interpretaciones distintas. También se observan inconvenientes en la documentación técnica o de origen, especialmente cuando los proveedores europeos no emiten certificados de origen conforme a los acuerdos preferenciales vigentes con Centroamérica” (Entrevistado 8)

“Uno de los retos más comunes es la incorrecta clasificación arancelaria de los productos compuestos, ya que pueden tener varios materiales. También se presentan problemas con facturas incompletas, errores en el certificado de origen, o diferencias entre el valor declarado y el valor

de transacción real. Estos errores pueden ocasionar revisiones adicionales o ajustes de valor”
(Entrevistado 9)

Análisis.

Las dificultades del cumplimiento de los principales requisitos por parte de los importadores se centran mayoritariamente en la dificultad para realizar una correcta clasificación arancelaria esto puede deberse a que los paneles están compuestos por fibra mineral y una chapa metálica; esto puede provocar una serie de errores al momento en que se realiza la asignación de la correspondiente partida, y puede afectar el cálculo de las obligaciones tributarias aduaneras y una posible solicitud de permisos adicionales si se clasifica erróneamente; y, también les podría generar una sanción por parte de la Dirección General de Aduanas.

Además, los participantes señalan a la parte documental como otra dificultad, ya que los proveedores emiten, algunas veces, documentos que no cumplen los requisitos establecidos por la autoridad aduanera costarricense, ya sea en las descripciones de cargas, montos de las facturas, o discrepancias en los datos incluidos en los certificados de origen, generando atrasos en los procesos y puede generar la posibilidad de sanciones por parte de la autoridad reguladora, si por alguna razón debe realizarse el control aduanal.

Por otra parte, se tiene que el tiempo de revisión en caso de un aforo rojo de la Declaración Única Aduanera, conlleva un atraso en la disposición de la mercancía por parte del importador, ya que debe esperar a que un funcionario pueda acudir a realizar la revisión física de las unidades donde se encuentra el material, y según las características físicas de los paneles y como es gran cantidad de contenedores los que deben ser revisados por parte del funcionario del Ministerio de Hacienda, su labor debe ser cuidadosa y meticulosa.

Unidad de Análisis 2. Proceso Logístico

En esta segunda unidad de análisis, se hace referencia al proceso logístico que desarrollan las empresas importadoras de paneles de fibra mineral con chapa metálica desde Eslovenia hacia Costa Rica, esto con la finalidad de poder describir de forma detallada cada una de las etapas del proceso utilizadas por los importadores para poner a disposición las mercancías en el país. Así, a partir de esta unidad se desprendieron las siguientes categorías, las cuales se desarrollan de manera independiente:

1. Etapas en el proceso.
2. Medios de transporte.
3. Actores logísticos.

Categoría 1: Etapas en el proceso.

Descripción.

Los pasos del proceso establecen la ruta a seguir para la importación de los paneles, por lo general se establece una guía o plan de acción de acuerdo con el producto negociado, a lo anterior Loaiza y Villamar (2018), citado por García (2023), menciona que “planificar cada uno de los procedimientos específicos en la cadena de suministros, desde la gestión eficiente de las fuentes de aprovisionamiento hasta la disposición del bien final para la venta” (p. 30) es una de los fines principales de la logística.

Los criterios anteriores ratifican que cada una de las actividades que se realizan para trasladar un producto, con el fin de que pueda disponerse en un país diferente al de su producción, suman importancia para que las empresas puedan cumplir con las expectativas de su mercado y logren alcanzar los objetivos organizacionales; por esta razón, debe haber una alta eficiencia en cada una de las etapas para cumplir los compromisos creados con los clientes, a pesar de las diferentes factores que puedan intervenir de manera negativa en el transcurso de las actividades.

Respecto a esta categoría, se integran los procesos logísticos realizados por los importadores, con el fin de conocer todas las etapas al momento sobre la importación de paneles, las cuales deben desarrollarse de una forma coordinada y procurando la mejor comunicación entre los actores, con el fin de lograr la mayor eficiencia en los procesos establecidos por las empresas importadoras y que los bienes lleguen al destino en las mejores condiciones. Santamaria (2025), indica que “Un proceso bien estructurado permite reducir costos operativos, minimizar riesgos aduaneros y mejorar los tiempos de entrega. Sin una planificación adecuada, las empresas pueden enfrentar demoras, sobrecostos y problemas legales que afectan su competitividad” (párr. 1).

De acuerdo con lo anterior, los entrevistados aportaron lo siguiente:

“El proceso inicia con la negociación y emisión de la orden de compra al proveedor en Eslovenia. Después se coordina el transporte interno hasta el puerto de embarque en Europa, usualmente Koper. Luego, la carga se consolida en contenedor marítimo y se embarca hacia Puerto Limón en Costa Rica. Una vez llegada la nave, se realiza el proceso de nacionalización en aduanas y, finalmente, el traslado terrestre hacia nuestras instalaciones en la Gran Área Metropolitana” (Entrevistado 1).

“Se inicia con la negociación de la orden y poner la misma en firme. Posteriormente, se coordina el pick up del material en la fábrica del proveedor. El embarque se realiza vía marítima en contenedores hacia un puerto de transbordo en Europa y luego a Puerto Limón, Costa Rica. Al arribo, se procede con la nacionalización en aduanas anticipadamente y por último el transporte terrestre hasta nuestra bodega en San Jose” (Entrevistado 2).

“Se realiza la compra al proveedor, la compra se negocia con la mercadería en el puerto de Moín, se contrata agencia de aduanas para pago de impuestos y desalmacenaje” (Entrevistado 3)

“Búsqueda de proveedores internacional, proforma de productos requeridos, autorización de compra, compra final, proceso de manufactura, consolidación internacional, transito

internacional a país de destino, procedimientos aduanales, ingreso a inventario interno en nuestras bodegas” (Entrevistado 4)

“La logística inicia desde que mi agente contacto al exportador (shipper) para coordinar el envío de documentos comerciales, creación de BL, coordinación del Pick up y el booking, una vez que zarpa la carga damos seguimiento hasta su llegada a CR para iniciar con el trámite aduanal y nacionalizar la carga; posterior coordinamos la recolecta del almacén a nuestras bodegas para disponer de la misma” (Entrevistado 5).

“Se solicita proforma al proveedor por el material, se cotiza el transporte y con ayuda de la agencia aduanal se calcula los impuestos, se realiza la compra con el incoterm negociado puede ser (EXW-CIF- DAP), si es EXW se contrata un Freight Forwarder que se encarga del transporte hasta el destino final. Para el CIF la agencia de aduanas nos brinda el servicio de nacionalización y coordinación de transporte para la entrega final en los proyectos. Con el DAP como se incluye la entrega en el sitio acordado, la agencia nos brinda el servicio de nacionalización y nosotros coordinamos con el transportista que fue contratado por parte del proveedor de paneles para la entrega en el proyecto donde se instalarán los paneles” (Entrevistado 6).

“El proceso empieza con la orden de compra al proveedor en Eslovenia. Luego, se traslada la carga en camión hasta el puerto de Koper, donde se embarca hacia Rotterdam y de ahí por vía marítima hasta el puerto de Limón. Cuando llega a Costa Rica, el agente aduanal realiza los trámites de importación y el transporte final se hace por carretera hasta nuestras bodegas en San José” (Entrevistado 7).

“Cuando la mercancía arriba, se presenta la declaración aduanera en el sistema TICA (Tecnología de Información para el Control Aduanero), donde se validan los documentos, se calcula el valor en aduana, se pagan los tributos y se define si la carga pasa a canal verde, amarillo o rojo. Una vez cumplidos los requisitos, la empresa puede retirar la mercancía del depósito fiscal” (Entrevistado 9).

“Se inicia con verificar la viabilidad económica de un proyecto determinado, los aportes ambientales y energéticos que obtiene el proyecto. Se solicita cotización al fabricante de material y transporte, cada rubro por separado, la disponibilidad de contenedores y tiempos de entrega. Paralelamente con una agencia local se calcula impuestos de nacionalización, costos de desalmacenaje y bodegaje temporal. Se evalúa adicionalmente todo el servicio con una agencia local en la que se incluya transporte desde la fábrica hasta el proyecto. (DAP) Se considera adicionalmente garantías, seguros, tiempos de entrega y formas de pago, este último punto tiene gran peso en la decisión final” (Entrevistado 10).

“El departamento de Compras gestiona la compra hasta acordar tipo de producto, cantidad y precio, acorde a la capacidad peso/volumen, mercancías/contenedor. Posteriormente le informa al departamento de importaciones para que, según el Incoterm se gestione la carga del contenedor y posterior inicio del proceso de exportación en origen, hasta la llegada a Costa Rica. A la llegada al puerto se gestiona a través de una agencia de aduanas el día de importación ya sea anticipado o de manera posterior al arribo. En caso de semáforo verde, se traslada directo a bodega para descarga, en caso de semáforos rojo o amarillo, se traslada a un depósito aduanero para ser revisado por parte de aduana, en cuanto se obtiene el levante se traslada a bodega”. (Entrevistado 11)

Análisis.

Con base en los criterios de los entrevistados, el proceso se inicia con la negociación y posterior cotización por parte del proveedor; esto es esencial y necesario para el trámite en general, ya que de esto depende que sea factible la compra y los términos del trato. Carreño (2025), considera que la solicitud de cotización “es el documento mediante el cual se hace conocer al proveedor las necesidades de la empresa y se solicita información sobre las condiciones en que el proveedor puede satisfacer esta necesidad” (p. 292). Por lo tanto, una cotización debe contener información sobre el precio, condiciones de pago, plazo de entrega al que se compromete y las observaciones que el proveedor considere necesarias.

Una vez completado el acuerdo, los importadores participantes en el instrumento de recolección de información destacan que se procede con la recolección de la mercancía en la fábrica del proveedor para iniciar el transporte vía terrestre hasta el puerto de salida y, posteriormente, inicia el viaje marítimo internacional desde Eslovenia hacia Puerto Limón, Costa Rica. Una vez que llega la mercancía al puerto, se procede con el proceso de nacionalización en aduanas y finalmente se realiza el traslado terrestre hacia el proyecto final.

Los operadores logísticos entrevistados indicaron que el proceso, inicia cuando su agente contacta al exportador (shipper) en origen para el inicio de la coordinación del envío de documentación comercial para la creación del BL, organización del pick up de las mercancías y el booking con la naviera, lo que significa que se aparta o asegura un espacio en el buque para los contenedores que son parte de la carga, una vez que zarpa el barco, se da seguimiento hasta el arribo a Costa Rica y se inicia el trámite aduanal y de nacionalización de carga y se finaliza con la recolecta en el almacén para disposición de la misma.

Los importadores encuestados utilizan diferentes Incoterms al momento de la negociación con los proveedores; esto queda evidenciado cuando mencionan que la compra se negocia con la mercancía en el puerto de MOIN, también otro entrevistado indica que si es EXW contratan un Freight Forwarder que se encarga del transporte hasta el destino final, si utilizan CIF, la agencia aduanal brinda el servicio de nacionalización y coordina el transporte para entrega final, y si es DAP, la agencia aduanal nacionaliza la carga y el importador coordina la entrega en el sitio acordado.

El papel de la aduana inicia cuando la mercancía entra al territorio aduanero y el auxiliar de la función pública, el agente de aduanas, mediante el TICA realiza la presentación del DUA, donde se validarán los documentos, se calcula el valor aduanero y se paga la obligación tributaria; posteriormente, se define el canal de revisión al que será sometida la carga; las posibilidades corresponden a canal verde, amarillo o rojo y, una vez cumplido esos requisitos, el importador puede disponer de la mercancía.

Categoría 2: Medios de transporte.

Descripción.

En este apartado se indagó a los entrevistados sobre los medios de transporte utilizados para la importación de paneles de fibra; este es un factor determinante, porque sin el traslado de las mercancías no se podría contar con el material a disposición en el país de destino. De acuerdo con Sahagun (2022): “los medios de transporte desempeñan un papel decisivo en la economía de un país y en el comercio internacional. Éstos son los vehículos mediante los cuales se transportan carga o pasajeros, o pueden trasladarse ambos en una misma unidad, entre distintos países de origen y destino” (párr. 1).

Además, el tipo de transporte utilizado es un punto relevante en la logística de importación, ya que de este dependen tiempos de entrega y costos de operación. Dentro de los principales tipos de transporte, se encuentran terrestre, marítimo, aéreo y ferroviario. Carreño (2025), afirma lo siguiente sobre el tipo de transporte:

El transporte permite el traslado físico de productos entre dos instalaciones de la cadena de suministro, bajo los siguientes medios: el acuático, en sus modalidades marítima, fluvial y lacustre; el terrestre, en sus alternativas carretero y ferroviario; el medio aéreo y finalmente los ductos. La planificación del transporte tiene por objetivo garantizar la entrega del producto en perfecto estado de conservación, en el tiempo previsto y a un costo razonable. (p.235)

Y los entrevistados comentaron lo siguiente en torno a la variable *transporte*:

“Para el traslado desde la planta del proveedor hasta el puerto de Koper utilizamos transporte terrestre (camión). En la etapa internacional empleamos transporte marítimo, ya que es el más eficiente en costo para carga de gran volumen y peso. Finalmente, en Costa Rica

utilizamos transporte terrestre desde Puerto Limón hasta nuestros centros de distribución” (Entrevistado 1).

“Transporte terrestre desde la fábrica en Eslovenia hasta el Puerto en Origen. Transporte marítimo en contenedor hasta Puerto Limón. Finalmente, transporte terrestre en Costa Rica mediante furgones hasta las bodegas de la empresa” (Entrevistado 2).

“Los medios disponibles y más accesibles en costo y por dimensiones del material se utiliza el transporte terrestre en origen vía carretera o vía tren, marítimo y transporte terrestre en CR” (Entrevistado 3)

“Se utilizan transportes para la recolección en origen, tránsito aéreo o marítimo según corresponda, transito terrestres para entrega local en Costa Rica” (Entrevistado 4)

“Solemos proceder de manera marítimos por los pesos y ya que contamos con los tiempos suficientes, por lo que procedemos consolidado (LCL) cuando no contamos con muchos bultos y FCL cuando contamos con más de 8 bultos ya que podemos llenar un contenedor” (Entrevistado 5)

“Desde la fábrica al puerto en origen se elige transporte terrestre por carretera o por tren, esto depende del estado de las carreteras y la disponibilidad de espacio en el tren. Después transporte vía marítima hasta el puerto en Costa Rica APM Terminals, una vez que llega se utiliza de nuevo el transporte terrestre por medio de carretera hasta el lugar de destino final. Se elijen estos medios porque son menos costosos, ya que transportar paneles tan grandes y en tantas cantidades vía aérea sería excesivamente costoso y no sería viable ya que serían necesarios varios aviones para trasladarlos, por el contrario, por tierra y en barco se pueden transportar grandes cantidades de material” (Entrevistado 6)

“Usamos transporte terrestre en Europa para movilizar la carga desde la planta hasta el puerto y marítimo para el tramo principal, porque es más económico para grandes volúmenes. En

Costa Rica utilizamos transporte terrestre, ya que es la forma más práctica de movilizar la carga desde el puerto hasta los centros de distribución” (Entrevistado 7)

“Normalmente se utiliza transporte terrestre dentro de Europa para llevar la carga al puerto de salida, seguido por transporte marítimo, que es el medio más económico y seguro para grandes volúmenes. En Costa Rica, el traslado desde el puerto hasta los almacenes o centros de distribución se hace por carretera, dada la infraestructura y cercanía de los principales centros logísticos” (Entrevistado 8)

“En Europa se emplea transporte terrestre para trasladar la carga al puerto de salida. El tramo principal se realiza por transporte marítimo en contenedores, por ser el medio más eficiente y seguro para mercancía pesada o de gran volumen. En Costa Rica, el traslado final hasta el destino se hace por carretera, debido a la infraestructura disponible y a la conexión directa con los principales centros industriales” (Entrevistado 9)

Transporte en contenedores exclusivos o no consolidados, por lo delicado del producto, además de las dimensiones de los paneles. El transporte es esencialmente marítimo y terrestre, nunca aéreo (Entrevistado 10)

Análisis.

Según los comentarios de los entrevistados, se puede inferir que no se utiliza un solo medio de transporte durante el proceso de importación de paneles de fibra, ya que la mayoría señalan que para el traslado desde la fábrica hacia el puerto se utiliza un medio de transporte terrestre el cual en su mayoría utilizan el camión articulado, mientras que para el trayecto más extenso utilizan el medio de transporte marítimo, por medio de portacontenedores, por las dimensiones de la carga y por los costos del transporte y que para Silva (2020), este tipo de transporte representa el 80% del comercio internacional, si se expresa en toneladas.

Además, en el momento en que se da el arribo de los contenedores en Costa Rica, se utiliza nuevamente el transporte terrestre vía carretera desde el puerto en MOIN para realizar la

movilización hasta el destino final; este tipo de movimiento les permite tener mayor accesibilidad a las diferentes zonas industriales del país; también, admite cambios en la ruta cuando sea necesario y es ideal para transportar contenedores.

Silva (2020), cometa que algunos de los factores para seleccionar el transporte dependen del tipo de la mercancía; si es tipo general, frágil, el costo, dimensiones; el presupuesto disponible, el lugar de procedencia y también el tipo de transporte, algunos transportes suelen ser menos cuidadosos al momento del manejo de las cargas; por esta razón, los importadores utilizan las mejores opciones a su disposición, al momento de realizar sus actividades de importación.

Categoría 3: Actores logísticos.

Descripción.

En esta categoría se preguntó a los entrevistados sobre cuáles son los actores logísticos que participan en la importación de paneles, para conocer las entidades involucradas en las etapas del proceso de importación. En la opinión de Promperú (2020), los actores logísticos son los siguientes:

(...) actores que brindan soporte a las operaciones de comercio exterior, siendo en términos generales: exportadores, importadores, agentes de aduana, agentes de carga, agentes marítimos, empresa de servicios complementarios aeroportuarios, portuarios y marítimos, operadores portuarios, agentes de estiba, empresas de vigilancia y seguridad privada, transportistas marítimos, fluviales, aéreos y de carga terrestre, operadores logísticos, terminales de almacenamiento, terminales portuarios marítimos o fluviales, zonas francas, entre otros. (p. 4.)

De acuerdo con la teoría anterior, seguidamente se detallan los comentarios expresados por los encuestados con respecto a esta categoría:

“Participan el proveedor y su freight forwarder en origen, la naviera encargada del transporte internacional, la agencia aduanal en Costa Rica para el trámite de nacionalización, y transportistas locales para el traslado final. En algunos casos, recurrimos a consolidadores internacionales cuando los volúmenes no justifican un contenedor completo” (Entrevistado 1)

“Agencia aduanal local para la nacionalización, navieras internacionales para el transporte marítimo, agentes de carga y consolidadores en origen, así como transportistas terrestres en ambos países” (Entrevistado 2)

“Con nosotros participan los proveedores, transportista internacional, navieras, Agencias aduanales, Ministerio de Hacienda” (Entrevistado 3)

“Consolidador, agencia aduanal, navieras o aerolíneas, transportistas locales” (Entrevistado 4)

“Solemos trabajar con Freight Forwarder con el fin de facilitar el trabajo y poder delegar parte de la responsabilidad de toda la Logística, ya que suele ser muy amplia y, una vez que arribe a Costa Rica, utilizamos a una Agencia Aduanal que nos apoye con la elaboración del DUA”. (Entrevistado 5)

“Agencia aduanal, transportista internacional y nacional, navieras, Hacienda, almacén fiscal” (Entrevistado 6)

“Trabajamos con una naviera internacional que maneja el transporte marítimo, un agente de carga que coordina el envío en Europa, un agente aduanal en Costa Rica que se encarga de la nacionalización y transportistas locales que hacen el traslado interno” (Entrevistado 7)

“En el proceso intervienen varios actores: agentes aduanales, que son los encargados de tramitar la declaración de importación; agentes de carga y navieras, responsables del transporte internacional; almacenes fiscales para el resguardo temporal de la mercancía” (Entrevistado 8)

“Participan diversos actores: el agente aduanal, que representa al importador y realiza los trámites ante la DGA; la naviera o agente de carga, responsable del transporte internacional; los almacenes fiscales, donde la carga permanece bajo control aduanero hasta su nacionalización; y eventualmente el Servicio Nacional de Aduanas, que puede realizar inspecciones o verificaciones físicas y documentales” (Entrevistado 9)

“Agencias marítimas, navieras, aduanas en origen y en destino, transportistas terrestres”
(Entrevistado 11)

Análisis.

Los actores logísticos son todas aquellas entidades u organizaciones que participan en el proceso de importación, siendo así, los entrevistados señalan que, en primera instancia, están las navieras, quienes son las empresas que brindan el transporte marítimo de las mercancías. Igualmente, se destacan las transportistas internacionales quienes organizan los movimientos de mercancías entre diferentes países y coordinan la logística y documentación necesaria para la importación.

Además, los participantes detallan que las agencias aduanales son otro actor logístico, y es que como indica la Reforma a la Ley General de Aduanas de Costa Rica Ley N°10271 (2022), es requisito fundamental la participación de este auxiliar de la función pública, ante este tipo de procesos de importación, y esta entidad es la responsable de presentar la Declaración Única Aduanera (DUA) ante la autoridad aduanera.

Los almacenes fiscales son otro actor destacado por los participantes involucrados en la importación, ya que son estos depositarios fiscales quienes cumplen funciones en nombre de la autoridad aduanera nacional como es el caso del chequeo de cantidades y custodia de mercancías antes de que paguen los aranceles, según la condición de cada carga; además, son quienes resguardan estos productos es caso de ser necesaria, realizan una revisión física de los productos.

Unidad de Análisis 3. Desafíos

La tercera unidad está centrada en el análisis de los desafíos presentados a la importación de paneles de fibra mineral; es importante resaltar las dificultades a las que se enfrentan los empresarios importadores de paneles de fibra mineral y las consecuencias que esto genera, tanto a la empresa como al consumidor final. Los desafíos son las barreras y condicionantes que afectan las operaciones de compra e introducción de productos en mercados de otros países; estas pueden incluir el cumplimiento de requisitos aduaneros, volatilidad del tipo de cambio y costos logísticos internacionales, interrupciones y riesgo en cadena de suministro, competencia de proveedores internacionales y cambios normativos (Arriola et al, 2023). En la siguiente unidad se tomarán en cuenta y analizarán las siguientes categorías:

1. Obstáculos.
2. Costos logísticos.
3. Dificultades.
4. Estrategias.

Categoría 1: Obstáculos.

Descripción.

Se consultó a los entrevistados sobre cuáles han sido los principales obstáculos que su empresa ha tenido que enfrentar al importar los paneles desde Eslovenia hacia Costa Rica, lo anterior con la finalidad de comprender los aspectos que han condicionado la importación del producto al país. Los participantes indicaron lo siguiente al respecto:

“Los principales obstáculos han sido la congestión en puertos europeos, variaciones en los tiempos de tránsito marítimo, aumentos en las tarifas de flete y demoras en aduanas locales por normativa” (Entrevistado 1)

“El aumento en los costos de flete marítimo, las demoras en los tiempos de tránsito por congestión en puertos de transbordo y algunas veces las dificultades de disponibilidad de contenedores, especialmente de 20 pies” (Entrevistado 2)

“Lo que más nos ha afectado son las variaciones en tiempos de tránsito marítimo, también los trámites de control en aduana han afectado las importaciones de los paneles” (Entrevistado 3)

“Se maneja una logística minuciosa para no presentar problemas en la importación” (Entrevistado 4)

“Los principales desafíos han sido la busca de mejores proveedores, tanto en Eslovenia como de transportista con el fin de automatizar nuestra cadena Logística” (Entrevistado 5)

“No tener una certeza de tiempo de tránsito y entrega de los contenedores, costos cambiantes, atrasos por aduanas y aumento de costos por demoras de contenedores y chasis” (Entrevistado 6)

“El principal obstáculo ha sido el incremento en los costos logísticos y los retrasos en los puertos. También hemos tenido que lidiar con la escasez de contenedores y con variaciones importantes en el tipo de cambio del euro frente al dólar” (Entrevistado 7)

“Las principales dificultades han estado relacionadas con el incremento en los costos logísticos internacionales, los retrasos en los puertos europeos y los ajustes en las tarifas de transporte marítimo. Además, la volatilidad del tipo de cambio euro-dólar y los costos de seguros también han afectado los precios finales de importación” (Entrevistado 8)

“Entre los principales obstáculos destacan los incrementos en los costos de transporte internacional, los retrasos en puertos europeos, y la escasez de contenedores. A nivel nacional, algunas empresas han tenido dificultades con el registro o actualización de datos en TICA y con la documentación técnica, lo cual retrasa el proceso de nacionalización” (Entrevistado 9)

“El desalmacenaje del producto en aduana y la documentación de unos contenedores. Todo esto debido a que el proyecto se desarrolló bajo el régimen de zona franca, implicaba la intervención de una agencia aduanal no controlada o guiada por nosotros. Esto extendía los tiempos de reacción para la presentación de documentos de descargo. Agregar que el proyecto se acordó pagar con carta de crédito proporcionada por un tercero, para bajar la carga financiera”
(Entrevistado 10)

Análisis.

Con base en los aportes de los encuestados, se puede destacar que uno de los principales obstáculos es el cambio constante en el costo de las tarifas de los fletes marítimos, y que este rubro representa una variabilidad que depende de factores como la oferta y demanda al momento de realizar la reserva del espacio en el buque, la ruta que se elija para el tránsito de la mercancía, los ajustes que realiza la naviera por fluctuaciones del precio de combustible, igualmente, se puede incluir un factor de ajuste monetario que protege a las navieras de fluctuaciones monetarias globales. Adicional, se encuentran los cargos por manejo en terminal y recargo por congestión en el puerto de origen o de destino.

Otro obstáculo digno de resaltar es la congestión en los puertos de origen o destino, factor que los entrevistados señalan que suelen afectarles para la importación, ya que hay más barcos en el puerto de los que se pueden gestionar; por decirlo así, tienen que hacer fila para carga o descarga de los contenedores, pueden tardar días o en el peor de los casos semanas, a la espera de espacio para la descarga; esto, evidentemente, altera los cronogramas establecidos.

Es importante comentar que los entrevistados añaden como obstáculo el control en aduana, ya que genera una serie de retrasos en los tiempos de entrega de los paneles y al mismo tiempo adiciona costos al proceso de importación; por ejemplo, con las tarifas de demoras por devolución de contenedores vacíos y chasis tanto de las navieras como de la empresa transportista terrestre. Y es que la administración aduanal en el cumplimiento de sus funciones, puede detener de forma aleatoria las cargas para revisión, verificación de requisitos y corroborar que el pago de las obligaciones tributarias se dé, según lo establecido en la ley.

Categoría 2: Costos logísticos.

Descripción.

Se les consultó a los entrevistados sobre cómo el tipo de cambio, los costos logísticos o las tarifas arancelarias, les ha afectado sus operaciones de importación de paneles de fibra mineral cubierta con chapa metálica, ya que los costos logísticos de acuerdo con Calvo (2025):

(...) incluyen todos los gastos relacionados con la planificación, ejecución y control del flujo de bienes, servicios e información a lo largo de la cadena de suministro. Estos costes abarcan desde el transporte y almacenamiento hasta la gestión de inventarios y la distribución de los pedidos (párr. 3).

Y los entrevistados comentaron lo siguiente, sobre las afectaciones que les han causado los costos logísticos de las importaciones:

“El tipo de cambio ha generado fluctuaciones en los costos finales de importación, incrementando el presupuesto proyectado. Los costos logísticos han aumentado debido a ajustes en tarifas marítimas y recargos por combustible. En cuanto a los aranceles, hemos enfrentado la necesidad de recalcular constantemente los márgenes para mantener la competitividad en el mercado local” (Entrevistado 1)

“El tipo de cambio ha impactado directamente el costo del producto; porque los gastos logísticos se han incrementado bastante respecto a años anteriores, afectando la competitividad que tenemos en Costa Rica y estos se van directamente al costo final del material a nuestros clientes” (Entrevistado 2)

“Ha aumentado los costos, todas las tarifas aumentan por el tipo de cambio bajo con respecto al colón, las tarifas arancelarias tienen que calcularse constantemente según el valor del

dólar al momento de hacer la nacionalización, todos los costos aumentan el precio al cliente final”
(Entrevistado 3)

“Aumentaron los costos por la incertidumbre en el tipo de cambio y el aumento en las tarifas de transporte internacional” (Entrevistado 6)

“Todos esos factores han impactado directamente en nuestros costos. El aumento del flete marítimo y del seguro internacional elevó el precio final de los productos, y las variaciones del tipo de cambio complicaron la planificación financiera” (Entrevistado 7)

“Estos factores han tenido un impacto directo en la competitividad de los importadores. La depreciación del colón frente al dólar y las variaciones en el euro han encarecido las importaciones europeas. Asimismo, el aumento del costo del transporte marítimo desde el segundo semestre de 2023 elevó los precios CIF, afectando el margen de ganancia de los importadores...”
(Entrevistado 8)

“El tipo de cambio euro-dólar ha influido directamente en el valor CIF de las importaciones, afectando el cálculo de los impuestos aduaneros. Los costos logísticos, especialmente el flete marítimo, aumentaron de manera considerable tras la crisis de transporte internacional, lo que ha encarecido las operaciones. En cuanto a los aranceles, estos se mantienen dentro del rango de 1% a 5%, dependiendo del código arancelario asignado al producto”
(Entrevistado 9)

“La afectación fue directa, ya que, en ese periodo en el cual se desarrolló el proyecto el tipo de cambio tuvo una importante variación en la venta que implicó una disminución para el pago de la mano de obra y sus respectivos costos asociados” (Entrevistado 10)

Análisis.

De acuerdo con los argumentos de la población consultada, se denota que los costos logísticos han afectado a los importadores de paneles de fibra mineral cubiertos con chapa metálica,

ya que los entrevistados la mayoría coincide en que han tenido que realizar variaciones en sus presupuestos, dado las fluctuaciones en el tipo de cambio; además, lo mismo sucede con las tarifas de flete internacional, las cuales variaron en el periodo de estudio, lo que significa que estas modificaciones en los costos deben ser trasladadas al cliente final.

De acuerdo con lo anterior, el operador logístico de transporte internacional Novocargo, (2024), señala que los costos logísticos representan una parte significativa del presupuesto, incluye desde el transporte hasta el almacenamiento del producto y añade que se debe realizar una gestión clave para mantener la competitividad dada la exigencia del mercado; apunta que reducir los costos no debe hacerse a expensas del nivel de servicio al cliente, ya podría traer consecuencias como dañar la reputación y la fidelidad de los consumidores.

Categoría 3: Dificultades.

Descripción.

Los importadores de paneles de fibra mineral pueden presentar diversas dificultades; por eso, en este apartado se consultó a los entrevistados acerca de las principales dificultades que su empresa ha enfrentado durante el proceso de importación, relacionadas con calidad del producto, cumplimiento de tiempos de entrega o documentación, ya que estas pueden afectar el flujo normal del proceso y acarrear consecuencias. El Diccionario del Español de México (2025), indica que la dificultad es una situación u obstáculo que cuesta trabajo o esfuerzo resolver, determinar o superar. (párr. 1.).

Las respuestas de los entrevistados fueron las siguientes:

“Sí, en algunos casos hemos recibido documentación incompleta o con errores, lo que atrasa la nacionalización. En calidad del producto, han existido incidencias mínimas por daños en tránsito, y en tiempos de entrega hemos experimentado retrasos asociados a congestión portuaria o falta de disponibilidad de contenedores. También cuando recibimos en nuestras

bodegas la mercadería no viene bien lo SKU con las guías de packing list entonces nos atrasa el tiempo de etiquetado o loteado para el ingreso de sistema de inventario” (Entrevistado 1)

“Sí, en algunas ocasiones los paneles han llegado con daños menores por la manipulación durante el transporte. También, se han presentado retrasos en la entrega por demoras portuarias y revisiones aduaneras en Costa Rica” (Entrevistado 2)

“La calidad del producto ha sido la ideal, posiblemente porque viene en contenedores completos y eso evita en gran medida que se dañen por mala manipulación, los tiempos de entrega se han cumplido, tanto en su llegada a CR, como la salida del puerto y almacén fiscal es lo que ha generado atrasos” (Entrevistado 3)

“Hemos experimentos atrasos en algunas ocasiones sin embargo a tener una ruta vía Europa los atrasos no son tan regulares ni tan fuertes, el transito demora 5 semanas desde que zarpa el buque, por lo que ofrecemos un tránsito de 2 meses desde el momento en que la carga ya está lista para poder entregar/disponer de la carga” (Entrevistado 5)

“Con la calidad del producto no hemos tenido problemas ya que por el embalaje y tipo de transporte no sufre daños considerables. Con los tiempos de entrega si hemos sufrido atrasos en una ocasión por daño de carreteras en origen por inundaciones, en otras ocasiones por rutas de navieras que tardan más de lo planificado por atrasos en descargas en otros puertos” (Entrevistado 6)

“En cuanto a la calidad, no hemos tenido mayores problemas, pero sí se han presentado atrasos por temas logísticos y algunas inconsistencias menores en la documentación de origen, principalmente por diferencias en idioma o formato” (Entrevistado 7)

“Desde el punto de vista institucional, los principales problemas reportados por las empresas se relacionan con retrasos logísticos y errores en la documentación, más que con la calidad del producto. La mayoría de los proveedores europeos cumplen con altos estándares de

manufactura, pero las diferencias en los formatos de certificados o facturas pueden causar observaciones en la aduana costarricense” (Entrevistado 8)

“La DGA no interviene directamente en la evaluación de la calidad del producto, pero sí ha detectado inconsistencias documentales, como errores en facturas, certificados de origen no válidos o descripciones imprecisas. Estos detalles generan atrasos o requerimientos de información adicional. En cuanto a los tiempos de entrega, los retrasos suelen deberse a factores externos, como congestión portuaria o errores en la documentación presentada” (Entrevistado 9)

Análisis.

La calidad es un aspecto particularmente importante que se debe preservar durante el proceso de importación, y según los entrevistados este detalle no ha presentado dificultades durante el proceso y esto se puede deber a que el tipo de material es, en cierto modo, resistente a la humedad y a cambios de temperatura a los que se puede ver expuesto durante el transporte, asociado a lo anterior la forma contenerizada ayuda a que la carga permanezca junta y no haya intervención de terceros para descargas ni desconsolidaciones.

Como señalan los entrevistados, otra de las dificultades presentes en el proceso de importación de paneles de fibra mineral cubiertos con chapa metálica, son los errores en la documentación; esto les puede generar demoras para poder nacionalizar y disponer de la mercancía; también, un entrevistado mencionó que la documentación de origen puede presentar inconsistencias menores y que se puede deber al idioma o formato; de igual manera, las entidades públicas entrevistadas en su repuestas confirman que las dificultades con tiempo de entrega muchas veces se relacionan con errores en la documentación, ya sea en las facturas o certificados de origen con descripciones imprecisas.

Finalmente, el incumplimiento con los tiempos de entrega, en referencia al tiempo de tránsito, es un factor que se recalca por parte de los importadores como una dificultad; según indican, esto se debe a la congestión en puertos, falta de disponibilidad de contenedores por parte

de las navieras, controles o revisiones aduaneras y, también, se han presentado inundaciones que afectaron carreteras lo que afectó las fechas estimadas para las entregas de los bienes.

Categoría 4: Estrategias.

Descripción.

Se solicitó a los participantes datos sobre las estrategias que han implementado en la empresa para mitigar los efectos de los desafíos presentados en el proceso de importación de paneles de fibra mineral cubiertos con chapa metálica desde Eslovenia hacia Costa Rica. El agente aduanal Brian Villanueva (2023), señala que es importante implementar estrategias efectivas para la gestión adecuada de los retos que puedan enfrentar las corporaciones al momento de realizar importaciones; debe darse un abordaje de manera proactiva para proteger las operaciones y los márgenes de beneficio. Los importadores aportaron las siguientes afirmaciones:

“Hemos establecido una comunicación más estrecha con los proveedores para asegurar el envío de documentación correcta y anticipada, diversificado navieras para evitar dependencia de una sola línea, negociado coberturas cambiarias con entidades financieras, y reforzado el control de inventarios locales para mantener un colchón de seguridad ante posibles retrasos logísticos”
(Entrevistado 1)

“Buscar más proveedores logísticos, trabajar con agentes aduanales confiables, tener seguros de carga más completos y programar las importaciones con mayor anticipación”
(Entrevistado 2)

“Iniciar los pedidos al proveedor antes para que los tiempos de atraso no nos influya en la entrega final, solicitar el cambio de naviera para evitar atrasos en el flete, consultar con el agente de adunas estrategias para evitar atrasos en el despacho fiscal. con respecto al tipo de cambio se estableció un porcentaje de variación para evitar pérdidas” (Entrevistado 3)

“Continuamente solicitamos revisar rutas de las principales navieras con el fin de tomar una decisión cuyo costo-beneficio nos afecte positivamente” (Entrevistado 5).

“Ampliar plazos de entrega para las entregas al cliente final, buscar proveedores con mejores precios, disminuir costos de operación, implementar estrategias para disminuir los tiempos en almacén fiscal y por ende disminuir costos por demoras de contenedores y chasis” (Entrevistado 6).

“Hemos aumentado nuestro inventario de seguridad para no depender de los tiempos de tránsito, negociamos contratos de transporte más estables y digitalizamos todo el proceso documental para detectar errores antes del embarque. Además, trabajamos con socios logísticos más confiables para evitar demoras” (Entrevistado 7)

“Desde el COMEX se recomienda a las empresas diversificar proveedores y rutas logísticas, revisar con antelación la clasificación arancelaria, y coordinar con sus agentes aduanales la verificación previa de documentos. También se aconseja mantener un inventario de seguridad, negociar contratos de transporte a largo plazo y utilizar las plataformas digitales de COMEX y de la Dirección General de Aduanas para simplificar y agilizar los trámites de importación” (Entrevistado 8)

“Recomendamos a las empresas trabajar estrechamente con su agente aduanal, revisar la clasificación arancelaria antes del embarque, y utilizar correctamente el sistema TICA. También sugerimos mantener una comunicación constante con las navieras y prever posibles retrasos mediante una adecuada planificación logística e inventario de respaldo. Finalmente, se recomienda capacitar al personal en temas de valoración aduanera y normativa de origen para evitar sanciones o demoras innecesarias” (Entrevistado 9)

Análisis.

Las estrategias deben ser establecidas por las empresas para poder disminuir las consecuencias de los desafíos a las que se ven expuestas durante el proceso de importación; es por

eso que, los entrevistados señalan que es indispensable una comunicación más estrecha con los proveedores, como estrategia implementada para verificar que los datos incluidos en la documentación sean los correctos y de acuerdo con lo solicitado por la legislación costarricense para evitar otros contratiempos.

De manera adicional, comentan los entrevistados que se diversifica la elección de las navieras para el transporte marítimo, con el fin de obtener diferentes opciones y evitar atrasos en los tiempos de tránsito marítimo, lo que puede suceder por las diferentes rutas que tienen las navieras, unas visitan una cantidad más amplia de puertos antes de arribar a Costa Rica y otras lo hacen con menos escalas; esto genera una ventana de tiempo menor para poder contar con los productos en el país; lo ideal es que se considere el tiempo de tránsito más adecuado, según el presupuesto y cronograma establecido.

Asimismo, el trabajar con un agente de aduanas de confianza es una estrategia que se utiliza por parte de los importadores entrevistados, con el fin de obtener seguridad en los procesos de nacionalización y desalmacenaje y evitar atrasos en la salida de las mercancías del control fiscal por parte de la autoridad aduanera, ya que el agente de aduanas es el profesional auxiliar de la función pública, encargado de realizar estos trámites ante la Dirección General de Aduanas.

Además, los entrevistados gestionan los riesgos financieros al realizar negociaciones de coberturas cambiarias con entidades bancarias, lo que refleja una prevención por parte de los actores en cuanto al tipo cambiario, especialmente en las operaciones en dólares y euros; con esto los importadores fortalecen la estabilidad financiera para evitar pérdidas por fluctuaciones de divisas no previstas durante el proceso de planificación.

Interpretación de datos

La información recolectada por medio de las entrevistas fue de alta relevancia para compilar los datos necesarios de la investigación, con la finalidad de lograr un acercamiento más oportuno al tema en exploración. Las respuestas de los participantes dan una visión más clara sobre el proceso de importación de paneles de fibra mineral con chapa metálica que utilizan los importadores de materiales para acabados de la construcción de San José. Es así como se revela que los importadores cumplen con los requisitos legales y aduaneros solicitados para el proceso de importación, conocen y cumplen las obligaciones que exige la legislación costarricense para esta actividad.

Las certificaciones y permisos son una ventaja que pueden ofrecer los importadores a sus clientes en cuanto a calidad y desempeño de los paneles y diferenciarse de la competencia, afianzando un lugar en el mercado; sin embargo, no son un requisito obligatorio para la importación del material al país, es por eso por lo que ninguna autoridad competente en el ámbito de aduanas impone deber de tramitar documentación al respecto como requisito fundamental, dado lo anterior no genera gran dificultad de cumplimiento a los importadores.

En relación con el proceso logístico, se logró determinar que son varias las etapas que utilizan los importadores; estas dependen del nivel de negociación que establezcan con el proveedor y los riesgos que estén dispuestos a asumir durante la importación; por ejemplo, según los entrevistados algunos solicitan poder recolectar la carga en la fábrica del proveedor y gestionar con su freight forwarder todo lo relacionado al flete y nacionalización; otros requieren que la carga les llegue a puerto MOIN y una vez que les notifican el arribo, coordinan con su agente aduanal para realizar la nacionalización y, posteriormente, gestionar el traslado al lugar deseado; no obstante, están los que solicitan la entrega de la mercancía en el destino final.

Se determinó que los importadores utilizan el transporte terrestre desde el lugar de producción en Eslovenia hasta el puerto de origen para el traslado de los paneles; este transporte puede ser por carretera, utilizando camiones articulados o por tren dependiendo de la negociación realizada con el transportista. Posteriormente, se realiza el envío vía marítima, ya que es el medio

más económico para movilizar este tipo de material por las cantidades y sus características de peso y dimensiones. En Costa Rica por disponibilidad, únicamente se realiza el traslado de los contenedores por medio terrestre, utilizando las carreteras aptas para el traslado de mercancías desde el Puerto de MOIN APM Terminals.

En cuanto a los desafíos presentados por los importadores, se destaca que los errores en documentación afectan el proceso; además, los tiempos de tránsito varían respecto a lo establecido con las negociaciones; sin embargo, este es un tema que no depende de los transportistas, ya que los buques pueden sufrir demoras en los diferentes puertos que visitan antes de arribar a Costa Rica. También, los cambios en tarifas de transporte obligan a los importadores a estar constantemente actualizando los costos logísticos para no perder competitividad en el mercado.

Los importadores hacen frente a los desafíos mediante la implementación de estrategias específicas que les permiten disminuir los efectos en las empresas; es importante resaltar que la comunicación efectiva con los proveedores para la confección adecuada de documentos, contar con un agente de aduanas de confianza que apoye y gestione de forma íntegra y eficaz y el proceso de importación y la ampliación de plazos de tiempos de tránsito, han sido de las acciones que han llevado a cabo para la importación de paneles de fibra mineral con chapa metálica.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Se concluye que los requisitos legales y aduaneros son un aspecto fundamental en el proceso logístico de importación de paneles de fibra mineral con chapa metálica, por parte de las empresas importadoras de materiales para la construcción, dado que garantiza no solo la legalidad del proceso sino, también la eficiencia en la cadena logística.

Se recalca que para la importación de paneles de fibra mineral no requieren certificaciones o permisos obligatorios por parte de los órganos encargados; sin embargo, es importante contar con certificaciones de calidad, resistencia al fuego y de sonido.

Incluso, se reconoce que existen algunas dificultades de cumplimiento, principalmente en la clasificación arancelaria, datos erróneos en la documentación como facturas y certificados de origen y extensión de tiempos por controles en aduanas.

Se considera que para las etapas en el proceso logístico es imprescindible que se tengan planificadas metódicamente, cada una de las fases para poder cumplir con las expectativas del mercado y las metas establecidas a nivel de organización interna.

Además, los medios de transporte utilizados por los importadores son el terrestre y el marítimo por las ventajas que estos ofrecen, de acuerdo con tipo de material y dimensiones del producto transportado.

De igual forma, se concluye que los actores logísticos involucrados en el proceso de importación son una parte invaluable, ya que el buen desempeño de estos conlleva a que la ejecución de la actividad, sea exitosa en tiempos y costos.

En cuanto a los obstáculos que se presentan en el proceso de importación, se destaca que los importadores deben contemplar contingentes en sus costos ante los posibles cambios que se puedan generar en las tarifas de los servicios requeridos para el movimiento de las cargas.

Se determina que los costos logísticos afectan de manera directa el proceso de importación, pues un aumento en estos, puede reducir la aceptación en el mercado; esto porque en muchas ocasiones, las consecuencias se convierten en un aumento de precios al cliente final.

Tras el análisis, se considera que las dificultades presentes en su mayoría, son atrasos en los tiempos contemplados para tener el material a disposición del importador; esto puede significar un incremento en el tiempo de entrega al cliente final.

Se destaca que los importadores implementan estrategias para mitigar los efectos de las dificultades que se presentan durante el proceso de importación de paneles de fibra mineral como: una mejor comunicación con proveedores, elección de diferentes navieras y trabajar con agentes de aduanas de confianza.

Finalmente, respondiendo al planteamiento del problema de esta investigación, se concluyó que los importadores de paneles de fibra mineral cubiertos con chapa metálica utilizan diferentes estrategias durante el proceso de importación, cómo la búsqueda de proveedores de confianza, realización de contratos, análisis de medios de transporte de menor costo, mejorar tiempos de entrega; sin embargo, con un mayor conocimiento del tema de comercio internacional, dichas empresas podrían optimizar aún más las etapas de la importación, disminuyendo tiempos y costos y aumentando los beneficios económicos para la organización.

Recomendaciones

Se recomienda a las empresas importadoras de paneles de fibra mineral con chapa metálica, específicamente a los encargados de importaciones, mantener una constante actualización en materia de normativa y regulación, mediante la capacitación de su personal con instituciones como

el Ministerio de Comercio Exterior, Procomer, Ministerio de Hacienda, con el fin de mantener de manera óptima los procesos y reducir riesgos que puedan surgir del incumplimiento de las disposiciones legales o aduaneras.

Se sugiere a los importadores que adquieran paneles de fibra mineral, por medio del Departamento de Compras para que cuenten con certificaciones de calidad, resistencia al fuego y acústica con el fin de garantizar la confiabilidad del producto y mejorar su competitividad en el sector de la construcción en Costa Rica, por medio de la verificación, en cuanto a los certificados y sellos que validan el cumplimiento de los estándares deseados como por ejemplo Certificación UL, ISO-9001, EN 13501-1, EN ISO 717.

Se insta a las empresas importadoras asignar personal especializado para la implementación de protocolos internos de verificación documental, clasificación arancelaria y cumplimiento normativo aduanero, mediante su Departamento de Comercio Exterior, con la finalidad de disminuir los errores y dificultades de cumplimiento durante el proceso de importación. Lo anterior puede lograrse mediante una formación continua, revisión periódica de documentos y uso de listas de verificación (checklists), previas al despacho aduanal.

Se motiva al Departamento Logístico de las empresas importadoras, a desarrollar planes logísticos estructurados apoyados con herramientas tecnológicas, con el fin de garantizar una programación eficiente y controlada de cada fase del proceso de importación, desde la selección del proveedor hasta la entrega final de los productos, mediante la implementación de software de gestión logística (ERP o TSM), elaborar cronogramas dinámicos y establecer responsables por etapa.

Se invita a las empresas importadoras mediante el Departamento de Comercio Internacional y Logística, a realizar análisis periódicos de los costos, condiciones y tiempos de los diferentes medios de transporte utilizados, con el fin de hacer la combinación más eficiente y rentable para cada importación, por medio de reportes trimestrales de desempeño de proveedores de transporte, revisión de tarifas actualizadas y evaluación comparativa entre rutas marítimas y terrestres.

Se aconseja a las empresas importadoras de paneles de fibra mineral con chapa metálica directamente a las Gerencias de Comercio Internacional, crear una guía con criterios de selección y evaluación de los actores logísticos, incluyendo agentes aduanales, transportistas y proveedores de servicios con el propósito de garantizar la calidad, confiabilidad y eficiencia en cada fase del proceso de importación, guiados con indicadores de desempeño (KPI), evaluaciones semestrales y políticas de contratación basadas en resultados históricos.

Se recomienda al Departamento de Comercio Internacional y Departamento Financiero de las empresas importadoras de paneles de fibra mineral con chapa metálica, incluir márgenes de contingencia en los presupuestos costos logísticos para prevenir pérdidas ante variaciones inesperadas en tarifas de transporte, seguros o servicios complementarios; esto puede lograrse mediante la reserva de un porcentaje fijo del presupuesto total de importación destinado a contingencia operativas.

Se impulsa a las empresas importadoras de paneles de fibra mineral con chapa metálica, por medio de la Gerencia del Departamento de Comercio Internacional, a implementar mecanismos de control y optimización de los costos logísticos, que involucren a todos los participantes del proceso, con el objetivo de reducir el impacto de los gastos operativos en el precio final de los paneles dentro del mercado nacional, estableciendo controles de costos, auditorías internas mensuales y revisiones con proveedores logísticos.

Se recomienda a las empresas importadoras de paneles de fibra mineral con chapa metálica, específicamente al encargado de planificación del Departamento de Comercio Internacional, considerar tiempos de tránsito y entrega más amplios dentro de la planificación de importaciones, con la finalidad de prevenir demoras imprevistas y contar con márgenes operativos más flexibles, esto se puede lograr con la creación de cronogramas realistas, basados en el historial de importaciones realizadas y la negociación con proveedores sobre plazos de entrega y tolerancia en los límites de retraso.

Se sugiere a los futuros investigadores del ámbito del comercio internacional, enfocados en el sector de materiales para la construcción, específicamente a las empresas importadoras de paneles de fibra mineral con chapa metálica, que indaguen el impacto y la aplicabilidad de la inteligencia artificial (IA) en la optimización de los procesos logísticos y aduaneros con el objetivo de identificar oportunidades de la eficiencia, reducir costos y mejorar la toma de decisiones estratégicas en las empresas importadoras.

CAPÍTULO VI PROPUESTA

El crecimiento del sector construcción en Costa Rica, específicamente en el Gran Área Metropolitana, ha impulsado la demanda de materiales innovadores que puedan combinarse con eficiencia energética, sostenibilidad, y alta calidad. Lo anterior combinado con la creciente inversión extranjera que requiere materiales de primer mundo han posicionado a los paneles de fibra mineral cubiertos con chapa metálica, como una alternativa destacada por sus propiedades de aislamiento térmico, acústico y resistencia al fuego.

A pesar de eso, las empresas importadoras de materiales para la construcción que deseen importar este material enfrentan una serie de retos técnicos, logísticos y regulatorios que demandan un alto grado de conocimiento técnico y normativo para evitar errores costosos. En este capítulo se desarrolla una propuesta, que servirá como una guía y como herramienta estratégica para las empresas importadoras; esta guía ofrecerá un procedimiento claro y estructurado que aportará a la eficiencia logística, reducción de costos y a la toma de decisiones. con una adecuada información.

Objetivo general

Optimizar el proceso logístico de importación de paneles de fibra mineral cubiertos con chapa metálica para las empresas importadoras de acabados de la construcción, por medio de algunas estrategias.

Objetivos específicos

Elaborar una herramienta de evaluación diagnóstica que permita verificar el estado actual del proceso de importación en las empresas importadoras de paneles de fibra mineral cubiertos con chapa metálica.

Establecer una guía de aplicación de procedimientos del proceso logístico de las empresas importadoras de paneles de fibra mineral cubierta con chapa metálica.

Propuesta

La logística cumple un papel fundamental en el proceso de importación de bienes; tal como lo menciona Sequeda (2025), esto se debe al incremento en la disposición del transporte, desarrollo de sistemas de intercambio de información, la necesidad de tener una alta capacidad de comunicación interna en la organización, el desarrollo de la distribución física internacional, las certificaciones internacionales y el cambio de la producción masiva a la producción flexible; esto genera en las empresas la necesidad de prepararse para desarrollar mayor capacidad en cuanto al manejo del proceso de importación de paneles de fibra mineral cubiertos con chapa metálica.

Se plantean las siguientes estrategias para que las empresas importadoras de paneles puedan optimizar el proceso logístico, dentro de las cuales se encuentran la creación de una matriz de evaluación obteniendo resultados que serán evaluados para dar inicio al proceso de optimización de las etapas de importación de paneles de fibra mineral cubiertos con chapa metálica.

La siguiente matriz (Tabla 5) tiene como finalidad poder evaluar el estado actual del proceso logístico de importación de los paneles de fibra mineral cubiertos con chapa metálica, realizado por las empresas importadoras de acabados para la construcción de San José Costa Rica. Mediante la matriz se permite identificar las fortalezas y áreas de mejora en cada una de las etapas del proceso, desde la selección de proveedores hasta la evaluación y mejora continua.

Tabla 5: Matriz de Análisis del Proceso Logístico de Importación

Matriz de Análisis del Proceso Logístico de Importación					
Etapa del Proceso Logístico	Aspectos Para Evaluar	Indicadores de Cumplimiento	Nivel Actual (1-5)	Observaciones / Evidencia	Acciones de Mejora Propuestas
1. Selección de proveedores	Criterios técnicos y financieros para elegir proveedores.	Existencia de una lista de proveedores calificados.			
	Verificación de certificaciones y calidad del producto.	Acuerdos formales y documentación completa.			
	Negociación de Incoterms y condiciones de compra.				
2. Contratación y documentación	Preparación de contratos internacionales.	Documentación sin errores.			
	Correcta emisión de factura comercial, lista de empaque, certificado de origen y otros documentos.	Cumplimiento de plazos y requisitos legales.			
3. Transporte internacional	Selección del medio de transporte más eficiente.	Tiempos de tránsito cumplidos.			
	Seguimiento de embarques y trazabilidad.	Incidencias logísticas controladas.			
	Gestión de seguros y cobertura de riesgos.				
4. Des almacenamiento	Coordinación efectiva con agentes aduanales.	Despachos sin retenciones o multas.			
	Correcta clasificación arancelaria.	Trámites realizados en tiempo promedio.			
	Cumplimiento con normativas del Ministerio de Hacienda y Ley General de Aduanas.				
5. Recepción y control de calidad	Inspección de mercancía al ingreso.	Registro documentado de inspecciones.			
	Registro y control de inventario.	Porcentaje de productos conformes.			

	Verificación del cumplimiento técnico del producto.				
6. Distribución y entrega final	Coordinación del transporte interno.	Entregas dentro del tiempo comprometido.			
	Cumplimiento de plazos de entrega al cliente.	Nivel de satisfacción del cliente.			
	Comunicación con el área comercial.				
7. Evaluación y mejora continua	Monitoreo de indicadores logísticos.	Existencia de reportes periódicos.			
	Retroalimentación del proceso.	Acciones correctivas implementadas.			
	Aplicación de herramientas tecnológicas y de IA.				

Fuente: Elaboración propia (2025)

Tabla 6 Escala de valoración sugerida

Valor	Descripción
1	No implementado
2	Implementado parcialmente
3	En proceso de consolidación
4	Cumple con la mayoría de los requerimientos
5	Cumplimiento total y estandarizado

Fuente: Elaboración propia (2025)

Se recomienda la aplicación de la matriz de forma semestral o anual, por medio del Departamento de Comercio Internacional; además, es importante evaluar cada etapa según la evidencia documental; por ejemplo, contratos, reportes, formularios aduanales, entre otros. Incluso, se debe promediar los puntajes (Tabla 6) por etapa para identificar las áreas más críticas y, por último, se debe desarrollar acciones correctivas y dar prioridad en función de su impacto y costo.

A partir del resultado obtenido de la aplicación de la matriz, y de acuerdo con la administración, se pueden aplicar estrategias para mejorar el proceso. La tabla 7 muestra las etapas del proceso logístico, las estrategias a implementar y los objetivos de cada estrategia.

Tabla 7 Estrategias de mejora

Etapas del Proceso Logístico	Estrategia de Mejora	Objetivo de la Estrategia
Selección de Proveedores	Implementar un sistema de evaluación multicriterio para proveedores.	Garantizar la selección de proveedores confiables y competitivos.
	Verificar la trazabilidad y sostenibilidad del proveedor.	Asegurar la transparencia y cumplimiento ambiental y social en la cadena de suministro.
	Integrar visitas virtuales o auditorías técnicas previas mediante IA.	Reducir errores y costos asociados a la verificación presencial.
Contratación y Documentación	Estandarizar plantillas de contratos internacionales.	Minimizar riesgos legales y asegurar condiciones comerciales claras.
	Digitalizar los documentos de comercio exterior con un sistema de gestión documental.	Mejorar la eficiencia, trazabilidad y seguridad documental.
	Capacitar al personal en normativa aduanera y documental actualizada.	Asegurar el cumplimiento normativo y prevenir sanciones.
Transporte Internacional	Optimizar la elección del medio de transporte según peso, volumen y destino.	Reducir costos logísticos y tiempos de tránsito.
	Implementar seguimiento satelital y trazabilidad digital de la carga.	Mejorar la visibilidad y control del envío durante todo el trayecto.
	Negociar seguros de carga integrales tipo todo riesgo.	Proteger la inversión ante siniestros o pérdidas durante el transporte.

Desalmacenaje	Fortalecer la relación con agentes aduanales certificados.	Asegurar procesos aduaneros más ágiles y seguros.
	Crear protocolos internos de revisión documental previa.	Disminuir errores en declaraciones y evitar aforos rojos.
	Automatizar la clasificación arancelaria mediante sistemas de IA.	Incrementar la precisión y reducir los tiempos de clasificación.
Recepción y Control de Calidad	Implementar procedimientos de inspección visual y técnica del producto.	Garantizar la conformidad del producto con las especificaciones técnicas.
	Integrar control digital de inventario mediante sistemas ERP o QR.	Mejorar la trazabilidad y control de existencias.
	Establecer un sistema de retroalimentación con proveedores.	Corregir desviaciones y fortalecer relaciones comerciales.
	Monitorear la calidad del producto recibido.	Velar por el cumplimiento de los estándares de calidad.
Evaluación y Mejora Continua	Establecer indicadores logísticos (KPI) para evaluar desempeño.	Medir y comparar la eficiencia del proceso logístico.
	Aplicar auditorías internas semestrales del proceso logístico.	Detectar fallos operativos y aplicar acciones correctivas.
	Incorporar herramientas de inteligencia artificial para predicción y optimización logística.	Anticipar incidencias y optimizar la toma de decisiones logísticas.

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Plan de Optimización del Proceso Logístico de Importación de paneles de fibra mineral con chapa metálica.

Estrategia 1: Selección estratégica de proveedores y consolidación de compras

Objetivo: Reducir costos y asegurar disponibilidad de productos.

Acciones:

- Identificar proveedores europeos certificados y confiables.
- Negociar acuerdos marco de suministro que incluyan precios fijos, tiempos de entrega y volúmenes mínimos.
- Consolidar pedidos grandes para minimizar envíos pequeños y reducir costos de transporte y tarifas aduaneras.

Responsable: Coordinador de Importaciones

Estrategia 2: Automatización y control documental

Objetivo: Minimizar errores y retrasos en la documentación.

Acciones:

- Implementar un sistema digital para gestionar facturas, listas de empaque, certificados de origen, permisos y DUA.
- Validar automáticamente la información antes de enviarla a Aduanas.
- Integrar un software de seguimiento de embarques para monitoreo en tiempo real.

Responsable: Coordinador de Importaciones

Estrategia 3: Optimización del transporte internacional

Objetivo: Reducir tiempos de tránsito y costos logísticos.

Acciones:

- Evaluar las rutas más eficientes entre puerto de origen y almacenes en Costa Rica.
- Seleccionar navieras o transportistas confiables con trazabilidad completa del contenedor y seguros integrales.
- Planificar rutas y calendarios de envío para optimizar tiempos y minimizar retrasos.

Responsable: Coordinador de Importaciones

Estrategia 4: Desalmacenaje y coordinación con agentes aduanales y control de cumplimiento

Objetivo: Garantizar cumplimiento normativo y evitar sanciones.

Acciones:

- Establecer contratos o acuerdos de servicio con agentes aduanales certificados y confiables.
- Realizar auditorías internas periódicas de clasificación arancelaria y documentación legal.
- Mantener actualizados los procedimientos según cambios en legislación y TLC vigentes.

Responsable: Coordinador de Importaciones

Estrategia 5: Planificación de inventario y recepción en almacén

Objetivo: Asegurar disponibilidad de material y control de calidad.

Acciones:

- Coordinar la planificación de recepción según capacidad de almacén y cronograma de obra.
- Aplicar checklists de control de calidad al recibir la mercancía (verificación de integridad, dimensiones, acabados y certificaciones).
- Mantener inventarios de seguridad considerando tiempos de tránsito, demanda y contingencias.

Responsables: Encargado de Almacén y Control de Calidad, Coordinador de Importaciones

Implementación y Seguimiento

- Crear un plan anual de importaciones, incorporando estas estrategias.
- Asignar responsables y fechas límite para cada acción.
- Medir resultados mediante indicadores de desempeño (KPI): tiempo de importación, costos logísticos, incidencias de calidad y cumplimiento documental.

Tabla 8 Lista de verificación de actividades

Estrategia	Acción	Responsable	Fecha límite	Cumplido (Sí/No)	Observaciones
1. Selección de proveedores y consolidación de compras	Identificar proveedores europeos certificados y confiables	Coordinador de Importaciones	_____	_____	_____
	Negociar acuerdos marco de suministro que incluyan precios fijos, tiempos de entrega y volúmenes mínimos	Coordinador de Importaciones	_____	_____	_____
	Consolidar pedidos grandes para minimizar envíos pequeños y reducir costos	Coordinador de Importaciones	_____	_____	_____
2. Optimización del transporte internacional	Evaluar las rutas más eficientes entre puerto de origen y almacenes en Costa Rica	Coordinador de Importaciones	_____	_____	_____
	Seleccionar navieras o transportistas confiables con trazabilidad completa y seguros	Coordinador de Importaciones	_____	_____	_____
	Planificar rutas y calendarios de envío para optimizar tiempos y minimizar retrasos	Coordinador de Importaciones	_____	_____	_____
3. Automatización y control documental	Implementar un sistema digital para gestionar facturas, listas de empaque, certificados y DUA	Coordinador de Importaciones	_____	_____	_____
	Validar automáticamente la información antes de enviarla a Aduanas	Coordinador de Importaciones	_____	_____	_____

Estrategia	Acción	Responsable	Fecha límite	Cumplido (Sí/No)	Observaciones
	Integrar un software de seguimiento de embarques para monitoreo en tiempo real	Coordinador de Importaciones	_____	_____	_____
4. Coordinación con agentes aduanales y control de cumplimiento	Establecer contratos o acuerdos de servicio con agentes aduanales certificados	Coordinador de Importaciones	_____	_____	_____
	Realizar auditorías internas periódicas de clasificación arancelaria y documentación legal	Coordinador de Importaciones	_____	_____	_____
	Mantener actualizados los procedimientos según cambios en legislación y TLC.	Coordinador de Importaciones	_____	_____	_____
5. Planificación de inventario y recepción en almacén	Coordinar la planificación de recepción según capacidad de almacén y cronograma de obra	Encargado de Almacén y Control de Calidad	_____	_____	_____
	Aplicar checklists de control de calidad al recibir la mercancía	Encargado de Almacén y Control de Calidad	_____	_____	_____
	Mantener inventarios de seguridad considerando tiempos de tránsito, demanda y contingencias	Coordinador de Importaciones	_____	_____	_____

Fuente: Elaboración propia (2025)

El siguiente manual de capacitaciones es parte fundamental para la mejora en el proceso de importación de las empresas de acabados para la construcción, ya que mantiene al equipo actualizado sobre la normativa, procedimientos y actualizaciones que brindan mejora a cada etapa de la importación.

Manual de Capacitaciones en Importaciones de Paneles de Fibra Mineral para Empresas en Costa Rica

Título: Manual de Capacitaciones en Importaciones de Paneles de Fibra Mineral

Subtítulo: Guía práctica para empresas importadoras en Costa Rica

Autor _____ / **Empresa:** _____

Fecha: _____

El **Manual de Capacitaciones** tiene como objetivo proporcionar a los colaboradores de las empresas importadoras, herramientas teóricas y prácticas para dominar todo el proceso de importación, desde la selección de proveedores hasta la entrega final de la obra, garantizando calidad y cumplimiento legal.

Objetivos del Manual

Objetivo general:

Capacitar al personal de las empresas importadoras de paneles de fibra mineral en Costa Rica, sobre los procesos de importación, requisitos legales, logísticos y comerciales, para optimizar operaciones y minimizar riesgos.

Objetivos específicos:

- Desarrollar competencias en identificación de proveedores, negociación internacional y cumplimiento de normas técnicas.
- Brindar conocimientos prácticos sobre procedimientos aduaneros, logística internacional y control de calidad en la importación de paneles de fibra mineral.

Público objetivo

- Gerentes y supervisores de compras internacionales.

- Personal de logística y transporte.
- Agentes aduanales internos o externos.
- Personal de control de calidad y almacén.

Estructura del Manual de Capacitaciones

Módulo 1: Introducción al comercio internacional

- Conceptos básicos de comercio exterior.
- Incoterms más utilizados (FOB, CIF, DDP).
- Tratados comerciales vigentes (TLC UE-Centroamérica).
- Tipos de proveedores y cadenas de suministro internacionales.

Módulo 2: Producto y mercado

- Características técnicas y físicas de los paneles de fibra mineral.
- Normas de calidad y certificaciones (EN ISO, CE).
- Análisis de proveedores europeos.
- Evaluación de precios y condiciones de venta.

Módulo 3: Procedimiento de importación

- Elaboración de orden de compra y contratos internacionales.
- Documentos requeridos: factura comercial, lista de empaque, certificado de origen, permisos técnicos. (Importancia de formatos)
- Clasificación arancelaria según el SAC (Importancia de descripción o muestra de producto).
- Estrategias para optimizar costos (flete, seguro, impuestos).

Módulo 4: Logística y transporte

- Selección de medios de transporte. (Empresa transportista, NVOCC, Freight forwarder)
- Manejo de contenedores y transporte interno.
- Seguros internacionales y gestión de riesgos.
- Seguimiento del embarque y trazabilidad.

Módulo 5: Desalmacenaje

- Procedimiento en Aduanas de Costa Rica.
- Documentación y coordinación con agentes aduanales.
- Liberación de la carga y transporte hacia almacén.

Módulo 6: Recepción y control de calidad

- Verificación de cantidad, integridad y especificaciones técnicas.
- Registro en inventario y almacenamiento seguro.
- Procedimientos de inspección y control de calidad.

Módulo 7: Mejora continua

- Evaluación de desempeño del proceso de importación.
- Identificación de incidencias y acciones correctivas.
- Actualización de procedimientos según cambios normativos.

Metodología de capacitación

- **Sesiones teóricas:** presentaciones, videos explicativos y casos de estudio.
- **Talleres prácticos:** ejercicios de cálculo de costos de importación, elaboración de DUA y simulación de transporte.
- **Checklists y guías operativas:** para seguimiento de cada fase del proceso.
- **Evaluaciones:** pruebas escritas y prácticas al finalizar cada módulo.

Recursos

- Presentaciones PowerPoint y PDFs con procedimientos actualizados.
- Bases de datos de proveedores y normativas aduaneras.
- Plantillas de documentos: orden de compra, factura comercial, lista de empaque, certificado de origen.
- Checklist de importación interactivo (Excel) para seguimiento de tareas.

Tabla 9 Cronograma sugerido

Módulo	ACTIVIDAD	DÍA	HORA INICIO	HORA FIN	DURACIÓN
1	Presentación y discusión de conceptos de comercio internacional	1	08:00:00	10:00:00	2 horas
2	Análisis de productos y proveedores	1	10:00:00	12:00:00	2 horas
3	Taller práctico de elaboración de documentos de importación	2	08:00:00	11:00:00	3 horas
4	Simulación de transporte y seguro internacional	2	11:00:00	14:00:00	3 horas
5	Ejercicio práctico de desalmacenaje	3	08:00:00	10:00:00	2 horas
6	Control de calidad y registro de inventario	3	10:00:00	12:00:00	2 horas
7	Evaluación final y retroalimentación	3	13:00:00	14:00:00	1 hora

Fuente: Elaboración propia (2025)

Evaluación y seguimiento

- Aplicación de exámenes teóricos y prácticos al final de cada módulo.
- Registro de desempeño de cada participante.
- Actualización del manual y lista de verificación (checklist), según retroalimentación recibido durante las capacitaciones.

Referencias bibliográficas

Abonos Agro (s.f.). Acerca de nosotros. <https://abonosagro.com/>

ACERIS LAW LLC. (2020). *Incoterms en el Comercio Internacional*.
<https://www.acerislaw.com/incoterms-in-international-trade/>

Alumimundo Acabados para la construcción (2020). Nosotros. <https://alumimundo.com/nosotros/>

Aponte, O. (2024). Gestión Logística y su relación con las importaciones de materiales para construcción en una empresa constructora, Lima 2024 en el contexto global (Tesis para optar por el Título Profesional de Licenciado en Administración de Negocios Globales). Universidad Ricardo Palma, Perú.

Arriola, C., Cadestin, C., Kowalski, P., Guilhoto, J. J. M., Miroudot, S., & van Tongeren, F. (2023). Challenges to international trade and the global economy: Recovery from COVID-19 and Russia's war of aggression against Ukraine (OECD Trade Policy Papers No. 265). OECD Publishing.

https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2023/01/challenges-to-international-trade-and-the-global-economy_80e64b99/5c561274-en.pdf

Asociación de Exportadores de Perú (2025). ¿Qué es una certificación aduanera?
<https://adex.edu.pe/nota/que-es-certificacion-aduanera/>

Banco Central de Costa Rica (2025). Índice mensual de actividad económica.
https://gee.bccr.fi.cr/indicadoreseconomicos/Documentos/Sector%20Indices%20de%20Pracios%20y%20de%20Cantidad/IMAE_DICIEMBRE_2024.pdf

Barrantes, C. (2024). Análisis de la competitividad de las empresas piñeras de la región Huetar Norte exportadoras hacia el mercado de Unión Europea durante el 2023. (Modalidad de Tesina para optar por el grado de Bachillerato en Comercio Internacional)

Beita, J. (2023). Estudio del proceso de importación de productos de ferretería de los distritos Merced, Hospital, Catedral y el Carmen del cantón de San José durante el periodo 2021 al 2022 (Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Comercio Internacional). Universidad Internacional de las Américas, Costa Rica.

Calvo, M. (2025). Costes logísticos: definición, tipos y estrategias para reducirlos. <https://www.shiptify.com/es/blog/costes-logisticos>

Cámara Costarricense de la Construcción (2021). Informe Económico del Sector Construcción. <https://prosaconsultores.com/documents/CCCInformeEconomicoDiciembre2021.pdf>

Cámara Costarricense de la Construcción (s.f.) Crecimiento del Sector Construcción en 2024: Aumento del 28% en tramitaciones para Edificaciones. <https://construccion.co.cr/crecimiento-del-sector-construccion-en-2024-aumento-del-28-en-tramitaciones-para-edificaciones/>

Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Valencia (2023). *Contrato internacional: principales tipos*. <https://www.camaravalencia.com/formacion/blog/contrato-internacional-principales-tipos/>

Carreño, A. J. (2025). Cadena de suministro y logística. (2 ed.). Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/286009?page=292>.

CEREM Global Business School (2025). *¿Qué es un contrato internacional de compraventa?* <https://www.cerem.es/blog/que-es-un-contrato-internacional-de-compraventa/>

Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (2025). Estadísticas Empresas. <https://cfia.or.cr/site/estadisticas-e-informes-tecnicos/estadisticas-empresas/>

Contreras, G. (2021). Todos los sitios analizados por el Lanamme UCR en la Ruta 1 tienen condiciones de riesgo alto. Universidad de Costa Rica.

<https://www.ucr.ac.cr/noticias/2021/3/11/todos-los-sitios-analizados-por-el-lanammeucr-en-la-ruta-1-tienen-condiciones-de-riesgo-alto.html>

Diccionario del Español de México (2025). Dificultad. <https://dem.colmex.mx/ver/dificultad>

Discover Delivered by DHL (2025). ¿Qué es una factura comercial?
<https://www.dhl.com/discover/en-jp/logistics-advice/essential-guides/what-is-commercial-invoice>

DSV (s.f.) ¿Que es el BL, CMR, POD, AWB y SWB? <https://www.dsv.com/es-es/ayuda/faq/que-es-bl-bill-of-lading-cmr-awb>

El Observador (2025). Desafíos y oportunidades en la infraestructura portuaria de Costa Rica.
<https://observador.cr/desafios-y-oportunidades-en-la-infraestructura-portuaria-de-costa-rica/>

ESIC Business &Marketing School (2023). ¿Qué es una negociación internacional?
<https://www.esic.edu/rethink/comercial-y-ventas/que-es-negociacion-internacional-c#:~:text=El%20significado%20corresponde%20a%20un,su%20relaci%C3%B3n%20para%20futuros%20tratos.>

Expansion/Datosmacro.com (2025). Eslovenia- Exportaciones de Mercancías.
<https://datosmacro.expansion.com/comercio/exportaciones/eslovenia>

Fedex (2025). ¿Qué es el conocimiento de embarque? <https://www.fedex.com/es-cr/customer-support/faq/customs/customs-documents/what-is-a-bill-of-landing-bol.html>

García, T. (2023). Análisis de la Gestión Logística de Importación del Sector Industrial de Frutas Ácidas en la Región Central de Costa Rica en el 2022.
<http://repositorio.uia.ac.cr:8080/server/api/core/bitstreams/1cdde6c2-0b3e-4164-b0f0-3c7873f996a4/content>

Gemin, E. y Torrez, J. (2025). *Importación de materiales de construcción como negocio en las empresas constructoras del Perú, 2024*. (Tesis para optar por el grado académico de Bachiller en Negocios Internacionales). Universidad Señor de Sipán, Perú.

González, E. (2024). *Optimización de procesos aduaneros a través de la tecnología: un análisis de caso en el ingreso portuario durante el período 2022-2023* (Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Comercio Internacional). Universidad Internacional de las Américas, San José

Hernández, M. (2021). Concepto de requisito y Requerimiento. Instituto Tecnológico Superior de San Pedro de las Colonias. <https://es.scribd.com/document/497900551/Definicion-de-Requisito-y-Requerimiento>

Hernández, R y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.

Instalaciones y Servicios Macopa (2025). Nuestros Productos. <https://www.macopa.com/>

Instituto Nacional de Estadística y Censo. (2024). *Estadísticas de Comercio Exterior 2023*. https://admin.inec.cr/sites/default/files/2024-11/reCOMEX-defi2023_0.pdf

Leon (2021). *Conoce todo lo que debe tener una Cotización Internacional -Parte 1*. <https://inseroca.com/conoce-todo-lo-que-debe-tener-una-cotizacion-internacional-parte-1/>

Ley No 7557 de 1995. Ley General de Aduanas y su Reglamento. 20 de octubre 1955. La Gaceta No 212.

Ley N°10271 de 2022. Reforma a la Ley General de Aduanas de Costa Rica. 29 de junio 2022. La Gaceta No. 121. Alcance N.°132.

- Leyva, A. (2024). Requisitos aduaneros: La clave para una importación sin contratiempos. <https://comercializadoracedimex.com/requisitos-aduaneros-clave-para-una-importacion-sin-problemas/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20son%20los%20requisitos%20aduaneros,c%20omercio%20internacional%20de%20cada%20naci%C3%B3n.>
- Lobo, M. (2022). *Análisis del procedimiento interno de documentación tanto física como digital en la agencia aduanal logística aduanera RRR para el régimen de importación definitiva de mercancías que ingresan a la jurisdicción de la Aduana de Caldera, para el control en el periodo 2019-2020* (Tesis para optar por el grado de Licenciatura en administración Aduanera). Universidad Técnica Nacional, Sede regional del Pacífico, Costa Rica.
- Lopez, H. (2022, marzo). *Herramientas de recolección de datos cualitativos en investigaciones de mercado*. MINTEC neuromarketing & CONSULTING. <https://www.mindtecbolivia.com/herramientas-recoleccion-datos-cualitativos/>
- Martello, V. (2021, diciembre). ¿Qué hacemos con la información? Organización, análisis e interpretación. Recuperado 12 de junio de 2025, de <https://dspace.palermo.edu/ojs/index.php/actas/article/view/5617/8399>
- Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación. (2025). Ficha País Eslovenia. https://www.exteriores.gob.es/documents/fichaspais/eslovenia_ficha%20pais.pdf#:~:text=Nombre%20oficial:%20Rep%C3%ABblica%20de%20Eslovenia.%20Superficie:%2020.273,36%20de%20longitud%20este%20se%20encuentra%20Eslovenia.
- Ministerio de Comercio Exterior (2021). *DERECHOS Y CARGA ADUANERAS*. <https://portaldecomercio.comex.go.cr/enlaces/derechos-y-cargas/derechos-y-cargas-aduaneros/>
- Ministerio de Comercio Exterior (2024). *Certificación de origen. De acuerdo al país que se va exportar o importar*. <https://www.comex.go.cr/certificaci%C3%B3n-de-origen/>

Ministerio de Comercio Exterior (2024). Informe Anual de Labores Mayo 2023 – Abril 2024. Version digital. <https://www.comex.go.cr/media/10338/informe-de-labores-2023-2024-asamblea-legislativa.pdf>

Ministerio de Hacienda (2024). *Inscripción, modificación y desinscripción en el Registro Único Tributario*. <https://www.hacienda.go.cr/docs/GeneralidadesInscripcionModifDesinsc.pdf>

Ministerio de Hacienda (2025). Sistema Tica- Versión 2.5. <https://ticaconsultas.hacienda.go.cr/Tica/hdbacuerdo.aspx?u29w2CB0dd0gfbtR5Y+nKBUAcv8UnPSX+XOMOLVRtGr8ZHboENnpMFkDbkXfUxTAZP+aoNbo5fElZh0pyKl2gw>

Ministerio de Hacienda. (2021) *MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADUANEROS*. https://www.hacienda.go.cr/docs/Manual_de_Procedimientos_Aduaneros2021_Febrero2021.pdf

Mogollón, L. (2021). *Diseño y evaluación de un plan de importación de materiales de construcción para la empresa Depósito Siete de Agosto desde China* (Tesis para optar por el Título de Administrador de Negocios Internacionales). Universidad Pontificia Bolivariana, Colombia.

Montero, K. (2024). *Implicaciones de las estrategias competitivas de las empresas navieras sobre el modelo de negocio de los consolidadores de carga: Estudio de caso de las empresas Operando en Costa Rica 2013-2023* (Trabajo final para optar por el grado de Máster en Gerencia de Comercio Internacional). Universidad Nacional, Costa Rica.

Mundi (2021). Negociación Internacional *¿Cómo mantener procesos negociadores con empresas del exterior?* <https://mundi.io/exportacion/negociacion-internacional/>

Novocargo. (2024). Costos Logísticos: Cómo reducirlos sin Comprometer el Servicio. <https://www.novocargo.com/costos-logisticos/>

Organización de las Naciones Unidas (2008). Convenio de las Naciones Unidas sobre el Contrato de Transporte Internacional de Mercancías Total o parcialmente Marítimo. <https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/es/rotterdam-rules-s.pdf>

Pilco, C. (2024). *Análisis de los costos logísticos de las importaciones y su efecto en las utilidades de la empresa Mabe Ecuador*. (Titulación previo a la obtención del título de Economista). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

Promperú (2020). Exportando con Expoberto. Subtema: Actores de la Cadena Logística. <https://repositorio.promperu.gob.pe/server/api/core/bitstreams/4692be2d-8acc-4d8b-9aef-d9493e5a0563/content>

Recio, P (2025). Ruta 32 vuelve a cerrar este miércoles ante llegada de onda tropical. La Nación. https://www.nacion.com/el-pais/ruta-32-vuelve-a-cerrar-este-miercoles-ante/VLIUQWHQ3VGFRB3VHEN5YXQEVQ/story/#google_vignette

Sahagun, D. (2022). Los medios de transporte en el Comercio Internacional. <https://www.aduaeasy.com/blog/el-papel-de-los-medios-de-transporte-en-el-comercio-internacional>

Santamaria, A. (2025). Logística de importación y exportación: Maximiza procesos. <https://clickandcargo.com/logistica-importacion-expotacion/>

Sequeda, Y. (2025). *Fundamentos de Logística*. (1° ed.). Nueva Editorial <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/274926?page=32>

Servicio Nacional de Información de comercio Exterior (s.f.) Aprende a importar. <https://www.snice.gob.mx/AdminSNICE/faces/oracle/webcenter/portalapp/pages/paginasPublicas/publicHome.jsp;jsessionid=TRPJyTxPFyzZDRcL9JyLx2121xhbLS2Jkg4gLjG>

[7Qc2nygzSf53y!127900629?_afrLoop=20643843447482318&_afrWindowMode=0&_afrWindowId=null#%40%3F_afrWindowId%3Dnull%26_afrLoop%3D20643843447482318%26_afrWindowMode%3D0%26_adf.ctrl-state%3Doka01mr7q_4](https://www.freightos.com/es/freight-resources/guia-aerea-awb-significado-numero-tipos-y-ejemplos/)

Shuman, M. (2023). Guía Aérea (AWB): Significado, número, tipos y ejemplos. *Biblioteca de flete 101*. <https://www.freightos.com/es/freight-resources/guia-aerea-awb-significado-numero-tipos-y-ejemplos/>

Silva, J. (2020). Elementos de la logística internacional. PACJ. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/147924>

Tecni-Gypsum (2024). Nuestra historia nos respalda. <https://tecnigypsum.com/nosotros-tecnigypsum/>

Tejero, J. (2021). *Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario*. Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha Cuenca. <https://ruidera.uclm.es/server/api/core/bitstreams/fdf77886-6075-453a-b7cc-731232b56e77/content>

The Observatory of Economic Complexity (2024). Eslovenia. <https://oec.world/es/profile/country/svn>

Thompson, A. (2023, 13 de marzo). *¿Qué es la logística? Significado, Procesos, Funciones y Ejemplos*. Discover DHL. <https://www.dhl.com/discover/es-es/asesoramiento-logistico/asesoramiento-exportacion-importacion/que-es-logistica#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20significa%20log%C3%ADstica?,y%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20riesgos>.

Trimo-Group (2025). Resistencia al fuego. <https://www.trimo-group.com/es/soluciones-y-servicios/soluciones-sostenibles/resistencia-al-fuego>

Universidad Internacional de Valencia (2024). *Contrato de Compraventa Internacional: Claves para Facilitar y Proteger Transacciones Globales*.
https://www.universidadviu.com/pe/actualidad/nuestros-expertos/contrato-de-compraventa-internacional-claves-para-facilitar-y-proteger-transacciones-globales#que_es

Vargas, D. (2021). Análisis Estratégico de la competitividad de Costa Rica en la logística para el transporte de cargas contenerizadas por ferrocarril entre los años 2018 y 2021. *Revista Académica Divulgativa Arjé*. (4)2, 48-55. ISSN: 2215-5538

Vega, A. (2022). Los TLC de Costa Rica ¿Qué impacto han tenido? ¿Han sido un beneficio?
<https://grupocamacho.com/valor/los-tlc-de-costa-rica-que-impacto-han-tenido-han-sido-un-beneficio/>

Apéndice

1. ¿Cuáles son los principales requisitos legales y aduaneros que su empresa debe cumplir para importar este tipo de paneles desde Eslovenia?
2. ¿Qué tipo de certificaciones o permisos solicita el Ministerio de Hacienda o alguna otra institución gubernamental para este tipo de importaciones?
3. ¿Qué tipo de dificultad ha experimentado la empresa para cumplir con los requisitos establecidos por la normativa nacional o internacional?
4. ¿Podría describirme el proceso logístico que sigue su empresa desde la compra en Eslovenia hasta la llegada del producto a Costa Rica?
5. ¿Qué medios de transporte utilizan durante cada etapa del proceso logístico y por qué se eligen esos medios?
6. ¿Qué actores logísticos (agencias aduanales, navieras, consolidadores, etc.) participan en la importación de estos paneles?
7. ¿Cuáles han sido los principales obstáculos que su empresa ha enfrentado al importar paneles de Eslovenia en el periodo 2023-2024?
8. ¿Cómo ha afectado el tipo de cambio, los costos logísticos o las tarifas arancelarias a sus operaciones de importación durante este periodo?
9. ¿Ha tenido su empresa dificultades relacionadas con la calidad del producto, cumplimiento de tiempos de entrega o documentación?
10. ¿Qué estrategias ha implementado su empresa para mitigar los efectos de estos desafíos?