

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS
VICERRECTORÍA ACADÉMICA

CARRERA DE COMERCIO INTERNACIONAL

**ESTUDIO DEL PROCESO DE IMPORTACIÓN DE
PRODUCTOS DE FERRETERÍAS DE LOS DISTRITOS
MERCED, HOSPITAL, CATEDRAL Y CARMEN DEL CANTÓN
DE SAN JOSÉ DURANTE EL PERIODO 2021 AL 2022**

**MODALIDAD DE TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE
LICENCIATURA EN COMERCIO INTERNACIONAL**

AUTOR:
JOSUÉ BEITA RÍOS

SAN JOSÉ, MARZO 2023

CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS	9
DEDICATORIA.....	10
RESUMEN EJECUTIVO	11
CAPÍTULO I: PROBLEMA.....	12
Justificación.....	14
Objetivos	15
Objetivo General.....	15
Objetivos Específicos	16
Antecedentes	16
Tesis Internacionales	16
Tesis Nacionales	22
Proyecciones.....	29
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	31
San José, Capital de Costa Rica	31
Comercio en San José Centro.....	31
Micro, pequeñas y medianas empresas.....	32
Área geográfica de San José centro.	33
Logística de Importación.....	48
Planeación.....	48
Congruencia en la Logística	49
Transporte.....	50
Cadena de Valor	50
Competitividad	50
Proceso de Importación	52
Auxiliares de la Función Pública.....	52
Documentos Necesarios para la Importación	53
Proceso Aduanal de Importación.....	54
Notas Técnicas de Importación	56
Nota Técnica 39.	57

Nota Técnica 54.	57
Nota Técnica 58.	58
Nota Técnica 59.	59
Transporte Internacional.....	60
Transporte de mercancías.	61
Tipos de carga.	62
Tipos de transporte.....	64
Incoterms 2020	71
EXW (Ex Works): en fábrica.....	74
FCA (Free Carrier): franco porteador.	75
FAS (Free Alongside Ship): franco al costado del buque.....	75
FOB (Free On Board): franco a bordo.	76
CFR (Cost and Freight): costo y flete.	76
CIF (Cost, Insurance and Freight): costo, seguro y flete.	77
CPT (Carriage Paid To): transporte pagado hasta.	77
CIP (Carriage and Insurance Paid To): transporte y seguro pagados hasta.	78
DAP (Delivered At Place): entrega en lugar.....	78
DPU (Delivered at Place Unloaded): entrega en lugar descargada.	79
DDP (Delivered Duty Paid): entregada derechos pagados.	80
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	81
Enfoque de la Investigación	81
Cualitativo	81
Diseño de la Investigación	82
Población y Muestra.....	82
Población	82
Muestra.	83
Unidades de Análisis.....	84
Empresas Ferreteras.....	85
Proceso de Importación	85
Áreas de Mejora.....	85
Instrumento.....	85

Cuestionario.....	85
Entrevista.....	86
Fuentes de Información.....	86
Fuente Primaria.....	86
Fuente Secundaria.....	86
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	88
Unidad de Análisis 1: Ferreterías Importadoras.....	88
Categoría 1: Distribución e Importación	89
Descripción.	89
Análisis.	90
Categoría 2: Comercio Internacional.....	91
Descripción.	91
Análisis.	93
Categoría 3: Limitaciones.....	94
Descripción.	94
Análisis.	96
Unidad de análisis 2: Proceso de Importación	96
Categoría 1: Actores	97
Descripción.	97
Análisis.	98
Categoría 2: Factores más Relevantes.....	100
Descripción.	100
Análisis.	102
Categoría 3: Claridad en el Proceso	103
Descripción.	103
Análisis.	105
Categoría 4: Pasos en el Proceso	106
Descripción.	106
Análisis.	108
Categoría 5: Mal Aplicación.....	109
Descripción.	109

Análisis.	110
Unidad de Análisis 3: Áreas de Mejora	111
Categoría 1: Instituciones de Cooperación.....	112
Descripción.	112
Análisis.	112
Categoría 2: Competitividad.....	114
Descripción.	114
Análisis.	116
Categoría 3: País	116
Descripción.	116
Análisis.	118
Categoría 4: Asesoramiento.....	119
Descripción.	119
Análisis.	121
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	122
Conclusiones	122
Recomendaciones.....	124
CAPÍTULO VI: PROPUESTA.....	126
Objetivo general	126
Objetivos específicos.....	126
Propuesta	126
Factibilidad.	126
Estructura/requisitos/elementos.	127
Recursos.	128
Cronograma de aplicación.	128
Evaluación de resultados.....	128
Referencias	130
Apéndice.....	137
Cuestionario	137

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Empresas nuevas con actividad comercial de ferretería en los años 2021 y 2022.....	39
Tabla 2. Empresas nuevas ferreteras que realizaron importaciones en los años 2021 y 2022.....	40
Tabla 3. Empresas con patente de ferretería del distrito Carmen a diciembre 2022.....	41
Tabla 4. Trabajo de campo en el distrito Carmen.	41
Tabla 5. Empresas con patente de ferretería del distrito Catedral a diciembre 2022.....	41
Tabla 6. Trabajo de campo en el distrito Catedral.	42
Tabla 7. Empresas con patente de ferretería del distrito Hospital a diciembre 2022.....	42
Tabla 8. Trabajo de campo del distrito Hospital.	43
Tabla 9. Empresas con patente de ferretería del distrito Merced a diciembre 2022.	44
Tabla 10. Trabajo de campo distrito Merced.	46
Tabla 11. Empresas con patente de ferretería que importaron en el año 2022.	47
Tabla 12. Dimensiones de los contenedores más utilizados en Costa Rica.	68
Tabla 13. Entrevistas.	84
Tabla 14. Cuadro de variables.....	87
Tabla 15. Unidades y categorías de análisis.....	88

CONTENIDO DE IMÁGENES

Imagen 1. Mapa de la división administrativa del cantón de San José.	34
Imagen 2. Zonificación del uso del suelo del distrito Hospital.	35
Imagen 3. Zonificación del uso del suelo del distrito Carmen.	36
Imagen 4. Zonificación del uso del suelo del distrito Merced.	37
Imagen 5. Zonificación del uso del suelo del distrito Catedral.	38
Imagen 6. Estructura de la cadena de valor de una compañía.	51
Imagen 7. Revisión del peso de los vehículos incluidos en la propuesta de actualización del Acuerdo Centroamericano de Circulación por Carretera y en el Decreto 31363-MOPT y su efecto en los puentes de Costa Rica.	67
Imagen 8. Características del contenedor LD9/AAP 1	70
Imagen 9. Siglas y descripciones correspondientes a las reglas incoterms 2020.	72
Imagen 10. Obligaciones de las partes compradora y vendedora en cada regla de los incoterms.	74

CONTENIDO DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Distribución de las actividades económicas seleccionadas según conglomerado.	32
Gráfico 2. Distribución de ferreterías por distrito.	38

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer primeramente a Dios por darme la fortaleza para culminar esta carrera y a mi esposa que me apoyó con su esfuerzo en todo lo que necesité para salir adelante. Asimismo, a mis amigos, compañeros de trabajo y todas las personas que en algún momento de la carrera me ayudaron.

DEDICATORIA

Dedico este triunfo a mi esposa, a mi madre y a mi hijo. En primer lugar, a mi esposa, por haber estado conmigo durante este proceso. Son muchos los años de esfuerzo en conjunto y a pesar de las limitaciones en nuestro tiempo en familia, nunca hemos perdido de vista los objetivos que nos hemos planteado.

A mi madre, porque me enseñó a esforzarme y, aunque ella no tuvo la oportunidad, siempre me recordó lo importante que es estudiar. Su dedicación e integridad han sido un gran ejemplo para mí y mis hermanos, quienes tuvimos lo necesario para crecer. Parte de mis logros son gracias a su esfuerzo.

Y a mi hijo Caleb, porque quiero demostrarle que a pesar de las dificultades en el camino, se pueden lograr las metas que nos tracemos.

RESUMEN EJECUTIVO

El sector comercial, específicamente la venta al por menor y mayor de productos de ferretería, crece en el país a pesar de las dificultades que se experimentan; sin embargo, en ocasiones las alternativas de compra de algunas empresas de este sector están influenciadas por las compañías importadoras de estos productos, limitando las posibilidades de mejora en los precios al consumidor.

Ahora bien, el cantón de San José es uno de los más influyentes en la economía de Costa Rica, su desarrollo a lo largo de los años le ha permitido mantenerse hoy como uno de los principales cantones con mayor producción en el país; así, se incluye en el conglomerado médula económica y destaca porque concentra el mayor peso del valor agregado y la mayor proporción de la población. Por lo expuesto, la investigación se desarrolló en los distritos Merced, Hospital, Catedral y Carmen del cantón de San José.

El trabajo, titulado: *Estudio del proceso de importación de productos de ferreterías de los distritos Merced, Hospital, Catedral y Carmen del cantón de San José durante el periodo 2021 al 2022*, tiene como objetivo general analizar el proceso de importación de productos de ferreterías de los distritos Merced, Hospital, Catedral y Carmen del cantón de San José para el periodo de estudio, con el fin de responder el planteamiento de la investigación.

Para lograrlo, el enfoque aplicado fue cualitativo con un diseño de investigación acción, por medio del cual se recopiló información de fuentes primarias y secundarias para respaldar la investigación. Asimismo, los instrumentos utilizados fueron la entrevista y el cuestionario realizado a catorce profesionales en las áreas de ferretería, aduana, transporte y comercio internacional.

Finalmente, respondiendo al planteamiento del problema de esta investigación, se concluyó que existen empresas ferreteras con una gran capacidad de compra, pero por su estado de confort y conocimiento no participan en el comercio internacional, dejando de percibir beneficios y crecimiento económico.

CAPÍTULO I: PROBLEMA

En Costa Rica el mercado ferretero pertenece al sector económico comercial; al respecto, dicha actividad económica mantuvo en el año 2021 una media del 19,1 % en su variación interanual, según datos extraídos del Índice Mensual de Actividad Comercial (IMAC) del Banco Central de Costa Rica -BCCR- (2021).

Además, los encadenamientos productivos generados por el sector de la construcción impactan este sector económico, pues su actividad requiere gran parte de los insumos que venden las ferreterías. En cuanto a esto, el BCCR (2021), en su reporte Índice Mensual de Actividad Económica (IMAE) de agosto 2021, indica:

Asimismo, el buen desempeño de la construcción con destino privado permitió que a partir de mayo de 2021 la construcción total registre niveles superiores a los del periodo prepandemia. Particularmente, en agosto el crecimiento de la construcción con destino privado respecto a febrero 2020 fue de 20,1 %, mientras que el de la construcción total fue de 10,5 %. De esta manera el elevado crecimiento interanual de agosto no fue producto únicamente de un efecto rebote, sino también del dinamismo propio de la actividad (p. 9).

Los efectos ocasionados por la pandemia de COVID-19 provocaron que muchos puestos de oficina se trasladaran a teletrabajo y, por consiguiente, el consumo de materiales de construcción y ferretería se mantuviera en crecimiento durante el año 2021, dado que surgió la necesidad de convertir los hogares en espacios adecuados para trabajar. De este modo, el efectuar reparaciones o modificaciones aumentó significativamente la venta de todo tipo de accesorios, materiales y herramientas en las ferreterías.

Por su parte, el mercado de la ferretería en el país cuenta con diferentes distribuidores que en la actualidad manejan el proceso de importación; por lo tanto, en su logística contemplan su distribución en cada una de las zonas del territorio nacional. De esta forma, existen fabricantes nacionales que venden directamente a las ferreterías y poseen negociaciones con distribuidores mayoristas para colocar su producto a nivel nacional, lo cual se traduce en que las ferreterías dependan de las acciones comerciales que los distribuidores y fabricantes puedan ofrecer al mercado costarricense.

Ahora bien, existen limitaciones para los ferreteros en las opciones de compra por la cultura de lealtad con el distribuidor, esto puede ocasionar no cubrir en su totalidad la necesidad del mercado, pues el hecho que una ferretería se mantenga con un distribuidor en específico o con

pocos disminuye las opciones de venta para sus clientes, quienes no cubren su necesidad inmediata en cuanto a, por ejemplo, una marca, un precio o un producto con determinadas características.

Referente a lo expuesto, en la opinión de Mollá et al. (2006), una situación contraria a la fidelidad es la siguiente:

La situación opuesta a la fidelidad a la marca se produce cuando los consumidores cambian su comportamiento, y en sus siguientes compras eligen productos de la competencia. Llegados a este punto, conviene señalar que los comportamientos de cambio o bien se pueden deber a causas que obedecen a factores extrínsecos, o bien pueden responder a una búsqueda de variedad, esto es, al mero interés por algo novedoso y distinto a lo conocido (p. 32).

Con relación a lo señalado, los comportamientos de dos tipos de consumidores, a saber, quien busca la variedad y quien no es leal a una marca, pueden ocasionar un rechazo de compra al verse limitados por la opción que ofrece el negocio visitado; caso contrario, la lealtad es el afecto que el consumidor le tiene a una marca o producto en específico, por lo cual si el negocio no cuenta con este, también puede provocarse un rechazo en la compra al no querer adquirir un producto similar.

Al limitar sus opciones de compra, las ferreterías producen disparidad en precios contra la competencia, es decir, se crean desventajas por el hecho de existir productos más accesibles en precio, marcas más atractivas y con mejores condiciones. Lo anterior se presenta cuando un negocio ferretero no tiene las mismas condiciones que su competencia por la desigualdad de proveedores, claro está, el poder de negociación juega un papel de mucho peso a la hora de adquirir o crear negociaciones con los suplidores.

El mercado ferretero es muy amplio, son negocios rentables, muchos de más de una generación y existe una gran cantidad de productos; además, en la mayoría de los casos hay un gran potencial de compra y crecimiento. Al respecto, el IMAE señala: “[...] para el año 2021, y coherente con las características de la recuperación económica experimentada este año, hay un incremento en el parque empresarial costarricense (de 136 mil a 141 mil empresas)” (BCCR, 2021, p. 12). Sin embargo, a pesar de haber crecido los puntos de venta en el país, pocos distribuidores atienden el mercado, por lo cual eventualmente puede ocurrir que una ferretería no tenga la posibilidad de importar todos los productos necesarios para su local.

Un negocio ferretero mediano o grande en muchos casos sigue comprando a distribuidores con un menor poder económico, lo cual sucede por ignorancia acerca de cómo lograr una compra internacional, al desconocer cómo encontrar proveedores, distribuidores o fabricantes internacionales o tener miedo de perder su inversión al no saber cómo funciona la logística internacional. Lo anterior produce que se limiten a obtener mejores precios y alcanzar una mejor competitividad para su negocio.

Por lo tanto, se plantea: ¿Cómo se gestiona el proceso de importación de productos de ferretería de los distritos Merced, Hospital, Catedral y Carmen del cantón de San José durante el periodo 2021 al 2022?

Justificación

De acuerdo con la Sección de Patentes de la Municipalidad de San José -MSJ- (2023), en San José centro existen más de 100 negocios de ferretería, varios de estos puntos de venta son empresas familiares que cuentan con muchos años en el mercado, por ejemplo, hay 52 ferreterías con 20 a 43 años de longevidad. Estos comercios han brindado trabajo a muchas familias costarricenses, han sobrevivido recesiones económicas y han debido ingeniárselas para competir con las grandes compañías transnacionales que han acaparado a los consumidores por medio de su gran poder económico, así como estrategias comerciales y de mercadeo.

El mercado ferretero ha experimentado grandes cambios, hace 20 años eran negocios que mantenían un espacio relativamente pequeño, pocos importaban y muchos eran de empresarios extranjeros que iniciaron su ferretería en la capital. Al contar con mayor capacidad de compra, estas empresas vendían al por mayor a otras ferreterías más pequeñas de la misma zona o de zonas rurales que se trasladaban a la capital para adquirir sus productos y revenderlos.

Con relación a lo expuesto, se anota lo indicado por Gutiérrez (2007) sobre el modelo de negocio de Ferretería Leja, fundada en 1986:

En el curso de los últimos 20 años, a partir de su fundación, el modelo de negocios de la empresa se ha ido actualizando en función de los diferentes cambios de mercado, siempre tratando de prever cuáles podrían ser las estrategias más competitivas para cumplir sus objetivos.

Según el Gerente General, el modelo de negocios de Ferretería Leja se enfoca en buscar espacios mucho más reducidos como una forma de sobrevivir a la enorme competencia (pp. 47-48).

Con el paso de los años, las grandes cadenas se posicionaron en el país mediante la creación de negocios de grandes superficies; la práctica de importar sus propios productos, marcas y líneas; la ganancia de terreno en el mercado y la disminución en gran manera de los precios de venta al público, lo cual benefició a los consumidores, pero no así a las ferreterías pequeñas, pues muchas de estas desaparecieron, inclusive negocios muy reconocidos en el mercado fueron absorbidos por capitales extranjeros que compraron estos comercios. Al respecto, Gutiérrez (2007) menciona: “[...] unos adquiriendo negocios ya establecidos como el caso de El Lagar que compró el negocio Mercado de Materiales Porras S. A. establecido en Pozos de Santa Ana y Distribuidora Santa Bárbara que compró el Depósito Mora en Santa Ana Centro” (p. 45).

Las ferreterías hoy generan una gran cantidad de empleos directos e indirectos, están muy ligadas al sector de la construcción y funcionan como proveedores de muchos otros sectores, como por ejemplo, la industria; algunos subsectores como constructoras, mueblerías, vidrierías; los pequeños empresarios como maestros de obra y emprendimientos de todos los ámbitos; además de los proveedores del Gobierno que ejecutan su venta por medio de licitaciones a las municipalidades, instituciones de bien social, entre otros. Lo anterior resalta la importancia de este sector.

Según datos del BCCR (2023), el número de ocupados en el sector de la construcción y el sector comercio al por mayor y por menor para el cuarto trimestre del 2022 fue de 153.612 y 378.079 respectivamente; ambos sectores fueron equivalentes al 24,5 % de la población ocupada del país.

A partir de esta investigación, se obtienen resultados que arrojan si efectivamente las ferreterías de San José centro están en las condiciones de ser importadoras y, a su vez, se brinda la guía necesaria para que puedan obtener el conocimiento de cómo acercarse a proveedores o fabricantes internacionales, la información del proceso de importación y aduana, así como las particularidades por considerar en las negociaciones internacionales y su proceso de compra.

Objetivos

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 al 2022.

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 los distritos Merced, Hospital, Catedral y Carmen del cantón de San José.

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

Antecedentes

Tesis Internacionales

La primera tesis internacional consultada es la realizada por Gúmez (2021) para optar por el grado académico de Licenciatura en Ingeniería Industrial en la Universidad Tecnológica de Perú, con el tema: *Propuesta de mejora con la metodología 5S en los procesos logísticos de la empresa Importaciones Textiles Elena S. A. C. Lima, 2021.*

Así, se plantea como objetivo general: Aplicar el método 5S como propuesta de mejora para reducir las deficiencias en los procesos logísticos de la empresa Importaciones Textiles Elena S. A. C. en el periodo del 2021. Además, se indican los siguientes objetivos específicos: Determinar de qué manera influye el método 5S en el control de inventario de la empresa Importaciones Textiles Elena S. A. C., determinar de qué manera influye el método 5S en la gestión de almacenes de la empresa Importaciones Textiles Elena S. A. C., y reducir diferencias de *stock* mediante el método 5S en el proceso logístico de la empresa Importaciones Textiles Elena S. A. C.

En cuanto a la metodología empleada, es la cuantitativa, por medio de la cual se usa el instrumento examen gráfico para encontrar respuesta al problema de investigación.

De esta manera, se concluye que la utilización del sistema 5S ayuda a deshacerse de materiales inútiles, por consiguiente, cada uno de los componentes se valora en un inicio sin necesidad de largas indagaciones, esto se mantiene y mejora continuamente. Para lo anterior, se recomienda a los directivos de la empresa que deben comprometerse con la implementación de la metodología 5S y si los trabajadores observan el involucramiento por parte de estos, se motivan a aplicar la metodología.

La segunda tesis internacional consultada es la llevada a cabo por Sánchez (2020) para optar por el grado académico de Licenciatura en Ingeniería Industrial en la Universidad Privada del Norte, denominada: *Propuesta de mejora en la gestión logística para reducir costos en la empresa Inversiones y Ferretería F&M S. A. C.*

En este caso, se formula como objetivo general: Determinar el impacto de la propuesta de la gestión logística, en los costos de la empresa Inversiones y Ferretería F & M S. A. C., y como objetivos específicos: Elaborar un diagnóstico para identificar las variables y las causas principales que intervienen en los costos, desarrollar las propuestas de mejora para reducir los costos logísticos y evaluar la viabilidad económica financiera del impacto producido por la aplicación de la propuesta de mejora.

La metodología utilizada es la cualitativa, por lo cual se emplean los siguientes instrumentos: observación, diagrama de Ishikawa, encuestas, diagrama de Pareto y matriz de priorización, con el fin de encontrar una respuesta al problema de investigación.

A partir de lo anterior, se elabora un diagnóstico para identificar las variables como gestión y costos logísticos, a la vez se determinan cinco causas principales que intervienen en los costos de la empresa: CR1, CR2, CR3, CR4 y CR5. La CR1 se refiere a la inexistencia de una gestión de requerimiento de materiales, su pérdida en la empresa era S/ 7 137.00 y se mejora a S/ 5 443.00 anualmente. La CR2 corresponde a la falta de gestión de inventarios, su pérdida en la empresa era S/ 3 295.27 y se mejora a S/ 1 601.27 anualmente. Por su parte, la CR3 es el desorden en el almacenamiento de materia prima y herramientas, su pérdida en la empresa era S/ 7 313.91 y se mejora a S/ 4 581.80 anualmente. Además, la CR4 se refiere a no hacer uso de formatos para el control de procesos logísticos, su pérdida en la empresa era S/4,057.75 y se mejora a S/ 1 150.00 anualmente. Por último, la CR5 corresponde a la falta de capacitación en la gestión logística, su pérdida en la empresa era S/ 4 418.75 y se mejora a S/ 3 100.00 anualmente.

Por lo anterior, se recomienda la propuesta de mejora desarrollada de forma exitosa gracias a las herramientas gestión ABC, 5S y plan de capacitación, por medio de lo cual se logran beneficios económicos, siendo antes el costo perdido de S/ 26 222.69 anuales y con la propuesta planteada de S/ 15 876.07, por lo que se obtiene un ahorro de S/ 10 346.62 al año.

La tercera tesis internacional consultada es la desarrollada por Samanamud (2020) para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración y Negocios Internacionales en la

Universidad Privada del Norte, con el tema: *Los procesos logísticos marítimos y costos de importación de la empresa Centro de Distribución para el Perú S. A. C. en el año 2019.*

En esta investigación se formula el siguiente objetivo general: Determinar cómo los procesos logísticos se relacionan con los costos de importación de repuestos de automóviles en la empresa Centro de Distribución para el Perú S. A. C. en el año 2019, y como objetivos específicos: Establecer cómo se relacionan los procesos logísticos y el costo de la mercadería de repuestos de la empresa Centro de Distribución para el Perú S. A. C. en el año 2019, establecer cómo se relacionan los procesos logísticos con el seguro y flete de repuestos de automóviles en la empresa Centro de Distribución para el Perú S. A. C. en el año 2019 y determinar cómo se relacionan los procesos logísticos con el transporte de repuestos de automóviles en la empresa Centro de Distribución para el Perú S. A. C. en el año 2019.

Con el fin de cumplir los objetivos, se emplea la metodología cuantitativa mediante el uso de la recolección y análisis de datos, para encontrar una respuesta al problema de investigación.

De este modo, se concluye que los procesos logísticos de importación relacionados a los costos de importación de los repuestos de automóviles de la empresa Centro de Distribución para el Perú S. A. C., con un almacenamiento de tres días, equivalen a \$ 15.73 por repuesto, lo cual corresponde a una compra de repuestos desde China por \$ 3 905.28 por una cantidad de 18 repuestos de automóviles. Además, el costo del flete es de \$ 21.84, el costo del agente de aduanas es de \$ 195.88 y los impuestos relacionados a la importación son de \$ 714, dando un costo total de importación de \$ 51.76. Cabe destacar que estos procesos logísticos de importación se realizan por medio de la vía marítima desde China hasta Perú y en un contenedor de 40 HQ bajo el sistema de incoterm FOB.

Por lo anterior, se recomienda un proceso logístico acertado, lo cual ayudará a tomar buenas decisiones con respecto a los proveedores para la adquisición de los productos requeridos, obteniendo así mayor rentabilidad y estabilidad en el mercado.

La cuarta tesis internacional consultada es la elaborada por Guevara (2020) para optar por el grado académico de Licenciatura en Negocios Internacionales en la Universidad Cesar Vallejo, titulada: *Importación y comercialización de artículos de ferretería en empresas del Cercado de Lima, 2020.*

En esta investigación, se plantea el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la importación y la comercialización de artículos de ferretería en empresas del Cercado de Lima,

2020, y como objetivos específicos: Determinar la relación entre los procedimientos técnicos de importación y la venta de artículos de ferretería en empresas del Cercado de Lima-2020; determinar la relación entre el marco legal y la distribución de artículos de ferretería en empresas del Cercado de Lima, 2020; determinar la relación entre la logística internacional y precio de artículos de ferretería en empresas del Cercado de Lima, 2020.

Con el fin de cumplir los objetivos, la metodología utilizada es la cuantitativa, por medio de la cual se emplea el instrumento del cuestionario para encontrar una respuesta al problema de investigación.

De esta manera, se concluye que existe una relación positiva de nivel muy alto entre la importación y la comercialización de artículos de ferretería en empresas del Cercado de Lima, 2020, con un valor en la correlación de Pearson de 0,798 y un nivel de significancia de 0,000.

Por lo anterior, se recomienda a las instituciones privadas y estatales de comercio exterior implementar una capacitación sobre la importación de artículos ferreteros que permita incrementar la comercialización de estos en el mercado peruano, con el objetivo de impulsar la reactivación económica en este sector.

Ahora bien, la quinta tesis internacional consultada es la efectuada por Villamar (2019) para obtener el título de Ingeniería en Comercio Exterior en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, denominada: *Proceso logístico en la importación a consumo vía marítima de equipos de audio y video desde China*.

Así, se establece el objetivo general: Desarrollar un proceso logístico en las importaciones de equipos de audio y video vía marítima desde China hasta Ecuador, optimizando costos en el flete internacional con el tiempo idóneo en el tránsito de las mercancías de la empresa COTZUL S. A. mediante una investigación exploratoria con enfoque cuantitativo, y los siguientes objetivos específicos: Analizar qué requisitos aduaneros se deben cumplir en las importaciones a consumo de equipos de audio y video desde Ningbo, China, mediante estudios documentales; diseñar el manual de proceso logístico, con herramientas claves que permitan determinar el flete internacional adecuado para la compañía, mediante la investigación exploratoria; elaborar el manual de proceso logístico de la empresa COTZUL S. A. que permita la optimización en costos referentes a navieras, tiempos de tránsito de mercancías y nacionalización mediante la investigación descriptiva, rediseñando el cronograma organizacional con el fin de mejorar la gestión administrativa.

Por lo anterior, se aplica la metodología cualitativa, mediante la cual se usa el instrumento de la encuesta con el propósito de encontrar una respuesta al problema de investigación.

A partir de lo expuesto, se contrasta lo que posiblemente origina la problemática formulada, que surge en la ausencia de eficiencia al realizar las gestiones administrativas de compras internacionales de equipos de audio y video, pues desde que se genera la necesidad de compra, se ejecuta una serie de procesos y aprobaciones para ingresar los pedidos, al depender de la alta gerencia con la respectiva autorización, entre otros motivos.

Por esto, se recomienda a COTZUL S. A. aplicar las estrategias de reestructuración organizacional en su área comercial y administrativas planteadas, al ser diseñadas con el objetivo de lograr que la gestión de compra de la empresa sea eficiente, priorizando al departamento operativo en donde se incluye a importaciones.

Una sexta tesis internacional consultada es la desarrollada por Constantine y Mejía (2019) para obtener el título de Ingeniería en Comercio Exterior en la Universidad de Guayaquil, denominada: *Análisis de los procesos logísticos de importación de la empresa HIVIMAR S. A. y su incidencia en la comercialización.*

En esta investigación, se formula el siguiente objetivo general: Analizar los procesos logísticos de la empresa HIVIMAR S. A., estableciendo un sistema para la mejora de la cadena de suministros, y como objetivos específicos: Determinar los factores que inciden de manera negativa dentro del proceso de importación de la empresa HIVIMAR S.A., realizar un análisis del estado actual para determinar la situación dentro del proceso de importación en la empresa HIVIMAR S. A., y desarrollar un manual de procedimientos para el área de importación de la empresa HIVIMAR S. A.

Para cumplir los objetivos, se emplea la metodología cualitativa, haciendo uso del instrumento de la entrevista, para encontrar una respuesta al problema de investigación.

De este modo, se concluye que con la finalidad de optimizar los procesos logísticos de importación de mercadería de la empresa HIVIMAR S. A., se efectúa la investigación en la cual se estudia la teoría de mejora continua, junto a la realización de las entrevistas que es importante para conocer la situación de la empresa y así elaborar la propuesta de la optimización del proceso logístico de importación de la empresa.

Además, se recomienda manejar un control eficiente de los procesos logísticos para una empresa dedicada a la importación y comercialización, lo cual permitirá administrar y reducir

tiempos y realizar cambios dentro de los procesos logísticos normales de la empresa HIVIMAR S.A., por esta razón se deben llevar a cabo evaluaciones constantes en periodos planificados de los procesos a fin de optimizarlos o, de ser el caso, eliminarlos, con el objetivo de mejorar estos procesos de importación, así como la optimización de recursos de la empresa; disminuir tiempos de los mismos; reducir o eliminar costos que afecten de manera directa o indirecta al proceso logístico de importación.

Por último, la séptima tesis internacional consultada es la elaborada por Galarza e Iza (2017) para obtener el título de Ingeniera en Gestión Empresarial Internacional en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, titulada: *Estudio de factibilidad para la importación y comercialización de líneas de productos de ferretería desde China bajo marca ecuatoriana*.

En este caso, el objetivo general es: Crear un proyecto de emprendimiento que consiste en la importación y comercialización en el mercado ecuatoriano, de líneas de productos de ferretería desde China bajo una marca propia ecuatoriana, y los objetivos específicos son: Realizar el análisis del entorno y competitivo que enfrentan las empresas del sector ferretero en el mercado ecuatoriano, así como el diagnóstico estratégico para la introducción y gestión de una nueva marca de productos de ferretería en el Ecuador; desarrollar la propuesta empresarial por medio de una investigación de mercados que permita la mejor toma de decisiones correspondiente a determinar el modelo del negocio y los productos de ferretería que pueden comercializarse con éxito en el mercado ecuatoriano; diseñar las estrategias para elaborar un plan de *marketing* y comercializar una nueva marca de ferretería en el mercado ecuatoriano.

Por lo anterior, la metodología utilizada es la mixta, por lo cual se usan los instrumentos de encuesta y recolección de datos para encontrar respuesta al problema de investigación.

A partir de lo expuesto y el estudio de mercado realizado, se concluye que Ecuador no presenta barreras de entrada para nuevos competidores en el sector ferretero y hay altas oportunidades para que emprendedores alcen sus negocios. El mercado potencial serían los intermediarios a los cuales se les va a vender, los clientes directos, los canales tradicionales, los autoservicios y los nuevos canales de distribución que se piensa desarrollar por medio de un *marketing*. Ahora bien, el principal problema es la competencia directa y las oportunidades: gran cantidad de proveedores en el exterior y precios competitivos de importación.

De este modo, se recomienda a la empresa Import Tools S. A. siempre estar a la vanguardia de nuevos competidores en el mercado, es decir, nunca dejar de analizar el entorno debido a la inexistencia de barreras de entrada.

Tesis Nacionales

La primera tesis nacional consultada es la realizada por Castro y Carballo (2022) para optar por el grado académico de Licenciatura en Logística Internacional en la Universidad Técnica Nacional, llamada: *Determinación de los efectos comerciales y económicos de una adecuada trazabilidad en las importaciones de productos de la industria médica en medio de una pandemia como lo es el COVID-19, en el periodo de enero del 2020 a noviembre del 2021.*

En esta investigación, se plantea como objetivo general: Determinar los efectos comerciales y económicos de una adecuada trazabilidad en las importaciones de productos de la industria médica costarricense en medio de una pandemia como lo es el COVID-19, en el periodo de enero del 2020 a noviembre del 2021.

Además, los objetivos específicos son: Identificar el impacto económico-comercial que la pandemia ocasionó en el transporte, la entrega y negociación de productos médicos objeto de importación costarricense, bajo el régimen de zona franca; investigar los mecanismos regulatorios establecidos por el Gobierno costarricense con el fin de proteger la economía nacional, proveniente de la negociación de la industria médica, así como los indicadores que influyen en la elección de los proveedores con el propósito de conocer el involucramiento del país en el apoyo a los productores, comerciantes e intermediarios de dicha industria en medio de la aparición del COVID-19, periodo enero 2020 a noviembre del 2021; estudiar la importancia de hacer uso de la trazabilidad como medida de seguimiento económico-comercial realizado desde la materia prima hasta el producto final, basado en estándares de calidad y de mejora continua, en medio de una pandemia mundial, con el objetivo de proponer un plan de acción para la preparación ante eventuales emergencias como lo es una pandemia.

Al respecto, la metodología empleada es la cuantitativa, por lo cual se usan los siguientes instrumentos: encuesta y recolección de datos, para encontrar una respuesta al problema de investigación.

A partir de lo expuesto, se concluye que como antecedente de la pandemia, el comercio internacional experimentaba una dura etapa desde el 2012, donde el volumen del comercio de bienes consistía en una tasa 2.3 % anual arrastrando un debilitamiento notable del 3.9 % desde la

crisis financiera de 2008-2009, lo cual hizo que al existir una rápida propagación del COVID-19 y, con ello, la interrupción de las actividades productivas de mercados tan importantes como Asia, Europa y América del Norte, el resto del mundo sufriera un gran impacto económico-comercial.

Por esto, se recomienda que como país se busque ofrecer mejores condiciones en cuanto a la sistematización de trámites en los que se pueda acceder de forma virtual y, con ello, disminuir el tiempo de los procesos aduanales y tramitología relacionada a permisos, pago de aranceles y presentación en fronteras de facturas comerciales, conocimientos y documentación de cada eslabón de la cadena de abastecimiento.

La segunda tesis nacional consultada es la elaborada por Lobo (2022) para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración Aduanera en la Universidad Técnica Nacional, titulada: *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.*

En este caso, se formula como objetivo general: 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, se establecen 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.

En relación con esto, la metodología empleada es la cuantitativa discreta y los instrumentos usados son la entrevista, internet y cuestionario, con el propósito de encontrar una respuesta al problema de investigación.

De acuerdo con lo expuesto, se concluye que el auxiliar de la función pública se mantiene en el orden de la normativa aduanera asociada a la custodia y almacenamiento de los documentos ligados a las declaraciones únicas aduaneras (DUA); así, es evidente el establecimiento y uso de

las buenas prácticas de resguardo y manipulación de la documentación que ingresa a la agencia constantemente.

Por esto, se recomienda considerar la oportunidad de que haya capacitaciones para los auxiliares de la función pública, con el objetivo de que manipulen un adecuado control de los documentos físicos y digitales, sobre todo para que les den un buen uso y sea más sencillo encontrar esos documentos cuando se los soliciten.

La tercera tesis nacional consultada es la desarrollada por Cabalceta y Chaves (2020) para optar por el grado académico de Maestría en Administración Pública con Énfasis en Administración Aduanera y Comercio Internacional en la Universidad de Costa Rica, denominada: *Proceso de importación de la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica S. A. (MCC) por el Puesto Aduanal Las Tablillas, en el periodo del 01 de enero del 2016 al 31 de diciembre 2018.*

En esta, se plantea como objetivo general: Analizar el proceso de importación terrestre en el Puesto Aduanal Las Tablillas para la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica, del 01 de enero del 2016 al 31 de diciembre del 2018, buscando posibles áreas de mejora. Por su parte, los objetivos específicos son: Conocer el entorno de los procesos de importación en las aduanas terrestres, así como los fundamentos teóricos conceptuales de la mejora de los procesos; describir el plan estratégico, historia y proceso de importación de la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica S. A., en el Puesto Aduanal de Las Tablillas, y determinar posibles áreas de mejora para la agilización en los procesos de importación terrestre de la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica S. A. en el Puesto Aduanal de Las Tablillas.

Al respecto, la metodología usada es la cualitativa, por lo cual se utilizan como instrumentos la recolección de datos y las entrevistas, procurando encontrar una respuesta al problema de investigación.

Por medio de los resultados, se concluye que el proceso de importación de madera de melina para la empresa MCC presenta problemas de tiempo de nacionalización. Son varios los elementos que afectan el paso ágil, eficaz y eficiente de sus equipos, van desde atrasos en la agencia aduanal para la cancelación del dinero con el propósito de realizar las inspecciones que debe hacer el SFE hasta la confección de las DUA de importación en San José y no en la zona de Los Chiles, lo cual puede estar generando una distorsión importante en los tiempos de salida de los equipos del PALT.

Siguiendo esta línea de análisis, también se nota que hay inconvenientes para ejecutar la inspección de los equipos ubicados en el patio del PALT, pues solo un funcionario del SFE tiene

la autorización para digitar la constancia una vez finalizada la inspección, hay más funcionarios de la misma dependencia, pero solo uno con la autorización para ingresar los datos al TICA, esto retrasa el proceso de inspección si el funcionario se ausenta a atender procesos transfronterizos en el Puesto de Palo de Arco (90 km de distancia del PALT), al tomar su hora de almuerzo o por cualquier otro contratiempo. Por consiguiente, se recomienda enviar con mayor antelación la documentación necesaria a la agencia aduanal para el inicio de la preparación del DUA y el pago del permiso de la inspección al SFE.

La cuarta tesis nacional consultada es la realizada por Wilches (2019) para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Negocios con Énfasis en Comercio Internacional en la Universidad Latina de Costa Rica, titulada: *Costos y procedimientos logísticos en el Departamento de Importaciones de la empresa Papeles Okdala Sociedad Anónima*.

En esta investigación, se formula como objetivo general: Analizar los costos y procesos logísticos que se llevan a cabo en el Departamento de Importaciones de la empresa Papeles Okdala Sociedad Anónima, y los siguientes objetivos específicos: Identificar los procesos logísticos que se llevan a cabo en el Departamento de Importaciones de la empresa Papeles Okdala, clasificar los costos en el Departamento de Importaciones de la empresa Papeles Okdala, determinar la relación que existe entre los costos y los procesos logísticos en el Departamento de Importaciones de la empresa Papeles Okdala.

En cuanto a la metodología utilizada, es la cualitativa, mediante la cual se emplea como instrumento la entrevista para encontrar una respuesta al problema de investigación.

Según los resultados, se concluye que durante el primer proceso, a saber, la emisión de la orden de compra, se observa que, por ser el paso inicial de la negociación, es fundamental plantearse todos los términos y condiciones de la importación, es decir, la forma de pago, el plazo de pago, el medio de transporte y la fecha de entrega de la mercancía, con el propósito de realizar un proceso transparente y sin complicaciones. También se identifica que llevar a cabo esta parte del proceso no genera ningún costo adicional que pueda influir en el precio final del producto.

Por lo expuesto, se recomienda emitir la orden de compra en donde se plasman todos los términos y condiciones. En este punto se sugiere a la empresa P.O.S.A. negociar con su proveedor Papeles Primavera, otro incoterm, el cual le permita a la empresa Papeles Okdala negociar sus propias pólizas de seguro y el medio de transporte internacional, con el objetivo de disminuir costos

en la importación, ya que estos pueden de igual forma influir durante el procesos de la importación y ser disminuidos.

La cuarta tesis nacional consultada es la elaborada por Vargas (2018) para optar por el grado académico de Licenciatura en Relaciones Internacionales en la Universidad Nacional de Costa Rica, con el tema: *Viabilidad para la creación de un departamento de aduanas y logística, para la empresa Firestone Industrial Products de Costa Rica S. A., con el fin de que la empresa realice sus propios trámites aduaneros.*

En relación con su objetivo general, el mismo es: Elaborar una propuesta para la creación de un departamento de aduanas y logística, que pueda atender las operaciones aduaneras y de comercio de la empresa Firestone Industrial Products de Costa Rica, y los objetivos específicos: Determinar los fundamentos conceptuales y teóricos referentes al objeto de estudio, mediante la revisión bibliográfica que orientará la práctica, y constituirían el marco de referencia; conocer la situación actual de la empresa Firestone Industrial Products de Costa Rica S. A., en materia de logística; analizar el mercado de servicios logísticos y las operaciones logísticas y aduaneras de la empresa Firestone en el último año, con el propósito de validar o no la necesidad de crear un departamento de aduanas y logística.

Por su parte, la metodología empleada es la mixta y como instrumento se usa la recolección de datos, procurando encontrar respuesta al problema de investigación.

De acuerdo con los resultados, se concluye que Firestone Industrial Products de Costa Rica S. A., al ser una empresa transnacional con muchos años de funcionar en el país, con una organización empresarial sólida y con bases fuertes que vienen desde su casa matriz, tendría problemas mínimos o incluso nulos; no obstante, una vez realizado todo el análisis de la empresa, se comprueba que se había hecho una afirmación errónea.

Por lo anterior, se recomienda utilizar el plan de mejora proporcionado a la empresa, acatar las recomendaciones sugeridas, efectuar los cambios que sean necesarios, utilizar este plan únicamente como una base de mejora y añadirle los puntos requeridos para continuar mejorando.

La quinta tesis nacional consultada es la desarrollada por Granados (2017) para optar por el grado académico de Maestría en Gerencia y Negociaciones Internacionales en la Universidad Estatal a Distancia, denominada: *Plan de Negociación Internacional, Importación y Comercialización para la empresa AYM Royal Investments: sobre la ampliación de sus líneas de*

producto y un nuevo modelo de negocios en función de sus proyecciones de crecimiento para el año 2018.

En este caso, se plantea como objetivo general: Elaborar un plan de negociación internacional, importación y comercialización en línea, para la empresa AYM Royal Investments, que permita la ampliación de una nueva línea de producto y un nuevo modelo de negocios, que contribuya con sus metas de crecimiento para el período 2018. Asimismo, se establecen los siguientes objetivos específicos: Desarrollar un plan de negociación internacional para lograr la asociación con proveedores de otros países, en el campo de la bisutería y accesorios para mujeres; crear un plan de importación, que permita el traslado de la bisutería y accesorios para mujeres, del mercado internacional al mercado local, de acuerdo con los países seleccionados como proveedores; realizar un plan de comercialización por medio de una página web, para la venta de la bisutería y accesorios para mujer en el mercado nacional, donde se utilicen las herramientas de comercio electrónico y plataforma en línea.

Respecto a la metodología empleada, es la mixta, por lo cual se usa como instrumento la recolección de datos para encontrar una respuesta al problema de investigación.

A partir de los resultados, se concluye que la compañía AYM Royal Investments constituye una pequeña empresa que pretende emigrar a un nuevo modelo de negocios, más innovador y tecnológico, en el año 2018. Su propósito es ingresar una nueva línea de producto a un nuevo mercado meta con el fin de alcanzar metas de crecimiento. Para llevar a cabo esta tarea, necesita adquirir conocimientos y experticia sobre negociación, importación y comercialización en línea, la cual actualmente no posee.

Por lo anterior, se indica que en el plan de importación y negociación, conservar relación con un solo proveedor es una estrategia de poder entre partes. En China hay muchos fabricantes y compradores de todo el mundo, desde grandes almacenes como Walmart hasta pequeños empresarios como AYM Royal; entre más piezas se compran, más poder se tiene. Por esta razón, no tiene sentido buscar más proveedores, mientras Jewelry Bund provea los diseños, calidad y tiempos de respuesta que proyecta en los negocios. Asimismo, se logran mejores precios al comprar a un solo fabricante unas 9 600 piezas, que a varios fabricantes lotes de 1 000. Por último, las fábricas trabajan casi con las mismas matrices de producción, los productores entran en guerras de precios y conforme se compre más, están dispuestos a bajar sus ofertas para lograr ventas.

La sexta tesis nacional consultada es la llevada a cabo por Mora (2021) para optar por el grado académico de Licenciatura en Comercio Internacional en la Universidad Internacional de las Américas, con el tema: *Análisis del procedimiento de importación y logística de materias peligrosas en Costa Rica*.

En esta investigación, se formula como objetivo general: Analizar los procedimientos de importación y logística de materias peligrosas en Costa Rica, y los siguientes objetivos específicos: Mostrar las normas y procedimientos que las importaciones de mercancías peligrosas deben cumplir, definir el proceso logístico que facilite las importaciones de mercancías peligrosas, detallar las categorías y riesgos de las materias peligrosas que son importadas.

En cuanto a la metodología usada, es la cuantitativa, por medio de la cual se emplea la recolección de datos para encontrar la respuesta al problema de investigación.

De acuerdo con los resultados, se concluye que las compañías importadoras, consolidadoras de carga, transportistas y agencias de aduanas conocen los procedimientos, mas no los aplican según la teoría, sino conforme se desenvuelven por experiencia durante la práctica. Por otra parte, se determina que las empresas conocen la correcta aplicación del procedimiento de importación de mercancías peligrosas, sin embargo, no lo aplican con tal de no atrasar sus importaciones, por lo tanto, se apegan a lo que siempre han efectuado.

Respecto de las normas para el transporte de mercancías peligrosas, se establece que los entrevistados conocen acerca de la existencia de una normativa, pero no así su contenido, como por ejemplo, por cuál entidad se rige el transporte marítimo y aéreo de este tipo de sustancias, debido a que no reciben realimentación por parte de las compañías.

Se recomienda a la Dirección General de Aduanas, en conjunto con la Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER), el Departamento de Control y Fiscalización de Precursores y la Dirección General de Armamento de Control de Armas y Explosivos, que asesoren y capaciten con frecuencia a los importadores, líneas navieras, consolidadoras de carga y compañías transportistas, principalmente a las dedicadas a la importación definitiva de materias peligrosas, con el fin de realimentar el conocimiento de las normas y procedimientos adecuados que se deben aplicar.

La séptima tesis nacional consultada es la realizada por Fernández (2018) para optar por el Bachillerato en Administración de Empresas en la Universidad Internacional de las Américas,

titulada: *Análisis del plan estratégico de la empresa ferretera Almacén Ulloa S. A. en el cantón central de Heredia para el año 2018.*

En esta investigación, se plantea el siguiente objetivo general: Analizar el plan estratégico para la empresa ferretera Almacén Ulloa S. A., ubicada en el cantón central de Heredia, y como objetivos específicos: Identificar la gestión administrativa aplicada en la empresa Almacén Ulloa S. A. y determinar los factores internos y externos que interfieren con el buen funcionamiento de la empresa.

Con relación a la metodología empleada, es la cuantitativa; así, mediante el instrumento de recolección de datos, se procura una encontrar respuesta al problema de investigación.

Según los resultados, se concluye que la empresa ferretera Almacén Ulloa S. A. cuenta con una gestión administrativa deficiente, en cuanto a que en primera instancia no existe un proceso formal de planificación y, por consiguiente, no hay un plan estratégico que marque un rumbo definido para el accionar de la empresa. Además, las funciones gerenciales son ejercidas por una sola persona, lo cual tiende a dejar áreas abandonadas o con poco desarrollo administrativo en las actividades de planificación, inventarios, así como estrategias de *marketing* que le permitan a la empresa una mayor apertura en el mercado.

Finalmente, se recomienda elaborar un plan estratégico que incluya todas las áreas administrativas y abarcar la misión, la visión, los valores empresariales, el análisis de la situación actual de la empresa, las prioridades estratégicas por abordar, también el plan de acción junto con la evaluación y los períodos respectivos en que se aplicará la misma.

Proyecciones

- Para identificar las empresas ferreteras que importan en la zona de San José centro, primeramente se debe reconocer el territorio y los límites de la zona; luego, obtener información de diferentes instituciones públicas y privadas vinculadas con las razones sociales de las ferreterías y, por último, realizar un mapeo de la zona para ubicar los comercios de este mercado.
- Con base en los datos extraídos de la muestra investigada, se examina el proceso de importación tomando como base la Ley General de Aduanas y su reglamento, libros que complementen dichos procesos y consultas a profesionales que validen el proceso de importación.

- Una vez examinados los procesos de importación aplicados por la muestra seleccionada, se identifican las áreas con los fallos y errores más comunes, por lo que se utiliza la información investigada de los procesos de importación para establecer los puntos de mejora.
- A partir de la información académica, las recomendaciones de expertos y la Ley General de Aduanas, su reglamento y procedimientos, se propone un instructivo adecuado al sector que funcione como guía para conocer los pasos por seguir para lograr una compra internacional y su logística de importación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

San José, Capital de Costa Rica

El Instituto de Fomento y Asesoría Municipal -IFAM- (2023) menciona que la Constitución Política del 30 de noviembre de 1848, en su artículo octavo, determinó por primera vez las denominaciones de provincia, cantón y distrito, y el 7 de diciembre de ese mismo año, mediante la Ley 36, se creó la provincia de San José. Al respecto, Carmen, Merced, Hospital y Catedral son los cuatro primeros distritos y conforman el llamado casco central.

En abril de 1823, Gregorio José Ramírez formó un pequeño ejército con los partidarios de la República y se enfrentó a los cartagineses en las lagunas del Alto de Ochomogo. Al ganar los republicanos el enfrentamiento, rompieron nexos con Iturbide, y el 16 de mayo de 1823, trasladaron la capital de Costa Rica de Cartago a San José.

Comercio en San José Centro

El cantón de San José es pilar para la economía del país, su desarrollo a lo largo de los años le permite hoy mantenerse como uno de los principales cantones con mayor producción en Costa Rica. Cabe destacar que su posición geográfica es privilegiada y, al ser la capital, atrae grandes inversiones directas. En la actualidad, cuenta con un gran porcentaje de empresas del sector de servicios y comercio, además de instituciones públicas que se ubican en la zona, esto lo convierte en una zona de gran consumo y de una alta concentración de fuentes de empleo.

El Programa Estado de la Nación (2021), en su Informe Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible, se refiere a lo antes expuesto en su investigación: *Estructura productiva cantonal en Costa Rica*, cuando detalla:

La producción de Costa Rica muestra un claro patrón de concentración en cantones específicos. Seis cantones, todos ubicados en la GAM, acumulan el 50 % de la producción total del país: San José (27,4 %), Alajuela (9 %), Heredia (4,4 %), Desamparados (4 %), Cartago (3,7 %) y Santa Ana (2,5 %; gráfico 1) (p. 9).

De este modo, se evidencia que el cantón de San José es altamente productivo y su comercio es amplio. En la actualidad cuenta con 418 tipos de negocios que constituyen un total de 16 430 patentes según datos de la MSJ (2021) en su Plan de Desarrollo Municipal 2020-2024, lo cual hace que sea parte del conglomerado de cantones más productivos del país; en relación con esto, existen en total seis y el cantón de San José se incluye en el conglomerado médula económica, donde

destaca porque concentra el mayor peso económico con un 69.9 % del valor agregado y la mayor proporción de la población, específicamente con un 49%.

En el gráfico 1, se muestran los seis conglomerados de cantones de acuerdo con su actividad económica, donde San José, como se indicó, es parte de la médula económica y sus principales sectores están en la industria manufacturera con una participación del 21 %, que se compone de todas aquellas actividades económicas basadas en la fabricación, elaboración y reconstrucción de productos de alimentos, textiles, madera, maquinaria, entre otros, y el sector comercial con un 10 %, que se conforma de venta al por mayor y menor sin transformación.

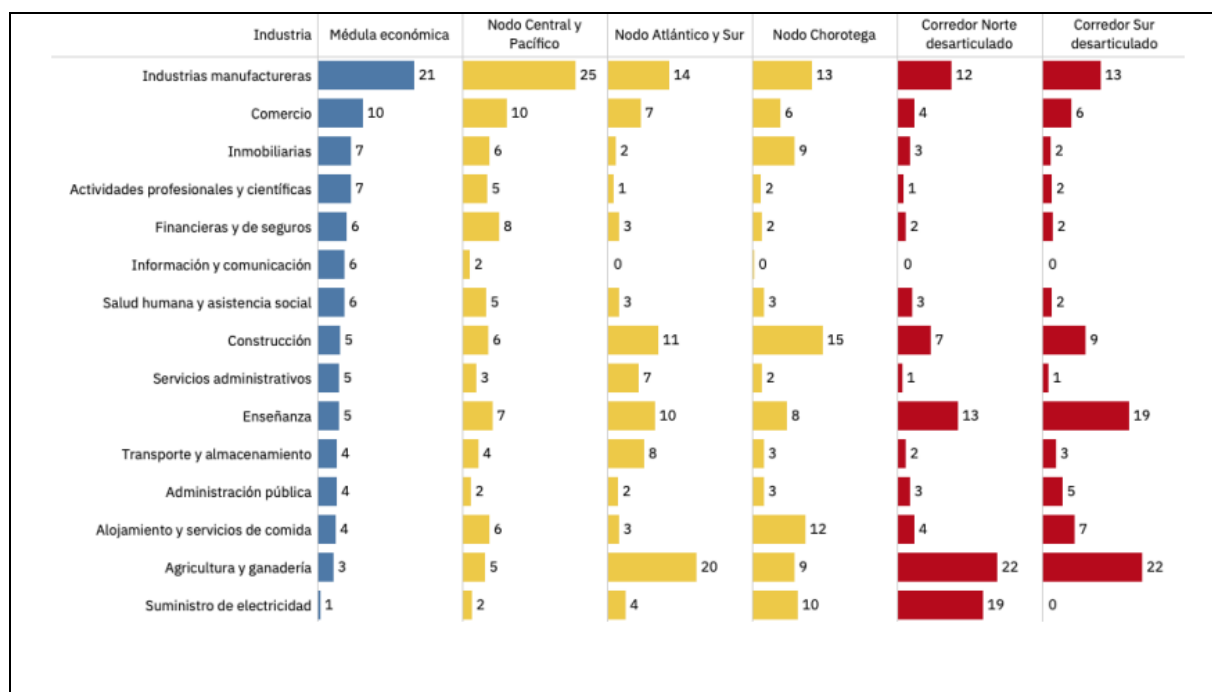


Gráfico 1. Distribución de las actividades económicas seleccionadas según conglomerado.
Fuente: Programa Estado de la Nación, 2021.

Micro, pequeñas y medianas empresas.

En Costa Rica existen cuatro tipos de empresas según su tamaño; al respecto, la Caja Costarricense de Seguro Social (2022) las clasifica de acuerdo con el número de empleados, a saber, una empresa micro tiene de 1 a 5 trabajadores, la empresa pequeña de 6 a 30 trabajadores, la empresa mediana de 31 a 100 trabajadores y las empresas grandes más de 100 trabajadores. En la actualidad, San José es generador de empresas mipymes, incluso posee la mayor cantidad de empresas medianas y pequeñas registradas en el país.

El informe Plan de Desarrollo Municipal 2020-2024 señala:

A nivel provincial, San José posee la mayor cantidad de MiPymes con 50,49 % del total del país. Seguido por las provincias: Alajuela con 17,58 %, Heredia con 10,25 % y Cartago con 8,02 %. Estas cuatro provincias concentran el 86,34 % del total de las MiPymes a nivel nacional (p. 45).

Por otro lado, la provincia de San José registra 519 empresas medianas, 2 179 empresas pequeñas y 8 612 microempresas; además, propiamente en el cantón existen 247 empresas medianas, 932 empresas pequeñas y 3 870 empresas micro. La cantidad de empresas establecidas en la provincia de San José supera el 50 % del total de empresas registradas en Costa Rica, esto lo hace el segundo cantón más competitivo del país de acuerdo con el Índice de Competitividad Cantonal *ranking*, elaborado por la Universidad de Costa Rica (s.f.).

Área geográfica de San José centro.

El cantón de San José se compone de once distritos: Pavas, La Uruca, Mata Redonda, Hatillo, San Sebastián, San Francisco, Zapote y los cuatro principales son Merced, Carmen, Hospital y Catedral, popularmente conocidos como el casco central.

El cantón de San José cuenta con 44,62 metros cuadrados en los cuales se distribuyen sus distritos de la siguiente manera: Carmen con 1.49 m², Merced con 2.20 m², Hospital con 3.32 m², Catedral con 2.37 m², Zapote con 2.86 m², San Francisco con 2,64 m², Uruca con 8,39 m², Mata Redonda con 3.66 m², Pavas con 9,35 m², Hatillo con 4,37 m² y San Sebastián con 3,97 m² (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos -INEC-, 2021).

En las siguientes imágenes se aprecia la ubicación del área central de San José y los mapas de los distritos principales:

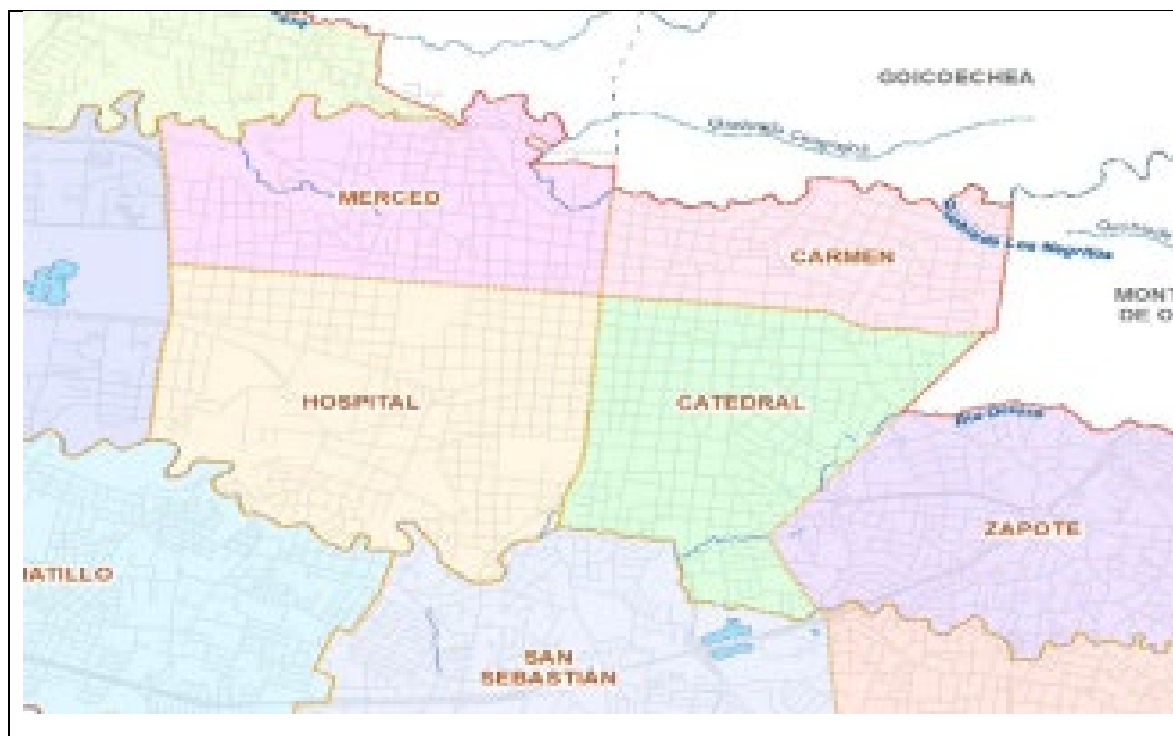


Imagen 1. Mapa de la división administrativa del cantón de San José.
Fuente: MSJ, 2021.

En la imagen 1, se aprecia el área territorial del cantón de San José, siendo once distritos en total. Según la imagen 1, inicia del lado izquierdo con Pava que limita con La Uruca y Mata Redonda; posteriormente el área central está compuesta del cantón Merced, Carmen, Hospital y Catedral; mientras al este se ubican el distrito de Zapote y San Francisco de Dos Ríos y al Sur Hatillo y San Sebastián.

A continuación, se expone más información de aquellos distritos donde se delimita la ejecución del estudio:

- Distrito Hospital
 - a) Área: 3.3 kilómetros cuadrados.
 - b) Población: 24 393 habitantes.
 - c) Principal uso del suelo: comercio.
 - d) Barrios: Almendrares, Ángeles, Barrio Cuba, Bolívar, Carit, Corazón de Jesús, Cristo Rey, Dolorosa, Merced, Pacífico, Pinos, Salubridad, San Bosco, San Francisco, Santa Lucía, Silos.
 - e) Instituciones importantes: Hospital San Juan de Dios, Hospital Nacional de Niños, Junta de Protección Social, MSJ, Banco de Costa Rica.

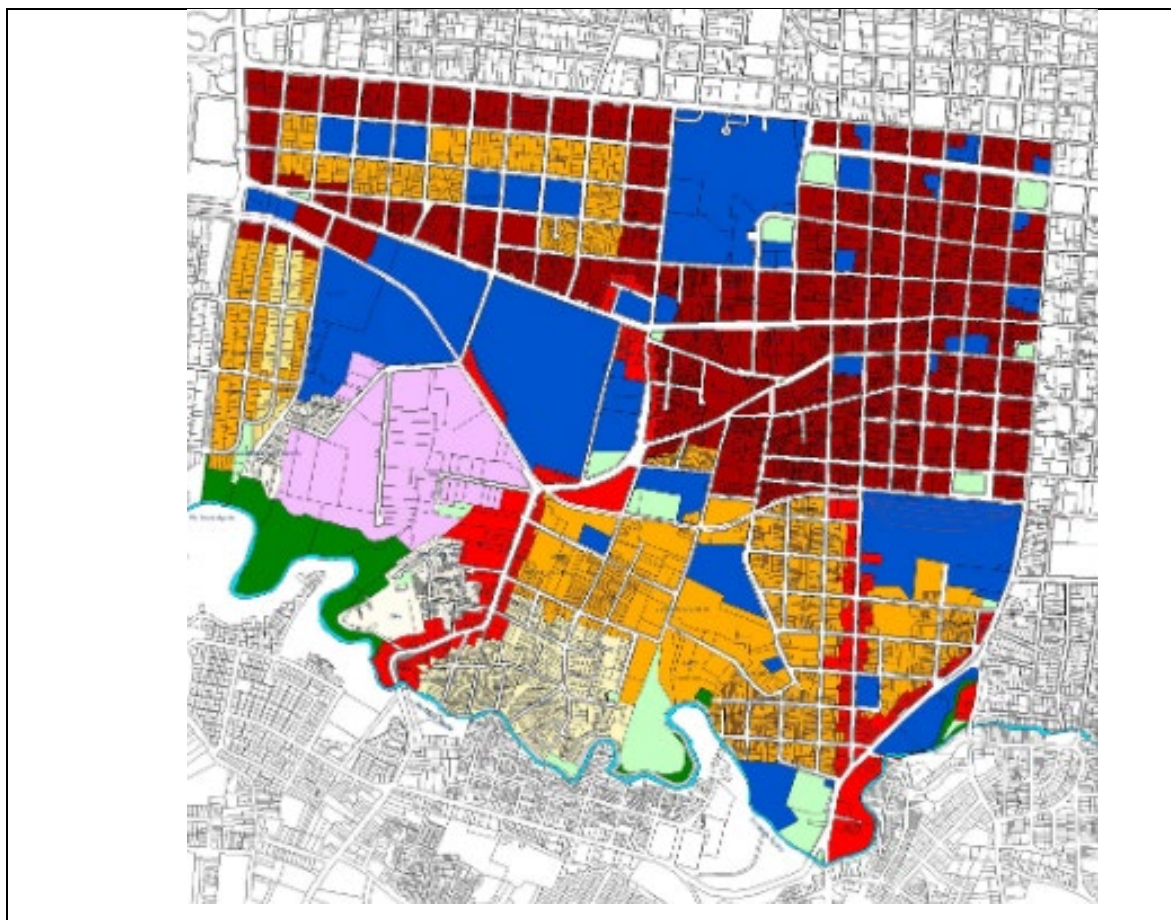


Imagen 2. Zonificación del uso del suelo del distrito Hospital.
Fuente: MSJ, 2021.

En la imagen 2, referente al distrito Hospital, los colores empleados en el área son para indicar el uso del suelo, sin embargo, en esta investigación el mapa se utilizó para identificar las ferreterías ubicadas en dicha zona geográfica.

- Distrito Carmen
 - a) Área: 1,49 kilómetros cuadrados.
 - b) Población: 2 946 habitantes.
 - c) Principal uso del suelo: comercio, servicios y vivienda.
 - d) Barrios: Amón, Aranjuez, California, Empalme, Escalante y Otoyá.
 - e) Instituciones importantes: Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, Instituto Nacional de Seguros, Asamblea Legislativa, Tribunal Supremo de Elecciones, Biblioteca Nacional, Hospital Calderón Guardia, Centro Nacional de la Cultura.

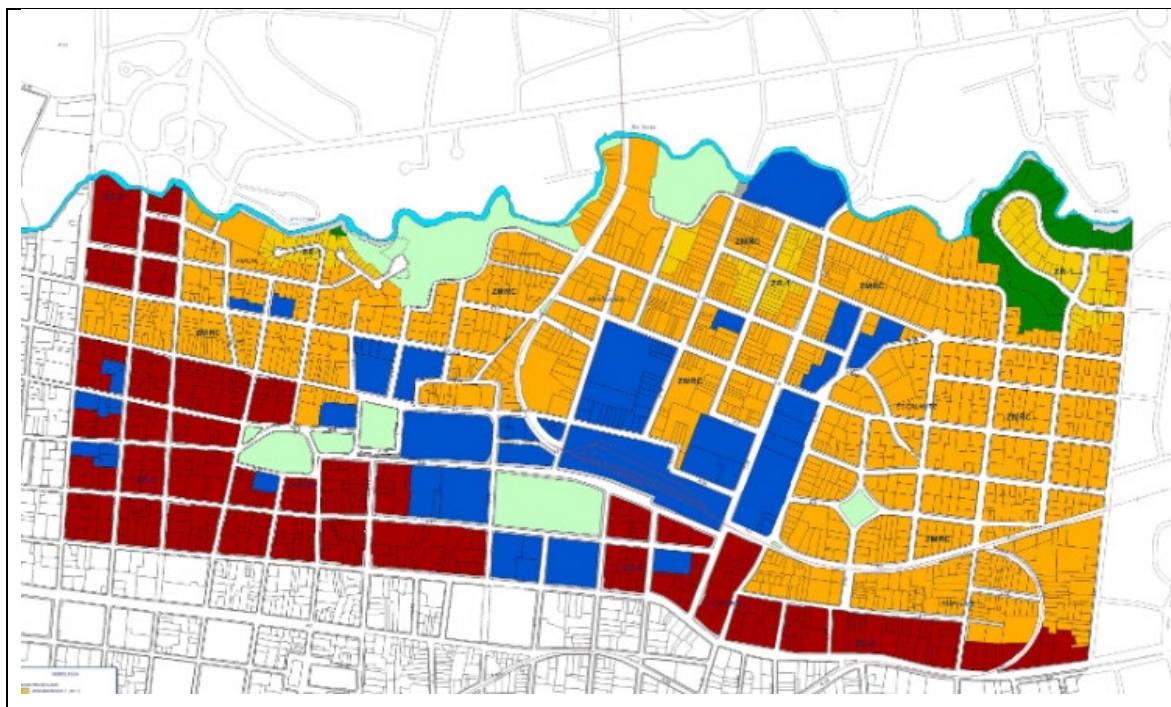


Imagen 3. Zonificación del uso del suelo del distrito Carmen.

Fuente: MSJ, 2021.

Con relación a la imagen 3, correspondiente al área del distrito Carmen, los colores empleados en el área son para indicar el uso del suelo, no obstante, en esta investigación el mapa se utilizó para identificar las compañías y empresas del comercio ferretero ubicadas en dicha zona geográfica.

- Distrito Merced
 - a) Área: 2,2 kilómetros cuadrados.
 - b) Población: 13 676 habitantes.
 - c) Principal uso del suelo: comercio.
 - d) Barrios: Bajos de la Unión, Claret, Coca Cola, Iglesia Flores, Las Luisas, Barrio México, Paso de la Vaca, Pitahaya, Rincón Cubillos.
 - e) Instituciones importantes: Banco Nacional de Costa Rica, BCCR, Correos de Costa Rica.

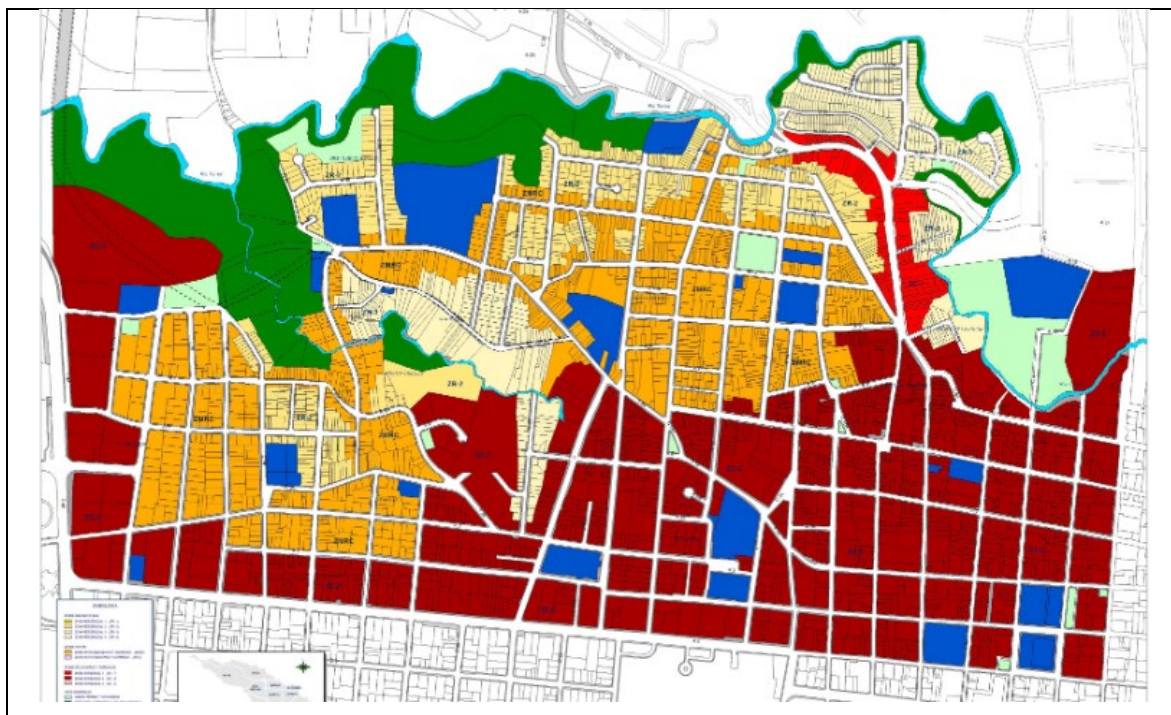


Imagen 4. Zonificación del uso del suelo del distrito Merced.
Fuente: MSJ, 2021.

Referente a la imagen 4, que ilustra el distrito Merced, los colores empleados en el área son para señalar el uso del suelo, pero en esta investigación el mapa se utilizó para identificar las compañías y empresas del comercio ferretero ubicadas en dicha zona geográfica.

- Distrito Catedral
 - a) Área: 2.3 kilómetros cuadrados.
 - b) Población: 15 628 habitantes.
 - c) Principal uso del suelo: comercio, servicios y vivienda.
 - d) Barrios: Bella Vista, California, Carlos Manuel Fernández, Catedral, Dolorosa, Dos Pinos, Francisco Peralta, González Lahman, Guell, La Cruz, Laberinto, Lomas Ocloro, Lujan, Mil Flor, Naciones Unidas, Pacífico Parte, San Cayetano, Soledad, Tabacalera, Vasconia.
 - e) Instituciones importantes: Teatro Nacional, Ministerio de Hacienda, Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Caja Costarricense de Seguros, Instituto Nacional de Acueductos y Alcantarillados, Tribunales de Justicia, Organismo de Investigación Judicial, Corte Suprema de Justicia, Colegio Superior de Señoritas, Liceo de Costa Rica, Ministerio de Obras Públicas y Transportes.

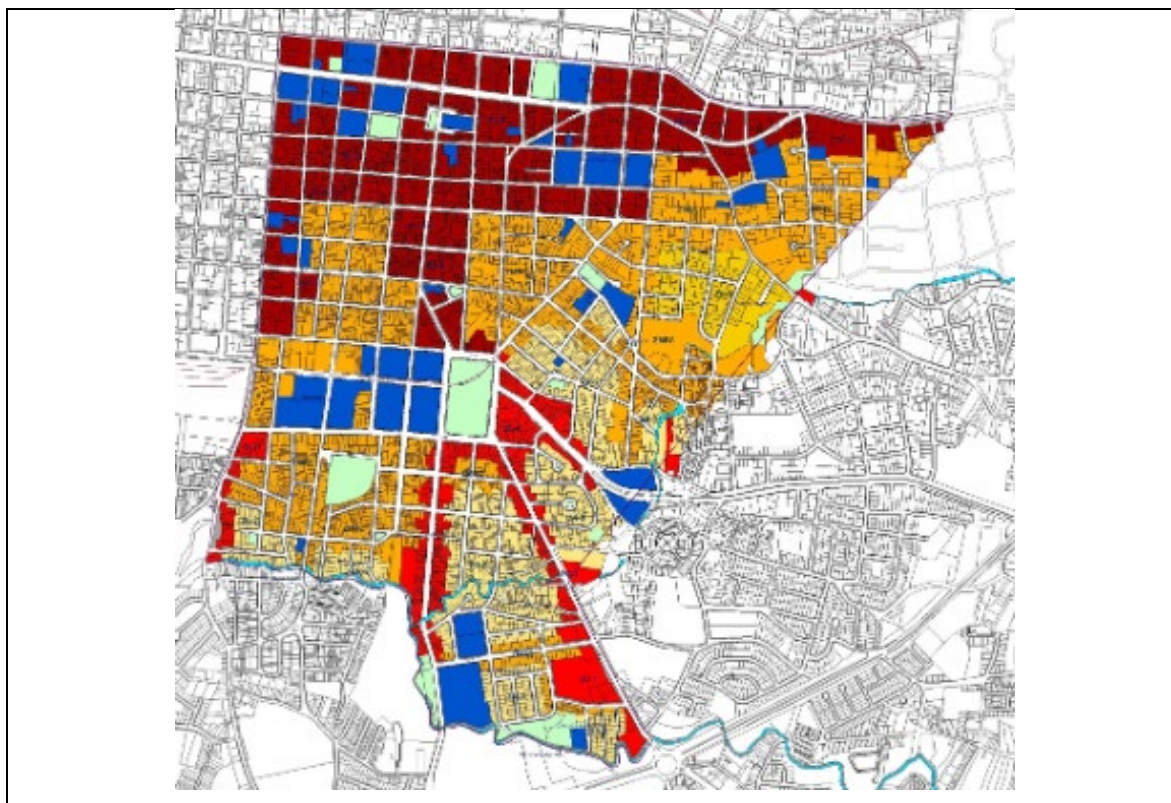


Imagen 5. Zonificación del uso del suelo del distrito Catedral.

Fuente: MSJ, 2021.

En cuanto a la imagen 5, correspondiente al distrito Catedral, los colores empleados en el área son para señalar el uso del suelo, sin embargo, en esta investigación el mapa se utilizó para identificar las compañías y empresas del comercio ferretero ubicadas en dicha zona geográfica.

Ahora bien, con base en la información suministrada por la MSJ (2023), se determinó la cantidad de negocios registrados con patente de ferretería en San José centro, específicamente en los cuatro cantones de estudio. A continuación, se muestra la distribución de dichos negocios:

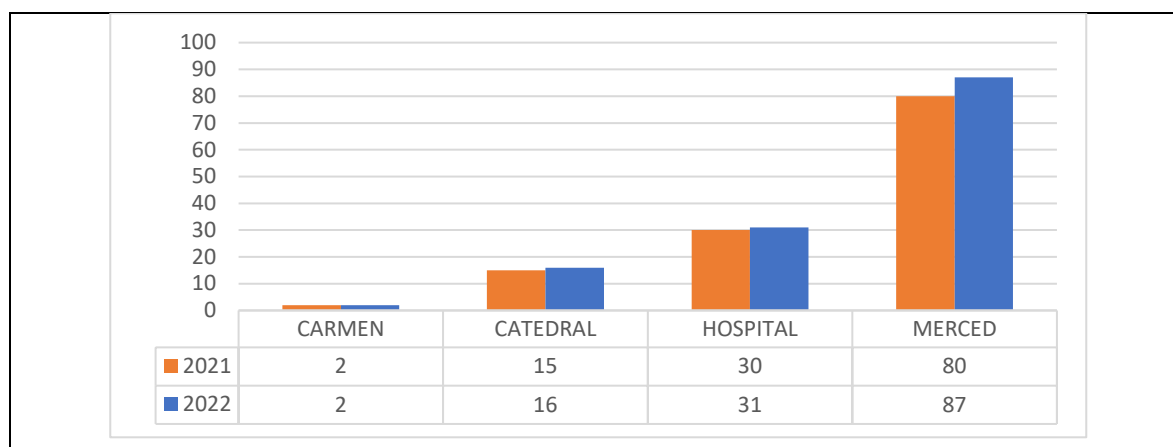


Gráfico 2. Distribución de ferreterías por distrito.

Fuente: Sección de Patentes de la MSJ, 2023.

En el gráfico 2, se aprecia la cantidad total de ferreterías activas en San José centro, específicamente para diciembre 2021 con 127 patentes activas y para 2022 con 136 patentes activas, dando como resultado un 7 % de crecimiento (nueve negocios nuevos). Asimismo, el distrito Merced cuenta con el 67 %, seguido de Hospital con el 22,8 %, Catedral con el 11,8 % y Carmen con solo dos negocios activos, lo cual arroja un 1,5 %. Además, los distritos con mayor porcentaje reflejan que predomina el uso de suelo comercial.

La tabla 1 enumera los negocios que iniciaron sus actividades en los años 2021 o 2022; así, en total son 25 negocios para los dos años de investigación:

Tabla 1

Empresas nuevas con actividad comercial de ferretería en los años 2021 y 2022.

Año de inicio	Nombre comercial	Descripción de la actividad comercial	Cédula	Distrito
2021	CANNING TREINTA Y CUATRO S. A.	FERRETERÍA	3101526908	HOSPITAL
2021	LA NUEVA UNIÓN FERRETERA DE SAN JOSÉ	FERRETERÍA	3101068932	HOSPITAL
2021	VIDRIOS Y ALUMINIOS GARCÍA	FERRETERÍA	3101794579	HOSPITAL
2021	CONSTRUDECO	FERRETERÍA	3101827378	HOSPITAL
2021	SISTEMAS DE NUTRICIÓN LIBERTY S. A.	FERRETERÍA	3101806360	HOSPITAL
2021	OUTLET DICOFER	FERRETERÍA	3101806360	HOSPITAL
2021	FERRETERÍA SOMA S. A.	FERRETERÍA	3101469697	HOSPITAL
2021	ALMACÉN FERRETERO AV. 06	FERRETERÍA	115600045712	HOSPITAL
2021	INVERSIONES B Y D	FERRETERÍA	3102775435	HOSPITAL
2021	FERRETERÍA CENTENARIO	FERRETERÍA	155823994820	MERCED
2021	ELECTROMUNDO 2	FERRETERÍA	112970886	MERCED
2021	FERRETEO	FERRETERÍA	107250045	MERCED
2021	FERRETERÍA ALL MART WURTZ	FERRETERÍA	3101749296	MERCED
2021	SOLUCIONES ARAÓNAS E Y R	FERRETERÍA	104071017	MERCED
2021	LA CASA DE LAS HERRAMIENTAS Y EL PINTOR	FERRETERÍA	3101752103	MERCED
2022	J B ELECTRIC	FERRETERÍA	155815754225	MERCED
2022	MERCADO FERRETERO N 2	FERRETERÍA	155823994820	MERCED
2022	FERRETERÍA LA BENDICIÓN	FERRETERÍA	108360239	MERCED
2022	FERRETERÍA SANABRIA	FERRETERÍA	116630388	MERCED
2022	MATERIALES ELÉCTRICOS ARAÓN DE JESÚS	FERRETERÍA	208020771	MERCED
2022	FERRETERÍA HNOS FONSECA	FERRETERÍA	112230754	MERCED
2022	SMART TOOLS	FERRETERÍA	3101853198	MERCED
2022	AMERICAN TOOLS	FERRETERÍA	3102809296	MERCED
2022	VALVERDE SOLUCIONES PARA TODO	FERRETERÍA	3102837646	CARMEN
2022	CENTRO FERRETERO CENFER AVENIDA	FERRETERÍA	3101735673	CATEDRAL

Fuente: Elaboración propia, 2023, con base en los datos de la Sección de Patentes de la MSJ, 2023.

En la tabla 1, se observa el crecimiento del negocio ferretero; de este modo, en dos años se crearon 25 ferreterías que en la actualidad colaboran con la economía del país, además de nuevos puestos de trabajo. La información es analizada para determinar cuántos de estos nuevos negocios importaron sus mercancías, cabe destacar que el distrito Hospital y Merced son el referente de las ferreterías en San José centro.

A continuación, en la tabla 2, se aprecian las compañías ferreteras que iniciaron su actividad económica en los años 2021 y 2022, pero que han llevado a cabo importaciones en estos años; por lo tanto, de las 25 ferreterías mencionadas en la tabla 1, solo seis registraron importaciones:

Tabla 2

Empresas nuevas ferreteras que realizaron importaciones en los años 2021 y 2022.

Importador	DUAS tramitados	n.º de DUAS 2021	n.º de DUAS 2022	Productos
CANNING TREINTA Y CUATRO SOCIEDAD ANÓNIMA	2021=17 2022=16	011748-025061-063154-068619-087121-279369-282589-426212-476019-484798-591271-014199-097842-118898-122896-134078-211465	005521-017095-025430-035570-076431-080186-164160-362152-417478-010322-015138-070445-103118-151359-169638-012493	Accesorios de mueblería
IMPORTADORA PERSA DEL NORTE SOCIEDAD DE	2021=2 2022=4	263607-578872	450855-529334-530172-560880	Herramienta eléctrica
IMPORTADORA Y EXPORTADORA MUNDO EUROPA	2021=15 2022=18	148907-158147-193969-239156-276200-284665-357561-379059-386677-392512-470062-530533-617264-662839-705693	032463-093164-162416-230960-253800-292850-302180-319918-333366-346327-363047-363377-383978-448557-458116-464646-520410-539827	Herramienta eléctrica
LA CASA DE LAS HERRAMIENTAS Y EL PINTOR	2021=1 2022=0	328283	N/A	Tenazas, tijeras, alicates
LA NUEVA UNIÓN FERRETERA DE SAN JOSÉ SOC	2021=7 2022=11	-009561-026373-028573-116127-209138-319110-540935	070117-003421-049124-202537-202707-289619-333613-391878-481316-492903-558209	Malla galvaniza, cedazos, alambres
SOLUCIONES VALVERDE RRMM SOCIEDAD DE RES	2021=0 2022=2	N/A	180070-445026	Repuestos

Fuente: Elaboración propia, 2023, con base en los datos extraídos del sistema TICA del Ministerio de Hacienda.

La tabla 2 muestra con más detalle la actividad de importación de las seis compañías ferreteras que realizaron importaciones en los años 2021 y 2022, para un total de 93 nacionalizaciones que se importaron de orígenes como China, Estados Unidos, Italia, Turquía, Rumania, India, Austria y España, con diferentes modalidades de transporte, siendo el principal el

marítimo. También, se indican los productos que ingresaron al país por medio de estas empresas: accesorios de mueblería, herramientas eléctricas, tenazas, tijeras, alicates, mallas galvanizadas, cedazos, alambres y algunos repuestos.

En las siguientes tablas se observan las empresas ferreteras localizadas según su distrito y longevidad:

Tabla 3

Empresas con patente de ferretería del distrito Carmen a diciembre 2022.

Nombre comercial	Distrito	Año de inicio	Longevidad	Cédula
FERRETERÍA EL ÁNGEL	Carmen	1986	37	3101793896
VALVERDE SOLUCIONES PARA TODO	Carmen	2022	1	3102837646

Fuente: Elaboración propia, 2023, con base en los datos de la Sección de Patentes de la MSJ, 2023.

Respecto a la tabla 3, el distrito Carmen cuenta con dos ferreterías: la Ferretería El Ángel, una empresa que se encuentra en su etapa de madurez, y Valverde Soluciones para Todo, la cual se ubica en la etapa de introducción. Es necesario resaltar que el distrito tiene más orientación al comercio de servicios como educación, restaurantes, bares y hospedaje, además es identificado por instituciones estatales.

Con base en el trabajo de campo realizado en el distrito Carmen, solo se detectó una compañía que cuenta con algunos productos de ferretería, como se muestra en la tabla 4:

Tabla 4

Trabajo de campo en el distrito Carmen.

Nombre comercial	Productos detectados
Componentes electrónicos de Costa Rica	Herramientas manuales

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Ahora bien, en la tabla 5, se anotan las ferreterías localizadas en el distrito Catedral. En cuanto a esto, la longevidad de estos negocios va del año 1 al año 43, donde el 62 % corresponde a empresas con menos de diez años de haber iniciado, por lo que el distrito Catedral no es un cantón de referencia para las ferreterías.

Tabla 5

Empresas con patente de ferretería del distrito Catedral a diciembre 2022.

Nombre comercial	Distrito	Año de inicio	Longevidad	Cédula
INTACO	CATEDRAL	1980	43	3101004383
FERRETERÍA JIMÉNEZ	CATEDRAL	2000	23	3101172814
SUR QUÍMICA BARRIO LUJÁN	CATEDRAL	2004	19	3101022435
INVERSIONES FERRETERAS PLAZA VÍQUEZ	CATEDRAL	2006	17	3101339503
DEPÓSITO Y FERRETERÍA EL PACÍFICO	CATEDRAL	2011	12	3101772943

FERRE SOLUCIONES	CATEDRAL	2013	10	107690971
FERRETERÍA LUJÁN	CATEDRAL	2014	9	108870354
FERRETERÍA EL REGISTRO N-2	CATEDRAL	2015	8	114820494
IDEM	CATEDRAL	2016	7	3101170340
FERRETERÍA VALE	CATEDRAL	2017	6	114260335
GRUPO LA FERRE	CATEDRAL	2019	4	3101124736
CENTRO FERRETERO CENFER	CATEDRAL	2019	4	3101735673
TOTAL, STORE LA H	CATEDRAL	2019	4	3101789020
FERRE LUJÁN	CATEDRAL	2019	4	108870354
SOLOLED S. R. L.	CATEDRAL	2019	4	3102787754
CENTRO FERRETERO CENFER AVENIDA	CATEDRAL	2022	1	3101735673

Fuente: Elaboración propia, 2023, con base en los datos de la Sección de Patentes de la MSJ, 2023.

De acuerdo con el trabajo de campo del distrito Catedral, se detectaron tres ferreterías que no aparecen en la lista de las patentes de ferreterías de la MSJ, como se muestra en la tabla 6:

Tabla 6

Trabajo de campo en el distrito Catedral.

Nombre comercial	Productos detectados
Outlet Ferretero La H/ Ave. 6 calle 1	Productos de ferretería
Ferretería Santa Ana S. L. R.	Productos de ferretería
Ferre Soluciones	Productos de ferretería

Fuente: Elaboración propia, 2023.

En la tabla 7, se detalla el segundo distrito con la mayor cantidad de negocios de ferretería, siendo tres las más longevas: Ferretería El Ancla, Ferretería Arrieta y Distribuidora Solano Ulate. También en este distrito se encuentra un local de El Lagar, que es una de las cadenas de ferreterías más grandes en el país. Por otro lado, hay tres locales de la empresa Reeco S. A.; en cuanto a esto, al ser un distrito con actividad comercial como principal fuente de producción y con más de 23 000 habitantes según estadísticas del INEC (2023), surge la necesidad de adquirir insumos de ferretería.

Tabla 7

Empresas con patente de ferretería del distrito Hospital a diciembre 2022.

Nombre comercial	Distrito	Año de inicio	Longevidad	Cédula
FERRETERÍA EL ANCLA	HOSPITAL	1980	43	3101113091
FERRETERÍA ARRIETA	HOSPITAL	1980	43	3101019313
DISTRIBUIDORA SOLANO Y ULATE	HOSPITAL	1984	39	3101041871
FERRETERÍA K.D.K.	HOSPITAL	2002	21	3101376471
FULL MARKET HYGEA	HOSPITAL	2003	20	800600645
SOBRES POSFORMADOS	HOSPITAL	2004	19	3101229015
FERRETERÍA LA MALLA	HOSPITAL	2004	19	105080040

FERRETERÍA EL REGISTRO	HOSPITAL	2006	17	108140894
EL LAGAR-BARRIO CUBA	HOSPITAL	2006	17	3101303248
TORCASA	HOSPITAL	2007	16	3101477994
MUNDO ILUMINACIÓN	HOSPITAL	2009	14	3101573839
ARMELO	HOSPITAL	2011	12	3101117718
VTA Y DISTRIB DE PINTURAS MATERIALES F	HOSPITAL	2011	12	501980215
FERRETERÍA SALVATANDAS	HOSPITAL	2014	9	801030146
REECO S. A.	HOSPITAL	2014	9	3101106031
REECO S. A.	HOSPITAL	2014	9	3101106031
REECO S. A.	HOSPITAL	2014	9	3101106031
IDEM	HOSPITAL	2014	9	310106031
FERREMETRO	HOSPITAL	2014	9	3101683371
LA CASA DEL TORNILLO	HOSPITAL	2017	6	3101628983
FERRETERÍA CHAVES RODRÍGUEZ	HOSPITAL	2018	5	106680234
FERRETERÍA EL MAR	HOSPITAL	2019	4	3102566697
SISTEMAS DE NUTRICIÓN LIBERTY S. A.	HOSPITAL	2021	2	3101806360
LA NUEVA UNIÓN FERRETERA DE SAN JOSÉ	HOSPITAL	2021	2	3101068932
VIDRIOS Y ALUMINIOS GARCÍA	HOSPITAL	2021	2	3101794579
INVERSIONES B Y D	HOSPITAL	2021	2	3102775435
CANNING TREINTA Y CUATRO S. A.	HOSPITAL	2021	2	3101526908
FERRETERÍA SOMA S. A.	HOSPITAL	2021	2	3101469697
OUTLET DICOFER	HOSPITAL	2021	2	3101806360
ALMACÉN FERRETERO AV. 06	HOSPITAL	2021	2	115600045712
CONSTRUDECO	HOSPITAL	2021	2	3101827378

Fuente: Elaboración propia, 2023, con base en datos de la Sección de Patentes de la MSJ, 2023.

A partir del trabajo de campo del distrito Hospital, se detectaron dos empresas ferreteras que no aparecen en la lista de las patentes de la MSJ, como se muestra en la tabla 8:

Tabla 8

Trabajo de campo del distrito Hospital.

Nombre comercial	Productos detectados
Depósito de Materiales Chaves Rojas/Calle 18 A	Láminas MDF, melamina, <i>plywood</i> , madera, herrajes.
Ferretería y Pinturas/Av. San Bosco, San José	Todo tipo de herramientas, suministros y materiales.

Fuente: Elaboración propia, 2023.

En la tabla 9, se muestra el distrito Merced como el referente en negocios de ferretería, siendo su fortaleza en el comercio. Asimismo, destaca Ferretería Sugu en Barrio México y Almacenes Unidos en barrio Paso La Vaca. Además, el distrito cuenta con la mayoría de las empresas con menos de cinco años de haberse iniciado.

Tabla 9
Empresas con patente de ferretería del distrito Merced a diciembre 2022.

Nombre comercial	Distrito	Año de inicio	Longevidad	Cédula
FERRETERÍA SUGU	MERCED	-	-	3101170764
TRAMO NO 278 VENT GAS PRO	MERCED	1980	43	106440256
FERRETERÍA TRAMO 302	MERCED	1980	43	301660449
FERRETERÍA PILYN TRAMO 2	MERCED	1980	43	106400165
FERRETERÍA ALFA	MERCED	1980	43	202921447
TRAMO 275 Y 276	MERCED	1980	43	601810305
FERRET/TRAMO 196-197-198	MERCED	1980	43	900170705
FERRETERÍA EL FARO	MERCED	1980	43	106200142
FERRET DON ANTONIO T.67	MERCED	1980	43	602020295
TRAMO 229 MC C16	MERCED	1980	43	104910774
RELOJERÍA HERMANOS PICADO	MERCED	1980	43	501320612
TRAMO	MERCED	1980	43	201240226
BAZAR Y ZAPAT LA FE T124	MERCED	1980	43	102750464
FERRETERÍA TRAMO 99	MERCED	1980	43	401660109
FERRETERÍA MILENIUM	MERCED	1980	43	3101614267
TRAMO 292	MERCED	1980	43	302870806
FERRETERÍA DAYLLEN	MERCED	1980	43	105760984
TIENDA Y FERRETERÍA ANGIE	MERCED	1980	43	107250045
BAZAR/ZAPAT LA FE	MERCED	1980	43	3101627400
FERRET/HUGO VARGAS T-258	MERCED	1980	43	3101115985
FERRET/HUGO VARGAS T-260	MERCED	1980	43	3101115985
FERRETERÍA LA BARATA	MERCED	1980	43	3101331619
TRAMO N 295 Y 296	MERCED	1986	37	3101627400
FERRET/HUGO VARGAS T-257	MERCED	1986	37	3101115985
FERRETERÍA FABIÁN	MERCED	1987	36	3101784835
FERRETERÍA MONTES	MERCED	1989	34	107730597
FERRET/HUGO VARGAS T-259	MERCED	1989	34	3101115985
MARTILLO RBRD S.A.	MERCED	1990	33	3101384084
FERRETERÍA Y BAZAR	MERCED	1990	33	102870346
FERRETERÍA	MERCED	1992	31	104530320
FERRETERÍA	MERCED	1992	31	104560320
FERRETERÍA ACEVEDO	MERCED	1994	29	600640464
FERRETERÍA LAS TRES B	MERCED	1994	29	3101738979
TRAMO 231 Y 232	MERCED	1995	28	104021167
FERRETERÍA	MERCED	1995	28	103440638
INV FERRETERAS SANABRIA Z	MERCED	1995	28	3101128008
INVERSIONES SANDÍ Y ASOCIADOS S. A.	MERCED	1995	28	3101702773

FERRETERÍA LÓPEZ	MERCEDE	1997	26	103360320
FERRETERÍA J.C.	MERCEDE	1997	26	106600186
FERRETERÍA J Y C	MERCEDE	1997	26	105080822
TRAMO 98	MERCEDE	2000	23	303030852
ALMACENES UNIDOS	MERCEDE	2002	21	3101004011
FERRETERÍA GUISELLE	MERCEDE	2003	20	105490135
FERRETERÍA 99 H.Y.A N 2	MERCEDE	2004	19	401490369
FERRETERÍA FERREUNO	MERCEDE	2004	19	110790979
FERRETERÍA Del/EZ	MERCEDE	2006	17	106210158
FERRETERÍA Y MATERIALES ELÉCTRICOS LA CO	MERCEDE	2006	17	108960787
VTA DE MATERIALES ELÉCTRICOS Y LÁMPARAS	MERCEDE	2007	16	800690192
FERRETERÍA EL BUEN PRECIO	MERCEDE	2008	15	106010934
FERRETERÍA GISELLE N. 2	MERCEDE	2008	15	105490135
FERRETERÍA FERRELUZ	MERCEDE	2009	14	109160206
FERRETERÍA 100 %	MERCEDE	2009	14	106810957
MATERIALES ELÉCTRICOS EL FÉNIX	MERCEDE	2010	13	3101604561
IMPORTACIONES MÉNDEZ	MERCEDE	2010	13	3101702382
FERRETERÍA DON CHALO	MERCEDE	2014	9	104160875
FERRETERÍA M.G.S.	MERCEDE	2015	8	108730800
UNIVERSAL DE MANGUERAS	MERCEDE	2015	8	109310483
MAXINDUSTRIAS	MERCEDE	2015	8	3101677546
ISEO COSTA RICA	MERCEDE	2016	7	3101642661
RAPI FERRETERÍA	MERCEDE	2016	7	900980879
FERRETERÍA EL DIVINO NI/O	MERCEDE	2017	6	801330813
FERRETERÍA ROYAL	MERCEDE	2017	6	3101747511
FERRETERÍA MATERIALES H Y J	MERCEDE	2017	6	3101741261
MATERIALES ELÉCTRICOS MANOLO	MERCEDE	2018	5	116720869
DESPACHO DE TORNILLOS	MERCEDE	2018	5	3101401150
MOTO RUEDA DE COSTA RICA S. A.	MERCEDE	2018	5	3101760690
MA YONG	MERCEDE	2019	4	3101769702
DISTRIBUIDORA Y FERRETERÍA IXTUS	MERCEDE	2020	3	110100157
SUMINISTRO Y MATERIALES ELÉCTRICOS FRANC	MERCEDE	2020	3	503910088
FERRETERÍA ÁNGEL N-2	MERCEDE	2020	3	3101788575
FERRETERÍA EL BODEGÓN DEL FÉNIX	MERCEDE	2020	3	112300164
FERRETERÍA ALL MORT (EQUIOMENT)	MERCEDE	2020	3	3101684956
SOLUCIONES ELÉCTRICAS E Y R	MERCEDE	2021	2	104071017
FERRETERÍA ALL MART WURTZ	MERCEDE	2021	2	3101749296
FERRETERÍA CENTENARIO	MERCEDE	2021	2	155823994820
ELECTROMUNDO 2	MERCEDE	2021	2	112970886
FERRETEO	MERCEDE	2021	2	107250045

LA CASA DE LAS HERRAMIENTAS Y EL PINTOR	MERCED	2021	2	3101752103
MERCADO FERRETERO N 2	MERCED	2022	1	155823994820
AMERICAN TOOLS	MERCED	2022	1	3102809296
FERRETERÍA HNOS FONSECA	MERCED	2022	1	112230754
FERRETERÍA SANABRIA	MERCED	2022	1	116630388
FERRETERÍA LA BENDICIÓN	MERCED	2022	1	108360239
SMART TOOLS	MERCED	2022	1	3101853198
MATERIALES ELÉCTRICOS CORAZÓN DE JESÚS	MERCED	2022	1	208020771
J B ELECTRIC	MERCED	2022	1	155815754225

Fuente: Elaboración propia, 2023, con base en datos de la Sección de Patentes de la MSJ, 2023.

Mediante el trabajo de campo en el distrito Merced, se detectaron diversos negocios de ferretería y algunos comercios que cuentan con productos de ferretería, como se muestra en la tabla 10; al respecto, se identificaron estas compañías en las principales zonas comerciales del distrito, como el Mercado de la Coca Cola y Avenida Central. Cabe destacar que estas empresas, específicamente ferreteras, no se encuentran en la lista de patentes de la Municipalidad con dicha actividad.

Tabla 10

Trabajo de campo distrito Merced.

Nombre comercial	Productos detectados
Supermercado Más por Menos	Productos básicos de ferretería
Supermercado Palí Paseo Colón	Productos básicos de ferretería
Supermercado Palí Barrio México	Productos básicos de ferretería
Almacenes El Rey San José	Electricidad, herramientas manuales, grifería, plomería y carpintería.
Ferretería Barrio México	Herramientas básicas, PVC, pegamentos, grifería, candados, pinturas.
Ferretería Zay/Mercado Coca Cola	Suministros eléctricos
Ferretería Staling/Mercado Coca Cola	Suministros eléctricos
Ferretería Electrika/Mercado Coca Cola	Suministros eléctricos
Ferretería Carlos Valencia/Mercado Coca Cola	Accesorios de ducha, inodoros, lavatorios, llaves de lavatorio, cacheras.
Ferretería Express/Mercado Coca Cola	Iluminación
Materiales Eléctricos Adán/Mercado Coca Cola	Suministros eléctricos
Ferretería Issa/Mercado Coca Cola	Suministros eléctricos
Central Ferretera Bernardi/Mercado Coca Cola	Suministros eléctricos
Mercado Ferretero/Mercado Coca Cola	Suministros eléctricos

DC Soluciones/Mercado Coca Cola	Suministros eléctricos
Ferretería El Esfuerzo/Mercado Coca Cola	Suministros eléctricos-fontanería
Almacén Jerusalén/c. 16 AV 1	Herramientas básicas
Zhongpo (almacén chino) C.16	Herramientas básicas
El Gran Ofertazo/Ave Central	Línea ferretera económica
Almacén Mauro	Materiales eléctricos-iluminación

Fuente: Elaboración propia, 2023.

En este distrito hay una gran concentración de ferreterías en el Mercado de la Coca Cola, donde el producto que más se comercializa son los suministros eléctricos. Por otro lado, los supermercados, abastecedores y almacenes chinos tienen una gama muy básica de productos de primera necesidad ferreteros como pegamentos, figuras de PVC y herramientas básicas (destornilladores, martillos, cubos, cintas métricas). Sin embargo, se presenta falta de espacio físico, lo cual provoca que la mayoría de los negocios solo comercialicen productos de ferretería, herramientas y suministros; no se detectaron materiales para obra gris, metales ni maderas en volúmenes grandes.

En la tabla 11, se indican las empresas con patente de ferretería que participaron en el comercio exterior importando sus productos de diferentes orígenes; además, tienen una gran diversificación en las partidas arancelarias declaradas en la Dirección General de Aduanas por medio de su nacionalización.

Tabla 11

Empresas con patente de ferretería que importaron en el año 2022.

Empresa importadora	Cantidad de partidas arancelarias	Valor de importación CIF
SUR QUÍMICA SOCIEDAD ANÓNIMA	3 319	\$ 56 773 590,00
INTACO COSTA RICA SOCIEDAD ANÓNIMA	1 330	\$ 13 312 520,02
CORPORACIÓN COMERCIAL E INDUSTRIAL EL LA	2 184	\$ 3 480 346,32
TORCASA TORNILLOS CENTROAMERICANOS SOCIE	3 369	\$ 2 331 250,19
CANNING TREINTA Y CUATRO SOCIEDAD ANÓNIM	482	\$ 975 603,78
RENTA EMPRESARIAL DE EQUIPO DE CONSTRUCC	1 222	\$ 774 131,68
IMPORTADORA Y EXPORTADORA MUNDO EUROPA R	305	\$ 652 308,02
LA NUEVA UNIÓN FERRETERA DE SAN JOSÉ SOC	27	\$ 317 678,79
DESPACHO DE TORNILLOS HERRAMIENTAS Y MAT	30	\$ 199 871,34
IMPORTADORA PERSA DEL NORTE SOCIEDAD DE	1 350	\$ 67 187,38
JMC CUATRO SOCIEDAD ANÓNIMA	20	\$ 21 115,76
ALMACENES UNIDOS SOCIEDAD ANÓNIMA	27	\$ 13 313,48

VALVERDE SOLUCIONES PARA TODO	3	\$ 5 694,56
ELECTROMUNDO 2	4	\$ 4 736,20
INTACO CORPORATIVO INCO SOCIEDAD ANÓNIMA	15	\$ 2 067,65
Total, general	13 687	\$ 78 931 415,17

Fuente: Elaboración propia, 2023, con base en los datos extraídos del sistema TICA del Ministerio de Hacienda, 2023.

Con base en los datos extraídos del sistema TICA, se identificaron las empresas ferreteras que en la actualidad están importando sus productos; asimismo, de acuerdo con la cantidad total de patentes registradas en la MSJ, solo el 11 % de estas empresas importan sus productos.

Logística de Importación

La logística de importación pertenece a los procesos desarrollados en la cadena de suministro de toda compañía que es parte del comercio internacional. Sea importación o exportación, se involucran diferentes procesos como la compra internacional de bienes, aduanales, documentales, transporte internacional, seguros, leyes y acuerdos internacionales. Su principal objetivo es trasladar mercancías de un origen específico a un lugar de destino en donde intervienen distintos actores como operadores logísticos, auxiliares de la función pública, autoridades públicas, importadores y exportadores.

Cuando una empresa desea hacer crecer sus oportunidades de negocio, pero se encuentra en un mercado local y no obtiene mejores resultados en su rentabilidad, es posible que exista temor de buscar oportunidades en el comercio internacional. Al respecto, Silva (2020) menciona: “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 señalado por Silva (2020) sucede con los negocios nacionales cuando no se logran las condiciones requeridas por sus proveedores locales y se tiene el deseo y la exigencia de hacer crecer las ganancias; acá es cuando empieza el reto de buscar proveedores internacionales que mejoren dichas condiciones, sin embargo, para este proceso siempre es fundamental adquirir conocimiento de los procesos logísticos y del comercio internacional.

En un proceso logístico es necesario implementar distintos pasos que van a establecer la estrategia para conseguir con éxito la compra y los procesos de importación. A continuación, se detallan los puntos más recomendados por tomar en cuenta en este proceso.

Planeación

La planeación o planificación en los procesos logísticos es la hoja de ruta por seguir, el plan de trabajo que involucra todos los factores del proceso logístico antes y durante de la ejecución, el

análisis del proceso de compra y negociación, la contratación de servicios logísticos y aduanales, los costos logísticos, la documentación, el transporte, además de los requerimientos especiales como permisos, seguros, verificación de la ley.

En cuanto a lo anterior, Silva (2020) señala:

Las personas que van a realizar actividades de comercio exterior, ya sea importación o exportación, tienen que diseñar un plan de trabajo donde tomen en cuenta todos y cada uno de los factores que intervienen en la operación, para definir una estrategia comercial. ‘Hacer más con menos’ (p. 66).

Congruencia en la Logística

En el comercio internacional existen diferentes elementos que intervienen en la logística como las leyes de cada país, tanto el de origen como el de destino; las mercancías; las condiciones en la negociación; el embalaje; el transporte local como internacional; los seguros; las aduanas de ingreso y salida; la documentación; los aranceles; entre otros. Cada uno de estos componentes es parte de la cadena de logística para las operaciones de compraventa de bienes internacionales y estos, a su vez, cuentan con una serie de condiciones más detalladas que están directamente relacionadas con el tiempo, dinero y calidad.

Silva (2020) describe la congruencia en la logística como:

Cada uno de estos elementos depende uno de otro y tiene un costo, ya sea en tiempo, en dinero, en calidad del servicio y todo esto debe estar considerado con la mayor precisión, si queremos que la operación se lleve a cabo con celeridad (p. 66).

En todos los procesos logísticos debe existir la mayor armonía posible. Los pasos en la cadena y en toda la trazabilidad de los procesos siempre deben ir secuenciados, por ejemplo, no se puede solicitar la impresión de un BL cuando ni siquiera el productor tiene la mercancía lista para despacho; de eso trata la congruencia en la logística, se debe seguir el paso a paso para que cada uno de los procesos funcione de modo adecuado sin que esté limitado porque hubo un salto o una omisión de algún paso.

Cabe aclarar que cualquier error por la omisión en uno o varios de los procesos logísticos puede provocar costos que no deberían modificar la base de los gastos de importación, estos errores pueden ser atrasos en el puerto de origen por una mala coordinación con el *forwarder*, el fabricante o la naviera. Otro error puede ser el despacho de la mercancía sin el pago de la totalidad de la

factura al fabricante, lo cual limitaría el envío de la documentación original y provocaría multas y estadías de las unidades de transporte en el país de destino.

Transporte

Es un paso fundamental para todo proceso logístico, sin el transporte es muy difícil que un país pueda internacionalizar sus productos. Para una buena ejecución en el proceso de transporte de mercancías, primeramente se deben contratar los servicios de un agente de carga como los consolidadores, estos son los expertos que contratan espacios con las navieras y son los responsables de coordinar las unidades de transporte con los fabricantes; así, funcionan como asesores de logística. Asimismo, de acuerdo con Silva (2020):

‘Traer las mercancías’ requiere que la empresa investigue la forma en que van a llegar al destino. Para ello tiene que colocar una gran parte de su atención en el transporte. 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 estos factores, la empresa debe encontrar lo más barato: una gran parte del precio de las mercancías que paga el consumidor final, se destina al transporte (p. 69).

Cadena de Valor

En todo negocio lucrativo el principal objetivo es crear riquezas y ganancias, esto no solo se cumple al vender un bien. Al respecto, la cadena de valor identifica qué costo se le añade al bien en todo el proceso logístico, por eso es esencial que la cadena de valor esté altamente controlada para obtener los mejores resultados y, así, conseguir el valor justo para que sea adquirido por el cliente.

También Silva (2020) indica:

La cadena proporciona valor a una empresa en sus actividades estratégicamente relevantes para entender el comportamiento de los costos y de las fuentes actuales y potenciales de la diferenciación. La mayoría de las empresas obtienen ventajas competitivas cuando llevan a cabo sus actividades estratégicas mejor que sus competidores y a un costo menor (p. 69).

Competitividad

Para Silva (2020, citando a Porter, 2009), existen cinco categorías de actividades primarias que definen el grado de competitividad de una empresa:

- 1) Logística interna: Involucra todas las actividades de recibo de mercancía, almacenaje, manejo y control de inventarios y suministros.

- 2) Operaciones: Actividades que involucran la transformación de insumos en la forma final del producto, además el proceso de alisto de pedidos, *picking*, maquilado, empaque, ensamble, mantenimiento, pruebas, impresión e instalación.
- 3) Logística externa: Actividades asociadas con la recopilación, almacenamiento y distribución física del producto a los compradores.
- 4) *Marketing* y ventas: Actividades asociadas con proporcionar un medio por el cual los compradores puedan comprar el producto e inducirlos a hacerlo, como publicidad, promoción, fuerza de ventas, cuota, canal, precios.
- 5) Servicios postventas: Actividades asociadas con realzar o mantener el valor del producto (p. 69).

En la imagen 6, Silva (2020) grafica cómo es la estructura de valor en una compañía. En cuanto a esto, señala que el margen de una empresa se basa en las actividades de soporte o lo conocido como administrativo, que involucra la infraestructura de la empresa, los recursos humanos, la tecnología y las compras. Posterior a las actividades de soporte, dan paso las actividades primarias en donde se encuentra la logística interna, las operaciones, la logística externa, el *marketing* y ventas y los servicios posventas.

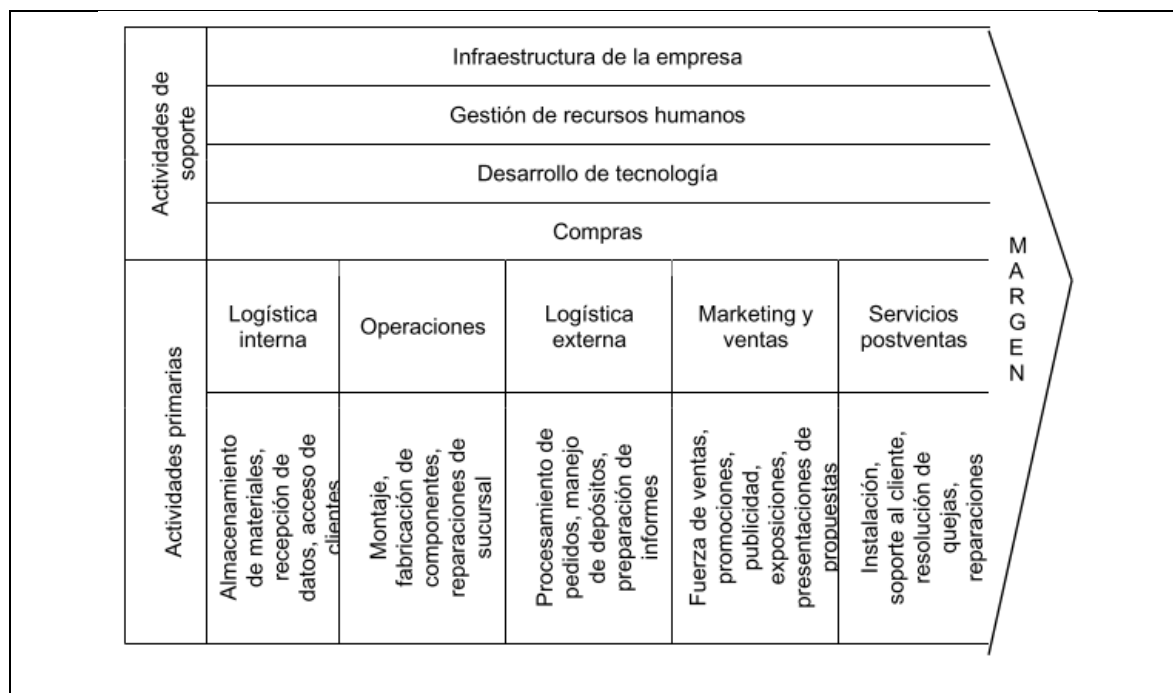


Imagen 6. Estructura de la cadena de valor de una compañía.

Fuente: Silva, 2020, p. 71.

Proceso de Importación

En un proceso de importación se integra cada uno de los pasos que van desde la compra internacional hasta la nacionalización de las mercancías, además de todo su proceso aduanal. Para lograr un adecuado procedimiento, toda compañía debe tener claro cuáles son los principales puntos por tomar en cuenta para realizar una apropiada importación y conocer los requisitos del país de origen como del país de destino.

El Banco Mundial (2023) en su página oficial indica que la clasificación de las economías en el comercio transfronterizo se determina con base en los puntajes para el comercio transfronterizo, lo cual se obtiene según el tiempo y el costo del cumplimiento documental, así como del cumplimiento en la frontera para exportar e importar.

En este indicativo, en el tiempo para importar, Costa Rica tiene una puntuación de 89.5, lo cual refleja que su proceso documental es simple y accesible.

Auxiliares de la Función Pública

Un auxiliar de la función pública es un profesional en materia de aduana y comercio exterior que actúa como agente en las distintas categorías aduanales del Estado. Su principal función es llevar a cabo los procesos que el Estado por sí solo no puede o no cuenta con los recursos para operarlos.

Los auxiliares funcionan como empresas privadas que ofrecen el servicio a compañías exportadoras e importadoras, compartiendo la responsabilidad ante las autoridades del proceso que se contrata. Al respecto, el Ministerio de Hacienda (2023) menciona: “Persona física o jurídica, pública o privada, que se encuentra debidamente autorizada por el Servicio Nacional de Aduanas para participar habitualmente en la gestión aduanera”.

La Ley General de Aduanas de Costa Rica, Ley 7557 de 1995, en su artículo 28, indica: “Se considerarán auxiliares de la función pública aduanera, las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que participen habitualmente ante el Servicio Nacional de Aduanas, en nombre propio o de terceros, en la gestión aduanera”.

El Ministerio de Hacienda (2023) señala que para poder operar como auxiliar, las personas deben tener la capacidad legal para actuar; estar anotadas en el registro de auxiliares que establezca la autoridad aduanera; mantenerse al día en el pago de sus obligaciones tributarias, sus intereses, las multas y los recargos de cualquier naturaleza; cumplir los requisitos estipulados en esta ley, sus reglamentos y los dispuestos por la resolución administrativa que los autorice como auxiliares.

Los tipos de auxiliares de la función pública son el agente aduanero, transportista aduanero, depositario aduanero, consolidador de carga, entidades públicas, exportador habitual, zona franca, concesionarios, depósito libre comercial de Golfito, perfeccionamiento activo, empresas de entrega rápida, empresas en el régimen devolutivo de derechos, estacionamiento transitorio, terminales de carga de exportación y despachos domiciliarios.

La Ley 7557 de 1995, en su artículo 4, indica: “La Dirección General de Aduanas es el órgano superior jerárquico nacional en materia aduanera, con las funciones establecidas por el CAUCA, el RECAUCA, la Ley y demás normas tributarias, reglamentarias y de aplicación general”.

Aduanas en Costa Rica.

En Costa Rica existe un total de siete aduanas de control que administran el ingreso y salidas de las mercancías, además de los diferentes regímenes aduaneros, las cuales estratégicamente se ubican en zonas específicas como lo son los puestos fronterizos; estas aduanas de control son: Aduana de Caldera, Aduana Central, Aduana La Anexión, Aduana de Limón, Aduana de Paso Canoas, Aduana de Peñas Blancas y Aduana Santa María (Ley 7557 de 1995, art. 3).

En el comercio internacional, la logística internacional y el proceso aduanal necesitan de controles para cumplir los procesos en la trazabilidad de las mercancías tanto de importaciones como de exportaciones. Las autoridades en materia de comercio y aduana, así como las entidades públicas y auxiliares de la función pública, gracias al aporte en la tecnología de la información aduanal, llevan a cabo el seguimiento y control de la aplicación de la ley en materia de aduanas.

Documentos Necesarios para la Importación

PROCOMER (2016), en su Guía Informativa sobre Temas de Comercio, enumera los documentos para realizar una importación:

1. Factura comercial: Documento mercantil en donde se detalla la información del producto vendido al comprador, además información de ambas empresas, cantidades, precios, incoterms, términos de pago, información de despacho, condiciones de entrega, entre otros.
2. Manifiesto de Carga: Es el contrato del transportista y ampara el transporte de mercancías ante las distintas autoridades.
3. Conocimientos de Embarque: Es el recibo que entrega el transportista declarando el despacho o salida de las mercancías en los puertos del país de origen. Existen diferentes

dependiendo la modalidad de transportes: para vía marítima se utiliza el Bill of Loading, para vía terrestre carta porte o duca-t, para vía aérea el Airwill Bill.

4. Declaración Única Aduanera (DUA): El Ministerio de Hacienda, por medio de su sistema de información para control aduanero, una vez transmitida toda la información requerida para el proceso aduanal, emite un DUA, que detalla toda la información de la mercancía en su proceso de nacionalización, cualquiera sea su régimen.
5. Permisos de exportación: Costa Rica cuenta con diferentes requisitos dependiendo del producto que se desea importar. Por lo general, se conocen como notas técnicas y son requerimientos específicos como registros ante los ministerios del Gobierno.
6. Póliza de seguro: Ofrece cobertura sobre daños físicos o pérdida de los bienes durante el transporte de mercancías, bien sea terrestre, marítimo o aéreo.
7. Carta de instrucciones del agente aduanal: Documento en el que se brindan las instrucciones de forma clara al agente aduanero.
8. Carta de instrucciones al transportista: Brinda detalles a la empresa transportista con la finalidad de programar el transporte internacional.
9. Lista de empaque: Documento que detalla la información de las mercancías como peso bruto, peso neto, tipo de embalaje, bultos, descripción de la mercancías, cantidades y tamaño.
10. Certificado de Origen: Es un requisito para exportar bajo las condiciones de algún TLC. Este documento certifica que las mercancías importadas del país de origen son originarias de ese mismo país y pueden gozar de las preferencias arancelarias.

Proceso Aduanal de Importación

A continuación, se detalla el proceso para la nacionalización de las mercancías en territorio aduanal costarricense:

- Contratación de los servicios de un agente aduanal: Este es el encargado de orientar al importador para la presentación de la declaración aduanera, en donde se especifica el tipo de mercancía, su descripción, su precio pagado o por pagar, gastos, fletes y su respectiva clasificación arancelaria.

De esta manera lo indica la Ley General de Aduanas: “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” (Ley 7557 de 1995, art. 239).

Cabe destacar los siguientes aspectos relacionados con este punto:

- a) El importador puede elegir el agente aduanero de su preferencia, este es el profesional responsable de guiar la nacionalización. Todo trámite de importación debe ser por medio del agente.
- b) El importador debe dar instrucciones del tratamiento aduanal que desea aplicar a la mercancía como declaración anticipada (contenedores completos) o redestino de la mercancía a un almacén fiscal. Es necesario tomar en cuenta que los compromisos con el agente del transporte internacional deben estar claros para que la carga no sea retenida por el no pago de la factura de gastos, todo esto de acuerdo con la negociación realizada con el fabricante o proveedor y la aplicación de sus incoterms.
- c) El importador debe entregar toda la documentación correspondiente de la mercancía para la confección de la declaración aduanera, también especificar todos los gastos utilizados para la base imponible de los impuestos por cancelar al Ministerio de Hacienda.
- d) Es necesario considerar la existencia de mercancías que son aplicables a las notas técnicas de importación, por lo cual se debe cumplir con el procedimiento de la nota técnica.
- e) Una vez que el agente aduanero tiene toda la documentación, este envía un borrador de impuestos que detalla el costo de la mercancía, los gastos aplicables al valor aduanero y el seguro. Además, en este documento se detallan las partidas arancelarias de las mercancías por nacionalizar, su descripción, sus diferentes aranceles e impuestos y si en efecto la mercancía tiene beneficios arancelarios por la aplicación de los distintos tratados de origen.
- f) El importador debe aprobar el borrador de impuestos suministrado por el agente aduanero.
- g) El importador puede coordinar la digitación anticipada de la mercancía (solo para cargas FCL o contenedor completo) y en el caso de ser una carga consolidada o LCL, previamente antes del arribo de la mercancía, el transportista indica al importador que

la carga es desconsolidada en el almacén fiscal, este aporta un número de movimiento y, posterior a este, la transmisión al TICA es procesada.

- **Selectivo de aforo:** La declaración aduanera es sometida a un proceso selectivo y aleatorio para su nacionalización; así, por medio de un semáforo verde, amarillo y rojo, se determina si la mercancía debe tratarse en verificación inmediata de documentos o reconocimiento físico de la mercancía.

Al respecto, la Ley General de Aduanas establece:

En cualquier modalidad o régimen aduanero, la autoridad aduanera podrá utilizar criterios selectivos y aleatorios, para comprobar la veracidad de la información declarada de unidades de transporte, vehículos, bultos o mercancías, mediante su revisión documental, el reconocimiento físico, o ambos, salvo disposición especial en contrario de este Reglamento (Ley 7557 de 1995, art. 245).

En cuanto al semáforo, su significado se explica a continuación:

- a) Si la mercancía arroja semáforo verde, esto indica que el importador puede coordinar con el transportista la entrega de la mercancía.
 - b) Si la mercancía arroja semáforo amarillo, significa que el importador por medio del agente aduanero debe presentar físicamente la documentación original para la revisión detallada.
 - c) Si la mercancía arroja semáforo rojo, se refiere a que la mercancía es objeto de verificación inmediata y se procesa una revisión física para determinar que la naturaleza del producto, sus características, su clasificación arancelaria, su peso, cantidades y bultos sean los correctos presentados en la declaración aduanera.
- **Levante de mercancías:** Una vez que la autoridad aduanera termina el proceso de verificación, se autoriza el despacho de la mercancía en la modalidad que se haya solicitado y el declarante pueda disponer de las mercancías objeto del despacho aduanero.

Notas Técnicas de Importación

Las notas técnicas para importación son requisitos que se deben cumplir en el proceso de importación y nacionalización de las diferentes mercancías. Las autoridades nacionales tienen a su cargo varios ministerios que deben administrar y ejecutar el procedimiento para el cumplimiento de dichas notas técnicas. No todas las mercancías necesitan cumplir con esta disposición por lo que

en este documento se detallan las más importantes y necesarias para los productos ferreteros que lo requieren.

Nota Técnica 39.

Esta nota técnica corresponde al certificado de registro de preservantes destinados al tratamiento de madera. La entidad responsable del control y ejecución es el Ministerio de Salud, en específico el Departamento de Sustancias Tóxicas, como lo indica PROCOMER (2007):

El Ministerio de Salud tiene por objetivo velar porque toda persona natural o jurídica que se ocupe de la importación, fabricación, manipulación, preparación, reenvase, almacenamiento, transporte, distribución, venta y suministro de sustancias o mezclas de sustancias tóxicas peligrosas utilizadas en el tratamiento de la madera, realicen esta operación en condiciones que permitan eliminar o minimizar el riesgo para la salud y seguridad de las personas y el medio ambiente, expuestos a ellas con ocasión de su trabajo, tenencia, uso o consumo (p. 49).

Las ferreterías son proveedoras de todo tipo de materiales de construcción y diferentes productos destinados al tratamiento de maderas, entre los que destacan los tintes, preservantes, barnices y selladores. Muchos de estos productos son catalogados como peligrosos por su contenido inflamable; así, lo que busca la aplicación de la Nota Técnica 39 es registrar estos tipos de productos ante el Ministerio de Salud para que a su vez sea autorizado su desalmacenaje.

Para este registro, se necesita presentar los siguientes documentos, como señala PROCOMER (2007):

- a) Formulario para Registro de Preservantes de Madera, debidamente llenado y firmado por un profesional responsable.
- b) Formulario-Hoja de Seguridad-MSDS; para el llenado, tómesese como base el documento “Información mínima que debe contener una hoja de seguridad-MSDS”.
- c) Certificado de Libre Venta del país de fabricación (para el caso de productos importados) o número de permiso sanitario (en caso de productos nacionales).
- d) Boceto de etiqueta (p. 50).

Nota Técnica 54.

Esta nota técnica se refiere a la autorización de desalmacenaje de sustancias tóxicas y peligrosas. La entidad responsable del control y ejecución es el Ministerio de Salud, en específico el Departamento de Sustancias Tóxicas.

Respecto a esta nota, el PROCOMER (2007) establece:

El Ministerio de Salud tiene por objeto definir cuáles son sustancias, productos u objetos peligrosos de carácter radiactivo, comburente, inflamable, corrosivo, irritante u otra naturaleza. El objetivo primordial es eliminar o minimizar el riesgo de salud y seguridad de las personas y el medio ambiente, que queden expuestos a ellas por su trabajo, tenencia, uso o consumo (p. 71).

Para este registro, se necesita presentar los siguientes documentos como señala PROCOMER (2007):

a) Productos con número otorgado por el CAS (Chemical Abstract Service)

Presentar el Formulario de Registro de Productos Peligrosos ante el Ministerio de Salud. Este grupo incluye productos puros, mezclas de composición definida o cualquier otro producto que cuente con número de CAS propio.

b) Productos sin número de CAS (Chemical Abstract Service)

Presentar el Formulario de Registro de Productos Peligrosos y la Hoja de Seguridad ante el Ministerio de Salud.

c) Materia prima

Los productos peligrosos importados directamente por la industria nacional para ser utilizados exclusivamente en su proceso de producción no requieren registro; únicamente, el interesado debe notificar en el Formulario de Registro de Productos Peligrosos por única vez, el producto a importar, y presentar la Hoja de Seguridad para aquellos productos peligrosos sin número de CAS (pp. 71-72).

Nota Técnica 58.

Esta nota técnica corresponde a la autorización de importación de precursores y sustancias químicas, incluido el sellado del registro que se debe realizar en el Ministerio de Salud, Unidad de Control y Fiscalización de Precursores.

Para la importación de este tipo de mercancía, se necesita presentar los siguientes documentos, según PROCOMER (2007):

1. La persona física o jurídica que va a importar debe estar registrada ante la Unidad de Control y Fiscalización de Precursores del Instituto Costarricense sobre Drogas como Importadora de Precursores, tener su permiso vigente y estar al día en sus obligaciones, en especial con la presentación de los reportes de movimiento de precursores.

2. Para importación de productos de los incluidos en las Listas 1 y 2 del Artículo 51 o en el Artículo 54 del Reglamento General a la Ley 82048 deberán presentar en el Instituto Costarricense sobre Drogas (ICD):

- Original y copia del Formulario para Autorización de Importación (ver www.icd.go.cr, opción ‘Trámites de Precusores’, opción ‘Formulario Importación de Precusores’ o el anexo para la importación de máquinas controladas).
- Original y copia de la factura de importación.
- Original y copia B.L., Guía Aérea o Carta de Porte, según corresponda (p. 79).

Nota Técnica 59.

La nota técnica en mención tiene como objeto la verificación y aprobación fitosanitaria por parte del Servicio Fitosanitario del Estado de las sustancias químicas biológicas o afines y equipos para aplicarlas a la agricultura, en el punto de ingreso y salida, desalmacenaje, exportación, tránsito nacional o internacional.

Para la importación de equipos de aplicación de sustancias químicas biológicas o afines, se necesita presentar los siguientes documentos, de acuerdo con PROCOMER (2007):

- a) Nombre de la persona física o jurídica solicitante y su dirección.
- b) Nombre de la persona física o jurídica exportadora del producto y su dirección.
- c) Nombre genérico, nombre comercial, clase, tipo y formulación del producto.
- d) Número de registro MAG del plaguicida sintético formulado, ingrediente activo grado técnico, coadyuvantes y sustancias afines de uso agrícola.
- e) Copia de la factura comercial autenticada, cantidad y presentación del valor CIF (\$) del producto importado.
- f) Copia del B/L, Guía Aérea o de la Carta de Porte, según medio de transporte utilizado.
- g) Nombre del fabricante y formulador del producto a importar.
- h) País de origen del producto.
- i) Número de lote de producción. La autorización de desalmacenaje será aprobada y firmada por un funcionario del SFE autorizado dentro de ventanilla única, llevando como respaldo el sello correspondiente de dicha dependencia (p. 83).

Transporte Internacional

El transporte internacional es uno de los recursos más utilizados en el intercambio de bienes, representa un factor que influye directamente en los costos de las mercancías, además es imperativo que cuando una compañía se integra al mercado mundial y la logística internacional, conozca cómo funciona la movilización de cargas, qué medios de transporte utilizar, cómo hacerlo y cuáles son los agentes responsables para la contratación de los servicios terrestres, marítimos y aéreos, pues de esto depende en un gran porcentaje el éxito de una importación o exportación. Con relación a lo expuesto, Ballou (2004) señala:

La transportación generalmente representa el elemento individual más importante en los costos de logística para la mayoría de las empresas. Se ha observado que el movimiento de carga absorbe entre uno y dos tercios de los costos totales de logística. Por ello, el responsable de logística necesita comprender bien los temas de transportación (p. 164).

La cita anterior se refiere a la importancia que tiene el transporte internacional en una mercancía, específicamente en la influencia de los costos. Cuando este recurso es mal aplicado, puede provocar gastos innecesarios. La planeación anticipada en cómo se va a importar una mercancía debe ser prioridad para todo encargado de la logística de importación. Maximizar la logística hace que se obtengan mejores resultados en los costos del producto. Al respecto, Silva (2020) explica:

Las personas que van a realizar actividades de comercio exterior, ya sea importación o exportación, tienen que diseñar un plan de trabajo donde tomen en cuenta todos y cada uno de los factores que intervienen en la operación, para definir una estrategia comercial. ‘Hacer más con menos’ (p. 67).

La evolución del transporte internacional ha proporcionado crecimiento económico y desarrollo a los países que lo integran. El hecho de poder vender o comprar bienes a largas distancias brinda gran ventaja al comercio internacional porque entre más transporte exista y rutas más ágiles y eficaces se empleen, surge un mayor dinamismo en los intercambios comerciales, por esto el transporte tiene un vínculo esencial con el crecimiento económico. Dicho con las palabras de Cabrera (2022): “[...] el crecimiento económico es básicamente una intensificación del transporte. El aumento del transporte y el desarrollo son prácticamente lo mismo” (p. 25).

Transporte de mercancías.

El transporte es vital para la ejecución del comercio internacional, en el cual se efectúa un intercambio de bienes por medio de la compra y venta, y la movilización de estos se debe gracias al transporte de mercancías, lo que conlleva la necesidad de entender cómo funciona la logística internacional.

Una compañía que se internacionaliza no puede realizar por sí misma toda la operativa, es decir, las diferentes fases de la trazabilidad de importación-exportación, es obligación de terceros. De este modo lo expone Cabrera (2022):

En la logística internacional deben desempeñarse funciones que, por lo general no es posible ejecutar con los medios propios de la organización, como ocurre, por ejemplo, con el transporte marítimo, aéreo o ferroviario. En este caso, la empresa transportista, en sus más variadas formas (transportista de carretera, transitaria o *freight forwarder*, operador logístico, agencia de transportes, etc.), es fundamental para el desarrollo de las operaciones de compraventa de mercancías (p. 38).

La cita anterior hace referencia a la función que tiene el agente de transporte encargado de mover la carga del punto de origen al punto de destino. Sin importar la modalidad de transporte, el objetivo primordial de todo agente de carga es lograr con éxito la operación de entrega de las mercancías en buen estado y en el tiempo establecido. Para esto, el agente de carga debe ser consciente y responsable de la manipulación de la mercancía, elegir el medio de transporte correcto, la ruta más adecuada y maximizar los recursos.

En cuanto a esto, Silva (2020), menciona tres aspectos importantes que debe tener presente el agente de carga:

- a) De la protección física de la mercancía para que pueda soportar su manejo durante el trayecto, en sus diversas fases de manipulación, estiba (colocación dentro del vehículo de transporte), traslado o almacenamientos.
- b) De la utilización correcta de los vehículos de transporte aprovechando eficazmente sus características en función de la mercancía y el viaje.
- c) De un cumplimiento leal de los compromisos de adquisición y traslado por ambas partes (p. 551).

Con respecto al punto a, cabe señalar que una vez asignado un embarque a un consolidador o un *freight forwarder*, la mercancía debe ser recolectada en su punto de origen y esto conlleva

diversas operaciones como la utilización de montacargas para subir la carga al camión o simplemente moverla de ubicación en el almacén de entrega. También si la carga es consolidada, en muchos casos puede ser despaletizada para maximizar el espacio en la unidad de transporte. Toda esta manipulación tiene riesgos de provocar una avería en la mercancía, por esto es importante que el empaque y embalaje sean los idóneos para el transporte internacional.

De acuerdo con el punto b, es conveniente indicar que todo importador y exportador debe tener presente el volumen y peso de su carga, así como la naturaleza de la misma, de esta manera se puede elegir correctamente la unidad de transporte por utilizar, por ejemplo, los productos perecederos necesitan de unidades especiales que puedan tener un ambiente controlado para que el bien se transporte de forma correcta; por otro lado, existen cargas que por su naturaleza son más de peso que de volumen y no necesariamente deben viajar en contenedores de 40 pies *high cube* que por su estructura cuentan con un mayor espacio.

En el punto c, se establecen los compromisos que deben cumplir ambas partes, por ejemplo, si el importador contrata los servicios de un agente de carga y la responsabilidad del comprador inicia desde que la carga se encuentra en el buque y este acuerdo es claro en la contratación previa del servicio con el agente de carga, este no debe cobrar por gastos previos al movimiento del cargue en el buque y los compromisos de entrega deben cumplirse como lo sugiere la contratación del servicio.

Tipos de carga.

- Carga general

Silva (2020) explica que es aquella carga en estado sólido, líquido o gaseoso; su presentación de empaque puede estar embalada o sin embalar y es tomada como unidad de empaque. El principal requisito para clasificarse como carga general es que no represente un riesgo para la salud ni el medio ambiente, no sea violentada la integridad de las personas que la manejan y no tengan un tiempo definido de vencimiento.

En el ámbito ferretero existe una gran variedad de productos, en su mayoría productos terminados para vender al consumidor final, los cuales cuentan con su empaque y embalaje, por ejemplo, herramientas manuales, eléctricas, accesorios de plomería, grifería, carpintería, entre, otros y se clasifican como carga general seca.

- Carga a granel

Silva (2020) indica que la carga a granel son productos transportados en grandes cantidades y su recipiente es la unidad de transporte. Este tipo de carga es depositada en ferrocarriles, camiones o buques. Además, la carga a granel se divide en granel sólido, granel líquido, carga general fraccionada y carga general unitarizada.

En la ferretería se importan mercancías que están destinadas al sector económico de la construcción como alambión, varilla y malla electrosoldada, las cuales viajan como carga a granel, pues por su naturaleza son de grandes dimensiones y su tipo de embalaje no permite que viajen en unidades de transporte comunes, por ejemplo, los furgones que se utilizan en vía terrestre o contenedores cuando viajan de forma multimodal. En muchos casos, cuando viajan de manera terrestre, su traslado se hace en unidades de plataforma como popularmente se conocen.

- Carga peligrosa

Según Silva (2020), son mercancías que de no tratarse de modo adecuado pueden poner en riesgo la vida humana y el medio donde se transportan. Este tipo de carga se caracteriza por tener propiedades explosivas, combustibles, oxidantes, venenosas, radiactivas o corrosivas.

En el comercio de la ferretería se venden productos clasificados como peligrosos en los que se encuentran las pinturas en aerosol, pegamentos, solventes, tintes y baterías y estos deben contar con la Hoja de Seguridad o MSDS para su transporte y registro sanitario ante el Ministerio de Salud, además se deben respetar las regulaciones internacionales. Al respecto, la Organización Marítima Internacional -IMO- (2023) establece: “El transporte de mercancías peligrosas en bultos deberá cumplir con las disposiciones pertinentes del Código Marítimo Internacional de Mercancías Peligrosas (IMDG), que se considera una extensión de las disposiciones del capítulo VII de SOLAS”.

- Carga perecedera

Silva (2020) detalla que las cargas perecederas son un cierto número de productos, en especial alimenticios, que sufren una degradación normal en sus características físicas, químicas y microbiológicas como resultado del paso del tiempo, por lo cual su transporte necesita tener un medio de preservación como el control de temperatura para mantener las características propias como el color, sabor, olor, gusto, entre otros.

En el sector ferretero, no se encuentran cargas perecederas, sin embargo, en cuanto a los productos perecederos, se pueden mencionar productos alimenticios como la carne, frutas,

verduras, lácteos, además de flores, entre otros, y por su naturaleza la unidad de transporte cambia en comparación con la unidad en donde se transporta la carga general, a saber, se utilizan contenedores refrigerados con control de temperatura y se cuenta con un sistema para vigilar el ambiente interno de la unidad.

- Otros tipos de carga

En los demás tipos de carga, están la industria automotriz, la maquinaria pesada, la carga sobredimensionada y los valores. En relación con esto, Silva (2020) explica: “Las características del embalaje implican definir el tipo de embarque internacional a utilizar” (p. 555).

Tipos de transporte.

En el comercio internacional existen múltiples opciones de transporte, estas se pueden elegir por la naturaleza del producto, el tipo de carga, su valor, su peso o su volumen. Cuando se selecciona el tipo de transporte, también se debe tomar en cuenta la modalidad en que se desea realizar el traslado de la mercancía, ya que todas las modalidades tienen sus variaciones y diferencias como el precio, el tiempo de tránsito, la seguridad y la capacidad de carga. De esta manera, seleccionar el tipo de transporte correcto en la planificación de trabajo influye en el éxito de la logística.

Ahora bien, desde el punto de vista de Ballou (2004), el servicio de transporte para la aplicación de la logística internacional cuenta con cinco modalidades:

El usuario de transportación tiene una amplia gama de servicios a su disposición que giran alrededor de cinco modalidades o modos básicos: marítimo, ferroviario, por camión, aéreo y por ductos o conducto directo. Un servicio de transporte es un conjunto de características de desempeño que se adquieren a determinado precio. La variedad de servicios de transportación es casi ilimitada. Las cinco modalidades se pueden usar combinadas (por ejemplo, transportación en plataformas o en contenedores); pueden utilizarse agencias de transportación, asociaciones de expedidores y corredores para facilitar estos servicios; los transportistas de envíos pequeños (por ejemplo, Federal Express y United Parcel Service) pueden usarse por su eficiencia en el manejo de paquetes pequeños; o se puede utilizar de manera exclusiva un solo modo de transportación (p. 167).

La cita anterior se refiere a los servicios disponibles para trasladar las mercancías de su punto de origen hasta su punto de destino. Se indica que las opciones son casi ilimitadas y, efectivamente, se cuenta con múltiples compañías navieras, consolidadores, *freight forwarder* y las

opciones son muchas, pero se deben tomar en cuenta las disposiciones en rutas y unidades que hayan al momento de seleccionar el agente de carga porque existe la oferta y la demanda y no siempre se tiene disponibilidad inmediata para un servicio.

Por otro lado, Álvarez y Figueroa (2021, citando a Cipoletta et al., 2010) explican el papel que tiene el servicio del transporte en la economía:

Los servicios de transporte, además, poseen un papel centralizado para el desarrollo de las economías, el cual permite el buen desplazamiento de la población, sus materias primas y productos terminados a través de sus redes; estas deben contar con un diseño de despachos en tiempo y en forma con un costo mínimo en todos los ámbitos local, nacional e internacional (p. 13).

Cabe destacar la influencia del servicio del transporte para llevar a cabo una logística internacional adecuada. Según la cita anterior, el transporte es un autor directo en el desarrollo de la económica, por lo que es necesario conocer de manera general las principales modalidades o modos del transporte de mercancías, sus características y qué detalles considerar para que todo encargado de la logística efectúe la mejor elección.

Modalidad terrestre.

El transporte terrestre se debe entender como el traslado de bienes y personas de un lugar a otro mediante las carreteras. Tiene la particularidad de ser un medio ágil y eficaz y sus tiempos de tránsito son mucho menores que otras modalidades. En el caso de Costa Rica, esta modalidad se aplica para las importaciones que viajan desde Centroamérica y Norteamérica hasta Costa Rica y viceversa en el caso de las exportaciones; sus costos son más altos, pero no existe tanta variación en las tarifas pues las compañías transportistas, en la mayoría de los casos, son dueñas de sus propias unidades. Las variantes por tomar en cuenta en este tipo de servicio son costo por estadías, peajes en las diferentes rutas, combustible; por otro lado, esta modalidad es la más insegura por sus altas incidencias en hurtos, asaltos y robos, por lo cual es indispensable contar con un seguro de transporte.

En cuanto a lo expuesto, Cabrera (2022) detalla la particularidad del transporte por carretera:

El transporte por carretera se caracteriza por su independencia, ya que es el único que ofrece un servicio puerta a puerta, flexibilidad, porque se adapta requisitos de cada envío, y autonomía, dado que no requiere infraestructuras especiales para desarrollar sus servicios

salvo las viarias. Este modo permite, pues, el traslado de casi cualquier envío sin ruptura de carga, de forma rápida y con un costo directo que es asumido por el mercado (p. 39).

A partir de lo anterior, es el único medio que ofrece un servicio puerta a puerta, esto debe entenderse en el modo que se utiliza la misma unidad de transporte que carga la mercancía en las instalaciones de la fábrica o del exportador y entrega en las instalaciones del importador. El término es común emplearlo en modalidades multimodales, pero en este se usan diferentes unidades de transporte como camiones, ferrocarriles, buques y aviones. Con respecto al costo directo del servicio, no hay tantos autores ganando por el servicio, normalmente es el dueño del camión y el consolidador.

En el Reglamento de Circulación por Carretera con base en el Peso y las Dimensiones 31363-MOPT del Ministerio de Obras Públicas y Transportes (2003), se definen los límites de pesos y dimensiones de los vehículos de transporte terrestre automotor de carga por carretera; además, se clasifican los camiones de carga como camión, tractocamión o cabeza, semirremolque y remolque, según sus ejes. En la imagen 7, se detalla el tipo de vehículo; referente a esto, la letra “C” es camión, “R” remolque, “T” tractocamión o cabezal y “S” semirremolques. Asimismo, el número posterior a la letra indica la cantidad de ejes.














TIPO DE VEHÍCULO	ESQUEMA DEL VEHÍCULO	NUMERO DE EJES	PESO TOTAL SEGÚN ACUERDO CENTROAMERICANO [4] (TONELADAS)	DISTANCIA MÍNIMA ENTRE LOS EJES EXTREMOS SEGÚN ACUERDO CENTROAMERICANO (METROS)	PESO TOTAL SEGÚN LA FÓRMULA B Y LIMITADO A 36 TONELADAS (TONELADAS)
C2		2	15	5	20,9
C2-R2		4	29	12,38	31,1
C3		3	21,5	5	21,7
C3-R2		4	29	14,4	33,1
C3-R3		6	40,5	14,4	37,1 (Se limita a 36,0)
C4		4	25	5	23,8
T2-S1		3	23	6,67	23,6
T2-S2		4	30	10,5	29,2
T2-S3		5	34	10,5	31,3
T3-S1		4	30	10,5	29,2
T3-S2		5	37	14,4	34,9
T3-S3		6	41	14,4	37,1 (Se limita a 36,0)
T3-S4		7	45	14,4	39,4 (Se limita a 36,0)

Imagen 7. Revisión del peso de los vehículos incluidos en la propuesta de actualización del Acuerdo Centroamericano de Circulación por Carretera y en el Decreto 31363-MOPT y su efecto en los puentes de Costa Rica.

Fuente: LanammeUCR, 2013, p. 21.

Modalidad marítima.

El transporte marítimo es la modalidad más segura y utilizada en el comercio internacional. La Organización Mundial del Comercio -OMC- (2023) señala que el volumen del transporte marítimo equivale al 80 % del comercio mundial. Su gran capacidad de carga adaptable a múltiples unidades de transporte le permite trasladar fácilmente diferentes tipos de mercancías, también sus costos son inferiores y competitivos en relación con otros modos; pero su tránsito es lento (25 k/h) y necesita distintas unidades de transporte y de movilización para que la carga pueda ser recolectada, estibada, cargada en el buque y entregada.

En cuanto a esta modalidad, Cabrera (2022) expresa:

Es el modo de transporte que más mercancía mueve internacionalmente. Entre sus principales ventajas destacan su gran capacidad de carga, su adaptación a diferentes tipos

de mercancías, su precio competitivo y su bajo impacto contaminante en comparación con el de los demás modos (p. 45).

De esta manera, Cabrera (2022) se refiere a la gran capacidad de carga con que cuenta el transporte marítimo, específicamente los buques pueden transportar más de doce mil contenedores en una sola ruta marítima, además de estar adaptados para diferentes mercancías como general, granos, petróleo, automóviles, carga sobredimensionada, perecederos, gases, cargas químicas y animales. Con respecto a su precio competitivo, este constantemente tiene variaciones porque lo afecta la oferta y la demanda, pero si se comparan las tarifas actuales en las modalidades aéreo y terrestre, el modo marítimo tiene gran ventaja sobre estos.

Existe una gran variedad de contenedores, más de doce tipos diseñados para transportar las mercancías. En el caso de Costa Rica, los contenedores más utilizados son el de 20 pies, 40 pies estándar, 40 pies estándar *high cube* y 40 pies *high cube* refrigerado. En la tabla 12, se detallan las especificaciones de estos contenedores:

Tabla 12

Dimensiones de los contenedores más utilizados en Costa Rica.

Especificaciones	Contenedor de 20 pies (20GP)	Contenedor de 40 pies (40GP)	Contenedor de 40 pies <i>high cube</i> (40 HC)	Contenedor de 40 pies <i>high cube</i> refrigerado (40 RHC)
Ancho interior (metros)	2,34	2,34	2,34	2,29
Alto interior (metros)	2,29	2,29	2,56	2,42
Largo interior (metros)	5,9	12,01	12,01	11,6
Peso (kilos)	2229	3701	3968	4420
Capacidad Max. peso	23956	30481	30480	34000
Capacidad de carga (CBM)	33,2	67,67	76,3	64,28

Fuente: Elaboración propia, 2023, con base en datos de Álvarez y Figueroa, 2021; Hapag-Lloyd, 2023.

Nota: CBM (metros cúbicos).

Si bien los cuatro contenedores antes nombrados son los de mayor demanda en el comercio internacional y específicamente en Costa Rica, se encuentran otros:

- Contenedores para carga seca/*Dry Cargo Container*
 - a) 45' *Standard High Cube*
 - b) 20' *Standard/Hardtop*
 - c) 40' *Standard/Hardtop*
 - d) 40' *Standard/Hardtop High Cube*

- Contenedores para carga especial/*Flatrack–Platform/Open To–Hardtop*
 - a) *20' Flatrack*
 - b) *40' Flatrack High Cube/40' Platform*
 - c) *20' Open Top*
 - d) *20' Open Top High Cube*
 - e) *40' Open Top*
 - f) *40' Open Top High Cube*
 - g) *20' Hardtop*
 - h) *40' Hardtop*
 - i) *40' Hardtop High Cube*
- Contenedores para carga refrigerada/*Reefer Cargo Container*
 - a) *20' Reefer*
 - b) *40' Reefer High Cube*

Modalidad aérea.

El transporte aéreo es la modalidad de transporte más eficiente, su agilidad ayuda a exportar e importar cargas de la forma más expedita que existe, pero antes de utilizarla depende de los tipos de carga, su costo o su propia naturaleza. Al respecto, Cabrera (2022) menciona: “[...] constituye el modo de transporte más rápido y ágil, y el que ofrece mayor cobertura global, pero su costo es elevado y presenta importantes restricciones en cuanto a pesos, dimensiones y medidas de seguridad” (p. 49).

En el mercado ferretero es usual utilizar el modo aéreo cuando se requieren los documentos originales de la mercancía que se desea importar, estos se envían en un *courier* o envío rápido para obtenerlos en pocos días. También es usual solicitar muestras de productos a los fabricantes para realizar pruebas y valorar el producto físicamente, por lo que es necesario utilizar la vía aérea. Se debe tener presente que dependiendo del tipo de carga, los requisitos de transporte cambian o podrían estar restringidos si ponen en peligro la seguridad de una aeronave o tripulación.

Por otro lado, Silva (2020) expresa que el transporte aéreo es usado cuando:

El transporte aéreo es comúnmente usado para mover mercancía perecedera, animales, productos químicos y farmacéuticos, productos electrónicos, de alta precisión, de computación y telecomunicaciones, productos de alto valor agregado o productos delicados

que deben ser transportados con cuidado. La carga de los aviones puede ser transportada en bultos sueltos, *pallets* o contenedores (p. 575).

Álvarez y Figueroa (2021) indican que los contenedores aéreos tienen funciones similares al modo marítimo en cuanto a función y propósito, pero su forma y estructura cambia porque deben adaptarse a las capacidades de los aviones, son fabricados en aluminio y se pueden utilizar en cualquier tipo de mercancía.

En la imagen 8 se muestran los principales contenedores para el transporte de mercancías aéreas:



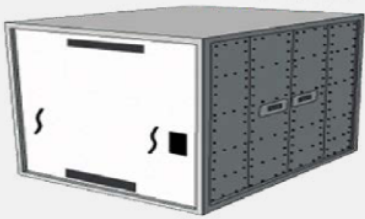
Tipo	Dimensiones internas (cm)	Volumen interno (m3)	Máximo peso bruto (kg)	Compatibilidad con modelos de avión	Prototipo
LD3/AKE /AVE	L = 193 A = 145 H = 155	4,3	1.587	A300, A310, A330, A340, A380, B747, B767, B777, B787, DC- 10, IL86/96, L1011, MD-11 <i>Lower Decks</i>	
LD9/AAP	L = 291 A = 206 H = 147	9,1	Cubierta inferior: 1.587. Cubierta superior: 6.000.	Aviones <i>wide body lower deck</i> B747F / B747 / A340 / A330 / B777, excepto el IL86/96.	
M1/AMA	L = 307 A = 229 H = 234	17,5	Cubierta inferior: 1.587 kg Cubierta superior: 6.000 kg	A330F, B747F, B767F, B777F, IL76, L100, MD11F.	

Imagen 8. Características del contenedor LD9/AAP 1

Fuente: Álvarez y Figueroa, 2021, p. 34.

Incoterms 2020

Para el comercio internacional de mercancías, hay diferentes disposiciones y reglas que se deben seguir y respetar en una negociación internacional, así como existen los tratados de libre comercio, los convenios internacionales y acuerdos que buscan facilitar el comercio a los países, con el objetivo de crear una integración económica mundial, pero en cada uno de los procesos económicos se deben tener claras las normas que rigen los procedimientos; en el caso de las responsabilidades del comprador y vendedor, se llaman incoterms.

Relacionado con lo anterior, Soler (2021) explica:

Estas normativas y recomendaciones obedecen a que las operaciones de compraventa internacional de mercancías, a diferencia de las que se efectúan en el ámbito de un mismo país, conllevan una serie de procedimientos y condicionantes técnicos y administrativos que afectan decisivamente la manera en que se ha de pactar y desarrollar la transacción comercial y, particularmente, la entrega física de la mercancía (p. 12).

Los incoterms son términos de negociación que permiten establecer las responsabilidades de compra y venta tanto para el importador como para el exportador. Estos términos definen qué se incluye en el precio de venta en su forma de financiera y logística; en cuanto a esto, pueden incluir: el costo del producto, el embalaje, la entrega en un lugar convenido en el país de origen, los costos del despacho aduanal en origen, la estibación en el buque, el transporte internacional, el seguro, el almacenaje en origen, el transporte interno en destino, los gastos de importación y la entrega en destino. Por su parte, Soler (2021) los define como: “Tienen por objeto delimitar los derechos y las obligaciones de las partes que intervienen en la compraventa internacional de un producto” (p. 13).

Adicional, Soler (2021) sugiere una serie de elementos por considerar:

- 1) Qué obligación contrae cada parte, comprador y vendedor, de acuerdo con el contrato y su relación con la entrega de la mercancía.
- 2) Los costos que asume cada parte negociadora con base en la contratación del transporte y el conjunto de operaciones para llevarlo a cabo.
- 3) Quién asume los riesgos de la mercancía en su transporte, el costo del seguro y su cobertura.
- 4) Qué parte está obligada a asumir los costos del despacho aduanal.

- 5) Cuál es el lugar y el momento de entrega de la mercancía y de la transmisión de riesgos de la empresa vendedora y compradora (p. 13).

Las reglas de los incoterms determinan cuáles responsabilidades corresponden al transporte internacional, estas se encuentran diseñadas con el fin de que la carga o las mercancías viajen en el modo adecuado para su transporte de un puerto de origen a otro puerto de destino: FAS, FOB, CFR, CIF. Los incoterms se conforman por once reglas y cuatro categorías desde el plano de las obligaciones de la parte vendedora que agrupa dichas reglas:

REGLAS INCOTERMS 2020		
<i>Sigla</i>	<i>Descripción</i>	
EXW	<i>Ex works</i>	En fábrica
FCA	<i>Free carrier</i>	Franco porteador
FAS	<i>Free alongside ship</i>	Franco al costado del buque
FOB	<i>Free on board</i>	Franco a bordo
CFR	<i>Cost and freight</i>	Costo y flete
CIF	<i>Cost, insurance and freight</i>	Costo, seguro y flete
CPT	<i>Carriage paid to</i>	Transporte pagado hasta
CIP	<i>Carriage and insurance paid to</i>	Transporte y seguro pagados hasta
DAP	<i>Delivered at place</i>	Entregada en lugar
DPU	<i>Delivered at place unloaded</i>	Entregada en lugar descargada
DDP	<i>Delivered duty paid</i>	Entregada derechos pagados

Imagen 9. Siglas y descripciones correspondientes a las reglas incoterms 2020.

Fuente: Soler, 2021, p. 26.

Lo expuesto se vincula con lo señalado por Soler (2021) al decir:

Desde la perspectiva de las obligaciones y de las responsabilidades asumidas por la empresa vendedora, las reglas incoterms pueden clasificarse en cuatro categorías que agrupan dichas reglas de acuerdo con la letra inicial de sus correspondientes siglas y según el lugar de entrega de la mercancía:

- 1) Reglas E: Se entrega en origen en las instalaciones de la empresa vendedora, la empresa vendedora pone la mercancía a disposición de la compradora en sus propias instalaciones.
- 2) Reglas F: Entrega en origen sin pago del transporte principal por la empresa vendedora, la empresa vendedora entrega la mercancía en el medio de transporte contratado por la compradora o en el lugar que esta designe en origen.
- 3) Reglas C: Entrega en origen con pago del transporte principal por la empresa vendedora, la empresa vendedora contrata el transporte principal hasta destino, pero entrega la mercancía y transmite los riesgos en origen.
- 4) Reglas D: Entrega en destino, la empresa vendedora asume todos los costos y riesgos necesarios para transportar la mercancía hasta su destino (pp. 25-27).

En la imagen 10 se indican cuáles son las obligaciones y responsabilidades para la parte compradora y la parte vendedora en cada uno de los incoterms:

Obligaciones de las partes vendedora y compradora en cada regla Incoterms												
Reglas Incoterms 2020												
	EXW	FCA local vendedor	FCA otro lugar	FAS	FOB	CFR	CIF	CPT	CIP	DAP	DPU	DDP
Envase y embalaje	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Otros costos de exportación: documentos, certificaciones...	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Carga de la mercancía en el vehículo de transporte inicial	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Despacho de exportación	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Transporte inicial	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Transporte hasta terminal	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Costos en terminal de origen: THC, tasas y otros	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Carga a bordo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Transporte principal	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Seguro de transporte	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Descarga en terminal	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Costos en terminal de destino: THC, tasas y otros	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Despacho de importación	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Transporte de terminal a destino	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Descarga de la mercancía del vehículo de transporte final	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

● Costo a cargo de la empresa vendedora.
 ● Costo a cargo de la empresa compradora.
 ● No es obligatoria la contratación del seguro como condición de una regla Incoterms, pero se indica la parte, vendedora o compradora, a la que le conviene plantearse su contratación por soportar mayoritariamente los riesgos del transporte. En general, es conveniencia de la compradora desde EXW a CPT, mientras que convendrá mayoritariamente a la vendedora desde DAP a DDP.

Imagen 10. Obligaciones de las partes compradora y vendedora en cada regla de los incoterms.

Fuente: Soler, 2021, p. 37.

EXW (Ex Works): en fábrica.

La condición EXW es dada a aquellas negociaciones donde la parte vendedora no desea asumir la responsabilidad de la logística de exportación e importación. En este caso, el precio ofrecido por el fabricante o proveedor en origen solamente incluye el costo del producto, el empaque, el etiquetado y la entrega de la mercancía, pero hasta el andén del almacén de la fábrica; luego el comprador asume la responsabilidad de toda la logística de exportación e importación a partir de la entrega de la mercancía en el punto de origen acordado de recolección.

Al respecto, Soler (2021) establece:

En condiciones EXW, la empresa vendedora cumple con su compromiso de entrega de la mercancía y transmite los riesgos sobre ella al ponerla a disposición de la empresa compradora en sus propias instalaciones o en otro lugar convenido (fábrica, almacén, depósito, plataforma de distribución, etc.) (p. 42).

La transmisión de riesgos significa que toda la trazabilidad de la mercancía debe ser controlada por la parte compradora, por tanto, los inconvenientes ocasionados en el traslado de las mercancías en origen hacia los puestos aduaneros como almacenes fiscales, puestos transitorios y puertos de despacho es responsabilidad del comprador. Cabe mencionar que el despacho de aduanas en origen, el modo de transporte, el trámite de importación en destino y el seguro también deben incluirse en la obligación del consignatario de la mercancía.

FCA (Free Carrier): franco porteador.

La regla FCA se emplea cuando el fabricante desea entregar la mercancía en un punto específico, por ejemplo, un almacén fiscal en frontera o puerto, alguna terminal portuaria o una terminal aérea; cualquiera que sea el caso, debe siempre ser un lugar acordado en el país de origen. Esta regla incluye el transporte interno de la mercancía cuando la entrega acordada no sea en el almacén del fabricante. Una vez que la parte vendedora entrega la carga en condiciones óptimas para su transporte y la coloca dentro de la unidad de transporte, la responsabilidad es de la parte compradora.

Soler (2021) indica en cuanto a este incoterm: “Dice que en condiciones FCA, la empresa vendedora cumple con sus obligaciones y transmite los riesgos al entregar la mercancía a la empresa transportista contratada por la compradora en el lugar designado en el país de origen” (p. 48).

En el incoterm FCA, la principal obligación de la parte vendedora es la entrega de la mercancía en el lugar convenido y el cumplimiento del despacho aduanal. Esta regla es utilizada para cualquier modo de transporte ya que siempre se emplea hasta el país de origen.

FAS (Free Alongside Ship): franco al costado del buque.

Respecto al incoterm FAS, la responsabilidad del vendedor es entregar la mercancía en un puerto convenido en el país de origen al costado del buque y además realizar el despacho aduanal asumiendo los costos de su aplicación. Después de que esto suceda, la responsabilidad del comprador inicia desde este punto y tiene la obligación de cubrir los costos del manejo portuario como los movimientos, la estiba y las maniobras de la grúa portuaria que cargue el buque. Se recomienda utilizar esta regla en los casos de mercancía a granel, sobredimensionada y maquinaria pesada.

Con relación a lo expuesto, Soler (2021) señala:

En las condiciones FAS, la empresa vendedora cumple con sus obligaciones y transmite los riesgos al entregar la mercancía al costado del buque contratado por la compradora en la terminal del puerto de embarque designado y en la fecha acordada. Desde ese momento, los costos y riesgos del conjunto de la cadena logística, incluida la carga, la estiba el trimado en el buque, corresponden a la empresa compradora.

La parte vendedora es responsable de empacar, etiquetar, embalar, entregar en la unidad de transporte y hacer el despacho aduanal o trámite de exportación en el país de origen. La parte vendedora no está en la obligación de asegurar la carga, pero debe asumir el riesgo si ocurre un eventual siniestro antes del punto acordado de la entrega de la mercancía.

FOB (Free On Board): franco a bordo.

FOB es uno de los términos más utilizados en el transporte internacional y es muy frecuente que se aplique en las negociaciones internacionales. En este incoterm, la parte vendedora asume la porción de la logística en el país de origen (incluyendo costos y riesgos) hasta entregar el contenedor a bordo del buque y da por finalizada su responsabilidad; no obstante, la contratación del transporte internacional e interno en el país de origen se debe llevar a cabo por la parte compradora. La regla es utilizada para mercancía que viaja con un transporte principal en modo marítimo.

Asimismo, Soler (2021) indica: “De frecuente uso en las operaciones de compraventa internacional, establece que la empresa vendedora cumple con sus obligaciones y transmite los riesgos al entregar la mercancía a bordo del buque contratado por la compradora en el puerto de embarque convenido” (p. 59).

Soler (2021) explica que la parte vendedora finaliza su responsabilidad cuando coloca el contenedor a bordo del buque, pero el comprador debe contratar el servicio de transporte internacional y enviar al exportador o fabricante la información del agente de carga o *forwarder*, además de la naviera por utilizar para dicha exportación y que se logre realizar la reserva para el despacho de la mercancía.

CFR (Cost and Freight): costo y flete.

Según la regla de CFR, la parte vendedora asume el transporte principal o internacional. Una de sus obligaciones principales es gestionar la coordinación del embarque en origen y su proceso de exportación. Su responsabilidad finaliza una vez que el buque se encuentre en el puerto

de destino acordado, no obstante, cuando la mercancía está a bordo del buque, el riesgo es para la parte compradora, debido a que el seguro de la carga corre por cuenta del comprador.

En este caso, Soler (2021) señala:

Mediante la regla CFR, la empresa vendedora se obliga a asumir todos los costos y el flete necesarios para transportar la mercancía hasta el puerto de destino convenido, sin descargar la mercancía en diferentes puertos, se considera que la mercancía se entrega en el primero de ellos, en el de embarque (p. 68).

Soler (2021) manifiesta que la parte vendedora debe asumir los costos como el precio de la mercancía, su empaque, su embalaje, su transporte interno en el país de origen, su trámite de exportación, su estiba y maniobras en el puerto, el cargue en el buque y el transporte internacional.

CIF (Cost, Insurance and Freight): costo, seguro y flete.

Es otro de los incoterms más utilizados en las negociaciones internacionales. Para la parte vendedora, esta regla incluye el costo de la mercancía, su seguro y el transporte internacional hasta el puerto del país de destino en el lugar convenido. Los costos de maniobras para la descarga del contenedor en el puerto corresponden a la parte compradora, además del trámite de importación, almacenaje, transporte interno y la porción del seguro que cubre el riesgo en el país de destino.

Al respecto, Soler (2021) indica: “Mediante la regla CIF, la empresa vendedora se obliga a asumir todos los costos y el flete necesarios para transportar la mercancía hasta el puerto de destino convenido, sin descargar la mercancía del buque” (p. 75). Así, Soler (2021) dice que se deben asumir todos los costos, a saber, de la mercancía, empaque, etiquetado, embalaje, transporte interno, almacenamiento, trámite de exportación, maniobras en el puerto de origen, seguro y transporte internacional hasta el puerto de destino acordado.

CPT (Carriage Paid To): transporte pagado hasta.

La regla del CPT es multimodal por lo que en su tránsito pueden estar involucrados diferentes tipos de transporte. En el caso de la parte vendedora, es responsable de entregar las mercancías en un lugar convenido en el país de destino, puede ser una terminal portuaria o aérea, o un almacén fiscal. Los costos y riesgos son asumidos por la parte vendedora hasta el punto acordado, pero no se incluye el seguro del transporte, tampoco el costo por la descarga de las mercancías. Además, el trámite aduanal en destino le corresponde a la parte compradora.

Con relación a este incoterm, Soler (2021) explica:

La regla CPT, la empresa vendedora se obliga a contratar y asumir todos los costos del transporte de la mercancía hasta el lugar de destino convenido (terminal marítima, terrestre o aérea) con la compradora, si bien la entrega y transmisión de riesgos a esta tienen lugar en origen, una vez que la mercancía ha sido entregada a la empresa transportista que la propia vendedora ha contratado (p. 83).

Todos los costos de transporte a los que se refiere Soler (2021) son costo de la mercancía, empaque, etiquetado, embalaje, entrega a la unidad de transporte, costo del transporte interno en origen, maniobras del puerto en origen, despacho aduanal, transporte internacional y transporte interno en destino.

CIP (Carriage and Insurance Paid To): transporte y seguro pagados hasta.

Como el anterior incoterm, el CIP también utiliza el transporte multimodal. El CIP incluye el costo del seguro hasta el lugar convenido, puede ser en una terminal portuaria o aérea, o un almacén fiscal de conveniencia. La regla indica que en el caso del comprador, este debe asumir toda la trazabilidad de la carga hasta el punto de entrega, pero no es responsable de asumir los costos de descarga y el trámite aduanal de importación.

Por su parte, Soler (2021) menciona:

La regla CIP añade al condicionado de CPT la obligación de que la empresa vendedora contrate y asuma el costo de una prima de seguro que cubra los riesgos de la mercancía soportados por la empresa compradora desde el momento en que se entrega a la transportista hasta el lugar de destino donde la vendedora ha contratado el transporte (terminal portuaria o ferroviaria, centro logístico, etc.) (p. 95).

Todos los costos de transporte que cita Soler (2021) son costo de la mercancía, empaque, etiquetado, embalaje, entrega a la unidad de transporte, costo del transporte interno en origen, maniobras del puerto en origen, despacho aduanal, transporte internacional, transporte interno en destino y seguro de la mercancía hasta el lugar convenido en el país de destino.

DAP (Delivered At Place): entrega en lugar.

La regla del DAP señala que la parte vendedora es la responsable de cubrir los costos del proceso logístico hasta un lugar acordado por el comprador, este puede ser un puerto, un almacén fiscal, un predio transitorio, o en el depósito o bodega del consignatario. La parte vendedora debe asumir los costos del trámite aduanal de exportación, pero no es su responsabilidad el trámite aduanal de importación, tampoco el costo del almacenaje ni los impuestos; no obstante, sí es

responsabilidad del vendedor el riesgo de la mercancía por lo que ambas partes deben estar de acuerdo si la mercancía debe asegurarse.

Soler (2021) explica en cuanto a este incoterm:

En condiciones DAP, la empresa vendedora cumple con su obligación de entrega y transmite los riesgos al poner la mercancía, sobre el medio de transporte y sin descargar, a disposición de la compradora en un punto designado en el país de destino: puerto, fábrica, almacén, depósito, centro logístico, etc. De este modo, la empresa vendedora debe asumir los riesgos y costos derivados de todas las fases del transporte hasta el lugar de entrega acordado (p. 98).

El DAP son de los incoterms con más responsabilidades para la parte vendedora. Al entregar la carga en un lugar en el país de destino, la responsabilidad del comprador es mínima, pero se hace la aclaración de que la parte compradora tiene el deber de asumir en destino el trámite de importación y lo que corresponde después de la entrega, es decir, la descarga en el sitio acordado, el costo del almacenaje fiscal, los impuestos y el traslado a las instalaciones del comprador.

DPU (Delivered at Place Unloaded): entrega en lugar descargada.

A diferencia del incoterm anterior, el DPU hace al vendedor responsable de entregar en un lugar convenido por ambas partes, pero en este caso se incluyen los costos de descarga siempre y cuando sean mercancías en modo de carga consolidada (LCL) y no en carga completa (FCL); a partir de ese momento, los costos y riesgos son asumidos por la parte compradora, por lo que debe hacerse cargo del costo de almacenaje fiscal, trámite aduanero de importación y traslado de la mercancía a las instalaciones del consignatario. Asimismo, el seguro no es obligatorio para esta regla, sin embargo, ambas partes acuerdan si la mercancía debe asegurarse.

Con relación a este incoterm, Soler (2021) señala:

En condiciones DPU, la empresa vendedora asume todos los costos de transporte y cumple con su obligación de entrega al poner la mercancía, descargada del medio de transporte de llegada, a disposición de la compradora en el lugar de destino que se haya convenido en el contrato de compraventa (centro logístico, almacén de la empresa compradora, etc.), momento en el que transmiten los riesgos a la compradora (p. 102).

En este incoterm es importante tener claro que la gran diferencia con respecto al anterior es la responsabilidad del costo de descarga, asumida por la parte vendedora y a partir de esta fase

quien asume el proceso y costos siguientes es la parte compradora, por consiguiente, tiene obligación del costo de almacenaje, trámite aduanal de importación, impuestos y traslado a las instalaciones del comprador.

DDP (Delivered Duty Paid): entregada derechos pagados.

Esta regla significa la máxima responsabilidad para la parte vendedora, pues se incluyen todos los costos del transporte y logística desde el país de origen hasta el lugar acordado de entrega en el país de destino, pero se excluye la descarga en el punto antes mencionado; además, es deber del vendedor asumir los costos aduanales y el proceso aduanal de importación. El seguro, por su parte, no es obligatorio, pero la responsabilidad de la mercancía es de la parte vendedora, por lo que ambas partes deben acordar el aseguramiento de la carga. Ahora bien, si el exportador no desea asumir los impuestos, se debe aclarar en el contrato manejando los términos DDP VAT unpaid.

En cuanto a este incoterm, Soler (2021) expresa:

En caso de que se pacte excluir de las obligaciones de la empresa vendedora el pago de alguno de los gastos derivados de la importación (por ejemplo, el IVA), debe hacerse constar claramente la mención DDP VAT unpaid (IVA no pagado) o DDP VAT excluded (IVA excluido), según convenga. De este modo, la empresa compradora asume el pago de dicho impuesto (p. 110).

Como antes se indicó, la regla del DDP solo elimina el costo de la descarga en la entrega al lugar acordado y deja a decisión de las partes excluir los impuestos generados en la nacionalización de la mercancía, asumiendo la parte vendedora la responsabilidad en casi toda su totalidad.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

Enfoque de la Investigación

Cualitativo

Esta investigación inició por el problema detectado en las ferreterías y se fundamentó en aquellos negocios que no importan sus productos, por lo cual se pretendió analizar si efectivamente este sector del mercado localizado en los distritos Merced, Catedral, Hospital y Carmen posee el conocimiento y la capacidad para ser parte del comercio internacional. Por lo tanto, se decidió implementar un enfoque cualitativo, teniendo como principales instrumentos la entrevista y la encuesta, característicos del enfoque cualitativo.

Desde el punto de vista de Barrantes (2002), el enfoque cualitativo “Busca descubrir o generar teorías. Pone énfasis en la profundidad y sus análisis no necesariamente, son traducidos a términos matemáticos” (p. 71). El enfoque cualitativo pretende comprender el fenómeno social de los hechos, entender lo sucedido por medio de la recolección de datos, analizarlos y crear un criterio nuevo que responderá a la hipótesis planteada en la investigación.

Por su parte, Hernández et al. (2014) explican que el enfoque cualitativo posee una característica en donde:

El enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados ni predeterminados completamente. Tal recolección consiste en obtener perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, prioridades, experiencias, significados, y otros aspectos más bien subjetivos). También resultan de interés las interacciones entre individuos, grupos y colectividades (p. 8).

En las citas anteriores los autores coinciden en que el enfoque cualitativo se basa en la recolección de datos para obtener la información necesaria de los individuos de la investigación, pero dicho enfoque no cuenta con una regla específica; adicional, básicamente ambos determinan que el análisis se debe realizar sobre el fenómeno social existente en los sujetos.

Como expresan Barrón y D’Aquino (2020), el enfoque “busca acceder a las estructuras de significados propios de esos contextos mediante la participación de los actores sociales en ellos. La investigación tiene que ser más fiel al fenómeno que se estudia que a un conjunto de principios metodológicos” (p. 48). Así, de nuevo se cita el término social, por consiguiente, el método cualitativo se basa en analizar y entender las experiencias de los individuos y no tanto en el análisis estadístico y numérico.

Diseño de la Investigación

Para esta investigación, el diseño más acorde fue la investigación-acción; en cuanto a este: “Se da una unión entre investigador e investigado, realizando el trabajo en forma sistemática, por medio de un modelo flexible, ecológico y orientado a los valores” (Barrantes, 2002, p. 157). Este diseño está encaminado en recopilar y analizar los datos, tomando en cuenta que cada diseño tiene su propia particularidad y varía dependiendo del enfoque de la investigación.

Por su parte, Trejo (2021, citado por Sequera, 2016) explica:

La investigación-acción es considerada en la actualidad como una metodología que forja una elevada capacidad para dar respuestas a los diferentes problemas que se presentan en la cotidianidad, en tanto que la investigación-acción actúa en el contexto de la comunidad y no solamente involucra al investigador, sino a todos los integrantes del grupo, quienes, a partir de la detección problemática, aportarán sus ideas y posibles soluciones desde la elaboración de proyectos o planes de acción (pp. 35-36).

De acuerdo con lo descrito, en esta investigación se estudió la logística de importación implementada por la muestra seleccionada, además de examinar su proceso y establecer sus áreas de mejora. Adicional, conforme se avanzó en la investigación, se ejecutaron acciones en conjunto con el investigado para indagar el proceso aplicado en su lugar de trabajo y, de esta forma, establecer cómo actuar sobre las áreas que debían ser corregidas para mejorar los procesos.

Asimismo, acerca de esta investigación, Hernández et al. (2014, citando a Sandín, 2003) establecen: “[...] la investigación-acción pretende, esencialmente, propiciar el cambio social, transformar la realidad (social, educativa, económica, administrativa, etc.) y que las personas tomen conciencia de su papel en ese proceso de transformación” (p. 496).

El diseño de esta investigación se fundamentó en analizar la problemática encontrada expuesta en el planteamiento del problema del estudio, con base en la recolección de los datos que se recopilaron de la muestra seleccionada y, de esta manera, establecer el plan de acción para resolver el problema, aplicar la mejora o generar el cambio.

Población y Muestra

Población

Hernández et al. (2014, citando a Lepkowski, 2008b) señalan que “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174). También,

la población seleccionada para un estudio tiene un papel fundamental en los resultados obtenidos ya que esta cuenta con diferentes puntos de vista sin perder el enfoque de la investigación.

En esta investigación, la población de estudio estuvo conformada por profesionales con experiencia en los procesos de importaciones y relacionados al sector de empresas ferreteras que pertenecen, según la clasificación de actividades económicas de Costa Rica, a las siguientes clases:

1. Clase n.º 4663 venta al por mayor de materiales de construcción, artículos de ferretería y equipo y materiales de fontanería y calefacción.
2. Clase n.º 4663.0 venta al por mayor de materiales de construcción, artículos de ferretería y equipo y materiales de fontanería y calefacción.
3. Clase n.º 4752 venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados.
4. Clase n.º 4752.1 venta al por menor de artículos de ferretería y pinturas en comercios especializados.

Además de pertenecer a la clase que vende al por menor y mayor productos de ferretería, la empresa ferretera debía ubicarse en los distritos de Merced, Hospital, Catedral y Carmen del cantón central de San José. Por otro lado, el tamaño de la empresa no fue limitante para la investigación, por lo cual se incluyeron las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas que estuvieran activas con patente de ferretería en los distritos mencionados y profesionales de transporte internacional y logística, agentes aduanales y representantes de casas extranjeras vinculados al comercio de la ferretería.

Muestra.

Hernández et al. (2014) expresan que “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p. 173).

La muestra seleccionada para esta investigación estuvo compuesta por profesionales, comerciantes vinculados al comercio de la ferretería que actualmente laboran en las empresas ubicadas en los cuatro distritos centrales de San José, ejecutivos o dueños de los comercios de ferreterías que pudieran brindar información a partir de su propia experiencia en el negocio ferretero en los procesos de importación, además de profesionales del sector de aduanas y comercio internacional como agentes aduaneros, agentes de transportes y representantes de casas extranjeras

relacionados con el comercio de la ferretería para conocer los procesos de las importaciones de los productos ferreteros.

Adicional, el tipo de muestra seleccionada es no probabilística. Al respecto, Hernández et al. (2014) señalan:

Las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización. Se utilizan en diversas investigaciones cuantitativas y cualitativas (p. 189).

A continuación, se presentan las compañías objeto de entrevista como consolidadores de carga, compañías ferreteras importadoras y auxiliares de la función pública:

Tabla 13

Entrevistas.

ENTREVISTADO	PUESTO	RAZÓN
ENTREVISTADO 1	Comprador y encargado de logística	Almacenes El REY
ENTREVISTADO 2	Agente transportista	Internacional Cargo
ENTREVISTADO 3	Representante de casas extranjeras	Representaciones Denalex
ENTREVISTADO 4	Representante de casas extranjeras	Corporación Fabel
ENTREVISTADO 5	Comprador	El Lagar
ENTREVISTADO 6	Agente aduanero	Agencia Mundotrans
ENTREVISTADO 7	Agente aduanero	Grupo Servica
ENTREVISTADO 8	Agente aduanero	Rfs Logística
ENTREVISTADO 9	Agente transportista	AirSea Worldwide
ENTREVISTADO 10	Encargado de compras	Decavisa
ENTREVISTADO 11	Encargado de compras	Capris
ENTREVISTADO 12	Dueño	Ferretería Santa Ana
ENTREVISTADO 13	Encargado de importaciones	Almacenes Unidos
ENTREVISTADO 14	Dueño	Ferretería El Ancla

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Unidades de Análisis

Según Hernández et al. (2014), “Aquí el interés se centra en ‘qué o quiénes’, es decir, en los participantes, objetos, sucesos o colectividades de estudio (las unidades de muestreo), lo cual depende del planteamiento y los alcances de la investigación” (p. 172). Con base en lo expuesto, a continuación se detallan las unidades de análisis para esta investigación.

Empresas Ferreteras

La primera unidad de análisis correspondió a las empresas ferreteras, en estas se basó el primer objetivo específico de investigación que buscó identificar qué compañías en la actualidad importan sus productos.

Proceso de Importación

La segunda unidad de análisis fue el proceso de importación, lo cual se basó en el segundo objetivo específico de esta investigación que examinó el proceso implementado por las empresas ferreteras en su compra internacional, su logística de importación y su proceso aduanal.

Áreas de Mejora

La tercera unidad de análisis fue el área de mejora en el proceso de importación, lo cual se fundamentó en el último objetivo específico de esta investigación. Asimismo, esta unidad se desarrolló con los datos obtenidos de la segunda unidad de análisis para determinar correctamente los posibles errores o fallas por investigar en dicho proceso.

Instrumento

Hernández et al. (2014) señalan lo siguiente acerca del instrumento:

La definición sugerida incluye dos consideraciones: la primera es desde el punto de vista empírico y se resume en que el centro de atención es la respuesta observable (sea una alternativa de respuesta marcada en un cuestionario, una conducta registrada mediante observación, un valor de un instrumento y su interpretación o una respuesta dada a un entrevistador). La segunda es desde una perspectiva teórica y se refiere a que el interés se sitúa en el concepto subyacente no observable que se representa por medio de la respuesta (p. 199).

En la cita anterior, se sugiere que la medición puede basarse en los datos empíricos, es decir, la experiencia de los sujetos y la forma en que pueden trasladar ese conocimiento, respuestas que se pueden medir mediante un cuestionario aplicado y la interpretación de la conducta registrada observada en el momento de realizar una entrevista.

Cuestionario

Hernández et al. (2014) expresan acerca de este instrumento: “Los cuestionarios se utilizan en encuestas de todo tipo (por ejemplo, para calificar el desempeño de un Gobierno, conocer las necesidades de hábitat de futuros compradores de viviendas y evaluar la percepción ciudadana sobre ciertos problemas como la inseguridad)” (p. 217). En cuanto a esta investigación, el

instrumento principal fue el cuestionario por lo que se tomó en cuenta para poder efectuar las preguntas objetivamente a la muestra seleccionada y cumplir con los objetivos establecidos.

Entrevista

Hernández et al. (2014, citando a Janesick, 1998) entienden la entrevista como:

Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia o un equipo de manufactura. En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema (p. 403).

De este modo, la entrevista es una reunión para conversar, pero el proceso de esa conversación se fundamenta en la aplicación del cuestionario para mantener una guía objetiva de lo que se desea investigar y de la información requerida para el análisis de los datos. Cabe destacar que en esta investigación la entrevista se podía aplicar de forma presencial o virtual.

Fuentes de Información

Fuente Primaria

En cuanto a las fuentes primarias, Barrón y D'Aquino (2020) comentan: “[...] cuando los datos o hechos son recogidos por aquellos que investigan directamente de la realidad” (p. 51). Estos datos pueden ser recolectados de libros, entrevistas científicas, periódicos, documentos oficiales de instituciones públicas, informes técnicos e información recopilada por los sujetos entrevistados.

Para esta investigación, las fuentes primarias fueron las compañías que compusieron la muestra seleccionada como lo son las empresas ferreteras profesionales del sector de aduanas y comercio internacional, también agentes aduaneros, agentes de transportes y representantes de casas extranjeras.

Fuente Secundaria

Respecto a las fuentes secundarias, Barrón y D'Aquino (2020) señalan: “[...] se usan resultados de otras investigaciones, realizadas por otros investigadores, y se los analiza e interpreta” (p. 51). Estos datos se basan en informes académicos, libros y artículos que interpretan otros trabajos.

En esta investigación, las fuentes secundarias empleadas fueron páginas web, libros y tesis universitarias, que contenían información sobre el comercio en San José, además de los procesos de importación y aduanas.

Tabla 14
Cuadro de variables.

Objetivo	Categoría de análisis	Subcategoría	Definición conceptual	Instrumento	Ítem
Identificar las empresas ferreteras que importan, ubicadas en los distritos Merced, Hospital, Catedral y Carmen del cantón de San José.	Ferreterías importadoras	Distribución	Según la Real Academia Española (2023), "Tienda donde se venden diversos objetos de metal o de otras materias, como cerraduras, clavos, herramientas, vasijas, etc.".	Cuestionario	De la pregunta 1 a la 3.
		Importación			
		Comercio internacional			
		Limitaciones			
Examinar el proceso de importación que implementan las empresas ferreteras de los distritos Merced, Hospital, Catedral y Carmen del cantón de San José.	Proceso de importación	Actores	Guevara (2020) explica: "Es un tipo de régimen definitivo el cual permite ingresar diferentes mercancías procedentes del exterior o concernientes a zonas francas en el país de origen a favor del declarante o interesado" (p. 8).	Cuestionario	De la pregunta 4 a la 8.
		Factores más relevantes			
		Claridad en el proceso			
		Pasos en el proceso			
		Mal aplicación			
Establecer las áreas de mejora en el proceso de importación de las empresas ferreteras de los distritos Merced, Hospital, Catedral y Carmen del cantón de San José.	Áreas de mejora	Instituciones de cooperación	Se pueden determinar cómo las habilidades que tiene una compañía, persona o institución para establecer mejores procesos, rendimientos y resultados en un trabajo determinado.	Cuestionario	De la pregunta 9 a la 12.
		Competitividad			
		País			
		Asesoramiento			

Fuente: Elaboración propia, 2023.

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 los procedimientos de importación.

Así, el capítulo se organizó de la siguiente manera: en primer lugar, se ubicó la tabla 15, donde se indican las unidades correspondientes a los tres objetivos específicos de esta investigación y las categorías surgidas a partir de estas.

Después, se encuentra una segunda parte, donde se describió y analizó cada una de las categorías de análisis. El análisis se efectuó según lo explorado en las fuentes de información y las fuentes científicas. Por último, se realizó un apartado de interpretación de datos en donde se le brindó una respuesta al problema de la investigación.

Seguidamente, se exponen las unidades y categorías de análisis base para este proyecto de investigación:

Tabla 15

Unidades y categorías de análisis.

1. Ferreterías importadoras	<ol style="list-style-type: none"> 1. Distribución e importación 2. Comercio internacional 3. Limitaciones
2. Proceso de importación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actores 2. Factores más relevantes 3. Claridad en el proceso 4. Pasos en el proceso 5. Mal aplicación
3. Áreas de mejora	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instituciones de cooperación 2. Competitividad 3. País 4. Asesoramiento

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Unidad de Análisis 1: Ferreterías Importadoras

El fin de la primera unidad de análisis fue la indagación sobre las ferreterías importadoras de productos ferreteros y de esta unidad se desprendieron las siguientes tres categorías, las cuales se desarrollaron de manera independiente:

- Distribución e importación.
- Comercio internacional.
- Limitaciones.

Cabe señalar que se utilizaron las propias palabras de las personas de la muestra que participó en la entrevista, donde se aplicó el cuestionario.

Categoría 1: Distribución e Importación

Descripción.

De acuerdo con la categoría uno de la primera unidad, se les preguntó a los expertos sobre cuál era su conocimiento acerca de las empresas que importan y distribuyen en los distritos de la Merced, Carmen, Hospital y Catedral, pues en Costa Rica existen diferentes empresas ferreteras que participan en el comercio internacional, como se mencionó en el capítulo II. A partir de lo anterior, los participantes indicaron:

- *“Específicamente en esa área no sé, a nivel nacional son tantos, nosotros tenemos una gana de ferreteros enorme y no sé realmente quién importa y quién no, y menos para una zona en específica. Yo le compro a Sabo, Arsa, Unidos Mayoreo, Proinsa, Sólidos, Sylvania; todos son ferreteros, lo que no tengo conocimiento quiénes importan”* (Entrevistado 1).
- *“Actualmente solo conozco a la empresa ALMACENES UNIDOS, quienes son los mayores distribuidores”* (Entrevistado 2).
- *“No”* (Entrevistado 3).
- *“Mayoreo Ferretería y Acabados, Unidos Mayoreo, Universal de Tornillos S. A., Capris, Tecnofijaciones S. A., Aceros Carazo”* (Entrevistado 4).
- *“Sí conozco diferentes distribuidores e importadores”* (Entrevistado 5).
- *“Le puedo indicar que son varias las empresas que conozco, pero no el número preciso”* (Entrevistado 6).
- *“No”* (Entrevistado 7).
- *“Efectivamente, tengo conocimiento de al menos unas cinco firmas de empresas que se dedican a ese sector ferretero”* (Entrevistado 8).
- *“Sí, algunas de estas ferreterías serían ferretería El Mar, depósito y ferretería El Carmen, ferretería Coca Cola, entre otras”* (Entrevistado 9).
- *“No”* (Entrevistado 10).
- *“Sí”* (Entrevistado 11).
- *“Cofersa, Transfesa, Universal de Tornillos, Importaciones RERE, Torcasa, Alpra, Dataformas, Audios Accesorios”* (Entrevistado 12).

- “Sí, actualmente en estos distritos hay más de 60 empresas de ferreterías y distribución de material de construcción” (Entrevistado 13).
- “Sí, algunas” (Entrevistado 14).

Análisis.

Según las respuestas de los entrevistados, existen distintas empresas que actualmente se reconocen por ser ferreterías que importan y distribuyen en el área de San José centro, sin embargo, son pocas. De acuerdo con los datos recopilados del sistema TICA del Ministerio de Hacienda (2023), en comparación con los datos de la MSJ (2023), existen 136 patentes registradas como ferreterías en los distritos de Merced, Hospital, Carmen y Catedral y solo el 8 % de estas participan del comercio internacional.

La muestra entrevistada no reconoce las empresas que actualmente importan. Así, lograron detectar empresas grandes de distribución de productos de ferretería como Arsa, Unidos Mayoreo, Cofersa, Transfesa, Universal de Tornillos, Importaciones RERE, pero estas se ubican fuera del casco central de San José. Solo un entrevistado posee el conocimiento de que Almacenes Unidos es importador, pero no es un distribuidor.

Las empresas que importan sus productos son:

- Sur Química Sociedad Anónima: Es una compañía transnacional dedicada a comercializar productos de pintura para el área de la construcción y acabados, además en sus importaciones del año 2022 nacionalizó 3 319 partidas diferentes y pertenece a empresas grandes ubicadas en San José. En ese mismo año, importó un valor CIF de más de 56 millones de dólares.
- Intaco Costa Rica Sociedad Anónima: Es una compañía transnacional dedicada a la fabricación y comercialización de distintos tipos de morteros, empastes, impermeabilizantes, aditivos y productos para la construcción. En el año 2022, nacionalizó 1 330 partidas arancelarias diferentes con un valor CIF de más de 13 millones de dólares.
- Corporación Comercial e Industrial El Lagar: Es una cadena de tiendas de ferretería con presencia en todo el país. En el año 2022 nacionalizó 2 184 partidas arancelarias con un valor CIF de más de 3 millones de dólares.
- Torcasa Tornillos Centroamericanos: Es una compañía nacional dedicada a la comercialización de todo tipo de tornillos, brocas, herramientas eléctricas y manuales,

equipo de seguridad y soldadura. En el año 2022, importó 3 369 partidas arancelarias con un valor CIF de más de 2 millones de dólares.

- Canning Treinta Cuatro: Es una compañía pequeña y nueva dedicada a la comercialización de productos especializados para el sector mueblero. Su participación en el mercado es apenas de un poco más de un año de establecerse con patente de ferretería. En el año 2022 importó 482 partidas arancelarias distintas, para un valor CIF de más de 975 mil dólares.
- Importadora y Exportadora Mundo Europa: Es una empresa dedicada a la importación y distribución de maquinaria industrial y comercial como perforadoras, máquinas de soldar, herramientas eléctricas y herramientas manuales. En el año 2022, importó 305 partidas arancelarias para un valor CIF de más de 652 mil dólares.
- La Nueva Unión Ferretera de San José: Es una empresa costarricense dedicada a la fabricación de malla ciclón y comercializa distintos paneles, mallas electrosoldadas, gaviones y tuberías. En el año 2022, solo importó 27 partidas arancelarias con un valor CIF de más de 317 mil dólares.
- Despacho de Tornillos, Herramientas y Materiales: Es una empresa ferretera costarricense que en la actualidad comercializa todo tipo de productos ferreteros. En el año 2022 importó 30 partidas arancelarias con un valor CIF de 199 mil dólares.
- Importador Persa del Norte: Es una compañía que importa varios tipos de mercancías como textil, tecnología, electrodomésticos, industrial, herramienta eléctrica y ferretería. En el año 2022 importó 1 350 partidas arancelarias con un valor CIF de 67 mil dólares.
- JMC Cuatro: Es una compañía que aparece con patente de ferretería, sin embargo, solamente ha importado llantas para tractor.
- Almacenes Unidos: Es una compañía ferretera con más de 60 años de presencia en el mercado y cuenta con dos ferreterías en el distrito Merced. En el año 2022 importó 27 partidas arancelarias para un valor total de más de 13 mil dólares.

Categoría 2: Comercio Internacional

Descripción.

En relación con esta categoría, se les preguntó a los expertos sobre si las empresas ferreteras pueden realizar sus compras al exterior y participar en el comercio internacional. Los entrevistados expresaron lo siguiente:

- *“Es muy difícil, porque lo que es la competencia internacional es demasiado pesado, demasiado ruda, nosotros como país que somos sinceramente a nivel mundial no nos conocen, ¿qué pasa con la ferretería?, tenemos competidores muy fuertes, la principal China y si una ferretería quiere importar el precio que nos da China, es casi la cuarta parte de lo que producimos, yo veo muy difícil que una ferretería pueda importar de China”* (Entrevistado 1).
- *“Creo que es una excelente opción para crecimiento económico en proyección a la comunidad, generando más posibles fuentes de empleo. El comercio internacional definitivamente amplía las opciones de crecimiento y expansión comercial”* (Entrevistado 2).
- *“Claro que sí, todas las empresas ferreteras tienen la capacidad y el conocimiento que existen empresas internacionales que están en la mera disposición de involucrarlos en el comercio internacional de manera directa, siempre y cuando se tenga presente que uno de los factores importantes es el idioma”* (Entrevistado 3).
- *“Es la manera más eficiente de lograr la mayor cantidad de productos al mejor precio para suplirlo al mercado local”* (Entrevistado 4).
- *“Excelente por parte de las empresas que están yendo al comercio internacional a buscar alternativas de compra a un mejor precio o una mejor calidad”* (Entrevistado 5).
- *“Como agente de aduanas, yo considero que todas las empresas de venta masiva de productos, en la cual incluyo a las ferreterías, deberían de promover las importaciones, ya que el mercado se presta y la oportunidad de precios y calidad estaría muy variada, por lo tanto, es una buena opción para el consumidor final”* (Entrevistado 6).
- *“Es bueno porque genera una sana competencia que al final ayuda al consumidor final, debido a que no se da un incremento en el valor final, por los costos que este puede generar”* (Entrevistado 7).
- *“Realmente es sumamente importante que exista mayor cantidad de actores en la balanza del comercio exterior del país y en el intercambio de bienes y servicios del comercio internacional, buscando con esto satisfacer las necesidades de una población determinada, dinamizando la economía en todos sus campos”* (Entrevistado 8).
- *“Han incrementado los beneficios, esto gracias a las operaciones comerciales internacionales, como también se verá reforzada la reputación de la empresa, lo cual*

incrementa la credibilidad de la empresa tanto a nivel local, nacional, como en el extranjero. De acuerdo al tipo de cambio, se pueden tener ventajas del cambio de divisas. Si abren operaciones en comercio internacional, se pueden especializar, y esto puede estar asociado a empezar a vender a gran escala, de esta forma se podrá mejorar los niveles de consumo y demanda, introducir nuevos productos que permitan especializarse, incluso a reducir los precios de tus productos/servicios en cualquier lugar” (Entrevistado 9).

- *“Me parece una gran oportunidad el que las empresas ferreteras puedan importar sus productos, ya que así logran ser más competitivas y rentables. Fortaleciendo el empleo en el país” (Entrevistado 10).*
- *“Es lo que los puede hacer más competitivos ya que pueden mejorar la oferta con mejores precios. Localmente es muy alto el costo” (Entrevistado 11).*
- *“Sí se puede, pero no se hace ya que la inversión es elevada y, por los problemas internacionales y la pandemia, los costos están muy altos; además los ferreteros tienen garantía del abastecimiento de los importadores actuales y con plazo de tiempo para pagar y precio. El ferretero está en la zona de confort y no se anima a la importación por el momento” (Entrevistado 12).*
- *“Me parece muy interesante que algunas empresas ferreteras pudieran, en una sana competencia, acceder a las compras de sus propios productos para este ámbito y así el cliente final tendría más oportunidad y buscar mejor oferta y demanda” (Entrevistado 13).*
- *“Me parece una buena opción para competencia y variedad en el mercado” (Entrevistado 14).*

Análisis.

Según lo comentado por los entrevistados, el hecho de que las ferreterías logren importar sus propios productos aumentaría la competitividad del mercado ferretero y parte de la sociedad sería beneficiada con mejores precios e incremento en la oferta laboral, además aumentaría el intercambio comercial entre los distintos países que comercializan con Costa Rica. Cabe destacar que si una empresa pequeña o mediana participa en ese intercambio, se acortaría la cadena de valor, eliminando a los revendedores que agregan costo al producto.

La mayoría de los entrevistados consideró que los ferreteros deberían dar el paso a importar sus propios productos porque así se beneficiarían los costos y aumentaría la competitividad. Existe la percepción de que el camino de las importaciones es una tarea difícil porque la competencia

presente a nivel país es muy agresiva, no obstante, desde el punto de distribución, esto llevaría otro tipo de estrategia y logística, pero si el importador compra sus productos para vender en sus tiendas, esto incentivaría al desarrollo propio de un producto, una familia de productos, una marca o una herramienta.

En relación con lo señalado, Krugman y Obstfeld (2006) exponen lo siguiente sobre el beneficio de la integración económica en las importaciones:

Si la integración conduce a reemplazar la producción nacional de alto coste por importaciones procedentes de otro país de la unión (el caso de la creación de comercio) el país gana. Si, por el contrario, la integración conduce a reemplazar importaciones más baratas de fuera del área integrada por importaciones más caras de dentro (el caso de la desviación de comercio) el país pierde (p. 253).

A partir de la cita anterior, se refleja que Costa Rica es un país beneficiado por las importaciones pues su balanza comercial de bienes es negativa, esto significa que el país no produce productos destinados a la ferretería, a excepción de algunos productores nacionales, por lo tanto, se necesita de países productores de este tipo de bienes para cubrir la necesidad del mercado y, partiendo de esto, es posible determinar que mientras más ferreterías importen sus productos, habrá mayor competitividad.

Categoría 3: Limitaciones

Descripción.

Respecto a la categoría tres de la primera unidad, se les preguntó a los expertos sobre cuál creen que sea la mayor limitante para que sus empresas ferreteras solo compren a nivel local sus productos y no realicen importaciones; de este modo, contestaron lo siguiente:

- *“Yo siento que la parte que más limita a los ferreteros es la cantidad que exige China para vender y las ferreterías no tienen la capacidad para importar y lo que más nos afecta es ser tan pequeños”* (Entrevistado 1).
- *“Para mí la mayor limitante de comprar local es el crecimiento y competitividad a nivel de mercado, al no tener mayor variedad de productos y mejores precios”* (Entrevistado 2).
- *“Uno de los mayores limitantes es el flujo de caja, el músculo financiero y la periodicidad de compra, adicionalmente yo puedo decir que en el ámbito internacional muchas empresas proveedoras solicitan cantidades mínimas de compra”* (Entrevistado 3).

- *“Las empresas que no importen tendrían únicamente el surtido ofrecido por los importadores. Por otro lado, el precio al que van a comprar va a ser más alto que el que lograrían si lo importaran ellos. Por otro lado, no se van a diferenciar contra los otros actores del mercado ya que todos van a tener los mismos”* (Entrevistado 4).
- *“El costo, una de las mayores causas es el costo del dólar que es un limitante a nivel nacional ya que debe ser una empresa ferretera bastante fuerte para invertir capital de inmediato y recuperarlo a un tiempo más extenso que la compra local”* (Entrevistado 5).
- *“Considero que la limitante es el desconocimiento por parte de los jefes de las empresas, los cuales no se atreven a asumir un reto de compra en el exterior y no asumir riesgos”* (Entrevistado 6).
- *“El monopolio del mercado internacional, esto porque algunas empresas en el país tienen negocios o convenios con empresas en el exterior que les brindan mejores precios, esto por hacer compras de mayor volumen que motivan a dar mejores precios que a empresas ferreteras que no cuentan con cadenas de tiendas mayoritarias y que su compra en el exterior puede ser mucho menor, provocando así un valor al momento de costear sus mercancías”* (Entrevistado 7).
- *“Desconocimiento del tema, falta de acceso a mercados y capital económico”* (Entrevistado 8).
- *“Dependiendo el producto, la calidad puede ser una limitante, esto por no estar en estándares que satisfagan las necesidades del cliente, como precios más altos, ya que deben comprar probablemente material importado por su proveedor local, no se especializarían en ningún producto a buen precio y calidad”* (Entrevistado 9).
- *“Una limitación muy importante es el factor económico, ya que esto hace que las empresas tengan dificultades para importar”* (Entrevistado 10).
- *“Falta de conocimiento y asesoría para conocer el proceso y los proveedores que deben contactar”* (Entrevistado 11).
- *“Primero es el flujo de dinero que tenemos por lo mencionado anteriormente, ya que el consumo ha bajado y la oferta ha crecido con importadores que traen el mismo producto, además lo mejor en este momento es trabajar con las bodegas de los importadores para no arriesgar capital social”* (Entrevistado 12).

- *“Una limitante es el capital monetario, ya que muchas son empresas familiares y no cuentan con financiamiento de alguna banca estatal o privada”* (Entrevistado 13).
- *“Es la falta de tener algún consultor que les permita apoyarse”* (Entrevistado 14).

Análisis.

Según las respuestas brindadas por los entrevistados sobre las limitaciones que tienen las empresas ferreteras para importar sus productos, se encontraron con mayor relevancia el desconocimiento, las cantidades mínimas para importar y el factor económico. El desconocimiento en el área de comercio internacional puede provocar cierto temor a los dueños o administradores de las empresas ferreteras por el simple hecho de no querer arriesgar el dinero de la compañía. Por otro lado, muchos de los fabricantes alrededor del mundo cuentan con cantidades mínimas de producción y para una ferretería estas cantidades no serían tan accesibles y podrían provocar sobreabastecimiento de inventario si se fuera a ejecutar la compra.

El factor económico juega un papel muy valioso en las limitantes de importación, como lo mencionaron varios entrevistados, pues debe contarse con la capacidad para cubrir los diferentes gastos originados en toda la trazabilidad de la importación, como el costo de la mercancía, costo de los gastos de naviera o consolidadores, costo de los gastos en destino, costo del pago de impuestos y además del tiempo de recuperación del dinero una vez que se logre nacionalizar la mercancía. Si no existe el factor económico, es imposible realizar una compra al exterior.

De acuerdo con los entrevistados, las empresas ferreteras del área de investigación tienen una gran dificultad para llevar a cabo una importación, consideraron que de hacerlo deben importar muchos productos distintos, asimismo los fabricantes exigen cantidades mínimas para su compra que superan por mucho la rotación habitual de una ferretería y al mismo tiempo se crea el concepto de tener espacios adicionales a la ferretería para almacenar el producto importado que al final es un costo de almacenamiento y manejo.

Unidad de análisis 2: Proceso de importación

El objetivo de la segunda unidad de análisis fue demostrar el conocimiento sobre el proceso de importación que poseen los participantes. Así, a partir de esta unidad se desprendieron las siguientes cinco categorías, las cuales se desarrollaron de manera independiente:

- Actores.
- Factores más relevantes.
- Claridad en el proceso.

- Pasos en el proceso.
- Mal aplicación.

Además, se emplearon las propias palabras de quienes participaron en las entrevistas donde se aplicó el cuestionario.

Categoría 1: Actores

Descripción.

En esta categoría se les preguntó a los expertos sobre cuáles son los actores que participan en el proceso de importación; a continuación, se exponen las respuestas de los participantes:

- *“Primero, se ocupa negociar con un bróker, que nos garantiza lo que se va comprar es lo que se va mandar en diferentes fábricas, agencia aduanal, naviera, una compañía logística y aduana”* (Entrevistado 1).
- *“Los actores que participan en un proceso de importación son proveedor de producto; costo de producto; registros o permisos; partida arancelaria; término de compra; incoterm; logista de transporte marítimo, aéreo o terrestre; internamiento; bodegaje; impuestos y entrega local”* (Entrevistado 2).
- *“Existen varios actores de los cuales todos tienen que estar alineados para la importación de un producto, bien o servicio”* (Entrevistado 3).
- *“Aduana de origen, aseguradora, la naviera o transporte, aduanas en país de destino, transporte en país de destino, agencia aduanal e importador”* (Entrevistado 4).
- *“Desconozco del tema”* (Entrevistado 5).
- *“Los participantes son el comprador, llámese importador; el vendedor, llámese exportador; los medios de transporte internacionales de carga como las consolidadoras o las navieras que ejercen el proceso de traslado de las mercancías tanto aéreas, marítimas o terrestres y, por último, la agencia de aduanas que se encarga de realizar los trámites para la respectiva nacionalización y entrega de las mercancías al importador, o en este caso, a la casa ferretera”* (Entrevistado 6).
- *“El vendedor en el país de origen; la empresa compradora, o bien, el importador, para nuestros efectos, la empresa transportista, quien se encarga de traer las mercancías al país; la agencia de aduanas; almacén fiscal y transporte local”* (Entrevistado 7).
- *“Los enumero a continuación: exportador (origen), importador (destino), agente de carga internacional, puertos, aeropuertos con control aduanero, operadores portuarios,*

depósitos aduaneros o zonas primarias de control aduanero, agente aduanal, intermediarios del mercado cambiario, bancos, entre otros, transporte interno de mercancías” (Entrevistado 8).

- *“El idioma como primer aspecto es importante tener en una negociación desde el inicio en la misma. La búsqueda de proveedores (exportador), el cliente receptor de la mercancía (importador), la financiación si lo requieren por medio de bancos o alguien privado, (intermediario del mercado cambiario/bancos), el acuerdo comercial y definir término incoterm. Cumplir con las normatividades de acuerdo a las leyes del país y tener los permisos pertinentes ante las entidades gubernamentales. Las condiciones de transporte (agente de carga internacional, puertos/aeropuertos, operadores portuarios, agencias de aduanas, transportador interno), los seguros, trámites aduaneros y la recepción de la mercancía” (Entrevistado 9).*
- *“Precio del producto, calidad, conocimiento de trámites aduaneros, confianza en los productores internacionales” (Entrevistado 10).*
- *“El proveedor del producto, el proveedor del transporte internacional y local para la carga, almacén fiscal, agencia aduanal” (Entrevistado 11).*
- *“Importador, exportador, agente aduanal, aeropuertos, puertos, transporte interno” (Entrevistado 12).*
- *“Sí, los actores principales de una importación estructurada paso a paso: vendedor fabricante, comprador cliente, transportista, navieras, puertos, almacenes de depósito, custodios del Estado, agentes de aduanas” (Entrevistado 13).*
- *“Importador, la empresa que maneja la carga y la descarga” (Entrevistado 14).*

Análisis.

A partir de las respuestas de los entrevistados, se identificaron dos panoramas distintos: las empresas entrevistadas de logística, aduana y representantes de casas extranjeras lograron detallar los actores más relevantes correctamente; sin embargo, las empresas ferreteras carecen de conocimiento en el tema, inclusive uno de los entrevistados afirmó tener desconocimiento; por lo tanto, hay un gran desconocimiento para llevar a cabo un proceso adecuado de importación, esta es una de las razones principales por las que no existe el acercamiento o interés de hacer una compra en el exterior: al no conocer quiénes son los actores, no hay forma de saber a quién dirigirse para recibir asesoramiento de una compra internacional y su proceso de importación.

Los entrevistados mencionaron elementos o factores que intervienen en el proceso como el costo del producto, los registros, los permisos, las partidas y el idioma, lo cual si bien son puntos importantes que determinan o son parte del resultado del proceso de importación, no son actores. Para un proceso de importación, es fundamental conocer cuál es la participación y responsabilidad de cada uno de los actores.

En la Guía Informativa sobre Temas de Comercio Exterior de PROCOMER (2016), se establece el procedimiento para las importaciones y los actores que participan en este proceso, a saber:

- Dirección General de Aduanas y sus órganos.
- Ministerios del Gobierno.
- Importador-exportador.
- Terminales de carga.
- Agente aduanero.
- Transportista aduanero.
- Consolidador de carga internacional, navieras.
- Empresa de entregas rápidas.
- Agente de seguros.
- Estacionamiento transitorio.
- Depósito fiscal (almacén fiscal).
- Aduana de control.

Además, la Ley General de Aduanas detalla las disposiciones de los diferentes auxiliares de la función pública:

- Artículo 8: Servicio Nacional de Aduanas. El Servicio Nacional de Aduanas será el órgano de control del comercio exterior y de la Administración Tributaria; dependerá del Ministerio de Hacienda y tendrá a su cargo la aplicación de la legislación aduanera. [...]
- Artículo 33: El agente aduanero es el profesional auxiliar de la función pública aduanera autorizado por el Ministerio de Hacienda 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. [...]

- Artículo 40: Los transportistas aduaneros personas, físicas o jurídicas, son auxiliares de la función pública aduanera; autorizados por la Dirección General de Aduanas. Se encargan de las operaciones y los trámites aduaneros relacionados con la presentación del vehículo, la unidad de transporte y sus cargas ante el Servicio Nacional de Aduanas, a fin de gestionar en la aduana el ingreso, el arribo, el tránsito, la permanencia o la salida de mercancías. [...]
- Artículo 44: Los consolidadores de carga internacional son auxiliares de la función pública aduanera que, en su giro comercial, se dedican, principal o accesoriamente, a contratar, en nombre propio y por su cuenta, servicios de transporte internacional de mercancías que ellos mismos agrupan, destinadas a uno o más consignatarios. [...]
- Artículo 46: Los depositarios aduaneros son las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, auxiliares de la función pública aduanera que, autorizadas mediante concesión, por la Dirección General de Aduanas, custodian y conservan temporalmente, con suspensión del pago de tributos, mercancías objeto de comercio exterior, bajo la supervisión y el control de la autoridad aduanera. [...]
- Artículo 145: En circunstancias excepcionales, la Dirección General de Aduanas podrá autorizar, a título precario, la operación de estacionamientos transitorios, permitiendo a los transportistas aduaneros la permanencia de los vehículos, las unidades de transporte y sus cargas, hasta por un plazo máximo de ocho días hábiles, para su destinación hacia un régimen aduanero de importación, siempre que permanezcan bajo precinto aduanero. [...]
- Artículo 155: El depósito fiscal es el régimen aduanero por el cual las mercancías son depositadas temporalmente bajo custodia, conservación y responsabilidad del depositario y el control de la aduana, sin el pago de los tributos a la importación (Ley 7557 de 1995).

Categoría 2: Factores más Relevantes

Descripción.

Según la categoría dos de la segunda unidad, se les preguntó a los expertos sobre los factores más relevantes en el proceso de importación; seguidamente, se exponen sus respuestas:

- *“Lo principal creo que es que tiene que haber garantía y que el fabricante sea confiable. Por medio del bróker, se investiga quién es la fábrica con la que se está negociando, es lo primordial para un buen negocio. Nosotros compramos un producto a x que no se ha investigado bien, solo una vez se compra porque el fabricante tampoco le da seriedad al negocio. Se debe investigar quién es el más fuerte en el producto”* (Entrevistado 1).
- *“Creo que los mayores factores más relevantes son el costo de producto, el término de negociación, la logística de importación, impuestos y el mercado meta”* (Entrevistado 2).
- *“Primero que todo, tener flujo de caja, tener conocimiento de los incoterms, términos de pago, idioma, tener conocimiento de los derechos arancelarios, que oportunamente debe tener la persona ya que estos gastos adicionales como gastos aduanales, y de más”* (Entrevistado 3).
- *“La credibilidad del exportador, estar claros en las cualidades requeridas de los productos importados, empaque durante el transporte y el seguro, el tiempo de entrega y transporte”* (Entrevistado 4).
- *“Mejores precios, mejores calidades, variedad de productos y, lo más importante, disponibilidad de inventario”* (Entrevistado 5).
- *“Primero que todo, que los precios de compra de los artículos sean competitivos en el mercado local; segundo, que los costos de transporte también sean un punto competitivo para los artículos a importar y que garanticen los tiempos de entrega y traslados para que el producto no sufra atrasos de entrega en mercado local”* (Entrevistado 6).
- *“Primero que todo, saber si las mercancías a comprar cumplen con los requerimientos que la empresa ferretera requiere; términos incoterm de compra según lo que se pueda negociar con el vendedor; tipo de transporte, marítimo, terrestre o aéreo; así como los montos de flete a negociar con los transportistas internacionales; tiempo de tránsito de la mercancías hasta el país; si existen convenios o acuerdos comerciales que ayuden al importador poder vender sus productos al consumidor final y que sean más competitivos”* (Entrevistado 7).
- *“Conocimiento del producto y sus barreras no arancelarias, transporte, asesoría en procedimientos y legislación aduanera”* (Entrevistado 8).
- *“Precio internacional del producto, calidad requerida del producto, disponibilidad extranjera del producto, confianza en los proveedores internacionales, conocimiento de los*

trámites para el despacho aduanero, capacidad logística de la empresa, manejar el stock de sus productos, presupuesto de marketing en sus productos” (Entrevistado 9).

- *“Precio competitivo, respaldo de inventario y garantía por el proveedor, necesidades locales de los productos a importar” (Entrevistado 10).*
- *“Debe estar inscrito como importador, debe valorar el costo del flete hacia Costa Rica, que el producto no tenga restricciones en el país o lleven permisos especiales; de ser así, realizar el trámite correspondiente, debe valorar que el precio puesto en Costa Rica sea competitivo” (Entrevistado 11).*
- *“Seleccionar al proveedor, financiar la mercadería” (Entrevistado 12).*
- *“Términos de compra (incoterms), seguros de transporte y de la mercancía y procesos portuarios y aduanales” (Entrevistado 13).*
- *“Precio, tiempo de producción, tiempo de exportación, impuestos, etc.” (Entrevistado 14).*

Análisis.

A pesar de ser relevantes varios factores en el proceso de importación, antes de realizar una compra, se debe tener la confianza necesaria en el fabricante o proveedor de interés, por el simple hecho de desconocer quién es. Un proceso de investigación anticipada del proveedor ayuda a obtener los mejores resultados en una compra internacional y evitar un inconveniente por la pérdida del dinero pagado. Por lo tanto, es necesario recurrir a diferentes herramientas como la visita a las fábricas, solicitud de estados financieros certificados, consulta de las exportaciones, recomendaciones de los clientes, además de documentación certificada y verificada por la autoridad del país.

El segundo factor por destacar es el precio de compra, siendo el principal factor del precio de venta, el cual influye en la rentabilidad. Por su parte, el precio de compra es determinado por el proceso de negociación, es decir, si se adquieren cantidades favorables para la fabricación, es posible obtener mejores resultados, no obstante, existe la posibilidad de que el proveedor o fabricante ofrezcan los precios que el importador desea adquirir; por esta razón, se debe realizar un precálculo de costos y logística para conocer en detalle el precio de venta final que se da en el mercado con respecto al precio de compra y los gastos de importación.

Sin embargo, el precio depende de la negociación adquirida por el comprador, de este modo es imperativo entender el incoterm. Este es el tercer factor de importancia, a saber, establecer correctamente los términos de negociación y es que todo debe tener congruencia porque el gasto

por adicionar después del precio de fábrica, el costo del transporte marítimo, los gastos en origen, el costo del seguro y los gastos en destino dependen del incoterm pactado en la negociación.

Ahora bien, un cuarto factor es la cualidad del producto y su calidad. Si bien es cierto, existen diferentes niveles, es fundamental tener claridad de lo que realmente se desea adquirir. Al respecto, efectuar comparativos de calidades de distintos productos ayuda a determinar a qué mercado se desea dirigir y si el bien realmente cumple con la necesidad que se desea cubrir.

En relación con lo anterior, Cabrera (2022) menciona los factores determinantes para la elección de los incoterms:

La elección de una regla Incoterms tiene como resultado determinadas obligaciones, gestiones, costos y riesgos, tanto para la empresa vendedora como para la compradora. Por lo tanto, la elección de la regla óptima debe ser fruto de un proceso en el que han de valorarse convenientemente diferentes opciones, criterios y factores, en algunos casos incompatibles, a los que cada compañía debe dar la prioridad que considere necesaria en la negociación que regule la compraventa.

Desde el punto de vista económico, no se puede menospreciar ningún factor, todos influyen en el resultado correcto del proceso de importación. Por ejemplo, un seguro puede convertirse en el mejor gasto incurrido si eventualmente la mercancía sufre algún daño o siniestro; o bien, ignorar las restricciones o barreras no arancelarias puede afectar la no nacionalización de las mercancías o incurrir en grandes costos adicionales.

Categoría 3: Claridad en el Proceso

Descripción.

Con relación a esta categoría, se les preguntó a los expertos sobre la claridad que tienen en los procesos de importaciones, los participantes contestaron:

- *“Eso sí lo ignoro porque esa parte no la veo yo”* (Entrevistado 1).
- *“Creo que depende del importador, creo que muchas veces no es claro el proceso, pero es parte del conocimiento que se debe ir captando”* (Entrevistado 2).
- *“Dependiendo para qué nicho de mercado se irían a enfocar ya que en el ámbito ferretero existe que hay bastante desconocimiento en materia de cómo son los procesos de importación”* (Entrevistado 3).

- *“No, los procesos son conocidos por poca gente, principalmente las aduaneras, e inclusive los encargados por parte del Gobierno no tienen claros los procesos a llevar”* (Entrevistado 4).
- *“Creo que para el sector ferretero le falta un poco más de fuerza o conocimiento a la hora de importaciones no son tan fuertes o por lo menos no se le da prioridad”* (Entrevistado 5).
- *“Todos los procesos de importación están claros y si tienen dudas hay instituciones que los pueden orientar como el caso de COMEX”* (Entrevistado 6).
- *“Actualmente con la legislación aduanera costarricense el proceso de importación tanto para empresas del sector ferretero como en general el proceso es claro, sin embargo, las empresas ferreteras deben de realizar un estudio de mercado para ver la factibilidad de las mercancías que van a comprar en el extranjero y los beneficios que estos les puedan brindar ya sea aplicando convenios internacionales, revisión de requisitos no arancelarios entre otros”* (Entrevistado 7).
- *“Lamentablemente no. Hoy en día existe una mala aplicación de los procedimientos aduaneros que influyen directamente en el proceso de importación por parte de los actores que día a día deben y tienen que ver con estos procesos”* (Entrevistado 8).
- *“No están claros con algunos del sector ferretero, hay muchas dudas en ellos y desde el inicio el idioma es un limitante a la hora de buscar un producto donde deben buscar terceros, donde deben confiar y pagar extras por ello, falta de conocimiento, términos, experiencia y, por supuesto, en el proceso del mismo por lo cual deben contratar nuevamente a terceros para que les realicen sus compras como toda la logística en el proceso de importación”* (Entrevistado 9).
- *“Creo que se pueden facilitar más opciones de procesos y que el mismo no sea engorroso”* (Entrevistado 10).
- *“No. Falta mucha asesoría y apoyo a pequeñas empresas en esa área, hay mucho desconocimiento de cómo buscar y hacer contactos de los productos y servicios”* (Entrevistado 11).
- *“Si nunca ha exportado, no tienen claro el proceso”* (Entrevistado 12).
- *“Considero que sí en la mayoría de los casos”* (Entrevistado 13).

- *“Considero que sí para los que tienen el conocimiento, sin embargo, considero que hay negocios que desconocen”* (Entrevistado 14).

Análisis.

La Ley General de Aduanas y su reglamento son claros al detallar lo fundamental para seguir un proceso de importación, además existen profesionales como los auxiliares de la función pública y transportistas que guían al importar, sin embargo, la muestra entrevistada opinó que los procesos no son claros y en las ferreterías no existe un profesional en materia de aduanas y comercio, pues la estructura del negocio no lo exige.

Ahora bien, si se dividen las respuestas de la muestra, se detecta que los representantes de casas extranjeras y transportistas concordaron con los ferreteros: no hay conocimiento en los procesos, pero los agentes aduanales entrevistados señalaron que los procesos son claros, excluyendo a un agente aduanero que mencionó la existencia de una mala aplicación en los procesos aduaneros.

Los acuerdos internacionales, así como los órganos del comercio internacional impulsan la facilitación del comercio, exigiendo un órgano a cada miembro que vele por esta disposición. Al respecto, en el caso de Costa Rica, existe el Consejo Nacional de Facilitación del Comercio (CONAFAC), órgano creado por medio del Acuerdo sobre Facilitación del Comercio de la OMC.

En relación con lo expuesto, el Decreto Ejecutivo 41123-COMEX de 2018 en su artículo II indica lo siguiente:

Que el párrafo 1 del artículo 8 de dicho Acuerdo Internacional, en materia de cooperación entre los organismos que intervienen en la frontera, prescribe que ‘Cada miembro se asegurará de que sus autoridades y organismos encargados de los controles en frontera y los procedimientos relacionados con la importación, la exportación y el tránsito de mercancías cooperen entre sí y coordinen sus actividades para facilitar el comercio’, de modo que, el Estado tiene el deber de procurar dicha coordinación interinstitucional.

Tanto la Ley General de Aduanas como su reglamento deben ser claros y sus procedimientos funcionar correctamente; también, siempre debe existir la cooperación en las instituciones que controlan o procesan la información de los importadores, como se aprecia en el párrafo anterior.

Categoría 4: Pasos en el Proceso

Descripción.

En esta categoría se les preguntó a los expertos sobre cuál es el proceso de importación para las empresas ferreteras, obteniendo las siguientes respuestas por parte de los participantes:

- *“Primero, definir qué se quiere y cuál es mi necesidad y qué ocupo que no encuentro aquí localmente; luego, buscar qué país me ofrece lo que necesita, en su gran mayoría China es el mayor ofertante. Si el artículo lo que tenemos que comprar afuera, sacamos los costos, lo que es importación, transporte, fletes; se hace estudio de precios para saber si va ser rentable. Si funciona, se negocia con la fábrica, se ven precios y se piden muestras; si funcionan, se cierra el contrato, se manda a pagar la mitad y, cuando llega aquí, se paga la otra mitad y después el sacado de aduanas”* (Entrevistado 1).
- *“Negociación con los suplidores, precios, logística de carga, término de compra, rutas de entrega, tipo de producto y su mercado meta”* (Entrevistado 2).
- *“Iniciar con su músculo financiero, cómo se va apalancar, bancos, términos de pagos, incoterms, costo de importación, cantidad de compra, impuestos, fletes y, adicionalmente, el proceso de almacenamiento y la venta al público”* (Entrevistado 3).
- *“El importador busca proformas de un producto en dos o tres suplidores, se decide por uno, se paga un adelanto para que se fabrique su mercadería, se organiza el transporte buscando la oferta más baja y de menor tiempo de tránsito. Una vez fabricada la mercadería, se hace un booking del transporte y se hace el envío. Al llegar la mercadería a puerto de destino, se hace el desalmacenaje de la misma pagando los impuestos de importación. Una vez hecho esto, se traslada a la bodega del comprador”* (Entrevistado 4).
- *“Muy básico, se busca producto de alta rotación a precios atractivos de cliente o productos que no se encuentren en el mercado costarricense”* (Entrevistado 5).
- *“El proceso es muy parecido a la mayoría de las importaciones ya que son muy pocas las líneas de importación que requieren permisos, por todo lo demás debería de ser un proceso fluido”* (Entrevistado 6).
- *“La empresa ferretera busca a un proveedor, negocian las mercancías a importar, términos incoterms de facturas, fechas de pago, tipo de transporte si así lo desea la empresa ferretera, posibles fechas de salida y llegada; contactar a su agencia de aduanas”*

de confianza; hacer entrega de la documentación correspondiente para el proceso de nacionalización, indicando si es trámite anticipado, o bien, si la mercancía se traslada a un almacén fiscal; proceder con el pago de los impuestos ante Hacienda y, por último, coordinar la entrega de la mercadería en sus bodegas para poder costear y poner en venta en sus tiendas” (Entrevistado 7).

- *“La importación de mercancía es un proceso mediante el cual una persona física o jurídica compra mercancías en el exterior, para ser utilizadas en el territorio nacional. Etapas del proceso son contacto con los proveedores; determinación de términos de compra y venta de la mercancía; confirmación de pedidos; embarque de la mercancía en el transporte marítimo, aéreo o terrestre; recepción de documentos de embarque, trámite de nacionalización de mercancías; agente aduanero; pago de la obligación tributaria y formalidades aduaneras; costeo del producto; venta al público” (Entrevistado 8).*
- *“El proceso inicia con el exportador (origen), quien gestiona los documentos para realizar los trámites de exportación en su país. La ferretería (importador) compra la mercancía de procedencia extranjera y la introduce al territorio nacional, quien tiene la obligación de presentar la declaración de importación, pago de derechos e impuestos a la importación, transporte de la carga, los puertos o aeropuertos que son los lugares destinados al flujo de mercancías. Se debe tener un agente aduanal, quienes son las personas autorizadas por la Dirección de Impuestos y aduanas nacionales” (Entrevistado 9).*
- *“No” (Entrevistado 10).*
- *“Se contacta el proveedor, se tramita la compra. Se contacta un consolidador de carga, la agencia aduanera y se hace el trámite de nacionalización” (Entrevistado 11).*
- *“No respondo ya que nunca he exportado y no sé el proceso” (Entrevistado 12).*
- *“El vendedor fabricante expide una factura de venta al comprador con las cláusulas pactadas en la venta y el envío. El comprador contrata un transporte y una agencia de aduana con agente aduanero, al cual se le da la remesa, documentación necesaria para la importación” (Entrevistado 13).*
- *“Primero, contactar al fabricante, hacer negociación, proceso de producción, envío a puerto, traslado y traslado a puerto de país de destino” (Entrevistado 14).*

Análisis.

La mayoría de los entrevistados indicó los pasos más importantes en el proceso de importación; no obstante, los resultados de la muestra de las empresas ferreteras no son tan precisos, conocen solo algunos detalles del proceso e incluso dos participantes señalaron no conocer el proceso.

Los procesos de importación son parte de la cadena de suministros y logística, lo cual se puede dividir en etapas: la parte que compra, la parte que vende, el tránsito de la mercancía y su logística, y el proceso de importación para nacionalizar la mercancía. Cada una de estas etapas se desarrolla en diferentes pasos que dan lugar al proceso de importación completo.

En la Guía Informativa sobre Temas de Comercio Exterior de PROCOMER (2016), se enumeran los pasos por tomar en cuenta en el proceso para importar:

- Registrarse como importador ante la Dirección General de Aduanas del Ministerio de Hacienda.
- Registrarse como importador o registrar el producto ante la autoridad competente (MAG, Ministerio de Salud, etc.).
- Efectuar la negociación con el comprador (definir el contrato de compra-venta internacional, incoterm, etc.).
- Contratar un agente aduanal, lo cual es siempre necesario.
- Arribo de los documentos comerciales y de las mercancías.
- El transportista transmite el manifiesto de carga a TICA y notifica al importador.
- El importador contacta al agente aduanal para que este solicite vía TICA el traslado, tránsito o depósito de la mercancía en el recinto fiscal o solicite el despacho anticipado.
- Cumplimiento de las notas técnicas cuando estas sean aplicables.
- ¿Aplica la exención de impuestos?, ¿aplica el contingente arancelario?
- El agente aduanero elabora el DUA de importación.
- Se procede con el pago de los impuestos correspondientes.
- Control aleatorio del Ministerio de Hacienda.
 - Rojo: revisión física documental.
 - Amarillo: revisión documental.
 - Verde: sin revisión.

- El agente aduanero recibe un mensaje de TICA autorizando el levante de las mercancías en el puesto aduanero (DUA de importación).
- El importador se presenta en el puesto aduanero con el DUA de importación, cancela el almacenaje y retira la carga.
- Control posterior del Ministerio de Hacienda.
- Vigilancia del mercado por parte del importador (control de precios y competencia).

Categoría 5: Mal Aplicación

Descripción.

En el caso de la categoría cinco de la segunda unidad, se les preguntó a los expertos sobre cómo afectaría a los negocios de ferretería un proceso de importación mal aplicado, los participantes contestaron lo siguiente:

- *“Es muy sencillo si usted no estipula cuáles son los rangos de calidad que usted está necesitando, si la negociación no es clara, si tiene que mover el contenedor de un lugar a otro y esto no se habló desde el principio ya va mal, pero lo que puede verse más afectado en una negociación es que no estén claras ambas partes en el producto que está comprando y cuál es realmente la calidad”* (Entrevistado 1).
- *“Proceso mal aplicado puede restar competitividad en el mercado, multas de aduana, pérdida de productos, costeo mal aplicado, entre otros”* (Entrevistado 2).
- *“A la quiebra, ya que si una empresa ferretera no asume bien los costos de importación, o bien, no tiene un análisis de FODA sobre un producto, eso puede incurrir en un gasto administrativo sumamente elevado, por consiguiente, un que al final de cuentas no tiene la rotación que se esperaba”* (Entrevistado 3).
- *“Se les encarece la mercadería y los deja fuera de mercado, tanto por precio como por pérdida de participación de mercado debido a quiebre de stock. Inclusive se puede perder el total de la mercadería”* (Entrevistado 4).
- *“Se reducirían las oportunidades de compra para el sector, esto llegaría afectar el surtido de la mayor de las ferreterías ya que sería el producto del mercado actual solamente”* (Entrevistado 5).
- *“La afectaría en primer lugar si los costos a los cuales compra no son competitivos dentro del mercado y la misma no va poder ser colocada o vendida en el consumidor; por otro lado, la falta de producción de los exportadores puede incidir en la pérdida de credibilidad”*

y confianza hacia el consumidor y, por último, considero que los costos de traslado deben de ser competitivos” (Entrevistado 6).

- *“Un incremento en el valor final, provocando no ser tan competitivo en el mercado, esto hace que el comprador busque mejores precios” (Entrevistado 7).*
- *“Sobrecostos, multas por procedimientos mal aplicados hasta pérdida de la mercancía” (Entrevistado 8).*
- *“Decomiso de la mercadería parcial o total, sanciones de tipo monetario, sanciones gubernamentales, incumplimiento de entrega de mercadería y, por ende, pérdida de clientes por la no entrega, incumplimientos de contratos de entrega” (Entrevistado 9).*
- *“Costes de productos caros, desconfianza en los posibles clientes, inventario paralizado” (Entrevistado 10).*
- *“Puede conllevar multas a nivel local e inclusive perder la mercadería. Puede incurrir en gastos adicionales que haga el producto más costoso y se salga del precio del mercado” (Entrevistado 11).*
- *“Sería pérdida financiera ya que podría incurrir en pérdida de cargas” (Entrevistado 12).*
- *“Afecta demasiado en tanto una compañía no esté preparada en el proceso de importación y este proceso fuese mal aplicado” (Entrevistado 13).*
- *“Todo lo afecta más si es un producto posicionado en el mercado. Tendrían que buscar un sustituto, en caso que el producto tenga un atraso en tránsito o lo saquen de línea de producción” (Entrevistado 14).*

Análisis.

Si bien son muchos los puntos por recalcar, lo más relevante es que un proceso mal aplicado siempre se traduce en gastos adicionales, los cuales recaen directamente en el costo del producto, por lo tanto estos se trasladan al precio final, restando competitividad al producto y reduciendo las ganancias de la empresa. Por otro lado, las multas económicas afectarían las finanzas de la compañía y podría verse implicada en sanciones por parte de las autoridades por el incumplimiento de las normas de aduanas y comercio internacional, además del riesgo de perder la mercancía por decomiso o abandono.

El negocio de la ferretería cuenta con una gran variedad de productos, muchos de estos necesitan cumplir con notas técnicas que establecen los diferentes ministerios del Gobierno, por lo cual asegurar su proceso de importación y un buen manejo en toda su trazabilidad es esencial para

lograr buenos costos, obtener una rentabilidad favorable y disponer de precios accesibles al mercado, para mitigar los riesgos a multas, pérdidas, robos, sobrecostos, decomisos y sanciones.

Por lo expuesto, los dueños de las ferreterías o encargados de las compras e importaciones deben crear un plan estratégico que incluya la planeación, organización, dirección, ejecución y control. En relación con esto, Silva (2020) comenta lo siguiente sobre la planeación en el proceso de importación:

Aunque ya existen más facilidades para llevar a cabo las operaciones de comercio exterior, en realidad las regulaciones se multiplican diariamente, lo que hace difícil que una persona conocedora en lo general del comercio exterior, se vuelva especialista en todo, ya que esta área está creciendo exponencialmente. Por ello la planeación es quizás la etapa más importante del operador logístico, del comprador, vendedor, importador o exportador. ‘Quien no sabe a dónde va, generalmente no llega a ninguna parte’.

Así, las regulaciones constantemente aumentan en número, por lo que es imposible conocer todas, pero sí se puede planear la ruta para el proceso de importación. En cuanto a esto, la Ley General de Aduanas establece: “Las infracciones administrativas y tributarias aduaneras son sancionables, incluso a título de mera negligencia en la atención del deber de cuidado que ha de observarse en el cumplimiento de las obligaciones y los deberes tributarios aduaneros” (Ley 7557 de 1995, art. 231).

Unidad de Análisis 3: Áreas de Mejora

El fin de la tercera unidad de análisis fue demostrar el conocimiento sobre las áreas de mejora que poseen los participantes. Así, a partir de esta unidad se desprendieron las siguientes cuatro categorías, las cuales se desarrollaron de manera independiente:

- Instituciones de cooperación.
- Competitividad.
- País.
- Asesoramiento.

Además, se emplearon las propias palabras de quienes participaron en las entrevistas donde se aplicó el cuestionario.

Categoría 1: Instituciones de Cooperación

Descripción.

En relación con esta categoría, se les preguntó a los expertos sobre su conocimiento acerca de las instituciones públicas y privadas que actualmente cooperan en función de las oportunidades de negocios internacionales para el sector ferretero, quienes contestaron lo siguiente:

- *“No, esa parte sí no la sé”* (Entrevistado 1).
- *“Algunas de las instituciones, pueden ser CADEXCO, PROCOMER, COMEX, misiones internacionales, entre otras”* (Entrevistado 2).
- *“Claro que sí, existen muchas empresas”* (Entrevistado 3).
- *“Solo conozco Comex”* (Entrevistado 4).
- *“Desconozco”* (Entrevistado 5).
- *“La verdad no”* (Entrevistado 6).
- *“Públicas sí como COMEX, Ministerio de Hacienda; privadas como cámaras”* (Entrevistado 7).
- *“Sí, las conozco”* (Entrevistado 8).
- *“Sí, correcto, falta mucho apoyo del Gobierno, pero sí hay entidades que ayudan en algo como lo son Comex, PROCOMER, Cámara Costarricense de la Construcción”* (Entrevistado 9).
- *“No”* (Entrevistado 10).
- *“Solo PROCOMER”* (Entrevistado 11).
- *“No”* (Entrevistado 12).
- *“Sí, actualmente conozco muchas instituciones que se dedican a ofrecer oportunidades de mejora en relación del negocio y compra e importación para el ámbito ferretero”* (Entrevistado 13).
- *“Hay instituciones públicas como es PROCOMER que apoya a la empresa nacional, así como empresas privadas aduaneras que generan todo el apoyo a empresas en la gestión de importación”* (Entrevistado 14).

Análisis.

De acuerdo con las respuestas de la muestra, específicamente de las compañías ferreteras, desconocen las instituciones que apoyan el comercio internacional y su integración económica

mundial, aspecto que limita las oportunidades de los ferreteros para importar sus propios productos por sí mismos, por lo cual la labor será más complicada y el temor se puede ampliar.

Al contrario, los profesionales de aduanas, representantes de casas extranjeras y agentes de transporte mencionaron principalmente a Comex. En efecto, es el Ministerio de Comercio Exterior el encargado de velar por todos los temas relacionados al comercio exterior. Esta institución se creó mediante la Ley 7638 de 1996, que en su artículo I dice: “Créase el Ministerio de Comercio Exterior, cuyo acrónimo será COMEX, como órgano del Poder Ejecutivo”. Asimismo, el artículo II de esta ley señala sus atribuciones:

- c) Definir y dirigir, la política comercial externa y de inversión extranjera incluso la relacionada con Centroamérica.
- d) Para los efectos anteriores, el Ministerio de Comercio Exterior establecerá mecanismos de coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto y los ministerios y entidades públicas que tengan competencia legal sobre la producción y comercialización de bienes y la prestación de servicios en el país.
- e) Dirigir las negociaciones comerciales y de inversión, bilaterales y multilaterales, incluido lo relacionado con Centroamérica, y suscribir tratados y convenios sobre esas materias.
- f) Mediante acuerdo, el Poder Ejecutivo, podrá autorizar que los tratados y convenios, así como sus modificaciones, sean firmados por los jefes de otros ministerios o entidades públicas del Estado que tengan competencia legal específica sobre la materia objeto del tratado o convenio.
- g) Participar, con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, el de Agricultura y Ganadería y el de Hacienda, en la definición de la política arancelaria (Ley 7638 de 1996).

Por otro lado, ninguno de los entrevistados mencionó a la Cámara de Comercio Exterior (CRECEX). Esta institución de índole privada se enfoca en fomentar el comercio internacional, defiende la libertad de comercio y empresa en Costa Rica, además apoya a los importadores de Costa Rica con invitaciones y acompañamientos a ferias comerciales, citas de misiones comerciales, capacitaciones y asesoramiento en procesos logísticos, negociaciones y legales.

Otras instituciones relacionadas al comercio internacional son:

- Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER).

- Servicio Nacional de Aduanas (SNA).
- PYMES Costa Rica.
- Cámara de Exportadores de Costa Rica (CADEXCO).
- Agencia Costarricense de Promoción de Inversiones (CINDE).

Cabe destacar que las embajadas y sus cámaras de comercio, que actualmente tienen representación en Costa Rica, apoyan en la búsqueda de productos y proveedores en su país de origen.

Categoría 2: Competitividad

Descripción.

En esta categoría se les preguntó a los expertos sobre qué tan importante consideran la existencia de mayor competitividad en las empresas ferreteras, quienes contestaron lo siguiente:

- *“Es importantísimo porque entre más importación hay, más oportunidad para el consumidor. Sí es bueno para el importador porque mejora los precios y no tiene que comprarle a un revendedor que compra aquí mismo”* (Entrevistado 1).
- *“Es muy importante ya que si la misma quiere proyectarse a ser un distribuidor de marcas, es una excelente forma de ampliar el mercado y poder captar mayor radio de acción comercial a nivel de ferretería, consiguiendo mejores precios y mejores productos”* (Entrevistado 2).
- *“Yo considero que existe mayor competitividad, todo depende del nicho de mercado, si no hay visión en la importación, desde que se firma la orden hasta que llega el producto, y hay que tener presente que esto puede llegar de seis a nueve meses, y si no se tiene bien claro este panorama, no habría competitividad”* (Entrevistado 3).
- *“Siempre es bueno que exista competencia, esto permite una mayor variedad de productos y precios en el mercado. Este proceso de competencia permite que el mercado se regule tanto en precio y calidad”* (Entrevistado 4).
- *“Muy importante, creo que esto potencializa el comercio y lo hace atractivo para otro tipo de empresas que no se enfocan en el sector ferretero al 100 %”* (Entrevistado 5).
- *“Como lo mencioné anteriormente, al realizar una buena compra, esto significa calidad, buen precio y entregas justas, el importador se puede asegurar un punto en el mercado y ratificar que los productos son de buena calidad y que cuentan con la garantía de confianza de la empresa importadora”* (Entrevistado 6).

- *“Muy importante porque disminuye costos que generan al comprar localmente ya que estas empresas ya han realizado importaciones y estos a su vez deben de costear para vender en el país, afectando el precio debido a los incrementos que esto puede ocasionar”* (Entrevistado 7).
- *“A mayor competitividad, mayor crecimiento económico y mejor posicionamiento en el mercado”* (Entrevistado 8).
- *“La construcción en el mundo es sinónimo de inversión, el cual demanda la compra y venta de materiales que se utilizan para diversas edificaciones y proyectos de construcción. Los materiales para construir edificaciones tienen varias procedencias y entre ellas las extranjeras, por ello al momento que se importa mercadería de diferentes canales de distribución, estamos hablando de impuestos y aranceles que deben pagar los importadores para poder comercializar la mercadería de una forma lícita, esto repercute mucho en el precio final que tiene dicho producto y, por ende, en la economía de los consumidores finales. La comercialización de materiales para la construcción en general debe ofrecer al mercado regional una variedad de productos a precios justos que pueden lograr importando los mismos donde a nivel nacional no se encuentran y al importarlos innovando nueva mercadería con un buen marketing se lograrán ventas satisfactorias para la empresa, posicionando a la misma en el mercado nacional entre las mejores con variedad, calidad, precio y servicio”* (Entrevistado 9).
- *“Mejora los precios para el público en general, se acaba la competencia desleal”* (Entrevistado 10).
- *“El más beneficiado será el consumidor final ya que existirá más oferta y demanda”* (Entrevistado 11).
- *“Mejoraría en la competencia en colocación de los productos ya que habría una mejora sustancial en los precios de oferta al cliente final”* (Entrevistado 12).
- *“Considerando una mayor competencia del sector ferretero y de los productos venidos del exterior comprados por ellos, habría una mayor oferta y una mejor demanda de nosotros los consumidores”* (Entrevistado 13).
- *“Me parece excelente porque genera variedad de producto y mejores precios, así como calidad”* (Entrevistado 14).

Análisis.

La totalidad de la muestra seleccionada indicó que la competencia trae beneficios al consumidor final como mejores precios en el mercado. De acuerdo con el marco teórico de esta investigación, existen más de 136 ferreterías en el casco central de San José y solo once son importadoras y distribuidoras, lo cual resta competitividad en el mercado, pues pocas empresas son las que controlan los precios.

En cuanto al efecto de la competencia en el mercado, Krugman et al. (2012) explican:

En los últimos 30 años la investigación sobre el comercio internacional ha utilizado cada vez más modelos basados en la competencia monopolista. Este modelo puede capturar los elementos clave de la competencia imperfecta basados en las economías de escala internas y en la diferenciación de productos en el ámbito de la empresa. Al mismo tiempo, este modelo es relativamente fácil de analizar, incluso en un entorno en el que los precios nacionales están influidos por el comercio internacional (p. 161).

La cita anterior se refiere al efecto monopolista de una empresa cuando esta determina el precio del mercado porque no tiene competencia, sin embargo, existe la competencia imperfecta cuando los vendedores de un bien aumentan la cantidad, o sea, cuando la oferta del bien aumenta, el precio tiende a bajar y se genera competencia imperfecta.

Categoría 3: País

Descripción.

Respecto a esta categoría, se les preguntó a los expertos sobre qué consideran que debe mejorar a nivel país para que las compañías ferreteras puedan importar sus productos, quienes respondieron:

- *“No conozco exactamente las políticas internas de lo que es aduana, para lo que es importar ferretería, lo que sí siento es que como somos un mercado tan pequeño, no tenemos el músculo para comprar las cantidades que exigen los demás países”* (Entrevistado 1).
- *“Procedimientos más claros en cuanto los procesos de aduanas, un arancel más competitivo, menos trabas para la importación de productos nuevos, ayuda para lograr encontrar, más agilidad en los puertos de entrada, para minimizar los costos y tiempos de entrega, mejorar las rutas de acceso a carreteras”* (Entrevistado 2).

- *“El problema más grande son los puertos y adicionalmente el factor crediticio para pequeñas y medianas empresas que quieran incorporarse o empezar a tomar ese modelo de negocio para importar, el cual es muy escaso al menos que usted tenga una propiedad para dar como garantía y, si no existe esto, lamentablemente no pueden optar por una importación”* (Entrevistado 3).
- *“Se debe hacer el proceso de registro y permisos de importación de la mercadería más claro y sencillo, además de simplificar y bajar los impuestos”* (Entrevistado 4).
- *“Los costos de importación, que el país ayude un poco más a ese sector ya que los costos son muy elevados en toda la operación”* (Entrevistado 5).
- *“Lo que debe de mejorar es la credibilidad en la garantía y calidad del producto”* (Entrevistado 6).
- *“Creo que a nivel país, creo que la legislación aduanera y los acuerdos comerciales están muy claros, sin embargo, considero que esto sería más un tema de negociación con las empresas ferreteras al momento de realizar las compras directamente a los proveedores porque esto genera un incremento de costos que al final generarían ganancias al consumidor final que es a quien estas deben sus servicios”* (Entrevistado 7).
- *“Mayor información sobre accesos a mercados internacionales, procesos simplificados, aplicación correcta de la legislación que enmarca el proceso de importación”* (Entrevistado 8).
- *“En el mundo actual la globalización, la competitividad y las inversiones extranjeras son factores que inciden directamente en la economía de un país en desarrollo, más si hablamos del sector de la construcción que es el soporte de una gran inversión y circulación de capital, creando créditos, microcréditos y fomentando fuentes de trabajo para el desarrollo y crecimiento de un país, por lo cual debería haber más acompañamiento en el incursar en la búsqueda de productos confiables a fábricas extranjeras confiables con un asesoramiento mayor en cuanto a comercio internacional se refiere, como desarrollar ferias en CR especializadas al sector, trayendo posibles proveedores a través de PROCOMER e entidades que promuevan el comercio, quienes son los encargados de este tipo de eventos”* (Entrevistado 9).
- *“Políticas de importación más claras, robusto y rapidez”* (Entrevistado 10).
- *“Asesoría y más apoyo de PROCOMER, además de apoyo económico”* (Entrevistado 11).

- *“Que el Gobierno aplique colaboración con el sector en materia de capacitación y facilidad con los proveedores, para una seguridad en el producto”* (Entrevistado 12).
- *“A nivel país, considero mejorar la fluidez de las importaciones con procesos menos burocráticos, principalmente en los puertos de llegada y las terminales de destino final de los productos importados”* (Entrevistado 13).
- *“Sería bueno que el sector privado toque la posibilidad a que otras empresas tengan toda la asesoría o conocimiento para que en algún momento generar comercio exterior”* (Entrevistado 14).

Análisis.

De acuerdo con las respuestas de la muestra encuestada, se identificaron dos puntos de mejora que el país debe analizar: primero, la facilidad del comercio en los puertos está siendo bloqueada por los procedimientos existentes en la actualidad; segundo, el acompañamiento en los procesos de importación para los usuarios de comercio exterior y el apoyo financiero por parte de las entidades bancarias.

Si bien es cierto Costa Rica es miembro del Acuerdo de Facilidad de Comercio de la OMC, en los últimos años, a razón de la pandemia, el puerto de Caldera ha experimentado retrasos por el procedimiento del traslado de las mercancías contenerizadas a los estacionamientos transitorios que en principio la Resolución RES-DGA-353-2022 de la Dirección General de Aduanas del 28 de octubre de 2022 indicó:

Que mediante las circulares N° CIR-ACALD-GER-009-2022 y N° CIR-ACALD-GER-010-2022 del 30 de junio y 13 de julio de 2022 respectivamente, se reitera el sistema Pre-Stack para movilizar todas las unidades que llegan al puerto de Caldera hacia los Estacionamientos Transitorios (ET) en busca de liberar el Puerto Caldera y hacer más expedita la salida de los contenedores.

No obstante, este procedimiento afecta a los importadores porque cuando el buque se encuentra por arribar, los contenedores se digitan como despacho anticipado, pero cuando el barco termina su descarga, los contenedores sin importar el levante deben trasladarse al estacionamiento transitorio en Caldera, lo cual provoca que las unidades de transporte tarden hasta una semana en ser liberadas para colocarlas en las bodegas de importar y, en muchos casos, se generan multas con las navieras por estadías de los contenedores.

Categoría 4: Asesoramiento

Descripción.

En cuanto a esta categoría, se les preguntó a los expertos sobre la manera de mejorar el asesoramiento en el comercio internacional para el sector ferretero, quienes contestaron lo siguiente:

- *“Creo que se puede mejorar, si hubiese más ferreteros animados, la parte ferretera está un poco dormida porque siento que han entrado en un área de confort porque muchas, incluyendo nosotros, preferimos comprar a otra compañía que importa para no tener ese desgaste”* (Entrevistado 1).
- *“Mediante cursos de importación, logística de carga, foros de importación, una mayor asesoría en los procesos de aduanas y una actualización constante”* (Entrevistado 2).
- *“El asesoramiento es un aliado que tiene que ir bien acompañado para llevar una estrategia perfecta o casi perfecta para poder importar ese bien, claro está, más bien se puede decir que si no existe el asesoramiento, el ferretero se vería indudablemente abandonado ya que para eso se necesitan personas con un conocimiento amplio para poder lograr una muy buena importación y una muy buena estrategia para eventualmente no caer en el pecado que se vuelva un producto de bodega”* (Entrevistado 3).
- *“Se podría hacer un memo informativo cada mes dirigido a los encargados de compras o importaciones de las empresas interesadas para poder ir dándoles instrucciones e información”* (Entrevistado 4).
- *“Debemos de infórmarnos más en comercio internacional, charlas, participaciones de las empresas ferreteras en foros donde se exprese o se visualice todo tipo de operaciones, costos y demás temas que nos ayuden a poder mejorar la compra o la venta en el comercio internacional”* (Entrevistado 5).
- *“El mejorar es que conozcan el mercado de principio a fin y que tengan alianzas estratégicas con proveedores que suministren artículos de calidad a un precio razonable”* (Entrevistado 6).
- *“Creo que esto está más en el sector ferretero, quienes deben de solicitar a COMEX capacitaciones de refrescamiento en materia de comercio internacional, de igual forma contar con asesores externos que los guíen y capaciten para poder ingresar a esos proveedores de los cuales hoy no les compran en el exterior, sino que se compran*

localmente ya sea porque debido a que tienen empresas hermanas en el país o convenios con algunas que no facilitan la apertura” (Entrevistado 7).

- *“Hoy en día es realmente significativo contar con un asesoramiento profesional y experimentado en la consecución de metas y proyectos del importador en el campo del comercio internacional. Se debe de brindar procesos realmente productivos, asistencia técnica y legal y propuestas innovadoras con análisis de todas las variables, de esta forma buscando la mejor opción para el manejo de sus cargas” (Entrevistado 8).*
- *“Debe mejorar en calificar más al personal en el proceso de compra y entender el mismo, como también un buen manejo en el marketing de servicios, especialmente para desarrollar una relación profesional entre los proveedores de servicios y sus consumidores y la necesidad de programas promocionales para crear comunicación verbal. Entre los problemas que he detectado en las ferreterías, he identificado la carencia de estrategias de marketing que disminuye el volumen de ventas, situación que puede ser preocupante, por lo que se debe investigar para plantear una solución viable, de no hacerlo podría sufrir grandes desajustes, pérdida de participación en el mercado, problemas que se reflejarán en las ventas, utilidades e inversiones futuras” (Entrevistado 9).*
- *“Capacitaciones, congresos, ferias, marketing, trato humano, proximidad geográfica” (Entrevistado 10).*
- *“Charlas y talleres, acompañamiento para la capacitación en el área de comercio internacional” (Entrevistado 11).*
- *“Esto nos llevaría a muchos ferreteros a intentar importar nuestros productos y beneficiar al consumidor final con mejores precios, además seríamos más competentes en el mercado nacional” (Entrevistado 12).*
- *“La mejora se puede dar precisamente en asesoramiento a los pequeños y medianos empresarios para que puedan tener acceso a programas que les den mejores herramientas y contactos mediante los ministerios ya establecidos en materia de importación y tratados de comercio internacional” (Entrevistado 13).*
- *“Sería bueno charlas o acompañamientos a las empresas que gustan entrar a esta línea de comercio” (Entrevistado 14).*

Análisis.

Según las respuestas brindadas, casi todas coincidieron en que se debe trasladar la información a los ferreteros en los procesos de aduana y comercio internacional, de tal manera que este sector pueda tener más confianza para importar sus propios productos. Asimismo, el aporte de los ministerios e instituciones como COMEX y CRECEX es esencial para promover la participación del sector ferretero en el comercio internacional y que no sean unos pocos con esta ventaja.

En conclusión, en este capítulo se evidenció que existe una gran cantidad de negocios de ferretería, pero prácticamente el sector comercial ferretero del área de esta investigación es un negocio de reventa de los productos de otros importadores porque no hay interés en participar en el comercio internacional, las razones son múltiples como las limitaciones en la capacidad, conocimiento y apoyo.

Por otro lado, se destacó que la información de los procesos de importación está disponible para todos, en el comercio internacional y aduanas existe una gran cantidad de profesionales que pueden brindar apoyo y asesoramiento a cualquier empresa que desee involucrarse en el comercio internacional.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

A partir de los datos obtenidos por medio del análisis de resultados, se establecieron las siguientes conclusiones:

El sector ferretero en los distritos Merced, Hospital, Catedral y Carmen del cantón de San José está conformado por 136 empresas con patentes de ferretería, pero solo once de estas participan en el comercio internacional importando sus productos. Adicional, se detectaron 26 empresas que venden productos de ferretería, pero no aparecen en la lista de patentes de ferretería de la MSJ, estos negocios son supermercados, tiendas por departamento, almacenes chinos y ferreterías.

Por otra parte, los importadores de productos de ferretería no eligen el casco central de San José para establecer su centro logístico, los grandes distribuidores de productos de ferretería están fuera del cantón de San José, pero sí distribuyen a los ferreteros de esta zona; sin embargo, se evidenció por parte de la muestra seleccionada un desconocimiento de las empresas que en la actualidad son importadoras y distribuidoras de productos ferreteros en el área de esta investigación.

Asimismo, el sector comercial de ferretería depende de las importaciones para suplir las necesidades del mercado y mientras más ferreterías importen sus productos, la competitividad de este sector aumentaría, beneficiando al consumidor final y el crecimiento económico del sector comercial ferretero.

Además, en la actualidad las ferreterías elijen solo comprar a sus distribuidores porque de esta manera no se ven obligadas a invertir en grandes inventarios y espacios para su almacenaje. Adicional, las condiciones actuales de los distribuidores locales como créditos, entregas semanales, ofertas en productos y condiciones especiales para la compra hacen que se pierda el interés en buscar alternativas en el comercio internacional.

Por otro lado, el sector comercial ferretero en el área de esta investigación cuenta con tres limitantes principales para realizar una compra internacional y llevar a cabo su proceso de importación: primero, el desconocimiento en los procesos de importación; segundo, las cantidades mínimas de compra y el músculo financiero.

Así, en cuanto al primer objetivo específico, se identificaron las empresas que actualmente importan y participan en el comercio internacional; además, se determinó que se presentan grandes

limitantes en el sector ferretero como desconocer la materia de comercio internacional y aduanas, no tener músculo financiero y encontrarse en una zona de confort.

Ahora bien, se concluyó que el sector ferretero omite factores relevantes en el proceso de importación como las notas técnicas de importación, la correcta documentación para la nacionalización del producto y los procedimientos aduanales basados en la Ley General de Aduanas del país.

También, para los importadores ferreteros el proceso de importación no es claro, carecen de conocimiento y no cuentan con profesionales en materia de comercio internacional y aduanas. La razón principal es que la naturaleza de su negocio, es decir, ser revendedores, no se los exige.

Asimismo, las empresas ferreteras no conocen los pasos de importación correctamente, omiten en su mayoría los registros de los productos de los diferentes ministerios y no exigen la aplicación de los tratados de libre comercio.

Relacionado a lo anterior, una mala aplicación en el proceso de importación conlleva a generar gastos adicionales que no son contemplados en los costos de las mercancías como multas por estadías, sanciones administrativas, pérdidas, daños y afectación en los precios para los consumidores finales.

Además, el sector comercial de ferretería en el área de investigación denota un gran desconocimiento en cuanto al proceso de importación, haciendo que esta sea una de las causas de no tener un acercamiento a los principales actores del comercio internacional. Al respecto, la falta de conocimiento en el área de importaciones les genera temor de invertir en el comercio internacional.

Por último, se identificaron cuatro principales factores en el sector comercial de ferretería que determinan un mejor resultado en el proceso de importación: la confianza en el proveedor o fabricante, el precio de compra, los términos de negociación y las cualidades del producto.

De este modo, referente al segundo objetivo específico, se estableció que en cuanto al proceso aplicado por las empresas importadoras del sector ferretero, la falta de conocimiento es la principal causa de fallos y errores en el proceso de importación.

Ahora bien, se concluyó que las instituciones públicas y privadas que cooperan en el comercio internacional influyen de gran manera en la mejora del conocimiento de las empresas ferreteras, por ejemplo, en cómo realizar sus negocios.

Asimismo, una de las áreas de mejora para las empresas ferreteras es adquirir conocimiento de los procesos de importación por medio del acercamiento a profesionales del medio y del asesoramiento por parte de los auxiliares de la función pública al sector comercio de la ferretería.

Por lo tanto, respecto al tercer objetivo específico, se identificó que las áreas de mejora para las empresas ferreteras se basan en mejorar los procesos de negociación, así como adquirir conocimiento de los procesos de importación y aduanales.

Finalmente, respondiendo al planteamiento del problema de esta investigación, se determinó que existen empresas ferreteras con una gran capacidad de compra, pero por su estado de confort y desconocimiento no participan en el comercio internacional, dejando de percibir beneficios y crecimiento económico.

Recomendaciones

En relación con las conclusiones formuladas, a continuación se brinda una serie de recomendaciones:

A CreceX y a la Cámara de Comercio, incluir al sector ferretero en las diferentes charlas de comercio internacional y dar a conocer los distintos representantes de casas extranjeras en Costa Rica para asesorar al sector con los posibles fabricantes y proveedores del sector ferretero que se encuentran disponibles para vender sus productos en el país. También, utilizar las principales revistas de ferretería como *Revista Concreto* para realizar la comunicación e invitar al sector a las ferias y ruedas de negocios.

A los dueños de ferreterías y sus administradores, registrarse como socios de la Cámara de Comercio Exterior para que reciban información de las capacitaciones vinculadas a comercio exterior, además de tener la oportunidad de recibir asesoría para el proceso de negociación con diversos proveedores internacionales.

A los ferreteros del área de investigación, enlistar los productos de mayor impacto para eventualmente adquirirlos en mayor volumen y determinar alguna necesidad del mercado que en este momento no se esté cubriendo por los actuales distribuidores. Posteriormente, enviar la lista a los representantes de casas extranjeras para recibir información acerca de fabricantes y sus respectivas condiciones y precios.

A los dueños, encargados y administradores de las ferreterías, realizar el contacto con los representantes de casas extranjeras, auxiliares de la función pública e instituciones públicas para solicitar asesoramiento en la compra y del proceso de importación.

A los ferreteros del área de investigación, iniciar su proceso de importación con algunos productos de mayor impacto y con proveedores de cercanía geográfica como la Zona Libre de Colón en Panamá o proveedores de Estados Unidos que despachen sin límite de unidades desde Miami como Home Depot, analizar el precio final y compararlo con los precios de los distribuidores locales; para esto, es necesario el acercamiento a un profesional de comercio internacional que exponga en mayor detalle el panorama de la posible compra.

A los importadores habituales de ferretería del área de esta investigación, analizar en conjunto con su agencia aduanal la compra para determinar con anticipación si la mercancía por importar está sujeta a permisos especiales o notas técnicas y, una vez obtenido el despacho, revisar la documentación para que en caso de aplicarse un tratado de libre comercio, se haga de la forma correcta y se reciba el beneficio arancelario.

A PROCOMER, actualizar el manual de procedimientos para las importaciones detallando los elementos del proceso de importación e incluyendo los artículos de la Ley General de Aduanas que deben ser consultados antes de efectuar cualquier importación; además, crear un compendio de los decretos vigentes de los diferentes ministerios vinculados al proceso de importación y aduanas que se deben tomar en cuenta al realizar la nacionalización de productos específicos que necesitan algún tratamiento especial antes de ser importados.

A los auxiliares de la función pública como agentes aduanales, consolidadores de carga, almacenes fiscales, entre otros, estar en constante capacitación y ser parte de los profesionales en materia de comercio exterior y aduanas que brindan su conocimiento e imparten un asesoramiento efectivo al sector de ferretería.

A los importadores habituales de ferretería del área de esta investigación, llevar a cabo una planificación detallada de las compras por realizar, considerando el incoterm negociado, y así determinar los gastos adicionales en los que se debe incurrir en el proceso de importación, para establecer un precálculo de costos y verificar si la logística de importación es efectiva, rentable y su precio sea favorable en relación con la competencia.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

En esta investigación se identificó el mercado de la ferretería en San José centro, las empresas que actualmente lo conforman y aquellas que importan sus mercancías para luego venderlas en sus tiendas o distribuirlas a otras ferreterías; además, se determinó cómo aplican el proceso de importación, qué tanto conocimiento poseen y en qué áreas pueden mejorar. A partir de los datos obtenidos en la investigación, se conoció que una minoría de empresas importan sus productos, dejando una gran oportunidad para que ferreterías accedan al comercio internacional.

Objetivo general

Proponer un instructivo de compra internacional y procesos de importación para el sector comercial de Costa Rica.

Objetivos específicos

Detallar los procesos de compra internacional para el sector comercial y las diferentes herramientas para la búsqueda de productos y proveedores internacionales.

Detallar los procesos de importación de los principales productos del sector ferretero.

Propuesta

Mediante esta investigación se identificó la existencia de una gran cantidad de ferreterías que no importan por falta de conocimiento en el área de los procesos de importación; desinterés por ser importadores de productos de ferreterías; y temor al riesgo de perder la inversión, a participar en el comercio internacional y a salir de su zona de confort.

Así, el principal objetivo de crear un instructivo para los ferreteros es mostrarles cómo cualquier empresa puede importar sus productos, qué necesitan y cómo deben hacerlo, detallando los pasos más relevantes para encontrar el producto o fabricante en el mercado mundial, además de los requerimientos por tomar en cuenta y qué herramientas nacionales e internacionales hay para lograr una posible negociación.

Factibilidad.

La elaboración de un instructivo para la compra internacional y procesos de importación se basó en crear un documento que guiara a las futuras empresas interesadas en comprar e importar productos de mercados exteriores.

Este instructivo contendrá fundamentos normativos nacionales e internacionales, también se utilizará información que actualmente está disponible como el Manual de Procesos de Comercio Exterior de PROCOMER; cursos de comercio internacional; procesos logísticos impartidos por la

Cámara de Comercio Exterior, la Cámara de Industrias y la Cámara de Comercio; así como libros relacionados a comercio internacional y aduanas. Todo esto manteniendo el enfoque en los productos de ferretería y su proceso de compra internacional e importación.

Por otro lado, una vez creado el instructivo de forma digital, se compartirá el *link* de descarga en Google Drive por medio de correo electrónico a los contactos recopilados de las ferreterías de esta investigación; de igual modo, mediante las dos revistas nacionales de ferretería como *Revista Concreto*, para brindar la opción de descarga por medio de un código QR. A partir de lo expuesto, se pretende llegar al sector ferretero e incentivar la participación de las ferreterías en el comercio internacional.

Estructura/requisitos/elementos.

El instructivo deberá enfocarse en los dos objetivos específicos para que sea lo más detallado posible. Ahora bien, su estructura será la siguiente:

- Principales productos de ferretería.
 - Mercados potenciales de comercialización y fabricación de productos ferreteros.
 - Herramientas de búsqueda de proveedores y productos ferreteros.
 - Contactos de los diferentes representantes de casas extranjeras de ferretería en Costa Rica.
 - Contactos de las distintas embajadas y cámaras de comercio internacionales.
 - Ferias internacionales de ferretería, ruedas de negocios y misiones comerciales.
 - Principales elementos en la negociación internacional para la compra de productos ferreteros.
 - Precálculo de costos e impuestos desde los diferentes orígenes.
 - Herramientas de pago y seguridad en el proceso de pago internacional.
- Proceso de importación detallado para los principales productos de ferretería.
 - Impuestos y partidas.
 - Aplicación de los distintos tratados de libre comercio.
 - Contactos de diferentes auxiliares de la función pública, agentes aduaneros, consolidadores, *forwarders*, almacenes fiscales, transportistas.
 - Cálculo y cotización de la carga marítima, aérea y terrestre.
 - La Ley General de Aduanas, decretos y resoluciones vigentes aplicables a productos de ferretería.

Recursos.

Para la creación del instructivo, se usarán como recursos libros sobre comercio internacional y aduanas; la Ley General de Aduanas; la información de los diversos ministerios y cámaras de comercio; también, los procedimientos actuales de diferentes compañías que actualmente son parte del comercio internacional, su análisis, sus prácticas en la compra internacional y sus recomendaciones.

Adicional, se tomará en cuenta la experiencia de profesionales de las distintas áreas de comercio como agentes aduanales, consolidadores de carga, almacenes fiscales, transportistas, agentes de seguros, compradores internacionales y representantes de casas extranjeras.

Cronograma de aplicación.

Fecha de aplicación	Método
Mayo 2023	Envío del <i>link</i> para descargar el instructivo digital por medio de correo electrónico.
Julio 2023	Publicación del código QR para descarga del instructivo, en la revista en Expo Concreto 2022.
Agosto 2023	Presentación del instructivo al sector comercial por medio de una plataforma virtual de forma gratuita, con la colaboración de la convocatoria mediante CreceX.

Evaluación de resultados

Para evaluar los resultados, se realizarán las siguientes actividades:

- Etapa 1: El seguimiento de los objetivos por medio de la confirmación de la participación en la convocatoria de CreceX.
En esta primera etapa, se proyecta darles seguimiento a los objetivos de la propuesta, tomando como base el apoyo de los profesionales de CreceX y los encargados de las capacitaciones.
- Etapa 2: Entrevista individual con los participantes en la presentación del instructivo.
En la segunda etapa se dará seguimiento a los participantes mediante una entrevista individual, con el objetivo de conocer si en efecto se utilizó la información suministrada en el instructivo o parte de esta.
- Etapa 3: Aplicación de una encuesta en Google Forms para determinar si se emplea el instructivo en las compras e importaciones del sector comercial.

En esta última etapa, se enviará una encuesta muy concreta para determinar el resultado obtenido en la planeación de las compras y su proceso de importación o si no se ha logrado lo esperado.

Referencias

- Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo (USAID). (2009). *Guía Aduanera de Costa Rica*.
https://www.hacienda.go.cr/docs/5224c2cfb7c51_GUIAADUANERADECOSTARICA.pdf
- Álvarez, L. y Figueroa, W. (2021). *Transporte y distribución física internacional: cartilla para el aula*. Corporación Universitaria Minuto de Dios.
<https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/198417>
- Ballou, R. (2004). *Logística. Administración de la cadena de suministro*, (5° ed.). Pearson Educación.
- Banco Central de Costa Rica (BCCR). (2021). *Índice Mensual de Actividad Comercial (IMAC)*.
<https://gee.bccr.fi.cr/indicadoreseconomicos/Cuadros/frmVerCatCuadro.aspx?CodCuadro=5939&Idioma=1&FecInicial=2021/12/01&FecFinal=2021/12/31&Filtro=0>
- Banco Central de Costa Rica (BCCR). (2021). *Índice Mensual de Actividad Económica (IMAE) agosto de 2021*.
https://gee.bccr.fi.cr/indicadoreseconomicos/Documentos/Sector%20Indices%20de%20Precios%20y%20de%20Cantidad/IMAE_AGOSTO_2021.pdf
- Banco Central de Costa Rica (BCCR). (2021). *Índice Mensual de Actividad Económica (IMAE) octubre de 2021*.
https://gee.bccr.fi.cr/indicadoreseconomicos/Documentos/Sector%20Indices%20de%20Precios%20y%20de%20Cantidad/IMAE_OCTUBRE_2021.pdf
- Banco Central de Costa Rica (BCCR). (2023). *Producción y empleo. Número de ocupados por rama de actividad económica*. <https://www.bccr.fi.cr/indicadoreseconomicos/producci%C3%B3n-y-empleo>
- Banco Mundial. (2023). *Doing Business. Facilidad para hacer negocios en Costa Rica*.
<https://archive.doingbusiness.org/es/data/exploreconomies/costa-rica>
- Barrantes, R. (2002). *Investigación: un camino al conocimiento. Un enfoque cualitativo y cuantitativo*. EUNED.
- Barrón, V. y D'Aquino, M. (2020). *Proyectos y metodologías de la investigación*. Editorial Maipue. <https://elibro.net/es/lc/bibliouia/130itulos/160000>
- Cabalçeta, L. y Chaves, M. (2020). *Proceso de importación de la empresa Maderas Cultivadas de Costa Rica S. A. (MCC) por el Puesto Aduanal Las Tablillas, en el periodo del 01 de enero*

- del 2016 al 31 de diciembre 2018.* (Trabajo para optar por el grado de Maestría en Administración Pública con Énfasis en Administración Aduanera y Comercio Internacional). Universidad de Costa Rica. <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/81501/TFG%20Mario%20Chaves%20Marcela%20Cabalceta%20correcciones%20Kerwa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabrera, A. (2022). *Manual de uso de las reglas incoterms 2020*. Alpha Editorial.
- Castro, L. y Carballo, J. (2022). *Determinación de los efectos comerciales y económicos de una adecuada trazabilidad en las importaciones de productos de la industria médica en medio de una pandemia como lo es el COVID-19, en el período de enero del 2020 a noviembre del 2021.* (Trabajo para optar por el grado de Licenciatura en Logística Internacional). Universidad Técnica Nacional. Costa Rica. <https://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/20.500.13077/658/DETERMINACION%20DE%20LOS%20EFECTOS%20COMERCIALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Constantine, L. y Mejía, V. (2019). *Análisis de los procesos logísticos de importación de la empresa HIVIMAR S. A. y su incidencia en la comercialización.* (Trabajo para obtener el título de Ingeniería en Comercio Exterior). Universidad de Guayaquil. Ecuador. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/41356/1/TESIS%20FINAL%20CONSTANTINE.pdf>
- Costa Rica. Decreto Ejecutivo 31363-MOPT de 2003. Reglamento de Circulación por Carretera con Base en el Peso y las Dimensiones de los Vehículos de Carga. 2 de junio del 2003. La Gaceta n.º 182. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=51549&nValor3=101802&strTipM=TC
- Costa Rica. Decreto Ejecutivo 41123 de 2018. Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo Nacional de Facilitación del Comercio. 20 de marzo de 2018. La Gaceta n.º 85. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=86480&nValor3=112219&strTipM=TC
- Costa Rica. Decreto Ejecutivo 42065 de 2019. Declaratoria de interés público y nacional de las acciones para promover y facilitar el comercio y de la actividad desarrollada por el Consejo Nacional de Facilitación del Comercio (CONAFAC). 17 de octubre de 2019. La Gaceta n.º 238.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=90238&nValor3=118765&strTipM=TC

Costa Rica. Ley 7557 de 1995. Ley General de Aduanas. 20 de octubre de 1995. La Gaceta n.º 212.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=25886&nValor3=89979¶m2=1&strTipM=TC&lResultado=5&strSim=simp

Costa Rica. Ley 7638 de 1996. Crea Ministerio de Comercio Exterior y Promotora de Comercio Exterior. 30 de octubre de 1996. La Gaceta n.º 218.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=25531&nValor3=27010&strTipM=TC

Costa Rica. Resolución 353 de 2012. Habilita el funcionamiento en la Aduana de Peñas Blancas de las Ventanillas Únicas de Tránsito para la salida de los medios de transporte y sus mercancías y reforma Manual de Procedimientos Aduaneros en el marco TICA. 25 de octubre de 2012. La Gaceta n.º 11.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=73997&nValor3=91045&strTipM=TC

Fernández, L. (2018). *Análisis del plan estratégico de la empresa ferretera Almacén Ulloa S. A. en el cantón central de Heredia para el año 2018*. (Trabajo de graduación para optar por el grado de Licenciatura en Comercio Internacional). Universidad Internacional de las Américas. Costa Rica.

Galarza, M. e Iza, A. (2017). *Estudio de factibilidad para la importación y comercialización de líneas de productos de ferretería desde China bajo marca ecuatoriana*. (Trabajo para obtener el título de Ingeniería en Gestión Empresarial Internacional). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/8821/1/T-UCSG-PRE-ECO-GES-415.pdf>

Granados, K. (2017). *Plan de Negociación Internacional, Importación y Comercialización para la empresa AYM Royal Investments: sobre la ampliación de sus líneas de producto y un nuevo modelo de negocios en función de sus proyecciones de crecimiento para el año 2018*. (Trabajo para optar por el grado de Maestría en Gerencia y Negociaciones Internacionales). Universidad Estatal a Distancia).

<https://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/handle/120809/1753/Plan%20de%20Negociacion%20Internacional%2c%20Importacion%20y%20Comercializacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guevara, L. (2020). *Importación y comercialización de artículos de ferretería en empresas del Cercado de Lima, 2020*. (Trabajo para optar por el grado de Licenciatura en Negocios Internacionales). Universidad César Vallejo. Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62091/Guevara_SLG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gómez, E. (2021). *Propuesta de mejora con la metodología 5S en los procesos logísticos de la empresa Importaciones Textiles Elena S. A. C. Lima, 2021*. (Trabajo para optar por el grado académico de Licenciatura en Ingeniería Industrial). Universidad Tecnológica del Perú.

https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5094/E.Gomez_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutiérrez, E. (2007). *Propuesta de un modelo de negocios para Ferretería Leja S. A.* (Trabajo para optar por el grado de Magíster en Administración y Dirección de Empresas con Énfasis en Gerencia). Universidad de Costa Rica.

<https://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/15361?locale-attribute=en>.

Hapag-Lloyd. (2023). *Costa Rica*. <https://www.hapag-lloyd.com/es/services-information/offices-localinfo/latin-america/costa-rica.html>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.

Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM). (2023). *Provincia de San José*. https://www.ifam.go.cr/?page_id=741

International Maritime Organization. (2023). *Cargas y contenedores. Mercancías peligrosas en forma embalada*. <https://www.imo.org/en/OurWork/Safety/Pages/DangerousGoods-default.aspx>

Krugman, P. y Obstfeld, M. (2006). *Economía internacional. Teoría y política*, (7° ed.). Pearson Educación.

Krugman, P., Obstfeld, M. y Melitz, M. (2012). *Economía internacional: teoría y política*, (9° ed.). Pearson Educación.

- LanammeUCR. (2013). *Programa Infraestructura del Transporte (PITRA)*.
<https://www.lanamme.ucr.ac.cr/>
- 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*. (Trabajo para optar por el grado de Licenciatura en Administración Aduanera). Universidad Técnica Nacional. Costa Rica.
<https://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/20.500.13077/744/ANALIS%20DEL%20PROCEDIMIENTO%20INTERNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mollá, A., Berenguer, G., Gómez, M. y Quintanilla, I. (2006). *Comportamiento del consumidor*. Editorial UOC.
- Mora, E. (2021). *Análisis del procedimiento de importación y logística de materias peligrosas en Costa Rica*. (Trabajo de graduación para optar por el grado de Licenciatura en Comercio Internacional). Universidad Internacional de las Américas. Costa Rica.
- Municipalidad de San José (MSJ). (2021). *Plan de Desarrollo Municipal 2020-2024*.
<https://msj.go.cr/cant/Documents/Plan%20de%20Desarrollo%20Municipal%202020-2024.pdf>
- Organización Marítima Internacional (OMI). (2023). *Código IMDG*.
<https://www.imo.org/es/Publications/Paginas/IMDG%20Code.aspx>
- Organización Mundial del Comercio (OMC). (2023). *Transporte marítimo*.
https://www.wto.org/spanish/tratop_s/serv_s/transport_s/transport_maritime_s.htm
- Programa Estado de la Nación. (2021). *Informe Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible 2021: Estructura productiva cantonal en Costa Rica*. CONARE-PEN.
https://repositorio.conare.ac.cr/bitstream/handle/20.500.12337/8212/Duran_E_Estructura_productiva_cantonal_CR_IEN_2021.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER). (2007). *Manual de Notas Técnicas de Importación y Otros Trámites Previos a la Importación*. https://cremacr.org/wp-content/uploads/2011/09/MANUAL_DE_NOTAS_TECNICAS_DE_IMPORTACION.pdf
- Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER). (2016). *Guía informativa sobre temas de comercio exterior*.

https://www.procomer.com/wpcontent/uploads/Materiales/guia_informativa_sobre_temas_de_comercio_exterior2020-03-17_17-54-02.pdf

Real Academia Española. (2023). *Diccionario de la lengua española*. <https://delle.rae.es/ferreter%C3%ADa?m=form>

Samanamud, C. (2020). *Los procesos logísticos marítimos y costos de importación de la empresa Centro de Distribución para el Perú S. A. C. en el año 2019*. (Trabajo para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración y Negocios Internacionales). Universidad Privada del Norte. Perú. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27532/Samanamud%20Bartra%2c%20Carmen%20Ivonn.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Sánchez, K. (2021). *Propuesta de mejora en la gestión logística para reducir costos en la empresa Inversiones y Ferretería F&M S. A. C.* (Trabajo para optar por el grado académico de Licenciatura en Ingeniería Industrial). Universidad Privada del Norte. Perú. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27605/Sanchez%20Valderrama%2C%20Karol%20Geraldine.pdf>

Silva, J. (2020). *Elementos de la logística internacional*. PACJ.

Soler, D. (2021). *Guía práctica de las reglas incoterms 2020: derechos y obligaciones sobre las mercancías en el comercio internacional*. Marge Books.

Trejo, K. (2021). *Fundamentos de metodología para la realización de trabajos de investigación*. Parmenia. <https://elibro.net/es/lc/bibliouia/titulos/183470>

Universidad de Costa Rica. (s.f.). *Índice de competitividad cantonal*. <https://icc.fce.ucr.ac.cr/acerca-de>

Vargas, Y. (2018). *Viabilidad para la creación de un departamento de aduanas y logística, para la empresa Firestone Industrial Products de Costa Rica S. A., con el fin de que la empresa realice sus propios trámites aduaneros*. (Trabajo para optar por el grado de Licenciatura en Relaciones Internacionales con Énfasis en Política Comercial Externa). Universidad Nacional de Costa Rica. <https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/15230/Informe%20Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Villamar, M. (2019). *Proceso logístico en la importación a consumo vía marítima de equipos de audio y video desde China*. (Trabajo para obtener el título de Ingeniería en Comercio

Exterior). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Ecuador.
<https://dokumen.tips/documents/universidad-laica-vicente-rocafuerte-de-guayaquil-la-estudiante-yuliana-solis-martillo.html?page=1>

Wilches, L. (2019). *Costos y procedimientos logísticos en el Departamento de Importaciones de la empresa Papeles Okdala Sociedad Anónima*. (Trabajo para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Negocios con Énfasis en Comercio Internacional). Universidad Latina de Costa Rica.
https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/463/1/TFG_Ulatina_Laura_Wilches_Betancur.pdf

Apéndice

Cuestionario

ESTUDIO DEL PROCESO DE IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS DE FERRETERÍAS DE LOS DISTRITOS MERCED, HOSPITAL, CATEDRAL Y CARMEN DEL CANTÓN DE SAN JOSÉ DURANTE EL PERIODO 2021 AL 2022

CUESTIONARIO

Nombre:

Cargo profesional:

Instrucciones

Estimado encuestado, a continuación, se presentará una serie de preguntas donde tendrá que responder con base en su conocimiento. Su colaboración es esencial para la presente investigación y anticipadamente se le agradece su participación. El cuestionario es confidencial y la información no se compartirá con terceros, únicamente es para fines investigativos.

1. ¿Actualmente reconoce cuáles son las empresas importadoras y distribuidoras del sector ferretero en los distritos Merced, Carmen, Hospital y Catedral?
2. ¿Qué opina sobre que las empresas ferreteras puedan realizar sus compras al exterior y participen en el comercio internacional?
3. ¿Cuál cree que sea la mayor limitante para que empresas ferreteras solo compren a nivel local sus productos y no realicen importaciones?
4. ¿Conoce cuáles son los actores que participan en un proceso de importación?

5. ¿Cuáles son los factores más relevantes que considera que se deban tener presente en un proceso de importación?
6. ¿Considera que los procesos de importación están claros para el sector ferretero?
7. ¿Puede mencionar grosso modo el proceso de importación para el sector ferretero?
8. ¿Cómo afectaría a la empresa ferretera un proceso de importación mal aplicado?
9. ¿Conoce las instituciones públicas y privadas que actualmente cooperan en función a posibles oportunidades de negocios internacionales para el sector ferretero?
10. ¿Qué tan importante considera la existencia de una mayor competitividad en las empresas ferreteras importando sus productos directamente?
11. A nivel país ¿qué considera que deba mejorar para que compañías ferreteras puedan importar sus productos?
12. ¿De qué manera puede mejorar el asesoramiento en materia de comercio internacional para el sector ferretero?