

**UNIVERSIDAD NACIONAL
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO
CENTRO INTERNACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA
PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE
POSGRADO EN GERENCIA DEL COMERCIO INTERNACIONAL**

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE COMPRAS DE IMPORTACIONES PARA EL
DEPARTAMENTO DE PROVEEDURÍA DE CENTRAL AZUCARERA TEMPISQUE,
S.A.**

CAROLINA MARÍA GUZMÁN ORTEGA

HEREDIA, COSTA RICA

AGOSTO, 2025

**Trabajo Final de Graduación sometido a consideración del Tribunal Examinador de la
Maestría en Gerencia del Comercio Internacional para optar por el grado de Magíster**

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE COMPRAS DE IMPORTACIONES PARA EL
DEPARTAMENTO DE PROVEEDURÍA DE CENTRAL AZUCARERA TEMPISQUE,
S.A.**

CAROLINA MARÍA GUZMÁN ORTEGA

MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Suyen Alonso Ubieta
Directora Programa Docente

Randall Arce Alvarado
Tutor

Rafael Díaz Porras
Miembro del Comité Asesor

Jorge Antonio Avendaño Mejía.
Miembro del Comité Asesor

Carolina María Guzmán Ortega
Sustentante

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, doy gracias a Dios, quien ha sido mi guía, mi fuerza y mi consuelo en cada paso de este camino.

A mis queridos padres por su amor incondicional, su ejemplo y su apoyo constante. A mi pequeño hijo, por recordarme cada día que los sueños valen la pena cuando se hacen por amor. A mis amigos, por ser el hombro en los momentos difíciles y la alegría en los triunfos. Y a cada una de las personas que estuvieron en este proceso de crecimiento profesional.

Este logro es un testimonio de lo que podemos alcanzar cuando somos sostenidos por el amor, la fe y la perseverancia.

DEDICATORIA

Con amor y gratitud, dedico este trabajo a mis pilares de vida: a mi padre y mi madre, quienes me han enseñado el valor del esfuerzo y la perseverancia, a mi hijo Zabdiel, la luz que ilumina mis días y mi mayor motivación.

INDICE

| | |
|---|------|
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | viii |
| INDICE DE TABLAS..... | ix |
| RESUMEN EJECUTIVO | x |
| PALABRAS CLAVES | xii |
| CAPITULO I: ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN | 1 |
| 1.1 INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.2 ANTECEDENTES..... | 1 |
| 1.3 JUSTIFICACIÓN..... | 2 |
| 1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 3 |
| 1.5. OBJETIVOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN..... | 4 |
| CAPITULO II MARCO TEÓRICO..... | 5 |
| 2.1 MARCO TEÓRICO | 5 |
| CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO | 11 |
| 3.1 MARCO METODOLÓGICO | 11 |
| 3.2ENFOQUE METODOLÓGICO | 11 |
| 3.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN | 12 |
| 3.4. FUENTES DE INFORMACIÓN..... | 13 |
| 3.4.1. FUENTES PRIMARIAS..... | 13 |
| 3.4.2. FUENTES SECUNDARIAS | 14 |
| 3.5. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS..... | 14 |
| 3.5.1. ENTREVISTA..... | 15 |
| 3.5.2. ANÁLISIS FODA | 16 |
| 3.5.3. ENCUESTA | 17 |
| 3.5.4. ANÁLISIS DOCUMENTAL | 19 |
| 3.5.5. GRUPO FOCAL | 20 |
| 3.6. MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN..... | 21 |
| 3.6.1. MUESTRA POR CONVENIENCIA O NO PROBABILÍSTICO | 22 |
| 3.7. MATRIZ METODOLÓGICA..... | 24 |

| | |
|--|----|
| CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS..... | 26 |
| 4.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS APLICADAS. | 27 |
| 4.2. PERCEPCIÓN POR PARTE DE LAS AUTORIDADES SUPERIORES..... | 31 |
| 4.3. ANÁLISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS DEL GRUPO FOCAL | 33 |
| 4.4. PROPUESTA DE PLAN PILOTO PARA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE COMPRAS DE IMPORTACIONES..... | 35 |
| 4.4.1 FASE DE ESTABLECIMIENTOS DE ROLES..... | 36 |
| 4.4.2 FASE INTRODUCCIÓN-CAPACITACIÓN..... | 37 |
| 4.4.3 FASE DE MONITOREO Y SOPORTE | 37 |
| 4.4.4 RECOPIACIÓN DE FEEDBACK (RETROALIMENTACIÓN). | 38 |
| 4.5. PROPUESTA DE SISTEMA DE COMPRAS DE IMPORTACIONES..... | 39 |
| 4.5.1PANTALLA DE MANTENIMIENTO DE ORDEN DE COMPRA DE IMPORTACIONES DESDE PROVEEDURÍA | 40 |
| 4.5.2PANTALLA PARA LIQUIDAR OCI DESDE ALMACENES | 41 |
| 4.5.3 PANTALLA PARA REGISTRO DE GASTOS ASOCIADOS A LAS IMPORTACIONES DESDE CONTABILIDAD | 42 |
| 4.5.4 PANTALLA DE CONSULTA..... | 43 |
| CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 45 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 51 |
| ANEXOS..... | 54 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1. Tiempo laborado en la empresa CATSA por los colaboradores del departamento de Proveduría..... | 27 |
| Gráfico 2. Desafíos ante la inexistencia de un sistema de compras de importaciones..... | 28 |
| Gráfico 3. Beneficios de la implementación de un sistema de compras de importaciones | 30 |
| Gráfico 4. Pantalla de mantenimiento de orden de compra de la propuesta de sistema de compras de importaciones | 40 |
| Gráfico 5. Pantalla para liquidar OCI desde almacenes de la propuesta de sistema de compras de importaciones | 41 |
| Gráfico 6. Pantalla para registro de gasto asociado a las importaciones desde contabilidad de la propuesta de sistema de compras de importaciones..... | 43 |
| Gráfico 7. Pantalla de consulta de la propuesta de sistema de compras de importaciones | 45 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 . Matriz metodológica de la investigación | 25 |
| Tabla 2 Fases de Implementación del sistema de compras de importaciones para CATSA. Fases de implementación de la propuesta del sistema de compras de importaciones para CATSA | 38 |

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación desarrolla una propuesta para la implementación de un sistema de compras de importaciones, dirigido al departamento de Proveduría de Central Azucarera Tempisque S.A., (CATSA).

Lo anterior se realiza a partir del análisis de la situación actual que enfrentan los departamentos de **proveduría, almacenes y contabilidad** de CATSA ante la inexistencia de un sistema de compras de importaciones y que, mediante un enfoque mixto, las técnicas de recolección de información utilizadas: cuestionarios y los grupos focales aplicados a los colaboradores de los departamentos evidenció la realidad existente y necesidades de mejora.

El hallazgo principal obtenido en dicha investigación fue: la necesidad de la implementación de un sistema de compras de importaciones, que ayude a erradicar la deficiencia en tiempo de la tramitología de papelería entre departamentos para la toma de decisiones, así como evitar la equivocación de los funcionarios a la hora de hacer pagos de manera manual como lo están haciendo y de la mejora de un mejor control de lo que se tienen en inventario de manera inmediata y sistemática.

La propuesta para este trabajo de investigación, se propone un sistema de compras de importaciones para CATSA S.A en los departamentos ya mencionados que pueda generar de manera sistemática y actualizada información de manera inmediata y que se compone de cuatro aspectos que son: órdenes de compras, orden de compras de importaciones, órdenes de liquidaciones en los almacenes y registros de gastos y de liquidaciones se aspira de que este sistema de manera inmediata y de manera sistemática los departamentos de proveduría, contabilidad y almacenes puedan registrar y generar ordenes en tiempo real y que el departamento de tecnología pueda crear y darle mantenimiento a dicho sistema.

Asimismo, dentro de la propuesta se establece **un plan de acción para la implementación de dicho sistema**, que ayude ir observando en conjunto con el departamento de tecnología los desafíos y ventajas que conllevaría la aplicabilidad del sistema para la toma de decisiones.

ABSTRACT

The following research work is presented, whose topic is called: Proposal for an import purchasing system for the supply department of Central Azucarera Tempisque, S.A. This research work sought to analyze the current situation faced by the supply, accounting and warehouse departments in the absence of an import purchasing system and that through information collection techniques such as questionnaires and group approaches applied to the collaborators of the exposed departments, allowed to collect and evidence the reality.

The main finding obtained in this research was: the need for the implementation of an import purchasing system, which helps to eradicate the deficiency in time of the paperwork between departments for decision-making, as well as to avoid the mistake of officials when making payments manually as they are doing and to improve better control of what they have in place. inventory in an immediate and systematic manner.

The methodological approach of this research was a mixed approach because it sought more clarity of the existing problem and of an exploratory type since it was the first time that it was analyzed in that company.

The proposal for this research work is an import purchase system for CATSA S.A. in the aforementioned departments and it is through a system that can generate in a systematic and updated way: Purchase Orders, import Purchase Orders, as well as settlements in the warehouses and that what are records of expenses and settlements can be generated immediately and that the supply departments, accounting, warehouse can access in real time, as well as the realization and maintenance of said system by collaborators of the technology department. Likewise, within the proposal of an action plan for the possible implementation of such a system, which helps to observe together with the technology department the challenges and advantages that the applicability of the system would entail.

PALABRAS CLAVES

CATSA: Central Azucarera Tempisque, S.A.

OCL: Orden de compra loca

OCI: Orden de compra importaciones

DUA: Documento único aduanero.

ISO: International Organization for Standardization

TIC: Tecnología, Informática y Comunicaciones.

CAPITULO I: ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

1.1 INTRODUCCIÓN

En 1975, la Central Azucarera Tempisque S.A (CATSA) fue fundada como subsidiaria de CODESA, una empresa gubernamental establecida en 1972 bajo un esquema de capital mixto y características de sociedad anónima. Representando la rica historia y tradiciones de la cultura guanacasteca, según la página Oficial de Central Azucarera tempisque S.A, en aspecto de empleo se puede decir que:

CATSA se ha convertido en una de las principales fuentes de empleo en la zona, generando crecimiento y oportunidades para más de 450 colaboradores permanentes, mientras que durante la zafra contratan a más de 1000 trabajadores, impactando positivamente en el ingreso de familias y socios estratégicos. (CATSA, 2009, párr. 3)

Esta empresa agroindustrial se dedica, según la página oficial, al:

cultivo y procesamiento de la caña de azúcar, así como a la producción de azúcares y alcoholes. Con una capacidad de producción diaria de más de 14,500 bultos de 50 kg de azúcar y 250,000 litros de Alcohol Anhidro, procesan la caña de azúcar proveniente de más de 10,551 hectáreas propias y de aproximadamente 400 productores independientes de la zona. (CATSA, 2009, párr. 1)

CATSA, comprometida con su responsabilidad social, se esfuerza por fortalecer las relaciones con las comunidades vecinas y mejorar el bienestar de sus colaboradores. Trabaja en estrecha colaboración con instituciones gubernamentales, empresas privadas y medios de comunicación para lograr estos objetivos. Además, han desarrollado un plan de Responsabilidad Social Empresarial centrado en áreas clave como Educación, Salud, Ambiente y Desarrollo Comunal, con el fin de contribuir al desarrollo sostenible de la provincia de Guanacaste.

En su continuo esfuerzo por ofrecer productos de calidad e inoctrinos a sus clientes, es necesario que CATSA posea un sistema completo de compras de importaciones para el proceso de proveeduría, que permita mejorar la cadena de suministros.

Es por esa razón, que en el siguiente escrito se presentará una propuesta de un sistema

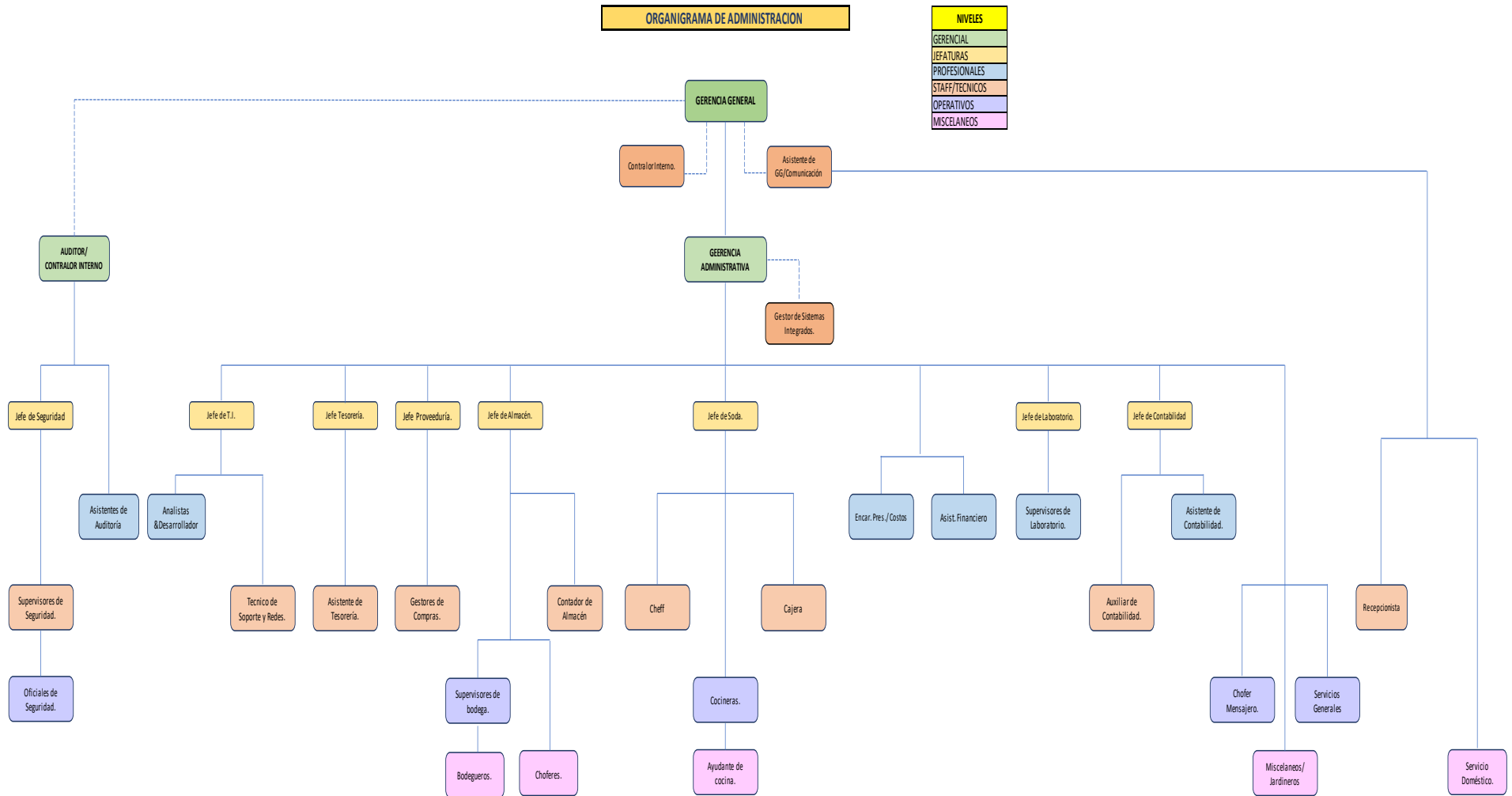
de compras de importación en el departamento de proveeduría de Central Azucarera Tempisque S.A, en donde se expone la realidad actual y cómo afecta en el desempeño del departamento, así como describir las ventajas y desventajas que trae consigo la implementación del sistema propuesto.

Además, es importante recalcar **que actualmente existe un sistema de compras locales en la empresa CATSA**, en donde se compra a nivel nacional y el mismo tiene un modelo de gestión de compras certificado por ISO en el cual todo colaborador debe tener cumplimiento (seguir procesos puntuales) para su debido procedimiento de aplicación. Es decir, no existe un sistema de compras internacionales, este proceso se realiza de forma manual, lo que provoca errores humanos que se pueden evitar con la existencia de un sistema de compras internacionales.

Es importante reiterar que la propuesta de la implementación de un sistema de compras de importaciones en el área de proveeduría, busca evidenciar la situación actual y proponer a la alta gerencia un prototipo que permita mejorar el proceso de compras de CATSA, esto mediante la integración de los tres procesos que trabajan de la mano en cuanto al tema de importaciones, los cuales son proveeduría, almacenes y contabilidad, con la ayuda y orientación del departamento de tecnología, informática y comunicaciones.

Para comprender la estructura operativa y la toma de decisiones en CATSA, es fundamental conocer su organización interna del área administrativa. A continuación, se presenta el organigrama del área de administración, el cual refleja la distribución jerárquica y la articulación entre departamentos que permiten el funcionamiento eficiente de la empresa.

ORGANIGRAMA ADMINISTRACIÓN



Nota: este organigrama representa la estructura de mando del área de administración de CATSA.

1.2 ANTECEDENTES

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo proponer un sistema de compras de importaciones para el departamento de Proveduría de Central Azucarera Tempisque, S.A., con el fin de mejorar la eficiencia en la cadena de suministros. A nivel internacional, existen diversos estudios relacionados con esta temática. Por ejemplo, la tesis de Muñoz (2017), titulada “Diseño de un modelo operacional de compras internacionales de materia prima, insumos y repuestos para el Valle del Cauca”, de la Universidad de Santiago de Cali, tuvo como propósito diseñar un modelo operacional para el sistema de compras.

Esa investigación, de enfoque cualitativo, propuso la estandarización de procesos de compras internacionales mediante un modelo de gestión que permita identificar oportunidades de mejora, incluyendo la incorporación de un software logístico para optimizar la gestión de compras.

La presente propuesta busca precisamente esa estandarización, enfocándose en lograr una gestión logística más eficiente, ya que actualmente gran parte de los procesos se realizan de forma manual, debido a la ausencia de un sistema informático completo y automatizado.

Otro estudio relevante es el de Blanco et al. (2021), titulado “Propuesta teórica de los factores que impulsan las importaciones de alimentos procesados”, de la Universidad Autónoma de Nuevo León, México. Aquí los autores desarrollaron una propuesta teórica sobre los factores que inciden en el proceso de importación, con la intención de construir un instrumento de medición cuantitativo en el futuro. La autora Mónica Blanco enfatiza que la falta de conocimiento en torno al proceso de importación limita su aceleración y mejora.

Asimismo, Vázquez (2018), en su tesis “Propuesta de mejora a la gestión de importaciones de repuestos Toyocuenca mediante gestión de procesos y Kaizen”, de la Universidad Politécnica Salesiana, plantea una propuesta para mejorar los procesos de importación de la empresa analizada, los cuales, al no ser sistematizados, generan retrasos. Aunque cuentan con un plan de gestión, la falta de automatización en el control de inventarios provoca cuellos de botella, por lo que se propone implementar una solución más eficiente y ordenada.

A nivel nacional, Rojas (2019), en su tesis “Propuesta para la optimización del proceso logístico de importación de materias primas en Procan, S.A.”, busca optimizar dicho proceso logístico

en la empresa estudiada, eliminando errores en la cadena de suministro. Entre sus aportes destaca la mejora en la eficiencia de los procesos logísticos de importación.

Por su parte, Esquivel et al. (2016) elaboraron la tesis “Propuesta de un manual técnico de importación para la empresa AEROPOST”, presentada en la Universidad Técnica Nacional de Costa Rica, donde proponen un manual técnico que oriente al personal en la ejecución adecuada de los procesos de importación, especialmente en el manejo de materiales delicados. Identifican que la falta de conocimientos técnicos ha derivado en prácticas poco eficientes, lo que justifica la necesidad de documentación estructurada.

1.3 JUSTIFICACIÓN

El creciente vínculo con el comercio internacional ha impulsado la necesidad de mejorar los procesos de compras internacionales en las empresas. Actualmente Central Azucarera Tempisque, S.A., afronta el desafío de mejorar la eficiencia en la cadena de suministros.

Asimismo, aparte del creciente vínculo que se ha generado con el comercio internacional, debe mejorar para buscar competitividad dentro del mercado que está trabajando y sobre todo para buscar el menor costo de las materias primas que ayuden a reducir costos financieramente.

En este trabajo de investigación se propone abordar la siguiente pregunta, ¿Cómo Central Azucarera Tempisque, S.A., puede afrontar el desafío de mejorar la eficiencia en la cadena de suministros en el proceso de compras de internacionales en el departamento de proveeduría?

Para lograrlo, se examinarán las prácticas actuales de compras, se identificarán la situación actual y se propondrán soluciones específicas en dicho departamento.

Esta investigación no solo favorecerá a Central Azucarera Tempisque, S.A., en lo que respecta a mejorar la eficiencia en la cadena de suministros, sino también contribuirá al avance del conocimiento en el campo de la gerencia del comercio internacional a los colaboradores del departamento de proveeduría.

En lo que respecta a la implementación exitosa de un sistema de compras internacionales

puede servir como modelo para otras organizaciones que enfrentan desafíos similares en su gestión de importaciones ya que dicho fin trae grandes ventajas en el aspecto de mejoras en las cadenas de suministros.

1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente en CATSA, uno de los problemas que tiene el departamento de proveeduría es la inexistencia de un sistema de compras de importaciones que hace que repercuta en los procesos de tramitología de papelería con los otros departamentos para la rápida obtención de decisiones.

Así como la generación en lo que respecta a la vulnerabilidad por falta de sistematización en lo que corresponde a errores de pagos y hasta duplicidad de facturas que hace que se genere una deficiencia en lo que son los procesos de gestión de compras, por eso se plantea lo siguiente:

¿Cómo Central Azucarera Tempisque, S.A., puede afrontar el desafío de mejorar la eficiencia en la cadena de suministros en el proceso de compras de importación en el departamento de proveeduría?

1.5. OBJETIVOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A continuación, se expondrán los objetivos generales como específicos de dicha investigación propuesta.

OBJETIVO GENERAL

Proponer un sistema de compras de importaciones para el departamento de proveeduría de Central Azucarera Tempisque, S.A.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Diagnosticar la situación actual del departamento de proveeduría de Central Azucarera Tempisque, S.A
2. Explicar las ventajas y desventajas al implementar un sistema de compras de importaciones en el departamento de proveeduría en Central Azucarera Tempisque, S.A.
3. Definir un sistema de compras de importaciones integral en conjunto con los departamentos de Proveeduría, Almacén, Contabilidad, con el apoyo del departamento de Tecnología, Informática y Comunicaciones de Central Azucarera Tempisque, S.A.
4. Realizar una propuesta de un sistema de compras de importaciones en el departamento de proveeduría en Central Azucarera Tempisque, S.A

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1 MARCO TEÓRICO

En lo que respecta a la perspectiva teórica en el **área de administración** se encuentra la teoría clásica de Henry Ford en el cual hace aporte a la administración no es igual que la organización, viéndola como un proceso administrativo ya que: “se argumenta que administración y organización se puede aplicar de manera sinónima” (Cardona et al, 2018, p.22).

Es de gran relevancia indicar que Henry Ford ha sido importante a través de los años en el área de administración ya que se realizó el modelo de producción a nivel mundial y dio los primeros principios administrativos que en la actualidad han sido de gran valor.

Entre los aportes de la teoría clásica a la administración está lo que su conceptualización y su diferenciación con aspectos que van incluidos dentro del proceso administrativo ya que: “la organización es una estructura estática, mientras la administración son procesos relacionados y unificados en una organización” (Cardona et al, 2018, p.22).

La teoría de Fayol indica la gran importancia y variabilidad para la aplicación de la administración en diferentes disciplinas ya que: “se planteó que la administración de cierta forma era una actividad similar a todas las organizaciones y por tanto debía enseñarse en centros de educación” (Cardona et al, 2018, p.23).

En otras palabras, diferentes autores a pesar de criterios muy variables, tenían la similitud de pensar que la administración es muy importante y se podía aplicar en diversas ramas incluyendo la ciencia, las matemáticas, la industria y hasta pensaban la importancia de enseñarla en los centros educativos y de formación ya que la catalogaban necesaria para el ser humano en el resto de la vida.

En conclusión, se puede determinar la importancia de estas teorías ya que ayuda a forjar la conceptualización de la administración y al existir diferentes aportes de grandes autores podrá ayudar a dar un mejor conocimiento y sobre todo aplicabilidad en lo que son los procesos de las organizaciones actuales.

En lo que respecta a la perspectiva teórica en **Negocios Internacionales** se puede identificar la teoría de la internalización, el cual se describe como: “la teoría que tiene su origen en la teoría de los costos de transacción ya que cuando los mercados están competitivos, no hace falta ningún tipo de mecanismo de control” (Trujillo et al, 2006, p.8).

En este caso, esta teoría lo que indica que por el miedo a ser sustituido por otra empresa muchas veces, se imposibilita el ser oportunista en el mercado que se encuentra, por el mismo temor generado de ser sustituido.

Definitivamente la internalización de cierta forma permite el desarrollo de estrategias y de modelos con el fin de trasladar ofertas comerciales de una empresa fuera del país, en otras palabras, la meta es tener viabilidad, pero como marca extranjera ya que tiene muchas ventajas como, por ejemplo; adquisición de recursos, mitigaciones de riesgos y sobre todo diversificación de fuentes de recursos.

Otra de las características que brinda esta teoría es la explicación del porqué están organizadas las transacciones por jerarquías y esto se debe a que: “las organizaciones multinacionales representan un mecanismo alternativo al mercado para gestionar actividades a través de fronteras nacionales” (Trujillo et al, 2006, p.7).

En cuanto a otras perspectivas teóricas se puede encontrar el modelo de Vernon el cual habla acerca de la importancia de la introducción de nuevos mercados internacionalmente ya que describe que: “relacionar el proceso de internalización con el ciclo de vida de los productos tanto exportación como importación requiere de innovación en sus procesos” (Trujillo et al, 2006, p.23).

En lo que corresponde al término de cadena de suministro, se puede definir como: “todo un conjunto de procesos que suceden de forma lógica con el fin de que una empresa desarrolle un producto o servicio” (Sabry, 2024, p.13).

Como se puede evidenciar en el párrafo anterior, la cadena de suministro es en otras palabras todos esos procesos que incluye los recursos materiales y hasta el talento humano, para la elaboración de un producto y también un servicio.

Otro concepto de cadena de suministro es que; “son aquellos pasos involucrados de

manera directa o indirecta con el fin de satisfacer las necesidades del consumidor” (Sabry,2024, p.14).

De acuerdo al texto anterior, definitivamente que la cadena de suministro abarca desde la materia prima hasta que llega a su última fase que es el disfrute de los consumidores de dichos productos, situación que muchas veces no se toma como que sea parte del proceso de cadena de suministro.

Uno de los aspectos de gran relevancia que tiene la cadena de suministros es su alcance, ya que: “tiene un alcance grande al que la logística porque administra el flujo de materiales como lo que es la producción y lo que es distribución como relaciones entre intermediarios” (Sabry, 2024, p.12).

Es importante mencionar que las cadenas de suministros a pesar de ser un proceso que va muchas veces desde la compra de materias primas hasta el proceso de consumo final en el consumidor, también incluyen esfuerzos, estudios, colaboraciones, colaboradores y lo que es la coordinación de relación entre empresa y sus proveedores. Esto no es tan sencillo dado que un mal proceder puede desencadenar un mal proceso en la cadena de suministro, obteniendo pérdidas.

Definitivamente se puede evidenciar la importancia que tiene la cadena de suministro en una empresa, brindar la eficiencia en la entrega del servicio o producto desde el inicio de su preparación hasta el resultado final, esto hace que se dé un buen servicio al brindarlo.

Asimismo, se evidencia que la cadena de suministro uno de sus grandes beneficios es que sirve de conexión con otras áreas de la organización, que hace que sea más funcional su cadena productiva y a la vez que sea estratégica porque de cierta forma mejora la relación con proveedores de forma eficiente.

En lo que se refiere a la Eficiencia es importante destacar lo que es su conceptualización el cual se define como: “es la capacidad de disposición de algo con el fin de cumplir adecuadamente una función” (Sabry, 2024, párr.2).

Otra conceptualización se denomina como:” una capacidad para lograr algo, pero con el mínimo de tiempo u de recursos”(Díez, 2007, p.7).

Definitivamente la eficiencia en una organización genera que se dé una serie de resultados positivos, no solo en acción sino monetariamente, ya que por lo general podría permitir ir reduciendo gastos excesivos que muchas veces la deficiencia genera.

Después de indicar lo que es eficiencia, se puede determinar la capacidad y repercusión que puede tener dentro de una empresa en diferentes áreas, como por ejemplo en lo económico, que se puede ver reflejado en la reducción de tiempos para proceder a un servicio o realización de producto.

Es evidente que la importación es todo ese proceso de compras de bienes y servicios que se traen del exterior para trabajarlos a nivel nacional, es razonable que para que se dé este tipo de procesos las empresas deben de cumplir con una serie de condiciones para aplicar a la legalidad de la situación.

En lo que se refiere al trabajo de investigación propuesto, la terminología expuesta toma un papel importante ya que Central Azucarera Tempisque, S.A., (CATSA), actualmente hace proceso de compras al exterior de materiales y repuestos que se requieren para el debido proceso de funcionamiento de la empresa, y es exactamente la problemática existente de este proyecto, ya que no existe un sistema de compras de importaciones.

Es importante para una mejor visión teórica el desarrollo de un sistema de compras, dado que el trabajo de investigación lo plantea, la propuesta de un sistema de compras de importaciones en CATSA, ya que actualmente el sistema de compras nacionales está bien desarrollado, no así el sistema de importaciones, porque actualmente se hacen los procesos manuales.

En lo que respecta a sistema de compras se puede definir como: “es un proceso en donde muchas veces se hace de manera electrónica y que permite que la empresa gestione la adquisición de productos y servicios” (Lozano y Covilla,2020, p.12).

Por lo general, cuando se habla de un sistema de compras se piensa en un software de manera sistemática que viene ayudar y resolver de manera eficiente a las organizaciones sin importar los fines a que se dediquen y en que ámbito.

Otra de las características de un sistema de compras es que: “comprende las estructuras, las políticas y procedimientos de la empresa dirigidos a asegurar suministros de bienes y servicios” (Lozano y Covilla, 2020, p.13).

De acuerdo al texto anterior, se puede evidenciar que el sistema de compras es un proceso para la obtención de bienes o servicios que tiene una empresa donde las políticas se adaptan a la realidad de la organización, que deben ser accionados al pie de la letra para su buen gestionamiento.

Otra de las características de un sistema de compras es adaptarlo a las necesidades que tiene la organización, ya que: “la forma en que muchas veces se vaya a configurar el proceso de compra en la empresa no solo adaptarlo en la gestión de costos y gastos sino en su funcionalidad” (Lozano y Covilla, 2020, 16).

Es de gran importancia destacar que los sistemas de compras como el indica párrafo anterior aparte de la funcionalidad pretende brindar gestión al proceso de compras de bienes y servicios, además permite su adaptabilidad a los requerimientos de una empresa en sí y mide su perspectiva económica para mantener ese sistema.

Uno de los aspectos que se debe de tomar en cuenta a la hora de la implementación de un sistema de compras es que: “al momento de comprar un sistema de compras es verificar la capacidad de integración en lo que corresponde a otras herramientas empresariales” (Lozano y Covilla, 2020, p.16).

Como se puede recalcar, uno de los aspectos importantes a la hora de comprar o crear un sistema de compras en una organización, es verificar la integración con los sistemas existentes en la empresa ya que eso podría garantizar la fluides en la gestión de procesos y datos para la organización.

Una de las ventajas que tiene actualmente la empresa en estudio Central Azucarera Tempisque S.A., es que cuentan con un departamento de tecnología de información y comunicaciones interno, el cual tiene sus propios ingenieros en diferentes especialidades que pueden realizar el mismo sistema o actualizarlo más a las necesidades de la empresa, de esta manera los procesos e información no salen de su entorno.

En la actualidad Central Azucarera Tempisque S.A., tienen un sistema de compras en este momento que está estandarizado y vigilado para el debido cumplimiento por el departamento de auditoría interna de esta empresa, pero este sistema de compras solo funciona en su gran parte para compras a nivel nacional no internacional, situación que delimita en gran proporción dado no permite conocer la variedad de proveedores que puedan existir en otras naciones, asimismo, es de gran relevancia destacar que dichos procesos están siendo manuales y no sistematizado, situación que hace que pueda existir algún tipo de error humano.

Respecto a lo anterior, el sistema actual de compras que tiene CATSA no está sistematizado, hay tareas que los colaboradores tienen que hacerlas de manera manual, una de estas tareas es a nivel contable, al momento de procesar los pagos actualmente es de forma manual en Excel, esto permite muchas veces errores humanos, como por ejemplo pagar de más en el peor de los escenarios.

Es por esta razón que es una necesidad plantear la propuesta de un sistema de compras de importaciones en CATSA, esto podría ayudar a fortalecer las situaciones que enfrentan con el sistema actual, para mejorar la gestión presente y futura, y así disminuir errores humanos, permitiendo que los procesos se sistematicen al 100%, y agregar a nivel de importaciones un buen funcionamiento a través de un sistema automatizado.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MARCO METODOLÓGICO

A continuación, se expondrá la propuesta metodológica de esta investigación donde se determinará el enfoque metodológico, método de investigación y las fuentes de información que brindarán solución y respuesta a dicho problema del trabajo.

3.2 ENFOQUE METODOLÓGICO

En lo que concierne al enfoque metodológico del presente trabajo de investigación es mixto, esto permitirá identificar cuáles son las variables y factores que le causan a la empresa CATSA no tener un sistema de compras de importaciones en el departamento de proveeduría.

Es importante exponer que el enfoque metodológico a seleccionar para dicho trabajo de investigación es para brindar más claridad y respaldo de manera integral en los resultados obtenidos, es por esa razón que se tomó el enfoque mixto para dicho trabajo de investigación.

En lo que respecta al enfoque mixto, este se conceptualiza como: “el método que integra los métodos cuantitativos y cualitativos en un solo estudio” (Campos, 2021, p.4). De acuerdo con la conceptualización, el enfoque mixto tiene aspectos cualitativos como cuantitativos dentro de una investigación.

Otra de las características del enfoque mixto es que: “al aplicar dos técnicas diferentes ayuda a examinar un fenómeno de manera más efectiva y sobre todo más completa” (Lara, 2013, p.6). Definitivamente que el enfoque mixto, es la combinación de dos enfoques tanto el cualitativo como el cuantitativo en el cual cada uno brinda la información necesaria para la investigación y ayuda a detallar más una respuesta.

El enfoque mixto de una investigación se describe como: “no es una simple mezcla, sino que la riqueza de la investigación mixta consiste en aprovechar las bondades y fortalezas de cada aspecto” (Sampieri et al, 2005, p.156).

Otra conceptualización indica que el enfoque mixto tiene como objetivo: “aprovechar las fortalezas de ambos enfoques para obtener resultados complementarios y que soporten el fenómeno ya que combinan diseños mixtos tanto cualitativos como cuantitativos en diferentes

métodos” (Ponce, 2011, p.13).

De acuerdo con el texto anterior, se puede evidenciar que parte de lo que caracteriza a la metodología mixta en un trabajo de investigación es que sin importar la metodología a aplicar se puede usar lo que es la cualitativa como la cuantitativa, asimismo, diferentes informes rescatan de cierta forma que la peculiaridad del enfoque mixto es que: “es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio así como para una serie de investigaciones” (Campos, 2021, p.6).

Otra de las características que tiene la metodología, es una forma de comprender el problema de investigación ya que: “permite con el método mixto analizar desde diferentes ángulos que ayude aclarar hallazgos inesperados” (Ponce,2011, p.15).

3.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación que se llevará a cabo en este trabajo de investigación será de tipo exploratorio, ya que será la primera vez que en central Azucarera Tempisque, S.A., específicamente en el departamento de proveeduría, se analizará la problemática en dicha área ante la inexistencia de un sistema de compras de importaciones y propuesta de un plan piloto.

El trabajo de investigación tipo exploratorio se define como el: “que se utiliza para estudiar de cierta forma problemas pocos conocidos con el objetivo de obtener una comprensión genera y orientar a investigaciones posteriormente” (Flores, 2015, p.72).

Otra conceptualización de la investigación tipo exploratoria es que: “el objetivo es examinar un tema o un problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado” (Sampieri et al, 2006, p.59).

Definitivamente que, enfocando a la investigación propuesta, se puede evidenciar que dichas características asimilan en lo que respecta a que, por ser una empresa privada, están en el derecho de tener la información en modo privado, y ese tipo de situaciones (problemas) quedan a nivel interno que muchas veces las personas a nivel externo desconocen y que solo los colaboradores producto de la vivencia diaria experimentan.

3.4. FUENTES DE INFORMACIÓN

En este aspecto se expondrán las fuentes de información del trabajo de investigación propuesto, las fuentes primarias y secundarias que de cierta forma ayudan a obtener y priorizar la información correspondiente a lo que se está investigando.

3.4.1. FUENTES PRIMARIAS

En lo que respecta a fuentes primarias en una investigación, se pueden describir como fuentes que: “brinda aquella información de gran relevancia y de primera mano con el objeto en estudio” (Arza, 2007, p.23).

Como se puede evidenciar las fuentes primarias como lo dice la misma palabra, son aquellos medios de información que son de primera mano, o que están involucrados de manera directa en el problema planteado en la investigación y que son los principales protagonistas para brindar información de lo que sucede.

Otra conceptualización en lo que respecta a fuentes primarias es que la define como: “toda información catalogada original que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido evaluada por nadie más” (Keller, 2020, párr.2).

Definitivamente las fuentes primarias en un trabajo de investigación es que aparte de brindar información a primera mano, también brinda acceso de cierta forma en el tema propuesto que hace que contribuya a apoyar o a replantear una posible hipótesis propuesta en el proyecto de investigación.

Enfocando a la investigación propuesta, se puede observar que dichas características evidencian que al ser una empresa privada buscan mantener la información en modo exclusivo, y ese tipo de situaciones quedan a nivel interno, escenario que el entorno externo desconoce, por lo que se trabajará con el método de investigación exploratorio ya que cumple las características de dicho método. Asimismo, se da la existencia dentro de las fuentes de información de lo que son las fuentes secundarias que se detallarán a continuación y como se abarcarán en el trabajo propuesto de investigación.

3.4.2. FUENTES SECUNDARIAS

Las fuentes de información secundarias se pueden definir como: “las que proporcionan información de segunda mano ya sea de comentarios de investigadores, resultados de investigaciones” (Sampieri et al, 2005, p.32).

De acuerdo con el texto anterior, se puede evidenciar que las fuentes de información secundarias es aquella información no de primera mano, sino más bien son resultados de otros efectos o de perspectivas de personas que indagaron en dichos procesos.

Otra conceptualización, describe a la fuente de información secundaria: “es información basada en historias reales, ya que de cierta forma son un análisis de algo que pasó o un comentario de una incidencia” (Bernal, 2016, p.175)

Definitivamente se puede evidenciar que las fuentes secundarias de información las definen como aquellos resultados de las fuentes primarias, ya que ellas brindan información de primera mano y estas brindan criterio y es de ahí que se conforma la información secundaria en toda investigación.

En otras palabras, las fuentes de datos secundarias proporcionan información, organizada, elaborada, traducciones, resultados de otras investigaciones ya realizadas y que se relaciona con una fuente primaria de investigación. Dicho de otra forma, las fuentes secundarias de información brindan detalle del lugar en el que se puede extraer dicho conocimiento.

Si se aplica a la investigación en estudio, las fuentes de información secundarias son: los datos estadísticos tanto de la empresa donde se va a realizar la investigación como datos externos, internet, monografías, entre otras.

3.5. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

A continuación, se expondrá los instrumentos de recolección de datos que ayudará a brindar respuestas y posibles soluciones al trabajo de investigación presente, los cuales son:

3.5.1. ENTREVISTA

En lo que se refiere al instrumento de recolección de información llamado entrevista se conceptualiza como: “la entrevista de investigación que aborda el diseño, la realización y el análisis de la entrevista en el contexto de la investigación” (Olaz, 2016, p.4).

Definitivamente que parte de los instrumentos de recolección de datos es la entrevista y la mayoría de veces es una serie de preguntas estructuradas o no estructuradas que cuyo fin es conocer la realidad que se plantea en el trabajo de investigación y que por ese medio se verifica.

Otra conceptualización que caracteriza a la entrevista es que: “es un instrumento que abarca una serie de preguntas muy específicas en un determinado tema, existe preguntas cerradas y preguntas abiertas que son opciones que da el entrevistador para que brinde respuestas” (Kvale, 2012, p.6).

Ciertamente las entrevistas son una buena técnica de recolección de información ya que de esa manera permite al entrevistador conocer, indagar, percibir emociones y sentimientos de lo que son en este caso los entrevistados, en dichas entrevistas lo más ideal es que exista mínimo dos entrevistados así se tiene una percepción de la situación.

Lo bueno de la aplicación de la técnica de la entrevista, es que los indagadores pueden experimentar y explorar de manera más profunda lo que indican las personas encuestadas a través de la experiencia y de los fenómenos estudiados, esto también ayuda a que los entrevistados puedan tener la seguridad y empoderamiento de hablar de tal situación.

Otra conceptualización de entrevista que se define como: “un instrumento técnico que obtiene información oral y personalizada que permite obtener opiniones, experiencia e base de una situación” (Llanos, 2005, p. 3).

Enfocándolo en el trabajo de investigación presente, la entrevista la aplicará la jefatura del departamento de proveeduría de Central Azucarera Tempisque al gerente financiero de dicha compañía, con el objetivo de conocer la percepción del gerente al no contar con un sistema de compras en importaciones en la empresa.

Cabe indicar que la entrevista que se aplicará al gerente financiero en este tipo de investigación consta de 11 preguntas de manera semi estructurada, la cual está estimada para una duración de más de una hora, y cuya limitación es adaptarse al tiempo de la persona encuestada.

3.5.2. ANÁLISIS FODA

En lo que concierne al análisis FODA se puede definir como: “la herramienta de estudio de la situación de una empresa en donde analiza sus características internas y externas y así permita planear una estrategia a futuro” (Sánchez ,2020, p.2).

Otra conceptualización de análisis FODA es que: “es una herramienta que determina las ventajas competitivas de la empresa bajo análisis en función de las características propias” (Speth, 2016, p.5).

El análisis FODA determina la situación actual de una organización que permite diagnosticar factores micro entorno y macro entorno en las que se mueve el mercado, asimismo, sirve como base de plan estratégico y de cierta forma ayudará a formar el escenario real que está sucediendo en el mercado, y sirve como base para la toma de acciones y de decisiones.

Otra perspectiva del FODA es que: “es una herramienta creada hace más de 50 años que permite obtener una visión integral de una organización y que ayude de cierto fin a tomar decisiones informadas de acuerdo al análisis situacional” (Zambrano, 2011, p.3)

Una de las ventajas de aplicar un FODA en una empresa aparte de identificar las oportunidades a nivel interno como externo ayuda de cierta forma a proporcionar información detallada y de manera estructurada, a comprender la situación real de la empresa y su entorno. Además de que ofrece un enfoque global que permite ver una visión más completa porque ayuda a desarrollar planes estratégicos efectivas.

Una de las limitaciones que tiene el FODA es que “se centra principalmente en situaciones actuales y pasadas de la organización, lo que limita la capacidad para prever y adaptarse a los cambios futuros” (Zambrano, 2011, p.6).

Una de los aspectos que caracteriza al FODA es que es: “una herramienta que usan muchas empresas y que permite identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas

de un proyecto en específico y que ayude a planificar estratégicamente” (Sánchez, 2020, p.3) En sí el FODA, es una pieza fundamente que determina aspectos para un proyecto en específico con el fin de planificar estratégicamente, siendo una herramienta muy sencilla pero que a la vez permite identificar las áreas a mejorar para así identificar las oportunidades competitivas.

Una conceptualización más de la herramienta es que el FODA se caracteriza por: “identificar las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y las amenazas de un proyecto en específico” (Speth, 2016, p.7).

En el presente escrito se aplicará el análisis FODA como herramienta estratégica para evaluar la situación actual del departamento de Proveduría de CATSA, ante la ausencia de un sistema de compras para importaciones. Esta metodología permitirá identificar la realidad operativa y las principales complicaciones del proceso, con el fin de plantear una solución efectiva y alineada con las necesidades institucionales.

Es importante saber que la herramienta FODA, va ser utilizada dentro de la metodología del grupo focal, lo cual busca incluir al personal para profundizar y examinar los factores que están viviendo con la inexistencia de un sistema de compras de importaciones en CATSA.

Cabe recalcar, como indica el texto anterior que la técnica FODA se va aplicar en el siguiente trabajo de investigación con el fin de conocer la situación actual que se presenta en los departamentos involucrados indirectamente por la inexistencia de sistema de compras de importaciones los cuales son los departamentos de proveduría, almacenes y contabilidad principalmente de Central Azucarera Tempisque S.A.

La manera de aplicar dicha técnica es mediante el enfoque grupal que permita que los colaboradores involucrados puedan brindar información de la situación actual, esto mediante el proceso de experiencia diaria ante la inexistencia de un sistema de compras de importaciones en CATSA.

3.5.3. ENCUESTA

En lo que concierne a la encuesta se puede denominar como: “es una técnica de investigación en el cual el investigador recopila información necesaria y justa” (Alvira,2011, p.41).

Como indica en el texto anterior es un instrumento que cuyo objetivo busca información específica sobre una investigación planteada, en otras palabras, es un medio de instrumentalización estandarizada para obtener información exacta y veraz en un tema o situación que se esté abarcando.

Dicho de otra forma, en lo que respecta a encuesta: “es el instrumento más utilizado para recolectar datos en una investigación y consiste en un conjunto de preguntas con respecto a una o dos variables” (Sampieri et al, 2005, p.285).

Este instrumento es muy utilizado, ya que no carece de complejidad y por lo general es muy variado dependiendo de lo que se quiera medir y se trabaja con dos tipos de preguntas la abierta y la cerrada en el cual se puede aplicar las 2.

Otra de las características que diferencia al instrumento de información llamado encuesta es que: “la recolección de datos se obtiene realizando un conjunto de lo que es una muestra” (Quispe, 2013, p.12).

Tal como se indicó previamente, la encuesta será aplicada únicamente a sujetos directamente vinculados con la situación problemática planteada en esta investigación. Como parte del proceso de recolección de información, se seleccionará una muestra representativa de un grupo significativo de personas, asegurando que la aplicación de la encuesta sea efectiva y contribuya al cumplimiento del objetivo propuesto.

Una de las características que tiene la encuesta es que las preguntas pueden ser abiertas y cerradas y se pueden aplicar y variar en la aplicación para la recolección de datos sin afectar de manera negativa.

En lo que concierne a la pregunta abierta se denomina como: “aquella pregunta que no delimita de cierta forma las alternativas de respuesta” (Sampieri et al, 2005, p.288).

Definitivamente una de las características que tiene el instrumento de la encuesta es que cuenta con preguntas cerradas como abierta y esta última uno de los aspectos que la distingue de la otra es la no limitación para que la persona encuestada pueda expresar su criterio.

Mientras que en lo que corresponde a la pregunta cerrada una de sus características es la limitación ya que: “la categoría de respuestas es definidas a prioridad por el investigador y se

lo presenta al respondiente quien solo debe elegir la opción” (Sampieri et al, 2005, p.286).

En sí, sin importar si en una encuesta debe ir más preguntas abiertas o cerradas lo importante es tener claro que este instrumento se va a emplear en base a las necesidades y problemas por resolver y conocer.

En lo que respecta al trabajo de investigación presente, las encuestas se aplicarán a los colaboradores del departamento de proveeduría de CATSA, con el fin de conocer la realidad que viven en el aspecto de desempeño ante la inexistencia de un sistema de compras de importaciones para esa área en estudio.

El instrumento de recolección de información constará de 9 preguntas las cuales 5 son preguntas abiertas y 4 preguntas cerradas, se abarca aspectos como la situación actual con el sistema de compras nacionales existente, las implicaciones que conlleva no tener un sistema de compras de importaciones, así como el proceso que realizan diariamente para sacar las tareas diarias.

3.5.4. ANÁLISIS DOCUMENTAL

En lo que se trata de análisis documental es importante conocer su conceptualización que se define como: “la técnica de recolección de información distinta a la original, es decir, facilita información” (Molina, 2011, párr.3).

Como se pudo ver en el texto anterior, definitivamente el análisis documental facilita, de cierta forma porque sintetiza y sistematiza la información que de alguna manera se va a tener a primera mano en el momento que se necesite y así ayuda al investigador a tener una realidad más exacta de la problemática existente.

Otra conceptualización de análisis documental es que se denomina como: “el uso de fuentes externas que viene a respaldar, apoyar un argumento y que sea clave para el tipo de tema que se está empleando” (Bereijo,2002, p.20).

En otras palabras, se puede indicar que un análisis documental viene a confirmar la realidad que vive la empresa en estudio y ayuda a ir obtener información a través de la veracidad de lo que viven laboralmente ya que es información real.

Si se adapta al trabajo de investigación propuesto, el análisis documental va ser de gran

relevancia en dicho proceso de recolección de datos ya que, mediante información estadísticas, manuales con que cuente el departamento en estudio ayudará a brindar soluciones de acuerdo a la realidad existente.

Es de gran importancia indicar que por los procesos que realizan diariamente, trabajan con manuales certificados con ISO, en el caso de la problemática en estudio actualmente cuenta con una serie de documentación como lo son: instructivos para la gestión de proceso de compras en Central Azucarera Tempisque S.A., y que incide en la calidad e inocuidad de los productos con un respectivo control.

Esto es importante dado que, al contar con una serie de manuales estandarizados, las posibles soluciones a dicho trabajo de investigación no interfieren en los procesos estandarizados para la gestión de compras de la empresa Central Azucarera Tempisque, S.A.

3.5.5. GRUPO FOCAL

En lo que respecta a Grupo Focal se puede definir como: “la reunión entre dos o más personas en el cual abarcan un tema en específico y que busca como fin abordar de manera completa un tema en específico” (Fern, 2000, p.15).

En base al texto anterior, el grupo focal es una técnica grupal que de cierta forma busca obtener información, y a la vez le permite a un grupo de personas brindar una perspectiva de un tema en específico y también hace que se dé una posible solución.

Definitivamente la técnica de grupo focal es una herramienta práctica por su forma de aplicar y de involucrar a los participantes, porque ayuda a la rápida interacción con los colaboradores.

Otro término de grupo focal es que se define como: “una técnica de comunicación entre varias personas, que en la mayoría de las veces se aceptan ciertas personas como observadores” (Pozo, 2013, p.5).

En otras palabras, el grupo focal es un debate, pero con personas que tienen especialidad en ciertos temas de interés solamente, en el trabajo presente se buscará reunir y debatir ciertas ventajas y desventajas de la propuesta de implementación del sistema de compras de importación en CATSA.

Otro término que caracteriza al grupo focal es que: “es una técnica que es parte del método de investigación cualitativa que reúne en cierta forma integrantes para realizar una entrevista” (Fern, 2000, p.11).

En otras palabras, el grupo focal es una forma de analizar un servicio o producto de una empresa u organización, que por lo general trata de reunir a colaboradores de una manera donde exista una tercera persona parcial que sería la moderadora y que ayude a coordinar y orientar dicha actividad.

Entre los beneficios de la aplicación de esta técnica es la información suministrada ya que: “una vez ocurrido los diálogos, estos derivan información para el mejoramiento del producto o servicio “(Fern, 2000, p.13).

En definitiva, el grupo focal es una técnica grupal que permite que muchas veces las empresas puedan obtener información de una situación actual de un servicio u producto, como parte de las características del grupo focal es que: “son sesiones pequeñas que facilitan la discusión entre pequeños grupos de participantes con un tema o problemática en fin” (Malhotra, 2004, p.8).

Aplicado al trabajo de investigación, el grupo focal se realizará con dos colaboradores de los departamentos de proveeduría, almacenes y contabilidad con el objetivo de que expongan las realidades y situaciones que experimentan en sus labores diarias ante la inexistencia de un sistema de compras de importaciones y a la vez que indiquen posibles soluciones.

La realización de grupo focal se desarrolla en una hora y media en donde los colaboradores seleccionados de los departamentos tendrán el tiempo prudencial para la realización de la dinámica.

Aparte de las ventajas que tiene la aplicación del grupo focal de conocer las perspectivas de cada colaborador de los departamentos involucrados, es que la unión va a permitir un conocimiento importante para la propuesta de solución al problema actual, que hará que al sentirse involucrados va a generar que tengan mayor compromiso.

3.6. MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

Con respecto a la investigación en estudio, la muestra se denomina como: “es un

subconjunto de la población que se obtiene para obtener la información sobre el resto” (Malhotra, 2004, p.11).

Definitivamente que la muestra es un grupo determinado de lo que es la población que busca como objetivo que esa muestra representativa para que los resultados sean válidos y así saber el grado de precisión que se necesita.

Otro concepto que determina la conceptualización de lo que es la muestra de una investigación es: “una técnica de investigación ampliamente utilizada como objetivo de recopilar información sin tener que medir toda la población” (Malhotra, 2004, p.15).

Definitivamente que la muestra en una investigación ayuda de manera seleccionada sin necesidad de utilizar la población de la investigación conocer la respuesta, criterios de un objetivo en sí y por lo general este grupo de personas tienen que ser partícipes de la situación o entorno que se envuelve el problema.

Otro concepto que define lo que es la muestra se denomina como: “el subproducto escogido de una población con el fin de que puedan brindar información muy necesaria para una investigación” (Malhotra, 2004, p.15).

En otras palabras, a nivel de investigación, por lo general es el grupo de personas, participantes que van a ser determinantes para que ellos puedan ayudar a resolver las dudas mediante lo que es el responder o ser partícipe de dicho estudio, es decir no será la totalidad de la población de la investigación sino una parte que va ayudar a generar información muy relevante y necesaria.

En el marco del trabajo de investigación planteado, la muestra estará conformada por los colaboradores del Departamento de Proveeduría de Central Azucarera Tempisque, S.A., quienes contribuirán de manera directa a identificar y analizar las posibles soluciones a los problemas expuestos en esta propuesta investigativa.

3.6.1. MUESTRA POR CONVENIENCIA O NO PROBABILÍSTICO

En lo que respecta al muestreo por conveniencia es importante conocer su conceptualización que se denomina como: “es un método no probabilístico que permite que el

investigador permite seleccionar a los individuos que permitirán ser la muestra de la investigación” (Mejía, 2002, p.5).

Otra de las conceptualizaciones de muestro por conveniencia o no probabilístico y no aleatorio es que: “este tipo de muestra es conocida por ser una técnica por conveniencia o por conveniencia ya que selecciona a los participantes” (Mejía, 2002, p.6).

El muestreo no probabilístico ayuda a obtener datos primarios iniciales de la obtención de información de un trabajo de investigación con el fin de obtener información rápida sin necesidad de una muestra compleja.

Una de las características del muestreo por conveniencia es que “no se aplican técnicas probabilísticas para elegir de cierta forma los elementos de la muestra” (Mejía, 2002, p.6).

En lo que respecta a características y ventajas de implementar dicho método son se da la minimización de muestreo ya que: “los estudios con datos de muestreo de conveniencia aceptan un mayor nivel de aceptación debido al proceso de selección no aleatoria” (Mejía, 2002, p.7).

En otras palabras, se puede decir que el principal atractivo de la muestra por conveniencia es que reside de la sencillez y voluntariado, que permite que sea adecuada para su realización o cuando existe alguna limitación en el proceso de realización de la investigación.

Otra ventaja del muestreo por conveniencia, es que puede seleccionar a las personas que van a ser partícipes sin necesidad de alguna técnica que brinde de manera sistemática la cantidad que se debe aplicar.

Aplicándolo en el trabajo de investigación, el muestreo por conveniencia o no probabilístico se escogió lo que es el grupo de colaboradores del departamento de proveeduría en este caso son 5 colaboradores que son gestores de compras los cuales cada uno se desempeña en el área agrícola, administración, almacén.

Es de gran importancia justificar que la selección de este tipo de muestreo se da con el fin de agilizar el proceso de realización de trabajo de investigación, ya que en la actualidad Central Azucarera S.A está con la temporada alta en la zafra y eso hace que los tiempos sean muy reducidos para obtener información mediante los sujetos de información, que en este caso

son los colaboradores de los diferentes departamentos involucrados en la investigación.

3.7. MATRIZ METODOLÓGICA

A continuación, se expondrá la matriz metodológica de los objetivos específicos planteados en dicho trabajo de investigación:

Tabla 1. Matriz metodológica de la investigación

| Tema | Objetivo General | Objetivos Específicos | Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Definición instrumental |
|--|--|--|---|---|---|---|
| Propuesta de un sistema de compras de importaciones para el departamento de Proveeduría de Central Azucarera Tempisque, S.A. | Proponer un sistema de compras de importaciones para el departamento de Proveeduría de Central Azucarera Tempisque, S.A. | Analizar la situación actual que enfrenta, en el desempeño el departamento de proveeduría de CATSA, por no contar con un sistema de compras de importaciones. | Situación actual en desempeño. | Se trata de analizar la situación que enfrenta en el desempeño del departamento de proveeduría de CATSA ante la inexistencia de un sistema de compras de importaciones. | Análisis de situación que enfrenta el departamento de proveeduría de CATSA | Encuesta dirigida a los gestores de compras del departamento de CATSA |
| | | Explicar las ventajas y desventajas al implementar un sistema de compras de importaciones en el departamento de proveeduría en Central Azucarera Tempisque, S.A. | Ventajas y desventajas de implementación de un sistema de compras de importaciones. | Se trata de brindar las ventajas y desventajas de la posible implementación de un sistema de compras de importaciones. | Explicación de ventajas y desventajas de implementación de sistema de compras de importaciones. | Análisis documental. |
| | | Definir un sistema de compras de importaciones integral en conjunto con los departamentos de Proveeduría, Almacén, Contabilidad, con el apoyo del departamento de Tecnología, Informática y Comunicaciones de CATSA. | Definición de sistema de compras. | Se trata de definir un prototipo de sistema de compras internacionales. | Definición de un sistema de compras de importaciones. | Enfoque Grupal y encuestas |
| | | Realizar una propuesta para la posible implementación de un sistema de compras de importaciones en el departamento de proveeduría de CATSA. | Propuesta de un plan piloto. | Se trata de realizar un plan piloto para la implementación de un sistema de compras de importaciones para el departamento de proveeduría de CATSA. | Realización de plan piloto para posible implementación de sistema de compras de importaciones. | Grupo focal. |

Nota. La tabla presenta la estructura metodológica que permitió proponer un sistema de compras para Proveeduría de CATSA.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este apartado se podrá ver la presentación y análisis de resultados obtenidos, es de gran importancia indicar que el método para mostrarlos será semi-textual, ya que mediante representación gráfica y de datos se darán los resultados obtenidos en dicho trabajo de investigación, estos resultados permiten abordar de manera directa los objetivos específicos planteados en la investigación.

Además, se expondrá las diferentes percepciones por parte de las autoridades de Central Azucarera Tempisque S.A., las cuales se obtuvieron mediante la aplicación de una entrevista, que fue realizada con el fin de conocer los diferentes criterios que tienen los líderes de la empresa en estudio ante la inexistencia de un sistema de compras de importaciones.

También, se mostrarán los análisis de resultados obtenidos del grupo focal, que se aplicó a los colaboradores de los diferentes departamentos involucrados de este trabajo de investigación, así como las expresiones vividas en dicha técnica.

Además, se presentará la propuesta para la implementación de un sistema de compras de importaciones, en donde se reflejará las fases que se trabajarán en conjunto con los subordinados de los diferentes departamentos involucrados, así como lo que son las rutas de seguimiento de cada fase propuesta y el tiempo estimado.

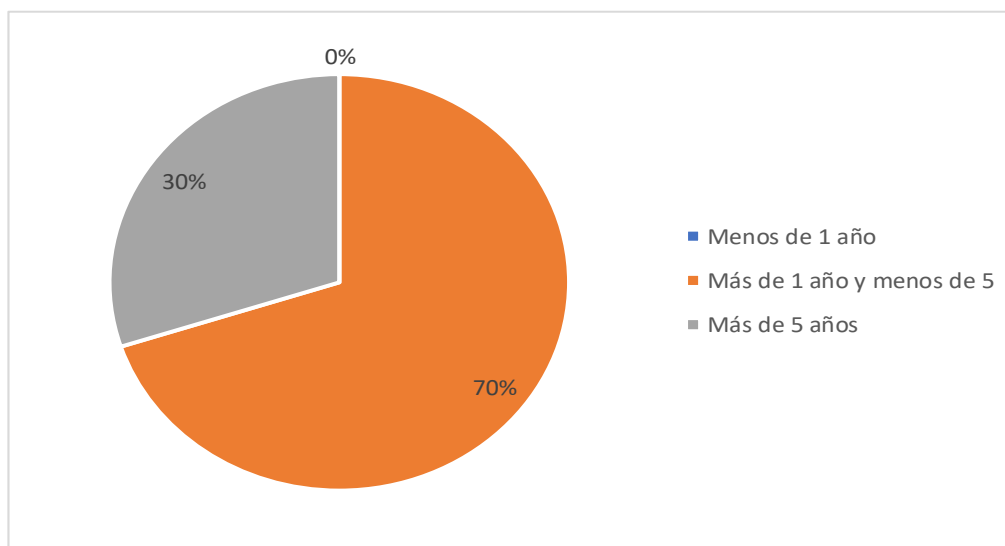
Y por último y de gran relevancia, el sistema propuesto donde se podrá conocer la estructura, el fin de cada aspecto realizado y de manera general conocimiento de uso e implementación para la empresa.

4.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS APLICADAS.

Del 100% de los encuestados, en la pregunta #1 se indica que el 60% son mujeres que trabajan en ese departamento, mientras que el 40% son hombres. Además, en la figura 1, el 70% indican que tienen una relación laboral de más de 1 año, pero menos de 5 años, mientras el 30% indicaron tener más de 5 años de estar laborando en Central Azucarera Tempisque S.A.

Gráfico 1.

Tiempo laborado en CATSA por los colaboradores del departamento de Proveeduría.

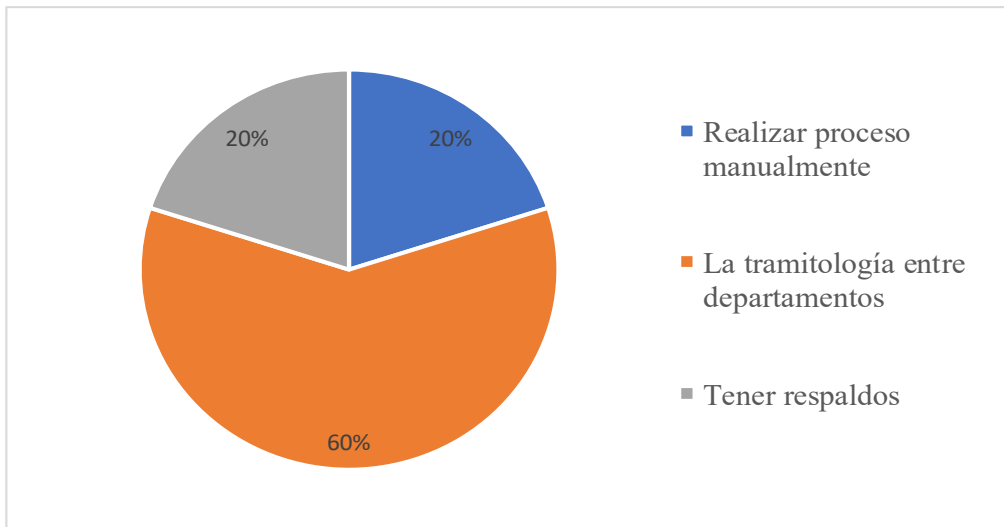


Fuente: La figura presenta la distribución de los colaboradores del departamento de Proveeduría de CATSA según tiempo laborado. Elaborado a partir de las encuestas realizadas en el marco de la investigación.

Estos hallazgos permiten **diagnosticar la situación actual del departamento de Proveeduría** revelando una estructura operativa que requiere modernización, **dando respuesta al objetivo específico 1 de esta investigación.**

Gráfico 2.

Desafíos ante la inexistencia de un sistema de compras de importaciones.



Fuente: La figura presenta los desafíos que los colaboradores del departamento de Proveeduría de CATSA han detectado al no contar con un sistema de compras de importaciones. Elaborado a partir de las encuestas realizadas en el marco de la investigación.

En lo que respecta al nivel de satisfacción con el sistema utilizado actualmente, el 100% de los encuestados, indican que están satisfecho con el sistema de compras que existe actualmente en la empresa pero que si aceptan que se dan muchos inconvenientes como: realizar procesos de manera manual, no existe registro de documentación estadística a primera mano para consulta y toma de decisiones, situaciones que pueden hacer que se dé errores humanos. Es importante resaltar que se da la existencia de un sistema de compras pero que la mayor parte es de manera manual y no sistematizada y además está más enfocado para compras nacionales.

Debido a lo anterior, todos los encuestados indican que si es necesario la realización e implementación de un sistema de compras de importaciones ya que el sistema con el que cuenta no están sistemático aspecto que hace que ciertos procesos sean de manera manual.

De igual manera, todos los encuestados coinciden en que se requiere implementar un sistema de compras de importaciones por los siguientes motivos: que el existente sistema ciertos procesos se hacen de forma manual, el sistema actual no cuenta con el enfoque de compras internacionales aspecto que limita a buscar oportunidad de nuevos proveedores y de

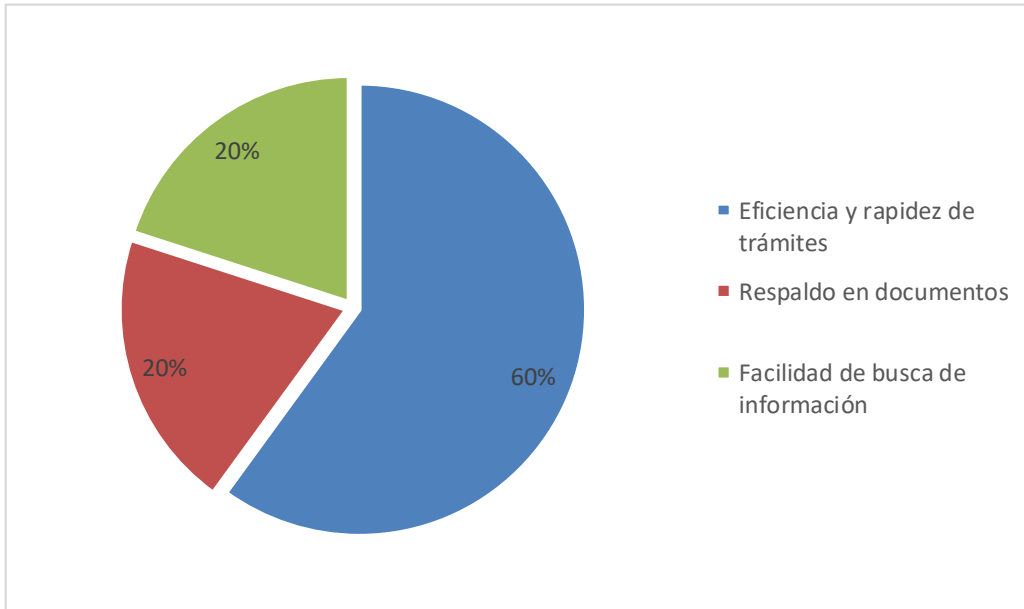
competitividad en los productos y servicios.

En este sentido, tal y como se aprecia en el gráfico 2., el 60% de los entrevistados indica que el desafío principal que se enfrentan diariamente por la inexistencia de un sistema de compras de importaciones es la tramitología entre departamentos que se da es muy lenta ya que cierta información no está a mano ni estadísticamente, el 20% indican que el desafío principal es que no existe un respaldo de la información que hace que no exista información a mano que haga una toma de decisiones a primera mano y el otro 20% de los encuestados indican que el principal desafío que se enfrenta diariamente por la inexistencia de un sistema de compras de importaciones es que el sistema actual que se trabaja no es un sistema sistematizado 100% sino ciertos procesos no todos.

Las desventajas percibidas se relacionan principalmente con la falta de respaldo documental y la lentitud en la tramitología interdepartamental, lo que permite **explicar las ventajas y desventajas de implementar un sistema de compras de importaciones dando respuesta al objetivo específico 2 de esta investigación.**

Gráfico 3.

Beneficios de la implementación de un sistema de compras de importaciones



Fuente: La figura presenta los beneficios que los colaboradores del departamento de Proveduría de CATSA han detectado si se implementa un sistema de compras de importaciones. Elaborado a partir de las encuestas realizadas en el marco de la investigación.

El 60% indicaron que el beneficio que generaría la implementación de un sistema de compras de importaciones es que existiría **una eficiencia y rapidez** en lo que son los tramites entre los departamentos ya que actualmente por tener que hacerse de manera manual hace que sea más lento, mientras el 20% indican que dicho sistema ayudaría a facilitar información de manera inmediata por ser de manera sistemática y no manual como la actualidad, y ayudaría en un control porque el usuario tendría la opción de ver en tiempo real la situación de la orden de compra y por último el 20% indica que permitiría dicho sistema a tener documentación de manera respaldada y a la orden de ser consultada de manera inmediata que ayude a la toma de decisiones.

4.2. PERCEPCIÓN POR PARTE DE LAS AUTORIDADES SUPERIORES

Como parte del estudio, se llevó a cabo una entrevista con el gerente financiero de CATSA, señor Edgar Aiza Grijalba, quien cuenta con más de 23 años de experiencia brindando sus conocimientos y servicios en la empresa.

La entrevista fue aplicada el 7 de febrero de 2025, a las 13:00 horas, en las instalaciones de CATSA. En ella se abordaron 10 preguntas relacionadas con la problemática de la inexistencia de un sistema de compras de importaciones, permitiendo obtener una visión estratégica sobre la necesidad y viabilidad de su implementación.

En relación con la implementación, resulta fundamental adoptar una perspectiva teórica que permita comprender lo que implica la eventual incorporación de un sistema de compras de importaciones en la empresa Central Azucarera Tempisque S.A. Se puede definir como: “proceso o puesta en marcha de una idea u plan para lograr un objetivo” (Prieto et al, 2014, p.4).

Con base en lo anterior, este trabajo de investigación se enfoca en el diseño de una propuesta para la implementación de un sistema de compras internacionales, partiendo de la necesidad evidente de la empresa de contar con una herramienta que permita optimizar sus procesos. Actualmente, la ausencia de un sistema estructurado limita su capacidad de crecimiento y dificulta su competitividad en el mercado global.

Dado que actualmente Central Azucarera Tempisque S.A., no cuenta con un sistema que automatice de forma integral los procesos de compras internacionales, se plantea la propuesta de implementar una herramienta que permita gestionar, de manera sistemática y en tiempo real, los órdenes de compra y los registros asociados. Asimismo, se busca que dicho sistema esté conectado con los niveles de inventario, tanto de entradas como de salidas, con el fin de facilitar una toma de decisiones oportuna y estratégica, promoviendo una gestión financiera más eficiente y alineada con las necesidades operativas de la empresa.

A partir de los resultados obtenidos en la entrevista, el entrevistado resaltó que la implementación de un sistema de compras para importaciones no solo resulta recomendable, sino imprescindible. En la actualidad, la empresa opera con un sistema de compras enfocado exclusivamente en el mercado nacional. Esta situación pone en evidencia la necesidad de

ampliar el alcance del sistema actual, con el fin de fortalecer la eficiencia operativa y la competitividad de la organización en un entorno globalizado.

Asimismo, enfatizó que la implementación de un sistema automatizado traería múltiples ventajas, entre ellas:

- Agilización de los trámites administrativos entre los departamentos, reduciendo demoras en la gestión documental.
- Disponibilidad de información en tiempo real, lo que optimizaría la toma de decisiones estratégicas.
- Mejor gestión de inventarios, permitiendo visualizar el ingreso de mercancía importada y sus costos reales de manera inmediata.

En relación con la situación actual, el señor Aiza subrayó que la inexistencia de un sistema estructurado genera dificultades en el acceso rápido a la información, obligando a los colaboradores a realizar los procesos manualmente, lo que incrementa el riesgo de errores humanos y pérdidas económicas.

Además, identificó a los departamentos más afectados por la falta de un sistema de compras internacionales, siendo estos:

- **Proveeduría**, al ser responsable de garantizar el abastecimiento eficiente de la empresa.
- **Contabilidad**, en la gestión de pagos y control financiero.
- **Almacén**, en el registro y administración de inventarios.

Respecto a los principales desafíos de implementación, el entrevistado señaló que la adaptación al nuevo sistema sería el mayor reto, dado que requerirá capacitación y ajustes en los procesos internos. Sin embargo, afirmó que la empresa cuenta con la capacidad económica y el talento humano necesario para desarrollar e implementar exitosamente esta herramienta.

Sobre las posibles desventajas, indicó que más que representar un obstáculo, la automatización del sistema sería altamente beneficiosa, eliminando la dependencia de procesos manuales y fortaleciendo la eficiencia operativa.

Finalmente, al concluir la entrevista, reiteró que la propuesta de implementación es no

solo viable, sino fundamental para el crecimiento y optimización de CATSA, y aunque su puesta en marcha representará un desafío, su adopción permitirá una integración sólida entre departamentos y la mejora sustancial del servicio interno dentro de la compañía.

El entrevistado identificó como departamentos clave para el diseño de un sistema integral a Proveduría, Contabilidad, Almacén y Tecnología, Informática y Comunicaciones. Esta articulación interdepartamental permite **definir un sistema de compras de importaciones integral, dando respuesta al objetivo específico 3 de esta investigación.**

4.3. ANÁLISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS DEL GRUPO FOCAL

Como parte de los instrumentos de recolección de información del presente trabajo de investigación, se llevó a cabo un grupo focal con colaboradores de los departamentos de Proveduría, Almacenes, Contabilidad y Tecnología de Información y Comunicaciones.

La actividad contó con la participación de siete colaboradores, distribuidos de la siguiente manera: tres integrantes del departamento de Contabilidad, dos de Almacenes y dos de Proveduría.

La sesión se realizó el viernes 24 de enero de 2025, en las instalaciones de CATSA, en horario matutino, con una duración aproximada de una hora y treinta minutos.

Al inicio de la actividad, se presentó el objetivo planteado y se brindaron instrucciones claras a los participantes para facilitar su intervención.

Para fomentar la interacción y dinamismo, la reunión se desarrolló con un enfoque participativo y de oportunidad permitiendo un espacio de diálogo acompañado de un refrigerio. Algunas preguntas fueron respondidas de manera individual, mientras que el análisis FODA se llevó a cabo de manera grupal.

Entre los aspectos confirmados durante la aplicación de la técnica de enfoque grupal, se destaca que, en primer lugar, se gestionó y obtuvo la autorización de la jerarquía correspondiente para llevar a cabo dicha actividad. Se definió previamente la población participante y el ejercicio se realizó en horario vespertino, con una duración inferior a las dos horas, tal como se había planificado.

En cuanto a la percepción sobre la Importancia del Sistema de Compras de Importaciones, la mayoría de los participantes coincidió en la necesidad imperante de implementar un sistema de compras de importaciones, ya que actualmente no existe una plataforma estructurada que optimice los procesos.

Entre los beneficios identificados destacan:

- Reducción de la burocracia en la tramitación de documentos entre departamentos.
- Mayor control sobre las órdenes de compra.
- Automatización de procesos y acceso a consultas históricas.

En cuanto a las consecuencias derivadas de la inexistencia del sistema, los colaboradores señalaron las siguientes problemáticas:

- Mayor probabilidad de errores humanos debido a la gestión manual de procesos.
- Falta de consulta histórica en tiempo real.
- Imprecisión en la actualización de costos reales de inventario.
- Desafíos Identificados en la Gestión de Compras

A partir de la dinámica grupal, los participantes identificaron los desafíos que enfrentan los departamentos en la ausencia de un sistema de compras de importaciones. Entre ellos destacaron:

- Procesamiento manual de datos estadísticos.
- Dificultades para acceder a información de inventarios.
- Dependencia de otros procesos para la ejecución de tareas asignadas.
- Ventajas Percibidas en la Implementación del Sistema.

Al explorar las posibles ventajas de un sistema de compras de importaciones, los participantes expresaron diversas opiniones, evidenciando un consenso en aspectos clave como:

- Mayor control para el usuario en la gestión de compras.
- Acceso inmediato a información registrada, facilitando la toma de decisiones.
- Automatización de procesos que reducirá la deficiencia en la tramitación documental.

Además, dentro de las mejoras sugeridas, el grupo destacó la importancia de implementar un sistema que fortalezca el control en la liquidación y el registro de inventarios, permitiendo una verificación precisa de los datos en tiempo real.

La participación de los colaboradores reflejó un alto nivel de compromiso con la iniciativa. Asimismo, el análisis FODA se convirtió en una herramienta valiosa para identificar y evidenciar dificultades, en particular los riesgos asociados a la falta de un sistema de compras internacionales. A pesar de esta limitación, los participantes lograron desarrollar sólidamente el concepto del sistema, destacando la necesidad de su implementación, las ventajas que aportaría a los distintos departamentos y la disposición del personal para capacitarse en su uso.

Esta actividad permitió identificar la necesidad estratégica de un sistema de compras de importaciones en CATSA, así como el interés de los colaboradores en contribuir activamente en su implementación y adopción.

4.4. PROPUESTA DE PLAN PILOTO PARA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE COMPRAS DE IMPORTACIONES

En un entorno empresarial cada vez más dinámico y competitivo, la eficiencia en los procesos de adquisición de bienes y servicios es un factor clave para el éxito organizacional. La gestión de compras de importaciones requiere un enfoque estructurado que garantice la optimización de recursos, la reducción de costos y el cumplimiento normativo.

En este contexto, Central Azucarera Tempisque S.A., propone la implementación de un sistema de compras de importaciones que modernice y agilice los procedimientos de adquisición, mejorando la coordinación entre los departamentos involucrados.

La presente iniciativa tiene como finalidad establecer un sistema eficiente y estructurado para la gestión de compras de importaciones dentro del departamento de Proveduría de la empresa. Este sistema estará diseñado para facilitar la colaboración y comunicación entre los departamentos de Proveduría, Almacenes, Contabilidad y Tecnología de la Información y Comunicaciones, asegurando una integración efectiva en cada etapa del proceso.

El plan piloto se desarrollará durante un período consecutivo de cuatro meses y comprenderá las siguientes fases fundamentales:

- Definición clara de las responsabilidades, alineación con los objetivos del plan piloto, compromiso por parte de la gerencia y liderazgo para su adecuada puesta en marcha.
- Introducción y capacitación: Sensibilización acerca del nuevo sistema, formación del personal clave y establecimiento de protocolos para su correcto uso.
- Monitoreo y soporte: Evaluación del desempeño del sistema en un entorno real, ajustes basados en necesidades emergentes y provisión de asistencia técnica continua.
- Recopilación de retroalimentación: Análisis de la experiencia de los colaboradores, identificación de áreas de mejora y optimización del sistema con miras a su implementación definitiva.

Este enfoque progresivo asegurará una integración estructurada y eficiente del nuevo sistema, optimizando los procesos de compras de importaciones y fortaleciendo la colaboración entre los departamentos involucrados.

A continuación, se presentan las tres fases claves de la implementación, detallando su alcance y objetivos específicos.

4.4.1 FASE DE ESTABLECIMIENTOS DE ROLES

Esta fase tiene como objetivo definir los roles de acción y control que asumirán los funcionarios participantes en el plan piloto. Es fundamental el compromiso activo del personal de gerencia, iniciando con el conocimiento de las pautas básicas del plan y de las fases que lo componen, así como el tiempo estimado.

Se trata de un paso esencial, ya que en esta etapa se establecerá claramente cómo se implementará el plan y quiénes estarán a cargo de cada acción. La responsabilidad del liderazgo de esta fase estará a cargo de la licenciada Carolina Guzmán Ortega.

4.4.2 FASE INTRODUCCIÓN-CAPACITACIÓN

La fase de introducción es el proceso de preámbulo para involucrar tanto a los líderes de los departamentos en estudio como a los colaboradores, se pretende que en un lapso de un mes se realice la inducción a las jefaturas de los departamentos de contabilidad y almacenes y este proceso lo harán el analista de TIC asignado y la jefatura del proceso de proveeduría.

Y de segunda instancia inducir a los colaboradores de los departamentos Proveeduría, Almacenes y Contabilidad para que tengan conocimiento de la posible implementación de la propuesta de un sistema de compras internacionales.

Es importante destacar que este proceso inductivo se va a dividir en dos partes, porque se busca primero inducir a los líderes y después a sus subalternos para generar una visión motivacional, es decir los líderes puedan orientar, motivar y guiar a ser partícipes de dicho plan, en esta fase los encargados de coordinar, dirigir es el departamento de Tecnología de Información.

4.4.3 FASE DE MONITOREO Y SOPORTE

En la fase de monitoreo y soporte del sistema de compras de importaciones, es esencial establecer indicadores claves de rendimiento como tiempo promedio de compra y reducción de errores, implementar herramientas de seguimiento en tiempo real, y mantener un canal de soporte técnico eficiente para resolver dudas, esto permitirá una transición fluida y resultados óptimos durante la posible aplicación de la propuesta.

Lo que se pretende es ir accionando el sistema incluyendo a todos los colaboradores para que tengan conocimiento del uso, de la realidad en su aplicación y de las posibles situaciones que se puedan generar, para que este proceso permita la familiaridad y no carezcan de desconocimiento.

En esta fase de monitoreo y soporte va a ser liderada por las jefaturas de los departamentos de Proveeduría, Almacenes, Contabilidad y Tecnología de la Información y Comunicaciones, con esto se pretende que ellos puedan ser los voceros de las situaciones que se vayan presentando del sistema en marcha para así informar a las personas encargadas en el departamento de TIC.

4.4.4 RECOPIACIÓN DE FEEDBACK (RETROALIMENTACIÓN).

Esta fase de retroalimentación va permitir evaluar y observar los resultados obtenidos del sistema propuesto en marcha, ahí se podrá determinar la toma de decisiones en la posibilidad de invertir en el sistema y realizar posibles mejoras de los acontecimientos que vayan saliendo o del todo descartar la posible propuesta.

El cual, desde la fase de introducción y capacitación, ya que mediante los informes que generen los líderes, es decir, los jefes de los departamentos involucrados determinarán una buena toma de decisiones la cual ayude a brindar mejoras o del todo descartarlo.

En esta fase se va a determinar prácticamente los resultados obtenidos, incluye los errores, las limitaciones que determina el proceso, las ventajas, el tiempo estimado que genera la acción de compra con el sistema en el plan piloto.

Tabla 2 Fases de Implementación del sistema de compras de importaciones para CATSA. Fases de implementación de la propuesta del sistema de compras de importaciones para CATSA

| Fase | Descripción | Encargado | Acciones | Tiempo |
|---|---|--|--|--|
| Fase de establecimiento de roles | Proceso inicial donde se establece roles de los participantes que van a ser parte del plan piloto, así como de parte de gerencia. | Carolina Guzmán Ortega. Encargada ya que es la que propone dicho plan piloto | Realizar una reunión con los gerentes de los departamentos involucrados. | 15 días como mínimo para su debida coordinación. |
| Introducción-Capacitación | Proceso para dar a conocimiento la introducción de la propuesta del sistema de compras para importaciones para CATSA. | Departamento de tecnología de información. | Inducción a personal de los departamentos involucrados. Realizar charlas de inducción del posible sistema propuesto. | 1 mes como mínimo para su debida inducción. |
| Monitoreo y Soporte | Proceso de poner en marcha el sistema propuesto. | Jefaturas de departamento proveeduría, almacén y contabilidad. | Proceso de poner en marcha dicho sistema involucrando los lideres de cada departamento para que verifiquen en su área la | En un tiempo de 1 mes buscar como poner en marcha incluyendo los departamentos involucrados incluyendo sus lideres de departamentos. |

| | | | | | | |
|--|-----------|---|----|---|--|---|
| Recopilación de feedback (retroalimentación). | de | Proceso de validación del sistema propuesto que fue puesto en acción y de resultados obtenidos. | de | Jefaturas de los departamentos incluidos. | repercusión que conllevaría | En un tiempo de 2 meses que es desde el momento de su plan en marcha. |
| | | | | | Se analiza las acciones logradas, resultados obtenidos y los no resultados obtenidos para la toma de decisiones. | |

Fuente: La tabla describe las fases, responsables y tiempos estimados para implementar y evaluar el sistema de compras de importaciones en CATSA.

4.5. PROPUESTA DE SISTEMA DE COMPRAS DE IMPORTACIONES

A continuación, se presenta la propuesta de un sistema de compras para importaciones, abordada desde diversos aspectos y procesos operativos que forman parte de la dinámica empresarial en CATSA.

En un contexto globalizado, la eficiencia en la gestión de compras de importaciones es clave para la competitividad de las industrias, incluido el sector azucarero. La presente propuesta busca desarrollar un sistema de compras de importaciones optimizado, con el objetivo de mejorar la logística de adquisición de insumos esenciales.

Mediante el diseño de un sistema integral, se pretende minimizar tiempos de espera reducir costos asociados a la importación y garantizar el abastecimiento oportuno de materias primas y repuestos. La implementación de este sistema contribuirá no solo a la eficiencia operativa del ingenio, sino también a su sostenibilidad financiera y capacidad de adaptación a las exigencias del mercado internacional.

A continuación, el diseño de las siguientes pantallas y su función: pantalla de mantenimiento de orden de compra de importaciones, pantalla para liquidar órdenes de compra de importaciones desde almacenes, pantalla para registro de gastos asociados a las importaciones desde contabilidad y reporte de liquidación de órdenes de importaciones que es un compendio de la información de las pantallas anteriores que genera un resumen integral.

4.5.1 PANTALLA DE MANTENIMIENTO DE ORDEN DE COMPRA DE IMPORTACIONES DESDE PROVEEDURÍA

Esta pantalla permite la creación de Órdenes de Compra de Importaciones, garantizando que toda la información relevante esté disponible para su envío al proveedor y para que los colaboradores internos de la empresa conozcan los términos y condiciones de la compra.

Entre sus principales características se incluyen la especificación detallada de datos como número de pedido, nombre del gestor responsable del trámite, modalidad de pago, tiempos de entrega ofrecido, incoterms negociados, nombre del proveedor con quien se negocia la compra, descuento si aplica, entre otras opciones esenciales para la negociación.

Asimismo, esta herramienta ofrece la posibilidad de generar la información de forma inmediata o de almacenarla digitalmente con un número de referencia, facilitando el acceso y consulta posterior, es decir cuenta con la posibilidad de tener y descargar récords históricos de órdenes de compras.

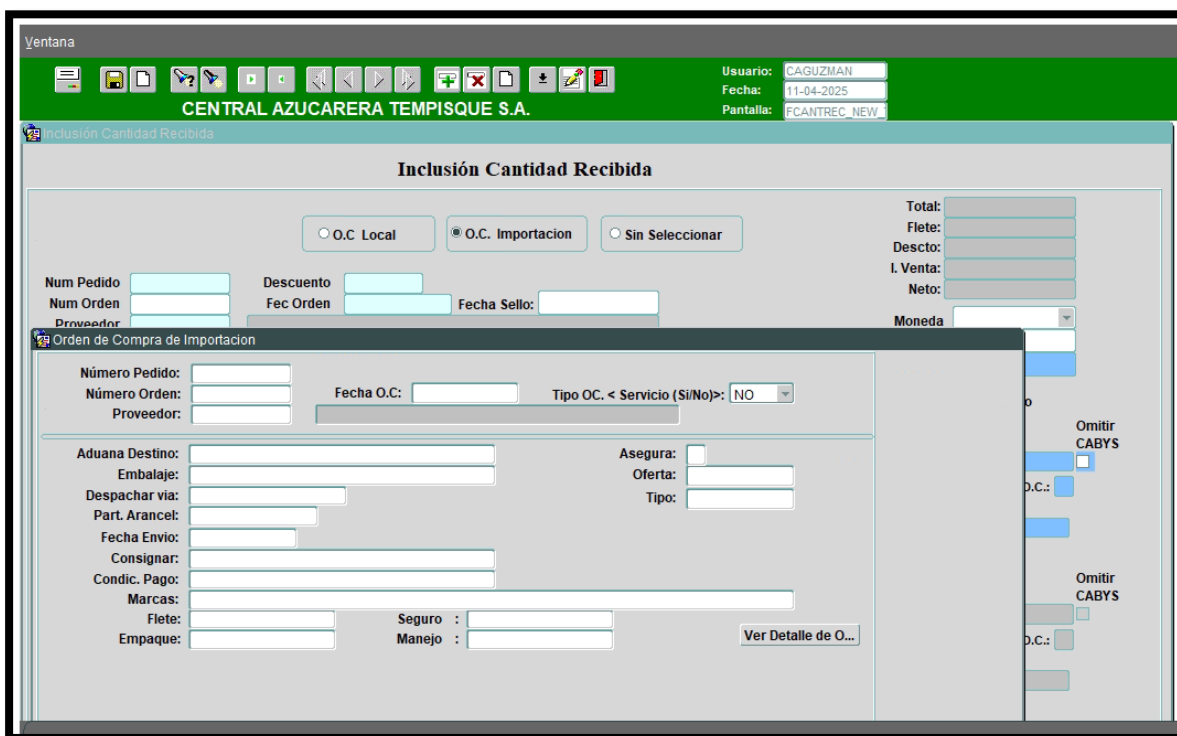
Figura 4. Pantalla de mantenimiento de orden de compra de la propuesta de sistema de compras de importaciones

Fuente: Interfaz del módulo de “Mantenimiento de Orden de Compra Importación” de la propuesta de sistema de gestión de compras para CATSA. La pantalla permite el registro y seguimiento detallado de órdenes de compras internacionales, incluyendo información logística, financiera y administrativa.

4.5.2 PANTALLA PARA LIQUIDAR ORDENES DE COMPRAS DE IMPORTACIONES DESDE ALMACENES

Diseñada para el área de almacenes, esta pantalla permite a los colaboradores responsables liquidar y registrar los pedidos de importaciones en el inventario. El acceso a esta función está restringido a los funcionarios del área de almacenes, asegurando que los movimientos de inventario reflejen la realidad operativa de la empresa y que se mantenga la precisión en el control de stock.

Figura 5. Pantalla para liquidar OCI desde almacenes de la propuesta de sistema de compras de importaciones



Fuente: Interfaz del módulo de “Liquidación de Orden de Compra Importación” de la propuesta de sistema de gestión de compras para CATSA. Permite registrar y validar la recepción de productos importados, asociando la orden de compra correspondiente y detallando información logística y comercial.

4.5.3 PANTALLA PARA REGISTRO DE GASTOS ASOCIADOS A LAS IMPORTACIONES DESDE CONTABILIDAD

Esta pantalla ha sido desarrollada por el departamento de Tecnologías de Información de CATSA y está destinada al registro y consulta de los gastos asociados a compras internacionales. Su diseño permite el acceso simultáneo a los departamentos de Proveeduría, Almacén y Contabilidad, agilizando la comunicación y eliminando la necesidad de solicitar reportes manualmente.

A través de este enlace en línea, el sistema proporciona datos esenciales en tiempo real, permitiendo que cada departamento realice consultas o registre información de manera eficiente. En el caso de Proveeduría y Almacén, los colaboradores pueden acceder para verificar costos y cálculos, mientras que los funcionarios de Contabilidad pueden ingresar datos.

El sistema proporciona un cálculo detallado del costo de la mercancía, incluyendo gastos en aduanas, fletes, impuestos y valores tanto en dólares como en colones. Además, mantiene

una actualización diaria del tipo de cambio del dólar, lo que permite obtener un cálculo preciso y actualizado del precio total de la importación.

Figura 6. Pantalla para registro de gasto asociado a las importaciones desde contabilidad de la propuesta de sistema de compras de importaciones

Fuente: Interfaz del módulo de “Registro de gasto asociado a la Orden de Compra Importación” de la propuesta de sistema de gestión de compras para CATSA. Facilita el registro y desglose de costos asociados a importaciones, incluyendo gastos de aduana, desalmacenaje, valor declarado y tipo de cambio.

4.5.4 PANTALLA DE CONSULTA

Esta pantalla programada por el departamento de Tecnologías de Información de CATSA, es un reporte con acceso para las tres áreas en común Proveeduría, Almacén y Contabilidad, es el primer acceso en común que tiene los departamentos para consultas sin necesidad de llamar entre departamentos y/o esperar que una persona emita un reporte, este link es en línea y se alimenta de los tres procesos en mención.

Es importante destacar que cada colaborador tiene su usuario e ingresa a la opción reporte de liquidación de órdenes de importación y puede buscar la información mediante filtros colocando el número de orden de compra por el cual consulta, y se generaría inmediatamente el reporte, así como su debida descarga para impresión o para guardar digitalmente.

Asimismo, se puede ver mediante el reporte de liquidación de órdenes que mediante un link puede mostrar lo que es la consulta del proveedor logístico, la factura de aduana incluye detalles como el año, el mes, la guía, el número interno de compra así como el proveedor internacional, si está exonerado o no se exoneró, así como la partida arancelaria, factura por fletes, el Documento Único Aduanero (DUA) que se puede definir como: “ el documento aduanero que se utiliza en comercio internacional para realizar operaciones de importaciones y exportaciones” (Abajo,2000,p.28).

En cualquier operación relacionada con mercancías, ya sea de importación o exportación, el Documento Único Aduanero (DUA) se constituye como un elemento imprescindible del proceso de trámite para la liberación de bienes. Su uso es obligatorio, pues garantiza la trazabilidad, legalidad y cumplimiento normativo de las gestiones aduaneras, siendo una pieza clave en el flujo logístico y documental.

Otra característica que se puede definir del documento único aduanero es que: “sirve como documento de declaración fiscal para el pago de impuesto y aranceles” (Abajo,2000, p.29).

En conclusión, dicho módulo de consulta aparte de tener una visibilidad muy bien detallada hace que el usuario pueda identificar las acciones a realizar, conlleva con todos los procedimientos necesarios para la importación de mercancía en el mundo de comercio exterior incluyendo lo que es el documento único aduanero (DUA), así como lo que es la modalidad del pago que está adaptado a colones y dólares, es decir no está solo adaptado a la moneda única del país.

Figura 7. Pantalla de consulta de la propuesta de sistema de compras de importaciones



Fuente: Interfaz del módulo de “Consulta” de la propuesta de sistema de gestión de compras para CATSA.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La presente investigación ha demostrado que la implementación de un sistema integral de compras para importaciones en CATSA representa una necesidad estratégica, no únicamente una mejora operativa.

En un contexto empresarial cada vez más exigente y competitivo, la transformación digital de los procesos de compras se presenta como un elemento clave para la sostenibilidad, eficiencia y posicionamiento internacional de la organización. La actual estructura de compras, con una fuerte dependencia de procesos manuales y focalización en el mercado local, limita el aprovechamiento de oportunidades en el comercio internacional, y expone a la empresa a riesgos operativos, financieros y estratégicos.

Uno de los hallazgos más relevantes del análisis ha sido la ausencia de una sistematización robusta en el ciclo de compras internacionales. Actualmente, muchas de las gestiones se realizan manualmente, lo cual incrementa la posibilidad de errores administrativos como, por ejemplo: duplicidades de facturación, pagos incorrectos y demoras que afectan directamente la continuidad de las operaciones y la satisfacción de los clientes y/o proveedores.

Esto no solo representa un reto operativo, sino también una amenaza para la integridad financiera de la empresa, ya que un error puede tocar los estados financieros de forma negativa a la empresa y con grandes posibilidades de grandes sumas de dineros. La falta de trazabilidad, monitoreo en tiempo real y flujos estandarizados compromete la toma de decisiones basadas en

datos y evidencia, que hoy en día son fundamentales para cualquier organización que aspire a mejorar su competitividad global.

El análisis reveló, además, que el área de almacenes enfrenta desafíos vinculados a la falta de control en los inventarios, derivada de la ausencia de registros automatizados. Este vacío propicia situaciones de desabastecimiento, compras innecesarias y pérdida de visibilidad sobre la materia prima disponible, afectando directamente la planificación de la producción. Un sistema de compras moderno permitiría integrar las áreas de compras, almacenes y contabilidad, generando sinergias internas que mejoren la coordinación, reduzcan redundancias y eleven la productividad general.

Desde el punto de vista empresarial, la existencia de un departamento de tecnología competente y con personal calificado ofrece una ventaja considerable. Esta capacidad interna permitiría desarrollar, implementar y dar mantenimiento al sistema de compras propuesto sin depender de servicios externos, lo cual no solo representa una economía significativa, sino también una mayor agilidad en la respuesta ante eventuales fallos.

Asimismo, se contribuiría al fortalecimiento de la autonomía tecnológica de la empresa y se promueve el aprovechamiento del talento humano existente. La implicación directa de personal interno garantiza una mayor apropiación del sistema, disminuye la curva de aprendizaje y favorece la adaptación progresiva del resto del personal.

Entre las principales ventajas identificadas con la implementación del sistema destacan:

- **Reducción de errores administrativos**, gracias a la automatización de tareas rutinarias y repetitivas.
- **Optimización de la gestión financiera**, al eliminar duplicidades de pagos y mejorar el control del presupuesto asignado.
- **Monitoreo en tiempo real** de las órdenes de compra, lo que permite una toma de decisiones ágil y basada en datos actualizados.
- **Mejora de la comunicación interdepartamental**, al disponer de información centralizada, accesible, confiable y en tiempo real y disponibilidad inmediata por la sistematización.

- **Acceso a nuevos mercados y proveedores internacionales**, lo que se traduce en mayor capacidad de negociación, mejores precios, y una mejora en la calidad de los insumos adquiridos.

No obstante, la investigación también ha revelado que más que denominarlo desventaja, son retos, que deben ser abordados para lograr una implementación exitosa. Entre ellos se encuentran los costos iniciales asociados al desarrollo y despliegue del sistema, el proceso de capacitación del personal involucrado, y la resistencia natural al cambio organizacional. Para mitigar estos riesgos, se ha propuesto la adopción de un **plan piloto**, estructurado en cuatro fases: establecimiento de roles, introducción y capacitación, monitoreo y soporte, retroalimentación. Esta estrategia permite identificar oportunidades de mejora, realizar ajustes sin comprometer la operación general y facilitar una transición ordenada hacia el nuevo modelo.

La propuesta de cuatro fases lo que busca es trabajar en planificación estratégica y en motivación para obtener mejores resultados al momento de colocar en marcha dicho plan piloto desde primer plano con los líderes de cada departamento involucrado hasta llegar a los colaboradores.

En lo que respecta a la definición del sistema propuesto, se puede indicar que es una alternativa necesaria y adaptada con los mecanismo que se requieren para los procesos de importaciones, ya que se propone cuatro estructuras que vienen a solucionar y responder las necesidades actuales de los departamentos en estudio, teniendo en cuenta que cada segmento propuesto viene a agilizar y ayudar a identificar de manera sistemática cierta información y adaptándola a los procesos a cómo deben de ser donde se incluya el DUA, la información del proveedor, los montos de los aranceles y sobre todo que dicho sistema estará adaptado a la conversión de las monedas locales de cada país es decir internacionalizado solo que de forma sistematizada.

Una recomendación clave es involucrar activamente a los diferentes niveles jerárquicos de la organización, especialmente al personal directivo, cuya visión y liderazgo son esenciales para generar una cultura de cambio. El compromiso de los gerentes garantiza la alineación estratégica del proyecto con los objetivos de la empresa, mientras que la participación de los colaboradores operativos permite adaptar la solución a las necesidades reales del día a día. Escuchar activamente a los equipos de trabajo, valorar sus aportes y

promover su participación desde las etapas iniciales contribuirá a una adopción más natural y efectiva del sistema.

Finalmente, la propuesta de sistematizar el proceso de compras de importaciones no debe verse únicamente como una solución tecnológica, sino se recomienda verse como una herramienta de transformación organizacional. Representa la oportunidad de rediseñar procesos, fortalecer capacidades internas, mejorar la transparencia y construir una base sólida para enfrentar los desafíos del comercio internacional de manera estratégica y sobre todo para la mejora continua de la empresa.

La inversión que esto representa, aunque significativa, se justifica por los beneficios tangibles e intangibles que generará a corto, mediano y largo plazo.

En síntesis, se recomienda priorizar la implementación del sistema de compras de importaciones como una iniciativa clave para elevar la competitividad de CATSA, reducir costos operativos, y asegurar procesos confiables, eficientes y alineados con las exigencias del entorno global. Esta transformación digital permitirá a la organización no solo adaptarse, sino también destacar en el mercado internacional, consolidando su posición como una empresa innovadora, estratégica y preparada para el futuro.

Con base en los hallazgos de esta investigación y en función de los retos identificados en la gestión de compras internacionales, se propone un flujo de trabajo estructurado que orienta la implementación del sistema integral recomendado. Este esquema busca traducir las recomendaciones en acciones concretas, ordenadas y adaptables, facilitando una transición progresiva hacia un modelo más eficiente, automatizado y alineado con las exigencias del entorno global.

1. Diagnóstico y alineación estratégica

- Identificar brechas operativas y riesgos actuales
- Alinear la propuesta con los objetivos corporativos



2. Diseño del sistema y definición funcional

- Establecer módulos clave: DUA, proveedor, aranceles, conversión de moneda, entre otras.
- Adaptar el sistema a las necesidades reales de cada departamento: proveeduría, almacenes y contabilidad.



3. Plan piloto en cuatro fases

- Fase 1: Establecimiento de roles y liderazgo interno
- Fase 2: Introducción y capacitación progresiva
- Fase 3: Monitoreo, soporte técnico y ajustes
- Fase 4: Retroalimentación y mejora continua



4. Integración interdepartamental

- Conectar compras, almacenes, contabilidad y tecnología
 - Promover sinergias y comunicación fluida



5. Evaluación de impacto y escalamiento

- Medir resultados operativos, financieros y culturales
 - Escalar el sistema a toda la organización



6. Consolidación de la transformación organizacional

- Fortalecer la autonomía tecnológica
- Promover sentido de pertenencia y cultura de innovación

Más allá de los beneficios operativos y financieros, la implementación de este sistema representa una apuesta estratégica por fortalecer el sentido de pertenencia dentro de CATSA. En un entorno donde la logística de comercio internacional es dinámica y exige constante actualización, integrar tecnología, talento humano y visión estratégica se vuelve esencial. Esta propuesta no solo optimiza procesos, sino que transforma la cultura organizacional porque empodera a los equipos, dignifica el trabajo diario y fomenta una identidad compartida basada en la innovación, la colaboración y el orgullo empresarial. Así, CATSA se proyecta como un referente de excelencia en el sector azucarero, capaz de adaptarse y liderar en un mercado en constante evolución.

Este proyecto marca un antes y un después en la forma en que CATSA enfrenta los desafíos del comercio internacional. En un entorno donde la logística de importaciones evoluciona constantemente, contar con un sistema de compras especializado no es un lujo, sino una necesidad estratégica. La implementación de esta solución refleja una visión clara, integrar tecnología, talento humano y cultura organizacional para responder con agilidad y precisión. CATSA demuestra que la excelencia no se alcanza solo con procesos eficientes, sino con equipos comprometidos, capaces de adaptarse, aprender y liderar el cambio

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abajon, L (2000) *El despacho aduanero*.

https://google.co.cr/books/edition/El_despacho_aduanero

Alvira, F (2011). *La encuesta, una perspectiva general metódica*.

<https://books.google.co.cr/books/laencuesta>

Arza, A (2007). *Manual de Técnicas de Investigación para estudiantes de Ciencias sociales y*

Humanidades. México A.C <https://books.google.co.cr/books/fuentesprimarias>

Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*; Pearson Educación Editorial.

Blanco, M et al. (2021). *Propuesta Teórica de los factores que impulsan importaciones de alimentos procesados en las empresas alimenticias*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Autónoma de Nueva León, México. <https://doi.org/10.29105/rinn13.26-6>

Berejio, A (2002). *Bases Teóricas del análisis documental*.

https://books.google.co.cr/books/about/Bases_te%C3%B3ricas_del_an%C3%A1lisis_documental

Campos, A (2021) *Métodos mixto de Investigación; editorial Magisterio*; México, D.f

<https://books.google.co.cr/books/metodosmixtosdeinvestigacion>

Cardona et al; (2018). *Crítica a la teoría Clásica del comercio Internacional* (Monografía).

Central Azucarera Tempisque S. A. (8 de octubre de 2009). ¿Quiénes somos-CATSA?

<https://www.catsa.net/quienes-somos/>

Díez, F. (2007). *Análisis de eficiencia*, editorial Dykinson.

<https://books.google.com/books/about/Analisisdeeficiencia>

Flores, R (2015). *Fundamentos de la Metodología de la Investigación*; PAC editorial;

México D,F A.C <https://books.google.co.cr/books/fuentesprimarias>

García, A (2016) *Guía documental para exportar e importar*, Margie books. [https://](https://books.google.co.cr/books/about/Guía_documental_para_exportar_e_importa)

books.google.co.cr/books/about/Guía_documental_para_exportar_e_importa

- Kvale, S. (2012). *La entrevista en Investigación Cualitativa*. <https://books.google.com/books/about/Lasentrevistaseninvestigacion>
- Lara, E (2012). *Fundamentos de la Investigación. Un enfoque por competencias*. Alfaomega, editores. <https://books.google.co.cr/books/about/Fundamentosdeinvestigacion>
- Malhotra, N. (2004). *Investigación de mercados*. Pearson Edición. <https://books.google.co.cr/books/about/Investigaciondemercados>
- Martínez, E (2007). *Gestión de compras. Más ediciones*. <https://share.google/7uMTTjAp4Ebd08Nsl>
- Mejía, J (2002). *Problemas metodológicos de las ciencias sociales*. fondo editorial. https://books.google.com/books/about/Problemas_metodológicos
- Lozano, G y Covilla, J. (2020). *Del contrato estatal al sistema de compras*. Universidad externada de Colombia. https://books.google.com/books/about/Del_contrato_estatal_a_los_sistemas
- Llanos, J (2005). *Cómo entrevistar para la selección de personal*. Pax México Par editor. <https://share.google/comoentevistarparaselecciondepersonal>
- Oláz, A. (2016). *La entrevista de Investigación*. Grupo 5 editorial.
- Peña, B (2015). *La Observación como herramienta científica*. ACCI Iberoamericana. <https://books.google.co.cr/books/observacioncomoherramientacientifica>
- Pozo, F. (2013). *La educación social ante la vulnerabilidad y el riesgo social en Iberoamérica; Infancia y género en los contextos educativos*. https://books.google.co.cr/books/about/La_educación_social_ante_la_vulnerabilidad
- Prieto et al, (2014). *Metodologías inductivas*. <https://share.google/iN99WESXi7z3cS3BS>

- Quispe, A. (2013). El uso de la encuesta en las ciencias Sociales; Universidad Autónoma de Tlaxcala. <https://books.google.co.cr/books/Quispe/usodelaencuesta>
- Sánchez, D. (2020). Análisis FODA O DAFO. Editorial Bohok. https://books.google.co.cr/books/about/AN%C3%81LISIS_FODA_O_DAFO
- Tejeda Villanueva, C. A., Blanco Jiménez, M., & Cabeza Llanos, L. V. (2016). *Propuesta teórica de los factores que impulsan las importaciones de alimentos procesados en las empresas alimenticias. Innovaciones De Negocios*, 13(26), 273–297. <https://doi.org/10.29105/rinn13.26-6>
- Speth, C. (2016). *Los secretos para fortalecer sus negocios*. 0 minutos editor. https://www.google.co.cr/books/edition/El_an%C3%A1lisis_DA
- Rodríguez, J (2014). *Muestreo y preparación de la muestra*. Editor Pinas. https://www.google.co.cr/books/edition/Muestreo_y_preparacion_de_la_muestra
- Sabry, F (2024). *Mercado Global para importar comercio internacional*. <https://books.google.com/books/about/Importar>
- Sampieri et al, (2005). *Metodología de la Investigación*, México D,f; Printed México.
- Trujillo et al; (2006). *Perspectivas teóricas sobre internalización de empresas* (Bogotá D.C) Negocios Internacionales (Monografía).
- Vázquez, D. (2019) Propuesta de mejora a la gestión de importaciones de repuestos de la empresa Toyocuencia mediante la gestión de proceso. (Tesis de Maestría). Universidad Politécnica Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream>
- Zambrano, A. (2011). *Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública*. Universidad Católica Andrés Bello. <https://books.google.co.cr/books?laencuesta>

ANEXOS

Universidad Nacional
Sede Regional Chorotega
Campus Liberia - Posgrados CINPE
Maestría en Gerencia del Comercio Internacional

Focus Group

Dirigido a colaboradores del departamento de contabilidad, almacenes y TI.

Día: _____

Fecha: _____ Lugar: _____

Tiempo estimado: 2 horas. Modo: práctico-conversatorio

Propósito del Focus Group: Se pretende ver la realidad que se vive ante la inexistencia de un sistema de compras de importaciones en CATSA y cómo la creación e implementación de este brinde mejores resultados mediante la perspectiva y experiencia de los colaboradores.

A. Presentación y objetivo del Focus Group: El moderador explica el objetivo de dicho Focus group e indica las pautas a desarrollar y el tiempo máximo de respuesta.

B. Presentación de Participantes: Nombre de cada participante y presentación: en que área trabaja, que funciones le corresponde hacer y si ha participado del enfoque grupal anteriormente.

1. ¿Cree usted que es necesario un sistema de compras de importaciones en CATSA y por qué?

2. ¿Cuál es el impacto negativo que se da en su departamento ante la inexistencia de un sistema de compras de importaciones en CATSA?

3. ¿Cuál es el desafío que enfrenta como departamento ante la inexistencia de un sistema de compras de importaciones en CATSA?

4. ¿Cuáles son las ventajas que tendría la parte operacional ante una posible implementación de un sistema de compras de importaciones?

5. ¿cómo le contribuiría la implementación de un sistema de compras de importaciones al departamento donde usted labora?

6. ¿Qué aspecto mejoraría la implementación del sistema de importaciones en el departamento de contabilidad?

7. ¿Cómo contribuiría la implementación de un sistema de compras de importaciones al departamento de almacén y por qué?

8. ¿si usted tuviera la oportunidad de realizar el sistema de compras de importaciones, que aspectos agregaría que permita solucionar o agilizar algún proceso en su departamento que labora actualmente?

9. A continuación, se trabajará en equipos de trabajo con el funcionario del mismo departamento y realizaran un FODA en base a la propuesta de un sistema de importaciones de compra.

**Universidad Nacional Sede Regional Chorotega Campus Liberia Posgrados CINPE
Maestría en Gerencia del Comercio Internacional**

Encuesta a colaboradores del departamento de proveeduría de CATSA

La presente investigación es con fines educativos para optar el grado de Maestría cuyo trabajo esta denominado: propuesta de un sistema de compras de importaciones para el departamento de proveeduría de Central Azucarera Tempisque, S.A., que permita reducir tiempos y costos y mejorar la eficiencia en la cadena de suministro.

Sus respuestas serán meramente confidenciales.

Fecha de aplicación: _____

Nombre del colaborador y puesto que desempeña: _____

1. Sexo () Masculino () Femenino () No responde

2. Tiempo laborado en la empresa

() menos de 1 año

() más de 1 año menos de 5 años

() más de 5 años

3. Puesto que desempeña _____

4. ¿Cómo valora usted el desempeño actual del sistema de compras y por qué?

() Satisfecho

() No Satisfecho

¿Por qué?: _____

5. ¿Cree usted necesario hacer un cambio en el sistema de compras existente?

() Sí

() No

6. ¿Cree usted que se debe de implementar un sistema de compras de importaciones en el área de proveeduría? ¿Por qué?

7. Ante la inexistencia de un sistema de compras de importaciones en proveeduría, ¿cuál es

según su experiencia el principal desafío actualmente?

8. ¿Cuáles serían los beneficios al implementar un sistema de compras de importaciones en el departamento de proveeduría?

9. ¿Cuál cree usted sería el principal beneficio ante la posible implementación de un sistema de compras de importaciones en CATSA? Puede marcar varias opciones.

Reducción de tiempo

Reducción de costos

Eficiencia en los servicios

Otro, indique _____

Universidad Nacional

Entrevista dirigida a

Msc. Edgar Aiza

Gerente Financiero CATSA S.A

Años laborados. _____

1. ¿Considera que el sistema actual de compras necesita cambios? ¿Por qué?

2. ¿Desde su perspectiva, cree usted necesario la propuesta de un sistema de compras de importaciones para el departamento de proveeduría en CATSA y por qué?

3. ¿Cuáles ventajas tendría la implementación de un sistema de compras de importaciones?

4. ¿Cómo trabajan actualmente ante la inexistencia de un sistema de compras de importaciones?

5. ¿Cuáles departamentos de la empresa son afectados directamente por la inexistencia de un sistema de compras de importaciones? ¿Por qué?

6. Desde su experiencia, ¿Cuáles serían las ventajas que el departamento de proveeduría cuenta con un sistema de compras de importaciones?

7. Desde su experiencia, ¿Cuáles serían los principales desafíos si el departamento de proveeduría de CATSA implementa un sistema de compras de importación?

8. Desde su experiencia, ¿considera que CATSA tiene la capacidad para realizar un sistema de compras de importaciones? ¿Por qué?

9. ¿Cuál considera que sería la desventaja principal de implementar un sistema de compras de importaciones desde el área financiera?

10. ¿Qué estrategia implementaría si tuviera la oportunidad de ser partícipe de la creación del sistema de compras de importaciones de proveeduría de CATSA?
