



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, EMPRESARIALES Y DE
NEGOCIOS

TÍTULO DEL PROYECTO DE GRADO

LA GESTIÓN LOGÍSTICA ADUANERA EN LA
EMPRESA ADUANA SANTOS PANAMÁ, CIUDAD DE PANAMÁ

PROYECTO DE TRABAJO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN LOGÍSTICA Y COMERCIO
INTERNACIONAL

Tutora: Profesora Sorayda Rincón

Autores: Michelle Perales

Alexander Quintero

Panamá, Agosto 2020

Ciudad de Panamá, 13 de agosto de 2020

Profesor (a)

Nagib Yassir

Coordinador Comité de Titulación de Estudios de Licenciatura presente.

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado presentado por el Michelle Perales documento de identidad No. _____ y Alexander Quintero documento de identidad No. _____, para optar al grado de LA GESTIÓN LOGÍSTICA ADUANERA EN LA EMPRESA ADUANA SANTOS PANAMÁ, CIUDAD DE PANAMÁ, considero que el trabajo: Reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Jurado examinador que se designe.

Atentamente,

Sorayda Rincón

Cédula de Identidad



**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, EMPRESARIALES Y DE
NEGOCIOS**

INFORME DE ACTIVIDADES DE TUTORÍA

Estudiantes: Michelle Perales, Número de Pasaporte: _____; Alex Quintero, Número de Cédula: _____

Tutor (a): Prof. Sorayda Rincón Cédula de identidad o pasaporte No. _____

Correo electrónico del participante: _____

Título tentativo del trabajo de grado (TG) y de pasantía profesional (PEOP).

**LA GESTIÓN LOGÍSTICA ADUANERA EN LA
EMPRESA ADUANA SANTOS PANAMÁ, CIUDAD DE PANAMÁ**

Línea de Investigación: Cuantitativa tipo descriptiva

SESIÓN	FECHA	HORA REUNIÓN.	ASPECTO TRATADO	OBSERVACIÓN
1	08/04/2020	07:56pm	Revisión	
2	16/04/2020	6:45pm	Revisión	
3	28/04/2020	5:30pm	Consultas y búsqueda de información	
4	07/05/2020	4:00pm	Correcciones	
5	25/05/2020	4.38pm	Revisión	
6	02/06/2020	11:00am	Abstrac	
7	11/08/2020	06:51pm	Conclusión y recomendaciones	
8	13/08/08	08:13am	Detalles finales	
9	14/08/2020	9:22am	Revisión final y firma del tutor.	

Título definitivo:

**LA GESTIÓN LOGÍSTICA ADUANERA EN LA
EMPRESA ADUANA SANTOS PANAMÁ, CIUDAD DE PANAMÁ**

Comentarios finales acerca de la investigación: Declaramos que las especificaciones anteriores representan el proceso de dirección del trabajo de grado arriba mencionado.

Firma

**Soraya Rincón
Cédula de Identidad
González**

Firma

**Alexander Uriel Quintero
Cédula de Identidad**

**Michelle Josefina Perales Suarez
Cédula de Identidad**

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso, por habernos otorgado la oportunidad de superarnos, dándonos salud, energía y pensamientos positivos para la culminación de los estudios.

A nuestros familiares, que siempre estuvieron presentes, brindándonos su apoyo incondicional.

A los compañeros y amigos, por la ayuda y apoyo que siempre nos brindaron, sigan adelante, siempre tendremos presente los momentos compartidos.

AGRADECIMIENTO

A Dios Creador, por su divina compañía, en los momentos difíciles y los llenos de Alegría.

A nuestros padres, por su apoyo y consejos brindados, que guiaron nuestros caminos.

A la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología, en especial la Facultad de Ciencias Administrativas, Empresariales y de Negocios, por permitirnos formarnos como profesionales en sus aulas.

A todas aquellas personas que de una u otra forma, colaboraron o participaron en la realización de esta investigación.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1. Planteamiento del Problema.	1
2. Objetivos de la Investigación.	2
2.1 Objetivo general.	2
2.2 Objetivos específicos.	3
3. Justificación	3
4. Delimitación	4
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes del Estudio	5
2.1.2 Antecedentes Internacionales	5
2.1.2 Antecedentes Nacionales	9
2.2. Bases teóricas	11
2.2.1 Concepto de Gestión	11
2.2.2 Logística	11
2.2.3 Gestión de la Logística	13
2.2.4 Logística Aduanera	13
2.2.5 Evolución del sistema de despacho aduanero y sus limitaciones	14
2.2.6 Operadores de Comercio Exterior	16
2.2.7 Regímenes Aduaneros	16
2.2.8 Modalidades de Despacho Aduanero	17
2.2.9 Variables	18
2.2.9.1 Operacionalización de las variables	19

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	21
3.1 Enfoque de la investigación	21
3.2 Tipos y diseño de investigación	21
3.3 Población y Muestra	22
3.4 Técnica de recolección de Datos	23
3.5 Análisis de los Datos	23
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	24
4.1 Presentación de los resultados	24
4.2 Análisis de los resultados	40
CONCLUSIONES	41
RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
ANEXOS	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Procesos y Procedimientos de la Autoridad Nacional de Aduanas	Pág. 14
-----------	---	------------

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Variable	18
Cuadro 2. Operacionalización de las variables	19
Cuadro 3. Estrategias de la Empresa	25
Cuadro 4. Plazos de entrega	26
Cuadro 5. Liderazgo en los costos	27
Cuadro 6. Política de Calidad	28
Cuadro 7. Evaluación del nivel de servicio	29
Cuadro 8. Estrategias aplicada por la empresa	30
Cuadro 9. Logística de la Empresa	31
Cuadro 10. Sistema de Seguimiento y Localización	32
Cuadro 11. Metodología de segmentación de productos	33
Cuadro 12. Procedimientos de recorrido, recuento y registro de la mercancía	34
Cuadro 13. Condiciones de seguridad y mantenimiento del inventario	35
Cuadro 14. Normas del almacenamiento de los inventarios	36
Cuadro 15. Transporte propio	37
Cuadro 16. Impacto de costos	38
Cuadro 17. Logística preventiva en el contrato de compraventa.	39

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Estrategias de la empresa para entender el negocio de sus clientes, comprender sus necesidades y ayudarlo a construir las soluciones para su caso concreto.	25
Gráfico 2. La empresa cumple con sus plazos de entrega	26
Gráfico 3. La empresa ejerce un liderazgo en los costos frente a la competencia.	27
Gráfico 4. Política de calidad que aplica la empresa para la mejora permanente del servicio logístico y el cumplimiento de sus políticas organizacionales.	28
Gráfico 5. Encuestas de satisfacción al cliente para evaluar el nivel de su servicio.	29
Gráfico 6. Estrategias planteadas en la empresa que busquen reducir defectos, aumentar la productividad y darle lugar importante al cliente.	30
Gráfico 7. Manejo de la logística en la empresa.	31
Gráfico 8. El sistemas de seguimiento y localización implementado dentro de la cadena de suministro.	32
Gráfico 9. Metodología que aplica la empresa.	33
Gráfico 10. Procedimientos para definir el recorrido, recuento y registro de la mercancía.	34
Gráfico 11. Cumplen las condiciones de seguridad y mantenimiento necesarias para resguardar el inventario.	35
Gráfico 12. Normas utiliza para mantener las condiciones adecuadas en el almacenamiento de los inventarios.	36
Gráfico 13. La empresa posee transporte propio para efectuar el proceso de distribución.	37
Gráfico 14. Nivel de impacto tiene en los costos de distribución contar con transporte propio o contratar el servicio.	38

Gráfico 15. Aspectos de la logística que se consideran y se prevén en el contrato compraventa, antes de asumir riesgos y responsabilidades

39

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1. Planteamiento del Problema.

Para conocer acerca de la logística aduanera, hay que mencionar a los agentes de aduana e integradores logísticos. Que son los responsables de los servicios de logística de aduana, son empresas que tienen vasto conocimiento en el medio y en el comercio exterior, la labor específica que tiene la logística aduanera es la de facilitar, verificar, administrar y proyectar todas las operaciones precisas para ofrecer servicios adecuados a sus usuarios, garantizando de esta manera, que las operaciones relacionadas con la importación y exportación de mercancías se realice de acuerdo a las rutas fiscales establecidas en cada país. Es indudable, en este sentido que nuestro país tiene grandes exigencias en este tema, pues la existencia del Canal de Panamá, como ruta por excelencia del tránsito marítimo internacional así lo determina, de allí, que debe buscarse optimizar el servicio prestado por la empresa Aduanas Santos, pues el mismo incide en la economía del país.

Por lo tanto, es importante destacar que la productividad de un país afecta directamente la competitividad del mismo; para entender esto es necesario tener claridad sobre su concepto. Según Lominchar, (2018), lo define “Como la correlación que existe entre los bienes, servicios y recursos empleados para alcanzar los objetivos propuestos de un proyecto” (p. 87).

Cabe destacar que según Lambert, (2018), señaló que “El proceso de la logística es una tarea en conjunto en la que todos, desde los productores, distribuidores y operadores, trabajamos para ser mucho más eficientes y reducir costos.” (p. s/n).

Es por ello, que la presencia de las aduanas es de suma importancia para gestionar, entre otras cosas, la salida y entrada de artículos a un país de acuerdo a normativas establecidas por el Estado, así como el cobro de aranceles. No obstante, la

globalización ha impactado en el desarrollo de la logística y, de manera conjunta, en las normas aduaneras; las regulaciones y restricciones que impone cada país, normativas necesarias que facilitan la interacción comercial que unifican a las naciones sin transgredir su soberanía.

Cabe resaltar que según FindGlocal, (2019), reseña:

“La empresa Aduanas Santos, fue fundada por el Lic. Wilberto Santos en Octubre del 2001. Desde sus orígenes la actividad de la empresa ha sido el corretaje de aduanas, así como los servicios generales de importación, exportación, transportes de mercancías, contrataciones de seguros, re-exportación y pólizas flotantes, entre otros” (p. s/n).

Por lo tanto, Aduanas Santos para conseguir esto consta con personal especializado y conocedor del sector, así como los métodos y técnicas necesarios, que llevarán a que la entrega de su mercancía sea eficiente y en el menor tiempo posible. Viendo la importancia y el impacto favorablemente en la actividad comercial y económica de Panamá a través de la Gestión logística aduanera, se enfoca este estudio, el cual tiene como finalidad fortalecer los procesos que se llevan a cabo en la gestión logística de la Empresa Aduana Santos.

Basado en lo anterior expuesto se pueden formular las siguientes interrogantes:

¿Cómo es la gestión logística aduanera en la Empresa Aduana Santos Panamá, ciudad de Panamá?

2. Objetivos de la Investigación.

2.1 Objetivo general.

Analizar la Gestión logística aduanera de la Empresa Aduana Santos Panamá, ciudad de Panamá (Agentes Corredores de Aduanas).

2.2 Objetivos específicos.

- Identificar los factores que inciden en la gestión logística en la Empresa Aduana Santos Panamá, ciudad de Panamá.
- Determinar los procesos que se llevan a cabo en la Empresa Aduana Santos Panamá, ciudad de Panamá.

3. Justificación del estudio.

Se considera que mediante el análisis detallado de las áreas que puede mejorarse en la Gestión logística aduanera de la Empresa Aduana Santos, el aporte de este estudio sería dar estrategias que puedan servir como fundamento de estudios posteriores del tema, pues estos repercuten directamente en los ingresos del fisco nacional y por lo tanto, impacta la economía del país.

De acuerdo con el Director de la (Autoridad Nacional de Aduanas, 2018) Autoridad Nacional de Aduanas Gómez, (2015) reseña:

“La Autoridad Nacional de Aduanas asume el compromiso de: Facilitar el comercio mundial a los operadores del mercado global, que permitan un flujo eficaz de los servicios brindados, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad Institucional y los procesos aduaneros, cumpliendo con las leyes nacionales y acuerdos internacionales” (p. s/n).

Cabe resaltar, que la investigación es importante porque cumple con varios aportes, en cuanto al aporte teórico, son las teorías y basamento de autores que sirve como base teórica para describir la situación actual con relación a la gestión logística aduanera de la Empresa Aduana Santos, de igual manera el aporte metodológico que cumple la investigación, selección de las variables y los instrumentos de recolección de datos, para adquirir la información necesaria que caracteriza las áreas que pueden ser mejoradas y la gestión aduanera en Panamá. Por último el aporte práctico que es el diseño de un programa o proceso para la gestión logística en la Empresa Aduanas Santos Panamá, ciudad de Panamá.

4. Delimitación

Esta investigación se llevará a cabo en la Empresa Aduanas Santos Panamá, Ciudad de Panamá durante el periodo de diciembre del 2019 a hasta abril del 2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2. Antecedentes del Estudio

Panamá ha venido modernizando su sistema aduanero en años recientes a través de medidas tales como la implementación de sistemas informáticos, y mejoras en la gestión de riesgo y control del contrabando. Desde enero de 1997, Panamá aplica el Acuerdo sobre Valoración en Aduana de la Organización Mundial de Comercio (OMC).

2.1. Antecedentes Internacionales

En el ámbito internacional se han encontrado las siguientes tesis a nivel de pregrado y postgrado, las cuales han estudiado el tema de la gestión de logística aduanera, se presentan los resúmenes de estas, destacando sus objetivo, metodología y principales resultados, todas ellas, se han seleccionado reconociendo que pueden aportar desde las dimensiones teórica, metodológicas y de sus resultados a la presente investigación de la gestión logística aduanera en Panamá.

Molinari & Vergara, (2016), titulada: Análisis del proceso logístico en los depósitos temporales aéreos en Guayaquil. Caso cargo service en el régimen de importación a consumo. Tiene como objetivo identificar y analizar el manejo de la logística en el Depósito Temporal Cargo Service para diagnosticar las implicancias en el almacenamiento de mercancías bajo el Régimen de Importación a Consumo.

En todo proceso logístico siempre se van a presentar errores o fallas que influyen directamente en el desarrollo empresarial, mucho más cuando la actividad esencial de la empresa es la manipulación de diferentes tipos de mercancías, la cual se torna difícil su manejo si no existe un modelo logístico pertinente que permita

utilizar la capacidad de almacenamiento en su totalidad y herramientas tecnológicas indispensables para un control de inventarios constante.

En el trabajo de Tesis de Pre-Grado se propone establecer un proceso que optimice el espacio físico e implementación de un sistema de información requerido para el eficiente manejo de la logística del depósito temporal cargo service en el régimen de importación a consumo, aunque esta organización cuenta con espacio limitado, mediante un estudio exhaustivo en todos sus procedimientos se puede aprovechar todo el espacio disponible para su correcto funcionamiento. Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se realizó una búsqueda de información directa con la empresa sobre sus falencias y capacidad implementar mejoras, analizamos referencias bibliográficas teóricas y prácticas sobre logística y distribución; para luego establecer los estándares adecuados para sus procesos, herramientas a adquirir y recursos necesarios (económico, tecnológico, humano, etc.); seguido se analizan los cronogramas y los nuevos procesos a implementar, entre los que se cuentan el uso de la computadora de mano Hand Helden el LOGA SYSTEMS.

Por lo tanto, González, (2013), en su investigación titulada: Transporte y Gestión de Logística Aduanera Internacional, reseña un estudio de modalidad cualitativa, donde resalta que en mercados muy competitivos los plazos de entrega suelen ser muy estrictos. Cuyo objetivo es comprender la importancia de la gestión logística y el transporte aduanero en el comercio internacional. Lo cual concluye que entregar tarde o de forma defectuosa una mercancía puede significar perder a un cliente, por lo que la correcta coordinación de todas las actividades, desde que se inicia una operación hasta que se termina, constituye una labor fundamental. El transporte y la gestión logística aduanera es un sector muy complejo que tiene un impacto muy significativo en los precios, el medio ambiente y el consumo de energía. Si la globalización implica transportar cada vez más productos a mayores distancias, el manejo óptimo de todos los recursos implicados puede no sólo significar mejores resultados financieros, sino la supervivencia de la propia empresa.

De igual manera, Vergara, (2016), realiza una investigación titulada: Logística y Procedimientos Aduaneros de Dac Transport Inc, se pudo conocer la gran responsabilidad que tienen estas importantes empresas o compañías en cuanto a la transportación y seguridad en el manejo puntual de Cargas las cuales pasan por la Aduana. Presenta como objetivo determinar las principales limitaciones logísticas y de procedimientos aduaneros de la empresa Dac Transport Inc.

Para lograr el éxito en el Proyecto de intervención, se basa bajo la metodología Mixta, es decir cuantitativa ya que se trabajó con resultados obtenidos con instrumentos básicos de recolección de datos, la observación directa entrevista al personal de la empresa clientes y la parte cualitativa a través de información tales como la información bibliográfica existente en informes datos estadísticos entre otros.

El autor llega a concluir que al identificar las fortalezas y debilidades son unos de los aspectos fundamentales para conocer la realidad de la empresa y poder tomar acciones para intervenir la organización con miras a reorganizarla para su mejoramiento continuo, de igual manera la resistencia del recurso humano ante cualquier cambio que se pretenda realizar en los procesos que a diario desarrolla una compañía es un factor negativo por lo cual hay que demostrarle al personal los beneficios que obtendrá al realizarlo de una forma distinta a como tradicionalmente ha desarrollado un proceso para el beneficio de todos.

Castro, (2015) desarrollo una investigación titulada: Logística y Transporte Internacional para carga especial, la cual la basó en una metodología Cualitativa. Cuyo objetivo es lograr un nivel de cuota de mercado de por lo menos el 3.0 % sobre el mercado potencial. Por lo tanto, en el sistema anticipado de despacho aduanero, la numeración del documento único administrativo (DUA) debe efectuarse antes de la llegada de las mercancías al territorio aduanero, no se permite esta modalidad de destinación cuando el medio de transporte haya arribado al lugar de ingreso al país. Las mercancías solicitadas a despacho bajo esta modalidad pueden ser: descargadas al punto de llegada o descargadas al local del importador.

La investigación llega a la conclusión de que el sistema anticipado de despacho aduanero de importación (SADA), tiene como finalidad facilitar el trámite de importación definitiva, incorporando en un solo proceso de aplicación nacional, las medidas necesarias para que las mercancías puedan ser despachadas dentro de las 48 horas a partir de su ingreso al punto de llegada, sin el requisito de su ingreso previo a un terminal; asimismo, se regula el proceso a seguir cuando las mercancías son descargadas.

De igual manera, Alzateamparo, (2014) realiza una investigación titulada: Procesos de la logística del comercio internacional y el régimen aduanero de importación para el consumo en una empresa manufacturera de llantas de lima, 2014. Tuvo como principal objetivo identificar los procesos de la logística del Comercio Internacional, para ello fue necesario analizar el comercio internacional y los operadores de comercio exterior, cuyas características son definidas por el autor Carreño, A.; así mismo se estudió el Régimen de Importación para el Consumo el cual involucra el Despacho Anticipado, el Despacho Urgente y el Despacho Excepcional (Guía SUNAT).

Por lo tanto, el tipo de estudio es descriptivo Correlacional; diseño no experimental, transversal; la población 12 colaboradores y la muestra igual a la población, con empleados de las áreas de finanzas, comercio exterior, y almacén de materia prima; muestreo no probabilístico intencional; se aplicó al total de la población; la técnica la encuesta; el instrumento el cuestionario, que han permitido obtener información confiable. Finalmente la validez de contenido fue evaluado por el juicio de expertos de la Universidad Cesar Vallejo; para la confiabilidad de las estimaciones se utilizó el alfa de conbrach; para la validez de la hipótesis el chi cuadrado; se aplicó el software SPS versión 22 para el procesamiento de datos y resultados.

Como conclusión general se identificó los procesos de la logística del comercio internacional y el régimen aduanero de importación para el consumo, teniendo en cuenta que el despacho anticipado, tiene ventajas que ayudan a que los procesos sean eficientes, generando un ahorro significativo en costos y tiempo.

2.2 Antecedentes Nacionales

Así mismo, Madero, (2013) realizó una investigación titulada: Gestión de riesgo aplicado a las actividades aduaneras en la provincia de Panamá. El tipo de estudio que se utilizó es descriptivo. El mismo se basa en datos obtenidos a través de seminarios internacionales y documentación nacional en la Autoridad Nacional de Aduanas con la finalidad de orientar a los colaboradores aduaneros en la importancia de la gestión de riesgo para la institución y el país.

Es importante resaltar, que la gestión de riesgo es el estudio de las causas de las posibles amenazas, y los daños y consecuencias que éstas puedan producir. Es utilizado como herramienta de gestión en estudios de seguridad para identificar y evaluar riesgos. La función de la gestión de riesgo consiste en ayudar a alcanzar un nivel razonable de consenso en torno a los objetivos en cuestión, y asegurar un nivel mínimo que permita desarrollar indicadores operacionales a partir de los cuales se pueda medir y evaluar. Los resultados de la gestión de riesgos una vez que se realiza un análisis de riesgos, la institución tiene en sus manos una poderosa herramienta para el tratamiento de sus vulnerabilidades y un diagnóstico general sobre el estado de la seguridad de su entorno como un todo.

A partir de este trabajo es posible establecer políticas para la corrección de los problemas ya detectados, y la gestión de seguridad de ellos a lo largo del tiempo, para garantizar que las vulnerabilidades encontradas anteriormente no sean más sustentadas o mantenidas, gestionando de esa manera la posibilidad de nuevas vulnerabilidades que puedan surgir a lo largo del tiempo.

Una vez que se tienen las recomendaciones, se inician las acciones de distribución de ellas para corregir el entorno y reducir los riesgos a que está sometido el comercio internacional. De esa manera es posible implementar metodologías para tomar las medidas de corrección y tratamiento de las vulnerabilidades. Después que los resultados son rastreados y puntuados con relación a su valor crítico y relevancia, uno

de los productos finales del análisis de riesgos, la matriz de valor crítico, indica a través de datos cualitativos y cuantitativos la situación de seguridad en que se encuentran los activos analizados, al listar las vulnerabilidades, amenazas potenciales y respectivas recomendaciones de seguridad para corrección de las vulnerabilidades.

Por último, Castro M., (2010) presentó un documento de proyecto titulado: Diagnóstico y propuestas para el mejoramiento de los procesos de logística y aduana en la región de Centroamérica y Panamá. Tiene como objetivo elaborar y presentar un diagnóstico de la situación actual en los trámites en las diferentes aduanas y puestos fronterizos, así como de logística de exportación en la región de C.A desde la perspectiva del empresario MIPYME y de marco institucional (Aduanas).

Este estudio identifica las limitantes más importantes que afectan el comercio intrarregional y específicamente las relacionadas con los trámites de aduana y la logística de exportación con el objetivo de generar propuestas de mejorar, a partir de la adopción de buenas prácticas, que permitan agilizar el comercio regional en beneficio particularmente de las empresas más pequeñas. El estudio se desarrolló en dos fases, la primera consistió en la investigación y diagnóstico y la segunda en la propuesta de mejoramiento. La metodología utilizada implicó la investigación en fuentes primarias y secundarias.

Como parte de la recopilación de información se realizaron un conjunto de entrevistas calificadas a representantes de asociaciones y gremiales, empresarios y funcionarios de instituciones públicas y privadas de cada uno de los países y como resultado se pudieron establecer el orden de prioridad, según la percepción de los entrevistados, los problemas en los procesos de logística y aduanas en Centroamérica, así como algunas recomendaciones para atenderlas.

Por lo tanto, este documento investigativo, es el resultado de un esfuerzo conjunto de Centro Regional de Promoción de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (CENPROMYPE), Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y

Programa Regional Desarrollo Económico Sostenible en C.A (DESCA/GTZ), será un insumo más que contribuirá a los esfuerzos que se realizan en toda la región para agiliza el comercio y permitirá abonar a la discusión y búsqueda de soluciones reales que permitan consolidar aún más el proceso de la Integración Regional.

2.3. Bases teóricas

2.3.1 Concepto de Gestión

Según Enrique, (2004) define:

“El término gestión es utilizado para referirse al conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. Dicho de otra manera, una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto. En el entorno empresarial o comercial, la gestión es asociada con la administración de un negocio” (p. 232).

Asimismo en la gestión es muy importante la acción, porque es la expresión de interés capaz de influir en una situación dada. Por lo tanto, Heizer & R., (2009) define:

“Es la acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinado a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal” (p. 4).

Por lo tanto, las tareas básicas de la gestión incluyen tanto mercadeo como innovación.

2.3.2 Logística

De acuerdo con la definición de Ferrel, Geoffrey, Adriaenséns, & Flores, (2004) reseña:

La logística es una función operativa que comprende todas las actividades y procesos necesarios para la administración estratégica del flujo y almacenamiento de materias primas y componentes, existencias en proceso y productos terminados; de tal manera, que éstos estén en la cantidad adecuada, en el lugar correcto y en el momento apropiado (p. 282).

Es importante resaltar que la logística es un campo que ha experimentado un enorme crecimiento en las últimas décadas como consecuencia de los cambios en la estructura de las cadenas de valor haciendo que hoy por hoy sea una pieza fundamental para cualquier negocio.

Es por ello, que según la Asociación Española para la Calidad, (2019) reseña: “Una adecuada gestión logística puede aportar a las organizaciones las siguientes ventajas: Reducción de costes, capacidad de acceso a mercados geográficamente más grandes, aumento de la competitividad de la organización y mejora de la satisfacción de los clientes” (p. s/n).

Tomando en consideración el aporte de Armstrong, (2001), expone:

“La misión fundamental de la logística es colocar los productos bienes y servicios en el momento preciso y en las condiciones deseadas contribuyendo lo máximo posible a la rentabilidad de la empresa. Los objetivos de la Logística es responder a la demanda obteniendo un óptimo nivel de servicio al menor coste posible permitiendo mejorar el margen de beneficio de la empresa” (p. 40).

La Logística se encarga de la gestión de los flujos físicos (materias primas productos acabados) y la función Logística gestiona directamente los flujos físicos e indirectamente los flujos financieros y de información asociados Los flujos físicos son generalmente divididos entre los de compra (entre un proveedor y su cliente) de distribución (entre un proveedor y el cliente final) de 11 devolución logística inversa. Armstrong, (2001).

2.3.3 Gestión de la Logística

Según Armstrong, (2001) define: “La gestión de la logística como la gestión del flujo de materias primas, productos, servicios e información a lo largo de toda la cadena de suministro de un producto o servicio” (p. 328). En una definición informal se puede entender la logística como la gestión de todas las operaciones que buscan garantizar la disponibilidad de un determinado elemento (producto, servicio, información) en tiempo y forma óptimos.

De igual manera, Christopher, (2018) reseña:

“Logística es un término que frecuentemente se asocia con la distribución y transporte de productos terminados; sin embargo, ésta es una apreciación parcial de la misma, ya que la logística se relaciona con la administración del flujo de bienes y servicios, desde la adquisición de las materias primas e insumos en su punto de origen, hasta la entrega del producto terminado en el punto de consumo” (p. 327).

2.3.4 Logística Aduanera

Peralta, (2018) expresa que “La labor específica que tiene la logística aduanera es la de coordinar, controlar, dirigir y proyectar todas las operaciones precisas para ofrecer servicios adecuados a las necesidades de los clientes” (p. s/n).

De igual manera Peralta, (2018) acota:

“Las actividades que se realizan en las aduanas de hoy, poco tienen que ver con las aduanas del pasado. En los últimos diez años, se han modernizado de una manera contundente, es que el ingreso de la tecnología permite que se esté informado y a la vez, se pueda informar de una manera mucho más rápida y sencilla que antes” (p. s/n).

2.3.5 Evolución del sistema de despacho aduanero y sus limitaciones

De acuerdo con la Autoridad Nacional de Aduanas, (2018) reseña: Despacho anticipado: Mediante la modalidad de despacho anticipado se permite que el despachador de aduanas pueda numerar la declaración aduanera y destinar la mercancía antes del arribo de la nave. Si bien esta modalidad no es nueva, pues, se trató de una de las reformas que se plantearon en los años noventa con el Sistema Anticipado Preferente (SAP) y luego con el Sistema Anticipado de Despacho Aduanero (SADA), estos sistemas se concibieron como modalidades que eran usadas solo de manera excepcional, pues al permitir que el importador dispusiera de su mercancía inmediatamente, e incluso llevarla a su propio almacén para las acciones de control (aforo físico). Los requisitos para acceder a este sistema estaban restringidos básicamente a aquellos importadores que ingresaran grandes volúmenes de carga, haciendo difícil, de esta manera, su acceso al resto de importadores.

Figura 1. Procesos y Procedimientos de la Autoridad Nacional de Aduanas



Procesos Misionales (Operativos)

Fuente: https://www.ana.gov.pa/w_ana/index.php/manuales-y-procedimientos

Así mismo Mora, (2012) reseña: Gestión de Autorización y Registros Previos: Comprende los siguientes procesos.

- Proceso de autorización de operadores de comercio internacional (usuario interesado en calificarse como auxiliar, otros).
- Proceso de autorización y registro de regímenes especiales.
- Administración y mantenimiento de los registros (cancelación, suspensión, ampliación, etc.).
- Administración de garantías de los Operadores de Comercio Internacional

Por lo tanto, Mora, (2012) la expone: Gestión de la Carga: Comprende los siguientes procesos.

- Proceso de admisión del manifiesto de carga.
- Proceso de tratamiento de acuerdo a la destinación (transbordo, reembarque y reexportación).
- Proceso de tratamiento de actividades permitidas dentro de la zona primaria (revisión previa, trasiego, extracción, vaciados, etc.).
- Proceso de gestión de inventarios.
- Proceso de inspección no intrusiva en zona primaria.

De igual manera, Mora, (2012) asigna: Gestión del Despacho: Comprende los siguientes procesos.

- Proceso de Ingreso de mercancías a TA.
- Proceso de ingreso y egreso de declaración de oficio a TA.
- Proceso de egreso de mercancías.
- Proceso de traslado de mercancías no nacionalizadas.
- Proceso de tratamiento de pasajero.
- Proceso de tratamiento de vehículos turista.
- Proceso de tratamiento de envíos de socorro.

Haciendo referencia a Mora, (2012) expone: Gestión de Control y posterior: Comprende los siguientes procesos.

- Proceso de Fiscalización por auditoría a empresas (operadores de comercio, auxiliares, regímenes aduaneros y operaciones aduaneras).

- Proceso de Control de Regímenes Temporales y Suspensivos. (alertas internas).
- Proceso de intercambio de información.
- Proceso de inspección intrusiva y no intrusiva en zona de vigilancia especial.

2.6 Operadores de Comercio Exterior

De acuerdo con Armstrong, (2001) “Los operadores que participan en las operaciones de comercio exterior y que se encuentran regulados bajo la normativa aduanera son: Despachadores de aduanas; los transportistas o sus representantes en el país; los agentes de carga internacional; almacenes aduaneros” (p. 256).

Por otra parte, Harold & Heinz, (2014) acota: “Despachadores de Aduana, conductores de recintos aduaneros autorizados, transportistas, concesionarios del servicio postal, dueños, consignatarios, y en general cualquier persona natural o jurídica interviniente o beneficiaria, por sí en operaciones o regímenes aduaneros previstos en la Ley, sin excepción alguna” (p. 127).

2.7 Regímenes Aduaneros

La Ley General de Aduanas vigente Ley N° 41 de 20 de Julio de (2004) contempla los siguientes regímenes aduaneros:

“Para efectos del presente estudio, nos enfocaremos en los regímenes de importación para el consumo y la exportación definitiva, puesto que son los principales regímenes utilizados en las operaciones de comercio exterior; no obstante, se debe mencionar que los otros regímenes varían según lo solicitado por el importador/exportador, atendiendo a sus necesidades, destino, entre otros” (p. s/n).

Este régimen aduanero permite la salida del territorio aduanero de las mercancías nacionales o nacionalizadas para su uso o consumo definitivo en el exterior, el cual no está afecto a ningún tributo. En la exportación definitiva, las mercancías deben ser embarcadas dentro del plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de la numeración de la declaración aduanera de mercancías. La regularización del régimen se realizará dentro del plazo de treinta (30) días calendarios contados a partir del día siguiente de la fecha del término de embarque.

De acuerdo a la Ley General de Aduanas y el Procedimiento General de Exportación Definitiva, (2008) se expone:

“Toda mercancía a embarcarse con destino al exterior debe ser puesta bajo potestad aduanera, para lo cual debe ingresar a un depósito temporal portuario o extraportuario, excepto aquellas mercancías tales como la carga peligrosa, carga de gran volumen, carga a granel, animales vivos, que se encuentran señalados en el procedimiento citado” (p. s/n).

2.8 Modalidades de Despacho Aduanero

Tomando en consideración lo que plantea Arguelles, (2013)

“Las mercancías que ingresan a nuestro país serán sometidas a los regímenes aduaneros cuando los despachadores de aduana u otras personas autorizadas legalmente soliciten la destinación aduanera dentro del plazo de quince (15) días calendario antes de la llegada del medio de transporte” (p. s/n).

Cabe precisar que la destinación aduanera se realiza a través de la Declaración Aduanera de Mercancías (DAM), la cual es tramitada de acuerdo con las necesidades propias de cada consignatario o dueño de la carga, bajo las modalidades de despacho comprendidas en la Ley General de Aduanas y el Procedimiento General de Exportación Definitiva, (2008) se especifica “El Despacho anticipado, despacho urgente, despacho excepcional (diferido)” (p. s/n).

2.9 Cuadro 1. Variable

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional
Gestión Logística Aduanera	Es la puesta en marcha de una serie de procesos de gestión, donde se desarrollan estrategias de coordinación y planificación para cumplir con los procesos que aplican regímenes aduaneros para la importación y exportación de mercancías. Coll, (2012)	La gestión logística aduanera se encarga de hacer cumplir una serie de operaciones de importación y exportación efectivas, verificando el cumplimiento de la normativa regulatoria aduanera global, regional, nacional vigente.

Cuadro 2. Operacionalización de las variables

Objetivo General: Analizar la Gestión logística aduanera de la Empresa Aduana Santos Panamá, ciudad de Panamá (Agentes Corredores de Aduanas).					
Objetivos Específicos	Variable	Dimensión	Indicadores	ITEM	Instrumento/Técnicas de análisis
1- Identificar los factores que inciden en la gestión logística en la Empresa Aduana Santos Panamá, ciudad de Panamá.	Gestión logística aduanera	Factores que inciden en la gestión logística aduanera	Competitividad	1. ¿Qué estrategias tiene la empresa para entender el negocio de sus clientes, comprender sus necesidades y ayudarlo a construir las soluciones para su caso concreto? (Se trata de un servicio Personalizado)	Cuestionario
				2. ¿Cumple la empresa con sus plazos de entrega?	
				3. ¿Ejerce la empresa un liderazgo en los costos frente a la competencia?	
			Calidad	4. ¿Aplica la empresa alguna política de calidad para la mejora permanente del servicio logístico y el cumplimiento de sus políticas organizacionales?	
				5. ¿Aplica encuestas de satisfacción al cliente para evaluar el nivel de su servicio?	
				6. ¿Qué estrategias plantea la empresa que busquen reducir defectos, aumentar la productividad y darle lugar importante al cliente?	

Objetivo General: Analizar la Gestión logística aduanera de la Empresa Aduana Santos Panamá, ciudad de Panamá (Agentes Corredores de Aduanas).

Objetivos Específicos	Variable	Dimensión	Indicadores	ITEM	Instrumento/Técnicas de análisis
2- Determinar los procesos que se llevan a cabo en la Empresa Aduana Santos Panamá, ciudad de Panamá.	Gestión logística aduanera	Procesos que se llevan a cabo de la gestión logística aduanera	Cadena Logística	7. ¿Cómo se maneja la logística en la empresa? 8. ¿Qué sistemas de seguimiento y localización implementan dentro de la cadena de suministro?	Cuestionario
			Gestión de Inventarios	9. ¿Aplica la empresa alguna metodología de segmentación de productos de acuerdo a criterios establecidos previamente? 10. ¿Se cuenta con procedimientos para definir el recorrido, recuento y registro de la mercancía?	
			Almacenamiento	11. ¿Se cumplen las condiciones de seguridad y mantenimiento necesarias para resguardar el inventario? 12. ¿Qué normas utiliza para mantener las condiciones adecuadas en el almacenamiento de los inventarios?	
			Transporte	13. ¿La empresa posee transporte propio para efectuar el proceso de distribución? 14. ¿Qué nivel de impacto tiene en los costos de distribución contar con transporte propio o contratar el servicio?	
			Legislación y Normativas	15. ¿Qué aspectos de la logística se consideran y se prevén en el contrato compraventa, antes de asumir riesgos y responsabilidades?	

Fuente: Perales y Quintero (2020).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de la investigación

La investigación está fundamentada en una investigación social y de característica cuantitativa, de acuerdo con Tamayo y Tamayo Mario, (2007) “Consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria, discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio” (p. 65). Las características que destacan en la metodología cuantitativa, en términos generales es que ésta elige una idea, que transforma en una o varias preguntas de investigación relevantes; luego de éstas, deriva hipótesis y variables; desarrolla un plan para probarlas; mide las variables en un determinado contexto; analiza las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y establece una serie de conclusiones respecto de las hipótesis.

Tomando en cuenta la enunciación de la metodología cuantitativa, es la que se amolda a la investigación presentada, ya que se trabaja con una variable identificada como la gestión logística aduanera, basado en esto se redacta una serie de interrogantes que servirán como instrumento de recolección de datos, para poder dar solución a la problemática dada en la empresa Adunas Santos Panamá, ciudad de Panamá.

3.2 Tipo y diseño de investigación

Es importante acotar que el estudio se presenta como investigación descriptiva la cual es definida por Hernández, Fernández, & Baptista, (2005) acota: “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier fenómeno que se someta a un análisis” (p. 127).

Es necesario destacar que el estudio realizado está sustentado bajo la investigación de campo. Según Rodríguez, (2005), “La investigación de campo es creativa y requiere de un “análisis sistemático de problemas en la realidad con el propósito de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia” (p.41). La investigación es descriptiva y de campo porque presenta la descripción de la problemática de la empresa Aduana Santos Panamá, ciudad de Panamá.

3.3 Población y Muestra

Al respecto Tamayo & Tamayo, (2012) “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y se arrojan los resultados de la investigación” (p. 43). La población de acuerdo a Bavaresco, (2014), “Es el conjunto total de unidades de observación que se consideran en el estudio” (p. 32).

De acuerdo con Arias, (2006) define la población finita como: “La agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades”. La población que se utilizará en el proceso de la investigación es el personal de la empresa Aduana Santos Panamá, ciudad de Panamá, que está integrada por 13 personas que prestan sus servicios para el bienestar de todos sus clientes.

La muestra según Balestrini, (2014) “Se define como una parte o subconjunto de la población” (p. 65). Es decir, una muestra es una parte o fragmento del total de unidades de observación o de análisis sobre las que se han aplicado una selección dado a que cada sujeto reúne las características de la población o universo posibilitando a ser seleccionados. Por lo tanto, por ser una población finita y accesible, no se hizo una muestra, se llevó a cabo un censo poblacional, es decir, se utilizó todas las unidades completas que conforman la población en estudio, siendo el personal que trabajan en la empresa Aduana Santos Panamá, que es de 13 personas.

3.4 Técnica de recolección de datos

La técnica de recolección de datos que se utilizó es la observación directa, realizada al momento de la aplicación de la entrevista, utilizando como instrumento un cuestionario en tal sentido, (Arias, 2006) afirma que:

Consiste en obtener información, opiniones, sugerencias, recomendaciones, mediante las técnicas como: la entrevista y el cuestionario. Se utilizó la técnica de la encuesta, que es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos (p. 75).

De esta forma se pueda recoger la información directamente de los interesados en el proceso referido como tema de investigación. Se realizó la encuesta por web, donde se recopiló la información ofrecida por los empleados y personal que prestan sus servicios en la empresa Aduana Santos Panamá, ciudad de Panamá, a este cuestionario se le realizó validez a través de tres expertos a los que se les envió el cuestionario y también se le realizó confiabilidad a través de una prueba piloto y aplicando la fórmula de Alfa Cronbach, cuyo resultado dio confiable.

3.5 Análisis de los datos

Una vez aplicado el instrumento o cuestionario a la población u objeto de estudio la información y datos obtenidos serán tabulados mediante una matriz de datos numéricos que luego son procesados estadísticamente y mostrados por medio de gráficas de pastel representados en forma porcentual. La información en relación a cada variable, se transcribirán las opciones de respuestas dadas por los encuestados en cada una de las preguntas que contiene el cuestionario. Además, se procederá a reseñar los análisis e interpretaciones de los resultados por cada variable o ítems.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación de los resultados

En relación, a la presentación de los resultados teniendo en cuenta las características de las variables estudiadas y la de los instrumentos aplicados, se dan a conocer los resultados obtenidos debidamente procesados (graficados), con su respectiva interpretación y análisis general en función de los objetivos de la investigación. Según el (Universidad Santa María, 2016), su finalidad es evidenciar si los objetivos formulados fueron alcanzados y si las interrogantes de la investigación se resolvieron. En relación con esto, el análisis de resultados permite constatar el alcance de los objetivos trazados durante la investigación.

Cabe destacar, que la información procesada durante la investigación, se considera de un valor inestimable ya que de ella depende, que puedan o no darse respuestas a las preguntas iniciales formuladas por el investigador; pero no obstante, esa información no habla por sí misma, no es capaz por sí sola de dar las respuestas deseadas por el investigador hasta tanto no se efectúe sobre ella un trabajo de análisis e interpretación. Desde un punto de vista lógico, analizar significa descomponer un todo en sus partes constitutivas para su más concienzudo examen.

El análisis de los resultados encierra una relación directa con los objetivos de la investigación, ya que en la etapa del análisis, los objetivos a objeto de estudio, deben ser desarrollados. En este orden de ideas, se presentan resultados obtenidos luego de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos ofrecida por los empleados y personal que prestan sus servicios en la empresa Aduana Santos Panamá, ciudad de Panamá, la tabulación y análisis de los mismos.

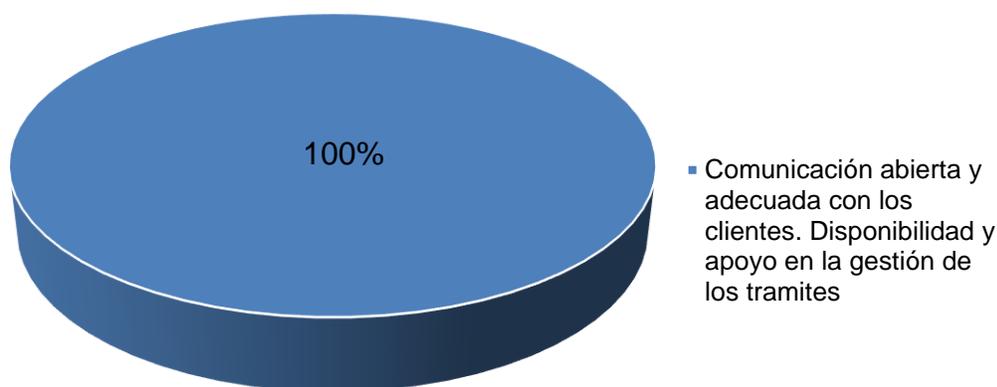
Ítems N° 1. ¿Qué estrategias tiene la empresa para entender el negocio de sus clientes, comprender sus necesidades y ayudarle a construir las soluciones para su caso concreto?

Cuadro N° 3
Estrategias de la Empresa

Descripción	Número	Porcentaje %
Total	12	100.0
Comunicación abierta y adecuada con los clientes. Disponibilidad y apoyo en la gestión de los tramites	12	100.0

Fuente: Elaboración Propia (2020)

Gráfico 1. Estrategias de la empresa para entender el negocio de sus clientes, comprender sus necesidades y ayudarle a construir las soluciones para su caso concreto



Fuentes: Elaboración Propia (2020)

Como se puede observar en el gráfico un 100% de los encuestados alegaron que la estrategia que usa la empresa para entender el negocio de sus clientes, para comprender sus necesidades y ayudarle a construir las soluciones para su caso concreto, es la comunicación abierta y adecuada con los clientes y la disponibilidad, apoyo en la gestión de los tramites.

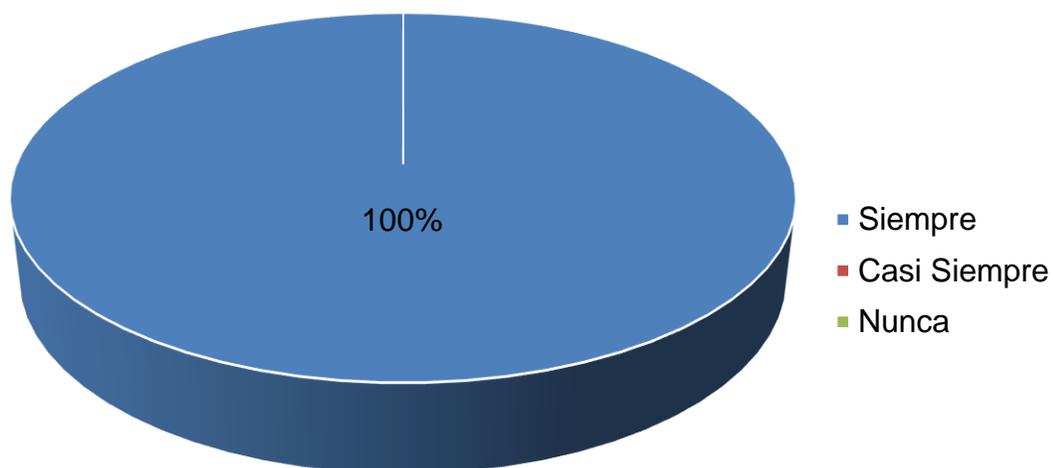
Ítems Nº 2. ¿Cumple la empresa con sus plazos de entrega?.

Cuadro Nº 4.
Plazos de entrega

Descripción	Número	Porcentaje %
Total	12	100.0
Siempre	12	100.0
Casi Siempre	0	0.0
Nunca	0	0.0

Fuentes: Elaboración Propia (2020)

Gráfico 2. La empresa cumple con sus plazos de entrega



Fuentes: Elaboración Propia (2020)

De acuerdo con la encuesta aplicada a los empleados de Aduana Santos, Panamá responden que en un 100% la empresa si cumple con sus plazos de entrega.

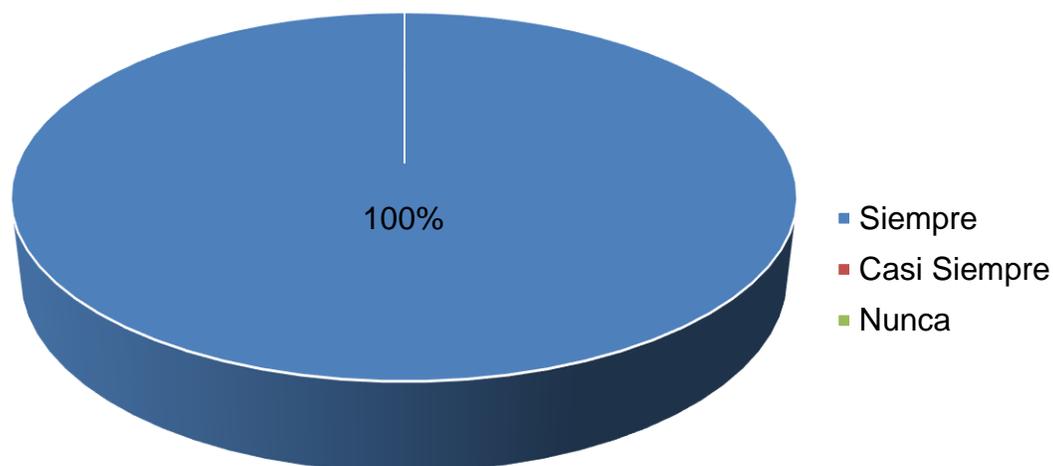
Ítems Nº 3. ¿Ejerce la empresa un liderazgo en los costos frente a la competencia?

Cuadro Nº 5.
Liderazgo en los costos

Descripción	Número	Porcentaje %
Total	12	100.0
Siempre	12	100.0
Casi Siempre	0	0.0
Nunca	0	0.0

Fuentes: Elaboración Propia (2020)

Gráfico 3. La empresa ejerce un liderazgo en los costos frente a la competencia



Fuentes: Elaboración Propia (2020)

Haciendo referencia a la encuesta aplicada se puede observar que en un 100% de los encuestados alegan que la empresa siempre ejerce un liderazgo en los costos frente a la competencia.

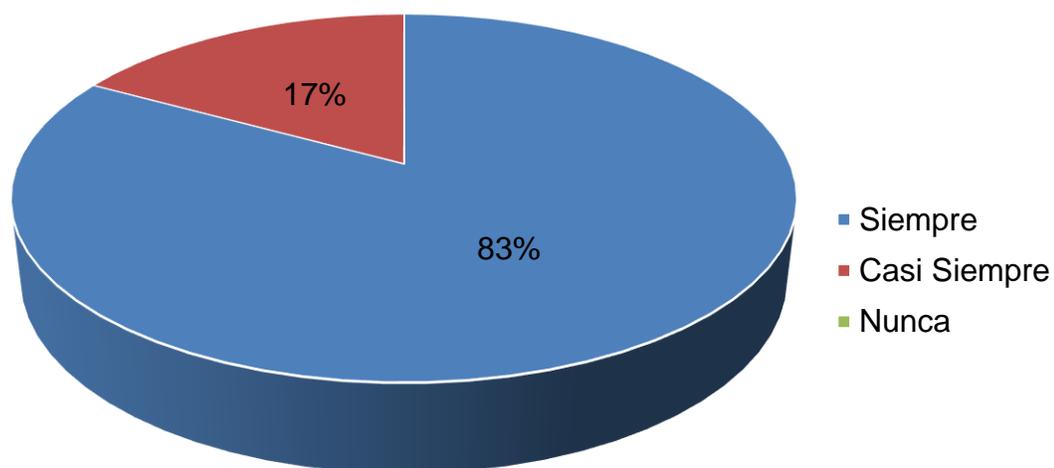
Ítems N° 4. ¿Aplica la empresa alguna política de calidad para la mejora permanente del servicio logístico y el cumplimiento de sus políticas organizacionales?

Cuadro N° 6.
Política de Calidad

Descripción	Número	Porcentaje %
Total	12	100.0
Siempre	10	83.0
Casi Siempre	2	17.00
Nunca	0	0.00

Fuentes: Elaboración Propia (2020)

Gráfico 4. Política de calidad que aplica la empresa para la mejora permanente del servicio logístico y el cumplimiento de sus políticas organizacionales.



Fuentes: Elaboración Propia (2020)

Se puede observar que según los resultados un 83% de los encuestados alega que la empresa siempre aplica alguna política de calidad para la mejora permanente del servicio logístico y el cumplimiento de sus políticas organizacionales, mientras que un 17% dice que casi siempre.

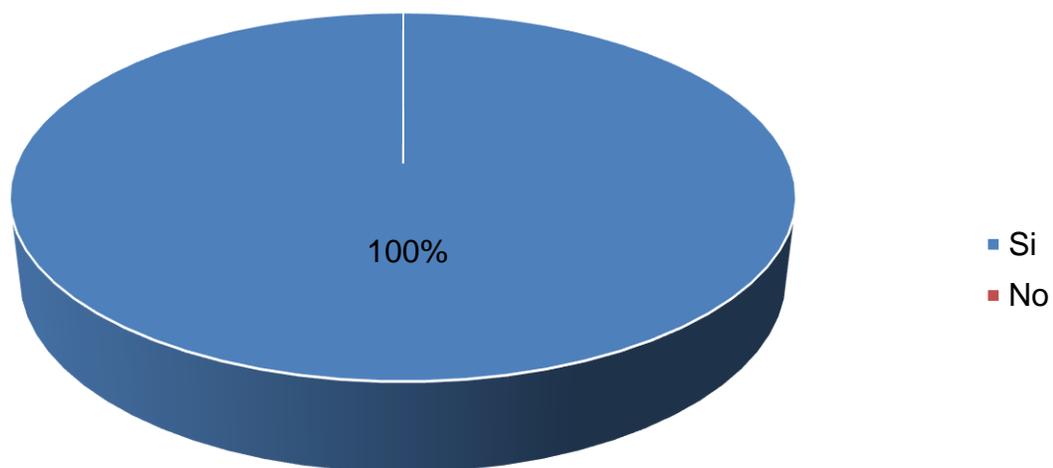
Ítems Nº 5. ¿Aplica encuestas de satisfacción al cliente para evaluar el nivel de su servicio?

Cuadro Nº 7.
Evaluación del nivel de servicio

Descripción	Número	Porcentaje %
Total	12	100.0
Sí	12	100.0
No	0	0.0

Fuentes: Elaboración Propia (2020)

Gráfico 5. Encuestas de satisfacción al cliente para evaluar el nivel de su servicio



Fuentes: Elaboración Propia (2020)

De acuerdo con los encuestados se puede verificar que un 100% responde que la empresa sí aplica encuestas de satisfacción al cliente para evaluar el nivel de su servicio, generando un mejor servicio a los clientes.

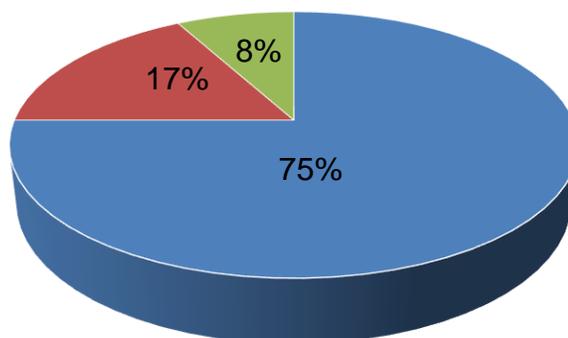
Ítems N° 6. ¿Qué estrategias plantea la empresa que busquen reducir defectos, aumentar la productividad y darle lugar importante al cliente?

Cuadro N° 8.
Estrategias aplicada por la empresa

Descripción	Número	Porcentaje %
Total	12	100.0
Comunicación total y abierta con el cliente	9	75.0
Seguimiento detallado a cada tramite	2	17.0
Cumplir las necesidades del cliente	1	8.0

Fuentes: Elaboración Propia (2020)

Gráfico 6. Estrategias planteadas en la empresa que busquen reducir defectos, aumentar la productividad y darle lugar importante al cliente



- Comunicación total y abierta con el cliente
- Seguimiento detallado a cada tramite
- Cumplir las necesidades del cliente

Fuentes: Elaboración Propia (2020)

Con respecto a los resultados obtenidos en la encuesta se puede ver que un 75% la empresa utiliza como estrategias la comunicación total y abierta con el cliente, mientras que un 17% alega un seguimiento detallado a cada tramite, y por último un 8% cumple las necesidades del cliente.

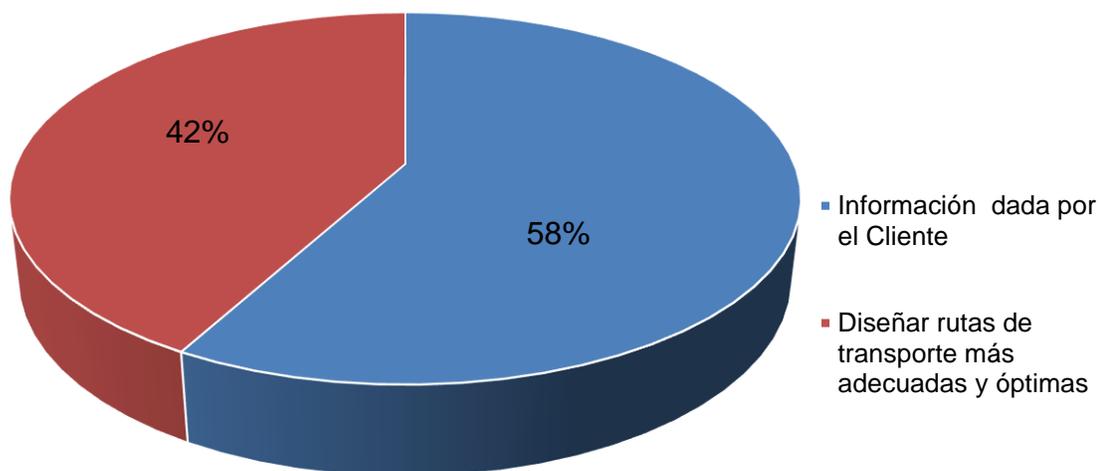
Ítems Nº 7. ¿Cómo se maneja la logística en la empresa?

**Cuadro Nº 9.
Logística de la Empresa**

Descripción	Número	Porcentaje %
Total	12	100.0
Información dada por el Cliente	7	58.0
Diseñar rutas de transporte más adecuadas y óptimas	5	42.0
Gestión de Inventarios	0	0.0
Analizar los procedimientos de distribución.	0	0.0

Fuentes: Elaboración Propia (2020)

Gráfico 7. Manejo de la logística en la empresa



Fuentes: Elaboración Propia (2020)

Con respecto a los resultados en la encuesta aplicada un 58% de los encuestados alegan que la logística en la empresa se maneja a través de la información dada por el cliente, mientras que un 42% es por medio del diseño de rutas para el transporte adecuadas y óptimas para los clientes.

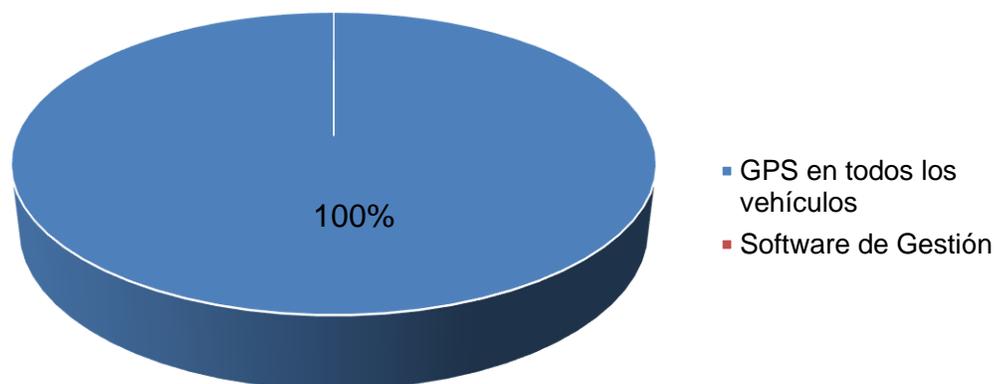
Ítems N° 8. ¿Qué sistemas de seguimiento y localización implementan dentro de la cadena de suministro?

Cuadro N° 10.
Sistema de Seguimiento y Localización

Descripción	Número	Porcentaje %
Total	12	100.0
GPS en todos los vehículos	12	100.0
Software de Gestión	0	0.0
El Internet de las cosas (IOT)	0	0.0

Fuentes: Elaboración Propia (2020)

Gráfico 8. El sistemas de seguimiento y localización implementado dentro de la cadena de suministro



Fuentes: Elaboración Propia (2020)

Observando los resultados obtenidos, se puede verificar que un 76% de los encuestados responden que el sistemas de seguimiento y localización que implementan dentro de la cadena de suministro en la empresa Aduana Santos, Panamá y un 24% también utilizan software de Gestión.

Ítems Nº 9. ¿Aplica la empresa alguna metodología de segmentación de productos de acuerdo a criterios establecidos previamente?

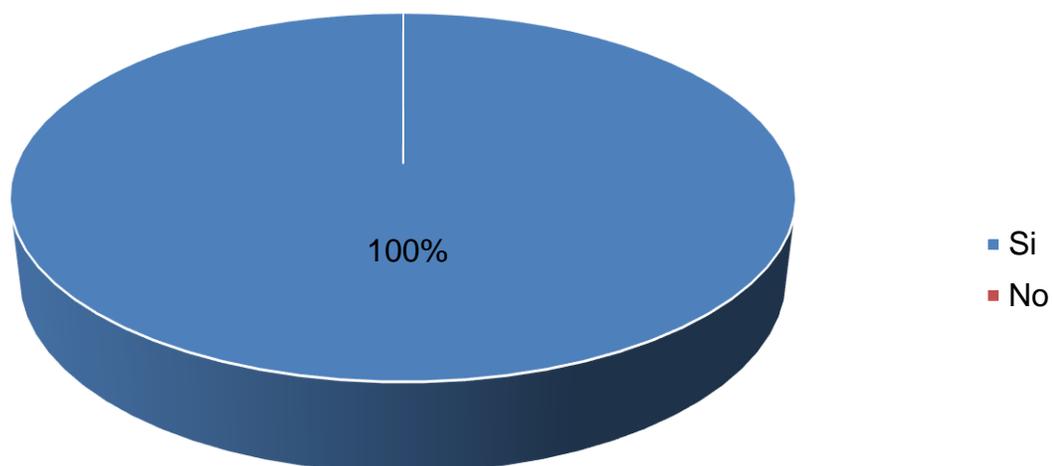
Cuadro Nº 11.

Metodología de segmentación de productos

Descripción	Número	Porcentaje %
Total	12	100.0
Si	12	100.0
No	0	0.0

Fuentes: Elaboración Propia (2020)

Gráfico 9. Metodología que aplica la empresa



Fuentes: Elaboración Propia (2020)

Se observa que un 100% de los encuestados responden que la empresa si aplica alguna metodología de segmentación de productos de acuerdo a criterios establecidos previamente, con la finalidad de su buen funcionamiento y poder cumplir las necesidades de los clientes.

Ítems N° 10. ¿Se cuenta con procedimientos para definir el recorrido, recuento y registro de la mercancía?

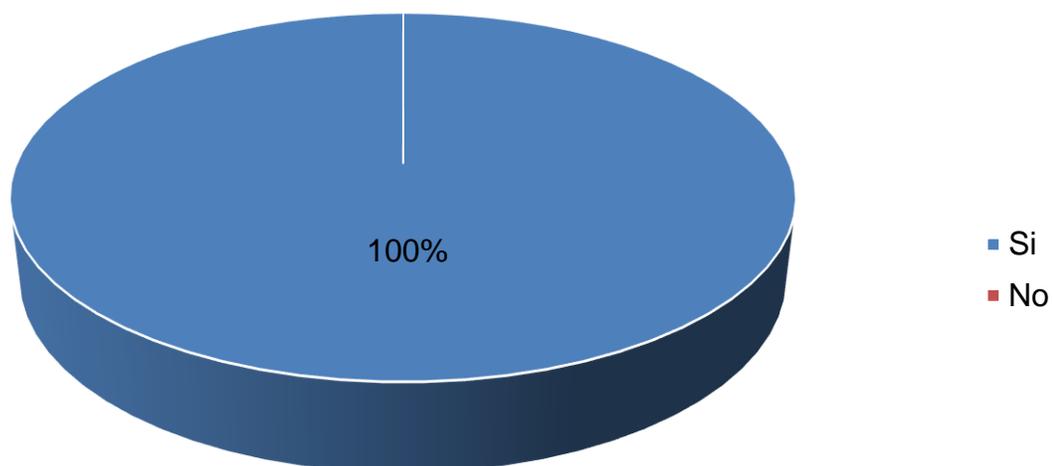
Cuadro N° 12.

Procedimientos de recorrido, recuento y registro de la mercancía

Descripción	Número	Porcentaje %
Total	12	100.0
Si	12	100.0
No	0	0.0

Fuentes: Elaboración Propia (2020)

Gráfico 10. Procedimientos para definir el recorrido, recuento y registro de la mercancía



Fuentes: Elaboración Propia (2020)

Haciendo referencia los resultados, un 100% de los encuestados, alegan que si se cuenta con procedimientos para definir el recorrido, recuento y registro de la mercancía, de esta manera aseguran al cliente seguridad y confianza a los clientes.

Ítems N° ¿Se cumplen las condiciones de seguridad y mantenimiento necesarias para resguardar el inventario?

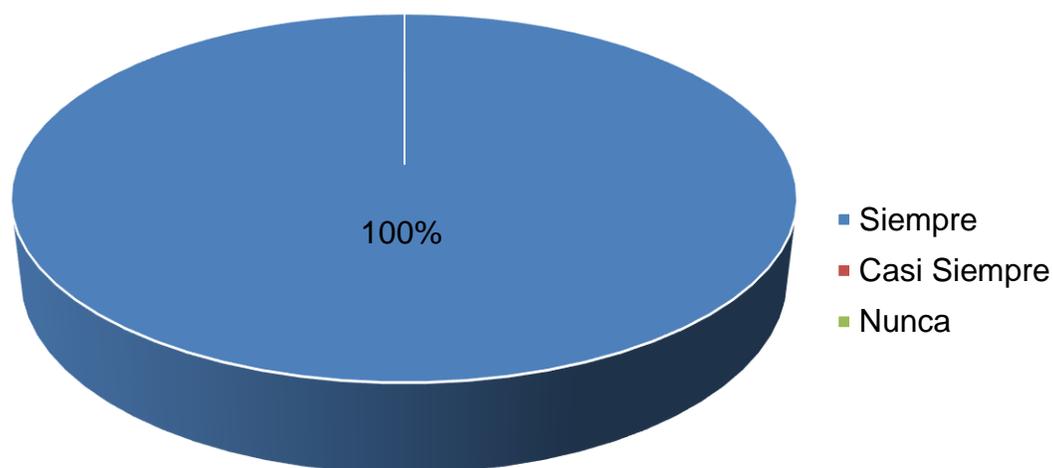
Cuadro N° 13.

Condiciones de seguridad y mantenimiento del inventario

Descripción	Número	Porcentaje %
Total	12	100.0
Siempre	12	100.0
Casi Siempre	0	0.0
Nunca	0	0.0

Fuentes: Elaboración Propia (2020)

Gráfico 11. Cumplen las condiciones de seguridad y mantenimiento necesarias para resguardar el inventario



Fuentes: Elaboración Propia (2020)

Como se puede observar en la gráfica un 100% de los encuestados aseguran que siempre se cumplen las condiciones de seguridad y mantenimiento necesarias para resguardar el inventario. Esto le genera a los clientes confianza de seguir utilizando los servicios prestados por la empresa.

Ítems N° 12. ¿Qué normas utiliza para mantener las condiciones adecuadas en el almacenamiento de los inventarios?

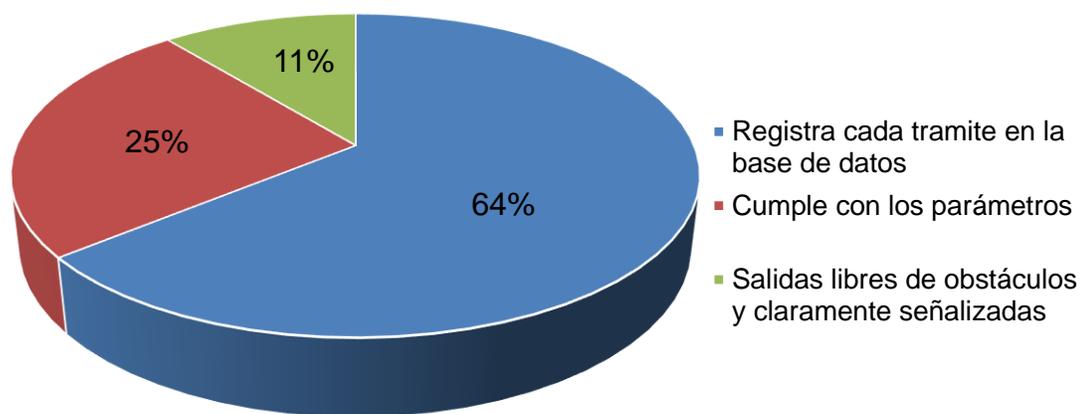
Cuadro N° 14.

Normas del almacenamiento de los inventarios

Descripción	Número	Porcentaje %
Total	12	100.0
Registra cada tramite en la base de datos	2	17.0
Cumple con los parámetros	8	67.0
Salidas libres de obstáculos y claramente señalizadas	2	16.0

Fuentes: Elaboración Propia (2020)

Gráfico 12. Normas utiliza para mantener las condiciones adecuadas en el almacenamiento de los inventarios



Fuentes: Elaboración Propia (2020)

Haciendo referencia a las normas que se utilizan para mantener las condiciones adecuadas en el almacenamiento de los inventarios, se puede verificar que un 64% registra cada tramite en la base de datos, un 25% cumple con los parámetros y un 11% cuenta con salidas libres de obstáculos y claramente señalizadas.

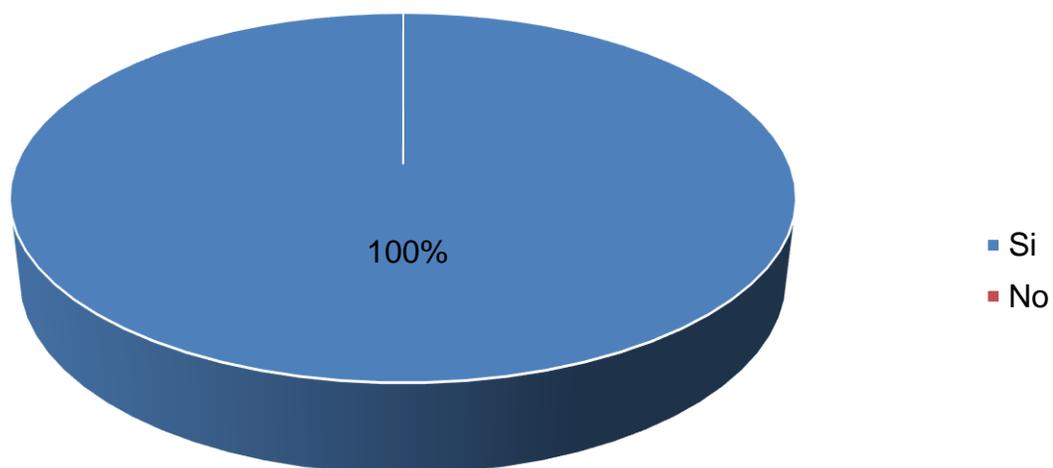
Ítems N° 13. ¿La empresa posee transporte propio para efectuar el proceso de distribución?

Cuadro N° 15.
Transporte propio

Descripción	Número	Porcentaje %
Total	12	100.0
Si	12	100.0
No	0	0.0

Fuentes: Elaboración Propia (2020)

Gráfico 13. La empresa posee transporte propio para efectuar el proceso de distribución



Fuentes: Elaboración Propia (2020)

Se pudo conocer a través de los resultados de la encuesta que un 100% de los encuestados aseguran que la empresa si posee transporte propio para efectuar el proceso de distribución, siendo esta una ventaja de la empresa ya que los costos son más accesibles.

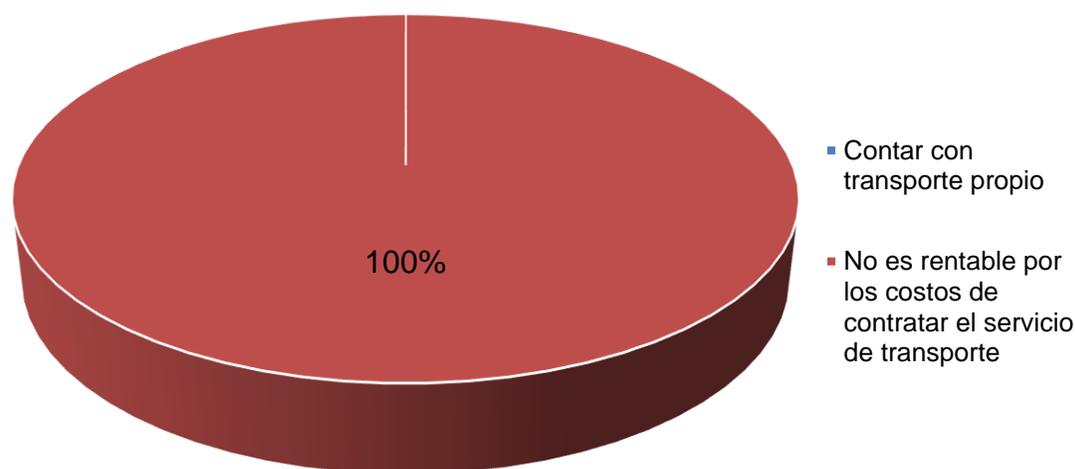
Ítems Nº 14. ¿Qué nivel de impacto tiene en los costos de distribución contar con transporte propio o contratar el servicio?

Cuadro Nº 16.
Impacto de costos

Descripción	Número	Porcentaje %
Total	12	100.0
Contar con transporte propio	0	0.00
No es rentable por los costos de contratar el servicio de transporte	12	100.0

Fuentes: Elaboración Propia (2020)

Gráfico 14. Nivel de impacto tiene en los costos de distribución contar con transporte propio o contratar el servicio.



Fuentes: Elaboración Propia (2020)

Con referencia a los resultados sobre qué nivel de impacto tiene en los costos de distribución contar con transporte propio o contratar el servicio de un 100% de los encuestados alegan que no es rentable por los costos de contratar el servicio de transporte.

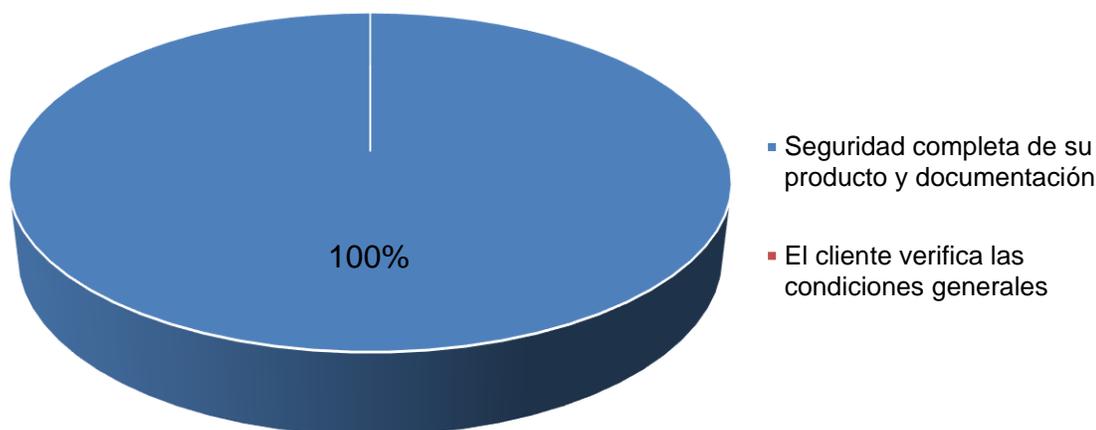
Ítems N° 15. ¿Qué aspectos de la logística se consideran y se prevén en el contrato compraventa, antes de asumir riesgos y responsabilidades?

Cuadro N° 17.
Logística preventiva en el contrato de compraventa.

Descripción	Número	Porcentaje %
Total	12	100.0
Seguridad completa de su producto y documentación	12	100.0
El cliente verifica las condiciones generales	0	50.0
Especificar el objeto del contrato	0	0.0

Fuentes: Elaboración Propia (2020)

Gráfico 15. Aspectos de la logística que se consideran y se prevén en el contrato compraventa, antes de asumir riesgos y responsabilidades



Fuentes: Elaboración Propia (2020)

Con respecto a los resultados un 100% de los encuestados responden que el aspectos de la logística que se consideran y se prevén en el contrato compraventa, antes de asumir riesgos y responsabilidades es la seguridad completa de su producto y documentación.

4.2 Análisis de los resultados

A través de la realización de la investigación se logró dar cumplimiento a los objetivos planteados se pudo identificar que la Empresa Aduana Santos Panamá, ciudad de Panamá, utiliza varios factores que inciden en la gestión logística como una comunicación abierta y adecuada con los clientes, de igual manera, la disponibilidad y apoyo en la gestión de los tramites, así mismo, la empresa si cumple con sus plazos de entrega generando buen servicio a su clientela, siempre ejerce un liderazgo en los costos frente a la competencia, con estas estrategias se cumple el primer objetivos específicos de la investigación.

Con respecto al segundo objetivo específico planteado para el desarrollo de esta investigación que es determinar los procesos que se llevan a cabo en la Empresa Aduana Santos Panamá, ciudad de Panamá, se observó que siempre se aplica alguna política de calidad para la mejora permanente del servicio logístico y el cumplimiento de sus políticas organizacionales, por lo tanto, realizan encuestas de satisfacción al cliente para evaluar el nivel de su servicio, generando mejoras que benefician a los clientes. Al trabajar con una comunicación total y abierta con sus clientes genera satisfacción, mostrando un seguimiento detallado a cada trámite para cumplir las necesidades y peticiones a sus servicios.

Es importante acotar que la logística en la empresa se maneja a través de la información dada por el cliente. Las normas que se utilizan para mantener las condiciones adecuadas en el almacenamiento de los inventarios, se pueden verificar que se registra cada tramite en la base de datos, se cumple con los parámetros, cuenta con salidas libres de obstáculos y claramente señalizadas. La empresa si posee transporte propio para efectuar el proceso de distribución, siendo esta una ventaja de la empresa ya que los costos son más accesibles. El aspecto de la logística que se consideran y se prevén en el contrato compraventa, antes de asumir riesgos y responsabilidades es la seguridad completa de su producto y documentación.

CONCLUSIONES

Se puede concluir que:

- Se pudo observar que la estrategia que usa la empresa para entender el negocio de sus clientes, para comprender sus necesidades y ayudarlo a construir las soluciones para su caso concreto, es la comunicación abierta y adecuada con los clientes y la disponibilidad, apoyo en la gestión de los tramites. De igual manera la empresa siempre ejerce un liderazgo en los costos frente a la competencia.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que mediante el análisis detallado de las áreas se puede mejorar la Gestión logística aduanera de la Empresa Aduana Santos.
- Diseñar estrategias que puedan servir como fundamento de estudios posteriores del tema, pues estos repercuten directamente en los ingresos del fisco nacional y por lo tanto, impacta la economía del país.
- Sería muy satisfactorio que este trabajo sirva de referencia para que otros investigadores sigan indagando en el tema, y puedan diseñar un programa o proceso para la gestión logística en la Empresa Aduanas Santos Panamá, ciudad de Panamá.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvérez, J. (2008). *Modelo práctico para la investigación social. Una metodología para el estudio de fenómenos políticos, jurídicos y culturales*. Bogotá, Colombia: Universidad Libre.
- Alzateamparo, A. (15 de Agosto de 2014). *Procesos de la Logística del Comercio Internacional y el Régimen Aduanero de Importación para el Consumo en una Empresa Manufacturera de Llantas de Lima, 2014*. (F. d. Universidad César Vallejo, Editor) Recuperado el 03 de Mayo de 2020, de https://www.academia.edu/39288541/PROCESOS_DE_LA_LOG%C3%8DSTICA_DEL_COMERCIO_INTERNACIONAL_Y_EL_R%C3%89GIMEN_ADUANERO_DE_IMPORTACI%C3%93N_PARA_EL_CONSUMO_EN_UNA_EMPRESA_MANUFACTURERA_DE_LLANTAS_DE_LIMA_2014
- Arguelles, E. (2013). *Logística de Panamá en el transporte marítimo, terrestre y aéreo en los últimos diez (10) años*. Universidad Tecnológica de Panamá., Panamá.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. Caracas, Venezuela: Episteme.
- Armstrong, G. (2001). *Marketing*. México : Octava Edición Pearson educación .
- Asociación Española para la Calidad. (19 de Junio de 2019). QAEC. Obtenido de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-de-la-logistica>
- Autoridad Nacional de Aduanas. (10 de Septiembre de 2018). *Historia de la Autoridad Nacional de Aduanas*. Obtenido de https://www.ana.gob.pa/w_ana/index.php/quienes-somos/historia
- Balestrini, M. (2014). *Como Elaborar Proyectos de Investigación*. Caracas: Editorial Consorcio.
- Bavaresco, A. (2014). *Las técnicas de la investigación: manual para la elaboración de tesis, monografías, informes*. México: Mac, Bill.
- Caminero, A. (2016). *La salud y la prevención de accidentes*. Barcelona : Maspirra.
- Castro, M. (29 de Noviembre de 2010). *Diagnóstico y propuestas para el mejoramiento de los procesos de logística y aduana en la región de Centroamérica y Panamá*.

- (D. d. CEPAL., Editor) Recuperado el 2 de Mayo de 2020, de <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3764/1/S20>
- Castro, R. (26 de Mayo de 2015). *Logística y Transporte Internacional para Carga Especial*. (T. d. Universidad del Pacifico, Editor) Obtenido de http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1123/Renatto_Tesis_maestria_2015.pdf?sequence=1
- Christopher, M. (2018). *Logística. Aspectos estratégicos*. México: Editorial Limusa S.A de C.V. Grupo Noriega Editores.
- Coll, P. (2012). *Regímenes aduaneros económicos y procesos logísticos en el comercio internacional*. Barcelona, España: Impulso Global Solutions.
- Enrique, F. (2004). *Organización de Empresas*. Mc Graw Hill. Segunda Edición.
- Ferrel, O., Geoffrey, R., Adriaenséns, M., & Flores, M. (2004). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante*. Mc Graw Hill, Cuarta Edición.
- FindGlocal. (29 de Julio de 2019). *FindGlocal*. Obtenido de <http://www.findglocal.com/PA/Panama-City/162467223952016/Aduana-Santos>
- Gómez, J. (10 de Septiembre de 2014). *Política de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad Institucional de la Autoridad Nacional de Aduanas*. Obtenido de https://www.ana.gob.pa/w_ana/images/ANA_pdf/transparencia/articulo_9/politica_calidad.pdf
- González, P. (2013). *Transporte y Gestión de Logística Aduanera Internacional*. Canaria: Universidad de Las Palmas de Gran Canaria .
- Harold, H., & Heinz, W. (2014). *Administración una Perpectiva Global*.
- Lambert, O. (15 de Febrero de 2018). *Revista Logística Enfasis* . Obtenido de <http://www.logisticamx.enfasis.com/notas/81474-mejora-logistica-la-toma-decisiones-aduanas>
- Ley General de Aduanas y el Procedimiento General de Exportación Definitiva. (13 de Febrero de 2008). Obtenido de https://www.ana.gob.pa/w_ana/images/ANA_pdf/marco_legal_funciones/Decreto-Ley-No-1-13-feb-2008.pdf

- Ley N° 41 de 20 de Julio de 2004. (20 de Julio de 2004). *Operación del Área Económica Especial Panamá-Pacífico, y una entidad Autónoma del estado*. Obtenido de http://www.app.gob.pa/pdf/41_es.pdf.
- Lominchar, J. (2018). *Manual de Economía*. Valencia : Climmet .
- Madero, L. (26 de Junio de 2013). *Gestión de riesgo aplicado a las actividades aduaneras en la provincia de panamá*. (U. d. Gestión, Editor) Recuperado el 02 de Mayo de 2020, de <http://up-rid.up.ac.pa/445/7/lionel%20madero.pdf>
- Martínez, P. (2004). *Metodología de la Investigación*. Buenos Aires Argentina: Editorial Romor IV Edición.
- Molinari, C., & Vergara, R. (10 de Diciembre de 2016). *Análisis del proceso logístico en los depósitos temporales aéreos en Guayaquil. Caso cargo service en el régimen de importación a consumo*. (U. d. exterior., Editor) Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10562/1/An%C3%A1lisis%20del%20Proceso%20Log%C3%ADstico%20en%20los%20Alm_Temp_A%C3%A9reos%20-%20Caso%20Cargo%20Services%20en%20el%20R%C3%A9gimen%20a%20Consumo%20%281%29.pdf
- Mora, L. (2012). *Indicadores de la Gestión Lógica. Indicadores clave del desempeño logístico*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Nieves, M. (30 de Julio de 2016). *Seguridad de los productos de Motocicletas*. . Obtenido de Gobierno de Aragón. Departamento de Seguridad y Consumo: https://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Departamentos/SanidadBienestarSocialFamilia/Sanidad/Ciudadano/11_Consumo/08_Publicaciones/05_Materiales_Didacticos/01_Material_didactico_de_la_Red/motocicleta_profe.pdf.
- Obando, C. (10 de Septiembre de 2010). *Eficiencia y eficacia en la aplicación del aforo aduanero en la Autoridad Nacional de Aduana*. (U. d. Aduana., Editor) Recuperado el 2 de Mayo de 2020, de <http://up-rid.up.ac.pa/582/1/352448ob1.pdf>
- Organización Panamericana de la Salud. (10 de Noviembre de 2017). *Publicaciones Médicas. de Traumatismos causados por el tránsito y discapacidad*. Obtenido de

http://publicaciones.ops.org.ar/publicaciones/otras%20pub/accidentes_discapacidad_M5p.

Peralta, O. (26 de Marzo de 2018). *Al Por Mayor*. Obtenido de <https://www.alpormayor.ws/logistica/logistica-aduanera.html>

Tamayo & Tamayo. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa Noriega Editores.

Universidad Santa María. (2016). *Guía para la elaboración de trabajos científicos cuantitativos*. San Cristóbal, Táchira. Venezuela: Páginas del Saber, S.A.

Vergara, N. (2016). *Lógica y Procedimientos Aduaneros*. Panamá: Universidad de Panamá. Facultad de Administración Pública. Vicerrectoría de Investigación y Postgrado.

ANEXOS

