

**Universidad Latina de Costa Rica
Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración de Negocios**

Licenciatura en Administración de Negocios

Trabajo Final de Graduación

Modalidad Tesis

Tema:

**“Análisis del Impacto Financiero en Productos Importados en la Empresa
“Mi Tica” durante el segundo cuatrimestre del 2023 y Propuesta de
Metodología de Compra”**

Autor:

Dave Cane Reid

Heredia, 2023

Declaración jurada

El suscrito, Dave Cane Reid, con cédula de identidad número 701580587, declaro bajo fe de juramento, que conozco las consecuencias penales que conlleva el delito de perjurio. Por lo tanto, soy el autor del presente trabajo final de graduación, modalidad tesis; para optar por el título de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Comercio Internacional de la Universidad Latina, Sede Heredia, y que el contenido de dicho trabajo es obra original del suscrito.

Heredia, 16 de junio de 2023



Dave Cane Reid

Cédula.: 701580587

Carta segmentada del Tribunal Examinador

Estimados señores:

En mi calidad de tutor, como miembro del Tribunal Examinador, confirmo la aprobación del siguiente Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Comercio Internacional titulado:

**“Análisis del Impacto Financiero en Productos Importados en la Empresa
“Mi Tica” durante el segundo cuatrimestre del 2023 y Propuesta de
Metodología de Compra”**

Modalidad de tesis

Autor: **Dave Cane Reid**

14 de julio 2023

NANCY REBECA
MIRANDA
MURILLO (FIRMA)

Firmado digitalmente por
NANCY REBECA MIRANDA
MURILLO (FIRMA)
Fecha: 2023.07.19
23:06:48 -06'00'

Licda. Nancy Miranda Murillo, M.Sc.

Carta segmentada del Tribunal Examinador

San José, 14 de julio de 2023

Estimados señores:

En mi calidad de lector, como miembro del Tribunal Examinador, confirmo la aprobación del siguiente Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Comercio Internacional titulado:

**“Análisis del Impacto Financiero en Productos Importados en la Empresa
“Mi Tica” durante el segundo cuatrimestre del 2023 y Propuesta de
Metodología de Compra”**

Modalidad de tesis

Autor: Dave Cane Reid

14 de julio 2023

ROBERTO HUNTER
TORREALBA
(FIRMA)

Firmado digitalmente por
ROBERTO HUNTER
TORREALBA (FIRMA)
Fecha: 2023.07.20 09:45:18
-06'00'

MGCI. Roberto Hunter Torrealba

Licencia de Distribución No exclusiva

Licencia De Distribución No Exclusiva (carta de la persona autora para uso didáctico) Universidad Latina de Costa Rica

Yo (Nosotros):	Dave Harold Cane Reid
De la Carrera / Programa:	Administracion de Negocios con énfasis en Comercio Internacional
Modalidad de TFG:	Tesis
Titulado:	* Análisis del Impacto Financiero en Productos Importados en la Empresa " Mi Tica " durante el segundo cuatrimestre del 2023 y Propuesta de Metodología de Compra *

Al firmar y enviar esta licencia, usted, el autor (es) y/o propietario (en adelante el "AUTOR"), declara lo siguiente: **PRIMERO:** Ser titular de todos los derechos patrimoniales de autor, o contar con todas las autorizaciones pertinentes de los titulares de los derechos patrimoniales de autor, en su caso, necesarias para la cesión del trabajo original del presente TFG (en adelante la "OBRA"). **SEGUNDO:** El AUTOR autoriza y cede a favor de la UNIVERSIDAD U LATINA S.R.L. con cédula jurídica número 3-102-177510 (en adelante la "UNIVERSIDAD"), quien adquiere la totalidad de los derechos patrimoniales de la OBRA necesarios para usar y reusar, publicar y republicar y modificar o alterar la OBRA con el propósito de divulgar de manera digital, de forma perpetua en la comunidad universitaria. **TERCERO:** El AUTOR acepta que la cesión se realiza a título gratuito, por lo que la UNIVERSIDAD no deberá abonar al autor retribución económica y/o patrimonial de ninguna especie. **CUARTO:** El AUTOR garantiza la originalidad de la OBRA, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cede. En caso de impugnación de los derechos autorales o reclamaciones instadas por terceros relacionadas con el contenido o la autoría de la OBRA, la responsabilidad que pudiera derivarse será exclusivamente de cargo del AUTOR y este garantiza mantener indemne a la UNIVERSIDAD ante cualquier reclamo de algún tercero. **QUINTO:** El AUTOR se compromete a guardar confidencialidad sobre los alcances de la presente cesión, incluyendo todos aquellos temas que sean de orden meramente institucional o de organización interna de la UNIVERSIDAD **SEXTO:** La presente autorización y cesión se registrará por las leyes de la República de Costa Rica. Todas las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse de la presente cesión y la materia a la que este se refiere, su ejecución, incumplimiento, liquidación, interpretación o validez, se resolverán por medio de los Tribunales de Justicia de la República de Costa Rica, a cuyas normas se someten el AUTOR y la UNIVERSIDAD, en forma voluntaria e incondicional. **SÉPTIMO:** El AUTOR acepta que la UNIVERSIDAD, no se hace responsable del uso, reproducciones, venta y distribuciones de todo tipo de fotografías, audios, imágenes, grabaciones, o cualquier otro tipo de

presentación relacionado con la **OBRA**, y el **AUTOR**, está consciente de que no recibirá ningún tipo de compensación económica por parte de la **UNIVERSIDAD**, por lo que el **AUTOR** haya realizado antes de la firma de la presente autorización y cesión. **OCTAVO:** El **AUTOR** concede a **UNIVERSIDAD**, el derecho no exclusivo de reproducción, traducción y/o distribuir su envío (incluyendo el resumen) en todo el mundo en formato impreso y electrónico y en cualquier medio, incluyendo, pero no limitado a audio o video. El **AUTOR** acepta que **UNIVERSIDAD** puede, sin cambiar el contenido, traducir la **OBRA** a cualquier lenguaje, medio o formato con fines de conservación. **NOVENO:** El **AUTOR** acepta que **UNIVERSIDAD** puede conservar más de una copia de este envío de la **OBRA** por fines de seguridad, respaldo y preservación. El **AUTOR** declara que el envío de la **OBRA** es su trabajo original y que tiene el derecho a otorgar los derechos contenidos en esta licencia. **DÉCIMO:** El **AUTOR** manifiesta que la **OBRA** y/o trabajo original no infringe derechos de autor de cualquier persona. Si el envío de la **OBRA** contiene material del que no posee los derechos de autor, el **AUTOR** declara que ha obtenido el permiso irrestricto del propietario de los derechos de autor para otorgar a **UNIVERSIDAD** los derechos requeridos por esta licencia, y que dicho material de propiedad de terceros está claramente identificado y reconocido dentro del texto o contenido de la presentación. Asimismo, el **AUTOR** autoriza a que en caso de que no sea posible, en algunos casos la **UNIVERSIDAD** utiliza la **OBRA** sin incluir algunos o todos los derechos morales de autor de esta. **SI AL ENVÍO DE LA OBRA SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA U ORGANIZACIÓN QUE NO SEA UNIVERSIDAD U LATINA, S.R.L., EL AUTOR DECLARA QUE HA CUMPLIDO CUALQUIER DERECHO DE REVISIÓN U OTRAS OBLIGACIONES REQUERIDAS POR DICHO CONTRATO O ACUERDO.** La presente autorización se extiende el día 20 de Julio de 2023 a las 10:22am

Firma del estudiante(s):

Daniel Rone

Agradecimientos

Agradecimiento especial a el señor Hugo Cavallini y la señora Carolina Hinestroza propietarios del restaurante “Mi Tica” por siempre apoyar y colaborar en todo lo necesario para la elaboración de este proyecto. Siempre brindando la información y datos sin ningún tipo de negativa.

Además, agradecimiento al señor John Foulkes compañero y amigo de colegio por ayudarme como guía y apoyo en todo momento y más en situaciones en donde pensé en no continuar con el proyecto, siempre dando esa voz de aliento para seguir y hacer lo necesario para terminar.

Dave Cane Reid

Dedicatoria

Dedicatoria a familia, amigos, compañeros de trabajo y a Dios por darme los medios para poder completar este proyecto. Mención especial a Kristhel Rueda Rodríguez por el apoyo brindado siempre.

Además, a mis jefes y a la compañía para la cual laboro que siempre brindó el espacio necesario para poder dedicarle el tiempo a la investigación.

Dave Cane Reid

Tabla de Contenidos

Declaración jurada	ii
Carta segmentada del Tribunal Examinador	iii
Carta segmentada del Tribunal Examinador	iv
Licencia de Distribución No exclusiva	v
Agradecimientos	vii
Dedicatoria	viii
Tabla de Contenidos.....	ix
Índice de Figuras	xvii
Índice de Tablas.....	xix
Capítulo I	1
Introducción y Propósito.....	1
Estado Actual de la Investigación.....	2
Introducción	2
Descripción.....	3
Antecedentes del Problema.....	4
Antecedentes Nacionales.....	5
Tesis	5
Tesis	6
Tesis	6
Antecedentes Internacional.....	7
Tesis:	7

Tesis	8
Tesis	9
Estudios Previos	10
Delimitación del Tema.....	11
Aporte del Investigador.....	11
Objeto de Estudio.....	12
Elemento Práctico	12
Elemento Teórico	12
Sujetos de Estudio	12
Delimitación Espacial	12
Delimitación temporal	13
Formulación del Problema	13
Sistematización del Problema	14
Objetivos de Estudio	15
Objetivo General Investigativo.....	15
Objetivo General Propositivo.....	15
Objetivos Específicos.....	16
Justificación del Estudio de la Investigación	17
Justificación Práctica	17
Justificación Metodológica.....	18
Justificación Teórica	19
Alcances y Limitaciones de la Investigación.....	20
Alcances.....	20

Limitaciones	21
Capítulo II	22
Marco Situacional y Teórico	22
Marco Situacional.....	23
Contexto de la Empresa	23
Entorno Empresarial.....	29
Cinco Fuerzas de Porter. Para los efectos de determinar las amenazas del entorno de la empresa se hace uso del modelo estratégico de las cinco fuerzas de Porter, siendo que para ello inicialmente se debe:	34
Análisis FODA de “Mi Tica”	37
Fortalezas.....	37
Oportunidades.....	37
Debilidades	37
Amenazas.....	37
Circunstancias FODAC	38
Marco Teórico	39
Pandemia.....	39
Coronavirus	39
Restaurante	40
Cámara Costarricense de Restaurantes y Afines CACORE	41
Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER)	41
Comercio Internacional	42
Mercado	42

Administración	42
Economía.....	43
Oferta	43
Demanda	44
Costos Fijos.....	45
Costos Variables y Totales.....	45
Producto Interno Bruto (PIB)	45
Consumo	46
Ingresos	46
Toma de Decisiones	47
Delivery	47
Impacto Financiero.....	48
Importación	48
Suministros.....	49
Capítulo III	50
Marco Metodológico.....	50
Marco Metodológico.....	51
Definición del Enfoque	51
Enfoque Cuantitativo	51
Enfoque Cualitativo	52
Enfoque Mixto - Cuantitativo con Rasgos Cualitativos	52
Diseño de la Investigación.....	53
No Experimental.....	53

Seccional.....	54
Transversal	54
Métodos de Investigación	55
Analítico.....	55
Deductivo	55
De Campo	56
Tipo de Investigación	56
Descriptiva.....	56
Exploratoria	57
Explicativa.....	57
Sujetos y Fuentes de Información.....	58
Fuente de Información Primaria	58
Fuentes de Información Secundaria	59
Fuente de Información Terciaria.....	59
Población y Censo	60
Población.....	60
Censo.....	60
Instrumentos y Técnicas de Investigación	61
Entrevista	61
El Cuestionario	61
Observación.....	62
Confiabilidad y la Validez	62
Confiabilidad	62

Validez	63
Técnicas de Validación	63
Alfa de Cronbach	63
Operacionalización de Variables	64
Operacionalización de la Primera variable: Impacto Financiero	64
Definición Conceptual	64
Operacionalización de la Segunda Variable: Afectación en la Importación de Productos	66
Definición Conceptual	66
Definición Instrumental.....	66
Operacionalización de la Tercera Variable: Incidencia de Precios al Consumidor	67
Definición Conceptual	67
Definición Instrumental.....	67
Operacionalización de la Cuarta Variable: Metodologías de Compras	68
Definición Conceptual	68
Definición Instrumental.....	68
Capítulo IV Análisis e Interpretación de Resultados	70
Análisis y Recolección de Datos	71
Análisis y Recolección de Datos Generales	71
Análisis y Recolección de Datos de la Primera Variable: Impacto Financiero	75
Herramientas Financieras Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023	75
Impacto Financiero Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023	76

Productos Antes de Pandemia Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023	80
Análisis y Recolección de Datos de la Segunda Variable: Afectación en la Importación de Productos	87
Importación Antes De Pandemia Según Empresa “Mi Tica”, Durante El Primer Cuatrimestre 2023	89
Importación Durante Pandemia Según Empresa “Mi Tica”, Durante El Primer Cuatrimestre 2023	89
Análisis y Recolección de Datos de la Tercera Variable Incidencia de Precios al Consumidor	96
Inversión Antes Pandemia Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023	98
Inversión Durante Pandemia Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023	98
Presupuesto Antes de Pandemia Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023	99
Análisis y Recolección de Datos de la cuarta variable Metodologías de compras	104
Controles Establecidos En Compras Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023	106
Alfa de Cronbach	112
Capítulo VI	113
Conclusiones y Recomendaciones	113
Conclusiones	114
Conclusiones de los datos generales	114
Conclusiones de la Primera Variable.....	115

Conclusiones de la Segunda Variable.....	117
Conclusiones de la Tercera Variable	119
Conclusiones de la Cuarta Variable.....	120
Recomendaciones	122
Recomendaciones de la Primera Variable	123
Recomendaciones de la Segunda Variable	124
Recomendaciones de la Tercera Variable	125
Recomendaciones de la Cuarta Variable	126
Capítulo VI	129
Propuesta	129
Propuesta Metodológica De Compras Para El Abastecimiento Oportuno De Productos De La Empresa Mi Tica, San José, 2023	130
Introducción	130
Objetivo General	130
Objetivos Específicos.....	131
Modelo de Compras.....	131
Ponderación	134
Método de Calificación	134
Método de desempate.....	135
Tiempo de Entrega	135
Lugar de Entrega	135
Disminución del Impacto Financiero.....	135
Beneficios no financieros	137

Plan de abastecimiento en casos de riesgos.....	138
Alcance de la Propuesta.....	139
FODA de la Propuesta	140
Bibliografía	141

Lista de Anexos

Anexo 1 Alfa de Cronbach

Lista de Apéndices

Apéndice 1 Carta del filólogo

Índice de Figuras

Figura 1 <i>Gobierno Corporativo Mi Tica</i>	36
Figura 2 <i>Fórmula Alfa de Cronbach</i>	64
Figura 3 <i>Pregunta filtro: colaboradores que Laboran en la Empresa Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023</i>	71
Figura 4 <i>Género Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023</i>	72
Figura 5 <i>Edad Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023</i>	73
Figura 6 <i>Experiencia Laboral Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023</i>	74
Figura 7 <i>Impacto Financiero Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023</i>	77
Figura 8 <i>Productos Durante Pandemia Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023</i>	81

Figura 9 <i>Mercancías Antes De Pandemia Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023</i>	87
Figura 10 <i>Mercancías Durante La Pandemia Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023</i>	88
Figura 11 <i>Precios Antes Pandemia Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023</i>	96
Figura 12 <i>Precios Durante Pandemia Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023</i>	97
Figura 13 <i>Índice de Precios al Consumidor Antes de la Pandemia Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023</i>	100
Figura 14 <i>Índice De Precios Al Consumidor Durante La Pandemia Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023</i>	101
Figura 15 <i>Tipo De Cambio Del dólar Antes De La Pandemia Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo Cuatrimestre 2023</i>	102
Figura 16 <i>Tipo de Cambio del dólar Durante la Pandemia Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023</i>	103
Figura 17 <i>Compras Organizadas Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023</i>	104
Figura 18 <i>Compras Adecuadas Según Empresa “Mi Tica”, Durante El Primer Cuatrimestre 2023</i>	105
Figura 19 <i>Controles Implementados En Compras Según Empresa “Mi Tica”, Durante El Primer Cuatrimestre 2023</i>	106
Figura 20 <i>Impacto Financiero Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023</i>	107
Figura 21 <i>Diagrama de Procesos</i>	112
Figura 22 <i>Método PEPS</i>	132

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Análisis Pestel</i>	30
Tabla 2 <i>Aspectos Políticos</i>	31
Tabla 3 <i>Aspecto Económico</i>	32
Tabla 4 <i>Aspectos Sociales, Culturales y Ambientales</i>	32
Tabla 5 <i>Aspectos Tecnológicos</i>	33
Tabla 6 <i>Aspectos Comercio Externo y Competencia</i>	33
Tabla 7 <i>Entrevista a funcionarios administrativos de la empresa “Mi Tica”. Ítem 175</i>	
Tabla 8 <i>Rentabilidad 2020, 2021 y 2022</i>	76
Tabla 9 <i>Hoja de Análisis de Verificación. Impacto Financiero en la empresa “Mi Tica”</i>	82
Tabla 10 <i>Hoja de Análisis de Verificación aplicada en la empresa “Mi Tica”</i>	83
Tabla 11 <i>Hoja de Análisis de Verificación aplicada en la empresa “Mi Tica”</i>	84
Tabla 12 <i>Entrevista a funcionarios administrativos de la empresa “Mi Tica”. Ítem 2</i>	85
Tabla 13 <i>Entrevista a funcionarios administrativos de la empresa “Mi Tica”. Ítem 3</i>	85
Tabla 14 <i>Entrevista a funcionarios administrativos de la empresa “Mi Tica”. Ítem 1</i>	86
Tabla 15 <i>Entrevista a funcionarios administrativos de la empresa “Mi Tica”. Ítem 1</i>	86
Tabla 16 <i>Ventas de los años 2020, 2021 y 2022</i>	90
Tabla 17 <i>Entrevista a funcionarios de la empresa “Mi Tica”. Ítem 7</i>	90
Tabla 18 <i>Comparación Ingresos 2020-2021</i>	91
Tabla 19 <i>Comparación Ingresos 2021-2022</i>	91
Tabla 20 <i>Comparación Ingresos 2020-2022</i>	92
Tabla 21 <i>Entrevista a funcionarios administrativos de la empresa “Mi Tica”. Ítem 8</i>	92
Tabla 22 <i>Entrevista a funcionarios de la empresa “Mi Tica”. Ítem 9</i>	93
Tabla 23 <i>Entrevista a funcionarios de la empresa “Mi Tica”. Ítem 10</i>	94

Tabla 24 <i>Entrevista a funcionarios de la empresa “Mi Tica”. Ítem 11</i>	95
Tabla 25 <i>Entrevista a funcionarios de la empresa “Mi Tica”. Ítem 12</i>	95
Tabla 26 <i>Entrevista a funcionarios administrativos de la empresa “Mi Tica”. Ítem 13</i>	108
Tabla 27 <i>Entrevista a funcionarios administrativos de la empresa “Mi Tica”. Ítem 14</i>	109
Tabla 28 <i>Entrevista a funcionarios administrativos de la empresa “Mi Tica”. Ítem 15</i>	109
Tabla 29 <i>Entrevista a funcionarios administrativos de la empresa “Mi Tica”. Ítem 16</i>	110
Tabla 30 <i>Entrevista a funcionarios administrativos de la empresa “Mi Tica”. Ítem 17</i>	110
Tabla 31 <i>Entrevista a funcionarios administrativos de la empresa “Mi Tica”. Ítem 18</i>	111
Tabla 32 <i>Datos de contactos nacionales</i>	133
Tabla 33 <i>Datos de contactos internacionales</i>	133
Tabla 34 <i>Cronograma de Implementación</i>	137
Tabla 35 <i>Costos del proyecto</i>	139

Capítulo I

Introducción y Propósito

Estado Actual de la Investigación

Introducción

El sector de los restaurantes es de los más impactados por los problemas económicos mundiales en los últimos años principalmente por dos factores que van muy de la mano, el primero por la escasez de productos importados y la segunda por el incremento de los precios de estos mismos. Lo cual de acuerdo con Malpass (2021)

En el último año, la COVID-19 ha desbaratado la seguridad económica, sanitaria y alimentaria de millones de personas; por este motivo, hasta 150 millones de individuos pueden caer en la pobreza extrema. Si bien los impactos de la pandemia en la economía y en la salud han sido devastadores, el aumento del hambre observado constituye uno de sus síntomas más tangibles. (párr. 1) Lo cual refleja la condición económica generada debido a la llegada de la pandemia por la emergencia sanitaria. (p.21)

En específico, este análisis se enfoca en el restaurante “Mi Tica” ubicado en San Pedro y la investigación se realiza sobre el impacto en los precios de los productos importados utilizados en la elaboración de sus platillos para la venta. También, se hace la investigación sobre cómo esta empresa se reinventa, y adecua sus procesos para brindar un mejor servicio.

Además, este análisis se centra en su mayoría en los elementos que se describen a continuación:

- a) Los productos importados
- b) Las constantes variantes en los precios con el fin de hacer la comparación con años anteriores

c) El desarrollo e interpretación de las acciones tomadas para desarrollar planes de acción y contingencia que agrupen todos los escenarios posibles pesimistas.

d) Exponer como la afectación económica hace que se tomen acciones con el fin de mantener la empresa a flote.

Por lo cual, se trata de recabar la mayor cantidad de datos financieros, tanto de periodos anteriores, durante y después de la pandemia, con el objetivo de obtener una vista concreta y específica que guíe a recibir resultados donde se determine el impacto y propuestas de mejora de cambio que se tiene que hacer durante el transcurso de dicho periodo.

Por lo tanto, la siguiente investigación se compone de los siguientes capítulos:

- Capítulo I, en el cual se expone el tema a tratar, variables y la información que corresponde para alcanzar a comprender el desarrollo de la investigación.
- Capítulos II, se centra en explicar en detalle el marco teórico y el situacional, los cuales conforman la fundamentación teórica de la investigación.
- Los capítulos III, IV y V son desarrollados en el transcurso del curso.

Descripción

La finalidad de la investigación es revelar y compartir el comportamiento del impacto generado por el incremento de los productos y mercancías importados debido a la crisis de contenedores, además las distintas faenas ejercidas para lograr mantener la empresa en servicio. Todo esto se desarrolla poniendo en práctica los conocimientos conseguidos al cursar la carrera Administración de Negocios con énfasis en Comercio Internacional.

Para esta investigación se requiere determinar la implicación financiera que tiene el restaurante producto de la pandemia latente en el país, con la finalidad de

desarrollar una propuesta que incluya un plan de charlas para el asesoramiento del personal, tanto administrativo y financiero como técnico que les permita tomar decisiones responsables y adecuadas para el mejoramiento de la administración de recursos.

Antecedentes del Problema

En la actualidad la empresa “Mi Tica” cuenta con procesos financieros para el análisis de sus finanzas y a la administración, mismos que son realizados de manera física, por medio del análisis de resultados y las condiciones de sus inventarios. Se valora con ello los ingresos y los gastos de la actividad económica de restaurante que desempeñan.

Con la llegada de la pandemia Covid 2019, se tienen que realizar modificaciones al modelo de empresa, debido a que la presencialidad está limitada por disposiciones del gobierno, pues se evita con ello el contagio masivo de dicho virus, mediante la prevención realizada con el distanciamiento social y los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud.

El impacto generado en la parte administrativa, a raíz de la disminución de las ventas y al encarecimiento de los costos para importar productos y mantener a flote los gastos habituales de la empresa, viene a condicionar las finanzas de la compañía, y por ende el nivel de ingresos con respecto al antes de la pandemia y lo que se vive actualmente.

Estos cambios tienen incidencia directa en el modelo de ventas, tanto a nivel país como en las PyMES, es notorio que, para mercadear el negocio, es necesario incursionar en el uso y manejo de redes sociales y la incorporación de ventas digitales en las denominadas aplicaciones que son administradas por las plataformas conocidas como *delivery*, mismas que realizan la función de transporte de pedidos de un punto a otro.

Con base en lo dicho en líneas anteriores es que el tema de estudio radica, en las finanzas de la empresa “Mi Tica”, en relación con cómo le hace frente a la situación presentada por la pandemia y el impacto generado en el ámbito financiero a sus clientes internos y clientes externos para el desarrollo de sus intereses comerciales y administrativos.

Antecedentes Nacionales

Tesis

Según Talavera (2021) en su tesis titulada: Análisis de la innovación en restaurantes con la marca país, Esencial Costa Rica, impactados económicamente por el Covid-19, en el valle central, durante el II cuatrimestre del 2021, en la cual la estudiante hace un análisis detallado relacionado a aspectos de cómo la innovación impacta de manera positiva en el ambiente de los restaurantes durante la pandemia del Covid 19.

Explica como el sector turismo se ve fuertemente afectado debido a la crisis sanitaria y como las empresas tienen que buscar maneras alternativas para lograr mantenerse a flote. Desde reinventarse hasta mejorar eficiencia en todos los procesos y servicio que brindan, además, las decisiones que se toman con el fin mejorar la parte de la liquidez.

Siendo que dentro de las principales conclusiones destacan que los establecimientos no prefieren la ayuda de *influencers* para el mercadeo del lugar, la mayoría de la muestra utiliza y posee redes sociales predominando Facebook, Instagram y WhatsApp como las aplicaciones más utilizadas y que la predilección del mercado meta es el uso de aplicaciones de *delivery*, siendo las preferidas *Rappi*, *PedidosYa* y *UberEats*.

Esta ponencia refleja una relación, con el estudio que desarrolla el suscrito en la presente investigación, debido a la forma en que se aborda el impacto

económico generado por el Covid 19 en afectación de los intereses de los restaurantes con la marca país.

Tesis

Por su parte, Zúñiga (2021) en su investigación titulada: Estrategia de Reactivación Turística para la Cámara de Turismo de Turrialba, Post Pandemia Del Covid-19, analiza la posibilidad de Generar una Estrategia de Reactivación Turística posterior a la pandemia para establecer los pasos que debe seguir la Cámara de Turismo de Turrialba para incentivar la reactivación de la economía en las micro, pequeñas y medianas empresas de turismo del cantón.

De esta manera es que en esta tesis se concluye que no existen datos detallados sobre el turismo en el cantón de Turrialba, siendo que estos datos los maneja el ICT a nivel regional y eso limita la toma de decisiones y que este cantón es un destino es un destino que por precios de recorridos, hospedajes y servicios de alimentación puede competir con hoteles de montaña de otras partes del país.

Es entonces dicha investigación una referente clara para conocer cómo se pueden determinar los pasos requeridos para reactivar la economía en las pequeñas empresas, siendo esto un aspecto que lleva relación con el tema en marras, ya que se espera promover una estrategia para incentivar el desarrollo financiero de la empresa “Mi Tica”.

Tesis

De acuerdo con Esquivel, Ricardo y Sibaja (2022) en su tesis titulada: Propuesta de un manual técnico de importación para la empresa Aeropost de la sucursal de El Roble de Puntarenas, que disminuya los inconvenientes a los usuarios con la compra de las mercancías en extranjero, para el periodo 2020-2021.

Dicha investigación se centra la modalidad en que se importan y trasladan mercancías para satisfacer las necesidades de cada cliente y de igual forma, persigue que no se afecte la salud de las personas, ni la vida vegetal, lo cual se asemeja a la modalidad *delivery* que se implementa para el desarrollo de las compras en línea, modalidad en la que incursiona “Mi Tica” para la adaptación al cambio comercial.

Como conclusiones se determina que las mercancías con mayor demanda por inconvenientes detectados en la empresa Aeropost de la sucursal de Puntarenas, para el periodo 2020-2021, son los implementos médicos, las mercancías a base de líquidos o de una consistencia, por falta de los requisitos para su importación, como: no aportar factura comercial, carné de asociado al colegio de médicos, conocimiento de embarque, certificado de origen, así como la nota técnica.

Antecedentes Internacional

Tesis:

En la tesis de González (2022) misma que se titula: El tipo de cambio y las exportaciones de aceite de oliva virgen de la empresa agroindustrias González S.A.C. de Tacna durante el periodo 2009 al 2018, se determina la influencia del tipo de cambio en el precio de venta del aceite de oliva virgen de la empresa, lo cual condiciona a la empresa a ajustar sus precios de venta, considerando que el pago de las exportaciones es realizado en dólares y según el tipo de cambio puede significar menor o mayor ingresos de soles para que la empresa pueda continuar operando.

Como principales conclusiones, queda demostrado que existen evidencias estadísticas suficientes para confirmar que las variaciones del tipo de cambio afectan los volúmenes de exportación de aceite de oliva virgen y que el tipo de

cambio influye en las expectativas de exportación en los empresarios agroexportadores.

De esta manera en la presente investigación y en la descrita se toman como medios para adquirir productos y mercancías la moneda internacional, por lo cual se requiere toma en cuenta el tipo de cambio para conocer el costo de cada suministro.

Tesis

Para Reyes y Albújar (2022) en su tesis titulada: Estudio de los factores claves de éxito de los restaurantes en tiempos de pandemia en Lima. Restaurantes de 4 y 5 tenedores, pretenden descubrir los factores clave de éxito que le permiten a los restaurantes mantener su negocio durante la pandemia de Covid-19, siendo que el sector estudiado es el de la restauración y el ámbito geográfico básico es la ciudad de Lima, Perú.

De esta manera es que dicha investigación genera una relación con la pandemia, elemento que afecta de manera directa los intereses de la empresa, la cual presenta obstáculos para hacer efectiva la importación de productos y mercancías, tal y como se evidencia en la presente investigación.

Esta investigación arroja como principal conclusión se determina que cocinar con conciencia medioambiental y social se convertirá en una necesidad en el futuro para sorprender, destacar y diferenciarse mediante la innovación

Tesis

Según Portilla (2021) en su tesis: Plan de Marketing de Restaurantes en Lima Metropolitana en tiempo de Covid-19, 2021, en donde se estudia el plan de *Marketing* de restaurante de Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19, para conocer qué tipo de planes o estrategias de *marketing* pueden seguir las empresas

gastronómicas para mantenerse vigentes a pesar de la crisis mundial generada por la pandemia.

Para esto se concluye que los empresarios enfrentan la crisis por la Covid 19 acatando las normas a disposición del gobierno para evitar la propagación del contagio de la enfermedad y que los restaurantes puedan aumentar el *marketing* a través de las redes sociales, impulsando la vista de clientes y/o aumentando sus ventas a través del *delivery*.

Siendo entonces esta investigación referente importante para conocer la manera en que el autor aborda el tema de como implementar un plan de *marketing* para mantener a flote el restaurante en tiempos que la crisis ocasionada por la pandemia aborda la economía a nivel mundial.

Tesis

Por su parte Ríos y León (2022), en su tesis titulada: Factores que influyen en el comportamiento del consumidor al asistir a un restaurante en Lima Metropolitana durante la pandemia del COVID-19, en la cual analizan los factores que inciden en la asistencia a locales de restaurantes en Lima Metropolitana durante el período de pandemia COVID-19, con la finalidad de conocer los motivos por los que las personas eligen ir presencialmente a un restaurante en un contexto de crisis sanitaria.

Asimismo, se aborda desde un modelo empírico de comportamiento del consumidor el cambio en la asistencia a restaurantes, luego de su apertura post aislamiento social obligatorio.

Es por lo anterior que se concluye que, a raíz de la pandemia, los restaurantes se han visto en la necesidad de adaptarse a las nuevas exigencias de los consumidores fomentando la aparición de *dark kitchens*, la opción del *comfort food* y la disponibilidad de espacios abiertos o terrazas en los locales.

Por lo anterior, se vislumbra cierta relación de esta investigación con el tema que desarrollo, ya que una de las variantes ocasionadas por la pandemia es la inasistencia de los clientes para consumir los alimentos dentro del restaurante, sustituyendo esto por comprar de forma remota haciendo uso de plataformas digitales.

Estudios Previos

En cuanto a estudios previos actualmente no existen muchos datos relacionados con crisis de contenedores, sin embargo, varios artículos como eluniverso.com (2021) mencionan la comparación pre y post pandemia, en donde los precios por movilización de contenedores rondaban los \$ 2.000,00 y con ahora en la actualidad el precio se es en muchas veces cuatro veces el valor inicial prepandemia.

Debido a la repentina aparición de Covid-19, la gran mayoría de empresas no cuentan con planes de contingencia para afrontar una situación como esta que llega para dar un giro a la cotidianidad de sus labores.

Los costos de transporte marítimo crecen fuertemente desde el 2020 y como lo menciona The Economist (2021):

El coste medio del envío de un contenedor grande estándar (una unidad equivalente a cuarenta pies) supera los 10.000 dólares, cuatro veces más que hace un año. El precio para enviar un contenedor de este tipo de Shanghái a Nueva York, en 2019, es de 2.500 dólares, ahora supera los 15.000 dólares. (p. 9)

Al analizar el comentario anterior, es claro el fuerte impacto que tiene en los precios finales los productos importados utilizados en los restaurantes en donde debido a esto, muchos de los locales de venta de comida son guiados al cierre.

Según Forbes Centroamérica (2021), el 80% de los bienes que se intercambian en el mundo se transportan vía marítima por contenedores o por medio de buques “a granel”, como las tuberías de aluminio o hierro, el arroz y el maíz. El resto, por vía aérea o terrestre. Muchos bienes son productos finales y otros intermedios, que se usan para hacer, a su vez, productos finales.

Se nota que según este artículo el impacto es de gran magnitud donde lo que está sucediendo a nivel global no deja de afectar a lo interno del país, es la escasez de contenedores el principal causante del alza en los precios.

Productos como el arroz y el maíz que son productos básicos en los restaurantes, su importación al país es de los más impactadas y esos efectos son desplazados al consumidor final, el cual golpea el bolsillo de los clientes y esto a su vez la decisión de compra.

Delimitación del Tema

A continuación, se desarrollan las delimitaciones y aportes para la explicación del tema:

Aporte del Investigador

Para esta investigación, la contribución del investigador es el conocimiento adquirido en el área de Comercio Internacional, el análisis de las variables orientadas en este tema y la capacidad de entendimiento de las decisiones ejecutadas tomadas para el progreso y estabilidad en el mercado.

El mismo tiene la finalidad de brindar dos perspectivas a estudiar, por un lado, establecer procedimientos o planes de acción para evitar un impacto económico fuerte y evadir decisiones como despidos o cierres de establecimiento, está también incluye el establecimiento de los beneficios de identificar canales de importación y adquisición de productos que sean económicamente más viables.

La idea es desarrollar una propuesta administrativa para el diseño de una metodología de compras integradas, que tengan la capacidad de subsistir en tiempos difíciles y que se adapten a las modalidades tecnológicas actuales, procurando mitigar la afectación financiera de la empresa “Mi Tica” y favorecer a la cadena de abastecimiento de forma oportuna.

Objeto de Estudio

Elemento Práctico

Con el desarrollo de la presente ponencia se pretende impactar de forma directa a la empresa “Mi Tica”, por medio del estudio de sus finanzas para la puesta en marcha de una solución que permita mantener a flote las compras mediante la integración de herramientas robustas que promuevan la adaptabilidad.

Elemento Teórico

Con respecto al objeto teórico, se analiza la manera en que son administradas las finanzas de la empresa y su afectación directa en la importación de productos para el abastecimiento del inventario de bienes requeridos para las operaciones de la compañía.

Sujetos de Estudio

En relación con los sujetos estudiados, para la presente investigación estos sujetos son los productos importados que la empresa trae para el desarrollo de la actividad de comercio en el sector restaurante.

Delimitación Espacial

El espacio en que se delimita la investigación es en la empresa “Mi Tica”, ubicada en el Valle Central, específicamente San Pedro de Montes de Oca.

Delimitación temporal

Se realiza en el segundo cuatrimestre 2023 y los datos analizados son del año 2020 al 2022.

Por lo que el título del trabajo es:

- Análisis del impacto financiero en productos importados en la empresa “Mi Tica” durante el segundo cuatrimestre 2023 y propuesta de Metodología de compra.

Formulación del Problema

El problema del presente estudio está ligado al ámbito financiero, en lo referente al modelo de importación que implementa actualmente la empresa “Mi Tica” para el abastecimiento de los productos que son utilizados en su restaurante. Dicho modelo de compras es vulnerable con la llegada de la pandemia, lo cual propicia la disminución en la cantidad de productos importados y una baja en las ventas por la falta de clientes. En virtud de lo anterior, se plantea como pregunta de investigación:

- ¿Cuál es el impacto financiero en productos importados en la empresa “Mi Tica” durante el segundo cuatrimestre 2023?

Con la finalidad de dar atención pronta y oportuna en lo referente a las finanzas de la empresa, se plantea desarrollar una propuesta que incursione en la mejora del proceso de importación de productos, para garantizar el abastecimiento de estos y mantener a flote los intereses financieros en tiempos difíciles. En ese orden de ideas se establece como pregunta para la propuesta la siguiente:

- ¿Cuál es la propuesta de metodología de compra en productos importados en la empresa “Mi Tica”?

Sistematización del Problema

Para mejor comprensión del problema que se estudia, es que se sistematiza de manera tal que se procede a identificar el impacto que genera la importación de productos a la empresa y su afectación a los intereses de la empresa, para posteriormente comparar la incidencia de los precios en los productos y finalmente, establecer lineamientos que permitan evaluar las metodologías de compras que utiliza la empresa “Mi Tica” para la importación de productos.

Con relación en lo anterior, a continuación, se presenta la sistematización del problema con el objetivo de determinar los puntos por estudiar.

De esta manera y con la finalidad de recopilar información relacionada con las finanzas de la empresa para determinar su condición antes y durante la pandemia es que se espera conocer: ¿Cuál es el impacto financiero en la importación de productos?

Asimismo, resulta necesario establecer y analizar las importaciones de productos que realiza la empresa para abastecer de dichos insumos el inventario de productos que son utilizados forma diaria en la preparación de los alimentos que se sirven a los clientes del negocio. Con base en lo anterior se plantea como pregunta: ¿Cuál es la afectación en la importación de productos?

Otro aspecto que se pretende conocer es el tema de la variación que tienen los precios de los productos importados y el precio de los productos que ofrece la empresa a sus clientes, antes y durante la pandemia. Para ello se plantea la pregunta: ¿Cuál es la incidencia de los precios de los productos?

Con la finalidad de determinar los procedimientos que realiza la empresa para adquirir productos y mercancías importados es que se debe esclarecer: ¿Cuáles son las metodologías de compras?

Objetivos de Estudio

El objeto que se procede a analizar será el Restaurante “Mi Tica” ubicado en el Mall San Pedro.

Objetivo General Investigativo

El objetivo general es un “enunciado que expresa con claridad lo que efectivamente se pretende realizar para responder la pregunta de investigación y comprobar (o rechazar) la hipótesis”, (Condes, 2019, p.4). Partiendo de la definición anterior, es que para el estudio del tema de investigación se analizan la parte financiera de la empresa “Mi Tica”, en lo referente a la importación de productos. De esta manera es que como objetivo general se plantea:

- Analizar el impacto financiero en productos importados en la empresa “Mi Tica” durante el segundo cuatrimestre del 2023.

Objetivo General Propositivo

La finalidad de analizar las finanzas se fundamenta en elaborar una propuesta administrativa para el modelo de compras de productos importados que promueva el abastecimiento oportuno y permite realizar estudios de mercado que aprueban elegir la oferta más factible para los intereses financieros de la empresa y que con dicho modelo la compañía elabore una estrategia empresarial que contribuya al desarrollo y continuidad del negocio. Por todo lo anterior, el objetivo de la propuesta es el siguiente:

- Proponer una metodología de compra en productos importados en la empresa “Mi Tica”.

Objetivos Específicos

“Los objetivos específicos proponen los pasos necesarios y concretos, habitualmente en etapas, para cumplir el objetivo general. Son muy importantes pues representan las coordenadas concretas que guían la maniobra del estudio” (Condes, 2019, p.4). De esta manera los objetivos específicos son elaborados para realizar la investigación de forma concreta y con una metodología adecuada.

Para eso se identifica el impacto generado en las finanzas de la empresa a causa de la pandemia y el cambio en la manera en que se importan y adquieren los productos y mercancías que son utilizadas para la elaboración y preparación de los alimentos que se venden en el restaurante, lo cual se aborda por medio del objetivo específico:

- Identificar el impacto financiero en la importación de suministros.

De igual manera es que con el objetivo se desarrolla con a continuación se espera conocer de qué manera se ve afectada la compañía al momento de importar los suministros que son requeridos para el desarrollo de las actividades y labores que se ejecutan en el restaurante, para ello se plantea como objetivo específico:

- Determinar la afectación en la importación de suministros.

Posteriormente, se pretende realizar una comparación con los resultados obtenidos, en aras de evidenciar cuál es la incidencia que tienen los precios en la compra de los productos y suministros, siendo que esto se espera obtener a través del objetivo específico:

- Comparar la incidencia de los precios de los suministros.

Finalmente, se evalúa la metodología de compras implementada en la empresa “Mi Tica” y la forma en que actualmente se organizan para ejecutar las compras, ya sea estas de productos, suministros o materiales que son utilizados en

el restaurante para realizar las labores requeridas, lo cual será desarrollado haciendo uso del objetivo específico:

- Evaluar las metodologías de compras.

Justificación del Estudio de la Investigación

A continuación, se detalla la justificación de la investigación.

Justificación Práctica

Con el desarrollo de esta investigación se espera crear estrategias de negocio que fomenten la preparación metodológica y promuevan el fortalecimiento del modelo de compras, adecuándolo a las nuevas tendencias de mercado para la proyección de la competitividad y mejora continua de las finanzas de la empresa “Mi Tica”.

Es necesario desarrollar esta investigación, debido a que la pandemia expone a empresarios que no están preparados para confrontar este tipo de dificultades y se torna fundamental para la creación de estrategias correctas y adecuadas para manejo de crisis.

Debido a los problemas económicos presentados, la empresa toma acciones con el fin de continuar laborado para llegar a los clientes de manera apropiada. Aunque un porcentaje del sector pudo adecuarse a la crisis, ahí es donde se requiere analizar qué acciones en concreto se implementan y así poder determinar factores y variables de éxito.

Por lo tanto, el presente trabajo se justifica teóricamente porque se procura realizar un análisis profundo sobre los impactos generados en la importación de productos debido a la crisis de contenedores generada por la pandemia y cuáles son las posibles acciones para tomar con base en los resultados de la investigación.

Además, puede ser usado como material de apoyo para futuros lectores que busquen opciones para minimizar impactos económicos en caso de una crisis.

Justificación Metodológica

La justificación metodológica se desarrolla debido a que actualmente no hay un análisis o estudio previo, muchos propietarios de restaurantes no se capacitan o carecen de actualizaciones sobre cómo afrontar este tipo de situaciones. La misma determina que al realizar este análisis se obtienen datos e información pertinente que es revisada y procesada para así formar guías de apoyo y lograr estabilidad monetaria que permita evitar impactos a nivel financiero y administrativo.

Según Santa Cruz, (2015):

La justificación metodológica se da en un trabajo de investigación cuando: El proyecto por realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable. Si un estudio se propone buscar nuevos métodos o técnicas para generar conocimientos, busca nuevas formas de hacer investigación, entonces podemos decir que la investigación tiene una justificación metodológica. (párr. 7)

La investigación estudia la información brindada por medio de entrevistas, cuestionarios y visitas al establecimiento, con esto se busca recopilar toda la información necesaria en busca de un modelo de seguimiento de las variaciones en los precios de los productos importados en el periodo prepandemia, se plantea el estudio en concreto de cuáles son las acciones tomadas desde inicio de la pandemia y las tomadas en la actualidad.

Para el desarrollo de la presente investigación, el diseño metodológico planteado es el descriptivo considerado como un:

Método científico que implica tanto observar cómo describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera. La

investigación descriptiva es frecuentemente usada como un antecedente a los diseños de investigación cuantitativa, representa el panorama general destinado a dar algunos valiosos consejos acerca de cuáles son las variables que valen la pena probar cuantitativamente. (Shuttleworth, 2023, párr. 1)

Cabe destacar que es por medio de este diseño que se espera obtener la percepción, además, la posición de los sujetos de estudio desde su entorno, a través de sus experiencias en el campo que se investiga para el desarrollo del conocimiento en materia de Comercio internacional.

Justificación Teórica

Según Santa Cruz (2015) establece la justificación teórica como: “cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente” (párr. 1).

Con relación al tema Gómez (2023) destaca la teoría administrativa de Chiavenato como:

Un proceso compuesto de distintas fases, en la primera se encuentra su componente mecánico integrado por tres etapas: la primera de ellas es la previsión en la cual se determina qué es lo que se desea lograr, posteriormente en la planeación se elige el rumbo necesario para alcanzar ese deseo o meta y finalmente la organización les da un cuerpo a las dos partes anteriores, estructurándolas en técnicas concretas, mostrando responsabilidades y obligaciones de cada uno de sus integrantes. (párr. 6)

Con relación al mismo tema Gestipolis (2023) destaca la teoría de Fayol recordada por:

Su enfoque sistémico e integral en el que se abarcan distintos puntos de las empresas, ya que para Fayol era sumamente importante vender a la par de

producir, también era importante el método de financiación para asegurar los bienes de la empresa. Puede decirse que la organización era comprendida de una manera más integral, puesto que el sistema era dependiente de los que lo integraban. (párr. 15)

De igual manera resulta necesario mencionar la teoría básica de finanzas que para González (2023) “se define como el arte, la ciencia de administrar dinero, casi todos los individuos y organizaciones ganan u obtienen dinero y gastan o invierten dinero” (párr. 1). Esta teoría tiene relación directa con la parte procesal que se lleva a cabo en el sector empresarial, en el ámbito de los mercados y por medio de los instrumentos financieros que se utilizan para la transferencia de dinero entre personas, físicas o jurídicas.

Alcances y Limitaciones de la Investigación

Alcances

A continuación, los alcances a los que se quieren llegar con esta investigación:

- Determinar el impacto económico ocasionado por la crisis de contenedores relacionado a los productos importados.
- Beneficiar a pequeñas empresas del sector, debido a que este análisis tiene medidas para la preparación financiera y administrativa ante una eventualidad como la crisis de contenedores.
- Servir de herramienta de referencia para otras compañías en donde no se tenga el conocimiento previo y adecuado al exponer cuáles son las variables que afectan y conducen a la quiebra a muchos restaurantes.

Limitaciones

Con respecto al tema de las importaciones de productos y mercancías, una de las principales limitaciones para el desarrollo de esta tesis es la confidencialidad de la información y datos, los cuales son presentados de forma abierta y a escala de los reales.

Capítulo II

Marco Situacional y Teórico

Marco Situacional

Contexto de la Empresa

Para comprender el sector donde está concentrando la investigación es necesario tomar en cuenta que las empresas gastronómicas tienen muchos años de existencia, mencionando a Flores (2018):

Se conoce que las primeras tabernas datan sobre el 1700 a.C. Encontrando también pruebas de la existencia de un comedor público sobre el año 512 a.C. que ofrecía un menú limitado en Egipto.

Pompeya posiblemente sea una de las primeras, sino la primera, ciudad donde se existía la restauración como una actividad. Los restos encontrados en Pompeya datan su existencia desde el siglo IX a. de C. hasta el 79 d.C. y en los mismo se han encontrado 'establecimientos' donde se servía comida a los viandantes. (p. 23)

En el ambiente de los restaurantes es importante conocer la parte administrativa que envuelve a este sector. La profesión de capitán de cocina o chef, en tiempos pasados, son realizadas de manera práctica o empírica. A través de los años se da la necesidad de formarse en esta profesión, la cual trae mejor mano de obra y personas capacitadas que entienden el negocio.

La experiencia es un punto vital y es donde realmente está la clave. Existen instancias en donde los perfiles de dueños y administradores de empresas restauranteras tienen poco conocimiento de ciertas áreas como la parte operativa de la gestión, pero conocen la parte administrativa de la empresa. Al tener esto en claro muchas empresas tienen diferentes maneras de ser manejadas y organizadas, cambios de organizaciones jerárquicas dependiendo del establecimiento es un ejemplo claro.

Sobre la organización jerárquica los restaurantes Vaquero (2013) indica que: “En los restaurantes, la comunicación y eficiencia es primordial y continua, en restaurantes independientes de hoteles, podemos encontrar esta departamentalización mucho más reducida y dependiente de menos jefes o subjefes” (p. 20).

De acuerdo con Cargo Max Internacional (2017) “durante más de 20 años, Costa Rica ha firmado acuerdos comerciales con otros países del mundo. Costa Rica cuenta actualmente con 13 acuerdos de libre comercio y 14 acuerdos de inversión extranjera directa” (párr. 1).

Cabe destacar que Costa Rica figura de manera constante en la participación internacional, por mantener alianzas estratégicas a nivel comercial con países de varios sectores a nivel mundial. Debido a esto, a continuación, se detallan los Tratados de Libre que tiene Costa Rica vigentes con otros países o sectores: Colombia, Centroamérica, TLC Canadá, TLC CARICOM (Caribe), TLC Chile, TLC China, TLC República Dominicana-Centroamérica-Estados Unidos (CAFTA-DR), TLC México, TLC Panamá, TLC República Dominicana, TLC Perú, TLC Singapur, Acuerdo entre Centroamérica y la Unión Europea (AACUE), TLC Acuerdo con la Unión Europea para el Libre Comercio.

De esta manera se evidencia la participación costarricense en el Comercio internacional para la promoción del intercambio de bienes y servicios y la inclusión de contextos comerciales que puedan expandir culturas para el desarrollo constante del mercado.

Además, es necesario entender los puntos que envuelven el impacto en la desaceleración del Comercio internacional de bienes, en donde según Organización Mundial del Comercio [OMC] (2019) explica: “las exportaciones mundiales de bienes alcanzaron en 2020 un valor de US\$ 17,4 billones, lo cual representó un decrecimiento de 7,4% si se compara con las cifras de 2019” (párr. 1).

Para ampliar este tema la OMC (2019) plantea un aporte concreto dirigido a lo acontecido en el año dos mil diecinueve en el cual:

Se muestra que una desaceleración en los flujos de comercio mundiales, lo cual es atribuible a las tensiones comerciales y a la ralentización del crecimiento económico. En 2020, la situación se agudiza debido a la pandemia del virus SARS-CoV-2 que provoca la enfermedad del COVID-19, la severidad de la crisis económica causada por esta enfermedad es la peor de los últimos 100 años. Sin embargo, en términos de comercio el resultado es mejor de lo pronosticado por la OMC hace un año cuando se espera que el volumen cae entre -13 y -32%, e incluso mejor que lo previsto en la actualización a octubre 2020 (-9,2%), al cerrar en un -5,3% en volumen (comercio de mercancías en dólares nominales disminuye en 2020 un 7%). (párr. 2)

Con respecto a lo anterior es que la Organización Mundial de Comercio atribuye la crisis económica a la llegada de la pandemia, lo cual trae consigo una disminución en el volumen de las mercancías que se adquieren en dólares.

En relación con el Comercio internacional y la manera en que se constituye entre Estados Carballo y Volpe (2020) señala:

Conforme a las proyecciones de la OMC, las exportaciones e importaciones de América Latina y el Caribe sufrirán este año una caída pronunciada de al menos un 13% y un 22%, respectivamente, en consonancia con las estimaciones para el mundo en su conjunto. Los datos agregados disponibles confirman que el comercio de la región se contrajo significativamente en los primeros meses de 2020. (párr. 1)

Según la misma entidad las perspectivas para una pronta recuperación del comercio mundial mejora:

Gracias a que para finales del año pasado se anuncian las nuevas vacunas contra la COVID-19, lo cual contribuye a mejorar la confianza de las empresas y los consumidores. Esto lleva a nuevos ajustes y se prevé que el volumen del comercio mundial de mercancías aumente un 8,0% en 2021. (Carballo y Volpe 2020, párr. 3)

Como lo explica el texto anterior, la dinámica de importación de productos tiene un fuerte golpe debido a situaciones relacionadas a la pandemia lo cual continúa generando dificultades a los empresarios del sector.

Cabe destacar que el autor describe un pronóstico para el año 2020, con la afectación a nivel de exportación e importación, reflejando de manera explícita una posible disminución en las proyecciones comerciales y económicas.

De conformidad con el Ministerio de Comercio Exterior (2021):

En 2021, los consumidores costarricenses tuvieron acceso a 7.326 productos importados del mundo, de los cuales 449 se consideran nuevos, debido a que no se registraron importaciones en 2019 y 2020. Los mercados que proveyeron una mayor oferta de nuevos productos en el país fueron: Unión Europea, Mercado Común Centroamericano, México, China, Canadá, India, Colombia, Brasil, Estados Unidos, Reino Unido y Japón, entre otros. (p. 16)

En virtud de lo anterior se denota como el comercio costarricense es abastecido por mercados internacionales de América, Asia y Europa por medio de la importación de productos, demuestra con esto la participación que tiene el país en el Comercio internacional.

Otro aspecto que afecta de manera directa el sector económico y financiero del comercio de manera global es el que se deriva del conflicto Rusia-Ucrania, siendo que para MCE (2021):

Este conflicto, de dimensiones políticas, económicas y sociales, también ha tenido un importante impacto en el comercio internacional amenazando la recuperación posterior a la pandemia. En respuesta a la invasión militar del gobierno ruso a Ucrania, diversas economías han impuesto restricciones comerciales y sanciones económicas. (p. 30)

Lo anterior hace referencia a los factores económicos que se ven amenazados en el Comercio internacional, toda vez que este conflicto bélico tiene repercusiones directas para las empresas que requieren importar productos para el desarrollo de su actividad económica.

De igual manera, se trae a colación la afectación generada por la guerra entre estos países, debido a que:

Las principales áreas de preocupación a nivel económico y comercial tienen que ver con la provisión y encarecimiento de los combustibles, alimentos, insumos como fertilizantes y materias primas en general. Por cuanto Rusia y Ucrania son importantes proveedores de granos básicos en el mundo. (MCE, 2021, p. 31)

Refleja esto una desmejora en los intereses de los empresarios para importar productos a Rusia y Ucrania que se encuentran en conflictos por el encarecimiento de dichos insumos y por ende peligrando concretar negociaciones con estos países.

El Fondo Monetario Internacional (FMI) también advierte en su más reciente publicación, que el daño económico causado por el conflicto contribuye a una desaceleración significativa del crecimiento mundial en 2022 y aumenta la inflación.

A pesar de lo dicho anteriormente, el intercambio comercial entre Costa Rica y Rusia:

Mostró un crecimiento anual promedio de 2,5% durante el período 2012-2021. En 2012, el comercio bilateral sumó US\$96 millones, mientras que en

2021 la cifra alcanzó US\$119 millones. Lo anterior es el resultado de una disminución anual promedio de 3,3% de las exportaciones y de un aumento anual promedio de 6,6% de las importaciones. (Ministerio de Comercio Exterior, 2023, p. 32)

Es por lo anterior que para el país costarricense importar productos desde Rusia se considera una oportunidad debido a la variedad de mercancías que presenta esta nación como oferta para comercializar de manera internacional.

Además, es importante dar a conocer la lista de productos que importa el país desde la nación rusa:

Los principales 10 productos importados desde Rusia en 2021 concentraron el 87,7% de las importaciones totales desde ese país, donde los que tuvieron mayor participación fueron los siguientes: abonos minerales o químicos nitrogenados (47,2%); hidrogenoortofosfato de diamonio (7,5%); abonos minerales o químicos que contengan nitratos y fosfatos (6,8%); alambrón de hierro o acero (6,7%); abonos minerales o químicos potásicos (6,1%); alambres de aluminio (4,9%); alambre de cobre (2,3%); dihidrogenoortofosfato de amonio (1,9%); papeles y cartones (1,5%) y, por último, carbono (1,0%). (MCE, 2023, p. 32)

Con respecto al párrafo que antecede se denota la participación costarricense en la importación de productos químicos del país europeo, para el desarrollo de actividades económicas que requieran de dichos productos para su consumo o uso.

“Mi Tica” es una pequeña empresa dedicada a la actividad económica de restaurante, para ello realizan una ardua labor en que cual preparan productos y platillos de alta gama, por medio del cliente estructurado, promoviendo el respeto y una atención cálida y amable, en aras de favorecer al agrado de las personas que visitan el negocio y crear en ellos la idea de que en esta empresa se ofrecen productos de calidad y una atención especial.

Esta empresa se encuentra localizada en la provincia de Heredia, posición estratégica que le permite tener contacto directo con clientes que quieren visitar sus instalaciones y probar sus comidas.

Entorno Empresarial

De acuerdo con Artavia (2022) “el entorno empresarial hace referencia al conjunto de factores que rodean a una organización y que afectan su desempeño. En tiempos de pandemia, las variables que impactan los negocios son múltiples y repercuten en sus resultados” (párr. 1). Es así como estos factores que atacan los intereses de la empresa deben ser abordados de manera efectiva con la finalidad de mantener a flote el negocio.

Con relación al mismo tema Shiller (2022) nobel de economía, dice que “no hay una pandemia sino dos: la COVID-19 y la ansiedad financiera” (párr. 6). Razón por la que el cambio y enfoque en que el empresario debe hacerle frente a este cambio, lo cual se refleja en la incursión de *delivery* que se explica más adelante, misma que crece porque pone su atención en el cliente y cuida la seguridad de cada entrega.

Con respecto al entorno empresarial, “Mi Tica” ofrece sus productos en la actividad comercial de restaurante, y compite actualmente con algunos negocios como sodas y restaurantes reconocidos de la provincia de Heredia, razón la cual, le corresponde realizar estrategias de mercado que contribuyan al desarrollo sostenible de su negocio.

Tabla 1*Análisis Pestel*

<p>Factores Políticos</p> <p>Beneficios tributarios Propiedad intelectual Legislación laboral Forma de Gobierno Acuerdos internacionales Legislación financiera y crediticia</p>	<p>Factores Económicos</p> <p>Mercado de negocios Tasa de interés Índice de Precios Comparador de productos financieros Empleo Producto Interno Bruto (PIB) Regulaciones bancarias Tipo de cambio del dólar</p>	<p>Factores Culturales y Ambientales Sociales</p> <p>Métodos de compras Los estilos de vida Escolaridad Hábitos y tendencias Nivel de ingresos Estructura social y cultural Cultura de consumo</p>
<p>Factores Tecnológicos</p> <p>Acceso a internet (Clientes, Proveedores Seguridad de la información Inteligencia artificial Impacto de las TICS Inteligencia de Negocios Plataformas <i>Delivery</i> Aplicaciones informáticas para marketing</p>	<p>Factores del Comercio Externo</p> <p>Comportamiento financiero del cliente Comportamiento financiero de proveedores Requerimientos o certificaciones del país Estrategia de la competencia Competencia desleal Diversificación internacional de mercados Alianzas estratégicas</p>	

Nota: Elaboración propia, 2023. Análisis Pestel de la empresa “Mi Tica”.

Este análisis se desarrolla para conocer el contexto de la empresa con la finalidad de determinar las posibilidades y riesgos de negocio, así como profundizar en aspectos económicos, políticos, ambientales, socioculturales, psicológicos o legales, y con esto tener una perspectiva del crecimiento y orientación de las operaciones de la empresa. En virtud de lo anterior a continuación se muestra el detalle del análisis.

Mi Tica es una empresa que importa productos y esta se adapta a los cambios en las normativas de su sector y el cambio en el estilo de vida de los consumidores, siendo estos aspectos relevantes y primordiales para consolidar las compras y con ello dar una mejor atención al cliente.

Actualmente, los consumidores son más exigentes ya que existe variedad de proveedores que ofrecen sus productos en la modalidad *delivery* y a precios accesibles, lo cual incursiona en modalidades de ventas que se realizan de forma remota, debido a la adaptabilidad que tienen estos negocios debido a las políticas de salud, económicas, sociales y ambientales implementadas por el gobierno que afectan de forma directa a las personas.

Tabla 2

Aspectos Políticos

PERFIL OPORTUNIDADES Y AMENAZAS – P.O.A.M									
POLÍTICAS	IMPORTANCIA (Escala tipo likert)	IMPACTO (escala tipo Staple)	PONDERADO	OPORTUNIDADES			AMENAZAS		
				BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO
Beneficios tributarios	5	5	25			3		2	
Propiedad intelectual	1	4	4		2		1		
Legislación laboral	5	4	20		2				3
Forma de Gobierno	4	5	20			3			3
Alianzas políticas internacionales	5	3	15			3		2	
Acuerdos internacionales	5	3	15			3		2	
Legislación financiera	4	-2	-8			3		2	
Legislación crediticia	4	-2	-8			3		2	
	SUMATORIA				22			17	
	PROMEDIO				2,75			2,13	

Nota: Elaboración propia, 2023. Análisis del aspecto político.

En aspectos relacionados con las políticas, donde se enlistan los beneficios tributarios, propiedad intelectual, legislación laboral, formas de gobierno, alianzas

políticas internacionales, acuerdos internacionales, legislación financiera y legislación crediticia, para lo cual se determina un 2,75 en las oportunidades y un 2,13 en las amenazas.

Tabla 3

Aspecto Económico

PERFIL OPORTUNIDADES Y AMENAZAS – P.O.A.M									
	IMPORTANCIA (Escala tipo likert)	IMPACTO (escala tipo Staple)	PONDERADO	OPORTUNIDADES			AMENAZAS		
				BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO
ECONÓMICAS									
Mercado de negocios	5	5	25			3		2	
Tasa de interés	5	5	25		2				3
Índice de Precios	5	5	25			3	1		3
Comparador de productos financieros	3	3	9		2			2	
Empleo	5	5	25			3			3
Producto Interno Bruto (PIB)	4	4	16		2			2	
Regulaciones bancarias	5	5	25			3		2	
Tipo de cambio del dólar	5	5	25			3			3
	SUMATORIA				21			21	
	PROMEDIO				2,33			2,33	

Nota: Elaboración propia, 2023. Análisis del aspecto económico.

El análisis de los aspectos económicos como el mercado de negocios, tasa de interés, índice de precios, comparador de productos financieros, empleo, Producto interno bruto (PIB), regulaciones bancarias y tipo de cambio del dólar donde se proyecta un resultado que se determina en un 2,33 en lo que respecta a oportunidades y en 2,33 en lo relativo a las amenazas.

Tabla 4

Aspectos Sociales, Culturales y Ambientales

PERFIL OPORTUNIDADES Y AMENAZAS – P.O.A.M									
	IMPORTANCIA (Escala tipo likert)	IMPACTO (escala tipo Staple)	PONDERADO	OPORTUNIDADES			AMENAZAS		
				BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO
SOCIALES, CULTURALES Y AMBIENTALES									
Métodos de compras	5	4	20			3	1		
Los estilos de vida	5	5	25			3		2	
Escolaridad	5	5	25	1				2	
Hábitos y tendencias	2	3	6	1			1		
Nivel de ingresos	4	3	12	1				2	
Estructura social y cultural	5	5	25			3	1		
Cultura de consumo	5	5	25			3	1		
	SUMATORIA				15			10	
	PROMEDIO				2,14			1,43	

Nota: Elaboración propia, 2023. Análisis del social, cultural y ambiental.

Por su parte en lo que respecta a aspectos sociales, culturales y ambientales se consideran los métodos de compras, los estilos de vida, escolaridad, hábitos y tendencias, nivel de, ingresos, estructura social y cultural y cultura de consumo, se denota como promedio un 2,14 en las oportunidades y un 1,43 se refleja en las amenazas.

Tabla 5
Aspectos Tecnológicos

PERFIL OPORTUNIDADES Y AMENAZAS – P.O.A.M									
	IMPORTANCIA (Escala tipo likert)	IMPACTO (escala tipo Staple)	PONDERADO	OPORTUNIDADES			AMENAZAS		
				BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO
TECNOLÓGICAS									
Acceso a internet (Clientes,	4	3	12			3		2	
Seguridad de la información	4	4	16			3	1		
Inteligencia artificial	5	5	25			3	1		
Impacto de las TICS	5	5	25			3		2	
Inteligencia de Negocios	5	5	25			3			3
Plataformas Delivery	5	3	15			3	1		
Aplicaciones informáticas para marketing	4	3	12			3	1		
SUMATORIA					21			11	
PROMEDIO					3,00			1,57	

Nota: Elaboración propia, 2023. Análisis de aspectos tecnológicos.

En aspectos tecnológicos como el acceso a internet, seguridad de la información, inteligencia artificial, impacto de las TICS, inteligencia de negocios, plataformas *delivery* se refleja un 3,00 en las oportunidades y un 1,57 en las amenazas.

Tabla 6
Aspectos Comercio Externo y Competencia

PERFIL OPORTUNIDADES Y AMENAZAS – P.O.A.M									
	IMPORTANCIA (Escala tipo likert)	IMPACTO (escala tipo Staple)	PONDERADO	OPORTUNIDADES			AMENAZAS		
				BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO
COMERCIO EXTERNO Y COMPETENCIA									
Comportamiento financiero del cliente	5	5	25			3			3
Comportamiento financiero de proveedores	5	4	20			3			3
Requerimientos o certificaciones del país	5	5	25		2				3
Estrategia de la competencia	5	4	20		2				3
Competencia desleal	3	4	12		2				3
Diversificación internacional de mercados	5	5	25			3		2	
Alianzas estratégicas	5	5	25			3		2	
SUMATORIA					18			19	
PROMEDIO					2,57			2,71	

Nota: Elaboración propia, 2023. Análisis de comercio externo y competencias.

Por su parte el comercio externo y la competencia, consideran el Comportamiento financiero del cliente, Comportamiento financiero de proveedores, Requerimientos o certificaciones del país, Estrategia de la competencia, Competencia desleal, Diversificación internacional de mercados y las Alianzas estratégicas, lo cual refleja un 2,57 de promedio en las oportunidades y 2,71 en las amenazas.

Desde el aspecto geográfico se considera la ubicación de la empresa, facilidades logísticas, cercanía de la ubicación con los clientes, calidad y seguridad de ubicación, espacio físico, cambio climático, desastres naturales, infraestructura de transporte vías d acceso donde se evidencia un promedio de 2,11 en las oportunidades y 2,11 en las amenazas.

Cinco Fuerzas de Porter.

Para los efectos de determinar las amenazas del entorno de la empresa se hace uso del modelo estratégico de las cinco fuerzas de Porter, siendo que para ello inicialmente se debe:

1. Tomar en cuenta la amenaza de entrada de nuevos competidores, con la finalidad de determinar los obstáculos relacionados con las normas aplicables a la naturaleza de la actividad económica de comercio en el ámbito de restaurante, donde se posiciona la empresa, validando la posibilidad que cuanto más fácil le resulte sobreponerse dificultados para producir más alta es la amenaza para "Mi Tica". Para ello la empresa debe analizar de manera continua el mercado a través de estudios que determinen los precios tanto nacionales como internacionales y valorar el tipo de cambio para estos mismos efectos y actualizar sus precios y las ofertas que hacen a sus clientes para mantenerse competitivo en el mercado.
2. En cuanto a la rivalidad entre competidores existentes el restaurante compite de forma diaria con los negocios de comidas rápidas considerados como PyME, siendo que se da una revalidad con respecto a los productos

que se ofrecen y la calidad de los mismos y de igual manera contra los negocios integrados en la modalidad de empresas consolidadas a nivel nacional e internacional, lo cual refleja que el comercio de restaurantes mantiene competencia de manera constante y la empresa debe establecerse de forma tal que pueda consolidarse con respecto a sus pares para garantizar un reconocimiento más favorable desde la apreciación del cliente.

3. Para las amenazas de productos y servicios sustitutos se toma en cuenta que actualmente los productos para consumo de forma presencial se han adecuado a los clientes que piden desde la comodidad de su casa a través de plataformas de *software* que permiten tener acceso a realizar las compras en línea, siendo estos modelos de compras adecuados a las competencias tecnológicas que se han desarrollado en el comercio actual, el cual promueve las compras en modalidades que son accedidas desde aplicaciones que se instalan en dispositivos móviles que facilitan el ingreso a las plataformas.
4. Un elemento que debe tener presente la empresa es el poder de negociación que tiene el proveedor de productos o de mercancías requeridas para la elaboración y preparación de los alimentos, lo cual es un aspecto por considerar, ya que no es sano depender de un único proveedor para poder disponer de estos insumos, pues de fallar la logística de adquisición o el mismo proveedor en la entrega puede suponer una amenaza para la rentabilidad del negocio. De esta manera es requerido capacitar al personal administrativo, con la finalidad de mantener la calidad de atención y servicio que se adecue a las modalidades de negocio moderno y con ello permite adaptarse a los cambios que implica establecer alianzas estratégicas con los actores involucrados en la cadena de abastecimiento.
5. Por su parte el poder de negociación del cliente se debe tomar medidas crear estrategias de mercadeo que permitan distinguir y diferenciar a la empresa de sus competidores, por medio de políticas y controles administrativos que sean adecuados al protocolo de servicio al cliente y las

normas de control interno de la empresa “Mi Tica”, para aumentar la calidad del producto que ofrecen por medio de la implementación de un mercadeo más robusto y dinámico que favorezca al desarrollo constante y paulatino del negocio, tomando como parte las estrategias de negociación que promuevan el cambio y el fortalecimiento de las relaciones comerciales que se generen como proveedores y clientes, sean nacionales o extranjeros.

Figura 1

Gobierno Corporativo Mi Tica



Nota: Elaboración propia, 2023. En esta figura se muestra el diagrama del Gobierno corporativo de la empresa “Mi Tica”.

La empresa “Mi Tica” dispone de las normas internas para el manejo de la dirección y administración, por medio de la estipulación de reglas por las que se rige el proceso de toma de decisiones sobre la compañía para la generación.

Para ello a través del departamento administrativo y financiero lleva la batuta del negocio para el desarrollo del mercadeo y promoción de las compras de

productos y mercancías que son utilizados para elaborar los alimentos que ofrece el restaurante.

Análisis FODA de “Mi Tica”

Para poner en conocimiento la realidad actual de “Mi Tica”, es que se detalla el siguiente análisis FODA, con la finalidad de conocer el enfoque actual de cómo se ve la empresa desde adentro y la manera que se vislumbra y proyecta hacia afuera:

Fortalezas

- Personal calificado para la preparación de las comidas.
- Los propietarios son licenciados en administración de empresas.
- Experiencia en la administración de restaurantes.
- Disposición de platillos únicos y servicio al cliente personalizado.

Oportunidades

- Tendencias en alimentación saludable y económica.
- Capacidad de competencia comercial.

Debilidades

- Se cuenta con poco personal.
- Poca experiencia en manejo de plataformas virtuales.

Amenazas

- Negocios de marcas reconocidas ubicados muy cerca de la empresa.
- Incursión de negocios informales que ofrecen sus productos en *delivery*.
- Aumento de los precios para importar productos, debido a la pandemia.
- Disminución de clientes que visitan el restaurante por miedo a contagiarse de Covid 19.

Circunstancias FODAC

Como parte de las circunstancias que se presentan en el entorno laboral al cual se enfrenta día a día la empresa, es necesario establecer las incertidumbres con respecto la manera en que debe hacerle frente la organización a los momentos adversos que se presenten para el desarrollo de la actividad económica que se suscita en la modalidad de restaurante.

Es por lo dicho anteriormente que en la marcha se pueden encontrar situaciones de fuerza mayor, siendo que el Diccionario Pan Hispánico del Español Jurídico (2023) define este término como aquella: “circunstancia imprevisible e inevitable que altera las condiciones de una obligación. Son supuestos típicos de fuerza mayor los acontecimientos naturales extraordinarios como las inundaciones catastróficas, los terremotos, la caída de un rayo, etc.” (párr. 1).

De esta manera, en relación con las causas consideradas de fuerza mayor se pueden mencionar las inundaciones, sismos, erupciones volcánicas y cualquier otra circunstancia causada de forma natural.

Por su parte, también existen otras situaciones atribuibles al hombre que se encasillan como caso fortuito, el cual según Fundación MAPFRE (2023) es un “suceso que no ha podido preverse o que, previsto, no ha podido evitarse. Los casos fortuitos, lo mismo que los de fuerza mayor, pueden ser producidos por la naturaleza o por el hecho del hombre” (párr. 1). En virtud de lo anterior es que dentro de los casos fortuitos se pueden encasillar a las pandemias por enfermedades, crisis económicas, huelgas, entre otras condiciones que se deben considerar como incertidumbres para la toma de decisiones oportunas a nivel de empresa que permitan mantener a flote los intereses del negocio en tiempos difíciles.

Marco Teórico

Seguidamente, se presenta el marco teórico donde se definen conceptos básicos para la interpretación de la presente investigación, los cuales apoyan y sustentan a los objetivos generales y específicos:

Pandemia

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud [OMS] (2020), se llama pandemia a:

La propagación mundial de una nueva enfermedad, en algunos casos se utiliza el término cuando una enfermedad se propaga en todo un país. Se produce una pandemia de gripe cuando surge un nuevo virus gripal que se propaga por el mundo y la mayoría de las personas no tienen inmunidad contra él. (párr. 1)

Coronavirus

Según el portal de la Comisión Nacional de Emergencias [CNE] (2020):

Los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. En los humanos, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS). (párr. 2)

El nuevo coronavirus humano, cuyo nombre es SARS-CoV-2 y es también conocido como virus COVID-19, de acuerdo con la (OPS: 2020):

Causa una enfermedad respiratoria aguda que provoca una mayor mortalidad en mayores de 60 años y en personas con afecciones previas como

enfermedades cardiovasculares, enfermedades respiratorias crónicas, diabetes o cáncer. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Actualmente la COVID-19 es una pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo. (párr. 2)

Con la llegada del virus a Costa Rica, se da una transición en mercado de comidas, debido al encarecimiento de los productos, y la disminución de clientes, genera con ello, un cambio para la gerencia del negocio para la promoción de estrategias y alternativas que permitan seguir generando una estabilidad y financiera en esta actividad económica.

Restaurante

El restaurante es una de las actividades económicas derivadas del sector comercio, misma que según Barquero (2013):

Se entiende por Restaurantes los establecimientos con cocina equipada y zona de comedor, que sirven al público mediante precio, comidas y bebidas para ser consumidas en el propio local. Sirven básicamente almuerzos y cenas, aunque podrán ofrecer cualquier otro servicio que de forma habitual se preste en bares y cafeterías, incluido la venta de comida y bebida para llevar. Se entiende por Bar cafetería, el establecimiento que, de forma ininterrumpida durante su horario de apertura, sirve bebidas acompañadas o no de comidas. La elaboración de esta comida es rápida, precocinada y sencilla, para consumir dentro del establecimiento o fuera de él. (p. 19)

Un restaurante es un punto de venta que se dedica a ofrecer variedad de alimentos, en los tres tiempos de comidas, adecuándose a la necesidad del cliente y permitiendo satisfacer la necesidad de ingerir alimentos a un precio justo. Para esta investigación se estudia una PyME, misma que se dedica a la actividad económica de restaurante.

Cámara Costarricense de Restaurantes y Afines CACORE

La Cámara Costarricense de Restaurantes y Afines [CACORE]. “Es una asociación nacional sin fines de lucro que representa a las organizaciones empresariales privadas costarricenses pertenecientes a los sectores productivos de mayor dinamismo económico del país, específicamente en los sectores: Agropecuario, Comercio, Industria, Servicios, Turismo y Transectoriales” (Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones del Sector, 2023, párr. 1). Siendo que en mencionado sector comercio es donde destaca, la actividad económica de alimentación al público, incluidos restaurantes, bares, empresas de *catering*, comedores institucionales y proveedores.

Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER)

El Instituto Costarricense de Turismo (2018) define a PROCOMER como:

Entidad que fue creada en 1996, donde menciona sus funciones: asumir las funciones que -hasta ese momento- realizaban la Corporación de Zonas Francas de Exportación; el Centro para la Promoción de Exportaciones e Inversiones (CENPRO) y el Consejo Nacional de Inversiones, se ha constituido como el pilar 26 de apoyo para las empresas costarricense, institución inclusiva y generadora de negocios con propósito. (párr.1)

Esta institución realiza su gestión para el desarrollo y proyección en el ámbito internacional, para ello el sitio web PROCOMER (2023) establece que es “el pilar de apoyo para las empresas costarricenses, en especial para las micro, pequeñas y medianas, en todo su proceso de internacionalización para conquistar los mercados internacionales” (párr. 1). Siendo entonces dicha institución capaz de brindar el apoyo y acompañamiento para los intereses de las PyMES costarricenses para la incursión en mercados internacionales.

Comercio Internacional

Los Negocios internacionales se concretan mediante el fortalecimiento de las capacidades comerciales derivadas de la compra y venta de bienes y servicios, es por lo que López (2018) define el comercio internacional como:

Aquella actividad económica que se refiere al intercambio de bienes y servicios entre todos los países del mundo. El comercio internacional implica la compra, venta o intercambio de bienes y servicios en diferentes divisas y formas de pago. Estos intercambios entre distintos países o distintas zonas geográficas han ido en aumento gracias a la liberalización comercial y a la eliminación de barreras arancelarias y no arancelarias. (párr. 1-2)

En virtud de lo anterior, se vislumbra como por medio del Comercio internacional que se genera una proyección para la promoción de un negocio en el ámbito internacional, mediante la incursión en mercados con enfoque de mejora continua, siendo PROCOMER, un pilar para impulsar la exportación e importación de productos.

Mercado

Según Kotler y Armstrong (2012) es el “conjunto de todos los compradores reales y potenciales de un producto o servicio” (p. 6). La definición anterior hace referencia a todos los que conforman procesos de intercambio en bienes y servicios, es decir la oferta y demanda, donde los consumidores están dispuestos a comprar o vender un producto determinado.

Administración

La administración es el resultado de la necesidad de unir esfuerzos para lograr un objetivo en común desde su desarrollo histórico años antes de Cristo, donde se dan varias aportaciones y se forman varias teorías para explicar la administración desde la perspectiva que tiene un propósito, hace que ocurran cosas y que requiera

esfuerzos de otros. El éxito de una empresa se debe a una buena administración. Por tanto, la administración es definida por Castrillón (2014, como se cita en Fernández, 2014) como la “ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.” (p. 14)

Economía

Dado que no todas las personas pueden disponer de todos los recursos del planeta, nace la economía para la toma de decisiones, la organización y la correcta asignación de recursos, también está relacionada con el comportamiento de los individuos. Es una ciencia utilizada por todas las personas y es de interés mundial.

Para O’Kean (2015) “La economía es la ciencia que estudia la actividad económica. Como ciencia debe aplicar el método científico” (p. 16).

Lo que busca es satisfacer las necesidades de las personas con la correcta asignación de los bienes, se crean supuestos con formulación lógica para explicar la actividad económica, las cuales son modificables y se divide en dos ramas generales, economía positiva y economía negativa (O’Kean, 2015).

Oferta

En relación con este concepto, “la oferta, en economía, se refiere a la cantidad de bienes y servicios que los oferentes están dispuestos a colocar en el mercado a la venta a unos precios concretos” (Pedrosa, 2020, párr. 1).

Dicho de otra manera, la oferta se representa gráficamente por medio de:

La curva de oferta, que la mayoría del tiempo son crecientes, debido a que esta es directamente proporcional al precio. Para determinar una oferta, es importante estudiar algunos puntos sobresalientes como el precio del

producto en el mercado establecido, ya que si el precio es elevado la demanda disminuye y la oferta igual. (González, 2023, p. 24)

Se puede decir que la oferta consiste en proyectar un producto o servicio para un mercado, contiene un precio que se debe adecuar a la población meta que pretende abastecer.

Demanda

La demanda desde la posición de Maubert y Hernández (2017) se define “como la cantidad y calidad de bienes y servicios que pueden ser adquiridos a los diferentes precios del mercado por un consumidor demanda individual, o por el conjunto de consumidores demanda total o de mercado” (párr. 1). De esta manera, la demanda hace referencia a lo que se espera por parte del cliente.

En relación con el mismo tema, dicha demanda de productos se proyecta en métodos económicos que permiten establecer parámetros técnicos para la toma de decisiones, para ello es que:

La demanda puede ser expresada gráficamente por medio de la curva de la demanda. La pendiente de la curva determina cómo aumenta o disminuye la demanda ante una disminución o un aumento del precio. La demanda es la necesidad de obtener productos o servicios para cubrir esos vacíos y encontrar la satisfacción necesaria y es a través del poder adquisitivo de las personas o impulsos de compra. (Maubert y Hernández, 2017, párr. 2)

En virtud de lo anterior se denota como por medio de herramientas que se derivan de la economía se pueden evidenciar los resultados y la tendencia que tiene dicha demanda en el ámbito comercial.

Costos Fijos

Kotler y Armstrong (2012) define costos fijos como “costos que no varían con el nivel de producción o de ventas” (p. 296). La definición anterior hace referencia a que son todos los gastos que surjan por la actividad de una empresa y se deben incurrir de manera obligatoria, independientemente del nivel de operación que mantenga la compañía.

Costos Variables y Totales

Con respecto a los costos variables y totales, estos hacen referencia a:

Cuando el volumen de gasto cambia de acuerdo con la producción de la empresa en un período de tiempo determinado, tanto de bienes como de servicios; es decir, que los gastos variables van en relación con las operaciones del negocio. Los costos totales son la suma de los costos fijos y variables para un nivel de producción determinado. La definición anterior hace referencia a que todos los costos fijos y variables se suman, para determinar el nivel de producción y crecimiento de la empresa según sus 29 operaciones diarias y así saber, si se cumplen con los objetivos organizacionales de manera eficiente para la toma de decisiones. Se puede definir como “costos que varían en proporción directa con el nivel de producción.” (Kotler y Armstrong, 2012, p. 296)

Es de esta manera que los costos variables se constituyen como la fluctuación derivada de del cambio en los costos para producir, lo cual afecta los costos de forma positiva o negativa.

Producto Interno Bruto (PIB)

Se refiere a la cuantificación de la producción de bienes y servicios en el territorio nacional en un determinado período por todas las personas físicas y jurídicas, residentes y no residentes.

El Producto Interno Bruto se crea desde el año 1940 y es uno de los indicadores de mayor relevancia en la economía, ya que muestra el tamaño de la economía de un país y se toma también como una base para otros indicadores económicos, como el déficit fiscal, tasas de interés y tasas de desempleo (Coyle, 2017). También, con este se puede determinar la calidad de vida que llevan las personas. El crecimiento del PIB es crucial para cualquier economía, si aumenta quiere decir que hay menos desempleo y que hay crecimiento económico, además los ingresos fiscales se elevan y el estado los puede utilizar.

Consumo

El consumo es un elemento que se observa en el comportamiento del cliente, mismo que según Mendoza (2017):

Se define como la acción y la adquisición de un bien o servicio. Este concepto de consumo implica todo aquel conjunto de productos y servicios que sean dispuesto a disociar de la sociedad para satisfacer la necesidad o un deseo, una necesidad 33 que puede ser primario o secundario. Otra definición de consumo sería es “el consumo es el uso directo y final de bienes y servicios que satisfacen las necesidades de los seres humanos. (p.65)

Así las cosas, se denota que el consumo permite determinar la manera en que una persona hace uso de un bien o servicio de forma reiterada para satisfacer una necesidad.

Ingresos

Los ingresos para el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (2023) “son los que representan cualquier cantidad de dinero que entre a formar parte de la economía de una persona y los egresos son las cantidades que salen y suponen un incremento, (inversiones) o una reducción de dicho patrimonio, (gastos)” (párr. 1).

En otras palabras, los ingresos son los resultados obtenidos luego de sacar la diferencia entre lo invertido menos el costo del bien o servicio, siempre y cuando dicho monto sea superior al que se haya llegado en los gastos.

Toma de Decisiones

Para la investigación se debe tener claro el concepto de toma de decisiones, que según Córdoba (2004) explica:

La necesidad de elegir o de decidir sobre diferentes alternativas, excluyentes o no, ha marcado en cierta forma el lento evolucionar de las comunidades humanas. Desde tiempos pretéritos, los hombres y las mujeres (cuando las normas hechas por aquellos que se abrogaban la representación de lo divino y lo humano, las dejaban) se han visto obligados, cuando no tentados, a tomar decisiones en situaciones de lo más variopinto, a elegir entre diferentes posibilidades, que muchas veces marcaban su destino en el medio y largo plazo. (p. 20)

La toma de decisiones forma parte de la labor que tiene la figura de representante patronal, sea este director, gerente, administrador, o de la manera en que se le denomine a la persona que le corresponde tomar las decisiones.

Delivery

El portal de EAE Business School (2015) menciona que:

El término Delivery es de procedencia anglosajona, cuyo significado en español es entrega, y es considerado uno de los conceptos más importantes dentro del mundo de la logística y la gestión de la cadena de suministro, esta actividad culmina con la operación comercial de entregar el bien y se hace efectiva luego del cumplimiento de la obligación de la otra parte de pagar un precio por el producto adquirido. Este concepto tiene incidencia en el

mercado actual, debido a que las actividades económicas incursionan en esta modalidad para los intereses de su negocio. (párr. 1)

En relación con el mismo tema, Romero (2021, como se cita en Rojas, 2017), "en el mundo aproximadamente 260.000 nuevas versiones de APP o nuevas APP se crean en un mes para sistemas Android, siendo las herramientas que facilitan las labores cotidianas de trabajo" (p.11).

Esta modalidad de transportar mercancías o productos, resulta ser una alternativa moderna que se adecua al modelo de negocios actual, en el que la tecnología rompe la manera de hacer las cosas para incursionar en plataformas utilizadas desde dispositivos móviles y permite que desde la comodidad de casa el cliente puede satisfacer su necesidad y que los negocios de comidas cuenten con el recurso del denominado *delivery* para la entrega y garantizar de esta manera la cadena de abastecimiento.

Impacto Financiero

De acuerdo con Killkana Sociales (2019) de forma general "un impacto financiero es un gasto que tiene un efecto monetario que no puede ser controlado, por lo que se necesita realizar una evaluación para determinar sus causas, efectos y consecuencias" (p. 10). En este sentido, López (2006) destaca que la ciencia se ha convertido en una fuerza de producción; y se añade, siempre y cuando conlleve un desarrollo tecnológico.

Con respecto a este concepto, se denota que lleva relación directa con la afectación monetaria que no logra ser controlada por un negocio.

Importación

Según Kiziryan (2020) una importación es básicamente:

Todo bien y/o servicio legítimo que un país (llamado 'importador') compra a otro país (exportador) para su utilización. Esta acción comercial tiene como objetivo de adquirir productos que hay en el extranjero que no encontramos en nuestro territorio nacional, o en el caso de que haya, los precios sean superiores que en el país extranjero. Las importaciones, normalmente, suelen estar sujetas a restricciones económicas y reguladas por todos los países para la entrada de productos. (párr. 1)

Así las cosas, es notorio que existen muchos convenios entre países para acordar normativas que refleje ventajas para los países que los firman.

Suministros

Para Pérez (2010) cuando se habla de suministro se hace referencia "al acto y consecuencia de suministrar (es decir, proveer a alguien de algo que requiere). El término menciona tanto a la provisión de víveres o utensilios como a los objetos y efectos que se han suministrado". (párr. 1)

Toda empresa debe garantizar el desarrollo correcto de la cadena de suministro para mantener el nivel de *stock* (la cantidad de productos disponibles para satisfacer la demanda). La labor de planificación de las necesidades futuras se requiere para gestionar los pedidos con los proveedores.

Capítulo III

Marco Metodológico

Marco Metodológico

Definición del Enfoque

El enfoque de la investigación se construye de acuerdo con el tema que se desarrolla, para ello se debe seleccionar la metodología acorde al contexto. En ese sentido la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (2007) indica que “los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto constituyen posibles elecciones para enfrentar problemas de investigación y resultan igualmente valiosos. Son, hasta ahora, las mejores formas diseñadas por la humanidad para investigar y generar conocimientos” (párr. 3).

Enfoque Cuantitativo

Por su parte el enfoque cuantitativo “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Collado y Baptista, 2014, p. 123). El enfoque cuantitativo se dirige a investigaciones en las que se estudian conceptos que se pueden reflejar de forma numérica.

De esta manera, Arteaga (2022) establece que los métodos cuantitativos “se centran en mediciones objetivas y análisis estadístico, matemático o numérico de los datos recopilados mediante encuestas, cuestionarios y encuestas, o mediante el uso de técnicas informáticas para manipular los datos estadísticos existentes” (párr. 1). Construyendo investigaciones que determinen resultados que se analizan para la exposición de estos de manera gráfica.

Gómez et al. (2006) señalan que:

Bajo la perspectiva cuantitativa, la recolección de datos es equivalente a medir. De acuerdo con la definición clásica del término, se remite a conteos numéricos

y métodos matemáticos. Muchas veces el concepto se hace observable a través de referentes empíricos asociados a él. (p. 121)

El estudio aplica la investigación cuantitativa con el fin de centrarse en un resultado objetivo con base en datos numéricos y probatorios, además, que la presente investigación lleva un proceso lineal, desde este punto que se entiende que el enfoque cuantitativo es aquel que predomina en el presente trabajo.

Enfoque Cualitativo

La investigación se guía por áreas o temas significativos, además, la misma busca el comportamiento específico de compra de productos, ya sea compra directa en establecimientos, en línea o virtual, razón por la cual se debe realizar un elemento analítico de textos y un análisis observacional. Desde este punto de vista el enfoque cualitativo es aquel que conlleva la observación y el análisis de información no numérica el proceso no necesariamente tiene que ser lineal (Hernández et al., 2010). También, se utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.

Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas

Enfoque Mixto - Cuantitativo con Rasgos Cualitativos

En el enfoque mixto implica combinar los métodos cuantitativo y cualitativo para realizar la recolección y análisis de datos, con la finalidad de resolver el planteamiento del problema de investigación. Según Hernández et al. (2014), “la meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales” (p.565). Para esta investigación se emplea el enfoque cuantitativo por medio del análisis estadístico del resultado.

La parte cuantitativa aporta datos objetivos a través de una indagación de mayor profundidad, la cual aporta un mayor respaldo y rigor a la investigación, y la parte cualitativa contribuye con el conocimiento de las opiniones y tomas de decisiones del propietario en cuanto al manejo interno de su empresa, así como los patrones de comportamiento del mercado.

De conformidad con lo dicho por Hernández (2014):

Así, los métodos mixtos caracterizan a los objetos de estudio mediante números y lenguaje e intentan recabar un rango amplio de evidencia para robustecer y expandir nuestro entendimiento de ellos. La triangulación, la expansión o ampliación, la profundización y el incremento de evidencia mediante la utilización de diferentes enfoques metodológicos nos proporcionan mayor seguridad y certeza sobre las conclusiones científicas. (p. 537)

Diseño de la Investigación

La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema.

No Experimental

Este diseño es aplicado con respecto a la variable que se requiera estudiar, para ello Valle (2023) indica que:

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (p. 1)

Como señala Kerlinger (1979) “La investigación no experimental o *expost-facto* es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar

aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones” (p. 116). Es entonces esta investigación la que permite elaborar un estudio de manera que se consideren elementos para ser analizados, pero sin la necesidad de aplicar técnicas de experimentación para comprobar una hipótesis.

Seccional

De acuerdo con Ortega (2023) “una investigación seccional es aquella que se realiza cuando el investigador recolecta información de su muestra de estudio solamente por una ocasión, se utiliza sobre todo en ciencias sociales y pone como objeto de estudio a una comunidad específica” (párr. 1-2).

Así las situaciones se denotan como este tipo de investigación destaca por generar una recapitulación de datos solo una vez y desde un sector específico.

Transversal

Según lo dicho por Access Medicina (2023) el diseño transversal se define como:

El diseño de una investigación observacional, individual, que mide una o más características o enfermedades (variables), en un momento dado. La información de un estudio transversal se recolecta en el presente y, en ocasiones, a partir de características pasadas o de conductas o experiencias de los individuos. (párr. 1)

De esta manera es que el diseño transversal determina características del presente y del pasado para el análisis correspondiente de la información.

Métodos de Investigación

Analítico

El método analítico descompone de acuerdo Montaner y Simón (1997) es un procedimiento que:

Descompone un todo en sus elementos básicos y, por tanto, que va de lo general (lo compuesto) a lo específico (lo simple), es posible concebirlo también como un camino que parte de los fenómenos para llegar a las leyes, es decir, de los efectos a las causas. (p. 133)

De esta manera, se denota como el método analítico permite interpretar desde los elementos generales a los específicos, con la finalidad de llegar a resultados concretos.

Deductivo

Este método hace referencia a un proceso para obtener información, de manera más concreta “el método deductivo es una de las aproximaciones más usadas en la investigación científica y en la investigación de mercados, ya que permiten comprobar si una hipótesis puede ser verdadera en una variedad de circunstancias” (Narváez, 2023, párr. 1).

Con base en lo anterior, es que dicho método se apoya en una idea que si un vínculo causal parece estar implícito en una teoría particular puede repetir el mismo patrón en muchos casos. Por lo que se considera que esta ponencia aplica el método deductivo para la recopilación y análisis de las variables de estudio.

En virtud de la definición anterior, se denota como el método analítico se aplica en la presente investigación, ya que, para la comprensión del tema de estudio, se describen algunos términos que van de lo general a lo específico para esclarecer y comprender de manera más precisa el fenómeno que se investiga.

De Campo

Este método de investigación aplica el método científico para generar nuevos conocimientos, para ello es que la “investigación de campo, estudio de campo o trabajo de campo, es el proceso que permite obtener datos de la realidad y estudiarlos tal y como se presentan, sin manipular las variables” (Diccionario Significados, 2023, párr. 1).

Para el caso que se estudia, algunas variables se recopilan en el centro de trabajo donde se estudia el presente tema de investigación, siendo entonces necesario recurrir al uso del método de investigación de campo, mismo que permite recolectar datos más confiables en el lugar donde se encuentra el fenómeno de estudio.

Tipo de Investigación

Descriptiva

En apego a lo dicho por Question Pro (2022) la investigación descriptiva es aquella que:

Se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando. Esta metodología se centra más en el “qué”, en lugar del “porqué” del sujeto investigación. Su objetivo es describir la naturaleza de un segmento demográfico, sin centrarse en las razones por las que se produce un determinado fenómeno. En otras palabras, describe el tema de investigación, sin cubrir por qué ocurre. (párr. 1)

De esta manera es que por medio de la investigación descriptiva se pretende describir el fenómeno de estudio para su análisis y elaboración de conclusiones y recomendaciones dirigidas a facilitar la toma de decisiones.

Exploratoria

De conformidad con lo indicado por Tesis y Masters (2021) la investigación exploratoria es:

Un estudio que se encarga de buscar una visión general de un hecho o asunto. Realizarás esta investigación sobre temas que son poco estudiados. En los que no sea fácil la formulación de hipótesis sobre los mismos a causa de la poca información. Esto va a surgir cuando aparece un nuevo fenómeno. Este modelo de investigación se realiza sobre un tema determinado que no fue investigado previamente. Tampoco se tendrán antecedentes del mismo y es probable que no se llegue a nada concluyente. Sólo se podrá obtener algo de información al respecto. La investigación exploratoria es muy importante para que puedas hacer un estudio previo a otra investigación más profunda. (párr. 2-3)

Es por medio de este tipo de investigación que se puede indagar elementos adicionales que aporten contenidos relacionados con el tema de estudio y con ellos dar mayor sustento y soporte a la modalidad de investigación que se desarrolla.

Explicativa

Para Tipos de Investigación (2022) la investigación explicativa está orientada a la comprobación de:

Hipótesis casuales, siendo que son las investigaciones con las que se pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos físicos o sociales que se estudian. Se emplean en la investigación casual comparativa, de ex post facto y en las experimentales. Ayuda a los investigadores a estudiar las características del problema más profundamente y comprender los tipos de fenómenos de manera efectiva. Al realizar este proceso, es necesario adaptarse a métodos de descubrimientos y nuevas técnicas sobre el tema. (párr. 1-4)

Es así como para realizar este tipo de investigación se deben llevar a cabo diversos métodos para:

Indagar sobre un fenómeno de forma puntual que no se había sometido a estudios en tiempos pasados o que no se habían explicado antes con detalles. Su intención es proporcionar ejemplos donde existe una pequeña cantidad de características que lo definen. El investigador obtiene una idea general y utiliza como técnica para guiarse a temas que podrían abordarse en el futuro. (Sánchez et al., 2018, p. 66)

Esta investigación permite explicar de manera amplia el fenómeno que se estudia, desde su entorno y contexto, promueve la incorporación de detalles que son trascendentales para esclarecer las variables e indicadores que se derivan de los ejes investigados.

Sujetos y Fuentes de Información

Las fuentes de información son elementos origen de diversas cualidades y de los cuales se puede obtener información, Hernández et al. (2006) “distinguen tres tipos básicos de fuentes de información e indican que estas se componen de fuentes primarias, secundarias y terciarias” (p. 66).

A continuación, se detallan los sujetos y fuentes de información que dan pie a la recolección de datos.

Fuente de Información Primaria

Según Hernández et al. (2006) las fuentes primarias son:

Constituyen el objeto de la investigación bibliográfica o revisión de la literatura y proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que contienen los resultados de los estudios correspondientes. Ejemplos de estas son libros, antologías, artículos de publicaciones periódicas, monografías, tesis

y disertaciones, documentos oficiales, reportes de asociaciones, trabajos presentados en conferencias o seminarios, artículos periodísticos, testimonios de expertos, documentales, videocintas en diferentes formatos, foros y páginas de internet. (p. 66)

Dentro de las fuentes primarias se encuentra toda aquella información obtenida durante el desarrollo de la investigación con la ayuda de los sujetos en estudio.

Fuentes de Información Secundaria

De acuerdo con Hernández et al. (2006) las fuentes de información secundaria son “listas, compilaciones y resúmenes de referencias o fuentes primarias publicadas en un área de conocimiento en particular, las cuales comentan artículos, libros, tesis, disertaciones y otros documentos especializados” (p. 66).

Al apoyarse en este grupo de fuentes, se obtiene información básica.

En este caso la información es obtenida directamente esto porque se recurre a material o datos elaborados por otros investigadores.

Al desarrollar esta investigación se utilizan como fuentes secundarias libros y artículos que complementaron la información de varios conceptos de gestión del conocimiento, entre otros.

Fuente de Información Terciaria

Según Hernández et al. (2006) “se apoya en la búsqueda por internet y su finalidad es obtener referencias o fuentes primarias” (p. 125). Este trabajo contiene datos extraídos de artículos en internet con lo cual este tipo de fuente está incluida dentro de la investigación.

Población y Censo

En este apartado se desarrolla la población con la que se trabaja, así mismo el muestreo o censo que se tenga.

Población

La finalidad de este estudio es obtener información sobre el impacto económico en la compra de productos importados debido a la crisis mundial de contenedores, pero desde la perspectiva de gestión del conocimiento y la afectación que esta tiene en sus labores.

Según Rodríguez (2005) “la población es un conjunto de mediciones que se pueden efectuar sobre una característica común de un grupo de seres u objetos” (p. 79).

La población de estudio de la presente ponencia es la que labora el centro de trabajo “Mi Tica”, en la cual realizan funciones administrativas y financieras sus propietarios: Hugo Cavalini González y Carolina Hinestrosa Meza; las cocineras: Seidy Meléndez Mora, Maribel Rodríguez de la Rosa y Celeste Rojas Marín y el personal de Servicio al cliente integrado por: Lidia Vargas Caparro, Keilin Umaña Vargas, Katherine Rojas Madrigal, Macarena Sánchez Valverde y Yenny Camacho Rueda. De modo que la totalidad de la población corresponde a diez (10) personas de las cuales una es del sexo masculino y nueve del sexo femenino.

Censo

Un censo en palabras de Arias (2023) se define como

El proceso total de recolectar, compilar, evaluar, analizar y publicar o diseminar en cualquier otra forma, los datos (o la información) demográficos, económicos y sociales que pertenecen en un momento determinado, a todas las personas de un país o de una parte bien delimitada del mismo. Esta definición

corresponde a la que actualmente utiliza Naciones Unidas, e incluye muchos aspectos más que la simple enumeración que para muchos ya constituye un censo. (párr. 1)

El mismo concepto dicho de manera sencilla consiste en un conteo de la población para determinar un aspecto específico. Dicho concepto desde la experiencia.

Instrumentos y Técnicas de Investigación

La ejecución de toda investigación requiere aplicar instrumentos técnicos de recolección de datos e información, que permitan ampliar y profundizar el estudio, para ello por medio de la entrevista, el cuestionario y la hoja de análisis de contenidos con los que se espera recopilar la información pertinente. En ese orden de ideas es que a continuación se conceptualizan los instrumentos a implementar en la presente tesis.

Entrevista

Según Díaz (2003), la entrevista es “una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar” (p. 2).

La entrevista es dirigida a los propietarios, ya que ellos son los realizan las funciones administrativas y financieras en la empresa.

El Cuestionario

Es un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación y que puede ser aplicado en formas variadas. Tiene como finalidad obtener de manera sistemática y ordenada, información acerca de la población con la que se trabaja, sobre las variables objeto de la investigación. (Hernández, 2014)

En la presente investigación se aplica un cuestionario dirigido a la administración (propietarios) del restaurante. Además, de varias entrevistas, tanto a los dueños, así como a empleados de confianza con el fin de obtener una mejor perspectiva de la situación actual y recolectar la mayor cantidad de datos posibles.

Observación

A efecto de obtener una visión más directa de la realidad de la empresa “Mi Tica”, se hace uso de esta técnica de recolección de datos, misma que Tesis y Másters (2023) indican que “consiste en captar por medio de la vista, en forma directa y sistemática cualquier hecho o situación en función de los objetivos de investigación. Puede ser participante o no participante, y estructurada o no estructurada” (párr. 13). De esta manera, con la implementación de dicha técnica se espera obtener información que evidencie el entorno actual de las actividades financieras que desempeñan en este centro de trabajo.

Confiabilidad y la Validez

Un elemento importante de las indagaciones científicas menciona la confiabilidad de los datos y la información obtenida, así como la validez de los instrumentos aplicados, aspectos que se detallan en la presente sección.

Confiabilidad

Las entrevistas son respondidas por personas que tengan un papel importante dentro de la administración de la empresa, por lo cual sus respuestas son de gran validez para la investigación. Además de ser garantía de la aplicación del instrumento, el resultado siempre es similar y confiable. De acuerdo con Hernández (2010), “la confiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (párr. 1).

Validez

Los datos que se recogen gracias a la aplicación del instrumento cuentan con validez de contenido, ya que los mismos se desarrollan en concordancia con los objetivos del estudio. Cabe resaltar que el cuestionario se valida por el tutor antes de la aplicación de este.

Según Hernández (2014) “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p. 233). Los datos obtenidos provienen de fuentes serias y escogidos por medio de una muestra que sean responsables y que sean adecuados para la investigación.

Técnicas de Validación

Alfa de Cronbach

De acuerdo con Campo y Oviedo (2005) El coeficiente alfa es descrito en el año 1951 por Lee J. Cronbach:

Es un índice usado para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala, es decir, para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados. En otras palabras, el alfa de Cronbach es el promedio de las correlaciones entre los ítems que hacen parte de un instrumento. (p. 15)

Para el desarrollo de la presente investigación se aplica el Alfa de Cronbach para validar a efectividad de los instrumentos, haciendo uso de la fórmula estadística que se detalla a continuación.

Figura 2*Fórmula Alfa de Cronbach*

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Nota: Campo y Oviedo, 2005. En esta tabla se muestra la fórmula para realizar el cálculo del Alfa de Cronbach.

Operacionalización de Variables

La última sección de este capítulo desarrolla la definición y operacionalización de las variables del proyecto, elementos básicos para la investigación, se explica la base con la que se estructura el instrumento empleado para obtener los resultados.

Para relacionar a las personas participantes en la aplicación de los instrumentos técnicos de recolección de datos se aplica el cuestionario al censo de población a los funcionarios de la empresa “Mi Tica” de acuerdo con el Ítem, naturaleza, reactivo e indicador aplicado por medio de encuesta:

- Ítem 1: Cerrada dicotómica. Pregunta filtro, nominal.
- Ítem 2: Cerrada politómica. Escolaridad, nominal.
- Ítem 3: Cerrada dicotómica. Género, nominal.
- Ítem 4: Cerrada politómica. Edad, intervalo.
- Ítem 5: Experiencia laboral, intervalo.

Operacionalización de la Primera variable: Impacto Financiero

Definición Conceptual

De forma general un impacto financiero es “un gasto que tiene un efecto monetario que no puede ser controlado, por lo que se necesita realizar una evaluación

para determinar sus causas, efectos y consecuencias” (Zúñiga et al., 2019, p. 10).

Definición Instrumental

Para cada variable se plantea la aplicación de un instrumento de recolección de datos, en ese orden de ideas, Moreno (2018) indica que “la definición instrumental de las variables implica, tratar de aclarar el medio o instrumento por el cual recogerá la información a efectos de continuar con la investigación” (párr. 2).

Para el presente caso se aplica la Hoja de Análisis de Contenido y el Cuestionario del Censo de Población a los funcionarios de la empresa “Mi Tica” de acuerdo con el ítem, naturaleza y reactivo aplicado por medio del cuestionario, la hoja de análisis de contenidos y la entrevista:

Cuestionario

- Ítem 6: Cerrada dicotómica. Herramientas financieras, nominal.
- Ítem 7: Cerrada dicotómica. Impacto financiero, nominal.
- Ítem 8: Cerrada dicotómica. Productos antes de pandemia, nominal.
- Ítem 9: Cerrada dicotómica. Productos durante pandemia, nominal.

Hoja de Verificación

- Ítem 1: Cerrada dicotómica. Impacto financiero, ordinal.
- Ítem 7: Cerrada dicotómica. Inventario de productos, ordinal.
- Ítem 8: Cerrada dicotómica. Cantidad de procesos, ordinal

Entrevista

- Ítem 2: Naturaleza abierta, manera de evaluar el impacto, de razón.
- Ítem 3: Naturaleza abierta, métodos implementados por la administración, de razón.
- Ítem 4: Naturaleza abierta, modo de capacitación al personal administrativo, de razón.

- Ítem 5: Naturaleza abierta, experiencia en la importación de productos antes de la pandemia, de razón.
- Ítem 6: Naturaleza abierta, experiencia en la importación de productos durante la pandemia, de razón.

Operacionalización de la Segunda Variable: Afectación en la Importación de Productos

Definición Conceptual

La afectación en la importación de productos, de acuerdo con lo dicho por Morales (2023) “se deduce como el daño que se genera a las importaciones por razones relacionadas con aranceles de importación, impuestos y otros factores económicos” (p. 23).

Definición Instrumental

Para el presente caso se aplica cuestionario y entrevista al censo de población a los funcionarios de la empresa “Mi Tica” de acuerdo con el ítem, naturaleza y reactivo.

Cuestionario

- Ítem 10: Escala de Likert, mercancías antes de pandemia, ordinal.
- Ítem 11: Escala de Likert, mercancías durante pandemia, ordinal.
- Ítem 12: Escala de Likert, importación antes de pandemia, ordinal.
- Ítem 13: Escala de Likert, importación durante pandemia, ordinal.

Entrevista

- Ítem 7: naturaleza abierta, comportamiento de las ventas en los años 2020 al 2022, de razón.

- Ítem 8: naturaleza abierta, comportamiento del personal de servicio al cliente, de razón.
- Ítem 9: naturaleza abierta, afectación a las ventas antes y durante la pandemia, de razón.
- Ítem 10: naturaleza abierta, comportamiento de los clientes en los años 2020 al 2022, de razón.
- Ítem 11: naturaleza abierta, afectación al cliente por problemas en la importación, de razón.
- Ítem 12: naturaleza abierta, afecta al cliente la falta de productos importados, de razón. Operacionalización de la tercera variable: Incidencia de los precios de los productos.

Operacionalización de la Tercera Variable: Incidencia de Precios al Consumidor

Definición Conceptual

“Conjunto de atributos tangibles e intangibles que abarcan empaque, color, precio, calidad y marca, además del servicio y la reputación del vendedor; el producto puede ser un bien, un servicio, un lugar, una persona o una idea” (Stanton et al., 2023, p. 1).

Definición Instrumental

Con respecto a los productos a nivel empresarial, son aquellos que circular dentro de la empresa y los mismos son adquiridos para servir como ingredientes para la elaboración de comidas.

Para el presente caso se aplica el cuestionario al censo de población a los funcionarios de la empresa “Mi Tica” de acuerdo con el ítem, naturaleza, reactivo e indicador aplicado por medio de encuesta:

Cuestionario

- Ítem 14: Escala de Likert, precios Antes pandemia, ordinal.
- Ítem 15: Escala de Likert, precios Durante pandemia, ordinal.
- Ítem 16: Escala de Likert, inversión antes de pandemia, razón.
- Ítem 17: Escala de Likert, inversión durante pandemia, razón.
- Ítem 18: Escala de Likert, presupuesto antes de pandemia, ordinal.
- Ítem 19: Escala de Likert, presupuesto durante pandemia, ordinal.
- Ítem 20: Escala de Likert, IPC antes de la pandemia, ordinal.
- Ítem 21: Escala de Likert, IPC durante la pandemia, ordinal.
- Ítem 22: Escala de Likert, tipo de Cambio del dólar antes de la pandemia, ordinal.
- Ítem 23: Escala de Likert, tipo de Cambio del dólar durante la pandemia, ordinal.

Operacionalización de la Cuarta Variable: Metodologías de Compras

Definición Conceptual

“Es el proceso metódico diseñado para obtener un objetivo determinado. En el sentido más universal, implica tener uno o varios objetivos a realizar junto con las acciones requeridas para concluirse exitosamente” (Ajustes Gestión, 2023, párr. 5).

Definición Instrumental

Esta variable será medida con el Cuestionario dirigido al personal administrativo y financiero de la empresa.

Para el presente caso se aplica el cuestionario y entrevista aplicados al censo de población a los funcionarios de la empresa “Mi Tica” de acuerdo con el Ítem, naturaleza, reactivo e indicador aplicado por medio de encuesta:

Cuestionario

- Ítem 24: Escala de Likert, compras organizadas, ordinal.
- Ítem 25: Escala de Likert, compras adecuadas, ordinal.
- Ítem 26: Escala de Likert, controles establecidos en compras, ordinal.
- Ítem 27: Escala de Likert, controles implementados en compras, ordinal.

Entrevista

- Ítem 13: naturaleza abierta, métodos de compra, de razón.
- Ítem 14: naturaleza abierta, manera de elaborar guías de trabajo, de razón.
- Ítem 15: naturaleza abierta, procedimientos de compra, de razón.
- Ítem 16: naturaleza abierta, parámetros para compra de productos, de razón.
- Ítem 17: naturaleza abierta, afectación al cliente por problemas en la importación, de razón.
- Ítem 18: naturaleza abierta, diseño de compra para disminución de costos, de razón.

Capítulo IV
Análisis e Interpretación de Resultados

Análisis y Recolección de Datos

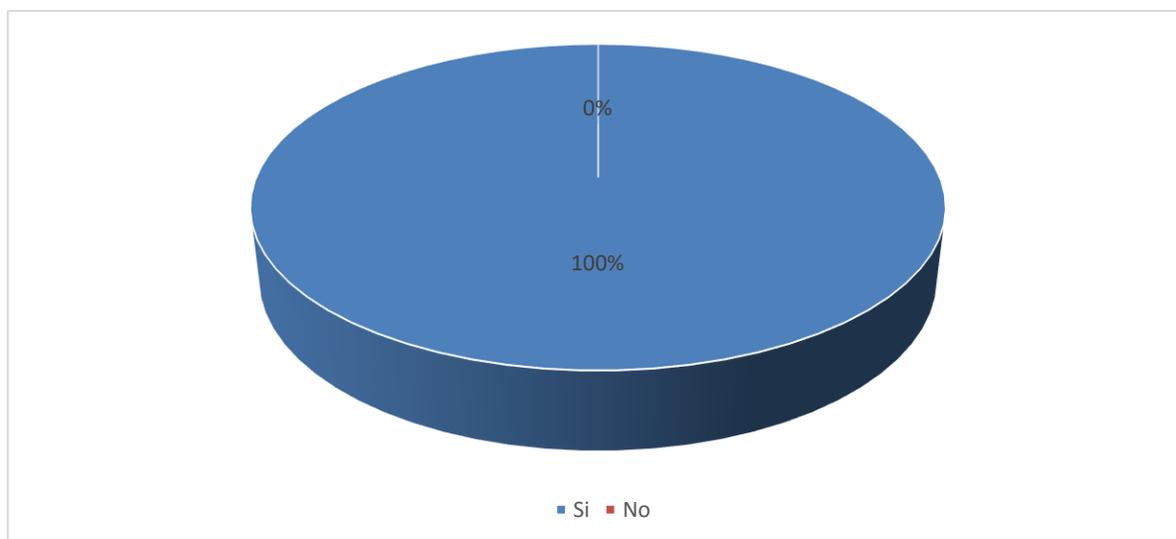
En este apartado se presentan los resultados obtenidos de los instrumentos técnicos de recolección de datos aplicados a los funcionarios administrativos, técnicos y el personal de servicios que labora para la empresa “Mi Tica”. Para ello se realiza el análisis de la información recopilada por medio de la entrevista, la hoja de análisis de contenido y la encuesta.

Se toma en cuenta la operacionalización de las variables descrita en el capítulo anterior, para detallar las siguientes líneas.

Análisis y Recolección de Datos Generales

Figura 3

Pregunta filtro: colaboradores que Laboran en la Empresa Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023



Nota: Elaboración propia (2023)

En este ítem se determina que el 100% del personal encuestado forma parte de los colaboradores que laboran para el centro de trabajo denominado: “Mi Tica”.

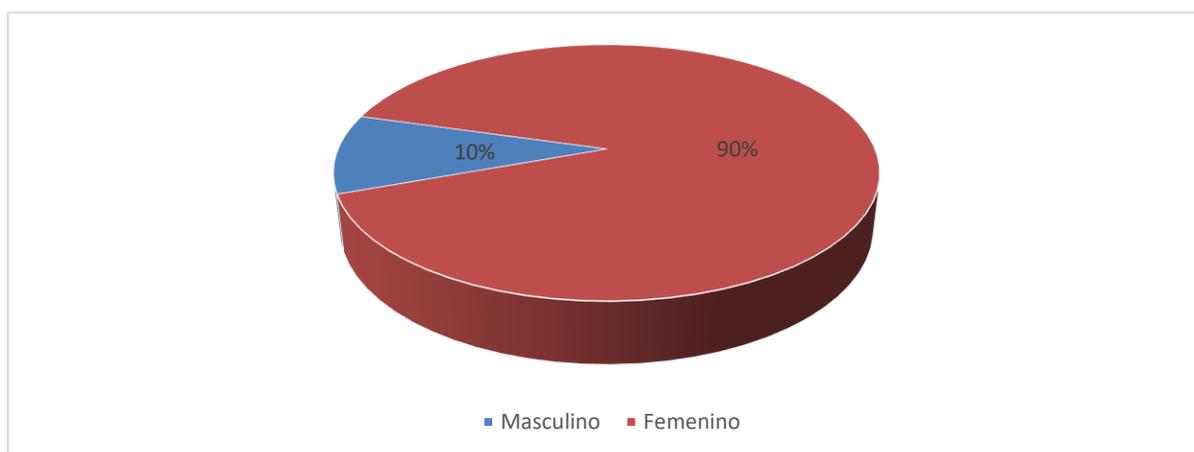
Lo cual refleja que los participantes del cuestionario son funcionarios activos de la compañía.

Escolaridad Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023

Con respecto a este ítem se determina que el 100% de los encuestados que realizan labores tanto administrativas como operativas y estas cuentan con escolaridad a nivel universitaria, lo cual refleja que son profesionales quienes administran las finanzas de la empresa “Mi Tica”.

Figura 4

Género Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023



Nota: Elaboración propia (2023)

Con respecto a este ítem se determina que el 90% del personal encuestado es del sexo femenino y el otro 10% es masculino, lo cual evidencia que los funcionarios de la empresa “Mi Tica” son en su mayoría del sexo femenino.

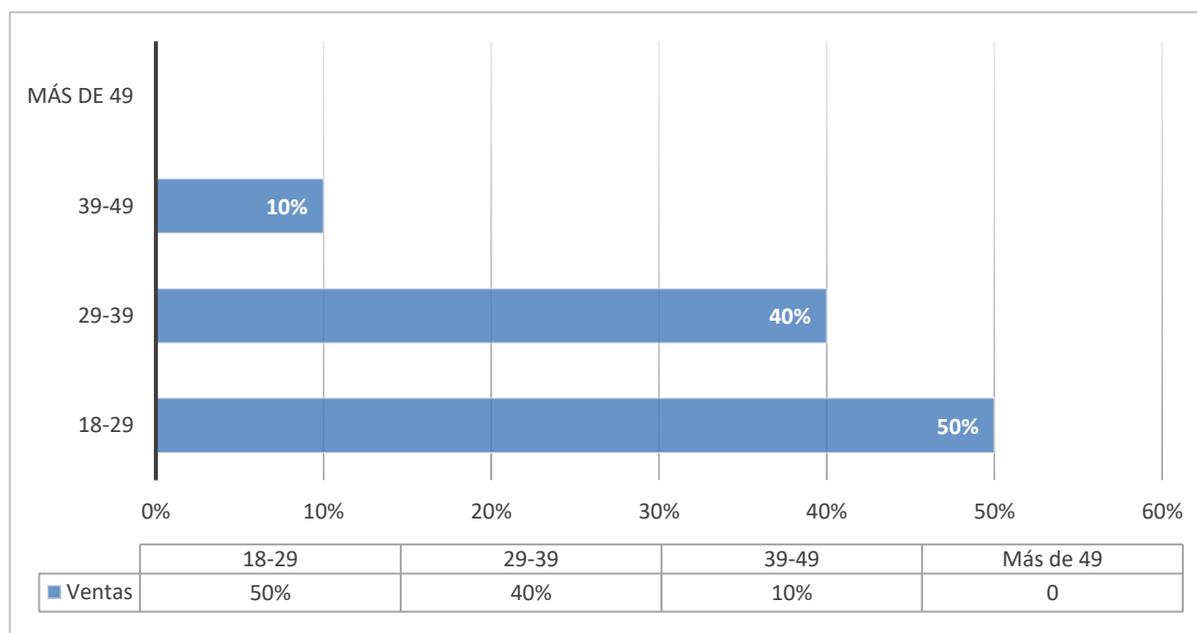
En virtud de lo anterior se evidencia que en este centro de trabajo predomina la mayor participación del género femenino. Con base en lo dicho anteriormente, desde la posición de la Organización Internacional de Trabajo (2023)

El empleo vulnerable es generalizado tanto para la mujer como para el hombre, la mujer tiende a tener una presencia excesiva en determinadas clases de empleo vulnerable: hay más probabilidades de que el hombre trabaje por cuenta propia, en tanto que la mujer suele ayudar en tareas del hogar o negocios de familiares. (párr. 6)

De esta manera, con base en lo dicho por la OIT, se denota la razón por la cual son más propensas las mujeres para laborar en puestos de saloneras y cocineras, ya que estas son catalogadas como labores o tareas que se realizan en el hogar.

Figura 5

Edad Según Empresa "Mi Tica", durante el segundo cuatrimestre 2023



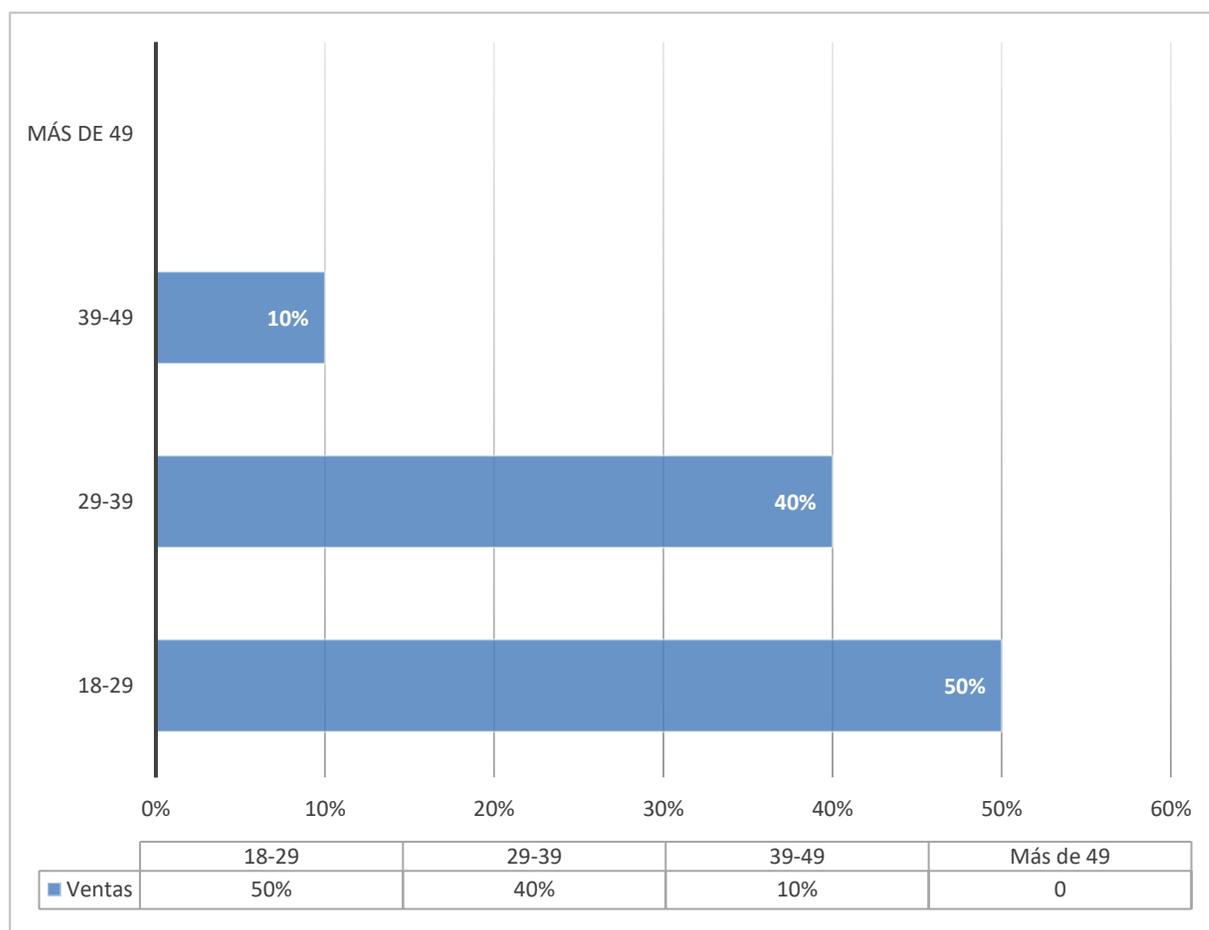
Nota: Elaboración propia (2023)

Analizando la figura anterior, se denota que el 50% de los encuestados están en edades que oscilan entre 18 y 29 años, 40% entre 29 y 39 años y solamente el 10% persona tiene edad en el rango de 39 a 49 años. Lo cual evidencia que se

trabaja con personal en edad adulta, que es relativamente joven, siendo este un aspecto a destacar de esta organización, ya que sus funcionarios de manera general tienen edades inferiores a los 49 años.

Figura 6

Experiencia Laboral Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023



Nota: Elaboración propia (2023)

Con respecto a este Ítem se determina que 50% de los encuestados tiene experiencia laboral en la empresa que oscilan entre 18 y 29 años, 40% tiene edades entre los 29 y 39 años y el 10% tiene edad en el rango de 39 a 49 años. Lo cual evidencia que se trabaja con personal en edad adulta relativamente joven.

Tabla 7

Entrevista a funcionarios administrativos de la empresa “Mi Tica”. Ítem 1

Ítem	Reactivo	Sujeto 1	Sujeto 2
1	Labora en la empresa “Mi Tica” en área financiera	Si	Si

Nota: Elaboración propia, 2023.

Con base en lo anterior se denota que los funcionarios administrativos entrevistados laboran en la empresa “Mi Tica”, lo cual da una correcta aplicación del instrumento a estos colaboradores que forman parte de la población de estudio.

Análisis y Recolección de Datos de la Primera Variable: Impacto Financiero

Herramientas Financieras Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023

En este Ítem se determina que el 100% del personal encuestado que realiza labores administrativas, considera que la empresa cuenta con herramientas financieras para identificar el impacto generado por la importación de productos. Lo cual refleja la capacidad administrativa para el manejo de las finanzas.

De esta manera las herramientas utilizadas en la empresa son la gestión de inventarios, la planificación financiera, la gestión de las relaciones con los clientes y el análisis de las inversiones, mismas que son relevantes para el correcto manejo de las finanzas de la empresa.

Impacto Financiero Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023

Con respecto a este Ítem se determina que el 100% del personal encuestado es del criterio que el impacto financiero por la importación de productos le genera a la empresa pérdidas económicas que se ven reflejadas en sus estados financieros.

Debido a lo anterior es que, con la llegada de la pandemia, para los años 2020 y 2021 las ventas generan el ingreso insuficiente para dar cobertura a la administración financiera de la empresa misma que comprende los costos de producción, planilla y gastos que ascienden a ¢45.000.000,00 para el año 2020, a ¢47.000.000,00 para el 2021 y a ¢45.000.000,00 para el año 2022 mantener a flote el negocio. Tal y como se muestra en los estados de pérdidas y ganancias y estado de resultados. A continuación, se detalla la comparativa de la rentabilidad.

Tabla 8

Rentabilidad 2020, 2021 y 2022

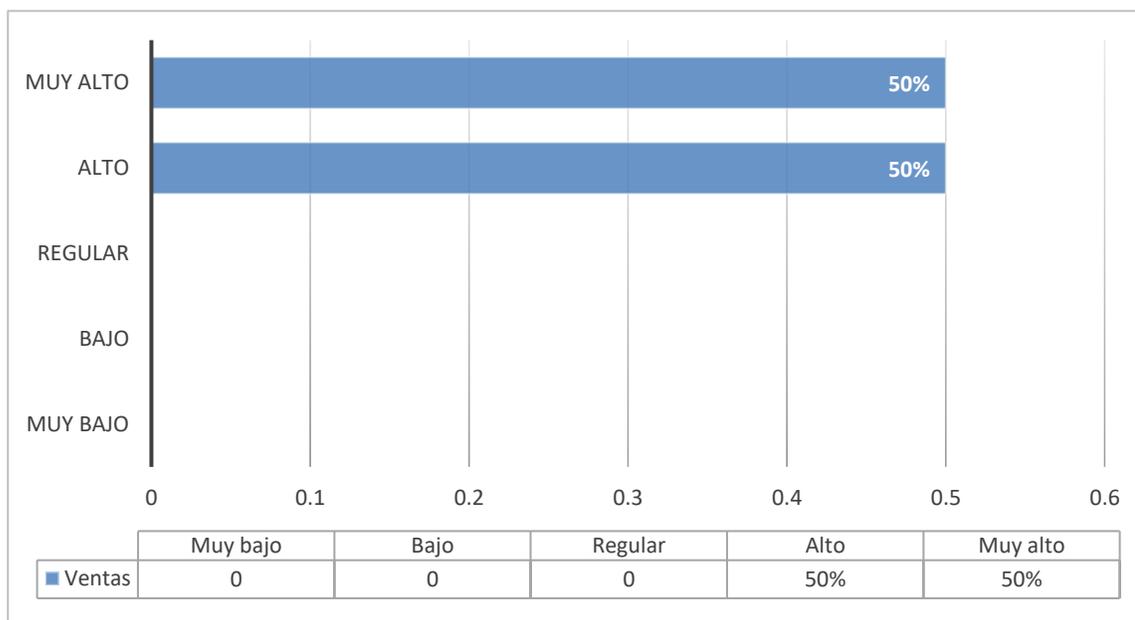
Año	Porcentaje
2020	4%
2021	-26%
2022	0%

Nota: Elaboración propia, 2023.

Tomando en cuenta que los ingresos aportados por la empresa para el período 2020, ascienden a ¢47.000.000,00, para el 2021 son de ¢35. 000.000,00 y para el 2023 corresponden a ¢45.000.000,00.

Figura 7

Impacto Financiero Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023



Nota: Elaboración propia (2023). Impacto financiero durante la pandemia.

Con respecto a este ítem se determina que un total de 50% personas encuestadas considera que los productos importados como aceites para cocinar, consomé y demás condimentos, arroz, frijoles y granos (garbanzos, lentejas, arvejas) y sueros para bebidas, durante la pandemia le generan a la empresa un impacto financiero de tipo Alto, y otro 50% indican que Muy alto y ninguno de los encuestados es del criterio que dicho impacto es muy bajo, bajo o regular. Siendo que para el año 2020 se compraban aproximadamente ¢19.000.000,00 para el año 2021 este monto disminuye a ¢7.000.000,00 y para el 2022 asciende a ¢10.000.000,00, lo cual refleja una afectación con la compra de productos durante la pandemia financiera bastante significativa para los intereses de la empresa.

En virtud de lo anterior se denota que el impacto financiero es notorio en afectación de los intereses de la empresa lo cual se debe a la baja en las ventas a causa de las restricciones establecidas por el gobierno, por el tema de la pandemia,

dando como resultado un detrimento de las finanzas de este centro de trabajo. Siendo que las ventas para el año 2020 son de ¢22.000.000,00, para el 2021 ¢8.000.000,00 y para el 2022 ¢12.000.000,00. Reflejando una disminución en las ventas del 2022 y evidenciando el impacto mencionado anteriormente.

De igual manera, es importante determinar el impacto financiero ocasionado por la pandemia mismo que se refleja en los precios de los productos importados que requiere la empresa para la preparación de los platillos que se ofrecen en el restaurante, siendo que esto se denota en las tablas siguientes en las cuales se hace referencia a la oferta de uno de los dos distribuidores a los cuales se les compran los productos. De esta manera se muestra a continuación la tabla relacionada con el Proveedor Dizaza y los precios de algunos de los productos importados en los períodos 2020, 2021 y 2022.

Tabla 9

Productos Importados Distribuidora Dizaza 2020, 2021 y 2022

Producto	Precio Año 2020	Precio Año 2021	Precio Año 2022
Consomé de pollo Badía	¢3 900,00	¢2 600,00	¢2 450,00
Arroz Indiana tipo Precocido	¢26 000,00	¢19 000,00	¢17 680,00
Frijoles rojos	¢15 500,00	¢10 500,00	¢9 800,00
Aceite tipo vegetal	¢7 400,00	¢4 900,00	¢4 500,00
Frijol tipo Cuba	¢2 900,00	¢1 750,00	¢1 550,00

Nota: Elaboración propia, 2023.

Con los datos de la tabla anterior se evidencia como en lo que respecta al consomé de pollo marca Badía en la presentación de empaque de 907.2 Gramos importado de México, para el año 2020 se importaba a un precio 33% más alto que el precio del 2021, siendo este último 6% más alto que del precio de importación

reflejado para el 2022. Evidenciando de esta manera una disminución en el precio de importación del 37% con respecto a la comparación del precio de importación de este producto en los años del 2020 al 2022.

Asimismo, se refleja como el arroz indiana tipo precocido en la presentación de saco de 10 bolsas, correspondiente a 2 kilos importado de Argentina, para el año 2020 se importaba a un precio 27% más alto que el precio del 2021, siendo este último 7% más alto que del precio de importación reflejado para el 2022. Lo cual evidencia un decrecimiento en el precio de importación del 32% con respecto a la comparación del precio de importación de este producto en los años del 2020 al 2022.

De igual manera, se muestra como con los frijoles rojos en la presentación de saco de 10 bolsas, correspondiente a 1 kilo importado de Nicaragua, para el año 2020 se importaba a un precio 32% más alto que el precio del 2021, siendo este último 7% más alto que del precio de importación reflejado para el 2022. Siendo que se da un decrecimiento en el precio de importación del 37% con respecto a la comparación del precio de importación de este producto en los años del 2020 al 2022.

En lo que respecta al aceite vegetal de la marca Capullo en botella de 4.73 litros, importado de Guatemala, para el año 2020 se importaba a un precio 34% más alto que el precio del 2021, lo cual refleja que este último precio equivale al 8% más alto que el precio de importación reflejado para el 2022. De esta manera se denota también un decrecimiento en el precio de importación del 39% con respecto a la comparación del precio de importación de este producto en los años del 2020 al 2022.

El último producto tomado en cuenta para el presente análisis es el frijol tipo Cuba, marca Indiana en la presentación de saco de 10 bolsas de 400 gramos, importado de Nicaragua. Mismo que para el año 2020 se importaba a un precio 40% más alto que el precio del 2021, lo cual refleja que este último precio equivale

al 11% más alto que el precio de importación reflejado para el 2022. De esta manera se denota también un decrecimiento en el precio de importación del 47% con respecto a la comparación del precio de importación de este producto en los años del 2020 al 2022.

Con el análisis descrito, se evidencia que parte del impacto financiero generado a la empresa se debe a la variación en los precios de los productos importados, mismos que de acuerdo al análisis de los cinco productos mencionados descritos, equivale a un promedio del 38%, tomando como elementos el porcentaje generado en cada producto en lo correspondiente a la disminución que tienen dichos precios desde el año 2020 al 2022, debido a las limitaciones generadas al comercio internacional a causa de la pandemia.

Asimismo, se refleja que la empresa “Mi Tica”, importa estos productos desde Nicaragua, Guatemala, Argentina y México, siendo esto un aspecto importante que refleja como la importación trasciende fronteras de manera expedita, orientando las compras a mercados internacionales que puedan satisfacer las necesidades de productos. No obstante, es notorio que hacer posible dichas importaciones se requiere pagar el precio impuesto por los distribuidores, mismo que durante la pandemia se dispara debido a las restricciones sanitarias y fronterizas establecidas por los gobiernos de cada país.

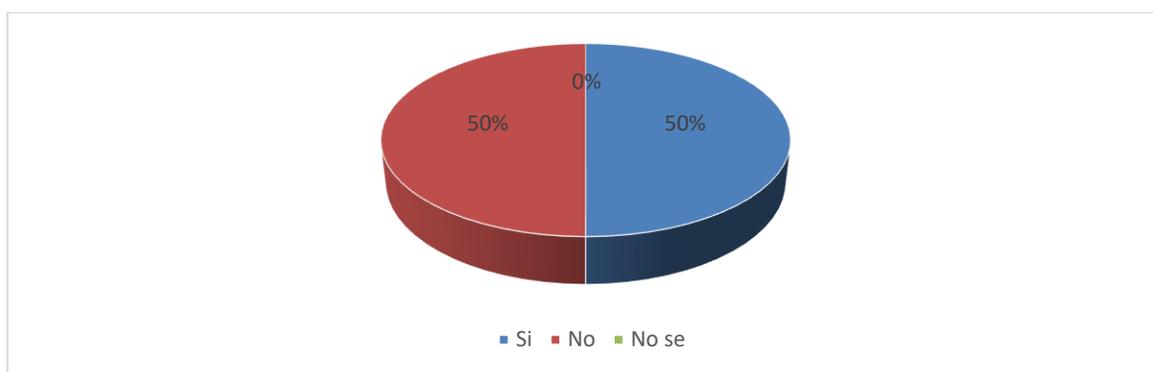
Productos Antes de Pandemia Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023

En este ítem se determina que el 100% del personal encuestado considera que la empresa dispone de los productos de manera oportuna anterior a la pandemia, lo cual refleja que el restaurante cuenta de los productos para el desarrollo de su actividad económica, como lo son aceites para cocinar, consomé y demás condimentos, arroz, frijoles y granos (garbanzos, lentejas, arvejas) y sueros para bebidas.

Lo anterior se debe a que para ese tiempo la cadena de abastecimiento no presenta problemas, ni tampoco atrasos con las solicitudes de los pedidos realizados a los proveedores, mismos que ofrecen un servicio con una logística coordinada y oportuna para satisfacer las necesidades de los productos requeridos.

Figura 8

Productos Durante Pandemia Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023



Nota: Elaboración propia (2023)

En este ítem se determina que el 50% del personal encuestado considera que la empresa dispone de los productos de manera oportuna durante la pandemia, y otro 50% indica que no lo cual refleja que el restaurante en ocasiones no dispone de los productos para el desarrollo de su actividad económica.

En virtud de lo anterior se determina que la mitad en ocasiones se dispone de los productos de manera oportuna, lo cual se debe a que la logística que se implementa en ocasiones resulta ser exitosa y por ende se reciben los productos en tiempo requerido. No obstante, en otros casos no se logra concretar la logística de manera correcta, debido a las restricciones sanitarias como la restricción vehicular y el distanciamiento social mismos que obstaculizan la cadena de abastecimiento.

Tabla 10

Hoja de Análisis de Verificación. Impacto Financiero en la empresa “Mi Tica”

Consulta	Cumple	No Cumple
1. Impacto financiero en la importación de productos		
a. Cuenta la empresa con estados financieros.	x	
b. La empresa dispone de métodos para evaluar el estado de las finanzas.	x	
c. La empresa realiza registros físicos de la información financiera.	x	
d. La empresa realiza registros digitales de la información financiera.		x
e. Antes de la pandemia la empresa contaba con métodos para evaluar el impacto financiero.	x	

Nota: Elaboración propia, 2023.

Con respecto a impacto en la importación de productos, la empresa cuenta con estados financieros para el registro de sus operaciones, dispone de métodos para evaluar sus finanzas y antes de la pandemia cuenta con métodos para evaluar el impacto financiero, como lo son la tasa de promedio de la rentabilidad y el costo anual. No obstante, actualmente no realizan registros digitales de la información financiera.

Tabla 11

Hoja de Análisis de Verificación aplicada en la empresa “Mi Tica”

Consulta	Cumple	No Cumple
1. Inventario de productos importados		
a. Cuenta la empresa con inventario de productos importados	x	
b. La empresa realiza registros físicos del inventario de productos importados.	x	
c. La empresa realiza registros digitales del inventario de productos importados.		x
d. La empresa realiza rotación de inventario de los productos importados.	x	

Nota: Elaboración propia, 2023.

En relación con el inventario de productos importados, la empresa cuenta con un inventario para este proceso, realiza el registro de la información de forma física y cuenta con una rotación del inventario, sin embargo, actualmente no cuenta con la realización del registro digital del inventario de dichos productos importados.

La empresa realiza un inventario de tipo UEPS, mismo que se realiza de forma periódica de forma semanal para llevar el registro de las entradas y salidas de productos y con esto promover el orden y adecuado control de la rotación de dicho inventario.

Tabla 12

Hoja de Análisis de Verificación aplicada en la empresa “Mi Tica”

Consulta	Cumple	No Cumple
1. Registro de procesos para importar productos.		
a. La empresa realiza inventario de procesos para importar.	x	
b. La empresa lleva registros físicos del inventario de procesos requeridos para importar productos.	x	
c. La empresa lleva registros digitales del inventario de procesos requeridos para importar productos.		x

Nota: Elaboración propia, 2023.

Se evidencia que de acuerdo con la cantidad de procesos que implementa la empresa para la importación de productos como lo son los estudios de mercado, creación de alianzas estratégicas, análisis de precios, visitas programadas para la verificación de productos. De forma que, para ello, se dispone de un inventario y se lleva el registro físico de los procesos requeridos, a pesar de que en la actualidad no se lleva el registro del procedimiento de manera digitalizada.

Tabla 13*Entrevista a funcionarios administrativos de la empresa “Mi Tica”. Ítem 2*

Ítem	Reactivo	Sujeto 1	Sujeto 2
2	Manera de evaluar el impacto	Mediante las ventas, el incremento y disminución.	Por medio de la revisión del estado de resultados.

Nota: Elaboración propia, 2023.

La manera en que la empresa evalúa el impacto financiero es por medio de los Estado de Resultados y mediante las ventas, documentos contables que contienen información importante para el manejo de las operaciones de la empresa, en los cuales se considera el incremento y disminución del ingreso y del gasto, ya que es de esta manera como se mide el crecimiento de los datos para evaluar el impacto financiero.

Tabla 14*Entrevista a funcionarios administrativos de la empresa “Mi Tica”. Ítem 3*

Ítem	Reactivo	Sujeto 1	Sujeto 2
3	Métodos implementados por la administración	Flujo de Caja y Estado de Resultados	Estados de Ingresos y Gastos

Nota: Elaboración propia, 2023.

Los métodos implementados por la administración de la empresa para evaluar las finanzas son generados con los reportes obtenidos tanto del flujo de caja, como de los Estados de resultados, documentos en los cuales se revisa y controla el Estado de ingresos y gastos que permite tomar decisiones importantes a nivel financiero y administrativo, en pro de los intereses de la empresa.

Tabla 15*Entrevista a funcionarios administrativos de la empresa “Mi Tica”. Ítem 1*

Ítem	Reactivo	Sujeto 1	Sujeto 2
4	Modo de capacitación al personal administrativo	No hay	No se capacitan

Nota: Elaboración propia, 2023.

Con base en el análisis de los resultados, se denota que en la actualidad no se le brinda capacitación al personal en materia financiera para el manejo de las finanzas y control administrativo, debido a que los entrevistados consideran que no hay capacitaciones y que no los capacitan, lo cual refleja la carencia una modalidad de desarrollo que promueva la mejora continua del recurso humano que labora para la empresa “Mi Tica”.

Tabla 16*Entrevista a funcionarios administrativos de la empresa “Mi Tica”. Ítem 1*

Ítem	Reactivo	Sujeto 1	Sujeto 2
5	Experiencia en la importación de productos antes de la pandemia	Manejo del Flujo de Caja y Estado de Resultados	Conocimiento en el manejo de Estados de Ingresos y Gastos

Nota: Elaboración propia, 2023.

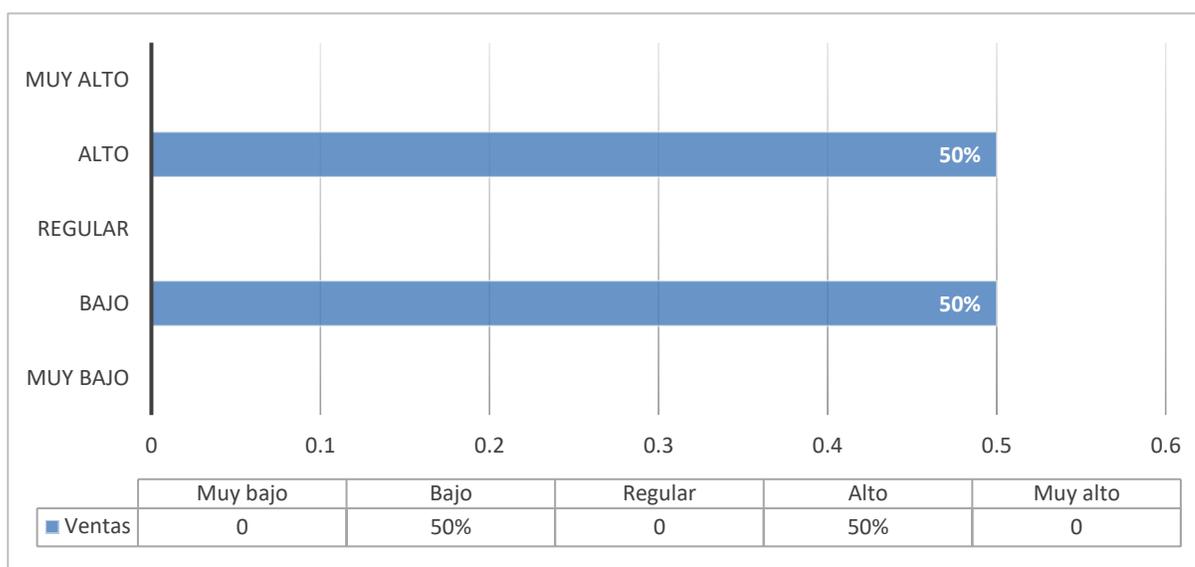
Con respecto a la experiencia en la importación de productos antes de la pandemia, se evidencia que antes los productos no eran tan caros y presentaban precios más accesibles, lo cual favorece al abastecimiento de inventario, siendo que esto se refleja con el encarecimiento de los productos de la canasta básica.

De esta manera se llega a

Análisis y Recolección de Datos de la Segunda Variable: Afectación en la Importación de Productos

Figura 9

Mercancías Antes De Pandemia Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023



Nota: Elaboración propia (2023)

Con respecto a este Ítem se determina que 50% de las personas encuestadas considera que las mercancías importadas antes de la pandemia le generan a la empresa un impacto financiero de tipo bajo, otro 50% manifiestan el impacto es alto y ninguno de los encuestados es del criterio que dicho impacto muy bajo, regular ni tampoco muy alto. Lo cual refleja una percepción dividida con relación impacto financiero antes de la pandemia.

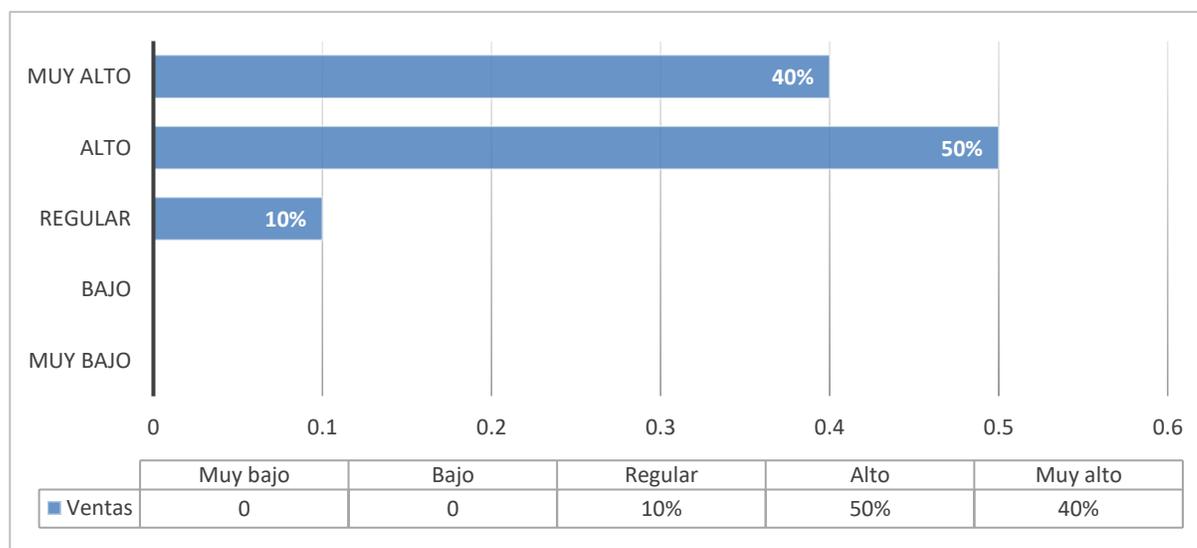
Algunos de los productos importados son aceites para cocinar, consomé y demás condimentos, arroz, frijoles y granos (garbanzos, lentejas, arvejas) y sueros para bebidas. Para lo cual importa productos desde Nicaragua, Estados Unidos y

Guatemala, mismos que hacen llegar estas mercancías de forma efectiva y oportuna. De esta manera se evidencia como la posición dividida de los encuestados refleja que algunos son del criterio que el impacto financiero es alto, por la afectación en la importación de productos antes de la pandemia, lo cual se da por la experiencia laboral que tienen algunas trabajadoras de la empresa, ya que estas conocen la manera en que se desarrolla la parte operativa de importación de mercancías.

Por su parte otras personas encuestadas consideran que las mercancías importadas por el negocio antes de la pandemia eran bajas, lo cual se debe a que son del criterio que, de acuerdo con la naturaleza del negocio, su oferta se adecua a la demanda.

Figura 10

Mercancías Durante La Pandemia Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023



Nota: Elaboración propia (2023). Mercancías durante la pandemia.

Con respecto a este Ítem se determina que 50% de las personas encuestadas consideran que las mercancías importadas durante la pandemia le

generan a la empresa un impacto financiero de tipo alto, 40% indican que muy alto y solamente un 10% es del criterio que el impacto sea regular. Ninguno de los encuestados indica que dicho impacto fuese muy bajo, ni tampoco bajo. Para los efectos del impacto financiero se detalla que en el año 2020 la empresa tiene un monto en los gastos es de ¢52.000.000,00, para el 2021 ¢8.000.000,00 y para el 2022 ascienden a ¢66.000.000,00. Es por lo anterior que se denota como la mayoría de los encuestados coinciden en que el impacto generado en las importaciones de mercancías oscila entre muy alto y alto, ya que en ese momento la pandemia se encuentra con niveles de contagio excesivos, lo cual afecta de forma directa el tema de las importaciones en el comercio internacional.

Importación Antes De Pandemia Según Empresa “Mi Tica”, Durante El Primer Cuatrimestre 2023

En este Ítem se determina que el 100% del personal encuestado es del criterio que la importación de productos antes de la pandemia le genera a la empresa disminución de ventas considerada baja. Lo cual refleja que anterior a la pandemia se genera poca afectación en los intereses financieros de la compañía, relacionado a la importación de productos, ya que se realizan las transacciones comerciales con los proveedores, sin que se dan situaciones que afectan las operaciones desde la parte financiera. Es entonces que la empresa antes de la pandemia realiza labores de manera normal y sus ventas no ven afectadas, debido a que los proveedores extranjeros facilitaban la importación de manera oportuna.

Importación Durante Pandemia Según Empresa “Mi Tica”, Durante El Primer Cuatrimestre 2023

Con respecto a este Ítem se determina que el 100% del personal encuestado es del criterio que la importación de productos durante la pandemia le genera a la empresa disminución en las compras y por ende una desmejora en las ventas, considerada baja. Lo cual se refleja con la información aportada por el personal administrativo de la empresa donde se detalla que para el 2020 las compras son de

¢19.000.000,00, para el 2021 descienden a ¢7.000.000,00 y para el 2022 ascienden a ¢10.000.000,00.

Tabla 17

Ventas de los años 2020, 2021 y 2022

Año	Ingresos
2020	¢19.000.000,00
2021	¢7.000.000,00
2022	¢10.000.000,00

Nota: Elaboración propia, 2023.

Asimismo, se determina que durante la pandemia el nivel de importaciones de productos es considerado bajo, ya que las barreras establecidas a nivel internacional en los puestos de aduanas, aunado a las restricciones vehiculares y sanitarias determinadas por los gobiernos impide que se dé el correcto flujo de importaciones entre países, lo cual refleja se ve reflejado en la baja importación de productos que realiza la empresa “Mi Tica”.

Tabla 18

Entrevista a funcionarios de la empresa “Mi Tica”. Ítem 7

Ítem	Reactivo	Sujeto 1	Sujeto 2
7	Comportamiento de las ventas en los años 2020 al 2022	Se dio una disminución muy considerable en las ventas	Disminuyeron las ventas por la llegada de la pandemia

Nota: Elaboración propia, 2023.

El comportamiento de las ventas de los años 2020 al 2022, genera afectación en las finanzas de la empresa, ya que hay una disminución del 50% en las ventas que, generada por el distanciamiento social promovido por las autoridades del Ministerio de Salud, dejando con ello una disminución significativa para los

intereses de la empresa en el tema de las ventas. Siendo esto completamente impactante, debido a que se disminuyen los ingresos para la compañía.

Tabla 19

Comparación Ingresos 2020-2021

Año	Ingresos
2020	¢47.000.000,00
2021	¢35.000.000,00
Crecimiento / Decrecimiento	-26%

Nota: Elaboración propia, 2023.

En este apartado se determina que para el año 2020 los ingresos llegan al monto de ¢47.000.000,00, lo cual para el año 2021 es de ¢35.000.000,00, reflejando un decrecimiento en los ingresos debido a las bajas en las ventas a causa de la pandemia.

Tabla 20

Comparación Ingresos 2021-2022

Año	Ingresos
2021	¢35.000.000,00
2022	¢45.000.000,00
Crecimiento / Decrecimiento	29%

Nota: Elaboración propia, 2023.

Al comparar los años 2021 con el 2022 se evidencia un monto de las ventas de ¢45.000.000,00, lo cual refleja un 29% de crecimiento con respecto al monto de ¢35.000.000,00 al que llegan las ventas del período 2021.

Tabla 21*Comparación Ingresos 2020-2022*

Año	Ingresos
2020	¢47.000.000,00
2022	¢45.000.000,00
Crecimiento / Decrecimiento	-4%

Nota: Elaboración propia, 2023.

Con respecto a las ventas del 2020 correspondientes a ¢47.000.000,00, contra las ventas del 2022 de ¢45.000.000,00, se determina un decrecimiento en ventas que equivale al -4%, lo cual genera afectación financiera para los intereses de la empresa.

Tabla 22*Entrevista a funcionarios administrativos de la empresa "Mi Tica". Ítem 8*

Ítem	Reactivo	Sujeto 1	Sujeto 2
8	Comportamiento del personal de servicio al cliente	Muy bueno, con mucha actitud ante la problemática de la pandemia	Se portaron con una actitud valiente, a pesar de las circunstancias vividas por la pandemia

Nota: Elaboración propia, 2023.

De esta manera se evidencia que el comportamiento del personal del servicio al cliente en el período comprendido en el 2020 al 2021 se relaciona con una buena actitud, siendo que se aportan de forma adecuada a pesar de las circunstancias acontecidas por el tema de la pandemia.

Parte de la buena actitud mencionada en el párrafo anterior se debe a que, por motivo de la pandemia, la empresa se da a la tarea de establecer una política de servicio al cliente donde se les dé un trato ameno y agradable a los clientes para paliar de cierta forma la afectación que genera en la parte emocional a las personas la realidad que presentan los fallecimientos por Covid 19. Con respecto al comportamiento del personal de servicio al cliente para la venta de productos, es muy bueno, ya que estos se presentan con mucha actitud ante la problemática de la pandemia, y el personal pone de su parte a pesar de la afectación a la salud que la pandemia genera.

La afectación en las ventas a la empresa antes de la pandemia las ventas son muy buenas, pero con su llegada se da el cierre parcial o total de la actividad económica por miedo al contagio, ocasionando una disminución considerable en los ingresos de la empresa.

Tabla 23

Entrevista a funcionarios de la empresa “Mi Tica”. Ítem 9

Ítem	Reactivo	Sujeto 1	Sujeto 2
9	Afectación a las ventas antes y durante la pandemia	La pandemia afectó mucho debido al cierre parcial o total de la actividad	Se tuvo que cerrar el local, para evitar que se dieran contagios entre compañeros de trabajo

Nota: Elaboración propia, 2023.

La afectación a las ventas antes y durante la pandemia de acuerdo con la posición de las personas entrevistadas se dan de manera amplia, por el cierre del local y la incursión en el teletrabajo debido al distanciamiento social establecido por el gobierno de la república para disminuir el contagio por el virus Covid 19.

Tabla 24*Entrevista a funcionarios de la empresa “Mi Tica”. Ítem 10*

Ítem	Reactivo	Sujeto 1	Sujeto 2
10	Comportamiento de los clientes en los años 2020 al 2022	Durante los cierres el cliente se transformó de presencial a usar plataformas virtuales, no en un 100%, pero si bastante.	Los clientes se fueron adaptando a comprar en línea para el resguardo de su salud, lo cual hizo que los dueños de la empresa invirtieran en la modalidad <i>delivery</i>

Nota: Elaboración propia, 2023.

Analizando las posturas de los dos entrevistados se denota que el comportamiento de los clientes en los años 2020 al 2022, tiene un cambio radical, ya que anteriormente las visitas al restaurante se dan de forma presencial, pero con las limitaciones generadas por la pandemia se da una nueva estrategia de negocios, con la promoción de ventas por medio de plataformas y aplicaciones que permiten realizar las compras a los negocios y que se las llevan hasta la puerta de su casa. Oportunidad que la empresa aprovecha para darle continuidad y acceso a los clientes en este período.

Tabla 25*Entrevista a funcionarios de la empresa “Mi Tica”. Ítem 11*

Ítem	Reactivo	Sujeto 1	Sujeto 2
11	Afectación al cliente por problemas en la importación	Al cliente final se le subían los precios para poder cubrir una parte.	Se dio un aumento en los precios de los productos que se vendían al cliente

Nota: Elaboración propia, 2023.

En relación con la afectación a la cliente generada por los problemas en la importación de productos y mercancías, manifiestan las personas entrevistadas que se da un aumento en los precios de los productos que se venden en el restaurante, lo cual genera descontento en los clientes que frecuentan la empresa.

De igual manera, debido a que el negocio requiere crecer para la mejora de la atención y el servicio al cliente es que se realizan importaciones de mercancías desde otros países. No obstante, al ver estar la pandemia en su momento más crítico, las compañías extranjeras optan por aumentar el costo de sus productos y con ello se da un desequilibrio financiero para poder hacerle frente a las compras de productos en la modalidad de importación.

Tabla 26*Entrevista a funcionarios de la empresa “Mi Tica”. Ítem 12*

Ítem	Reactivo	Sujeto 1	Sujeto 2
12	Afecta al cliente la falta de productos importados	De igual forma ya que el faltante de productos subió costos y por ende precio de venta.	Es correcto, este faltante de productos repercute en que los clientes se alejen.

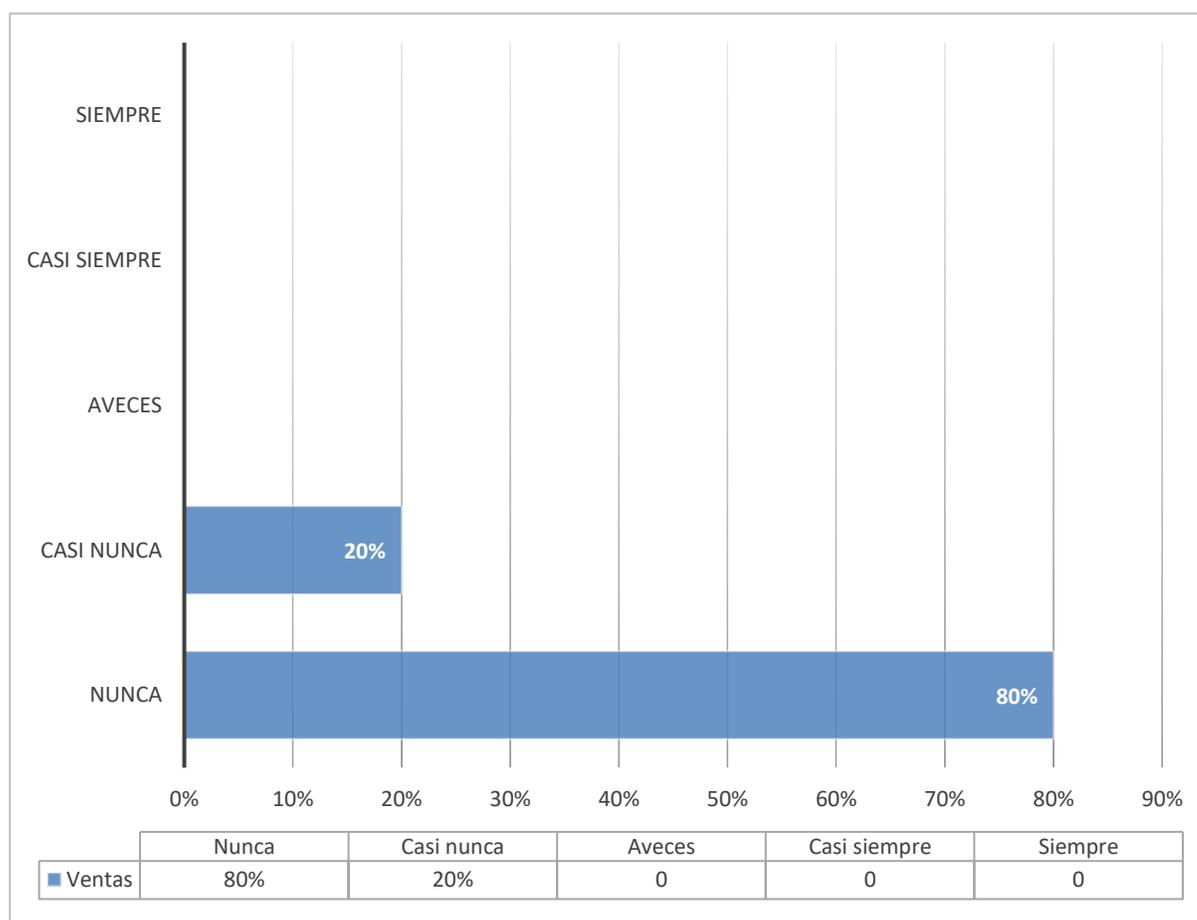
Nota: Elaboración propia, 2023.

Análisis y Recolección de Datos de la Tercera Variable

Incidencia de Precios al Consumidor

Figura 11

Precios Antes Pandemia Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023



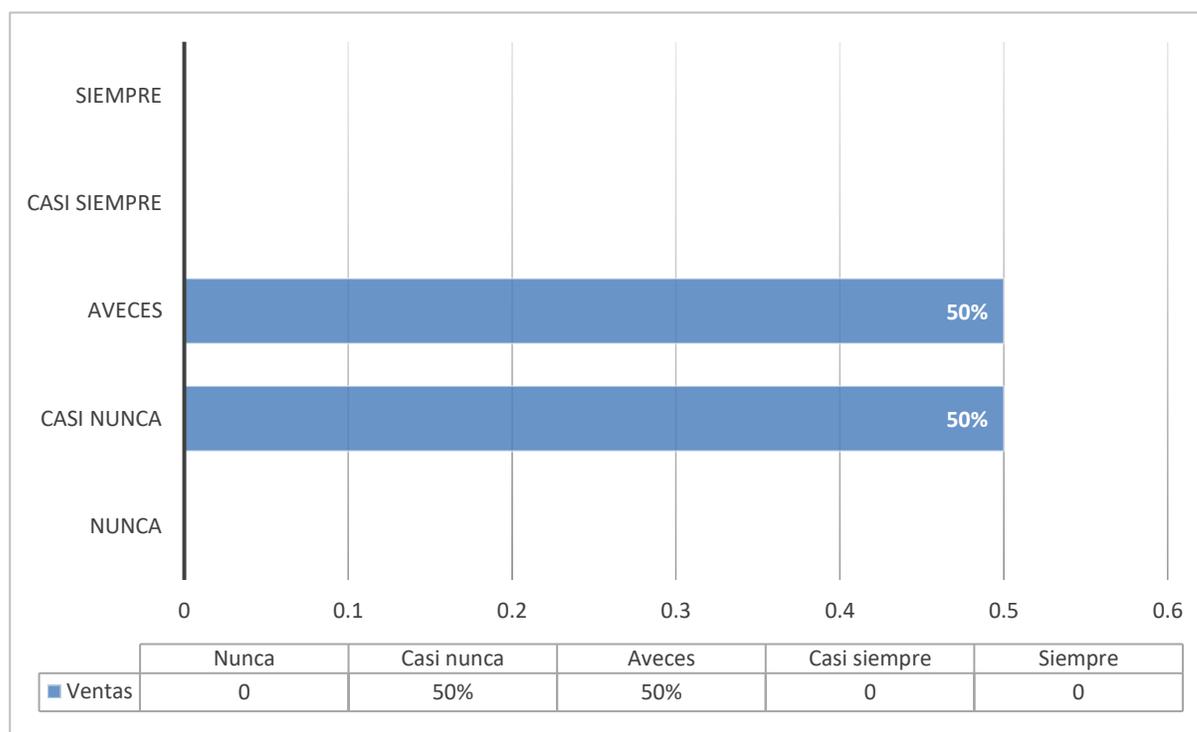
Nota: Elaboración propia (2023). Precios antes de la pandemia.

En este Ítem se determina que el 80% de las personas encuestadas considera que antes de la pandemia, nunca los precios eran más altos y el 20% son del criterio que casi nunca.

Debido a lo anterior, se evidencia que los precios antes de la pandemia por Covid 19, no reflejan un impacto que incida en el alza de los precios de los productos ya que en ese período el restaurante se encuentra operando de manera normal en términos administrativos y financieros.

Figura 12

Precios Durante Pandemia Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023



Nota: Elaboración propia (2023). Precios durante la pandemia.

Con respecto a este ítem se determina que el 50% del personal encuestado considera que casi nunca el precio de los productos tuvo un aumento y 50% indica que a veces. Ninguno de los encuestados elige las opciones nunca, casi siempre ni tampoco siempre. El comportamiento de los clientes de los años del 2020 al 2022, se refleja en una transformación de la manera en que obtienen los productos, pasando de la modalidad presencial *in situ*, a hacer uso de plataformas tecnológicas para comprar desde la comodidad de su casa, ya que ahora el cliente prefiere pedir

por teléfono o por medio de la aplicación. El cliente se ve afectado con los problemas en la importación de productos, debido al aumento de los costos de producción, y al incremento que esto genera a los precios en los productos. Lo cual produce un aumento excesivo en el precio de venta de algunos productos, y aleja algunos clientes.

Inversión Antes Pandemia Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023

En este ítem se determina que el 100% del personal encuestado indica estar completamente en desacuerdo en que antes de la pandemia se invierte el mismo dinero para abastecer de productos a la empresa, ya que los costos de producción no se obstaculizan con la pandemia que llega a cambiar el modelo de estrategia empresarial para mantener a flote las finanzas de la empresa. Ya que para la llegada de dicha pandemia la empresa aumenta en un 25% el valor de su inversión con la finalidad de mantener a flote su negocio.

Inversión Durante Pandemia Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023

Con respecto a este ítem se determina que el 100% del personal encuestado indica estar completamente en desacuerdo en que durante la pandemia se invierte el mismo dinero para abastecer de productos a la empresa.

Lo anterior se debe al encarecimiento de los productos que se deben comprar para el abastecimiento del inventario que lleva el restaurante, y la alza en los precios para importar dichos productos, lo cual le genera a la empresa la necesidad de invertir un 25% para dar soporte a las finanzas y la administración del negocio.

Presupuesto Antes de Pandemia Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023

En este Ítem se determina que el 100% del personal encuestado indica estar completamente en desacuerdo en que antes de la pandemia se invierte el mismo presupuesto para abastecer de productos a la empresa. Lo cual se evidencia en parte con la crisis de contenedores mencionada en el marco teórico y su afectación en las importaciones de productos, aunado al aumento excesivo en los precios pactados por los proveedores que residen en el extranjero, lo cual implica que la importación sea más costosa. Ya que anteriormente un 10% de sus ganancias es para invertir en la administración y las finanzas de la empresa.

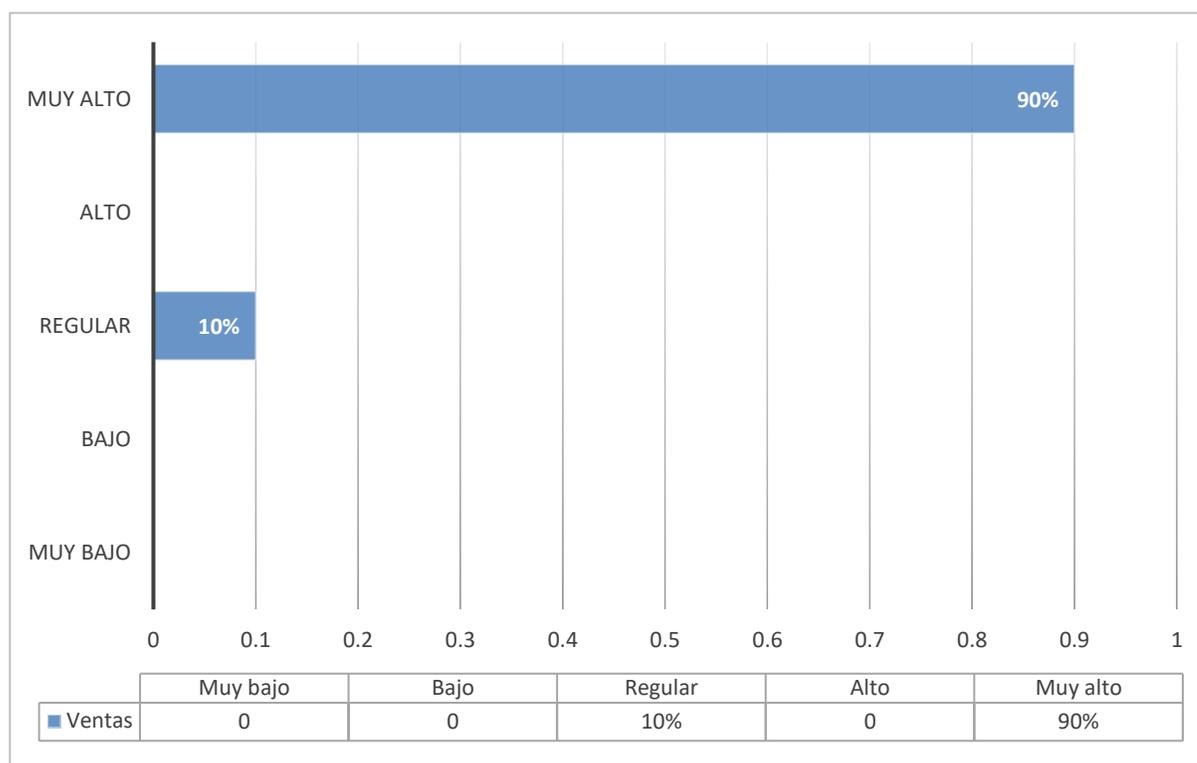
Presupuesto Durante Pandemia Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023

Con respecto a este Ítem se determina que el 100% del personal encuestado está completamente en desacuerdo en que durante la pandemia se invierte el mismo presupuesto que antes de dicha pandemia, para el abastecimiento de productos para el desarrollo de los requerimientos del restaurante.

Dicho de otra manera, se denota como todas las personas encuestadas son del criterio que la inversión en términos presupuestarios se mantiene antes y durante la pandemia, a pesar del cambio generado por el distanciamiento social y el alejamiento de los clientes debido al encarecimiento de los productos, lo cual promueve el alza de los precios de venta. A pesar de esto se ven disminuidos algunos costos de producción, por la incursión de la empresa en la modalidad *delivery*.

Figura 13

Índice de Precios al Consumidor Antes de la Pandemia Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023



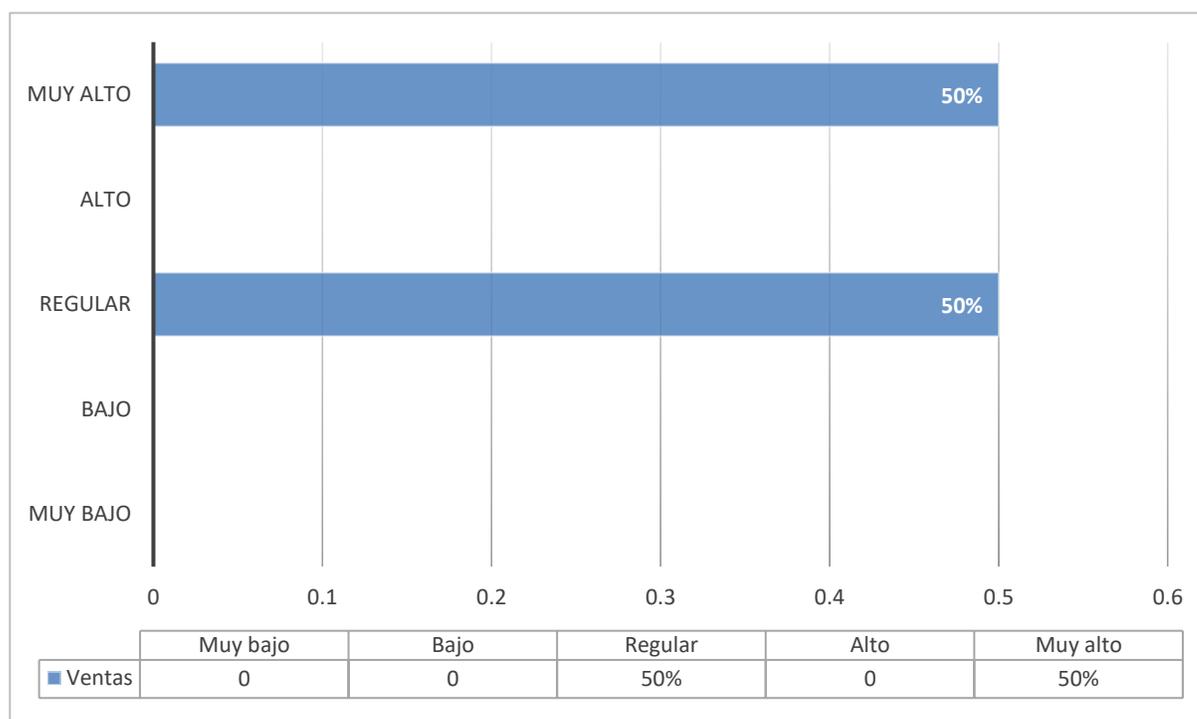
Nota: Elaboración propia (2023). Índice de Precios al Consumidor Antes de la Pandemia

En este ítem se determina que el 10% del personal encuestado considera que antes de la pandemia el índice de precios al consumidor incide de forma regular en los costos de los productos que importa la empresa, 90% indica que tiene una incidencia muy alta y ninguno de los encuestados es del criterio que es muy baja, baja o alta.

Se refleja de lo anterior la afectación generada por la pandemia en el IPC, mismo que produce un alza en el precio, lo cual desmejora las posibilidades para adquirir productos, debido al elevado costo.

Figura 14

Índice De Precios Al Consumidor Durante La Pandemia Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023



Nota: Elaboración propia (2023). Índice De Precios Al Consumidor Durante La Pandemia

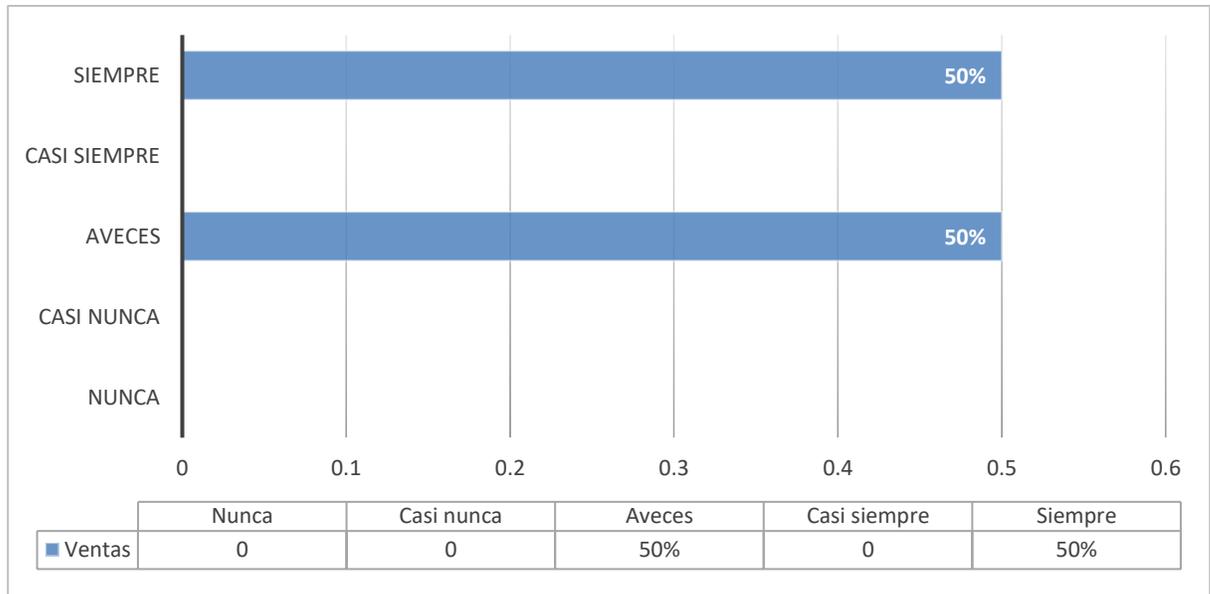
Con respecto a este ítem se determina que el 50% del personal encuestado indica que durante la pandemia el índice de precios al consumidor incide de forma regular en los costos de los productos que importaba la empresa, 50% manifiesta que tiene una incidencia muy alta y ninguno de los encuestados es del criterio que es muy baja, baja o alta.

De igual manera es durante la pandemia cuando se disparan los índices de precios al consumidor, provocado por la crisis de contenedores y el aumento constante de los precios para importar productos y mercancías, limitando con ello el acceso a desarrollar el Comercio internacional de la empresa “Mi Tica”. Ya que

con esta situación se incursiona en una estrategia empresarial para mantener activa la empresa.

Figura 15

Tipo De Cambio Del dólar Antes De La Pandemia Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo Cuatrimestre 2023



Nota: Elaboración propia (2023). Tipo De Cambio Del dólar Antes De La Pandemia

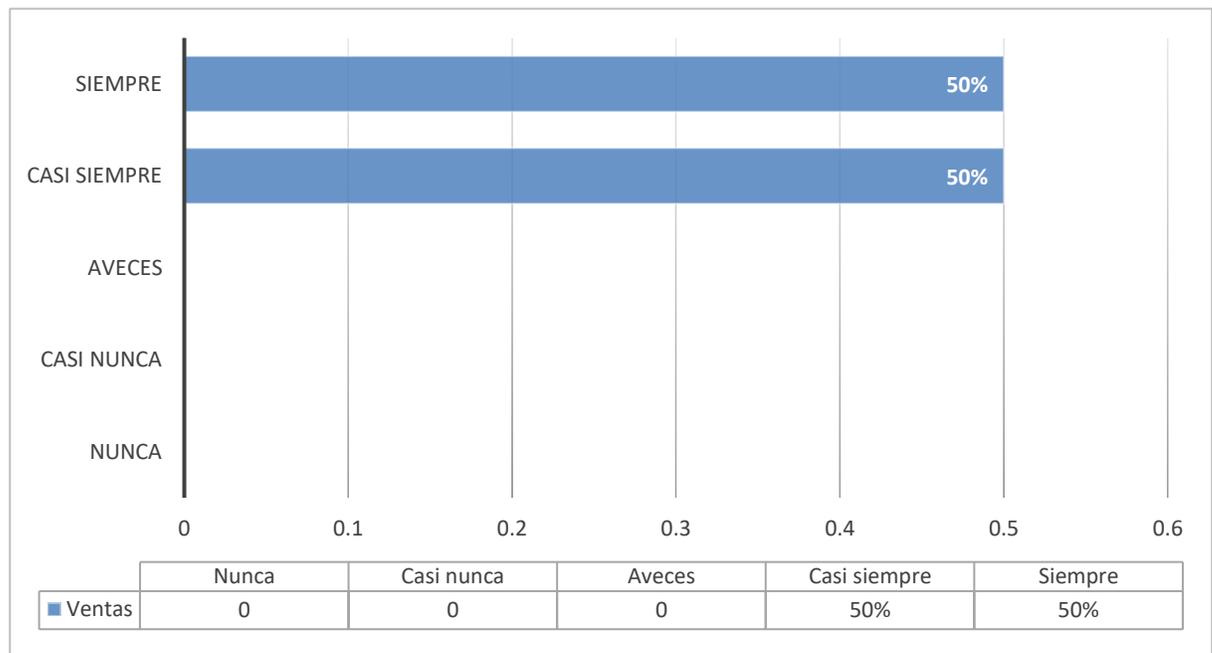
En este ítem se determina que el 50% del personal encuestado indica que a veces el tipo de cambio del dólar antes de la pandemia tiene incidencia en el precio de los productos que importa la empresa, 50% manifiesta que siempre una y ninguno de los encuestados elige las opciones nunca, casi nunca ni tampoco casi siempre.

El precio del dólar es uno de los elementos a considerar para importar productos, ya que el tipo de cambio le da una connotación financiera que siempre es fluctuante en el sentido que aumento repercute de manera directa en la afectación financiera de la empresa y la disminución le da un respiro. A nivel de

empresa se es sabido manejar esta circunstancia de forma administrativa y financiera de manera oportuna, para garantizar el abastecimiento de productos destinados a la preparación de alimentos que se sirven en el restaurante.

Figura 16

Tipo de Cambio del dólar Durante la Pandemia Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023



Nota: Elaboración propia (2023). Tipo de Cambio del dólar Durante la Pandemia.

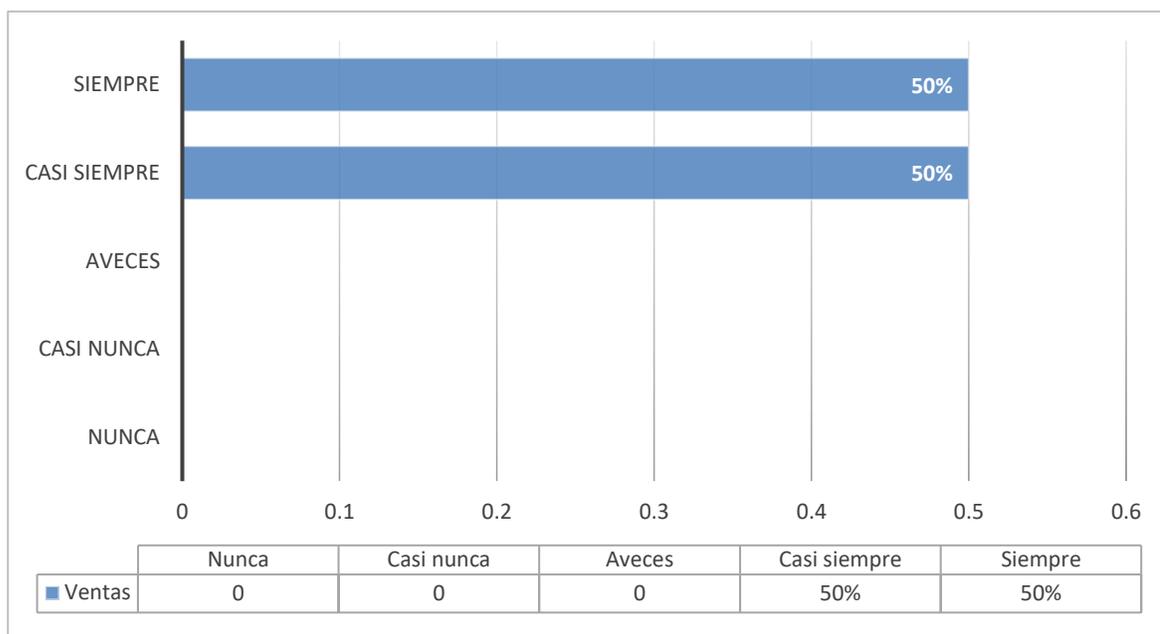
Con respecto a este ítem se determina que el 50% del personal encuestado indica que casi siempre el tipo de cambio del dólar durante la pandemia tiene incidencia en el precio de los productos que importa la empresa, 50% manifiesta que siempre una y ninguno de los encuestados elige las opciones nunca, casi nunca ni tampoco a veces. Lo anterior refleja como el tipo del cambio del dólar la mayoría de las ocasiones afecta el precio de los productos que se importan, esto se debe a la fluctuación de esta moneda y con la llegada de la pandemia tiende a ser más inestable y cambiante su valor, siendo esto un factor impactante para los intereses de “Mi Tica”.

Análisis y Recolección de Datos de la cuarta variable

Metodologías de compras

Figura 17

Compras Organizadas Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023

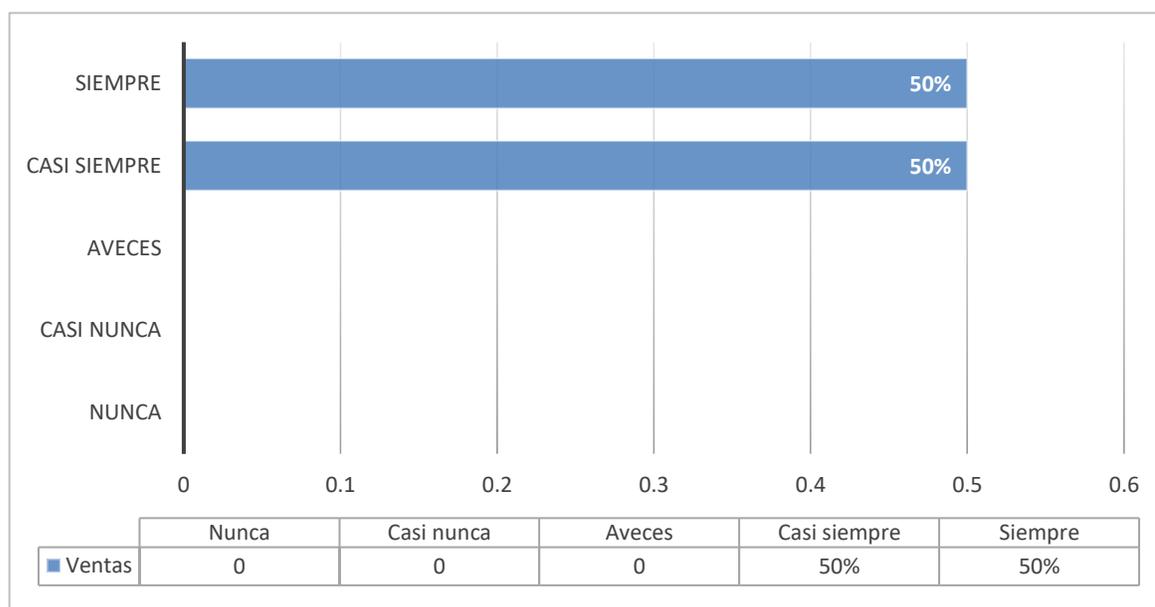


Nota: Elaboración propia (2023). Compras Organizadas por la empresa.

En este ítem se determina que el 50% del personal encuestado considera que casi siempre las metodologías de compras implementadas por la empresa se realizan de manera organizada y 50% indica que siempre. Ninguno de los encuestados elige las opciones nunca, casi nunca, ni tampoco a veces. Es así como la empresa, realiza estudios de mercado tanto en el ámbito nacional como en el internacional para cotizar los precios de los productos y posteriormente elegir la opción que se adecue a las posibilidades del negocio, sino que además brinde productos de calidad para brindar un mejor servicio al cliente externo.

Figura 18

Compras Adecuadas Según Empresa “Mi Tica”, Durante El Primer Cuatrimestre 2023



Nota: Elaboración propia (2023). Compras adecuadas por la empresa.

Con respecto a este ítem el 50% del personal encuestado considera que casi siempre las metodologías de compras implementadas por la empresa son planificadas de manera adecuada y 50% indica que siempre. Ninguno de los encuestados elige las opciones nunca, casi nunca, ni tampoco a veces.

Asimismo, se evidencia que las compras se constituyen como una de las fortalezas administrativas que tiene el restaurante, para garantizar un correcto control de inventarios y el abastecimiento de productos. Lo cual es organizado por medio de la parte administrativa para planificar las compras que se derivan del inventario realizado de forma diaria, con la finalidad de determinar la rotación de productos que salen contra los que quedan y con esto verificar su vida útil y su estado. De esta manera es como la empresa determina la cantidad de productos que se requiere comprar.

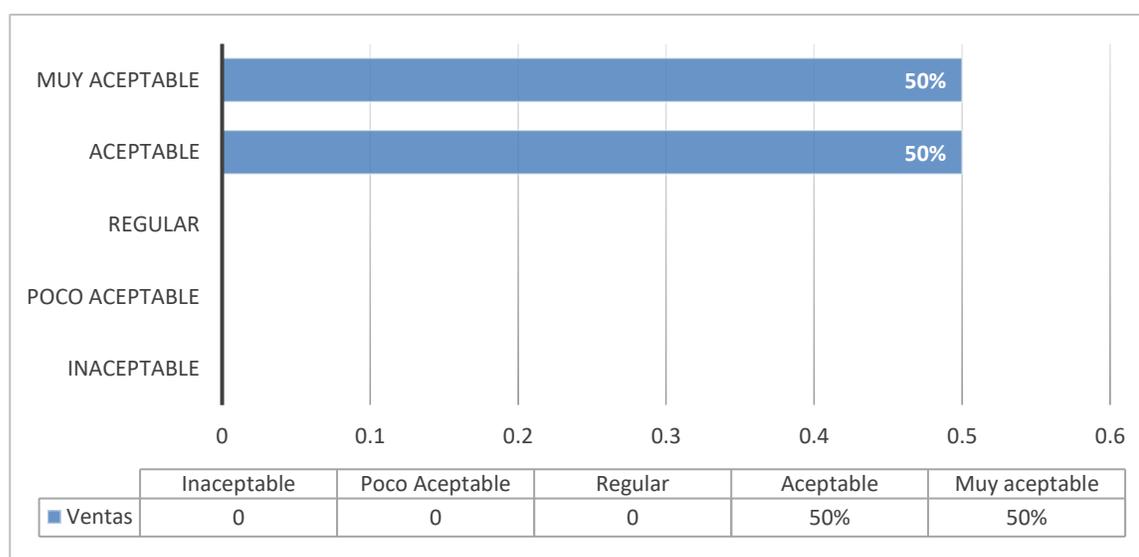
Controles Establecidos En Compras Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023

En este ítem se determina que el 100% del personal encuestado considera que los controles establecidos para la compra de productos son muy buenos. Siendo estos importantes para mantener a flote la cadena de abastecimiento requerida para los intereses comerciales de la empresa. Cabe destacar que los controles utilizados son la rotación de inventarios realizados de forma diaria, la verificación de la calidad de los productos perecederos y la planificación de las compras diarias que son realizadas por la parte administrativa.

Por otra parte, se puede destacar que el tema de las compras a nivel de esta empresa es uno de los aspectos más relevantes debido a la importancia de mantener contacto con proveedores a los que les pueden comprar productos a precios accesibles y que brinden un servicio oportuno y de calidad, para abordar el tema de las compras de recursos para el abastecimiento del negocio.

Figura 19

Controles Implementados En Compras Según Empresa “Mi Tica”, Durante El Primer Cuatrimestre 2023



Nota: Elaboración propia (2023). Controles Implementados en Compras.

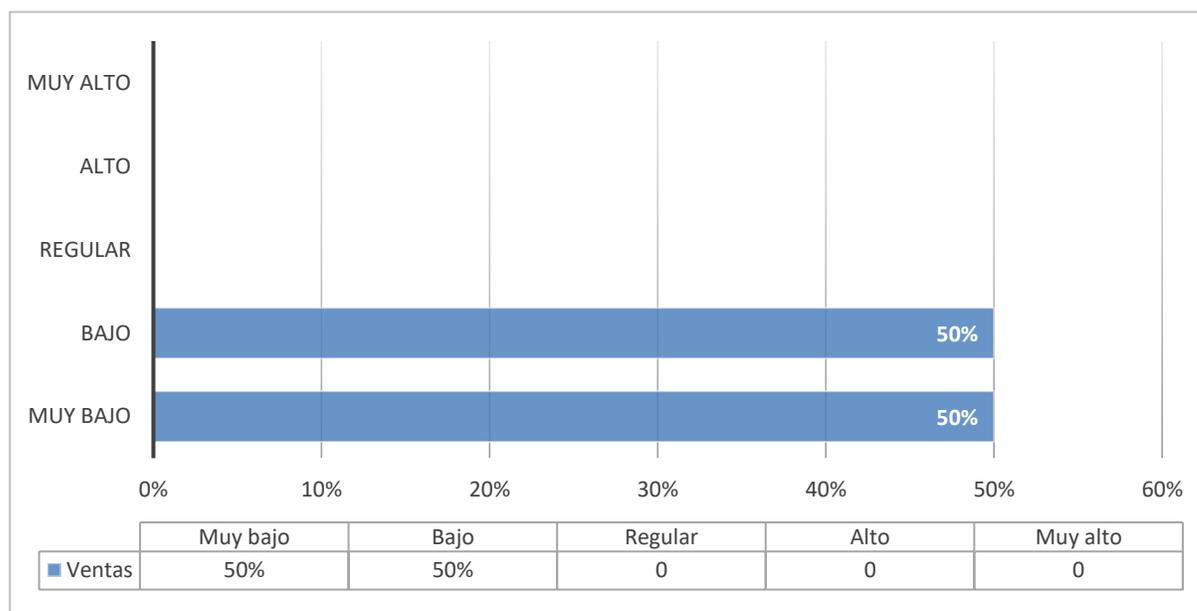
Con respecto a este ítem el 50% de las personas encuestadas considera que el control implementado en la compra de productos es muy aceptable y otro 50% es del criterio que esta gestión es aceptable. No se obtienen resultados en las opciones regular, poco aceptable e inaceptable.

De igual manera es que los controles establecidos como lo son los inventarios periódicos, rotación de inventarios y compras planificadas, permiten un correcto desarrollo de la cadena de abastecimiento en la empresa.

Es por lo dicho anteriormente que los controles implementados para las compras en la empresa “Mi Tica”, son aceptados por el personal que labora en dicha compañía, ya que la totalidad es del criterio que son procedimientos avalados y dirigidos a la adquisición de los recursos necesarios para realizar la labor de venta de comidas en el centro de trabajo.

Figura 20

Impacto Financiero Según Empresa “Mi Tica”, durante el segundo cuatrimestre 2023



Nota: Elaboración propia (2023). Resultado del Impacto Financiero.

En este Ítem se determina que el 50% de los encuestados considera que los productos importados antes de la pandemia le generan a la empresa un impacto financiero de tipo Muy bajo, otro 50% de las personas consideran que bajo y ninguno de los encuestados es de criterio que dicho impacto es muy regular, alto ni tampoco muy alto. Lo cual refleja una leve afectación en las finanzas de la empresa.

Se considera que estos datos se reflejan de esta manera debido a que la actividad restaurante del sector comercio se ve afectada con la pandemia, pero se reinventa para generar sus ventas a través de plataformas tecnológicas para vender de forma virtual y continuar con el desarrollo de sus operaciones comerciales.

Tabla 27

Entrevista a funcionarios administrativos de la empresa “Mi Tica”. Ítem 13

Ítem	Reactivo	Sujeto 1	Sujeto 2
13	Métodos de compra	Con proveedores locales, tanto de reparto como de local fijo	A proveedores que se encuentran más cerca.

Nota: Elaboración propia, 2023.

Los métodos de compra que se implementan en la empresa son realizados con proveedores locales, tanto de reparto como de local fijo. Actualmente se tramitan las compras con proveedores de la localidad, buscando precios accesibles. Además, la administración elabora las guías de trabajo para establecer los procesos de compra de productos, por medio de la implementación de los inventarios diarios y con la revisión de lo que se gasta contra lo que se requiere.

Tabla 28*Entrevista a funcionarios administrativos de la empresa “Mi Tica”. Ítem 14*

Ítem	Reactivo	Sujeto 1	Sujeto 2
14	Manera de elaborar guías de trabajo	Con la implementación de inventarios diarios	Por medio de la observación y el manejo adecuado del inventario

Nota: Elaboración propia, 2023.

La empresa establece procedimientos de compra de productos para evitar el desabastecimiento, procedimiento que no es sencillo por ser productos perecederos, así que la compra se da de acuerdo con la necesidad.

Tabla 29*Entrevista a funcionarios administrativos de la empresa “Mi Tica”. Ítem 15*

Ítem	Reactivo	Sujeto 1	Sujeto 2
15	Procedimientos de compra	No es sencillo por ser productos perecederos, así que las compras se van dando de acuerdo con la necesidad	Se dan en un contexto un poco complejo, por medio del control de inventarios. Pero no se realiza de forma digital.

Nota: Elaboración propia, 2023.

Con base en las entrevistas se denota como el procedimiento de compras es realizado de acuerdo con el control del inventario, para realizar una revisión de los

productos de forma diaria y mantener lo necesario para abastecer de al negocio de forma oportuna.

Adicionalmente se hace constancia que este proceso en ocasiones se torna complejo por la ausencia de herramientas tecnológicas que permitan el registro, control y administración del inventario para garantizar el abastecimiento de lo necesario de manera oportuna y evitar el desabastecimiento por una mala administración de los recursos.

Tabla 30

Entrevista a funcionarios administrativos de la empresa “Mi Tica”. Ítem 16

Ítem	Reactivo	Sujeto 1	Sujeto 2
16	Diseño de procesos de compra	Por PEPS y de acuerdo con las necesidades	--

Nota: Elaboración propia, 2023

El diseño de los procesos de compra la empresa se realiza por medio del método de control de inventarios PEPS (Primeros en entrar, primeros en salir) y de acuerdo con las necesidades de abastecimiento, aplicando inventarios periódicos.

Tabla 31

Entrevista a funcionarios administrativos de la empresa “Mi Tica”. Ítem 17

Ítem	Reactivo	Sujeto 1	Sujeto 2
17	Parámetros para compra de productos	Comparación de precios y facilidades de crédito	--

Nota: Elaboración propia, 2023.

Los parámetros en que se basa la empresa para la compra de productos se realizan por medio de la comparación de precios y las facilidades de créditos y verificando la calidad del producto, fecha de caducidad y se realizan estudios de mercado.

Tabla 32

Entrevista a funcionarios administrativos de la empresa “Mi Tica”. Ítem 18

Ítem	Reactivo	Sujeto 1	Sujeto 2
18	Diseño de compra para disminución de costos	Inventarios diarios y compras de acuerdo con las necesidades	--

Nota: Elaboración propia, 2023.

La empresa implementa diseños de compras que contribuyan a la disminución de costos de producción por medio de la realización de inventarios diarios y las compras de acuerdo debido a las necesidades y verificando la calidad del producto y realizando inventarios programados.

En referencia a la experiencia para importar productos durante la pandemia, esto es un proceso complicado, debido a la escasez de productos del extranjero, se torna muy difícil contactar a proveedores, debido a la situación, se pone compleja o el abastecimiento de productos debido a la carencia de estos.

Con respecto al impacto en la importación de productos, la empresa cuenta con estados financieros para el registro de sus operaciones, dispone de métodos para evaluar sus finanzas y antes de la pandemia contaba con métodos para evaluar el impacto financiero. No obstante, actualmente no realizan registros digitales de la información financiera.

Figura 21*Diagrama de Procesos*

Nota. Elaboración propia, 2023. Esta figura muestra la cadena de abastecimiento para el proceso de compra y rotación de productos.

Alfa de Cronbach

Con respecto a la valoración del instrumento aplicado en la modalidad de cuestionario, mismo que se fundamenta en los criterios: Ítem, naturaleza, reactivo e indicador, y se aplica en la modalidad de encuesta, se aplica el Alfa de Cronbach para validar la efectividad y determinar con ello si dicho instrumento permite abordar los intereses establecidos en las variables de estudio, derivadas de los objetivos específicos. Mismo que da como resultado 0,76, lo cual refleja un coeficiente de fiabilidad del instrumento subyacente estar en el rango de 0 a 1. Ver Anexo.

Capítulo VI

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

En este apartado se realizan las conclusiones correspondientes a los objetivos de la investigación, producto de la aplicación de los instrumentos técnicos de recolección de datos: entrevista, hoja de análisis de verificación y cuestionario, los cuales permiten el análisis e interpretación de los resultados.

En virtud de lo anterior se desarrolla cada una de las determinaciones que considera el suscrito en relación con las variables de estudio para con ello elaborar las conclusiones pertinentes a efecto de elaborar posteriormente las recomendaciones para facilitar la toma de decisiones a la administración de la empresa "Mi Tica". De esta manera a continuación se detallan las conclusiones.

Conclusiones de los datos generales

La presente investigación arroja como conclusión general que los participantes de los instrumentos forman en su totalidad parte de la planilla de la empresa "Mi Tica", Dos funcionarios son profesionales y a ellos les corresponde la parte administrativa y financiera de la empresa y ocho personas les corresponde realizar labores en los puestos de dependientes y cajeros para la atención del restaurante. Siendo que únicamente labora una persona del sexo masculino y nueve del sexo femenino.

Estos participantes son mayores de edad y sus edades están en el rango de los dieciocho años a los cuarenta y nueve, lo cual evidencia que son considerados como adultos jóvenes.

Se evidencia que se trabaja con personal en edad adulta, que es relativamente joven, siendo este un aspecto a destacar de esta organización, ya que sus funcionarios de manera general tienen edades inferiores a los 49 años. Siendo que todo el personal cuenta con experiencia laboral en la actividad de restaurante y también en la empresa.

De igual manera se concluye que la representación patronal no aporta los estados financieros al suscrito de acuerdo con políticas internas del negocio que prohíben dar a conocer asuntos financieros para evitar que la competencia tome parte de la estrategia administrativa y financiera que implementan para el desarrollo del restaurante.

Conclusiones de la Primera Variable

En esta sección se desarrollan las conclusiones relacionadas con la primera variable, para lo cual se determina que:

- El impacto financiero causado por la importación de productos le genera a la empresa pérdidas económicas que se ven reflejadas en estado de resultados y el estado de pérdidas y ganancias, mismos que dan a conocer que las finanzas de la empresa sufren una inestabilidad con relación a los años 2020, 2021 y 2022.
- Para los años 2020 y 2021 las ventas generan ingresos insuficientes para dar cobertura a la administración financiera de las operaciones de la empresa como lo son los costos de producción, pago de planillas y gastos administrativos que se requieren para dar soporte al negocio.
- El impacto financiero generado a la empresa es de tipo alto y muy alto, lo cual se debe durante la pandemia, se cambia la manera de adquisición de productos, aumentando los procedimientos y limitando el acceso a realizar compras debido a las políticas establecidas a nivel país que impiden desplazarse por motivo de la restricción vehicular y las restricciones emitidas por el Ministerio de Salud, para prevenir contagios de COVID 19. Lo cual se refleja en los estados financieros de la empresa.
- Antes de la pandemia, la empresa dispone de los productos de manera oportuna lo cual es un asunto favorable para sus intereses administrativos y financieros y por ende para el correcto funcionamiento de las ventas, lo cual refleja como la cadena de abastecimiento no presenta problemas, ni tampoco atrasos con las solicitudes de los pedidos realizados a los proveedores.

- Durante la pandemia se da una disminución con relación a la disponibilidad de los de los productos para el desarrollo de su actividad económica, siendo que en ocasiones se cuenta de manera oportuna y en otras no se logra concretar la logística de manera correcta por las restricciones suscritas por las autoridades de salud y la denominada la restricción vehicular, mismas que obstaculizan la cadena de abastecimiento.
- Antes de la pandemia la empresa dispone de estados financieros para el registro de sus operaciones y métodos para evaluar sus finanzas como la tasa de promedio de la rentabilidad y el costo anual. Cabe destacar que actualmente la empresa no realiza registros digitales de la información financiera.
- La empresa, realiza el registro de la información relacionada con el inventario de productos de forma física y cuenta con una rotación del inventario, en la modalidad de inventario de tipo UEPS, realizando este proceso de manera periódica para el registro físico de las entradas y salidas de productos.
- El impacto financiero es evaluado por medio de los Estado de Resultados y mediante las ventas, donde se refleja la información requerida para el manejo de las operaciones de la empresa, en los cuales se considera el incremento y disminución del ingreso y del gasto para evaluar el impacto financiero.
- Los métodos implementados por la administración para evaluar las finanzas son generados con los reportes obtenidos tanto del flujo de caja, como de los Estados de resultados, para determinar los ingresos y gastos de cada período.
- Actualmente la empresa no capacita al personal para el manejo y control tanto administrativo como financiero, proyectando un aspecto para el desarrollo de las operaciones comerciales que se construyen a nivel empresarial; lo cual refleja debilidades en este aspecto, ya que es necesario incentivar la mejora continua para el desarrollo de este departamento y por ende la proyección financiera de tener mayor control y orden de las operaciones que se realizan en el ámbito administrativo por medio de la representación patronal.

- Con respecto a la experiencia en la importación de productos se evidencia que antes de la pandemia, no son tan caros siendo los precios en ese entonces, más accesibles favoreciendo a que puedan ser adquiridos para abastecer el inventario.

Conclusiones de la Segunda Variable

En este apartado se desglosan las conclusiones derivadas de la segunda variable, mismas que se enlistan a continuación y estas determinan que:

- El impacto financiero generado antes de la pandemia desde la posición del personal es alto debido a la afectación en la importación de productos que visualizan las colaboradoras quienes dan este aporte como funcionarias de la parte operativa, lugar desde donde se gestan las instrucciones producto del inventario para aprobar las importaciones de las mercancías que se usan en la empresa.
- Dicho impacto financiero durante la pandemia le genera a la empresa disminución de ventas, pero consideran los encuestados que dicha disminución es baja ya que oscila en un 25% con respecto al porcentaje que se maneja antes de la pandemia.
- El nivel de importaciones de productos durante la pandemia es considerado bajo, lo cual se debe a las políticas sanitarias emitidas por las autoridades del país para establecer barreras en los puestos aduaneros lo cual obstaculiza el acceso a las importaciones y refleja la baja importación de productos que realiza la empresa.
- El comportamiento de las ventas de los años 2020 al 2022, genera afectación en las finanzas de la empresa, ya que hay una disminución del 50% en las debido a las restricciones sanitarias promovidas por las autoridades del Ministerio de Salud, lo cual propicia la disminución de las ventas e ingresos para la compañía.
- Se evidencia que para los años 2020 al 2021, el comportamiento del personal del servicio al cliente ha mantenido una buena actitud, gracias a que la

empresa establece una política de servicio al cliente para mejorar el trato y atención hacia los clientes y mitigar la afectación emocional sufrida por la pandemia.

- La afectación en las ventas durante la pandemia genera un precedente a nivel comercial, debido al cierre parcial o total de la actividad económica por miedo al contagio, generando suspensiones de contratos y reducciones de jornada y, además, ocasionando una disminución considerable en los ingresos de la empresa.
- Las ventas antes y durante la pandemia se da de manera amplia, debido al parcial del local y la incursión en el teletrabajo, Lo cual se da debido al distanciamiento social establecido por el gobierno que propicia desarrollar la actividad por medio de plataformas tecnológicas en la modalidad *delivery*.
- Para los años 2020 al 2022, la empresa se adhiere al cambio en la modalidad de ventas, ya que por las restricciones sanitarias el cliente deja de visitar de forma presencial el restaurante y pasa a realizar pedidos por medio de plataformas y aplicaciones que hacen entrega de los productos en la comodidad de la casa.
- Se da un aumento en los precios de los productos que se venden en el restaurante, lo cual genera descontento en los clientes que frecuentan la empresa, esto se debe a la afectación que ocasionan las limitaciones en las importaciones de productos y mercancías.
- Debido a la necesidad de desarrollo y crecimiento del negocio, la empresa promueve las importaciones de mercancías desde otros países, pero las empresas extranjeras se aprovechan de la pandemia para aumentar el costo de sus productos lo cual genera una resistencia por parte de la empresa poder hacerles frente a las compras de productos.

Conclusiones de la Tercera Variable

Con relación con la tercera variable, a continuación, se describen los resultados del análisis correspondiente a indagar la tesis planteada en el objetivo, para ello se concluye que:

- Antes de la pandemia los precios de los productos son aceptables ya que no reflejan un impacto financiero que incidiera en su alza. Si bien es cierto, se dan variaciones en los precios, pero sin generar afectación a su valor adquisitivo de forma tal que limitara a la empresa para poder adquirir los productos.
- Para los años del 2020 al 2022, se refleja en una transformación en la forma de comprar de cliente quien pasa de la modalidad presencial a hacer pedidos por medio de plataformas tecnológicas para comprar desde la comodidad de su casa.
- Los problemas en la importación de productos se deben al aumento de los costos de producción, lo cual encarece y produce un aumento excesivo en el precio de venta de algunos productos y esto conlleva a que algunos clientes prefieran comprar en otros negocios.
- Antes de la pandemia la empresa invierte dinero para abastecerse de productos, pero debido a los costos de producción es que la pandemia llega a cambiar el modelo de estrategia empresarial con un aumento en las inversiones del 25% con la finalidad de mantener a flote su negocio.
- Durante la pandemia se invierte aproximadamente el mismo presupuesto para abastecer de los productos requeridos para el correcto desarrollo de los intereses tanto administrativos como financieros del restaurante. A pesar de la disminución en algunos costos de producción, al haber incursionado en la modalidad *delivery*.
- Antes de la pandemia el índice de precios al consumidor incide de forma regular en los costos de los productos que importa la empresa, lo cual se refleja en la afectación que genera la pandemia en el IPC, mismo que

produce un incremento en su valor económico, lo cual debido a su elevado costo desmejora las posibilidades para adquirir productos.

- Durante la pandemia el índice de precios al consumidor incide de forma regular en los costos de los productos que importa la empresa, mismos que cuando disparan ese índice, provocado por la crisis de contenedores y el aumento constante de los precios para importar productos y mercancías, lo cual limita el desarrollar el Comercio internacional de la empresa “Mi Tica”.
- El tipo de cambio del dólar antes de la pandemia tiene incidencia en el precio de los productos que importa la empresa, aunado a que el precio del dólar es uno de los elementos a considerar para importar productos, debido a su valor fluctuante repercute de manera directa en la afectación financiera de la empresa y la disminución le da un respiro.
- De igual manera el tipo de cambio del dólar durante la pandemia tiene incidencia en el precio de los productos que importa la empresa, ya que esto afecta el precio de los productos que se importan, debido a la fluctuación de esta moneda y que con la llegada de la pandemia tiende a ser más inestable.

Conclusiones de la Cuarta Variable

Con respecto a la cuarta variable, en este apartado se describen los resultados obtenidos del análisis exhaustivo para lo cual se determina que:

- Las metodologías de compras implementadas son realizadas de manera organizada, siendo que para ello se realizan estudios de mercado tanto en el ámbito nacional como en el internacional, con la finalidad de cotizar los precios de los productos y elegir la opción que se adecue a las posibilidades del negocio y ofrezca productos de calidad.
- Las compras implementadas por la empresa son planificadas de manera adecuada y estas se constituyen como una de las fortalezas administrativas que tiene el restaurante, para garantizar un correcto control de inventarios y el abastecimiento de productos.

- La rotación de inventarios realizados de forma diaria, la verificación de la calidad de los productos perecederos y la planificación de las compras diarias, son los controles establecidos para la compra de productos son muy buenos ya que son utilizados para mantener a flote la cadena de abastecimiento requerida para los intereses comerciales de la empresa.
- El control implementado en la compra de productos es muy aceptable y que se realizan por medio de inventarios periódicos, rotación de inventarios y compras planificadas, para un correcto desarrollo de la cadena de abastecimiento en la empresa.
- Los controles implementados para las compras en la empresa “Mi Tica”, son aceptados por su personal, ya que los procedimientos son avalados y dirigidos para a la adquisición de los recursos necesarios para realizar la labor de venta de comidas en el centro de trabajo.
- La actividad restaurante del sector comercio se ve afectada con la pandemia, no obstante, tiene la posibilidad de reinventarse para mejorar las ventas a través de plataformas tecnológicas que permiten vender de forma virtual y continuar con el desarrollo de las operaciones comerciales del negocio.
- La metodología de compras implementada en la empresa se realiza con proveedores locales, tanto de reparto como de local fijo, siendo que para ello se procura buscar precios accesibles, por medio de la elaboración de guías de trabajo que facilitan el modelo de los procesos de compra de productos a través de la rotación de los inventarios diarios y la revisión de lo que se gasta contra lo que se necesita abastecer en el negocio.
- Es por medio de la manera en que se estudian y establecen los procesos de compra de productos que la empresa procura evitar el desabastecimiento, por medio de la rotación de dichos productos, que permiten conocer cuando su estado y condición para determinar la posibilidad de ser utilizados o desechados.
- El procedimiento de compras es realizado de acuerdo con el control del inventario, para realizar una revisión de los productos de forma diaria y mantener lo necesario para abastecer de al negocio de forma oportuna.

- “Mi Tica”, realiza el registro, control y administración del inventario de manera física para garantizar el abastecimiento de lo necesario de manera oportuna y evitar el desabastecimiento por una mala administración de los recursos.
- Actualmente para realizar el proceso de compras, la empresa compara comparación de precios por medio de estudios de mercado, para determinar las posibilidades de créditos, verificando, además, la calidad del producto, fecha de caducidad y cumplimiento de los requerimientos del negocio.
- Las compras que realiza la empresa las empresas se diseñan de manera estructurada para promover la disminución de costos de producción, haciendo uso de métodos de gestión de inventarios que se realizan de forma diaria para determinar las necesidades de la empresa.
- La importación de productos durante la pandemia es un proceso complicado, debido a la escasez y a lo difícil de contactar a proveedores, por las limitaciones generadas debido a la restricción vehicular y las restricciones sanitarias, lo cual interfiere con el abastecimiento de productos.
- La empresa cuenta con los estados financieros necesarios para realizar el registro de sus operaciones y dispone de métodos para la evaluación de sus operaciones financieras y verificar el estado de sus finanzas. Antes de que llegue la pandemia contaba con métodos para evaluar el impacto financiero.

Recomendaciones

A continuación, se detallan las recomendaciones correspondientes a las posibles soluciones de mejora para que la empresa cuente con insumos relacionados con las respuestas a los objetivos planteados en la presente ponencia, con la finalidad de facilitar la toma de decisiones. Por lo que seguidamente se describen dichas recomendaciones:

Recomendaciones de la Primera Variable

- Se le recomienda a la parte gerencial de la empresa “Mi Tica” verificar los estados financieros como lo son: estado de resultados, estado de pérdida y ganancias, con la finalidad de analizar el impacto financiero causado por la importación de productos y tomar decisiones administrativas que permitan mitigar esta afectación para el mejoramiento financiero de la empresa.
- Se le recomienda a la representación patronal, ejecutar un análisis de las ventas generadas en los períodos 2020, 2021 y 2023 para corroborar los montos tanto de la inversión como de los ingresos para tomar decisiones financieras oportunas que permitan administrar de forma efectiva las operaciones de la empresa donde se intervienen los costos de producción, pago de planillas y gastos administrativos.
- Se le recomienda a la gerencia de la empresa, analizar el impacto financiero generado durante la pandemia, y los cambios que se dan con relación a la forma en que se adquieren los productos, con la finalidad de elaborar un plan estratégico que permita abordar situaciones como la generada por la pandemia de manera que no se vean afectados los intereses financieros de la empresa.
- Se le recomienda a la parte administrativa de la empresa, elaborar un plan de contingencia donde se valore el riesgo de estar frente a situaciones como la generada por el tema de la pandemia para que se disponga de una herramienta que permita dar continuidad al negocio.
- Se le recomienda al encargado del control de inventarios, velar por que se concrete de forma oportuna la logística requerida a nivel administrativo para que la cadena de abastecimiento sea realizada de manera efectiva y en tiempo y forma.
- Se le recomienda a la administración, establecer métricas de control digitalizadas para el registro de sus operaciones y métodos para evaluar sus finanzas como la tasa de promedio de la rentabilidad y el costo anual.

- Se le recomienda al encargado de bodega, realizar el registro de la información relacionada con el inventario de productos de forma digital, donde se incluya procesos para realizar la rotación del inventario de tipo UEPS y que queden registradas las entradas y salidas de productos.
- Se le recomienda a la parte financiera, verificar el Estado de Resultados y los registros de las ventas, donde se reflejan las operaciones de la empresa, para considerar a tiempo el incremento y disminución del ingreso y del gasto para evaluar el impacto financiero.
- Se le recomienda al personal financiero mantener los reportes financieros del flujo de caja, y el de los Estados de resultados, para determinar los ingresos y gastos de cada período.
- Se le recomienda al administrador, capacitar al personal para el manejo y control tanto administrativo como financiero, para el mejoramiento de las operaciones comerciales que se construyen a nivel empresarial.
- Se le recomienda a la jefatura del restaurante, cotizar los precios de los productos a proveedores autorizados que ofrezcan calidad, respaldo y que tengan reconocimiento a nivel nacional e internacional.

Recomendaciones de la Segunda Variable

- Se le recomienda a la parte financiera de la empresa, velar porque se revisen con cautela y razonamiento los estados financieros generados antes de la pandemia para mitigar la afectación en la importación de productos para el mejoramiento del inventario de las mercancías que se usan en la empresa.
- Se le recomienda al encargado financiero de la empresa, verificar las finanzas, con la finalidad de corroborar que las ventas sean constantes y que esto no afecte los intereses de la empresa con una próxima enfermedad endémica infectocontagiosa que venga a entorpecer la administración financiera del negocio.
- Se le recomienda a la representación legal de la empresa “Mi Tica” respetar las directrices y políticas sanitarias establecidos por el gobierno para

garantizar el acceso a las importaciones y mitigar la baja importación de productos para la empresa, para el mejoramiento de las ventas e ingresos para la compañía.

- Se le recomienda al personal de servicio al cliente mantener una buena actitud, de acuerdo con la política de servicio al cliente que tiene la empresa, para mejorar el trato y atención hacia los clientes y mitigar la afectación emocional sufrida por la pandemia.
- Se le recomienda al personal administrativo construir un plan de mejora continua que permita analizar las finanzas del negocio con anterioridad y con ello tener la posibilidad de contar con un planteamiento sólido para mejorar el desarrollo de las operaciones comerciales.
- Se le recomienda al equipo de ventas innovar en la modalidad de compras en línea, teniendo como alternativa la atención presencial para hacer más versátil la capacidad del negocio y por otro lado se le sugiere propiciar el desarrollo de su actividad por medio de plataformas tecnológicas en la modalidad *delivery*.
- Se le recomienda al departamento de ventas velar porque los precios de los productos sean adecuados a las necesidades actuales de los clientes para promover la competencia sana entre los proveedores de ventas de comidas.
- Se le recomienda al personal que se dedica a realizar las compras de productos importados realizar estudios de mercado con la finalidad de buscar el precio más justo y adecuado a los intereses y capacidades de la empresa.

Recomendaciones de la Tercera Variable

- Se le recomienda al personal administrativo establecer una política de precios para los productos que se venden en el negocio donde se tome en cuenta los costos de producción y se incluyan categorías de riesgo donde se valore el tema de la llegada de pandemias por enfermedades infectocontagiosas.

- Se le recomienda al personal de ventas mantenerse actualizado en el uso de plataformas *delivery* para el mejoramiento de la proyección de desarrollo de la empresa.
- Se le recomienda a la administración financiera realizar un estudio de costos de producción para determinar los aspectos que se deben identificar para poderlos corregir y con ello mejorar la manera en que se costean los productos terminados.
- Se le recomienda al personal financiero adecuar los montos de la inversión del presupuesto a las necesidades del negocio, en aras de contar con los fondos económicos que den abasto para solventar las necesidades de inversión que sean requeridas para el mejoramiento y desarrollo de la empresa en el momento que así lo requiera.
- Se le recomienda al personal administrativo revisar los indicadores económicos que se proyectan a nivel país, con la finalidad de conocer los índices de precios al consumidor y con esto realizar lo pertinente al efecto de estimar el precio adecuado de sus productos, con relación a los costos de producción en los que haya incurrido.
- Se le recomienda al personal que labora en las ventas del negocio, tomar en cuenta el tipo de cambio al momento de realizar transacciones, sea este producto de una venta o una compra para corroborar si al realizar el tipo de cambio a moneda extranjera refleja un impacto sea este negativo o positivo, que incida en el precio de los productos que importa la empresa.

Recomendaciones de la Cuarta Variable

- Se le recomienda a la parte que se dedica a las compras mantener la organización y metodología implementada actualmente con la finalidad que se sigan realizando estudios de mercado tanto en el ámbito nacional como en el internacional, para cotizar los precios de los productos y elegir la opción que se adecue a las posibilidades del negocio.

- Se le recomienda a la representación patronal seguir planificando las compras para fortalecer la labor administrativa y financiera del negocio y con ello garantizar un correcto control de inventarios y el abastecimiento de productos.
- Se le recomienda al personal que labora en la parte de cocina y bodega mantener la rotación de inventarios para que se sigan realizando de forma diaria, y se verifique la calidad de los productos perecederos y la planificación de las compras para mantener a flote la cadena de abastecimiento.
- Se le recomienda al personal administrativo implementar los controles de compras para la adquisición de los recursos necesarios para realizar la labor de venta de comidas en el centro de trabajo en la modalidad presencial y virtual.
- Se le recomienda al personal administrativo del restaurante reinventarse para mejorar las ventas a través de plataformas tecnológicas, con la finalidad de mantenerse activos y actualizados a las nuevas tendencias para vender de forma virtual y continuar con el desarrollo de las operaciones comerciales del negocio.
- Se le recomienda al departamento de compras mantener la metodología de compras implementada en la empresa, por medio de la elaboración de guías de trabajo a través de la rotación de inventarios diarios y la revisión de lo que se gasta contra lo que se necesita abastecer en el negocio.
- Se le recomienda continuar con la implementación de procesos de inventarios para garantizar la rotación adecuada de los productos, y para que se conozca el estado, condición. y mantener lo necesario para abastecer de al negocio de forma oportuna.
- Se le recomienda al personal administrativo realizar el inventario físico de productos y realizar una inversión para que este inventario se digitalice y permita garantizar oportunidad e integridad de la información almacenada y con ello evitar el desabastecimiento por una mala administración de los recursos.

- Se le recomienda al personal que realiza compras, la compra de productos, la empresa comparar los precios y analizar las posibilidades de créditos que permitan tomar decisiones financieras efectivas e inteligentes que contribuyan al mejoramiento de la empresa.
- Se le recomienda al personal de compras seguir haciendo uso de los diseños de compras establecidos y proponer mejoras a la estructura que permitan la disminución de costos de producción, haciendo uso de métodos de gestión de inventarios diarios para determinar las necesidades de la empresa.
- Se le recomienda al personal administrativo establecer controles que permitan dar soporte a la cadena de abastecimiento que se requiere para la correcta importación de productos, analizando los estados financieros necesarios para realizar el registro de sus operaciones y disponer de métodos para la evaluación de las operaciones financieras, a través de la verificación y evaluación del estado de las finanzas.

Capítulo VI

Propuesta

Propuesta Metodológica De Compras Para El Abastecimiento Oportuno De Productos De La Empresa Mi Tica, San José, 2023

Introducción

La presente propuesta consiste en establecer una metodología estratégica para fortalecimiento del proceso de compras que se realiza en la empresa “Mi Tica”, con la incorporación de metodologías y técnicas que permitan implementar un modelo de adquisición de productos con la finalidad de dar soporte a situaciones adversas que atienden con la correcta administración de la cadena de abastecimiento.

Asimismo, se espera que con el desarrollo de este modelo de compras se pueda importar mercancías y productos a precios accesibles, a través de la consolidación de alianzas estratégicas comerciales tanto a nivel nacional como internacional que contribuyan al manejo de inventarios que faciliten la gestión administrativa del negocio. Para ello es que, a través de la implementación de capacitaciones, se espera construir ideas estratégicas tanto en los administrativos como en el personal de planta de la empresa para la mejora continua de los procesos de compras.

Objetivo General

Desarrollar una metodología de compras para el abastecimiento oportuno de productos de la empresa “Mi Tica”, San José, 2023.

Objetivos Específicos

Implementar una capacitación relacionada con el control de inventario dirigido al personal administrativo de la empresa.

Desarrollar una capacitación para la creación de alianzas estratégicas nacionales e internacionales que favorezcan al modelo de compras.

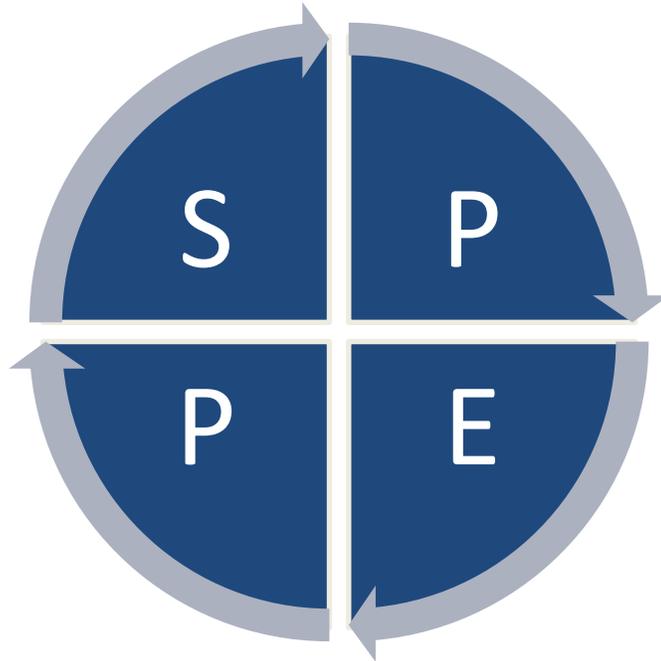
Elaborar una capacitación para la implementación de la logística para el abastecimiento de productos dirigido al personal administrativo de la empresa.

Construir una capacitación para el abordaje integral de la cadena de abastecimiento de productos dirigida al personal de planta del restaurante “Mi Tica”.

Impartir una capacitación dirigida a minimizar el impacto financiero en las importaciones que realiza “Mi Tica”.

Modelo de Compras

Para la implementación de la capacitación relacionada con el control de inventario dirigido al personal administrativo de la empresa, se requiere dar a conocer a los participantes los tópicos relacionados con el método de inventarios PEPS, mismo que hace referencia a que los primeros productos en entrar son los primeros en salir y con ello reforzar la importancia de la correcta rotación del inventario para disminuir la merma de productos y sacarle el máximo provecho a los productos perecederos.

Figura 22*Método PEPS*

Nota: Elaboración propia, 2023. Esta figura muestra la secuencia lógica que lleva el método de inventario, siendo que lo primero en entrar es lo primero en salir.

En virtud de lo anterior se pretende explicarles a los colaboradores de la empresa los resultados que se pueden obtener al llevar un inventario de manera ordenada y dejando claro los beneficios de implementar la rotación de inventario correcta en los productos que son utilizados en el restaurante.

Para la elaboración del modelo de compras en primer lugar se pretende crear un banco de datos donde se registren la lista de contactos de los proveedores de productos que se puedan localizar en el ámbito nacional e internacional, con la finalidad de crear alianzas comerciales estratégicas que ofrezcan posibilidad de realizar compras al contado, así como al crédito. De esta manera se plantea como requerimientos los datos que se enlistan a continuación:

Tabla 33*Datos de contactos nacionales*

Nombre del proveedor	
Cédula jurídica o Física	
Teléfono	
Correo electrónico	
Domicilio	
Productos que ofrece	

Nota: Elaboración propia, 2023.

Tabla 34*Datos de contactos internacionales*

Nombre del proveedor	
Cédula jurídica o Física	
Teléfono	
Correo electrónico	
Domicilio	
Productos que ofrece	
País de Origen	

Nota: Elaboración propia, 2023.

Para llevar a cabo la coordinación de la logística requerida para el abastecimiento de productos, inicialmente se debe realizar un estudio de mercado y para ello se requiere contactar a proveedores de la base de datos, con la finalidad de cotizar los productos a los oferentes que brinden el precio menor y ofrezcan productos de calidad, en apego a los requerimientos que se envíen en la solicitud a dicho proveedor. Tomando como parte del estudio las tres mejores ofertas para el análisis correspondiente.

En relación con lo anterior se toman en cuenta los siguientes criterios:

Ponderación

Para ponderar los resultados, estos se analizan de la siguiente manera: Cien por ciento precio, de manera que se asignan 100 puntos a la oferta de menor precio por Ítem.

Método de Calificación

Para que una oferta pueda ser calificada, debe cumplir con los requisitos legales y todas las especificaciones técnicas requeridas en la orden de compra. Se debe indicar expresamente el cumplimiento en cada punto solicitado.

La oferta base y las ofertas alternativas por cada oferente, deben cumplir con los requisitos legales y todas las especificaciones requeridas en la orden de compra.

Una vez que se determina que las ofertas cumplen con los aspectos legales y técnicos y que son admisibles para una eventual compra, se procede a elegir la oferta con menor precio tal y como se indica:

Precio (Puntaje máximo 100 puntos):

A la oferta que presente el menor precio, se le otorgarán 100 puntos. A las ofertas restantes se les asignará el puntaje (PT) de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$PT = (MP/EP) * 100$$

Donde:

PT = Menor precio ofrecido

EP = Precio de la oferta a evaluar

Método de desempate

En caso de que dos o más ofertas resulten empatadas en el precio, el criterio de desempate es el siguiente: se adjudica la oferta que ofrezca la mayor garantía, si el empate persiste se, adjudica a la empresa que ofrezca el menor tiempo de entrega, si el empate persiste se convoca a audiencia a los proveedores interesados, los proveedores eligen una de las caras de la moneda, la cual se lanza al aire por un funcionario ajeno al procedimiento del concurso, la cara identifica al ganador.

Es por medio de la implementación de la logística establecida para el abastecimiento de los productos alimenticios que son requeridos en el restaurante, que se debe supervisar que en cada una de las etapas se lleguen a las métricas esperadas en tiempo y forma. Debido a esto se plantea crear mapa de la cadena de abastecimiento para que los administradores tengan identificadas las áreas donde se deben tomar decisiones de negocio oportunas para el mejoramiento de dicha logística.

Tiempo de Entrega

Máximo cinco días hábiles, después de notificada la disponibilidad para el retiro de la orden de compra.

Lugar de Entrega

Instalaciones de la empresa Mi Tica. Ubicada en ubicada en el Valle Central, específicamente San Pedro de Montes de Oca.

Disminución del Impacto Financiero

Con relación a la capacitación dirigida a minimizar el impacto financiero en las importaciones realizadas por la empresa, es que se espera contrarrestar sus efectos a través de educación financiera, para lo cual se plantea dar consejos para

disminuir el riesgo el riesgo financiero y con ello generar una educación financiera adecuada y sostenible para la empresa. De igual manera, se deben realizar análisis de la rentabilidad, que se visualizan en las inversiones, con la finalidad de disminuir el riesgo a partir de la información que se tenga sobre las inversiones que la empresa considere realizar para su desarrollo.

En ese orden de ideas, es necesario, además, poder identificar los factores que incrementan el riesgo, focalizando los costos, precios o los cambios que se den en el entorno comercial o industrial, en aras de elaborar un plan de contingencia, tomando en cuenta las variables para hacerle frente a los imprevistos que surjan y evitar problemas de liquidez.

Cabe destacar que también se capacita al personal en la importancia de contratar un seguro, a pesar de que esto pueda suponer un gasto importante para la empresa, con la finalidad de salvaguardar el patrimonio y estar anuentes a enfrentar imprevistos por quiebra del negocio en el supuesto que la rentabilidad de de “Mi Tica” en sus inversiones realizadas no sea la esperada.

Finalmente se dota al personal de la capacitación requerida al efecto de disponer de un fondo de reserva para que la empresa pueda mantenerse a flote en momentos críticos como los que se pueden dar a causa del incremento en los precios de los productos importados o una mala inversión. Lo cual se puede mejorar realizando evaluaciones periódicas por medio de profesionales con conocimiento en tendencias de los mercados y experiencia en inversiones.

Tabla 35*Cronograma de Implementación*

Fecha	Hora	Actividad	Responsable
19-06-2023	12:00 PM – 5:00 PM	Capacitación relacionada con el control de inventario dirigido al personal administrativo de la empresa.	Dave Cane Reid
26-06-2023	12:00 PM – 5:00 PM	Capacitación para la creación de alianzas estratégicas nacionales e internacionales	Dave Cane Reid
03-07-2023	12:00 PM – 5:00 PM	Capacitación para la implementación de una metodología de compras dirigida al personal financiero de la empresa.	Dave Cane Reid
10-07-2023	12:00 PM – 5:00 PM	Capacitación para el abordaje integral de la cadena de abastecimiento de productos dirigida al personal de planta del restaurante “Mi Tica”	Dave Cane Reid
17-07-2023	12:00 PM – 5:00 PM	Capacitación dirigida a minimizar el impacto financiero en las importaciones que realiza “Mi Tica”.	Dave Cane Reid

Nota: Elaboración propia, 2023.

Beneficios no financieros

Con el desarrollo de la presente propuesta se espera impulsar el desarrollo de la empresa “Mi Tica”, sus intereses administrativos, el mejoramiento de los

métodos de compras y los procesos de control de inventario. Así como la preparación y capacitación del personal tanto administrativo como de planta, para subsistir en tiempos de crisis y/o problemas para el abastecimiento de productos adquiridos de proveedores locales y extranjeros.

Plan de abastecimiento en casos de riesgos

Como medida de precaución se plantea que para los casos en que se presenten situaciones que atenten contra la tramitación y adquisición de productos por problemas con las compras, ya sea por fuerza mayor o caso fortuito se realice lo que se detalla a continuación:

- Si se requieren realizar compras de productos importados desde otros países, se debe inicialmente contactar al proveedor correspondiente, haciendo uso del formulario para Datos de contactos internacionales, no obstante, si este proveedor por alguna razón justificada no logra abastecer del producto se toma en cuenta el formulario de Datos de contactos nacionales.
- En casos de desastres naturales, inundaciones, incendios o alguna situación de salud que obedezca a enfermedades infectocontagiosas, u otras causas que atenten contra la integridad de los funcionarios de “Mi Tica”, se toma la decisión de seguir las indicaciones establecidas por las autoridades.

Alcance de la Propuesta

La presente esta propuesta se espera desarrollar capacitaciones dirigidas a los actores principales que intervienen en el proceso administrativo y financiero de la empresa “Mi Tica”. Para ello se espera desarrollar e impartir una capacitación relacionada con el control de inventario digital dirigido al personal administrativo de la empresa.

Bajo el mismo enfoque se imparte una capacitación para la implementación de una metodología de compras dirigido al personal financiero de la empresa para el abastecimiento de productos y de igual manera se desarrolla una capacitación para la elaboración de un modelo de compras que promueva la creación de alianzas estratégicas nacionales e internacionales. Se procura con esta propuesta tomar las prevenciones y precauciones correspondientes al efecto de contar con los productos y mercancías de forma oportuna para el abastecimiento de las necesidades que se presenten en la empresa.

Tabla 36

Costos del proyecto

RECURSO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO (COLONES)	COSTO TOTAL (COLONES)	COSTO TOTAL (DÓLARES)
Computadora	1	₡389 990,00	₡389 990,00	\$713,42
Video beam	1	₡319 990,00	₡319 990,00	\$585,37
Refrescos	11	₡400,00	₡4 400,00	\$8,05
Galletas	11	₡200,00	₡2 200,00	\$4,02
Total			₡716 580,00	\$1 310,86

Nota: Elaboración propia, 2023.

FODA de la Propuesta

Fortalezas:

- La propuesta a realizar presenta una temática original, generada con fundamento en la presente investigación.
- El diseño de las capacitaciones es de elaboración propia de la estudiante.

Oportunidades

- Las capacitaciones por realizar se implementan en las instalaciones del restaurante “Mi Tica”.
- La propuesta a implementar no requiere el pago de salario para el instructor.

Debilidades

- Las capacitaciones están sujetos a la disponibilidad de la participación de los actores.
- Falta de patrocinio para costear los recursos económicos requeridos para la compra de los refrigerios.

Amenazas

- Al exponer temas de logística de la empresa “Mi Tica”, cabe la posibilidad de que la competencia pueda sacar provecho de los métodos que implementa para realizar la cadena de abastecimiento.

Bibliografía

- Access Medicina. (2023). Diseño Transversal. <https://accessmedicina.mhmedical.com/el-diseño-de-estudios-transversales>
- Apuntes Gestión. (2023). *Concepto Planificación, ¿Qué es y para qué sirve?* <https://www.apuntesgestion.com/b/concepto-planificacion/>
- Apuntes Gestión. (2023). *Definición de Planificación.* <https://www.apuntesgestion.com/b/concepto-planificacion/>
- Arias, J. (2023). *Definición de Censo.* <https://ccp.ucr.ac.cr/bvp/texto/13/censo>
- Artavia, D. (2022). *Entorno empresarial: cómo mantenerse a flote en tiempos de pandemia.* <https://www.parso.co/tiempos-de-pandemia>
- Arteaga, G. (2022). *Enfoque Cuantitativo.* <https://www.testsiteforme.com/enfoque-cuantitativo/>
- Bajo, O. (1991). *Teorías del Comercio Internacional.* [https://www.google.co.cr/Teorias del comercio internacional](https://www.google.co.cr/Teorias%20del%20comercio%20internacional)
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria. (2023). *¿Qué son los egresos e ingresos y qué tipos existen?* <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-son-los-egresos-e-ingresos-y-que-tipos-existen/representan>
- Banco Nacional de Costa Rica. (2023). *Definición Costos variables.* [Banco nacional \(bncr.fi.cr\)](https://www.bncr.fi.cr)
- Barquero, M. (2017). *Marca país de Costa Rica es la de mayor crecimiento en América:* <https://www.nacion.com/economia/politica-economica/marcapais-de-costa-rica-es-la-de-mayor-crecimiento-enamerica/>
- Caballero, I. y Padín, C. (2006). *Comercio Internacional. Visión General de los Instrumentos Operativos del Comercio Exterior.* [https://www.google.co.cr/books/Comercio Internacional/](https://www.google.co.cr/books/Comercio_Internacional/)
- Cámara Costarricense de Restaurantes y Afines. (2023). *Cámara Costarricense de Restaurantes y Afines.* <https://www.tecoloco.co.cr/empresas/camara-costarricense-de-restaurantes-y-afines>

- Campo, A. y Oviedo, H. (2005). *Alfa de Cronbach*. [Archivo PDF] <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n4/v34n4a09.pdf>
- Carballo, J y Volpe, C. (2020). *El comercio en tiempos de pandemia: el impacto del COVID-19 en las firmas de seis países latinoamericanos*. <https://blogs.iadb.org/integracion-comercio/es/el-comercio-en-tiempos-de-pandemia-el-impacto-del-covid-19-en-las-firmas-de-seis-paises-latinoamericanos/>
- Cargo Max Internacional. (2017). *Países que Tienen Tratado de Libre Comercio con el Costa Rica*. <https://www.cargomaxintl.com/es/paises-que-tienen-tradado-de-libre-comercio-con-costa-rica/>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración, Proceso Administrativo*. (3.^a ed.) México: McGraw – Hill Interamericana de México.
- Conocimiento Blob. (2023). *Definición de Costo*. <https://conocimiento.blob.core.windows.net/conocimiento/Manuales>
- Córdoba, M. (2010). *Fundamentos y práctica de la toma de decisiones*. <https://www.marcialpons.es/libros/fundamentos-y-practica-de-la-toma-de-decisiones/9788498498387/>
- Coyle, D. (2017). *Replantarse el PIB*. [Archivo PDF] <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2017/03/pdf/coyle.pdf>
- Díaz, L. (2003). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. <https://www.sciencedirect.com/science/>
- Díaz, L. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. [Archivo PDF] <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Diccionario Pan Hispánico del Español Jurídico. (2023). *Definición de fuerza mayor*. <https://dpej.rae.es/lema/fuerza-mayor>
- Diccionario Significados. (2023). *Investigación de Campo*. <https://www.significados.com/investigacion-de-campo/escuela/seleccionada>
- EAE Business School. (2015). *Delivery*. [Archivo PDF] <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/UPS-GT003165.pdf>
- Economipedia. (2023). *Importación*. <https://economipedia.com/importacion>

- El Instituto Costarricense de Turismo. (2018). Historia de *Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica*. <https://www.procomer.com/sobre-nosotros/>
- El Universo. (2023). *La emergencia de los contenedores: cómo una de las mayores crisis del transporte marítimo de la historia puede afectar tu bolsillo*. <https://www.eluniverso.com/noticias/internacional/la-emergencia-de-los-contenedores-como-una-de-las-mayores-criisis-del-transporte-maritimo-de-la-historia-puede-afectar-tu-bolsillo-nota/>
- Esquive, N., Ricardo, C. y Sibaja, K. (2022). *Propuesta de un manual técnico de importación para la empresa Aeropost de la sucursal de El Roble de Puntarenas, que disminuya los inconvenientes a los usuarios con la compra de las mercancías en extranjero, para el periodo 2020-2021*. [Tesis para optar por el grado académico de Administración]. <https://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/20.500.13077/800/PROPUESTA%20DE%20UN%20MANUAL%20TECNICO%20DE%20IMPORTACION.pdf>
- Forbes Centroamérica. (2021). *Crisis de los contenedores” y sus efectos negativos*. <https://forbescentroamerica.com/2021/11/22/crisis-de-los-contenedores-y-sus-efectos-negativos>
- Fundación MAPFRE (2023). *Caso Fortuito*. <https://www.fundacionmapfre.org/publicaciones/caso-fortuito/>
- Gallagher, Ch. (2004). *Métodos Cuantitativos para la Toma de Decisiones en Administración*. McGraw-Hill.
- García, G. (1999). *Instrumentos financieros del comercio internacional*. [https://www.google.co.cr/Instrumentos financieros del comercio internacional](https://www.google.co.cr/Instrumentos%20financieros%20del%20comercio%20internacional)
- Gascó, T. (2019). *Definición de Consumo*. <https://www.economiasimple.net/glosario/consumo>
- Gastronomía. Segura. (2021). *Costa Rica hacia una Gastronomía Sostenible y Saludable - Instituto Costarricense de Turismo | ICT*. <https://www.ict.go.cr/es/noticias-destacadas-2/1946-costa-rica-hacia-una-gastronomia-sostenible-y-saludable.html>

- Gestiopolis. (2023). *Teorías administrativas*. <https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-administracion/>
- Gestiopolis. (2023). *Teorías financieras*. <https://www.gestiopolis.com/teoria-basica-de-finanzas/>
- Gómez, P. (2023). *Teorías de la Administración y sus Enfoques*. <https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-administracion/>
- González, D. (2022). *El tipo de cambio y las exportaciones de aceite de oliva virgen de la empresa agroindustrias González S.A.C. de Tacna durante el periodo 2009 al 2018*. [Tesis para optar por el grado académico de Licenciado en Administración de Negocios Internacionales]. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2344/Gonzales-Liendo-Dayanna.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2008). *Metodología de la Investigación*. <https://www.studocu.com/es-mx/universidad-de-sonora/metodologia-de-la-investigacion>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (Sexta Edición). Santa Fe, Ciudad de México, México: Mc Graw Hill. [Archivo PDF]
- Jaramillo, S. y Osses, S. (2012). *Validación de un Instrumento sobre Metacognición para Estudiantes de Segundo Ciclo de Educación General Básica*. [Archivo PDF] <https://www.redalyc.org/pdf/1735/173524998007.pdf>
- Jeréz, J. (2007). *Comercio Internacional*. https://www.google.co.cr/books/Comercio_Internacional/
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2012). *Marketing*. (Decimocuarta ed.). México, México: Pearson.
- Las Condes. (2019). *Planificación y factibilidad de un proyecto de investigación clínica*. (Séptima edición) Editorial Sánchez y Barceló.
- López, J. (2006). *Impacto Financiero*. [Archivo PDF] <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Mexico/uacp-uaz/CYTED.pdf>
- López, J. (2018). *La Era del Comercio Internacional*. <https://www.ceupe.pe/blog/el-comercio-intenacional>

- Mallpass, D. (2021). *La crisis de la COVID impulsa el aumento del precio de los alimentos para las personas más pobres del mundo.* <https://blogs.worldbank.org/es/voces/la-covid-impulsa-el-aumento-del-precio-de-los-alimentos-para-los-mas-pobres>
- Martínez, J., Fontalvo, W y Cantillo E. (2018). Uso de los atributos de un producto para la seducción de un cliente durante el proceso de compra. [Archivo PDF] <file:///C:/Users/jfoulkes/Downloads/UsodeLosAtributosDeUnProductoParaLaSeduccionDeUnCI-7137082.pdf>
- Maubert, C. y Hernández, C. (2017). *Fundamentos de Marketing.* https://cdn.goconqr.com/uploads/media/pdf_media/16469257/39c15bc6-66e6-4775-8d4f-ace9ddf33c2d.pdf
- Ministerio de Comercio Exterior. (2021). *Comercio Internacional.* [Archivo PDF] <https://www.comex.go.cr/media/8771/ana-lisis-sobre-la-evolucion-del-comercio-exterior-e-ied-en-costa-rica-2020-final.pdf>
- Moreno, G. (2018). *Definición Instrumental.* <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/03/definicion-instrumental-de-las-variables.html>
- Narváez, M. (2023). Método Deductivo. <https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-deductivo/>
- O’Kean, J. (2015). *Economía.* Madrid, Spain: McGraw-Hill España. <https://elibro.net/es/ereader/ieui/50271?page=16>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Pandemia.* <https://www.paho.org/es/file/64120/download?token=M2IXE-K4>
- Organización Mundial del Comercio. (2019). *Análisis Sobre la Evolución del Comercio Exterior e IED en Costa Rica 2020.* [Archivo PDF] <https://www.comex.go.cr/media/8771/ana-lisis-sobre-la-evolucion-del-comercio-exterior-e-ied-en-costa-rica-2020-final.pdf>
- Ortega, C. (2023). Diseño Seccional. <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-seccional/>
- Oviedo, H y Campo, A. (2005). *Metodología de investigación y lectura crítica de estudios. Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach.*

- [http://www.scielo.org.co/scielo.El%20coeficiente%20alfa%20fue%20descrito_correlacionados%20\(3%2C17\)](http://www.scielo.org.co/scielo.El%20coeficiente%20alfa%20fue%20descrito_correlacionados%20(3%2C17))
- Pedrosa, J. (2020). *Definición de Oferta*.
<https://economipedia.com/definiciones/oferta.html>
- Peña, C. (2016). *Manual de Transporte para el Comercio Internacional*.
https://www.google.co.cr/books/Manual_de_transporte_para_el_comercio_internacional
- Peña, C. (2016). *Negociación para el Comercio Internacional*.
<https://www.google.co.cr/books/Negociacionparaelcomerciointernacional>
- Pérez, A. (2021). *Definición de Amenazas*. <https://www.obsbusiness.school/como-identificar-amenazas-de-una-empresa>
- Pérez, J y Merino, M. (2021). *Definición de Suministros*. (04 de noviembre del 2021).
<https://definicion.de/suministro/suministrado>
- Portilla, D. (2021). *Plan de Marketing de Restaurantes en Lima Metropolitana en tiempo de Covid-19, 2021*. [Tesis para optar por el grado académico de Administración de Servicios Turísticos].
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa>
- Question Pro. (2022). *Investigación Descriptiva*.
<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/>
- Revista Killkana Sociales. (2019). *Impacto Financiero. Riesgos e impactos financieros: apuntes metodológicos para inversiones constructivas*. 3 (3), p. 10. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7391827.pdf>
- Reyes, R. y Albújar, A. (2022). *Estudio de los factores claves de éxito de los restaurantes en tiempos de pandemia en Lima. Restaurantes de 4 y 5 tenedores*. [Tesis para optar por el grado académico de Magíster en Administración]. <https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/Pdf>
- Ríos, L. y León, M. (2022). *Factores que influyen en el comportamiento del consumidor al asistir a un restaurante en Lima Metropolitana durante la pandemia del COVID-19*. [Tesis para optar por el grado Gestión con mención en Gestión Empresarial].
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/>

- Rodríguez, E. (2005). *Definición de Población*.
<https://books.google.co.cr/booksdefiniciondepoblacion>
- Romero, A. (2021). *Aplicaciones digitales de delivery: Incidencia en el consumo de comidas rápidas durante el primer semestre del año 2020 en Guayaquil*. [Tesis para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/UPS-GT003165.pdf>
- Santa Cruz, F. (2015). *Inducción en la Investigación*.
<http://florfanysantacruz.blogspot.com/2015/09/justificacion-de-la-investigacion.html>
- Shiller, R. (2020). *Crisis económica por el coronavirus, Robert Shiller, nobel de Economía: No existe una pandemia, sino dos*.
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-52748371>
- Shuttleworth, M. (2023). *Diseño de Investigación Descriptiva*.
<https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>
- Talavera, L. (2021). *Análisis de la innovación en restaurantes con la marca país, Esencial Costa Rica, impactados económicamente por el Covid-19, en el valle central, durante el II cuatrimestre del 2021*. [Tesis para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Negocios].
https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/1391/1/TFG_Ulatina_Lucia_Talavera_Baltodano_201303105899.pdf
- Tesis y Masters. (2021). *Investigación Exploratoria*.
<https://tesisymasters.mx/investigacion-exploratoria/>
- Tipos de Investigación. (2022). *Investigación Explicativa*.
<https://tiposinvestigacion.com/investigacion-explicativa/>
- Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. (2007). *Definición del Enfoque*.
<https://repository.uaeh.edu.mx/index.php>
- Valdés, P. (2023). *Definición de Proceso de Compra*.
<https://www.inboundcycle.com/proceso-de-compra-que-es-y-como-funciona>
- Valle, W. (2023). *Investigación no Experimental*. [Archivo PDF]
<http://files.uladech.edu.pe/docente/43342417/Psicologia%20experimental/se%si%C3%B3n%209/sesi%C3%B3n%209.pdf>

Vasconcelos, J. (2011). Apuntes verificar el servicio al comensal.
<https://www.facebook.com/364002664269149/photos/se-han-encontrado-pruebas-de-la-existencia-de-un-comedor-p%C3%BAblico-en-egipto-en-el/367211553948260/>

Zona Económica. (2023). *Definición de Precio*.
<https://www.zonaeconomica.com/definicion/precios>

Zúñiga, A. (2021). *Estrategia de Reactivación Turística para la Cámara de Turismo de Turrialba, Pos Pandemia Del Covid-19*. [Tesis para optar por el grado académico de Maestría Profesional en Gestión Ambiental y Ecoturismo con énfasis en Diseño de Sistemas Recreati
<https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/84497/TFG%20Andres%20Z.pdf>

Anexos

Anexo 1: Alfa de Cronbach

Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	Total			
Sujeto																									85			
Sujeto 1	5	5	5	5	5	4	4	2	2	1	2	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	85		
Sujeto 2	5	5	5	5	4	4	4	2	2	1	2	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	85		
Sujeto 3	5	5	5	5	5	4	4	2	2	1	2	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	85		
Sujeto 4	5	5	5	5	5	4	4	2	2	1	2	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	85		
Sujeto 5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	1	2	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	85		
Sujeto 6	5	5	4	5	4	2	1	2	2	1	3	1	1	1	1	5	3	3	4	4	4	4	5	4	2	72		
Sujeto 7	5	5	4	5	4	2	5	2	2	1	3	1	1	1	1	5	3	3	4	4	4	4	5	4	2	76		
Sujeto 8	5	5	4	5	4	2	5	2	2	1	3	1	1	1	1	5	3	3	4	4	4	4	5	4	2	76		
Sujeto 9	5	5	4	5	4	2	5	2	2	2	3	1	1	1	1	5	3	3	4	4	4	4	5	4	2	77		
Sujeto 10	5	5	4	5	4	2	5	2	2	2	3	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	4	5	4	2	75		
Promedio	5,00	5,00	4,50	5,00	4,50	3,00	4,10	2,00	2,00	1,20	2,50	1,00	1,00	1,00	1,00	4,80	4,00	4,00	4,50	4,50	4,50	5,00	4,50	4,50	1,50	801		
Variancia	0,00	0,00	0,25	0,00	0,25	1,00	1,29	0,00	0,00	0,16	0,25	0,00	0,00	0,00	0,00	0,36	1,00	1,00	0,25	0,25	0,25	0,00	0,25	0,25	0,25	80,10		
																										Var Sum Items	25,49	
																											Sum Var N	6,81

Items	24
n	10

Primer Parte	1,04
Segunda Parte	0,73
Alfa de Cronbach	0,76

Apéndices

San José, 26 de junio de 2023

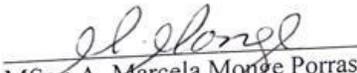
Sres.
Miembros del Comité de Trabajos Finales de Graduación
Universidad Latina
Pte.

Estimados señores:

Por medio de la presente hago constar que leí y corregí el Trabajo Final de Graduación, titulado: “Análisis del Impacto Financiero en Productos Importados en la Empresa “Mi Tica” en los Años 2020 al 2022 y Propuesta de Metodología de Compra.” Elaborado por el estudiante: Dave Cane Reid, cédula de identidad: 701580587.

Corregí el trabajo en aspectos, tales como: construcción de párrafos, vicios del lenguaje que se trasladan a lo escrito, ortografía, puntuación, aspectos de APA 7 y otros relacionados con el campo filológico, y desde ese punto de vista considero que está listo para ser presentado como Trabajo Final de Graduación; por cuanto cumple con los requisitos establecidos por la Universidad.

Se suscribe de ustedes cordialmente,


MSe.: A. Marcela Monge Porras
Carné: 12399
Teléfono: 8881 5832
Correo electrónico: marcelamonge@yahoo.es
Filóloga