

## **Revista científica de FAREM-ESTELÍ**

<https://rcientificaesteli.unan.edu.ni>

**Incidencia del proceso logístico en los costos operativos de la agencia Servicios Integrados de Aduanas y Carga S, A (SINACSA) en la ciudad de Estelí, segundo semestre 2022.**

**Incidence of the logistics process on the operating costs of the integrated customs and cargo services agency S.A (SINACSA) of the city of Estelí, second semester 2022.**

***Ana Cristina Benavides Mendoza***

Facultad Regional Multidisciplinaria, Estelí. UNAN-Managua/FAREM-Estelí

[anabenavides30517@gmail.com](mailto:anabenavides30517@gmail.com)

***Delia Norely Fuentes Leiva***

Facultad Regional Multidisciplinaria, Estelí. UNAN-Managua/FAREM-Estelí

[norelyta.fuentes@gmail.com](mailto:norelyta.fuentes@gmail.com)

***Sella Jaksuara Peralta Calero***

Facultad Regional Multidisciplinaria, Estelí. UNAN-Managua/FAREM-Estelí

[peraltacalerosellajaksuara@gmail.com](mailto:peraltacalerosellajaksuara@gmail.com)

***José Alfredo Chavarría Chavarría***

Facultad Regional Multidisciplinaria, Estelí. UNAN-Managua/FAREM-Estelí

[josealchavarria2@gmail.com](mailto:josealchavarria2@gmail.com)

### **RESUMEN**

El presente trabajo está enfocado en la incidencia del proceso logístico en los costos operativos de la agencia servicios integrados de aduanas y carga S,A de la ciudad de Estelí, durante el primer semestre del año 2022, resaltando en este la importancia de la logística y los costos que influyen dentro de esta, ya que brinda información útil con respecto a la situación con la que opera la agencia y el servicio que brinda a sus clientes, y así lograr excelentes resultados por medio de este documento. La investigación contiene información teórica, el análisis de los resultados se obtuvieron de la aplicación de instrumentos (entrevista, guía de observación) para la recolección de la información que se recolectaron mediante las visitas que se realizaron en la agencia con el fin

de analizar la incidencia del proceso logístico en los costos operativos al momento de cada exportación, posteriormente diseñar un sistema de digitalización para ahorrar tiempo y aumentar la productividad de la agencia, capacitación al personal y más comunicación entre trabajadores y de esta manera mejorar los procesos de la agencia. El estudio aplicado en la investigación es de tipo cualitativo ya que describe los procesos de la exportación, además que analiza cada uno de los costos n los que incurre la agencia para poder hacer una exportación. En los resultados de la investigación se describe el proceso requerido para exportar, luego se realizó el diseño de estrategias para la mejora de la empresa como son: Capacitación al personal, mayor publicidad a la empresa aprovechando las redes sociales y un plan de digitalización de documentos para ahorrar tiempo y aumentar la productividad.

## **SUMMARY**

The present work is focused on the incidence of the logistics process in the operating costs of the agency integrated services of customs and cargo S,A of the city of Estelí, during the first semester of the year 2022, highlighting in this the importance of logistics and the costs that influence within this, since it provides useful information regarding the situation with which the agency operates and the service it provides to its clients, and thus achieve excellent results through this document. The research contains theoretical information, the analysis of the results were obtained from the application of instruments (interview, observation guide) for the collection of information that was collected through the visits that were made to the agency in order to analyze the incidence of the logistics process in operating costs at the time of each export, then design a digitization system to save time and increase agency productivity, staff training and more communication between workers and thus improve agency processes. The study applied in the investigation is of a qualitative type since it describes the export processes, in addition to analyzing each of the costs that the agency incurs in order to make an export. In the results of the investigation, the process required to export is described, then the design of strategies for the improvement of the company was carried out, such as: Staff training, greater publicity for the company taking advantage of social networks and a document digitization plan. to save time and increase productivity.

## INTRODUCCION

La logística es una de las disciplinas que se encuentra dentro del ámbito de las ciencias administrativas, la cual tiene gran importancia dentro de la eficiencia empresarial y la competitividad e el mercado, porque de acuerdo a la teoría de la cadena de valor, enunciada por algunos expertos de calidad de Porter, la logística de entrada y salida tiene la característica de añadir valor al producto.

Para Paul Samuelson; “Costo es la suma de erogaciones en que incurre una persona física o moral para la adquisición de un bien o de un servicio, con la intención de que genere ingresos en el futuro. (Arredondo Gonzales , 2015).

SINACSA, es una empresa nicaragüense con sede en Estelí, diamante de las Segovia, la cual inició sus operaciones en el año 2012, brinda servicios de comercialización y logística a las tabacaleras de la ciudad de Estelí.

Un adecuado proceso de logística, en una agencia exportadora es de vital importancia, en ocasiones SINACASA, pueden cometer errores, que llegan a representar costos monetarios para la empresa, es por eso que, con la realización de esta investigación se puede sugerir a los propietarios, estrategias que permitan solucionar estas fallas y tener un mejor funcionamiento en los procesos de logística que conllevan a la exportación.

Los procesos logísticos facilitan las relaciones entre la producción y el movimiento de los productos. Específicamente, deben dirigirse a muchos aspectos de la producción, incluyendo tiempo, costos y calidad. Cuando una empresa coordina exitosamente estos procesos, puede seguir el proceso, a través de la producción, el consumo, el almacenaje y la eliminación.

Un proceso logístico funcional, también depende de la correcta ubicación geográfica de todos los inmuebles de la organización.

En la actualidad, Servicios Integrados de Aduanas y Carga S, A (SINACSA) se centra en realizar los trámites requeridos para la exportación de materia prima o producto terminado (tabaco) a Estados Unidos, Europa y Canadá; es decir el costo total que generan todos los tramites antes mencionado para la exportación, a través de los años de trayectoria han mostrado tener valores que les han permitido, fidelizar los clientes, a quienes les han brindado el servicio. Esto ha permitido el incremento de las exportaciones año con año en Nicaragua.

SINACSA en los manejos del proceso de las exportaciones, pueden presentar dificultades, como por ejemplo la ausencia de un registro de los clientes que les generan mayores beneficios, ya que, son los que están constantemente solicitando el servicio que ellos ofrecen, débil coordinación interna en cuanto a distribución y manejo de información logística y de exportación entre colaboradores. Estos incidentes, pueden convertirse en grandes dificultades, dependiendo de la cantidad de exportaciones que se realicen, como también la cantidad de inconvenientes en cuanto a, una poca comunicación puesto que, esto repercute directamente en errores que generan un costo monetario.

## **MATERIALES Y METODOS**

Según los objetivos de la presente investigación, esta se clasifica como tipo explicativa, descriptiva y analítica ya que se explica el proceso de exportación que realiza la agencia, así como los costos que incurre para poder exportar y también proponer estrategias para la mejora de la empresa.

El tipo de estudio que se empleó es el cualitativo, ya que describe de forma puntual los procedimientos de una investigación científica; además que realiza una explicación de los procesos que se llevan a cabo durante la exportación, y así mismo los requerimientos para esta.

Por tanto, la muestra de la presente investigación es de tipo no probabilística y se seleccionaron las áreas de exportación y logística, por el acceso a la información.

Para la realización de los resultados se recopiló información a través de la aplicación de guía de entrevista, guía de observación y guía de revisión documental realizada en la agencia SINACSA, la cual se dedica hace once años a brindar servicios logísticos.

Se realizaron diversas entrevistas al personal que labora en la agencia con el objetivo de obtener información necesaria para darle cumplimiento a los objetivos planteados, cabe mencionar que las entrevistas fueron abiertas de tipo estructurada.

Se elaboro una guía de observación con el objetivo de verificar los pasos que se utilizan en el proceso de exportación, los requerimientos de la misma, la que fue aplicada en la agencia SINACSA con el propósito de constar las actividades que realiza la empresa.

La investigación documental se realizó en la agencia, en este caso se reviso la información que fue proporcionado por SINACSA sobre el proceso que empela la agencia para las exportaciones, de igual manera se consultó información en la biblioteca Urania Zelaya de FAREM – ESTELI y libros en internet.

## **RESULTADOS Y DISCUSION**

Tanto las importaciones como las exportaciones, son transacciones comerciales ya sea de bienes o de servicios que se realizan entre distintos países.

Es importante conocer de forma general sobre el país al que deseas exportar, información necesaria para pronosticar los requerimientos del producto, estadísticas arancelarias de exportación de posibles mercados de interés de productos nicaragüenses.

- Los canales de comercialización de tu país destino.
- Las exigencias y requisitos del país destino para tu producto.
- Es fundamental para iniciar un proceso de exportación contar con toda la formalización requerida en nuestro país.
- Inscrito ante la DGI.
- Matricula de la municipalidad o alcaldía.
- Licencia y registro Sanitario.
- Registrarse como exportador en las diferentes instituciones que involucren tramites de salida de los productos.

Los requisitos que se tienen que llevar a cabo para poder realizar una exportación, son los que establece la Ley 265 mediante CETREX, el cual es un ente que emite los permisos para realizar exportaciones de Nicaragua a otros países, es decir, es necesario hacer efectivo esos permisos y regulaciones para lograr mandar el producto o mercancía, en este caso el tabaco de las diferentes empresas tabacaleras a las que SINACSA les brinda sus servicios, que mediante su trayecto ha presentado efectividad en la realización de todos los requisitos.

### **Requisitos para el Registro como Exportador**

Para realizar exportaciones, el primer paso es registrarse en las diferentes instituciones de gobierno, involucradas en el proceso de autorizaciones de salida de tu producto.

#### **CETREX**

Toda persona natural o jurídica debe estar inscrita ante CETREX y realizar actualizaciones de sus datos y firmas autorizadas una vez al año.

El trámite de inscripción es expedito y gratuito.

### **Requisitos para Personas Jurídicas**

- **Fotocopia del registro único del contribuyente (RUC):** Este documento es la cédula de la empresa, para que éste se le otorgue se debe presentar a la renta y ellos brindan los requisitos que se deben presentar, dependiendo de la empresa que se va a crear, si es una empresa pequeña el RUC, sería como persona natural, en el caso de SINACSA, es con personalidad jurídica.
- **Fotocopia certificada de escritura de constitución debidamente inscrita en el Registro Público Mercantil:** Es un acta de apertura de la empresa, en donde los socios manifiestan su voluntad de establecer una sociedad, el contenido y requisitos formales que se exigen diferentes de un país a otro, dependiendo de los matices propios del derecho mercantil de cada país.
- **Fotocopia Certificada del poder otorgado al representante legal, debidamente inscrito en el Registro Público Mercantil:** Es un poder que se le entrega a la persona encargada de administrar la empresa, para que tenga las facultades de tomar decisiones que se presente ante una institución.
- **Fotocopia de cedula de identidad del representante legal:** Documento público que identifica a los ciudadanos nicaragüenses para el ejercicio de sufragio y para los demás actos que determinan las leyes de la república. (Nicaragua, 1990)
- **Llenar formato de solicitud de inscripción, firmado por el representante legal y certificado por Notario Público:** Existe un formato para inscribirse en CETREX, mismo que se llena especificando cuál es el giro de la empresa, se agregan las firmas en ese mismo documento, estas son las personas que pueden presentarte ante la institución y hacer gestión o tramites a nombre de la empresa.

Nota: En caso que el Representante Legal delegue la gestión, deberá presentar original o fotocopia certificada de poder especial de representación y adjuntar documentos de identificación respectivos.

*Fuente: Elaboración propia por información brindada.*

## **IPSA**

- Estar registrado en los sistemas Oficiales de Inspección del IPSA. (Según el producto a exportar).
- Presentar soporte de registro como exportador ante el Centro de Trámites de las Exportaciones CETREX.
- Cumplir con las tarifas vigentes establecidas por el IPSA.

Nota: En los puestos de cuarentena agropecuaria de salida, se sellarán los certificados sanitarios, o fitosanitario de exportación y la documentación que acompañe el envío o mercancía. El usuario deberá entregar copia de esa documentación en el puesto de cuarentena.

## **DGA**

### **Requisitos para Personas Jurídicas:**

Presentar una carta justificada, solicitando el registro como importador/exportador indicando las mercancías a importar/exportar al director general de la DGA, acorde a la actividad económica reportada en DGI.

- Escritura de Constitución y estatutos debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad Inmueble y Mercantil.
- Escritura Poder Generalísimo/General de Administración del representante legal debidamente inscrito en el Registro Público de la Propiedad Inmueble y Mercantil. Copia de Cédula de identidad del representante legal. En el caso de extranjeros: Cédula de residencia nicaragüense (vigente), categoría a trabajar/ certificada, cotejada con el original.
- Copia de cédula RUC emitida por DGI, certificada y cotejada con original.
- Solvencia fiscal vigente, certificada y cotejada con el original.
- Declaración notarial del domicilio tributario, correo, teléfonos.

Fuente: Información brindada por el jefe de operaciones y logística.

## **Documentos para exportar**

*“Una vez que la empresa se encuentra inscrita ante CETREX y habiendo obtenido un código perpetuo, se procede a realizar los trámites ante esta institución, en donde se deben presentar los documentos requeridos”.* (Fuentes Leiva, 2022)

Puros elaborados, primera vuelta:

- Fotocopia de factura de exportación.
- Minuta de pago/transferencia electrónica CETREX (según tarifa vigente)

## **Etapas de exportación**

Una vez encontrándose inscritos como exportador, se procede a realizar la labor que conlleva la exportación, que se debe presentar de manera coordinada, para que pueda realizarse en tiempo y forma para la satisfacción del importador y eficiencia de la empresa.

Existen 11 etapas dentro del proceso de exportación según la teoría.

- Cierre comercial de la operación.
- Envío de contrato e instrucción documentarias.
- Fabricación y embalaje del producto.
- Nominación de transportista.
- Recogida de la mercancía.
- Transporte hasta puerto.
- Trámites de exportación.
- Estiba y carga de la mercancía.
- Transporte internacional.
- Descarga y trámites de importación.
- Entrega al cliente.

La empresa SINACSA, presenta las siguientes etapas:

- 1- La empresa recibe de un cliente interesado y en disposición de realizar la exportación, la solicitud de cotización.
- 2- Inicialmente, la empresa realiza una asesoría donde se pone en presente los requerimientos básicos para el comercio exterior y la verificación de que el cliente se encuentra registrado por medio del RUC como empresa autorizada para el proceso.
- 3- La empresa realiza la solicitud al cliente de: ficha técnica del producto, cantidad y demás características de la mercancía a enviar al exterior. Esto con la finalidad de determinar la partida arancelaria y vistos buenos que necesita la carga.
- 4- Por parte la agencia realiza la cotización según requerimientos del cliente, teniendo en cuenta: el país-destino, la naturaleza de la carga y modalidad del transporte la empresa realiza el envío por medio electrónico al cliente, sumado a una llamada telefónica para poner en consideración detalles.
- 5- El cliente revisa, aprueba o deniega la cotización.
- 6- La empresa procede a coordinar la transparencia para llevar la mercancía hasta el terminal o puerto de salida, donde se genera una planilla de carga o responsabilidad de mercancía.
- 7- La agencia solicita al cliente los documentos los vales son: facturas, lista de empaque, vistos buenos, certificado de origen (si implica) y demás documentos adicionales que puedan necesitarse en la exportación; la empresa realiza verificación de documentos para que puedan cumplir con los requisitos para envío internacional.
- 8- La empresa genera el documento de transporte internacional: guía aérea, juego de copias, DTN precinto complementaria, servicios de seguridad aduanera, mensajería, CETREX, IPSA.

- 9- Seguido a lo anterior, la empresa apoyada en el proveedor del transporte lleva las mercancías a la bodega del terminal o puerto por donde se despachará la mercancía.
- 10- La empresa presencia el proceso de inspección por parte de las autoridades aduaneras y policiales. Posteriormente el proveedor de transporte internacional carga la mercancía en el medio de transporte.

Estas son las etapas que se brindaron en la entrevista; sin embargo, la teoría explica que es lo que procede después de que el contenedor es cargado en el punto de salida.

<b>Exportación de Las Villas Cigars, S.A/Emiratos</b>	
<b>Concepto</b>	<b>Costo \$</b>
<b>1 exportación</b>	35.00
<b>Flete terrestre Estelí - Managua</b>	110.00
<b>1 flete aéreo Nicaragua-Málaga, España.</b>	574.55
<b>Formatos aduaneros</b>	13.00
<b>Juego de copias</b>	2.00
<b>DTN/ Precinto</b>	25.00
<b>Complementaria</b>	7.50
<b>Servicio de Seguridad Aduanera</b>	30.00
<b>Mensajería</b>	15.00
<b>CETREX</b>	14.55
<b>IPSA</b>	23.80
<b>TOTAL</b>	850.40

Estos costos están relacionados directamente con todo el proceso logístico que conlleva exportar tabaco al extranjero, dicha tabla fue proporcionada por la contabilidad de SINACSA.

Nota: Las Villas Cigars, S.A/Emiratos, está dentro del régimen de Zonas Francas por lo tanto según la ley 917 (Ley de Zonas Francas de exportación) en el arto. 20 numeral 8 refleja: Exención total de impuestos a la exportación elaborados en la zona.

Es el servicio que brinda SINACSA hacer la declaración aduanera y mover el flete de Estelí a Managua el monto no variará hablando de las villas cigars a otros clientes se les cobra a veces más depende de la cantidad de trámites que ellos hacen ya sea 15 a 7 o 30 (se refiere a tiempo de relación comercial).

Flete aéreo del aeropuerto de Nicaragua al país de destino este varía según la cantidad de bultos a exportar y el peso de la mercancía es decir la tarifa aumenta o disminuye incluye la distancia hacia dónde va la carga y el peso de la mercancía o cantidad de bultos, las aerolíneas actualizan sus tarifas cada 15 días es decir existe una variante en el costo.

En los tres primeros cuadros están en si el rubro de SINACSA, S.A. aduanas por qué brindas el servicio de tramites aduanales y carga porque mueve las mercancías a los diferentes destinos y vías ya sea terrestre, aérea o marítima. Servicios integrados se refiere a que puede brindar otros servicios, así como trámites ante IPSA (certificado Fito sanitario) cetrex (certificados de origen existen diferentes formatos depende del país de destino cotracar (DTN documento de tránsito).

Formato aduanero donde se imprime la declaración hoja membretada que aduana exige para poder tramitar una exportación aduana se lo vende a SINACSA y el cliente le reembolsa este se entrega en aduana original

Juegos de copias son la que le queda al cliente y a la agencia de toda la declaración aduanera de exportación.

Servicio de seguridad aduanera es lo que cobra aduana por el uso del sistema de aduana para que el genera la declaración aduanera de exportación.

Complementario servicio que se le paga a aduana por modificación en la declaración aduanera los pesos varía al ser pesados en las bodegas de cada aerolínea en el aeropuerto es decir el peso con el que sale de la bodega va ser diferente al peso que brinde la balanza de cada aerolínea por eso se hace la corrección de peso en la declaración aduanera a esto se le llama complementaria.

En factura se detallan todos los servicios a los que se dedica SINACSA (flete terrestre y declaración de exportación).

Y nota de débito son todos los reembolsos antes mencionados.

Mensajería costo que se cobra por el movimiento a tramitar en las diferentes instituciones.

El valor de cetrex varía según el valor que tenga la factura de exportación.

➤ **Estrategia 1: Tener un sistema de digitalización de documentos para ahorrar tiempo e incrementar productividad.**

Según observaciones, en las instalaciones de la empresa se encuentran máquinas de cómputo para cada área establecida, los sistemas que utilizan son Microsoft Word y Microsoft Excel para la mayoría de tareas. Se usan métodos de comunicación como los correos electrónicos, llamadas telefónicas. La empresa SINACSA, posee también scanner, maquinas fotocopadoras, impresoras.

En el área logística de la empresa hace falta un sistema de digitalización adecuado, para realizar las tareas de manera eficaz y en el menor tiempo posible.

Es por ello que proponemos implementar un sistema para llevar el control de las operaciones; entre más tecnificada se encuentra una oficina para realizar las tareas, menor será el tiempo de los tramites y su incidencia en los costos.

➤ **Estrategia 2: Capacitación al personal de Servicios Integrados de Aduanas y Carga S.A**

La capacitación laboral son las acciones formativas que realiza una empresa con el objetivo de ampliar los conocimientos, habilidades, aptitudes y conductas de sus colaboradores. Lo más importante antes de implementar una capacitación es definir con exactitud las habilidades que se desean desarrollar en los empleados y qué beneficios van a generar estos en el cumplimiento de objetivos de la empresa.

Academia de Exportación APEN, es una unidad especializada en la formación empresarial, orientado a la capacitación de ejecutivos, profesionales y empresarios que deseen desarrollarse en el campo marítimo, portuario y aduanero, desarrollando una serie de cursos, programas y seminarios que permiten a los participantes recibir los conocimientos y desarrollar sus habilidades ejecutivas en distintas áreas de comercio exterior.

Por ello, la capacitación para el personal se brindará de manera virtual a las áreas que cuentan con alguna deficiencia.

El objetivo de capacitar al personal es para reforzar los conocimientos de dichos colaboradores en pro de la buena atención al cliente. Es importante que la persona que atiende al cliente pueda dar un buen servicio, brindando confianza, respeto, amabilidad y saber asesorar al cliente para que tome la mejor decisión.

La página web del centro de capacitación especializado en el rubro marítimo portuario y aduanero es el siguiente: <https://academia.apen.org.ni/>. Actualmente disponen de los siguientes programas:

- Seminario “Buenas prácticas para la gestión de flotas y sistemas de distribución”
- Modalidad: Virtual (4 horas)
- Fecha: 28 de enero 2023

- Horario: 8:00 am – 12:00 m
- Costo: \$60.00

➤ **Estrategia 3: Diseñar plan de incentivos al personal**

Los incentivos son un extra que otorgan a los colaboradores de una empresa a parte de su salario o sueldo por realizar de la mejor manera su trabajo y haber alcanzado la meta propuesta. El objetivo de esta estrategia es diseñar un plan de incentivos para mantener a un equipo de trabajo motivado, eficaz, comprometido y a gusto con su trabajo.

Los incentivos que puede implementar SINACSA con sus trabajadores son los siguientes:

- Reconocimiento de sus logros: Esto es una forma de decirles gracias y conseguir que se sientan que son parte importante de la empresa, que su esfuerzo merece la pena y que deben continuar trabajando de la misma forma para lograr los objetivos de la empresa.
- Darles herramientas de trabajo adecuadas:
- Asistir a eventos/ talleres educativos
- Bonificaciones
- Reconocimiento de cumpleaños
  
- **Estrategia 4: Realizar un plan de estrategias de promoción que le dé una mejor publicidad a la empresa aprovechando los medios de comunicación y redes sociales.**

El objetivo de esta estrategia es promover mediante las redes sociales y medios de comunicación los servicios que la empresa SINACSA ofrece.

Actividades:

- Diseñar un plan estratégico de publicidad donde se proyecte los servicios de la empresa.
- Darles seguimiento a las páginas en redes sociales.
- Contratación de perifoneo para el incremento de la publicidad del negocio y captar la atención de nuevos clientes.
- Creación de spots de radio y t para que las personas conozcan la oferta y la variación de servicios que tiene la empresa.
- Evaluación de los resultados que ha dado hacer uso de la publicidad.
- **Estrategia 5: Asignar a cada área funciones específicas para mejorar la comunicación interna**

La mejora de los procesos de comunicación interna exige la elaboración de un plan estratégico de comunicación insertado en la cultura de la empresa.

Actividades:

- Ejecución de una capacitación sobre la importancia de la comunicación interna a nivel empresarial.
- Elaborar un manual de funciones

- Mantener reuniones periódicas con los líderes de cada área; esto permitirá mejorar los flujos comunicativos entre el gerente y sus empleados.

## CONCLUSION

De acuerdo a los resultados presentados en el cumplimiento de los objetivos de esta investigación se puede indicar que los costos operativos en los que incurre la agencia para la exportación nos permiten conocer la situación logística y operativa de la empresa de una manera clara y completa, ya que proporciona un cuantioso número de información que puede ser aplicada al respecto en su rendimiento, eficiencia, eficacia y rentabilidad en el servicio que brinda la agencia.

Una buena implementación de estrategias en el proceso logístico, mejora considerablemente las exportaciones, a través, de la reducción de costos, por medio de una mejor comunicación entre los involucrados y de esta manera se evitan cometer errores que repercuten en costos adicionales, es importante mencionar el desarrollo de este tipo de empresas de servicio, puesto que, para crecer, se requiere la movilización oportuna de las mercancías y el principal aporte de este tipo de empresas está basado en la optimización de los costos logísticos y en el aumento en el nivel de servicios, lo que vuelve a la empresa más competitiva y moderna.

Para poder exportar es necesario cumplir una serie de requisitos, como estar inscrito en el Centro de Trámite de las Exportaciones CETREX, ya que esta institución es la que genera parte de los documentos necesarios para exportar; como el Certificado de Origen y el Formato Único de Exportación, los cuales se adjuntan al FITOSANITARIO, el cual es generado por el Instituto de Protección y Sanidad Agropecuaria.

Al crear una empresa que presten todos los servicios logísticos tales como: operaciones aéreas, operaciones terrestres nacionales e internacionales, operaciones marítimas, existe mayor seguridad para el cliente por cuanto todos sus servicios están garantizados por un mismo proveedor, desaparecen los inconvenientes de la falta de comunicación entre distintas empresas al mismo ramo, porque será la agencia quien brinde todo el servicio completo.

Por otra parte, la agencia presenta deficiencia en la poca comunicación que existe entre los colaboradores, base fundamental para un ambiente laboral ameno y exitoso; además de la falta de capacitación profesional al personal siendo este necesario para brindar un mejor servicio a sus clientes y atraer nuevos que confíen en el trabajo que realiza SINACSA.

Existen factores logísticos que intervienen en el proceso de logística los cuales son claves para marcar la diferencia. Dentro de ellos se encuentra la orientación al cliente, sostenibilidad, tecnología y el talento humano.

Para finalizar la empresa debe implementar estrategias, para una mejora en la logística de las exportaciones, como lo son: entrada a nuevos mercados, capacitación ambiental y comunicación fluida como mencionamos en el párrafo anterior, con el objetivo que la empresa prospere de una manera significativa en el servicio que brinda.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

Arredondo Gonzales , M. (2015). *Contabilidad y analisis de costos* . Grupo Editorial Patria.

Cetrex. (2006- 2022). *Cetro de tramites de las exportaciones*. Obtenido de <https://www.cetrex.gob.ni/>

Fuentes Leiva, O. Y. (Septiembre de 2022). Jefe de Logistica y operaciones. (D. N. Fuentes Leiva, Entrevistador)

Nicaragua, A. N. (27 de Enero de 1990). Ley 152. *Ley de identificacion ciudadana*. Managua, Managua, Nicaragua.