

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS
AMÉRICAS**

VICERECTORÍA ACADÉMICA

CARRERA DE COMERCIO INTERNACIONAL

**ANÁLISIS DE LA LOGÍSTICA INTEGRAL COMO
HERRAMIENTA PARA LAS EMPRESAS
COMERCIALIZADORAS DE INSUMOS MÉDICOS
EN COSTA RICA DESDE EL AÑO 2021 HASTA EL
AÑO 2022**

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

AUTORA:

JOCELYN ILEANA CALDERÓN GADEA

SAN JOSÉ, AGOSTO 2023

Contenido

Contenido de Ilustraciones	8
Contenido de tablas	9
CARTA DE APROBACION DEL TUTOR	10
DECLARACION JURADA.....	11
SOLICITUD DE DEFENSA.....	12
CARTA DEL FILÓLOGO.....	13
RESUMEN EJECUTIVO	14
CAPÍTULO I. PROBLEMA	15
Justificación	16
Objetivos.....	18
Antecedentes.....	19
Tesis Internacionales.....	19
Tesis Nacionales	22
Proyecciones.....	25
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	26
Comercio Internacional	26
Empresas del sector industrial	28
Empresas comercializadoras de insumos médicos	31
Características del mercado actual.....	33
Calidad.	33
Eficiencia.....	34
Competitividad.....	35
Oportunidad de lanzamiento.	36
Logística	37

Origen de la logística	38
Objetivos de la logística.....	39
Principales elementos de la logística	40
Cadena de suministros.....	41
Planificación.....	42
Aprovisionamiento	44
Proveedores.	44
Compras.	45
Producción.....	46
Venta.	46
Almacenes.	47
Gestión de inventarios.....	48
Análisis ABC.....	51
Distribución.....	51
Transporte interno.	53
Transporte internacional.....	53
Agencia aduanal.	58
Servicio al cliente.....	59
Tecnología en la logística	60
Optimización de procesos.....	61
Control de costos.....	62
Indicadores de gestión KPI.	62
Decreto Ejecutivo N°41263.....	64
Logística Integral.....	65
Principios de la logística integral.....	66

Beneficios de la logística integral	66
Limitantes de la logística integral	67
Tipos de operadores logísticos.....	68
Operadores logísticos 1PL.	68
Operadores logísticos 2PL	69
Operadores logísticos 3PL	70
Operadores logísticos 4PL	71
Operadores logísticos 5PL.	72
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	74
Enfoque cualitativo.....	74
Diseño	74
Población y Muestra	75
Población	75
Muestra.....	75
Muestra cualitativa.	76
Unidades de Análisis	78
Procesos	79
Estrategias	79
Limitantes	79
Instrumento.....	81
Proceso de Recolección de Datos	82
Fuentes de Información	83
Fuentes primarias	83
Fuentes secundarias	84
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	85

Unidad de análisis: Procesos	86
Categoría 1. Asesoría.....	86
Descripción.....	86
Análisis.....	87
Categoría 2. Transporte internacional.....	88
Descripción.....	88
Análisis.....	88
Categoría 3. Soluciones logísticas	89
Descripción.....	89
Análisis.....	90
Categoría 4. Flexibilidad.....	91
Descripción.....	91
Análisis.....	92
Categoría 5. Servicio al cliente	92
Descripción.....	92
Análisis.....	94
Categoría 6. Gestión de inventarios	94
Descripción.....	95
Análisis.....	96
Unidad de análisis: Estrategias	96
Categoría 1. Experiencia.....	97
Descripción.....	97
Análisis.....	98
Categoría 2. Ética profesional.....	98
Descripción.....	99

Análisis.....	99
Categoría 3. Necesidades	100
Descripción.....	100
Análisis.....	101
Categoría 4. Agentes internacionales.....	101
Descripción.....	101
Análisis.....	102
Categoría 5. Constante mejora.....	103
Descripción.....	103
Análisis.....	104
Categoría 6. Reducción de costos	105
Descripción.....	105
Análisis.....	106
Categoría 7. Competitividad	106
Descripción.....	107
Análisis.....	108
Unidad de Análisis: Limitantes	108
Categoría 1. Falta de capacidad	109
Descripción.....	109
Análisis.....	109
Categoría 2. Competencia.....	110
Descripción.....	110
Análisis.....	111
Categoría 3. Tecnología.....	112
Descripción.....	112

Análisis.....	112
Categoría 4. Comunicación.....	113
Descripción.....	113
Análisis.....	114
Categoría 5. Condiciones climáticas.....	115
Descripción.....	115
Análisis.....	115
Categoría 6. Deficiencia en los procesos	116
Descripción.....	116
Análisis.....	117
Interpretación de datos.....	118
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	120
Conclusiones.....	120
Recomendaciones	123
CAPÍTULO VI. PROPUESTA	126
Objetivo general.....	126
Objetivos específicos	127
Perspectiva teórica.....	127
Propuesta	128
Referencias	136

Contenido de Ilustraciones

Ilustración 1 Comercio internacional	28
Ilustración 2 Sector industrial.....	31
Ilustración 3 Dispositivos Médicos	32
Ilustración 4 Gestión de calidad	34
Ilustración 5 Eficiencia.....	35
Ilustración 6 Competitividad	36
Ilustración 7 oportunidad de lanzamiento	37
Ilustración 8 cadena de suministros.....	41
Ilustración 9 Código de barras.....	49
Ilustración 10 Código QR.....	49
Ilustración 11 WMS	50
Ilustración 12 Distribución.....	52
Ilustración 13 Transporte internacional.....	54
Ilustración 14 Modalidad FTL/LTL	55
Ilustración 15 Modalidad FCL/LCL.....	56
Ilustración 16 Transporte aéreo	57
Ilustración 17 Optimización de procesos.....	63
Ilustración 18 operador 1PL	69
Ilustración 19 operador 2PL	69
Ilustración 20 operador 3PL	70
Ilustración 21 operadores 4PL.....	71
Ilustración 22 operador 5PL	73
Ilustración 23 página web.....	130
Ilustración 24 Términos.....	131
Ilustración 25 herramientas	132
Ilustración 26 Instituciones.....	133
Ilustración 27 contacto.....	134

Contenido de tablas

Tabla 1 Muestra	77
Tabla 2. Variables.....	80

CARTA DE APROBACION DEL TUTOR



Carta de aprobación del tutor

San José, 20 de julio de 2023.

Señores.

Departamento de Registro

Universidad Internacional de las Américas

Estimados señores,

Por este medio notifico formalmente que el trabajo final de graduación del estudiante Jocelyn Ileana Calderón Gadea, cédula 117870290, titulado: **ANÁLISIS DE LA LOGÍSTICA INTEGRAL COMO HERRAMIENTA PARA LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE INSUMOS MÉDICOS EN COSTA RICA DESDE EL AÑO 2021 HASTA EL AÑO 2022**, cumple con los requisitos para la defensa final.

Hago constar que he revisado y aprobado el documento con nota de 93, considerando los siguientes criterios establecidos en el reglamento académico de la universidad:

Criterio		Calificación Asignada	Calificación Obtenida
1.	Cumplimiento de entregas de avance	20%	17%
2.	Coherencia entre los objetivos, los instrumentos aplicados y los resultados de la investigación, proyecto o práctica	30%	28%
3.	Relevancia de las conclusiones y recomendaciones o del producto final del proyecto o práctica	25%	23%
4.	Calidad y detalle del marco teórico	25%	25%

Sin otro particular se despide,

FERNELLI FALLAS
CERDAS (FIRMA)

Firmado digitalmente por
FERNELLI FALLAS CERDAS
(FIRMA)
Fecha: 2023.07.20 13:09:02
-06'00'

Tutor de la Investigación


DECLARACION JURADA



Declaración jurada

Yo Jocelyn Ileana Calderón Gadea, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 1-1787-0290 hago constar por medio de este acto y debidamente apercebido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Calificador de mi trabajo de investigación para optar por el grado de licenciatura, en comercio internacional juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Análisis de la logística integral como herramienta para las empresas comercializadoras de insumos médicos en Costa Rica desde el año 2021 hasta el año 2022, es una obra original e inédita que ha respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; Artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que pueda considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 20 días del mes de Julio de 2023

 1-1787-0290.

Firma y cédula del estudiante

SOLICITUD DE DEFENSA



Solicitud de defensa del estudiante

San José, 20 de Julio de 2023.

(Fecha de entrega del documento en el Departamento de Registro)

Señores.

Departamento de Registro

Universidad Internacional de las Américas

Estimados señores:

Por este medio les solicito por favor otorgarme fecha para la presentación de mi proyecto final de graduación titulado Análisis de la logística integral como herramienta para las empresas comercializadoras de insumos médicos en costa rica desde el año 2021 hasta el año 2022

Para optar por el grado de licenciatura en comercio internacional.

Lo anterior debido a que considero que el documento se encuentra listo para su defensa.

Sin otro particular se despide,

Jocelyn Calderón Gadea 1-1787-0290

Nombre y cédula del estudiante

CARTA DEL FILÓLOGO

Chaves y Sánchez filólogos

A QUIEN INTERESE

Yo, Mario José Chaves Sánchez, máster en Docencia Universitaria de la Universidad Continental de las Ciencias y las Artes, y bachiller en Filología de la Universidad Autónoma de Centroamérica; con cédula de identidad 6-0172-0317; inscrito en el Colegio de Licenciados y Profesores, con el carné N.º 97989, hago constar que he revisado el documento desde el punto de vista filológico. Se han corregido en él los errores encontrados en ortografía, redacción, gramática y sintaxis. El cual se intitula:


Análisis de la Logística Integral como Herramienta para las Empresas Comercializadoras de Insumos Médicos en Costa Rica desde el Año 2021 hasta el Año 2022

Licenciatura en Comercio Internacional

Universidad Internacional de las Américas
Carrera de Comercio Internacional

De: Jocelyn Ileana Calderón Gadea

Se extiende la presente certificación a solicitud del interesado en la ciudad de San José a los diecinueve días del mes de julio de dos mil veintitrés. El filólogo no se hace responsable por los cambios que se le introduzcan al trabajo posteriormente a su revisión.


M. Ed. Mario José Chaves Sánchez
Máster en Docencia Universitaria. UCCART.
Bachiller en Filología. UACA.
Cédula 601720317 – Carné 97989

**MARIO JOSE
CHAVES
SANCHEZ
(FIRMA)** Firmado
digitalmente por
MARIO JOSE CHAVES
SANCHEZ (FIRMA)
Fecha: 2023.07.19
12:43:39 -06'00'

RESUMEN EJECUTIVO

El propósito del presente proyecto de investigación es analizar la logística integral como herramienta para las empresas comercializadoras de insumos médicos en Costa Rica desde el año 2021 hasta el año 2022. Asimismo, se podrá conocer cuáles son los procesos, las estrategias y las limitantes que existen al ofertar y contratar este tipo de servicios y cómo contribuye en el comercio internacional y en las empresas comercializadoras. De igual manera, se llevará a cabo una propuesta que consistirá en brindar a las Pymes de Costa Rica una página web que funcione como base para exportar.

La investigación cuenta con diferentes apartados para explicar de forma más clara y concisa el tema en cuestión que se realiza bajo un enfoque cualitativo, por lo que se utiliza un cuestionario como instrumento como guía de preguntas, se realizarán entrevistas por medio de este, en las que se puede evidenciar cada respuesta descrita por los participantes, entre ellos organizaciones comercializadoras de insumos médicos y empresas de logística integral para que de esta forma se obtengan las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Se logró tres unidades de análisis, en primer lugar, se encuentran los procesos en las cuales se destacan una serie de categorías acorde a los procedimientos que se llevan a cabo en las organizaciones a la hora de llevar a cabo o contratar los servicios. La segunda unidad de análisis destaca las estrategias que utilizan las compañías para la atracción de clientes. Y por último la unidad de limitantes destaca las deficiencias dentro de las organizaciones. Estas unidades engloban el impacto que tienen tanto para las organizaciones que lo contratan como para las que lo ofertan en el comercio internacional.

La conclusión fundamental de la investigación se basa en cómo ha contribuido la logística integral como herramienta para las empresas comercializadoras de insumos médicos en Costa Rica, tomando en cuenta sus procesos, sus estrategias y sus limitantes tanto a nivel empresarial como comercial, además brindar posibles recomendaciones con respecto a las compañías y lo que incluye la cadena de suministros de diversas organizaciones ofreciendo una propuesta para una mejora en la eficiencia de operaciones.

CAPÍTULO I. PROBLEMA

La logística abarca muchos aspectos de gran relevancia en el comercio, los cuales a través de los años han mejorado constantemente. Como parte importante, esta es una pieza clave a nivel macroeconómico para los países, dado que es por este medio que se dan las importaciones y exportaciones de bienes y servicios, los cuales generan ingresos a nivel nacional. Actualmente existe una gran variedad de empresas que están optando por comercializar a nivel internacional sus productos y/o servicios, lo cual, es otro impulso para la economía nacional.

En la actualidad existen muchas organizaciones que lidian con los gastos de producción más los costos de exportación y almacenaje, además, sumado a que estos procesos, que suelen ser muy tardados e implican muchos desembolsos, por lo cual, se tiende a fallar en el ámbito de la eficiencia. De acuerdo con Pons (2022): “las empresas se destacan principalmente por la eficiencia, la calidad de los productos o servicios, la garantía y principalmente por la atención brindada al cliente” (párrs. 5-6). Es debido a estos aspectos que muchas compañías compran o contratan los servicios de otra, para adquirir una mejora en sus funciones.

Desde años hace unos años atrás en Costa Rica se firmó el decreto ejecutivo N° 41263, el cual permite a las empresas contratar o implementar los servicios de logística integral, lo cual ha sido beneficioso tanto para el vendedor como el comprador, debido a que ha existido una mejora continua con respecto a el servicio brindado al cliente, en vista de que los tiempos de espera han disminuido en las organizaciones, por lo que el producto se distribuye eficientemente al cliente final, la contratación del conjunto de servicios de la cadena logística ha beneficiado tanto a los clientes como a las empresas, generando así más competencia en los ámbitos externo e interno.

En Costa Rica muchas entidades en el país han optado por la opción de implementar la logística integral en su organización, debido a que mediante ella se da una mayor eficiencia en sus funciones y tienen diversas ventajas; sin embargo, a pesar de esos aspectos, algunas organizaciones aún tienen diversas restricciones con las que aún lidian. Por otra parte, hay

instituciones que han preferido la contratación de los servicios, debido a que es más factible que una implementación a nivel interno. Para que una compañía prefiera este servicio debe contar con una buena planificación y organización en sus departamentos para cumplir con las metas del negocio.

Actualmente, según lo menciona Arias (2016) en el país las empresas comercializadoras de productos para la salud abarcan un 60% del mercado, que de acuerdo con PROCOMER (2021) “la nación cuenta con el segundo lugar de América Latina en exportaciones de dispositivos médicos” (p. 9), por lo que el auge de estas compañías va en incremento conforme pasa el tiempo, muchas de estas organizaciones contratan los servicios de las organizaciones que brinden asistencia sobre logística integral debido a que es mayormente factible para estas, su contratación, de esta manera existe un enfoque departamental a la producción o bien, una efectividad del producto brindado al cliente final.

En Costa Rica se ha dado una buena dinámica a la hora de contratar estos servicios; no obstante, es importante entender cada aspecto de este sistema y todo lo que aporta al comercio internacional. Es importante comprender el proceso de planeación, almacenamiento y distribución, debido a que cada detalle dentro de lo integral tiene su relevancia; sin embargo, surge la siguiente pregunta con respecto a la contratación de este servicio: ¿De qué manera ha contribuido la logística integral como herramienta para las empresas comercializadoras de insumos médicos en Costa Rica desde el año 2021 hasta el año 2022?

Justificación

El siguiente trabajo de investigación se realiza con el objetivo de describir cómo ha impactado en las compañías del área comercializadora de insumos médicos, la contratación de distintos servicios de logística desde el año 2021 hasta el año 2022. Este es un procedimiento muy importante dentro del comercio internacional, debido a que toma en cuenta desde el momento de la planeación hasta la venta al cliente final, este proceso ha tenido mejoras conforme pasan los años, dado que las empresas deben adaptarse a los

cambios demandados por los consumidores y así aumentar su competitividad dentro del mercado.

La incorporación y/o contratación de este servicio en distintas compañías puede llegar a considerarse un modelo de administración y orden, debido a lo que menciona Transeop (2021): “cada uno de los departamentos y acciones de una empresa se guían en coordinación hacia el mismo fin y siendo conscientes del valor de los procesos para alcanzar una buena organización” (párr. 1), por lo que optar por este procedimiento resulta factible para muchas organizaciones que toman en cuenta una buena planificación antes de contratar el servicio que bien, puede influir dentro de sus funciones y su competitividad.

Actualmente conocer los avances y los cambios que se dan en el comercio internacional día con día es de suma relevancia para las empresas y las personas, debido a que las organizaciones que trabajan en un área específica de este deben adquirir el conocimiento y adaptarse al cambio cuando lo requiera y es fundamental identificar con antelación estas variables para que algunas compañías opten por ellas y se acoplen de la mejor manera posible para llegar a un nivel de eficiencia y competitividad a la hora de poner en práctica la variación dada en algún proceso de las empresas y sus departamentos.

La información que se recolectará a lo largo del presente proyecto estará basada en industrias de insumos médicos que contratan los servicios de logística integral para sus labores con el fin de conocer que tan factible fue la incorporación de estas funciones y qué cambios podrían darse en las compañías con respecto a este tema, además, se desea dar a conocer las limitantes que aún poseen las organizaciones de logística integral a pesar de su implementación desde hace ya varios años atrás. En el desarrollo del trabajo se brindará información sobre los principales elementos de este proceso y cómo las empresas logran sobrellevarlo.

Por lo tanto, se espera conocer e identificar los aspectos sobre lo que engloba la logística integral en las empresas comercializadoras de insumos médicos en Costa Rica, debido a que esto brindará un concepto más amplio de acuerdo con su definición, puesta en

práctica, ventajas y limitaciones, además de otras variables que pueden resultar relevantes para la investigación a realizar. Se debe tener en cuenta dos puntos importantes en el mercado, los cuales son la oferta y la demanda, y es de suma importancia el rol que cumple la logística para suplir ambos puntos.

También es importante comprender que la puesta en práctica de la logística integral en diversas compañías se ha dado de diferentes formas, debido a los departamentos que posee la empresa; empero, independientemente de este aspecto, las organizaciones que logran incorporarlo o contratarlo de manera correcta, alcanzando así una mayor competencia en el comercio internacional, debido a que logran hacer que sus funciones sean efectivas y eficientes, por lo que el cliente siempre va a preferir la calidad del producto y el servicio brindado.

Objetivos

Objetivo general

Analizar los servicios de logística integral utilizados como herramienta para las empresas comercializadoras de insumos médicos en Costa Rica.

Objetivos específicos.

Describir los procesos de logística integral utilizados por las empresas comercializadoras de insumos médicos en Costa Rica.

Identificar las estrategias que utilizan las organizaciones de logística integral como herramienta para las empresas comercializadoras de insumos médicos en Costa Rica.

Examinar las limitantes que poseen los servicios de logística integral como herramienta para las empresas comercializadoras de insumos médicos en Costa Rica.

Desarrollar una página web en la que se muestren diversos temas asociados a la logística integral para PyMEs.

Antecedentes

Tesis Internacionales

Lozano (2017), en primera instancia, en su tesis titulada “Cadena de suministro en una empresa importadora de herramientas para la industria metalmecánica, Lima, 2017”, realizada en Universidad Norbert Wiener para optar por el título como licenciada en administración y negocios internacionales. Cuyo objetivo principal es “desarrollar una propuesta de mejora en gestión de la cadena de suministro en una empresa importadora y comercializadora de herramientas para la industria metal mecánica” (p. 21). Y se desarrollan los siguientes objetivos específicos: “diagnosticar la demanda existente, para cuantificar la demanda potencial”, “categorizar las variables para un mejor manejo de gestión de la cadena de suministros”, “diseñar una mejora en la cadena logística implementado el modelo de evaluación SCOR” (p. 27).

En su investigación desarrolló una metodología sintagma holístico, el cual analiza mediante entrevistas diversos puntos de vista de deferentes eventos dentro de un mismo estudio. Por último, se llegó a la conclusión de que se tiene en cuenta que la visibilidad en la cadena de suministro es importante para tener capacidad de trazar, monitorear y obtener datos relevantes a través de todo el proceso. Por lo que se recomendó optimizar la toma de decisiones que pueda maximizar la eficiencia operacional.

Por otro lado, Bastidas (2021), en su investigación titulada “Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil” ejecutada en la Universidad Salesiana donde se optó por el grado de Maestría en Administración de Empresas.

Con el cual, su objetivo principal fue “determinar en qué medida la logística integral guarda relación con la satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil” (p.

7). En los objetivos específicos detalló lo siguiente: “determinar en qué medida el factor servicio al cliente guarda relación con la satisfacción del cliente”, “determinar en qué medida el factor almacenamiento guarda relación con la satisfacción del cliente”, “determinar en qué medida el factor transporte y distribución guarda relación con la satisfacción del cliente” (p. 7).

Se llevó a cabo una metodología no experimental, porque no se manipularon variables, además, se utilizaron encuestas como instrumento para el análisis sobre cómo influye un buen servicio ofertado en la satisfacción del cliente, se analizaron muy meticulosamente los diferentes aspectos que se llevan a cabo dentro de la logística integral y cómo influyen los mismos con el bienestar y la satisfacción del cliente al adquirir el servicio.

En las conclusiones de dicha investigación se dio a conocer que la satisfacción del cliente está ligada a la habilidad que tienen las empresas de resolver cualquier consulta o emergencia de forma inmediata con certeza, cordialidad y respeto. Por lo que se recomienda darle mayor seguimiento e información a los clientes, porque necesitan que la empresa esté con ellos durante todo el proceso a seguir debido a que muchas no tienen la información básica del paso a seguir dentro del comercio, por lo que, contar con empresas de logística integral les resulta un sistema muy útil y acorde con sus necesidades.

Zevallos y Estremadoyro (2019), en su tesis que lleva por título “Estudio de prefactibilidad sobre la instalación de una empresa que brinde el servicio de logística integral para empresas agroexportadoras”, efectuada en la Universidad de Lima, los cuales estaban optando por el título de Ingeniería Industrial. Desarrollaron una investigación en la cual se dio a conocer la factibilidad y viabilidad de la instalación de una empresa que brinde el servicio logístico a las empresas agroexportadoras. La investigación tiene como objetivo principal:

Determinar la viabilidad tecnológica, económica, financiera, social y ambiental para la instalación de una empresa logística que brinde el servicio refrigerado para productos agrícolas frescos en cámaras refrigeradas con atmósferas controladas para otorgar un valor agregado al producto de las empresas que opten por el uso de este servicio. (p. 6)

Se desglosaron con base en el objetivo principal los siguientes objetivos específicos: “Identificar y estudiar a las empresas agroexportadoras que necesiten usar la logística integral de cadena de frío en sus operaciones”, “evaluar los costos principales que se incurren en el almacenamiento de estos productos para optar por alternativas más económicas, “diseñar un modelo logístico de refrigeración mediante el cual las empresas agroexportadoras ahorren costos operativos y reduzcan al mínimo la pérdida de mercadería” (p. 6).

En la metodología de la investigación se llevó a cabo un análisis cualitativo que utilizó como instrumentos a la entrevista, en la cual se dio a conocer la factibilidad y viabilidad de la instalación de una empresa que brinde el servicio logístico a las empresas agroexportadoras brindándoles una cadena de frío dentro de ella, se llevó a cabo un análisis tanto de mercado como de costos operativos para llegar a la conclusión de que la logística integral puede abarcar diversos aspectos en la cadena como lo es la refrigeración, además de que el precio siempre va a influir dentro de esta, por lo que se espera una mejora para la satisfacción del cliente y su presupuesto.

De acuerdo con el artículo de revista, realizado por Martínez & El Kadi (2018) nombrado “Logística Integral y Calidad Total, Filosofía de Gestión Organizacional orientadas al cliente”, informan que la logística integral se vincula a la calidad total con el objetivo de orientar ambos aspectos al cliente final, además, resaltan su importancia como herramienta estratégica para generar una ventaja competitiva en el ámbito empresarial. Toman en cuenta dentro del artículo los siguientes temas: los principios organizacionales, adaptación a las exigencias del mercado, evaluación de nuevos términos ajustándose a las realidades presentes hoy.

En el desarrollo del artículo se visualiza que tomaron en consideración la opinión de expertos mediante entrevistas para verificar cuáles eran las estrategias organizacionales que deben retomar las empresas de logística integrada, además de que variables deben de existir para satisfacción del cliente, porque queda claro que de esto depende de un negocio oportuno dentro del mercado. Consolidar un proceso productivo y beneficioso tanto para el cliente

como para la empresa que oferta el servicio es elemental dentro del sistema para lograr la integración de la logística en conjunto con la calidad total.

Por otro lado, dentro de las conclusiones del artículo en mención destacan que, dentro de la logística integral se debe tomar en cuenta diversos aspectos; sin embargo, sobre ellos debe destacar la estrategia orientada y bien planificada para llevar a cabo una excelente gestión y una mejora continúa dentro de los procesos, debido a que se espera que, con su evolución se llegue a un incremento de la satisfacción del cliente y un éxito en el marco económico actual, creando un impacto en el desarrollo organizacional deseado y una consolidación del mismo dentro del mercado.

Tesis Nacionales

Como primera investigación, Porras (2017), en su tesis titulada “Diseño de un modelo de gestión de inventarios basado en una técnica de predicción de ventas” (p. 1), realizado en el Instituto Tecnológico de Costa Rica para optar por el grado académico en Licenciatura en Ingeniería en Producción Industrial, comenta que se debe realizar un análisis de la demanda para aplicar una correcta gestión de inventarios y así dar una distribución eficiente.

Bajo el objetivo general “diseñar un modelo de gestión de inventarios basado en la predicción de ventas para supermercado Gran ECONO más” (p. 18), incluye dentro de los objetivos específicos: “describir la situación actual del proceso de control de inventario”, “desarrollar un manual para el proceso de gestión de inventarios”, “proponer una técnica de organización para el almacenamiento inmediato” (p. 19). En la investigación se utilizó la metodología ciclo de la calidad, en la cual se planea hacer y volver a analizar los procedimientos implementados.

Concluye que a la empresa aún le falta una mejor aplicación en el área logística, dado que se encontraron diversas deficiencias tanto operativas como administrativas, por lo que recomienda el modelo de abastecimiento, almacenamiento y exhibición para obtener un

aumento en la productividad y, por ende, mayores ventas y reacomodo de los inventarios establecidos.

En la investigación realizada por González y Thomas (2019), titulada “Diseñar una propuesta de mejora para la gestión del proceso de cadena de suministro y control de inventario de Covidien Manufacturing Solutions S. A.”, realizada en la Universidad de Costa Rica para optar al grado y título de Maestría Profesional en Finanzas.

Tiene como objetivo general “analizar la gestión del proceso de abastecimiento, así como desarrollar una propuesta de mejora para la gestión del proceso de abastecimiento y control de inventario” (p. 46), en los objetivos específicos desglosan lo siguiente: “describir la industria de dispositivos médicos en Costa Rica”, “analizar la gestión y control de inventario actual de Covidien”.

La metodología utilizada en la investigación se destaca que es cualitativa, porque mediante los resultados obtenidos por medio de un cuestionario y entrevistas, se analizó la información recopilada para brindar una mejora a nivel interno de la empresa, teniendo en cuenta diversos aspectos que se debían mantener y otros por eliminar o bien, mejorar. Las autoras concluyen con la importancia de tener el inventario actualizado para cumplir con los pedidos realizados por los clientes, además de que en el estudio realizado a la institución encontraron diversas dificultades de mejora en la gestión y administración, aunque en algunas funciones sí estaban bien, había otras deficientes que provocaban pérdidas por lo que se recomendó una mejora en ese sentido, así como una mejor planificación en compras y distribución del inventario.

Según Acuña, Angulo y Cerdas (2018), en su tesis titulada “Rediseño del proceso de planificación y gestión de inventario, compras y ventas de Audio Accesorios de Costa Rica”, su objetivo principal “rediseñar los procesos de planeación y gestión de inventarios, compras y ventas con el fin de mejorar la sincronización del inventario y apoyar un crecimiento ordenado de la empresa” (p. 25). En los objetivos específicos de la investigación están:

“explicar puntos como los procesos de compras, ventas y logística” y “analizar posibles mejoras dentro de los procesos utilizados”.

El enfoque utilizado en la investigación es cualitativo en el cual se analizó la información suministrada por la empresa para una posible mejora con el rediseño plateado al final de la investigación. Concluye que “se debe realizar una estandarización de los procesos para una mejor utilización de recursos” (p. 160). Por lo que recomienda la utilización del rediseño, porque este se basa en las mejoras que deben implementar como empresa para un mejor rendimiento operacional y de recursos.

Por otro lado, Guerrero Romero, Jiménez Retana y Lezcano Calderón (2021) en su artículo de revista denominado “Logística y globalización: Oportunidades para el desarrollo económico de Costa Rica” evidencian la utilidad de la logística dentro de los procesos comerciales en el país, de manera que destacan el aporte de esta disciplina en el desarrollo nacional. Resaltan que es necesario mantener una serie de procesos que ejerzan presión dentro de las empresas para ser más competitivos dentro del mercado entre ellas destacan mantener una apertura para crear nuevos espacios, técnicas y manejos de tiempos para el intercambio comercial y una mayor satisfacción del cliente.

Destacó dentro de su artículo la relevancia de la tecnología y cómo acoplarse a nuevas normas que existen en el comercio, debido a que, a pesar de ser un sistema mejorado en los últimos diez años, aún existen deficiencias. Para finalizar, toma en cuenta que la logística es una disciplina que se encuentra en diversos campos de trabajo donde, el más destacado está en la cadena de comercio por lo que se debe perfeccionar y ampliar constantemente por un mundo totalmente cambiante en ámbitos de comercio exterior.

Como se detalló anteriormente, las investigaciones son llevadas a cabo tanto internacional como nacionalmente han demostrado problemáticas o posibles sugerencias de qué se puede mejorar o cómo se puede implementar ciertos elementos dentro de la logística para una mayor satisfacción a la hora que el cliente contrate los servicios. Con base en la información suministrada se llevará a cabo esta investigación, la cual aborda probables

mejoras dentro de la logística integral ofertada a las empresas comercializadoras de insumos médicos.

Proyecciones

Se realizará una descripción de los procesos de logística integral, utilizados por estas proyecciones a la hora de ofertar sus servicios a empresas comercializadoras de insumos médicos en Costa Rica, debido a que estos pueden variar según los procedimientos internos llevados a cabo por cada compañía, por lo que se investigará a cada uno de esos métodos y de qué forma ayudan a incrementar la eficiencia entre las organizaciones, así como el aumento del servicio ofertado.

Se identificarán las estrategias utilizadas por las organizaciones coordinadoras logísticas, tomando en cuenta factores como: compras, ventas, producción, cadena de suministros, almacenamiento, proveedores, transporte y documentación, entre otros, para proporcionar una mayor información a los clientes y de esta manera, entender qué es lo necesario para llevar a cabo un proceso logístico integrado efectivo y eficiente. Por lo que se investigará e informará todo lo que lleva consigo una correcta planificación logística.

Se procederá a examinar las limitantes que tienen las organizaciones de logística integral con respecto a otras, tomando en cuenta distintas actividades que se realizan a la hora de ser contratadas por empresas comercializadoras de insumos médicos, para fomentar el conocimiento respecto a este tema y así obtener una visión más amplia de las limitantes que pueden existir tanto dentro de Costa Rica como del comercio internacional. Debido a que, a pesar de ser beneficioso para las organizaciones, siempre se va a tener alguna restricción que necesitará mejoras para un proceso efectivo.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Comercio Internacional

El comercio internacional ha sido una pieza fundamental y de suma importancia con el pasar de los años, para que los países puedan tener un crecimiento, desarrollo económico y social. Consiste en la transacción de bienes y servicios entre los países, tal y como lo mencionan en Reino Aduanero (2021): “es el intercambio, transacciones, ventas (exportación) o compras (importaciones) de bienes, bienes intermedios, materias primas, productos finales, o servicios entre 2 o más países, o entre regiones y bloques” (párr. 1), la negociación realizada entre las partes busca satisfacer las necesidades y demandas de los diferentes mercados a nivel mundial.

Existen muchos empresarios que iniciaron con la idea de fundar una empresa, la cual de acuerdo con Galán (2022): “una empresa es una organización de personas y recursos que buscan la consecución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad en particular” (párr. 1). Actualmente existen muchas compañías y gracias a la globalización, los bienes y servicios que se consumen pueden provenir de cualquier parte del mundo, beneficiando así a diferentes organizaciones tanto a nivel nacional como internacional.

En este momento, diversas compañías buscan la manera de internacionalizar sus productos o servicios por diferentes razones; no obstante, la idea principal a la hora de comercializar están la competitividad y la reducción de costos, ya que puede reflejar un camino sólido y certero para la prosperidad de las empresas y la sociedad, debido a que las organizaciones logran vender sus productos y la comunidad logra la adquisición de bienes o servicios de acuerdo con sus necesidades. Pero no solo la competitividad es una causa de internacionalización, sino que de acuerdo con Fanjul (2017), existen otros como: “crecimiento, diversificación de mercados y la adquisición de suministros”(párr. 3).

El crecimiento de una organización es un aspecto muy importante para considerar, debido a que es mediante este motivo que la internacionalización supone una importancia

para la sociedad, porque es por medio de esta que se genera más empleo, más inversión y más beneficios empresariales, debido a que las compañías que deseen internacionalizarse deben expandir sus mercados para obtener un mayor número de negocios a nivel mundial. Este procedimiento puede durar un lapso considerable, porque la empresa debe realizar un profundo estudio de mercado y adecuarse a las necesidades de las personas.

La competitividad puede favorecer tanto a la propia empresa como a las demás, debido a diferentes razones como lo es la reducción de costos, porque se pueden encontrar suministros más económicos en mercados internacionales, también aumentar el volumen de la producción y así incluir tecnologías y maquinarias para un proceso más eficiente, además, incluye mejoras en sus funciones, debido a que las compañías desean brindar un mejor servicio para preferencia de los clientes, conjuntamente, la internacionalización incluye un aprendizaje constante, porque el mercado cambia constantemente de acuerdo con las necesidades de los consumidores.

El Gobierno de México (2018) menciona que el proceso de diversificación de mercados va más inclinado a una estrategia que se basa en ingresar a nuevos mercados con la generación de nuevos productos, posee muchos beneficios, pero el más destacado entre ellos implica expandir las posibilidades de desarrollo, aumentar ganancias y no depender de una sola empresa, sino tener distintos compradores y vendedores. Esta variación incluye, no solo la creación de nuevos bienes, sino aumentar la gama de productos y así obtener la atención de distintos clientes de acuerdo con las necesidades.

La compra de suministros es una variable de suma importancia para las industrias, porque es el proceso mediante el cual las empresas obtienen las materias primas suficientes para la producción correspondiente, muchas compañías optan por adquirir estas materias fuera del mercado interno, porque tienen un menor costo y puede que en el mercado nacional no se produzca. La reducción de costos es de vital importancia para las organizaciones, debido a que siempre se tratará de producir más con menores gastos para mejorar su rentabilidad y siempre ofreciendo la calidad que el cliente necesita.

Ilustración 1 Comercio internacional



Nota: Eude Business School (2023)

Fuente: Comercio Internacional: ventajas de especializarte en este sector. Eude Business School. España.

Empresas del sector industrial

Las empresas están asociadas al ámbito laboral y económico en la vida del ser humano, es en una organización donde las personas ejercen sus labores para cumplir un objetivo en común. Las compañías son muy importantes por la generación de empleo y la creación de bienes y servicios, según lo establece Pérez (2017): “una empresa es una organización de personas, es decir, que está formada por personas que trabajan, coordinadas de algún modo, para conseguir ciertas metas y resultados” (párr. 1). Dentro del sector empresarial es primordial que los funcionarios se organicen para lograr la meta en común.

Además del personal que realice las funciones en la empresa, esta cuenta con elementos y clasificaciones. Los componentes esenciales serían el patrimonio, el trabajo y los recursos materiales, en los que el capital corresponde a los medios financieros con los que cuenta la compañía, el trabajo se refiere a la producción de bienes y servicios y, por

último, los recursos materiales son todos los insumos como materia prima, maquinaria entre otros para llevar a cabo la producción de bienes. Teniendo en cuenta a Peña (2022), la clasificación de las empresas se da de la siguiente manera:

- Por su forma jurídica
- Por tamaño
- Por su capital
- Según el sector económico (párr. 3).

Al crear una empresa y tomar su forma jurídica, esta se va a basar en la identidad que asume legalmente, teniendo en cuenta la titularidad y la responsabilidad de sus propietarios. Los tipos que existen en la subcategoría de forma jurídica son: persona física, la cual se constituye por un emprendedor, personas físicas y jurídicas, que se unen para el desarrollo de un negocio; persona jurídica o sociedad. se une un grupo de personas con ánimo de lucro para realizar una actividad comercial y obtener beneficios dentro de ésta, asumiendo sus responsabilidades y riesgos.

Por otro lado, al establecer una compañía, esta se puede clasificar según su tamaño. Las organizaciones que entran en la categoría de clasificación por su tamaño se dividen en micro, pequeñas, medianas y grandes empresas; se van a definir de acuerdo con el monto de su capital y la cantidad de trabajadores que laboren en ellas. De acuerdo con la Cámara de Comercio de Costa Rica (CCCR, 2015), las empresas micro cuentan con uno a cinco trabajadores, mientras las pequeñas con una cantidad de seis a diez, por otro lado, las medianas no cuentan con más de 31 a 100, por otra parte, las grandes superan los 100 (p. 1).

De acuerdo con Peña (2022), la clasificación según su capital se divide en dos tipos, las cuales serían públicas y privadas, estas primeras cuentan con un capital perteneciente al Estado y satisfacen necesidades dentro de la sociedad, entre ellas se encuentran las empresas centralizadas, descentralizadas, estatales, mixtas y paraestatales. Mientras que, en las segundas, el capital pertenece a los inversionistas y son totalmente lucrativas, aquí se pueden encontrar las compañías nacionales, extranjeras y transnacionales (párr. 11-13).

Cuando se habla de la clasificación por sectores, se refiere a que, dependiendo de la actividad que realice la organización, sea productiva o comercial, entrará en un determinado grupo. De acuerdo con Soto (2020), se dividirá de la siguiente manera: sector primario, donde se encuentra toda empresa que trabaje con materias primas de la naturaleza, por ejemplo: agricultura, ganadería o pesca, entre otros; el sector secundario se basará en la transformación de los recursos naturales, es aquí donde se desempeñan las industrias manufactureras (párr. 6).

Por otra parte, está presente el sector terciario, el cual de acuerdo con Soto (2020): “se basa en los servicios materiales que no producen bienes y satisfacen todas aquellas necesidades de la población se puede mencionar que en este sector estaría conformado por el turismo, las finanzas, transporte, entre otros” (párr. 8). Actualmente, puede existir un cuarto sector, el cual sería el cuaternario que se fundamenta en todo lo que conlleva lo intelectual y basado en el desarrollo humano, por ejemplo: los consultorios, la tecnología y la educación, entre otros. Estos sectores se deben tener en cuenta de acuerdo con lo realizado por las compañías.

En este momento, muchas empresas del sector industrial están optando por comercializar y dar a conocer sus productos o servicios a nivel internacional, debido a que de esta manera, se puede llegar a diversificar los mercados y así no depender de la economía local, además, los comerciantes buscan la forma de crear alianzas con el extranjero y de esta manera, aumentar sus ventas; empero, cada empresa que desee llevar sus productos al mercado internacional deberá hacer un exhaustivo estudio para ver qué tan rentable es su exportación y qué país es el más conveniente.

Ilustración 2 Sector industrial



Nota: Díaz (2020).

Fuente: Sector industrial. Monumental. Costa Rica

Empresas comercializadoras de insumos médicos

Según lo menciona Arias (2016) las compañías comercializadoras de insumos médicos en Costa Rica abarcan un 60% del mercado en el cual se comercializan los siguientes productos: prótesis médicas, agua, catéteres lentes de contacto, cámaras, proyectores y equipo quirúrgico, entre otros. De acuerdo con Campos (2022), es importante destacar que a pesar de la diversidad de productos y servicios que el país exporta entre las ventas que más destacan en el exterior son: el café, dispositivos médicos y medicamentos (párr.3) esto por las empresas especializadas en los mismos.

Según lo menciona la Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER, s. f.) “el equipo de precisión y médico continúa como el principal producto de exportación. Evidenció una variación porcentual del acumulado del primer semestre del 2020 al del 2021 de más del 46%, es decir una variación neta de US\$788 millones” (párr. 1). Este tipo de empresas ha visto en el país un aliado estratégico para desarrollar sus operaciones y manufacturar diversos

dispositivos para la salud global. Esto permite que el país se desarrolle en el ámbito de productos médicos.

Muchas de las empresas comercializadoras de insumos médicos optan por contratar los servicios de logística integral, debido a que es más factible para ellos encargarse primordialmente de la producción para que otra empresa ejecute la contratación del transporte, almacenaje y agenciamiento, entre otros, de esta manera, se ejecutan las labores con eficiencia sin generar costos extras, los cuales puede que no estén contemplados. El operador logístico se encargará de gestionar de la mejor forma la comercialización de los bienes.

Ilustración 3 Dispositivos Médicos



Nota: Bisio.C, (2022).

Fuente:Dispositivos médicos. FastForward. Estados Unidos.

Características del mercado actual

Es de suma importancia definir en qué consiste el mercado y sus características más relevantes dentro de él, que de acuerdo con Quiroa (2022): “el mercado es un proceso que opera cuando hay personas que actúan como compradores y otras como vendedores de bienes y servicios, generando la acción del intercambio” (párr. 1), la comercialización y el mercado van de la mano, debido a que es en este lugar donde se ofrece lo que el comprador desea, quiere decir que, las empresas cubren las necesidades de los clientes en los mercados.

A través de los años se han creado factores que han influido en la creación de nuevas herramientas, novedosas estrategias, otras perspectivas y la implementación de distintos servicios. Estos factores, de acuerdo con Anaya (2016), “tienen dos perspectivas diferentes las cuales serían desde el punto de vista del producto y el mercado y se dividen entre los factores de calidad, diseño y oportunidad de lanzamiento” (pp. 15-16) y desde la otra perspectiva se puede ver el factor de competencia entre fabricantes, porque conforme han pasado los años, las empresas del sector comercializadoras de insumos médicos siguen creciendo y con ello, la competitividad.

Calidad.

Peiró (2021) afirma que este elemento dentro del mercado ha evolucionado conforme pasan los años, dado que antes, en el inicio de la época industrial, se determinaba con un porcentaje cuando existía un rechazo en el producto, ahora el significado de calidad es muy variado, porque se mide conforme a lo que el cliente así considere; sin embargo, de acuerdo con Peiró (2021): “la calidad es una propiedad que tiene una cosa u objeto, y que define su valor, así como la satisfacción que provoca en un sujeto” (párr. 1), por lo que las empresas vienen a suplir esta necesidad en los consumidores, ofreciendo bienes de calidad y de esta forma, optan por una preferencia por parte del consumidor.

La calidad les permite a las empresas diferenciarse de la competencia, porque al ofrecer un producto o servicio de mayor valor, mejora la satisfacción de los clientes. Esto

puede generar en las organizaciones un beneficio, debido a que el valor agregado es la atención a lo que el cliente requiere con un grado de calidad mayor. Por otro lado, ofrecer esta cualidad aumenta la rentabilidad, puede que disminuya costos y es un factor de motivación tanto para el trabajador como para el consumidor.

Ilustración 4 Gestión de calidad



Nota: Cerem. C (2023)

Fuente: Gestión de calidad de procesos. Global Bussines School. España

Eficiencia.

La eficiencia en cualquier operación que realicen las empresas es un elemento en el mercado, la cual en la actualidad es de suma importancia y algo que tanto vendedores como compradores toman en cuenta. Según lo mencionan en Gestión (2022): “se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo o cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos” (párr. 3). Por lo tanto, se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo en el menor tiempo y con el mínimo uso de los recursos, alcanzando así una optimización en los procesos.

La eficiencia se ve en diferentes aspectos de la operación, entre ellos, en el análisis, la optimización de procesos y costos, y búsqueda de soluciones, entre otros. Por esta razón, contar con eficiencia en los procedimientos genera competitividad y un valor agregado dentro

de las funciones realizadas. Para que las empresas cuenten con este beneficio, a fin de otorgar algo extra a los clientes, les genera mucha competitividad en el mercado, debido a los tiempos de respuesta y las soluciones inmediatas a los inconvenientes que se pueda presentar.

Ilustración 5 Eficiencia



Nota: Westreicher (2022)

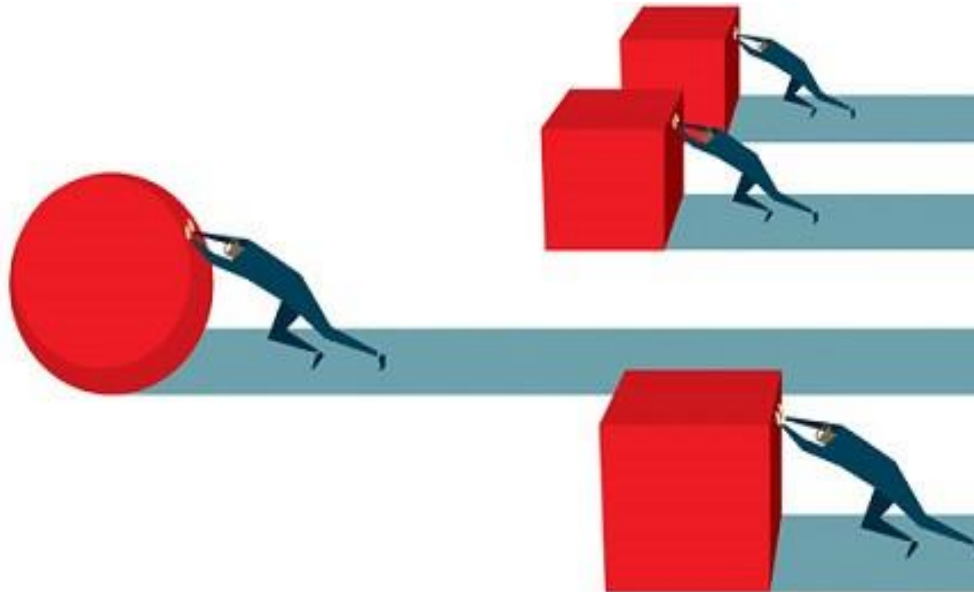
Fuente: Eficiencia significativa. Economipedia. México.

Competitividad.

Dentro de cualquier industria existe la competencia entre las empresas dedicadas a lo mismo y de conformidad con Roldán (2022): “este concepto generalmente se basa en una ventaja competitiva. Esto es una cierta habilidad, recursos, tecnología o atributos que hacen superior al que la posee” (párr. 2). Este es relativo y en él se compara el rendimiento de una persona o una organización con respecto a otras. Se pueden distinguir dos tipos de competitividad en las organizaciones las cuales son las siguientes:

- **Competitividad interna:** esta es la capacidad que tiene una organización para lograr llegar a una mayor eficiencia de los recursos y aumentar la productividad de los factores
- **Competitividad externa:** es la capacidad de las empresas de lograr las ventajas competitivas dentro del mercado, tomando en cuenta la innovación, la situación de la industria y la estabilidad económica.

Ilustración 6 Competitividad



Nota: De Ceupe, B. (2020)

Fuente: ¿Qué es la ventaja competitiva?. CEUPE. España.

Oportunidad de lanzamiento.

Y por último, se encuentra el factor oportunidad de lanzamiento, el cual ha evolucionado a través del tiempo y tomado en cuenta el ciclo de vida del artículo, ya que en el pasado, sacar al mercado un nuevo bien, su vida útil se medía en años, debido a que se lanzaba un nuevo producto cuando el anterior caía prácticamente en obsolescencia y hoy, los productos se renuevan en cuestión de meses y no por convertirse en obsoletos, sino por

innovación, debido a la alta competitividad que existe dentro del mercado y a la necesidad de acortar el tiempo necesario para situar un bien en él.

Desde el punto de vista del mercado, en la época de los cincuenta inicia una temporada postindustrial que se caracteriza por una competencia entre fabricantes, debido a la globalización y la creación de nuevos productos y servicios. Con esto nace la competitividad entre las organizaciones y el cliente pasa a ser el centro de este término, debido a que las compañías buscarán la forma de ofrecer una plena satisfacción al brindar el producto que él desea, en el momento preciso y de una forma rápida y eficaz, por lo que esto es un ámbito que todas las empresas desean suplir de la mejor manera y en el menor tiempo posible.

Ilustración 7 oportunidad de lanzamiento



Nota: Rock Content (2017)

Fuente: ¿Cómo hacer investigación de mercados para lanzar un producto/servicio?. Rock Content. España.

Logística

Este término se utiliza desde varios años atrás, constantemente aplicado actualmente por las compañías, porque se ha vuelto un proceso necesario para satisfacer las necesidades

de los consumidores, esta operación cuenta con diversas etapas y se empieza a llevar a cabo desde el momento que se compra la materia prima hasta el punto en el que el bien o el servicio es utilizado por el cliente final. De acuerdo con Arias (2022), la logística se define como:

Todas las operaciones llevadas a cabo para hacer posible que un producto llegue al consumidor desde el lugar donde se obtienen las materias primas, pasando por el lugar de su producción. El objetivo de la logística es poner a disposición del consumidor el producto deseado, en la cantidad y momentos precisos, en el mejor punto de venta y que todo ello se realice al menor coste posible. (párr. 1)

La logística es un término demasiado relevante dentro del intercambio de bienes y servicios a nivel internacional, dado que cuenta con distintos elementos y muchas aplicaciones en el comercio, una de ellas, de acuerdo con Quesada, Arce y Arce (2019): “resulta ser la distribución eficiente de los productos de una empresa al menor costo y sin olvidar el excelente servicio al cliente” (p. 2). Todo el proceso logístico es sumamente importante; no obstante, se recalca la buena atención que se le brinda al cliente durante el proceso, debido a que se atenderá a lo que los servidores le informen.

La logística tiene diversos elementos, los cuales muchos pueden ser manejados por una sola empresa o por varias, es debido a esta razón que se manejan alianzas para brindar una mayor cantidad de servicios a un menor costo para los clientes que deseen contratarlos. Muchas organizaciones se limitan a solo ofertar un servicio, por lo que no generan la competitividad necesaria para sobrevivir en el mercado, porque actualmente muchas se deben acoplar a las demandas existentes en una economía dinámica.

Origen de la logística

Llevar a cabo todo un proceso logístico en las compañías no es un concepto reciente, sino que viene a darse desde el momento cuando surgen las guerras en el mundo. Mora (2016) menciona que la definición de logística deriva del sector militar, porque cubría la compra y entrega de equipos y materiales utilizados para llevar a cabo un ataque o misión (párrs. 16-17). Diversas organizaciones contaban con el personal adecuado que coordinaba la gestión

de entrega de los insumos o materiales para los ejércitos para que cumplieran sin contratiempos sus batallas y su labor como soldados.

Con el pasar de los años este término comenzó directamente con la actividad industrial; sin embargo, siempre existieron problemas relacionados con el aprovisionamiento, fabricación, almacenaje y distribución de los productos; pero antes no existía el concepto de logística como se conoce hoy, debido a que esta ha ido evolucionando y adecuándose a las necesidades de los clientes. De acuerdo con Anaya (2016), anteriormente existían tres ciclos básicos de gestión, los cuales son: aprovisionamiento de materiales, producción y almacenaje, y distribución.

En la actualidad, muchas organizaciones han optado por la utilización de la logística debido a que cuenta con diversos proveedores y clientes. Su contratación se basa actualmente en la adquisición de bienes o materias primas, producción, transporte y distribución para que el comprador obtenga el producto final según su necesidad en el momento preciso. El objetivo de poner en práctica este proceso es satisfacer las necesidades de la mejor forma, ofreciendo el mejor servicio, calidad y costos, y de esa manera, mejorar considerablemente la eficiencia a nivel administrativo y operativo.

Iglesias (2017) afirma que el proceso logístico actualmente es de gran relevancia debido a que no sólo se basa en hacer las cosas correctamente, sino que también es necesario ser muy eficaz. La evolución del mercado y la trascendencia que tiene el consumidor como cliente final incrementa el riesgo y la incertidumbre en el mecanismo de la organización por lo que es estrictamente necesaria una mejora continua en las labores de cada departamento. La producción y distribución no termina en la venta, sino en el momento cuando el cliente quedó complacido con la compra y la pagó (párr. 1).

Objetivos de la logística

Como se mencionó anteriormente, la logística cumple un rol de suma relevancia en el comercio internacional y, además de ser un término, cumple con finalidades importantes

en el mercado para alcanzar la meta final de las organizaciones. Este procedimiento cuenta con un propósito principal, el cual acorde con Melero (2018): “es incrementar las ventajas competitivas, captando y reteniendo clientes y generando un aumento en los beneficios económicos obtenidos por la comercialización y producción de bienes y servicios” (párrs. 1-5). Además, todo proceso logístico cuenta con tres objetivos primordiales, los cuales son los siguientes:

- Optimizar costos
- Orientar la logística como una ventaja competitiva
- Suministrarle al cliente de forma adecuada y oportuna el producto final
- Mejora constante de los servicios.

Principales elementos de la logística

El proceso logístico suele ser muy variado, porque va de acuerdo con cada organización, este cuenta con diversos elementos esenciales para su funcionamiento adecuado en el comercio, cada procedimiento se tomará en consideración, dependiendo de cada empresa; no obstante, la mayoría de compañías considera a cada uno de estos componentes y su puesta en práctica para el mejoramiento de sus funciones a nivel interno, estos aspectos se mencionarán a continuación, debido a que son considerados de suma relevancia con base en el concepto de logística:

Cadena de suministros.

La cadena de suministro es otro aspecto importante de la logística y abarca todos los elementos dentro de la gestión, debido a que esta abastece y regula desde la fabricación hasta la distribución, tomando en cuenta a Roldán (2022):

Es un conjunto de actividades, instalaciones y medios de distribución necesarios para llevar a cabo el proceso de venta de un producto. Va desde la búsqueda de materias primas, su posterior transformación y hasta la fabricación, transporte y entrega al consumidor final(párr.1).

Cada elemento es esencial para llevar a cabo el procedimiento de la forma más eficiente posible.

Ilustración 8 Cadena de suministros.



Nota: Noguera, M. (2021).

Fuente: Cadena de suministros sostenibles. ESCI-UPF News.

Como se muestra en la imagen anterior, la cadena de suministros lleva a cabo un procedimiento que toma en cuenta diversos aspectos hasta el punto de entrega al cliente final. Su gestión se debe llevar correctamente para asegurar la satisfacción de los consumidores y

así el prestigio de la empresa, este proceso es muy dinámico, porque abarca un flujo constante en la demanda de productos por la misma razón y para tener éxito empresarial, se debe tener en cuenta la planificación, la ejecución y, por último, pero no menos importante, el control. Además, algunas compañías implementan la recopilación de información al finalizar el proceso para detectar errores y oportunidades de mejora.

Planificación.

La planificación logística consiste en establecer un plan para una correcta gestión de la cadena de suministros, complementar las necesidades de los consumidores y generar los mínimos costos operativos. De acuerdo con Westreicher (2022): “planificar significa anticiparnos a eventos que pueden representar una amenaza u oportunidad. De ese modo, se busca reducir los impactos negativos de dichas contingencias e impulsar los positivos” (párr. 3). Este concepto se subdivide en tres tipos para un idóneo funcionamiento y administración, los cuales se dividen de la siguiente forma:

Planificación estratégica.

Consiste en un mecanismo de la organización que permite establecer el rumbo a tomar por las compañías para lograr los objetivos. De acuerdo con Martins (2023): “es una herramienta que sirve para definir hacia dónde quiere ir tu organización y qué acciones se realizarán para lograr esos objetivos” (párr. 4). Este es un concepto relevante, el cual es una selección que involucra a todos los departamentos y consiste en elegir la más conveniente entre varias opciones existentes, dependiendo de los factores de cada compañía y, por último, en tomar las decisiones con base en esa elección. Lo que se debe de tomar en cuenta en este tipo de planificación es:

- La visión de la empresa
- La misión de empresa
- Los objetivos de la organización
- Un plan de acción para alcanzar esos objetivos

- Enfoque para lograr sus objetivos
- Las tácticas por utilizar para alcanzar los objetivos.

Planificación táctica.

Este tipo de planificación define procedimientos específicos para implementar todo lo necesario para una gestión estratégica. En este proceso se debe llevar a cabo una serie de decisiones tácticas que según Mora (2016): “estas son la base de la coordinación porque asegura que los distintos intercambios estén en consonancia con los objetivos de la compañía” (párr. 1). Entre estas tácticas puede destacar la elección de equipos de fabricación y la rotación de inventarios, entre otros y suelen ser de suma importancia para el funcionamiento óptimo de la empresa. Aquí se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Equipos de manutención
- Diseño de almacenes
- Política de distribución
- Volumen y naturaleza de inventarios.

Planificación operacional.

Se toma en cuenta en la planificación operacional, el factor humano, dado que consiste en las actividades por desarrollar de acuerdo con lo planteado en los objetivos estratégicos y tácticos. Según lo mencionado por Mora (2016): “es una etapa que se busca establecer el tamaño y la frecuencia de los lanzamientos de producción, frecuencia de las entregas, además del aprovisionamiento, entre otros” (párr. 3). El factor humano es de suma importancia en la planificación operacional, porque es mediante las personas con quienes se lleva a cabo todo el proceso operativo en la empresa, eficientemente. Se debe considerar:

- Programación de aprovisionamiento
- Asignación del equipo de seguridad ocupacional
- Asignación de carga a los vehículos

- Programación de rutas de reparto
- Control operativo del flujo de productos y materias primas.

Aprovisionamiento

El aprovisionamiento en las empresas es sumamente crucial para cumplir con sus funciones, porque el departamento de compras en las empresas se encarga de adquirir los productos necesarios para satisfacer las necesidades de los procesos operativos. De acuerdo con Mecalux (2020): “el aprovisionamiento se define como la operación logística que tiene como fin proveer de materias primas o mercancía en general a un almacén, centro logístico, fábrica o tienda, para asegurar el correcto desarrollo de la actividad empresarial” (párr. 1). Para poder aprovisionar, se debe tomar en consideración las necesidades de la empresa. El ciclo de aprovisionamiento incluye las siguientes etapas:

- Análisis de necesidades
- Compra
- Recepción y almacenaje
- Abastecimiento y expedición
- Gestión de stocks.

Dentro de las operaciones relacionadas con el aprovisionamiento se involucran diversos departamentos en la compañía, los cuales van desde la administración hasta las compras, la organización y la coordinación son claves para obtener un aprovisionamiento adecuado, eficiente y a tiempo. En la administración se debe tomar en cuenta qué recursos se necesitan y la cantidad para no tener una sobrecarga de productos o materiales, los cuales se pueden perder si no se compra solo la cantidad necesaria.

Proveedores.

Este concepto es uno de los elementos más importantes en la logística, debido a que un proveedor supe de materias primas a la empresa para que así cumpla con el desarrollo de

la producción y, finalmente, la distribución al cliente final. El proceso de compras es de una fase que se divide en dos partes en las que según Dueñas (2017): “la fase de investigación y búsqueda de proveedores comienza con la verificación de los ya existentes” (p. 30), por lo que, mediante esta inspección se debe tomar en cuenta el precio, la calidad y el tiempo de entrega para proceder con la selección de el que más se adecue a las necesidades.

La siguiente parte de la fase de compras es la selección de los proveedores, porque como se mencionó anteriormente, se debe tener en cuenta distintos aspectos para una correcta elección de acuerdo con Dueñas (2017): “la selección del proveedor tiene como misión la comparación de las distintas propuestas obtenidas por los proveedores más adecuados en función de las necesidades de la empresa” (p. 31). Una vez seleccionado el proveedor se procederá con las negociaciones con este.

Compras.

Este concepto se puede definir, de acuerdo con González (2020) como “la acción de obtener algo mediante el pago de una cantidad de dinero, el comprador se responsabiliza en pagar el precio del artículo además de los intereses que se generen y en recibir el artículo según lo acordado” (párrs. 1-3). Es mediante una compra que se da el aprovisionamiento en el que se consideran el tiempo, la calidad y el precio. Para que una compañía realice una compra adecuada, se debe tomar en consideración los productos a reponer, la cantidad que se desea adquirir y dónde se debe situar el producto, para este proceso se debe tener presente una correcta gestión de inventarios.

El departamento de compras en una empresa será otra de las piezas claves para llevar a cabo su buen funcionamiento operativo, cumple varios papeles y entre ellos se destacan: la evaluación de proveedores, negociación de precios y calidades, y planificación de pedidos, entre otros. Es importante considerar que muchas veces se confunden los términos de gestión de *stocks*, compras y almacenaje, el primero es cuándo y cuánto reponer; el segundo, cómo y dónde comprar y el último, consiste en cómo y dónde ubicar los productos.

Producción.

La producción es importante tanto para la empresa como para el país, porque es mediante ella que se satisfacen las necesidades de los consumidores. De acuerdo con Quiroa (2022): “la producción es cualquier actividad que aprovecha los recursos y las materias primas para poder elaborar o fabricar bienes y servicios, que se utilizarán para satisfacer una necesidad” (párr. 2), estos se van a adecuar con la carencia que tengan las personas adecuadas respecto de lo que la empresa produzca.

En cada empresa existen factores de producción, los cuales son los recursos con los que cuenta la organización para realizar su proceso de fabricación de bienes. De acuerdo con Anaya (2016), estos recursos corresponden a materiales, humanos, capital y energéticos. El capital implica toda aquella infraestructura necesaria para llevar a cabo el proceso de fabricación, los materiales incluyen toda la materia prima utilizada para elaborar el producto final; por otro lado, los recursos humanos se retribuyen a la mano de obra directa realizada por los trabajadores, mientras al componente energético le incumbe todo lo que corresponde a electricidad y gas, entre otros.

Venta.

Este es un agente económico que ofrece productos o servicios a potenciales compradores en el mercado bajo un precio previamente estipulado. Concordando con Westreicher (2022): “las ventas, en economía, son la entrega de un determinado bien o servicio bajo un precio estipulado o convenido y a cambio de una contraprestación económica en forma de dinero por parte de un vendedor o proveedor” (párr. 1). Por lo que supone una dinámica sumamente importante dentro de la cadena de suministros, porque es mediante esta que se dan a conocer las ofertas de las compañías.

Para establecer una venta es necesario tener en consideración que se debe tener una buena estrategia de ventas debido a que actualmente no es para nada factible lanzar un producto y/o servicio al mercado sin un adecuado estudio y su dinámica.

Entre las negociaciones que se puedan realizar están las alianzas, las compraventas internacionales o inversiones conjuntas, entre otras. Además, que se deben tomar en cuenta las siguientes consideraciones para tener una venta efectiva:

- Características y ventajas competitivas del producto
- Características del mercado y de los clientes potenciales
- Análisis interno y externo: situación de la empresa a nivel corporativo
- Viabilidad: costos estimados vs capital y recursos disponibles.

Almacenes.

Los almacenes cumplen una función trascendental en las empresas encargadas de producir bienes, dado que en ellos existe: una protección, un control y una conservación de los suministros, para que los productos o materias primas no se vean afectados en ningún momento. Al respecto SPC Consulting Group (2023):

El almacén es un lugar especialmente estructurado y planificado para custodiar, proteger y controlar los bienes de activo fijo o variable de la empresa, antes de requerirse para la administración, la producción o a la venta de artículos o mercancías (párr. 1).

La gestión que conlleva un almacén es relevante para las organizaciones, debido a que su manejo supone una inversión en recursos materiales y humanos, por lo que se puede dar la pérdida de distintos factores. Como lo menciona Flamarique (2019):

Es recomendable que para la administración adecuada se interactúe directamente con los otros departamentos de la compañía, tales como compras, contabilidad, administración y empresa proveedora, entre otros. Esto con el fin de brindar un servicio acorde con las necesidades de los clientes” (p. 33).

Dentro de las actividades destacan:

- Recepción de mercancía

- Su verificación
- Transporte interno (entre distintas zonas del almacén)
- Almacenaje y custodia
- Preparación de pedidos y la consolidación de cargas
- Despachos de mercancía
- Gestión e información relativa a stocks, flujos, demanda, entre otros.

Sistemas tecnológicos en almacenes.

Los almacenes actualmente cuentan con diversos sistemas, los cuales ayudan a la optimización de las funciones a nivel interno, lo que hace que lleguen a un nivel de eficiencia y competitividad, debido a sus servicios y gestión de inventarios. Aunque las innovaciones tecnológicas incrementan día con día, las organizaciones intentan mantenerse al tanto de ellas, porque se espera su implementación y mejoras continuas dentro de los procesos. Parte de lo utilizado dentro de los almacenes se presentará a continuación.

Gestión de inventarios.

Es fundamental para los almacenes realizar una efectiva gestión de los bienes en existencia, cabe destacar que se debe llevar a cabo desde el momento de la fabricación hasta que llega posteriormente al almacén de las instalaciones hasta el punto de venta. El objetivo primordial de este tipo de gestión es saber la cantidad exacta de los bienes en existencia para que, de esta forma, se encuentren en el momento preciso y en el lugar adecuado. Su mala gestión puede generar atrasos, por ende, el descontento de los clientes.

Sistemas de codificación e identificación de productos.

La codificación en los almacenes juega un papel muy relevante, debido a que es mediante estos que se puede identificar la mercancía, porque no hay dos productos con el mismo código, en este sistema se puede destacar el código de barras, el código QR y el sistema WMS. Para las empresas, este método es infalible, porque de acuerdo con Mecalux

(2020): “a los fabricantes les ayuda a estar al corriente del estado de sus existencias y a localizar y expedir los artículos con rapidez” (párr. 7).

- Código de barras: es una representación de una determinada información alfanumérica mediante un conjunto de líneas paralelas verticales de diferente grosor y espaciadas, capaces de reconocerse a través de un lector específico.

Ilustración 9 Código de barras



Nota: Grupo Moldtrans (2020)

Fuente: Importancia del código de barras en la logística actual. Moldtrans. España.

- Código QR: es un código de barras que se diferencia del anterior, dado que este es de rápida lectura y tiene mayor capacidad de almacenamiento, para este tipo de código es necesario contar con un lector compatible.

Ilustración 10 Código QR



Nota: Gallegos (2022)

Fuente: Los peligros que no conocías al usar códigos QR. El Economista. España.

- Sistema WMS: el sistema *Warehouse Management System* se encarga de centralizar la información de un centro de distribución, permitiendo controlar y visibilizar todos los procesos desde la recepción hasta la expedición de mercancías.

Ilustración 11 WMS



Nota: CONSAFE LOGISTICS (2022)

Fuente: *What is a WMS?* Consafe Logistics. Suecia

Análisis ABC.

Este análisis va dirigido principalmente a las empresas que requieren un orden en sus inventarios, de acuerdo con Peiró (2022): “es un sistema utilizado para diseñar la distribución de inventarios en almacenes. El objetivo es optimizar la organización de los productos donde los más atractivos y solicitados por el público se encuentren a un alcance más directo y rápido” (párr. 1), es uno de los métodos de gestión que posee una clasificación en la cual, A incluye los bienes de mayor importancia, B abarca una importancia media y, por último, C contiene los bienes de menor relevancia.

En todo proceso es importante mantener un orden adecuado, por lo que se debe seguir una serie de pasos y de esta forma, se lograrán los resultados esperados del sistema entre estos, podrían obtenerse la segmentación de clientes, facilitar el análisis estratégico y maximizar ganancias, entre otros beneficios para las empresas, por lo que ponerlo en práctica supone una mejora en la gestión operativa. El método ABC permite incrementar la eficiencia de los almacenes al ahorrar tiempo a los encargados a la hora de seleccionar y dejar los artículos.

Distribución.

Este es otro elemento relevante en el proceso, porque mediante la distribución logística, el producto llega a las instalaciones para el consumidor final de manera eficaz. El Equipo Editorial, Etecé (2021) menciona que: “la distribución comprende toda la infraestructura y la organización que posibilita la llegada de productos y servicios a los mayoristas, a los minoristas y/o a los consumidores finales” (párr. 3). Desde un punto de vista comercial, se debe tomar en cuenta que todo el proceso hasta la distribución debe darse de manera eficaz, porque esto implica la satisfacción del cliente acorde con sus necesidades.

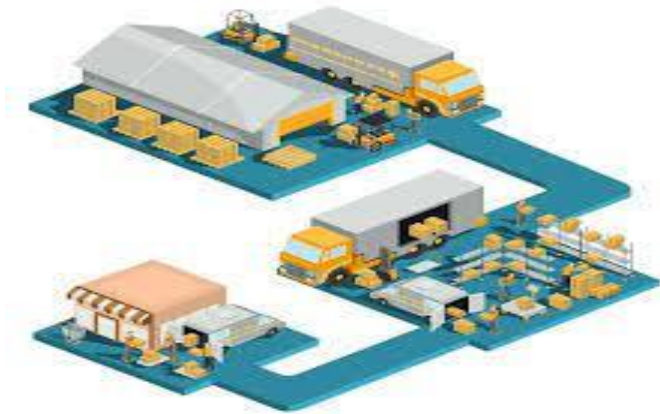
Las organizaciones deben tener los recursos necesarios para cumplir con este elemento fundamental de la cadena logística, deben ser conscientes de los tiempos para

asegurarse de que se genere una entrega de forma correcta y en perfectas condiciones. A la hora de distribuir un producto es importante considerar cuánta será la cantidad de productos por distribuir y hacia qué mercados va dirigido, este proceso, de acuerdo con Nuño (2017), se conoce como análisis horizontal del proceso de distribución y con base en esto existen diversos tipos de entrega, entre los cuales se destaca la extensiva, intensiva, selectiva y la exclusiva.

La distribución extensiva trata de abarcar el mayor número de puntos de ventas posibles sin ningún tipo de selección previa. Mientras que la intensiva busca puntos de venta relacionados con la misma rama comercial. Por otro lado, las empresas que opten por una opción selectiva tomarán en cuenta distintos puntos, ya sean geográficos o demográficos, entre otros; para esto es importante la segmentación del mercado. Por último, se encuentra la distribución exclusiva, en la cual las compañías eligen puntos de venta muy exclusivos y limitados para promover la marca en venta.

Diversas compañías optan por incluir intermediarios en sus canales de distribución y pueden estar conformados por varias personas y organizaciones, pueden llegar a facilitar el proceso y que el producto llegue a manos del cliente final. Según lo menciona Pereira (2019): existe el canal directo, el cual se lleva a cabo cuando el productor vende sus bienes directamente al cliente final, por otro lado, se encuentra el canal indirecto que se caracteriza porque entre el consumidor final y el productor hay varios intermediarios, se divide en canal corto y canal largo.

Ilustración 12 Distribución



Nota: De La Cruz D.C (2019).

Fuente: Beneficios de un buen canal de distribución. Servicios Reunidos. España

Transporte interno.

Se considera este elemento de suma relevancia para la economía nacional, porque este representa un crecimiento económico, es creador de empleo y funciona a la hora de conectar a las personas con los servicios esenciales. Según lo menciona Ceupe Magazine (2018): “dentro se encuentra la manutención que estudia el desplazamiento de un material sin que sufra modificaciones en su estado físico. Su objetivo es definir el mejor modo de coger, mover y dejar cada material, según sus características” (párr. 1). Por lo que se debe determinar un estudio previo a la hora de distribuir bienes.

Transporte internacional.

Este elemento se cataloga como esencial y de suma importancia, debido a que abarca un conjunto de medios de transporte y documentos necesarios para una correcta distribución de los bienes producidos. Tal y como lo indica Stock Logistic (2018): “se entiende por transporte internacional a la necesidad de transportar productos entre distintos países de origen y destino, esto se crea por las relaciones comerciales internacionales entre un comprador y un vendedor” (párr. 1). Actualmente se dispone de un sistema muy desarrollado y competitivo dentro del mercado.

Su concepto y manejo es muy importante en el comercio internacional, porque de acuerdo con Mora (2016): “los mecanismos de transporte constituyen los diferentes medios empleados para el traslado físico de mercancías y carga desde un determinado origen hacia un determinado punto de destino” (p. 21). En la actualidad existen diversos medios de transporte en el comercio internacional, los cuales son el terrestre, marítimo, aéreo, ferroviario y multimodal, todos estos cuentan con capacidades de carga y la portación de documentos específicos.

También es importante destacar que se debe hacer un análisis exhaustivo a la hora de contratar el medio de transporte adecuado para las mercancías. Además de capacidades de carga y documentos específicos, un elemento muy importante es el precio del transporte, por lo que es importante siempre tener presente una lista que contenga cuál empresa ofrece el mejor precio, servicio, capacidades y que se adecue a las necesidades del cliente. Para cada transporte hay diversas variables a tomar en cuenta, debido a que debe ir acorde con los productos y el destino.

Ilustración 13 Transporte internacional



Nota: Villegas.M. (2019).

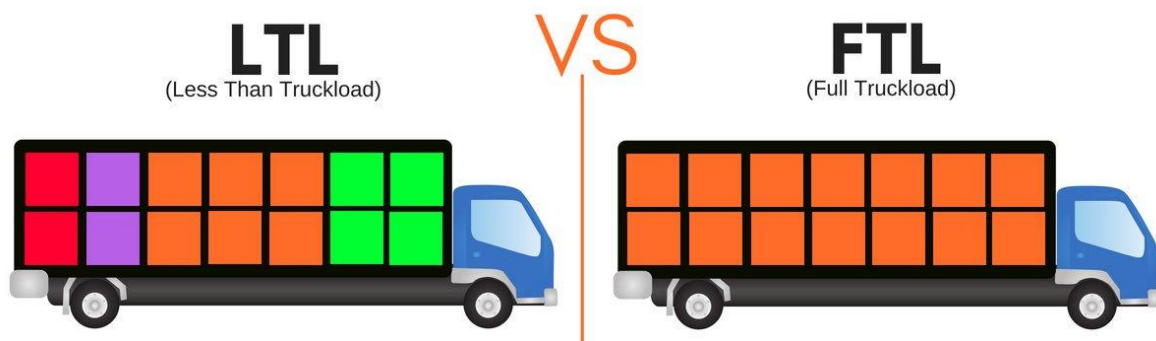
Fuente: Empresa de Carga Internacional. España.

Transporte terrestre.

Dentro del elemento de transporte internacional se encuentra el terrestre que corresponde a los *trailers* y de acuerdo con Páez (2022): “el transporte terrestre es el tipo de transporte que se realiza mediante el conjunto de medios de transporte que se trasladan por la superficie sólida del planeta” (párr. 1). Este es un transporte rápido, económico y accesible, se puede rastrear vía satelital y cargar con cualquier tipo de mercancía, tiene una serie de desventajas en las cuales destacan los robos en carretera y los accidentes automovilísticos que pueden ocasionar ciertos atrasos, empero, es uno de los transportes más utilizados.

Es importante considerar que a nivel logístico se puede dar una capacidad de carga de dos formas, que de acuerdo con Transeop (2021) serían *full truck load* que quiere decir carga de camión completo, o de carga completa, el cual va cargado de mercancía de un solo vendedor a uno o varios compradores, mientras que *less truck load* consiste en que se estibarán el camión con bultos consolidados, lo que puede ser que varios vendedores incluyan mercancías para varios compradores. Ambas cuentan con ventajas y desventajas, tanto para comerciantes como transportistas.

Ilustración 14 Modalidad FTL/LTL



Nota: Allyn International, (2021).

Fuente: Full Truckload (FTL-TL) or Less-Than-Truckload (LTL). Estados Unidos.

Transporte marítimo.

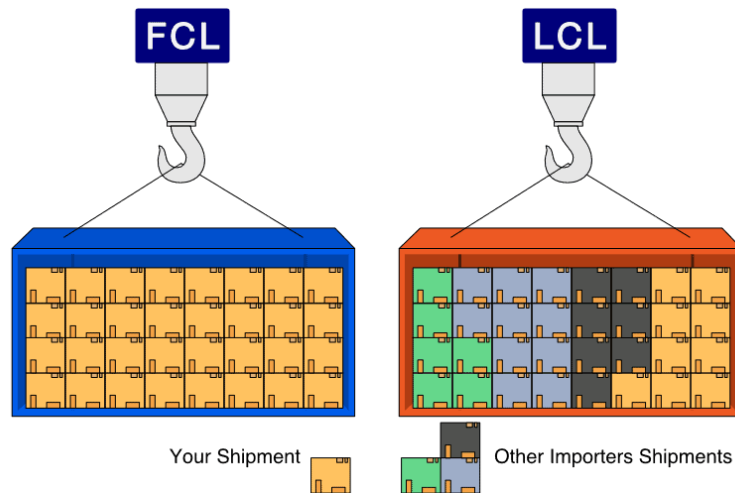
Es fundamental saber qué es lo que ofrece cada transporte a la hora de contratarlos, porque de esa manera se sabrá cuál se adecúa a las necesidades de cada persona que desee importar o exportar algún producto, de acuerdo con Ortiz (s. f.): “el transporte marítimo es la actividad de mover mercancías de un destino a otro a través del mar, por sus costos y características este tipo de transporte es ideal para mover grandes volúmenes de productos” (párrs. 1-2). Este medio es muy utilizado porque ofrece mayor capacidad de almacenaje y suele ser más económico en cuanto a volumen.

Para llevar a cabo el transporte marítimo es necesario tomar en cuenta cuál contenedor se adecúa a la carga objeto de comercio, conforme con Ferrer (2021): “un contenedor marítimo es una gran caja de metal usada para transportar mercancías. Se caracteriza por su seguridad, economía y versatilidad. Está diseñado con el fin de transportar mercancías por diferentes vías, aunque principalmente pensando en el transporte marítimo” (párr. 1). Estos son de gran relevancia para el comercio internacional, debido a que protegen la carga de cualquier factor externo como el clima. Se puede decir que los contenedores más utilizados son los siguientes:

- *Dry van* o contenedor seco
- *Reefer* o contenedor refrigerado
- *Open top*
- *Tank* o contenedor cisterna.

A la hora de exportar un producto se puede optar por dos modalidades de envío que de acuerdo con Grupo Marítima Sureste (s. f.) pueden ser *full container load* y *less than container load*, la primera se basa en el envío del contenedor completo en la que es un solo exportador para uno o varios importadores, mientras que el segundo término consiste en el envío de varias mercancías pertenecientes a varios exportadores para varios importadores. Dependiendo de la cantidad de mercancía a enviar, se puede escoger a cualquiera de las dos; sin embargo, se debe tomar en cuenta que su precio puede variar según sea el caso.

Ilustración 15 Modalidad FCL/LCL



Nota: Boyd, S. (2021).

Fuente: FCL vs. LCL: Choosing which Container Load is Best for Your Business. Estados Unidos.

Transporte aéreo.

El transporte aéreo es considerado por otra parte como uno de los más seguros en la actualidad y de acuerdo con Ortiz (2022): “es el proceso logístico de transportar bienes a través de una aeronave con rutas comerciales a un determinado destino nacional o internacional” (párr. 1), a pesar de lo que se mencionó anteriormente y de ser uno de los medios más seguros, es uno de los más caros y se recomienda usarlo para pequeños envíos o mercancías con un alto valor. Al igual que los demás, puede contar con ventajas y desventajas que tanto el importador como el exportador deben valorar.

Ilustración 16 Transporte aéreo



Nota: Manual de Comercio Exterior, (s. f.).

Fuente: Embalajes en el Transporte Aéreo de Carga. Ecuador.

Agencia aduanal.

La operación aduanera es clave en el comercio, porque los agentes son contratados para realizar el despacho aduanero de las mercancías objeto del comercio internacional. De acuerdo con García (2018): “persona, física o jurídica, que representa y realiza en nombre de los exportadores e importadores el despacho de aduanas. Asumen ciertas responsabilidades frente a las autoridades del país, sobre todo, en el despacho de importación” (párr. 1). Por lo que el agente es de vital importancia para el proceso logístico. Elaboran un pedimento aduanal, el cual contiene lo siguiente:

- El tipo y la cantidad de mercancía que se transporta.
- Los datos necesarios para facilitar la identificación de la mercancía.
- El origen, el valor y la base gravable de la mercancía.
- Las restricciones y regulaciones no arancelarias con las que se debe cumplir.
- El tipo de operación y el régimen aduanero al que pertenecen.

En los procedimientos que se deben tomar en cuenta a la hora de hacer un pedimento, es tener en consideración el régimen aduanero al cual se destina; entre los más destacados

están los siguientes: importación definitiva, importación temporal, perfeccionamiento activo, perfeccionamiento pasivo y zona franca, entre otros, debido a que, dependiendo del régimen, pagaría impuestos de nacionalización. Un procedimiento realizado por una agencia aduanal es de sumo cuidado para una nacionalización efectiva dentro del territorio.

Servicio al cliente.

El servicio al cliente es de suma importancia para los negocios y que este se brinde correctamente puede ser elemental para que la empresa prospere debido al trato que se les dará a los clientes. Según lo menciona Gómez (2023): “son todas las acciones y esfuerzos orientados a generar una excelente experiencia para los consumidores de manera dinámica y proactiva. Cada proceso debe estar enfocado en la satisfacción de las necesidades del cliente” (párr. 2). Este departamento de la empresa tiene contacto directo con el cliente, por lo que siempre debe existir una actitud de respeto para cumplir con lo que el cliente desea de la organización.

Es importante considerar que el servicio al cliente cuenta con diversos elementos, entre ellos, según Parra (2023):

Se pueden destacar el contacto amable con los clientes, es fundamental usar palabras adecuadas, sonreír y ser proactivo, se debe tener una estrecha relación con el cliente para entender cuáles son sus necesidades, por otro lado, se le debe brindar una experiencia positiva en la que exista la cortesía y la resolución de problemas de una forma eficaz (párr. 6-12).

Puede que algunos usuarios lleguen a exaltarse en algún momento; no obstante, es cuando el que brinda el servicio pone a prueba sus habilidades de atención, respeto y amabilidad.

Se puede afirmar que el servicio al cliente brinda un contacto directo con los usuarios y esto ayudará a que exista un nivel de satisfacción por los servicios brindados, por lo que se debe dar seguimiento a lo que el cliente necesite. En la logística es importante considerar este aspecto debido a que las empresas pueden contactar futuros clientes y mantener a otros. En este ámbito del comercio internacional es importante, debido a que se debe tener una

comunicación constante con las personas que contratan los servicios para proceder y darles la información o estatus de la carga, además, siempre se debe ser receptivo para las recomendaciones respecto al servicio brindado.

Dentro de las empresas es de suma importancia la atención que se le puede brindar a los clientes, porque esto mantendrá a los consumidores satisfechos, lo que hará que vuelvan a contratar los servicios por el trato y la experiencia brindada y sin dudar, puede significar una recomendación a otros posibles consumidores, además, una buena atención puede significar un aumento de lealtad, debido a que el usuario verá la importancia que se le está dando a la hora de ofertar el producto o servicio de acuerdo con su necesidad.

Tecnología en la logística

La tecnología ha avanzado de una forma acelerada a través de los años y se ha vuelto un instrumento útil y beneficioso en muchas áreas, principalmente en cualquier ámbito empresarial, porque permite una mejor administración de la información y, por ende, una organización administrativa destacada. Puede estar incluida tanto a nivel administrativo como en maquinarias, por esta razón, se ha vuelto fundamental en todo proceso realizado por las compañías y no es estática, por lo que va mejorando día con día y así, desechando herramientas obsoletas por otras de mejor calidad o mayor funcionamiento.

En la logística, el encargado de los procedimientos debe estar al corriente de las innovaciones que surgen día con día en el mercado, para implementarlas en las organizaciones y mejorar la efectividad de funciones a nivel organizacional, en la aplicación de la cadena de suministros, algunas herramientas de apoyo están en constante evolución; sin embargo, de acuerdo con Anaya (2016), hay unas esenciales que se deben de tomar en consideración para un mejoramiento tanto administrativo como operacional.

Detrás de los procedimientos llevados a cabo por las empresas se encuentran diversas herramientas, las cuales son de suma importancia para las compañías, debido a que no solo aumentan la competitividad empresarial, sino también, que facilita los procesos, porque

brinda mayor flexibilidad y agilidad en la gestión, reduce costos, mejora la productividad, además, tiende a generar nuevos puestos de trabajo. Por otro lado, es importante mencionar que dentro de las innovaciones debe venir un personal capacitado para las mismas, por lo que es fundamental la capacitación brindada por los encargados. Beetrack (s. f.) menciona:

La importancia de la tecnología en logística tiene que ver con la capacidad de llevar a su máximo nivel de rendimiento los procesos de inventario, almacenaje, transporte, entre otros. Por se obtienen dinámicas mejores tiempos de trabajo para aquellas tareas rutinarias y repetitivas en el área logística de una empresa, así como también una considerable eliminación de los errores humanos. (párr. 4)

Aunque en la actualidad hasta el correo electrónico parezca una innovación tecnológica, existen otras mayormente utilizadas por las empresas que brindan servicios logísticos, las cuales serían las relacionadas con transacciones de compraventa, *tracking*, transporte y producción. Estas pueden variar de acuerdo con cada compañía; sin embargo, cabe destacar que, cada una de ellas mejora los procesos y la competitividad que existe en el mercado. En las transacciones de compraventa destaca el comercio electrónico (*e-commerce*) en el cual, las personas suelen hacer grandes volúmenes de pedidos mediante Internet.

La tecnología utilizada para *tracking* de productos se da a través de sistemas como el GPS, Internet de las Cosas (IoT) o el *blockchain*, mediante estos se puede realizar la trazabilidad de los productos. Por otro lado, en el transporte, estas innovaciones pueden servir para la planificación de rutas y la supervisión, mientras que en la producción es empleada bajo un nivel de acuerdo con la demanda, dado que permite visualizar cuándo un producto tiene una demanda específica dentro del mercado, evitando así una producción excesiva o bien, una falta de esta.

Optimización de procesos

La tecnología y la optimización de procesos puede brindarles a las empresas un grado mayor de competitividad dentro del mercado, según lo mencionan en SYDLE (2022): “la optimización de procesos es la disciplina que adapta continuamente los procesos con el fin

de mejorarlos. Para eso se debe hacer un análisis y, así, identificar los puntos deficientes y encontrar las soluciones para perfeccionarlos” (párr. 1). Entre los beneficios que se puede encontrar dentro de la optimización están: la reducción de costos, mitigación de riesgos, mejores resultados o mayor eficiencia, entre otros. Para optimizar procesos en cualquier empresa son necesarios los siguientes pasos y su monitoreo constante:

- Identificar
- Analizar y rediseñar
- Implementar
- Supervisar.

Control de costos.

El control de los costos en una empresa es sumamente importante, porque es mediante su buen manejo que se da la toma de decisiones, la obtención de productos y la reducción de gastos. Para la inspección de los costos existen diferentes enfoques, que de acuerdo con Anaya (2017), existen diversos enfoques entre los cuales destacan el global, que permite un análisis detallado de la actividad realizada por la compañía y responde a preguntas como: ¿Cuánto cuesta almacenar?, ¿Cuánto cuesta la manipulación? y ¿Cuánto cuesta el transporte? (pp. 66-67).

Por el lado operacional, se lleva a cabo cuando se quiere conocer un detalle de algún costo diferente a las actividades o procesos operativos realizados por la empresa, por ejemplo: devoluciones de clientes, procesos de expedición o almacenamiento de productos, entre otros. En el enfoque por producto se toma en cuenta las mejoras que hay que hacerle al bien o ya sea en el proceso logístico como el almacenamiento, el embalaje y el transporte. Y, por último, el costo de financiación que se refiere a todos los gastos bancarios en los que incurre la empresa como pólizas y créditos, entre otros.

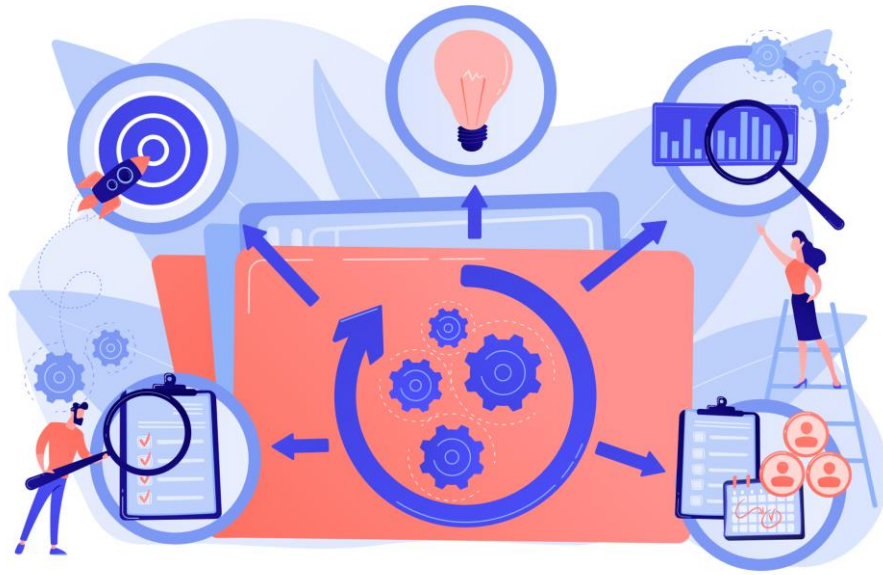
Indicadores de gestión KPI.

Es importante para toda empresa que quiera establecerse en el mercado, que tome en consideración medir y analizar el estado de la organización, por lo que lo ideal sería el establecimiento y uso de indicadores de gestión, que de acuerdo con Roncancio (2022): “un indicador de gestión (KPI) es una forma de medir si una empresa, unidad, proyecto o persona está logrando sus metas y objetivos estratégicos” (párr. 4). Las empresas de servicios logísticos deben basarse en estrategias y metas para llevar a cabo los servicios de forma adecuada y eficiente. Algunos ejemplos serían:

- Indicadores de eficacia-eficiencia
- Indicadores estratégicos vs operativos
- Indicadores cualitativos vs cuantitativos.

Es importante a la hora de establecer indicadores que estos, a pesar de ser una excelente herramienta, no deben ser lanzados al aire sin verificar si es lo que en realidad se necesita en la organización, por lo que es de suma relevancia que cada uno de ellos tenga su adecuado análisis y control para verificar si los objetivos dentro de la compañía se están cumpliendo. Es de suma importancia para las empresas llevar a cabo un adecuado control interno para una mejora continua y así, una preferencia por parte del cliente.

Ilustración 17 Optimización de procesos



Nota: Grupo Asinfarma, (2022).

Fuente: Optimización de procesos. España

Decreto Ejecutivo N°41263

El día 10 de septiembre de 2018 se publicó en el alcance No. 158 de La Gaceta, el decreto ejecutivo NO 41263-COMEX-H, el cual reforma y adiciona diferentes artículos al Reglamento a la Ley de Régimen de Zonas Francas que, de acuerdo con Impositus (2018) las modificaciones son las siguientes:

- Modificación a las actividades realizadas por empresas de servicios de logística, así como los requisitos para su instalación, obligaciones, representación mediante empresas de servicios de logística, tales dinámicas como traslado del conocimiento de embarque, valor de aduanero, asociación de inventarios entre otros.
- Por otra parte, se adiciona la regulación en la diferencia de bultos ya sea por sobrantes o faltantes, emisiones de certificados, exportaciones, internamiento de

mercancías a las SEL, control e ingreso y salida de mercancías nacionales o nacionalizadas entre otros elementos concernientes al comercio.

Por lo tanto, esta reforma viene a regir a partir de la fecha mencionada anteriormente, logrando que diversas empresas de logística integral logren implementar diversos servicios de acuerdo a las necesidades del cliente teniendo en cuenta diversas situaciones asociadas al comercio dentro de la gestión de inventarios entre otros elementos como exportación definitiva así como otros elementos dentro de la importación.

Logística Integral

La logística integral abarca los elementos anteriormente mencionados; sin embargo, viene a las empresas para hacerle frente a la necesidad dentro del mercado y con esto, los cambios que se han presentado en la demanda de los consumidores y en el aumento de la competencia, esto ha incentivado a las empresas a organizar de una mejor forma, todo su proceso logístico para optimizar sus funciones, agilizando procedimientos y minimizando los costos. La coordinación que puede llegar a existir entre departamentos posibilita la rapidez y exactitud en cuanto a encargos de los clientes.

Es importante tener en cuenta que la logística integral es un modelo de organización y gestión, en el cual se lleva a cabo una sincronización de los departamentos, los procesos y los recursos. En esta integración se da la contratación de operadores logísticos, los cuales de acuerdo con Beetrack (2022): “los operadores logísticos son empresas logísticas que funcionan como proveedores que asumen la responsabilidad de gestionar una o varias tareas de la cadena de suministro de una empresa contratante” (párr. 1). El objetivo principal es que un operador especializado se encargue del proceso logístico.

Para llevar a cabo la logística integral en las empresas, se debe considerar los distintos factores que se presentan desde que se fabrica un producto hasta que lo obtenga el cliente final. Con base en el producto, se debe tomar en cuenta y evaluar si la calidad y los recursos son adecuados y acordes con las necesidades de los consumidores, por lo que es importante

que exista una buena comunicación entre departamentos para tomar decisiones acertadas, debe existir una red eficiente para agilizar los pedidos que se solicitan por parte de los consumidores.

Principios de la logística integral

Los operadores logísticos cuentan con principios básicos para llevar a cabo sus funciones de una forma óptima, logrando así la eficiencia en las funciones y la satisfacción del cliente. Según lo menciona Fulfillment (2022), son trece los principios que siguen este tipo de operadores; empero, los más destacados son: la responsabilidad, en la que todos cumplen una meta común; la previsión, la cual se encarga de planificar desde el inicio del procedimiento y la suficiencia, la que hace que todo el proceso se lleve a cabo con los recursos suficientes.

Por otro lado, se encuentra la visibilidad, la cual busca tener una trazabilidad eficiente del proceso; otro principio que se encarga de ajustar los procesos acorde con las necesidades del cliente es la flexibilidad; un punto relevante es el orden y la seguridad que los operadores pueden brindar, además de la coordinación, dado que esta se debe de brindar de una forma sincronizada; cabe destacar que el sentido de prioridad que ellos llevan a cabo es lo más significativo que el cliente visualiza a la hora de contratar los servicios (párrs.15-28).

Beneficios de la logística integral

La ejecución de la logística integral en las empresas proporciona una serie de beneficios para la organización y para los clientes que los contraten, entre ellos se encuentran los siguientes: una mayor rapidez tanto administrativa como operacional, una mayor competitividad y expansión a nuevos mercados, menores costos por una buena planificación en cuanto a materiales adquiridos, además, mejora la gestión de los inventarios, razón por la cual, en los almacenes se encuentra lo que es estrictamente necesario para la distribución a los consumidores.

Actualmente el operador logístico es el que se encarga directamente de los bienes ante el cliente, porque las empresas buscan la forma de crear aliados estratégicos para lograr abarcar funciones de la cadena de suministros en un solo servicio y que el cliente no tenga que correr buscando al responsable en distintos puntos de la cadena. Las organizaciones operadoras logísticas intentan cubrir la mayoría de los servicios, debido a que esto les brindará más competitividad dentro del mercado y, por ende, la preferencia del cliente ante otros operadores. De una forma más resumida los beneficios serían:

- Flexibilidad
- Disminución de costos
- Mejoras en el flujo de inventarios
- Competitividad
- Rapidez.

Limitantes de la logística integral

Existe por otro lado, a pesar de la serie de beneficios con los que cuentan las empresas de logística integral, un conjunto de restricciones que enfrentan las compañías comercializadoras de insumos médicos como los operadores logísticos. Es importante destacar y poner en práctica las estrategias que tienen las organizaciones en caso de que exista algún contratiempo en medio del procedimiento, algo inesperado, pero que sea acatado de la mejor manera con un plan B por parte del operador para que el cliente quede satisfecho con lo contratado.

A pesar de que actualmente las empresas de logística integral disponen de diversas alianzas y con ello, distintos beneficios aún tienen restricciones, las cuales unas pueden salirse de sus manos, otras pueden atenderse de forma inmediata; sin embargo, no cambian su naturaleza y puede ser un obstáculo para la operación. De acuerdo con el Instituto Europeo de Posgrado (2017): “la globalización, la tecnología, la consolidación organizacional, el empoderamiento del consumidor, las políticas gubernamentales son algunos de los factores que inciden directamente en el sector de la logística” (párr. 2).

Destacan cuatro limitantes dentro del proceso logístico, los cuales serían el riesgo de coordinación, en este pueden influir factores como el idioma, husos horarios o falta de documentación o diferencias entre las condiciones, entre otros. Por otro lado, la distancia puede ser un factor importante dentro de las limitantes, porque entre mayor sea esta más será el costo del transporte, por lo que suele ser difícil ofrecer un precio competitivo, debido a que entre mayor sea el distanciamiento del lugar de origen al lugar de destino, mayores son los costos.

Por otra parte, a pesar del auge de los operadores logísticos, estos son de difícil acceso para algunas pequeñas y medianas empresas, debido a que las organizaciones de mayor proporción cuentan con fuertes cadenas de distribución, lo que hace que sean el mayor punto de importancia. Las políticas o legislación es otra limitante, debido a que las leyes internas de los países suelen cambiar uno que otro procedimiento, por lo que puede generar atrasos en el procedimiento y un punto ineficiente para los operadores en caso de que no se haya analizado previamente.

Tipos de operadores logísticos

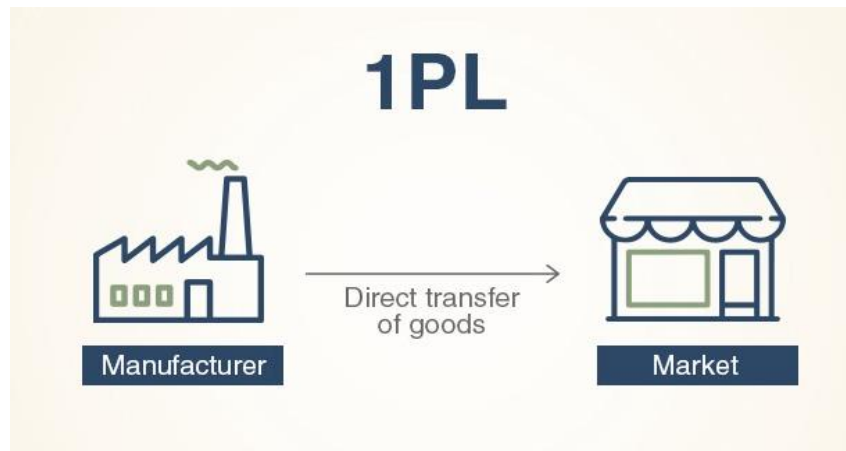
Existen cinco tipos de operadores logísticos, los cuales serán contratados por otras compañías para llevar a cabo todos o parte de los procesos dentro de la cadena de suministros, entre más grande sea el número detrás del PL (*Party Logistics* o proveedores de logística), mayor es su grado de compromiso y participación dentro del procedimiento, por lo que es importante considerar cada uno de ellos previamente a su contratación, dado que estos se deben adecuar a las necesidades del cliente con respecto a su bien. Estos operadores serían los siguientes.

Operadores logísticos 1PL.

El término 1PL o *First Party Logistics* consiste en una persona particular o empresa que almacena y transporta la mercancía directamente, incluye la entrega y recepción de los

envíos. Este tipo operador suele aplicarse en pequeñas empresas productoras con distribución local y autosuficientes en sus servicios de logística. Por lo general, cuando se les contrata, corresponde a agencias de transporte que se encargan de toda la distribución, empresas muy específicas a las cuales comprarle directamente los bienes.

Ilustración 18 operador 1PL



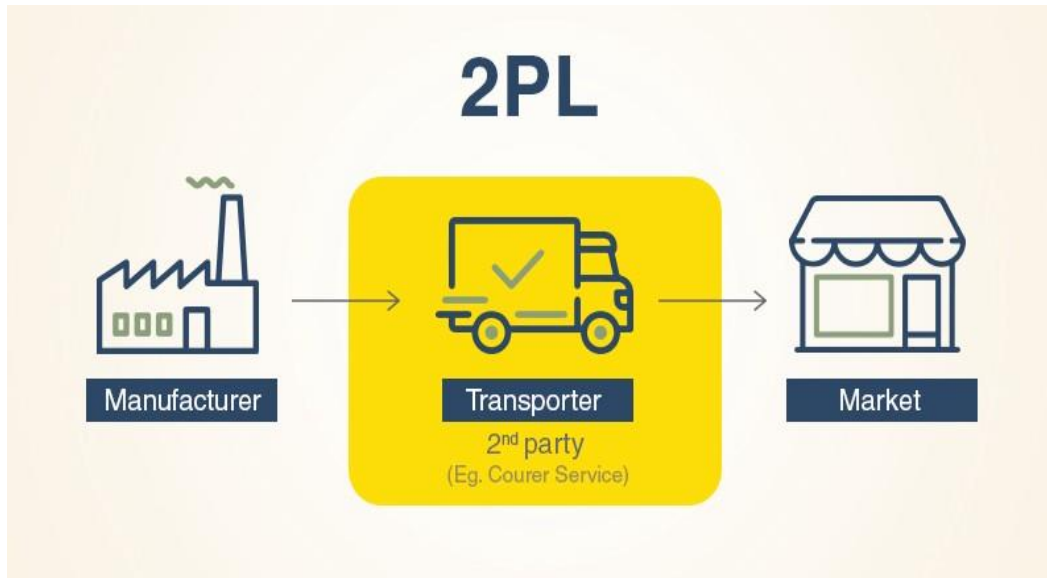
Nota: Navata Road Transport, (2021).

Fuente: Breve descripción general de 1PL, 2PL, 3PL, 4PL, y 5PL. Estados Unidos

Operadores logísticos 2PL

Los operadores logísticos 2PL (*second party logistics*) son proveedores que se encargan de prestar los medios para el almacenamiento y el transporte de las mercancías de las empresas contratantes. Este trabaja a un nivel más amplio que el 1PL, ya que este tipo de operador ofrece servicios estándares a nivel nacional. El operador logístico 2PL solo facilita la utilización de los recursos, mas no el procedimiento logístico, de esta parte se encarga directamente la empresa contratante.

Ilustración 19 operador 2PL



Nota: Navata Road Transport, (2021).

Fuente: Breve descripción general de 1PL, 2PL, 3PL, 4PL, y 5PL. Estados Unidos

Operadores logísticos 3PL

Los operadores logísticos 3PL (*third party logistics*) son proveedores que cuentan con bodegas y flotas de transporte propias, asumen la responsabilidad de gestionar estos recursos como parte de los servicios de logística que prestan a todas esas empresas contratantes. Dentro de las funciones que cumplen a la hora de su contratación están las siguientes: organiza las operaciones de transporte, verifica la trazabilidad de las mercancías y las operaciones en el almacén como la preparación de pedidos, logística inversa, *crossdocking* y el control de inventario.

Ilustración 20 operador 3PL



Nota: Navata Road Transport, (2021).

Fuente: Breve descripción general de 1PL, 2PL, 3PL, 4PL, y 5PL. Estados Unidos

Operadores logísticos 4PL

Los operadores logísticos 4PL (*fourth party logistics*), conocidos como proveedores líderes de logística o LLD (*Lead Logistics Provider*) y asumen la gestión de toda la cadena de suministros de las empresas contratantes de sus servicios. Se debe tomar en consideración que no cuentan con activos propios como bodegas o transporte, porque se encargan meramente de la planificación, coordinación, consultoría y supervisión del procedimiento donde subcontratan a los operadores 3PL.

Ilustración 21 operadores 4PL



Nota: Navata Road Transport, (2021).

Fuente: Breve descripción general de 1PL, 2PL, 3PL, 4PL, y 5PL. Estados Unidos

Operadores logísticos 5PL.

Los operadores logísticos 5PL (*fifth party logistics*) se caracterizan por gestionar múltiples cadenas de suministros, en este caso, las empresas contratantes no asumen ninguna responsabilidad de su logística, ya que delegan el 100% de ella a los 5PL. Dentro de las funciones que desempeñan están: la gestión, la planificación y la toma de decisiones estratégicas, estos subcontratan a otros operadores para lograr la integración y el buen funcionamiento. Todos los operadores optimizan sus servicios para brindarle mayor calidad y eficiencia a las organizaciones contratantes.

Ilustración 22 operador 5PL

Nota: Navata Road Transport, (2021).

Fuente: Breve descripción general de 1PL, 2PL, 3PL, 4PL, y 5PL. Estados Unidos

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

Dentro del presente capítulo se hará una descripción sobre cuál será el enfoque de la investigación y cómo se llevará a cabo el procedimiento de recolección de datos, dado que la información suministrada sustentará de manera provechosa la presente investigación con el criterio de expertos en el área, tanto de logística integrada como de empresas comercializadoras de insumos médicos. Este capítulo ayudará a delimitar la población y la muestra para el estudio en cuestión, así como las categorías que serán objeto de análisis.

Enfoque cualitativo

El estudio de los servicios de logística integral como herramienta para las empresas comercializadoras de insumos médicos en Costa Rica desde el año 2021 hasta el año 2022 será un enfoque cualitativo, porque se desea investigar a profundidad los datos sobre los procesos llevados a cabo y el impacto que ha tenido la contratación de estos servicios en las organizaciones, de esta forma, observar y analizar las estrategias que tienen las compañías con la adquisición de estas estrategias, tomando en cuenta el criterio de expertos en distintas áreas del sector logístico.

Así mismo, se desea investigar y analizar las limitantes que poseen las empresas de logística integral a la hora de llevar a cabo los procedimientos, estos aspectos se darán a conocer conforme la opinión de distintas personas para llegar a la conclusión acerca de cuál ha sido el impacto que ha tenido la contratación de estos servicios en organizaciones comercializadoras. Por lo tanto, Hernández y Mendoza (2018) mencionan que, “la ruta cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural y en relación con el contexto” (p. 390).

Diseño

Se analizarán los datos brindados por los expertos para un proceso de recolección de información y de esta forma, proceder a realizar posibles conclusiones. De acuerdo con

Hernández y Mendoza (2018): “diseño se refiere al abordaje general que habrás de utilizar en el proceso de investigación” (p. 524). La investigación tendrá un diseño fenomenológico, porque se busca entender mediante las experiencias de las personas o múltiples perspectivas, un fenómeno en estudio.

Se recolectará información de profesionales expertos en el proceso logístico que lleven a cabo dentro de sus funciones los servicios de logística integral. Se entiende que la interrogante es ¿De qué manera ha contribuido la logística integral como herramienta para las empresas comercializadoras de insumos médicos en Costa Rica desde el año 2021 hasta el año 2022? Por lo cual, se indagará mediante las entrevistas que se les realizarán a dichos funcionarios, para lograr identificar distintos puntos de vista sobre el problema planteado.

Población y Muestra

Población

La población en un estudio de carácter cualitativo se caracteriza por estar compuesta por un número variable de individuos con rasgos en común, los cuales van a depender del tipo de investigación que se esté desarrollando, pero juega un papel importante, la población puede ser elegida aplicando distintos métodos estadísticos, en general las personas seleccionadas cuentan con características en común. Para esto, Hernández et al. (2018) indican sobre la población que:

Para que sea viable la investigación, la población debe estar preparada para participar (apertura, motivación) y debe lograrse la unidad entre investigadores y comunidad. Es vital que identifiques fuentes de información (líderes, redes, grupos, organizaciones) e investigadores potenciales (socios), así como a las personas conflictivas y a quienes puedan entorpecer la investigación. (p. 557)

Muestra

La muestra es un factor para el desarrollo de la presente investigación con la obtención de datos objetivos a esta, se selecciona dependiendo de lo requerido en el estudio

y pueden ser personas, animales u otros seres vivos, dependiendo del tipo de investigación por realizar, considerando que se tomará dentro de la población a investigar. Su escogencia va a depender de los resultados que se desee obtener, para esto, Hernández et al. (2018) definen el concepto de la siguiente manera:

Un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia. En un proceso cualitativo esta puede ser ajustada y su tamaño no es tan importante, debido a que el interés del investigador no es el volumen de los datos obtenidos, sino de la profundidad de estos. (p. 427)

Muestra cualitativa.

La muestra puede ser del tipo probabilística y no probabilística, para la presente investigación se utilizará la segunda opción. Con respecto a la muestra, Hernández et al. (2018) indican que “se determina durante o después de la inmersión inicial, es tentativa y se puede ajustar en cualquier momento del estudio, no es probabilística, no busca generalizar resultados sino profundizar en el fenómeno bajo estudio” (p. 425), además señalan sobre las muestras no probabilísticas que:

En las muestras no probabilísticas, la elección de las unidades no depende de la probabilidad, sino de razones relacionadas con las características y contexto de la investigación. Aquí el procedimiento no es mecánico o electrónico, ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios. Elegir entre una muestra probabilística o una no probabilística depende del planteamiento del problema, el esquema de investigación, la homogeneidad de las unidades estudiadas y la contribución que se piensa hacer con ella. (p. 200)

Esta investigación se clasifica como no probabilística, debido a que se trabaja con instrumentos para la recolección y análisis de datos, los cuales van a generar categorías que posteriormente se analizarán para aclarar y concluir los objetivos del presente estudio, se debe destacar que la probabilidad no domina su curso, debido a que se basa en las respuestas

y criterios que las fuentes de información proporcionen para enriquecer el estudio y dar un mayor enfoque del impacto que tiene la logística integral en empresas comercializadoras.

Tabla 1 Muestra

# Entrevistado	Puesto	Razón
N.º 1	Director comercial	Experto en negocios internacionales
N.º 2	Supervisor de operaciones	Experto en logística integral
N.º 3	Analista comercial	Experto en comercio internacional
N.º 4	Ejecutivo comercial	Coordinador de logística integral
N.º 5	Supervisor de operaciones	Encargado de supervisar la coordinación logística
N.º 6	Director comercial	Experto en negocios internacionales
N.º 7	CEO Operador logístico	Experto en logística integral
N.º 8	Asesor comercial	Encargado de asesorar y coordinar la logística integral
N.º 9	Supervisor comercial	Encargado de supervisar exportaciones e importaciones
N.º 10	Supply Chain Management	Encargado de coordinación logística y gestión de inventarios

Nota: Calderón, (2023)

Unidades de Análisis

Las unidades de análisis generan las categorías pertinentes para el planteamiento del problema y explicar el fenómeno en estudio, pero también pueden surgir paulatinamente y deben ser relevantes:

1. El investigador revisa todo el material (conjunto de datos)
2. Se identifica un tipo de segmento para caracterizarse como unidad constante).
3. Codificar para determinar pertinencia: codificación abierta (comparar unidades de análisis para determinar categorías relevantes para el planteamiento del problema).
4. El investigador puede mantener o cambiar la unidad.
5. UNIDAD – CATEGORÍA – CODIFICACIÓN (todas relacionadas unas con otras).
6. Categorías de análisis: técnicas para generarlas:
 - a. AGRUPAMIENTO: anotar temáticas vinculados al planteamiento, señalar cuáles son comunes (se repiten una y otra vez) y, por último, se agrupan.
 - b. TÉCNICAS DE ESCRUTINIO:
 - i. REPETICIONES: la más fácil para identificar categorías
 - ii. CONCEPTOS LOCALES o usados frecuentemente en el contexto del estudio (expresiones reveladoras propias del ambiente al que pertenece el colaborador).
 - iii. METÁFORAS Y ANALOGÍAS (ayuda a localizar categorías con significado).
 - iv. TRANSICIONES: cambios que ocurren de manera natural en conversaciones e interacciones).
 - v. SIMILITUDES Y DIFERENCIAS (del lenguaje verbal y no verbal).
 - vi. CONECTORES LINGÜÍSTICOS Y ADVERBIOS, PRONOMBRES O SIMILARES (grupos de palabras y términos que las conectan).

- vii. DATOS PERDIDOS O NO REVELADOS (preguntarse qué falta o perdido).
- viii. MATERIAL VINCULADO A LA TEORÍA (se examina el ambiente o contexto, las perspectivas de los participantes y sus percepciones y lo que piensan de otras personas, entre otros. Relación entre las categorías y las preguntas de investigación y también buscar nuevas perspectivas).

Procesos

Dentro del comercio internacional existen diversos procesos por los cuales la mercancía objeto de compra y venta debe superar, los cuales están establecidos entre los países. Cada uno de estos procesos que, tal y como lo detalla Westreicher (2022): “es una secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un fin determinado. Se trata de un concepto aplicable a muchos ámbitos” (párr. 1). En la logística, van de acuerdo con las necesidades que tenga el cliente en cuanto al bien negociado y cómo quiere que llegue al comprador final.

Estrategias

La logística se acopla en la actualidad a las necesidades que el cliente tenga, por lo que dentro de la cadena de suministros existe una serie de estrategias que ayudan tanto al comprador y al vendedor como al servidor de logística integrada, según lo detalla Westreicher (2022): “es un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a un determinado escenario. Esto, buscando alcanzar uno o varios objetivos previamente definidos” (párr. 1). Es por esta razón que, las empresas les brindarán diversas opciones estratégicas que se ajusten al presupuesto o visión de quienes los contraten.

Limitantes

Cada empresa tiene limitantes dentro de sus funciones y en la cadena de suministros esta no es la excepción, de acuerdo con Noreña (2021): “una limitante representa obstáculo, barrera, control, dificultad, impedimento, restricción” (párr. 2), esto dentro del comercio puede representar una restricción en medio de la logística, ya sea por falta de pagos, documentos, firmas o accidentes, entre otros, lo que puede significar atrasos e ineficiencias dentro de los procesos que se llevan a cabo. Dentro de la investigación se darán a conocer otros criterios mediante la opinión de expertos en el área.

Tabla 2. Variables

Objetivo	Unidad	Categorías	Definición conceptual	Instrumentalización
Describir los procesos de logística integral utilizados por las empresas comercializadoras de insumos médicos en Costa Rica.	Procesos	Cadena de suministros. Prealertas. Servicio al cliente. Agencia aduanal. Transporte.	Westreicher (2022) define: “es una secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un fin determinado. Se trata de un concepto aplicable a muchos ámbitos” (párr. 1).	De la pregunta 1 a la 6
Identificar las estrategias que utilizan las organizaciones de logística integral como herramienta para las empresas comercializadoras de insumos médicos en Costa Rica.	Estrategias	Manejo eficiente. Competitividad. Costos. Flexibilidad. Coordinación.	Westreicher (2022) menciona: “es un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a un determinado escenario. Esto, buscando alcanzar uno o varios objetivos	De la pregunta 7 a la 12

Objetivo	Unidad	Categorías	Definición conceptual	Instrumentalización
			previamente definidos” (párr.1).	
Examinar las limitantes que poseen los servicios de logística integral como herramienta para las empresas comercializadoras de insumos médicos en Costa Rica.	Limitantes	Proveedores. Producción. Retos.	Noreña (2021) destaca “una limitante representa obstáculo, barrera, control, dificultad, impedimento, restricción” (párr. 2).	De la pregunta 13 a la 17

Nota: Calderón, 2023

Instrumento

El instrumento de la investigación cualitativa corresponde a las herramientas vitales para el desarrollo y las conclusiones del estudio. Hernández et al. (2018) indican que “el instrumento de recolección de los datos cualitativos es el investigador, auxiliándose de diversas herramientas como las entrevistas, la observación y las sesiones grupales, para este caso el seleccionado sin las entrevistas que se comentaron adelante” y hacen la siguiente observación:

¿Cuál es el instrumento de recolección de los datos en el proceso cualitativo? Cuando en un curso se hace esta pregunta, la mayoría de los alumnos responden: son varios los instrumentos, como las entrevistas o los grupos de enfoque; lo cual es parcialmente cierto. Pero, la verdadera respuesta y que constituye una de las características fundamentales del proceso cualitativo es: el propio investigador. Sí, el investigador es quien, mediante diversos métodos o técnicas, recoge los datos (él es quien observa, entrevista, revisa documentos, conduce sesiones grupales, etc.). (p. 443)

Cuestionario

Se tiene como muestra a distintas entidades que cumplen ciertas funciones de logística, otras que contratan sus servicios y de las cuales se les aplicará un cuestionario con preguntas abiertas que servirán como apoyo para poder realizar la entrevista, se tomará en cuenta las respuestas de las personas entrevistadas para conocer más sobre los servicios de la logística integral, contratados por las empresas comercializadoras de insumos médicos. Según lo mencionan Hernández y Mendoza (2018), citando a Bourke, Kirby y Doran (2016): “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 250).

Entrevista

Se realizarán entrevistas, las cuales serán un apoyo para la investigación. Se llevarán a cabo de forma presencial o virtual, ya sea vía Zoom o telefónica, en la que el encargado de la entrevista seguirá las preguntas del cuestionario como guía para obtener las respuestas correspondientes. Conforme con Hernández y Mendoza (2018): “el investigador entrevista a una persona, analiza los datos que obtuvo y deriva conclusiones; posteriormente, entrevista a otro ser humano, examina esta nueva información y revisa sus resultados y conclusiones; hasta llegar a una perspectiva general” (p. 9).

Proceso de Recolección de Datos

La recolección de información se realizará mediante una entrevista, aplicando el cuestionario con preguntas abiertas a cada persona experta en el área a investigar o bien, que contraten los servicios integrados, los cuales son la muestra de la investigación, para adquirir un mayor conocimiento respecto al área en estudio. La respuesta de cada entrevistado se examinará mediante la categoría de análisis, según Hernández y Mendoza (2018): “la recolección está orientada a proveer de un mayor entendimiento de los significados y experiencias de las personas” (p. 21).

Cada pregunta es desglosada de los objetivos específicos y las proyecciones, se espera que las respuestas que brinde cada entrevistado sean de utilidad para adquirir información y analizarla posteriormente, cabe destacar que, la muestra del estudio se eligió por el conocimiento que poseen, además, son personas y entidades que se tomaron en cuenta debido a que la mayoría de ellos trabajan directa o indirectamente en el proceso logístico de las empresas comercializadoras de insumos médicos, por lo que nos brindarán información certera y adecuada para la categoría de análisis de la investigación.

Fuentes de Información

Se utilizarán en este proceso, fuentes primarias y secundarias para adquirir más información sobre la investigación en desarrollo. Todo proceso de búsqueda de información debe ser exhaustivo y muy cuidadoso para evitar cualquier sesgo estadístico y para que la información recolectada sirva como sustento para el proceso de investigación. El investigador es una variable muy importante, porque según Hernández y Mendoza (2018):

Es el medio de obtención de la información. Por otro lado, en la indagación cualitativa los instrumentos auxiliares no son estandarizados, sino que se trabaja con múltiples fuentes de datos, que pueden ser entrevistas, observaciones directas, documentos, material audiovisual, anotaciones. (p. 443)

Fuentes primarias

Se les conoce como fuentes primarias a las que contienen información original no abreviada ni traducida: tesis, libros, monografías, entrevistas, artículos de revista o manuscritos. Según lo menciona Gómez (2018): “este tipo de fuente hace referencia a instituciones o personas que realizaron primero la recolección de datos y efectuaron el estudio estadístico, los datos de fuente primaria son, en general, más confiables que los provenientes de una secundaria” (p. 42). Se tomará en consideración para la realización del presente trabajo como fuentes: libros, tesis y revistas referentes a la logística integral.

Fuentes secundarias

La fuente secundaria, por otro lado, es de acuerdo con Gómez (2018), la que “hace referencia cuando una institución, empresa o persona, utiliza para su estudio datos estadísticos no recogidos por ella, sino provenientes de una fuente primaria y luego las publica o difunde, esa nueva publicación será una fuente secundaria” (p. 42). Para esta investigación se tomarán en consideración tanto fuentes primarias como secundarias para llegar a una respuesta certera de la pregunta planteada. Se tomarán en consideración para el presente trabajo de investigación la opinión de diversas personas expertas en el área, las cuales se obtendrán mediante entrevistas.

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se efectúa en el siguiente capítulo, el análisis de los resultados, los cuales fueron recopilados por medio de las entrevistas ejecutadas a la muestra de la investigación. Para iniciar, se realizará una tabla que mostrará las unidades de análisis procedentes de los objetivos de la investigación, cada una contará con una serie de categorías que se obtendrán de las respuestas que brinden los entrevistados. Posteriormente a esto y con la información brindada en la encuesta, se hará un análisis y una comparación de cada categoría detallada, tomando en cuenta las opiniones de los entrevistados, para finalmente, interpretar los resultados.

Tabla 3. Categorías de la investigación

Unidad de análisis	Categorías
Procesos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asesoría 2. Transporte internacional 3. Soluciones logísticas 4. Flexibilidad 5. Servicio al cliente 6. Gestión de inventarios
Estrategias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Experiencia 2. Ética profesional 3. Necesidades 4. Agentes internacionales 5. Constante mejora 6. Reducción de costos 7. Competitividad
Limitantes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de capacidad 2. Competencia 3. Tecnología 4. Comunicación 5. Condiciones climáticas 6. Deficiencia en los procesos

Nota: Calderón, 2023

Unidad de análisis: Procesos

Actualmente muchas empresas están optando por la contratación de los servicios de logística integral, encontrando en ellas diversos beneficios, debido a la cantidad de procesos que oferta este tipo de compañías. Suelen presentar, además, precios competitivos que se ajustan a las necesidades de los clientes, por lo que es muy alta la competitividad y la demanda de este tipo de organizaciones. En esta unidad se tomará en cuenta y analizará cada categoría sobre los procesos que ofertan los negocios de logística integral, las categorías son las siguientes:

1. Asesoría
2. Transporte internacional
3. Soluciones logísticas
4. Flexibilidad
5. Servicio al cliente
6. Gestión de inventarios

Categoría 1. Asesoría

Descripción

Es importante en todo proceso tener una asesoría adecuada para entender y llevarlo de la mejor manera. De acuerdo con Sánchez (2021): “la asesoría es la labor de un profesional o una empresa destinada a la realización de distintas funciones de asesoramiento, control y supervisión de una actividad, está estrechamente ligado a la necesidad de profesionales especializados en distintas áreas” (párrs. 1-2). Cuando se adquieren servicios de asesoría se espera tener una mayor formación y conocimiento de los procedimientos. A continuación, se detalla lo comentado por los entrevistados:

“Asesoría, transporte internacional de mercancías, nacionalización de mercancías, distribución local, almacenamiento general y fiscal, entre otros”. (Entrevistado 1)

“Hay una amplia variedad de funciones, quizás las principales que podrían destacarse son: la correcta coordinación logística para la importación de las mercancías, un excelente asesoramiento legal para declaración de mercancías y el correcto pago de impuestos, para ello se necesita un excelente equipo de logística, transporte y departamento legal”. (Entrevistado 3)

“Asesoría sobre el transporte internacional de mercancías”. (Entrevistado 5)

“Acompañar y asesorar a sus clientes en los procesos logísticos para poder importar o exportar carga de una manera rápida, fácil y expedita”. (Entrevistado 7)

Análisis

Es de vital importancia para las empresas comercializadoras de insumos médicos que se les brinde una asesoría adecuada acorde con lo que es la logística integral a la hora de contratar los servicios, así como los procedimientos que se llevan a cabo dentro de esta. Es importante destacar que muchas de las empresas que contratan los servicios de logística integral no saben cómo se llevan a cabo diversos aspectos, por lo que brindarles asesoría les facilitará entender y adecuarse respecto a lo informado por el agente.

De acuerdo con lo comentado por los entrevistados es importante que dentro de los procedimientos se incluya la asesoría, dado que esto brindará facilidad para el cliente, debido a que será más accesible para él la información brindada. Por otro lado, se debe tener en cuenta que muchas de las empresas que contratan los servicios de logística integral saben someramente sobre los procedimientos, por lo que es ideal brindar el asesoramiento adecuado.

Los clientes, por otro lado, deben tomar en cuenta que, al existir vacíos de información es necesario contar con la asesoría de un proveedor logístico que los ayude con los requerimientos existentes. La orientación no solo funciona para lo mencionado

anteriormente, sino también, para agilizar procedimientos, buscar soluciones que se adecuen a lo que el contratante necesita, entre otros aspectos, por lo que esto se debe considerar a la hora de contratar a un operador logístico.

Categoría 2. Transporte internacional

Descripción

Dentro de los procesos mayormente contratados respecto a la logística integral está el transporte, debido a que es uno de los más importantes para hacer llegar las mercancías al cliente que realizó la compra. Según lo indica Alami (2023): “el transporte es la transferencia de bienes, mercancías, personas y servicios entre países. Esta transferencia se realiza mediante diferentes modalidades de transporte, que incluyen carretera, marítimo, aéreo y ferroviario” (párr. 3). Es uno de los procedimientos más importantes mencionados por los entrevistados:

“Optimizar los procesos de adquisición de productos, almacenamiento, transporte y distribución para las empresas para las que da servicio”. (Entrevistado 6)

“Servicio de transporte de mercancías y abastecimiento nacional e internacional, así como procesos aduanales dentro y fuera del país”. (Entrevistado 8)

“Transporte de carga internacional, manejo de inventarios, gestión de compras”. (Entrevistado 9)

Análisis

Dentro de los procedimientos destacados se encuentra el transporte internacional, en la cadena de suministros tiene una vital relevancia, debido a que es mediante este que las mercancías se mueven de un lugar a otro. Entre los transportes que se destacan está el aéreo, el marítimo, el terrestre y en muchos lugares el ferroviario, de acuerdo con la asesoría que

brinde el proveedor logístico, que, a su vez, dependerá del tipo de mercancía o tiempos de tránsito que el cliente tenga como necesidad.

Según lo menciona Alami (2023): “es importante elegir la modalidad de transporte adecuada y una empresa de transporte confiable para garantizar el éxito de una operación de importación o exportación” (párr. 21). Por lo que será importante que el proveedor logístico analice qué modalidad se adecua a la carga y a las necesidades del cliente. Se debe destacar que el transporte ha experimentado diferentes tendencias, incluyendo la sostenibilidad y la tecnología, por lo que se debe tomar las medidas necesarias para adecuarse a ellas.

De acuerdo con la información adquirida, un operador logístico puede optimizar los procesos, a eso se debe su contratación, él les dará el seguimiento adecuado a las cargas de acuerdo con el transporte utilizado. El proveedor logístico se encargará de verificar el tipo de carga, el valor, tiempos de tránsito y urgencia, entre otras situaciones, para poder recomendar al cliente, un servicio eficiente que se adapte a lo que necesita al finalizar el proceso.

Categoría 3. Soluciones logísticas

Descripción

Es importante dentro de los procesos operativos que, los proveedores contratados brinden soluciones a cualquier circunstancia presentada dentro de la cadena. De acuerdo con lo que menciona Guzman (2021): “una solución puede ser la respuesta a una duda, el resultado de un proceso o el desenlace de un asunto” (párr. 1). Tener soluciones dentro de la logística es elemental debido a diversas circunstancias que pueden presentarse, a continuación, se detalla lo comentado por los entrevistados:

“Cada cliente tiene necesidades, por lo tanto, soluciones ajustadas a ellas”.
(Entrevistado 1)

“Un proveedor se encarga de brindar soluciones relacionadas con logística, transporte internacional, agencia aduanal, asesorías para nacionalizaciones, soluciones de almacenamiento, trámites relacionados con envíos nacionales e internacionales”. (Entrevistado 2)

“Acompañar y asesorar a sus clientes en los procesos logísticos para poder importar o exportar carga de una manera rápida, fácil y expedita”. (Entrevistado 7)

Análisis

Parte de ser un buen proveedor logístico es dar asesoría al cliente de acuerdo con las necesidades que este tenga en cuanto al comercio internacional, debido a que estos los contratarán acorde con sus exigencias. Por otro lado, una vez iniciado el procedimiento, se debe tomar en cuenta el hecho de que pueden presentarse dificultades, las cuales el asesor tendrá que considerar para brindarle una solución oportuna al cliente y que este vea que todo está bajo un perfecto control. El mayor control que el operador pueda tener le permitirá anticiparse a situaciones que se podrían presentar, así, por lo tanto, tener una buena solución al caso.

Un proveedor, de acuerdo con Romero (2023):

Ofrece múltiples beneficios que hacen más agradable la experiencia del cliente e incrementa su satisfacción; ya que tendrá la seguridad de que, al realizar su pedido, sabrá con certeza el arribo y que su carga llegará en las mejores condiciones” (párr. 24)

Para lograr esa satisfacción, el cliente debe estar enterado acerca de los acontecimientos, para brindarle soluciones al instante en caso de cualquier altercado que se pudiera presentar en el procedimiento.

Categoría 4. Flexibilidad

Descripción

Dentro de todo proceso es importante tener flexibilidad al cambio, debido a las nuevas demandas del mercado y la influencia que tienen estas en el internacional, por lo que, si se logra una mayor adaptación a las nuevas necesidades, puede representar una mayor competitividad. Este tipo de flexibilidad reflejará un ajuste en las funciones brindadas para una mayor productividad o bien, para brindarle un mayor grado de eficiencia al cliente que contrate los servicios. A continuación, se detalla lo comentado por los entrevistados:

“La flexibilidad es muy importante, ya que la más mínima pérdida de tiempo es pérdida de dinero para cualquiera de las partes, se debe ser flexibles para agilizar el tema de envíos, ya que siempre va a haber alguien afectado económicamente”. (Entrevistado 2)

“Contar con flexibilidad en los procedimientos logísticos permite adaptarse a los cambios, optimizar recursos, mejorar la eficiencia operativa, gestionar imprevistos y garantizar la satisfacción del cliente”. (Entrevistado 4)

“La logística es muy versátil, por lo que la flexibilidad debe estar siempre en todos los procesos para brindar soluciones óptimas con tiempos aceptables”. (Entrevistado 5)

“Adaptarse a situaciones cambiantes o imprevistas en el proceso logístico, es lo que permite una respuesta rápida y efectiva ante cualquier problema que pueda surgir”. (Entrevistado 6)

“Poder darle opciones al cliente para que pueda obtener sus mercancías de la mejor manera y el mejor tiempo”. (Entrevistado 10)

Análisis

Dentro de las operaciones de cualquier empresa, precisamente en las empresas de logística integral, es importante considerar la flexibilidad dentro de sus funciones, es por esta razón que se vuelven competitivos, porque el cliente puede validar que el proveedor logístico puede adaptarse sin problemas a sus necesidades o bien, negociar para llegar a un acuerdo en el que ambas partes se beneficien y logren un ganar-ganar durante el desarrollo del procedimiento. Para tener flexibilidad en las funciones es necesario considera las necesidades, las posibles mejoras y, sobre todo, los aspectos brindados por la competencia.

Según lo comentado por los entrevistados, no solo se necesita una mejora, sino también, adecuarse a un mundo cambiante y ver qué opciones se tienen para brindarle al cliente un servicio de calidad y eficiencia, por otro lado, comentan que la flexibilidad permite tiempos óptimos y mejoras constantes según se mueva el comercio internacional, porque los mismos deben adaptarse correctamente de manera extremadamente rápida para mayor eficiencia.

Es importante destacar que el mercado internacional es muy dinámico y se encuentra en constante cambio, por lo que el proveedor logístico debe tener la capacidad para adaptarse a las situaciones cambiantes, dado que cada contratante tiene necesidades diferentes. Al ofrecer una función flexible, se puede adaptar y realizar cambios oportunos a la hora de ofertar los servicios de la compañía, porque esto le dará a entender al cliente que se cuenta con la capacidad de adaptabilidad y eficiencia.

Categoría 5. Servicio al cliente

Descripción

El servicio al cliente es uno de los elementos más importantes dentro de la cadena de suministros, debido a que es la comunicación directa que se tiene con él, por lo que, mediante esta se puede dar a conocer sus necesidades, así como una asesoría en caso de tener dudas

sobre el proceso. De acuerdo con Silva (2022): “se refiere al proceso de resolución de los problemas de los compradores antes, durante y después de una venta. Incluye el manejo de quejas, el soporte técnico y la asistencia al cliente” (párr. 1).

“Influye bastante, ya que muchos clientes no solo se bajan en un precio, sino en servicio, muchos clientes se casan con el servicio que con el precio”. (Entrevistado 2)

“Esto influye muchísimo, no todos los clientes tienen claros los temas logísticos. Es importante que el ejecutivo de servicio al cliente cuente con el conocimiento necesario y también con la disposición para brindar una excelente asesoría con calidez humana”. (Entrevistado 3)

“Es sumamente importante, dado que este influye en las operaciones logísticas, es decir, facilita comunicación, gestiona reclamaciones y devoluciones, permitir la personalización y flexibilidad, y proporcionar retroalimentación para la mejora continua”. (Entrevistado 4)

“La logística es un campo de mucho estrés, un buen servicio al cliente hace un mejor ambiente entre proveedor-cliente ante cualquier problema o situación difícil que se presente”. (Entrevistado 5)

“Una buena atención al cliente puede mejorar la satisfacción y, por lo tanto, aumentar la lealtad y las ventas”. (Entrevistado 6)

“Influye fuertemente, ya que un cliente informado, es un cliente satisfecho. La comunicación es la principal fuente de un buen servicio”. (Entrevistado 7)

“Con la alta oferta, el servicio al cliente se vuelve uno de los principales factores, enfocándose en conocer tanto los servicios que se brindan que, en la asesoría, antes de brindar el servicio, sea siempre la óptima para cumplir con excelencia lo que se le ofrece al cliente”. (Entrevistado 8)

“Crea lazos de confianza que facilitan el trabajo y dan seguridad a la hora de darle soporte”. (Entrevistado 10)

Análisis

Tal y como se mencionó anteriormente, el servicio al cliente es un elemento sumamente importante dentro de los procedimientos, debido a que esta es una comunicación directa que se tiene con el cliente. El ejecutivo se encargará de mantener la comunicación con el cliente para brindarle un seguimiento adecuado a las cargas, objeto de comercio, esto se llevará a cabo desde el momento en que el cliente contrate los servicios de logística integral y tenga lista la carga para su comercialización. Cualquier duda o consulta se verá directamente en este departamento para tener una sola línea directa con el contratante.

Es importante destacar lo que los entrevistados mencionan, debido a que ellos afirman que el servicio al cliente influye fuertemente dentro de los procesos logísticos y se debe a que, además de ser la comunicación directa con el cliente, el ejecutivo no solo le brindará la información, sino también, la confianza que el cliente necesita durante el proceso. Por otro lado, una buena atención al cliente no solo facilita la comunicación, sino que puede generar un lazo de lealtad y un incremento en las ventas por recomendación del cliente.

El servicio al cliente debe verse como un elemento proactivo en la empresa, el cual busque satisfacer las necesidades de los usuarios de un producto o servicio determinado, consta de hacer sentir al contratante o bien, consumidor, lo más a gusto posible con el trato que le da la empresa. Gracias a un buen servicio al cliente se puede aumentar la tasa de fidelización y las recomendaciones, por lo que de esta manera se puede reforzar las ventas y obtener mayor credibilidad y estabilidad en el mercado.

Categoría 6. Gestión de inventarios

Descripción

Dentro de los procesos destacados en la logística integral está la gestión de inventarios, los cuales brindarán un orden tanto de los almacenes como de las bodegas del cliente para el desarrollo de la actividad. Es importante tener ese orden, debido a que genera una mayor eficiencia y rapidez, que de acuerdo con lo comentado por Ekon (2023): “consiste en llevar a cabo el recuento de existencias de todo lo que esta tiene almacenado, ubicar dónde está cada producto, cuándo ha entrado y cuándo se prevé que va a abandonar el almacén” (párr. 2). Se detalla lo comentado por los entrevistados:

“Impacta en gran parte, una mala gestión de inventarios definitivamente no permite manejar una operación de forma correcta”. (Entrevistado 3)

“La gestión de inventarios impacta el resultado final del proceso logístico al garantizar la disponibilidad de productos, controlar los costos operativos, reducir el tiempo de ciclo y mejorar la precisión en la planificación”. (Entrevistado 4)

“Si hay un buen proceso logístico, la empresa final puede contar con niveles de inventarios óptimos para la venta o colocación de producto final al cliente”. (Entrevistado 5)

“Puede influir en el éxito del proceso de producción y distribución de una empresa”. (Entrevistado 6)

“Impacta positiva o negativamente dependiendo del dimensionamiento del inventario, para que se pueda equilibrar los objetivos fundamentales de la gestión de inventario”. (Entrevistado 7)

“El cumplimiento, si hay atrasos o imprevistos en el proceso logístico puede dejar desabastecido de inventario a un negocio y esto puede significar pérdidas de ventas,

desequilibrio organizacional, problemas financieros y hasta conflictos comerciales”.
(Entrevistado 8)

“La gestión de inventarios es fundamental, ya que la correcta programación y control permiten tener tiempos de acción ante eventualidades y situaciones que es presenten en la cadena logística”. (Entrevistado 9)

“Tener un control de la cantidad de la mercancía que hay en stock y así poder tener un flujo y control de las colaciones y rotaciones para colocar las órdenes y tener control de la logística”. (Entrevistado 10)

Análisis.

La gestión de inventarios puede influir mucho en la eficiencia de los procedimientos logísticos, dado que un orden dentro de los almacenes fiscales y las bodegas del cliente pueden mejorar la agilidad y la fluidez de los productos cuando son necesitados a la hora de comercializar. Se debe considerar cuánto producto se va a utilizar, así también, cuánto hay en existencia que, comercializar a su debido tiempo lleva un análisis exhaustivo debido a que se debe tener todo listo en el momento de exportar.

Tomando en cuenta lo dicho por los entrevistados, una buena gestión de inventarios permite el flujo, el control y la programación para evitar atrasos en el comercio. Una vez que se tenga el producto listo, el operador logístico se encargará de planificar el transporte, los trámites pertinentes y la entrega de la carga, por mencionar uno que otro proceso, agilizando y evitando atrasos con un plan adecuado a los tiempos y las necesidades del cliente. Es importante mencionar que en todo proceso dentro de la logística es importante tener control y planificación, principalmente de este punto, porque se debe contar con las existencias en bodega.

Unidad de análisis: Estrategias

Debido a la competitividad en el mercado, cada empresa debe adaptarse a distintos cambios, los cuales vienen de acuerdo con la globalización y las nuevas necesidades que tienen los clientes. Estos deben ajustarse de acuerdo con lo solicitado y puede influir mucho en la preferencia que tenga el cliente con las compañías que le brinden el mejor servicio. Para esto, las organizaciones deben mejorar y establecer innovaciones para generar una mayor competitividad. En la siguiente unidad se tomarán en cuenta y analizarán las siguientes categorías:

1. Experiencia
2. Ética profesional
3. Necesidades
4. Agentes internacionales
5. Constante mejora
6. Reducción de costos
7. Competitividad

Categoría 1. Experiencia

Descripción

Es importante en la logística que cada departamento que exista dentro de ella cuente con la experiencia y la capacitación adecuadas a la hora de brindar el servicio, debido a que permite resolverle al cliente algún problema o bien, superar alguna situación en un menor tiempo. Según lo comenta Gómez (2022): “no es otra cosa que haberse enfrentando una y otra vez a gran cantidad de desafíos, de manera que sabe exactamente lo que debe hacer en cada situación” (párr. 12). Asimismo, se detalla lo comentado por los entrevistados:

“Tarifas, buen servicio, experiencia”. (Entrevistado 1)

“En mi experiencia crea relaciones sólidas. Excelente servicio al cliente, excelente logística. Además, entender el sentido de urgencia que maneja la comercializadora, conocer su plan de trabajo nos ayuda a entender cuál es la prioridad”. (Entrevistado 3)

“Una alianza sólida entre el proveedor logístico y las empresas comercializadoras de insumos médicos requiere factores como el conocimiento y la experiencia en la industria, una infraestructura adecuada, el cumplimiento normativo, la capacidad de respuesta y comunicación”. (Entrevistado 4)

“Que tengan experiencias en el movimiento de la carga y aseguren efectividad”. (Entrevista 10)

Análisis

Un error en la logística puede salir sumamente costoso, es por eso por lo que la experiencia en los procedimientos es muy importante. Tiene sus ventajas, porque se brinda información y soluciones inmediatas de acuerdo con lo experimentado. Su falta puede provocar errores que pueden salir muy caros para la organización y para el cliente, por lo que se debe tener sumo cuidado durante el proceso. Se debe brindar una capacitación adecuada al nuevo proveedor para evitar alguna equivocación que pueda salir cara.

Conforme con los entrevistados, la experiencia es un elemento importante o bien, la capacitación para la adquisición de las destrezas necesarias para brindar el servicio, el conocimiento en la industria de insumos médicos y el ejercicio de la logística integral le permitirá al proveedor brindar un servicio de calidad y efectividad sin generar costos ni tiempos adicionales fuera del plan estratégico por utilizar, es por esta razón que, es necesario tener las competencias adecuadas al puesto.

Categoría 2. Ética profesional

Descripción

La ética profesional dentro de cualquier empresa, a la hora de alcanzar o encaminarse a los objetivos, es de suma importancia, debido a que generará confianza en los clientes acerca de que todo se está haciendo correctamente y no por actitudes reprobables, tal y como lo menciona Euroinnova Formación (2022): “la aplicación del código ético permite armonizar las relaciones laborales entre los trabajadores y aumentar la confianza entre los clientes y el entorno empresarial mediante un comportamiento ético adecuado” (párr. 3). A continuación, se destaca lo comentado por los entrevistados:

“La seriedad y ética de ambas partes, para asegurar que sea un proceso logístico seguro, confiable y legal”. (Entrevistado 8)

“La transparencia en los procesos y la buena comunicación ante escenarios que se puedan presentar con las cargas”. (Entrevistado 9)

Análisis

La ética profesional que tienen los operadores al brindar los servicios de logística integral genera confianza y transparencia en los procedimientos, muchas empresas tienden a utilizar métodos reprochables o bien, mal hechos, con los cuales, solo por ganar clientes y ganar sobre la competencia, se visten de artimañas y trampas bajo la manga, esto si se llega a saber por los clientes que los contratan, puede generar desconfianza y pérdida de contratantes por su falta de profesionalismo en los procedimientos.

Por otro lado, para los entrevistados tener transparencia en los procedimientos, así como en la información que se le brinda al cliente es de suma importancia, debido a que gracias a ello se puede ganar su confianza y lealtad, debido a que este verá la seriedad de la empresa en cuanto al servicio ofrecido. Encontrar valores dentro de las funciones nunca está de más, cuando lo que se quiere es ofertar calidad y efectividad dentro de la logística integral sin mentiras u ocultando información trascendental.

Categoría 3. Necesidades

Descripción

Es importante tener en cuenta en qué consisten las necesidades empresariales, de acuerdo con Quiroa (2021): “son todas las carencias que debe cubrir para poder alcanzar sus objetivos y mantener su posición dentro del mercado” (párr. 1). Se debe tener en consideración lo que se necesita a la hora de contratar los servicios de la logística integral, porque de eso depende la contratación del servicio y su trazabilidad. A continuación, se presenta lo comentado por los entrevistados de acuerdo con las necesidades:

“Plantear una estrategia logística de forma amigable tanto para la empresa que la brinda como para el cliente que la estará contratando, ayudará a reducir costos, siempre cubriendo todas las necesidades de ambas partes”. (Entrevistado 3)

“A la hora de realizar estrategias logísticas incluyen los objetivos empresariales, el análisis de la cadena de suministro, la demanda, la optimización de recursos, la tecnología y los sistemas de información”. (Entrevistado 4)

“Las empresas comercializadoras de insumos médicos deben progresar con el tiempo para adaptarse a los cambios en el sector de la salud, satisfacer las demandas y expectativas del cliente”. (Entrevistado 5)

“Deben de estar sujetas a cambios en la demanda del mercado, en las regulaciones gubernamentales, avances tecnológicos, entre otros”. (Entrevistado 6)

“La cadena logística se encuentra en cambios constantes, por lo tanto, todo se debe adaptar de manera estratégica para el bienestar del negocio, así como de los clientes”. (Entrevistado 9)

Análisis

Cuando se habla de necesidades no solo es por parte del cliente, también lo es por el operador logístico. Estos a la hora de negociar y verificar si los servicios están acordes con lo que el consumidor desea, es importante dejarlos claros para evitar malentendidos o bien, evitar atrasos o costos extras que se puedan generar durante el procedimiento, por esta razón, el contratante deberá tener claro qué servicios desea contratar para expresárselos al proveedor y que este le brinde asesoría y soluciones inmediatas sobre las diversas opciones por ofertar.

Dentro de lo expresado por los entrevistados se destaca el constante cambio de la demanda de servicios, por lo que el comercio tiende a ser cambiante en ese aspecto, quien se logra adaptar a las necesidades del cliente logra una mayor competencia en el mercado, creando nuevas estrategias y brindando el asesoramiento adecuado a las organizaciones que contraten los servicios. Se debe tomar en cuenta que adaptarse a las necesidades permite que el proveedor logre una planificación efectiva con mejores costos y tiempos óptimos en el comercio internacional.

Categoría 4. Agentes internacionales

Descripción

Un agente internacional tiene diversas e importantes funciones dentro del mercado y de acuerdo con Espino (2023): “agente comercial internacional, es una de las muchas alternativas que existen para internacionalizar nuestra empresa. El representante comercial ofrece una solución sencilla, práctica y supone un coste moderado para la empresa” (párr. 2). En el siguiente apartado se detallará lo comentado por los entrevistados de acuerdo con la importancia de un agente internacional:

“Tener aliados, buscar aliados que ayuden a buscar aliados, facilitando lo que es el trabajo, por ejemplo, las navieras, buscar tener crédito para no incurrir en demoras y gastos adicionales, no solo a nivel de transporte, sino a nivel tecnológico para tener información a

mano, todo esto ayuda a reducir costos, el teletrabajo ayuda a reducir costos, servicios las empresas reducen costos”. (Entrevistado 2)

“No todos los operadores logísticos pueden brindar servicios en todas las ramas de la logística, la logística integral ayudaría a que sea una opción más completa para el cliente”. (Entrevistado 3)

“La logística integral se convierte en una estrategia competitiva al mejorar la satisfacción del cliente, incrementar la eficiencia en las operaciones, demostrar flexibilidad y adaptabilidad, promover la colaboración con socios estratégicos y aprovechar las ventajas de la tecnología avanzada”. (Entrevistado 4)

“Si un cliente logra una alianza con un proveedor logístico y establecen tiempos y procesos, logrará que el cliente tenga una estrategia competitiva, ya que siempre tendrá stock de sus insumos, es planificar de una forma correcta, respetando tiempos”. (Entrevistado 7)

“Unirse con empresas que tengan mucha experiencia y así saber qué podremos inclusive tener mejores costos”. (Entrevistado 10)

Análisis

Es importante tener alianzas estratégicas en el comercio internacional, las cuales brindarán un mayor soporte, mejores costos internacionales y mayor efectividad de los procesos, dado que se tiene con ello una mayor trazabilidad. Es importante destacar que tener como aliados agentes internacionales funciona para abarcar más áreas y para lograr una mayor competitividad en el mercado, debido a que esto incrementa las oportunidades de desarrollo y crecimiento empresarial. Muchas empresas no tienen aliados estratégicos, por lo cual se estancan en funciones básicas dentro del territorio.

De acuerdo con los entrevistados, tener alianzas estratégicas con los agentes internacionales permite mejorar la satisfacción del cliente, porque se le brinda un servicio más amplio, se le establece una mejora en tiempos, recursos y procedimientos, en los cuales se encontrarán con personas que cuenten con mucha experiencia en el área y una colaboración oportuna, demostrando flexibilidad y adaptabilidad en los procedimientos acorde con lo que el cliente desea para su beneficio a la hora de contratar al proveedor logístico.

Categoría 5. Constante mejora

Descripción

Dentro de cualquier proceso, tener una constante mejora es esencial para brindar un servicio de calidad acorde con lo que el cliente necesita, es importante destacar que estas serán recomendaciones que el cliente brinde para que tomen en cuenta esas posibles mejoras de los procedimientos. Según lo mencionan en Sidle (2022): “la mejora continua de los procesos es una búsqueda constante e interminable para identificar oportunidades de corrección, ajustes y mejoras en los procesos de negocio” (párr. 3). A continuación, se detalla lo mencionado por los entrevistados:

“A nivel general, para poder ofrecer una estrategia logística se debe tomar en cuenta los fuertes como proveedor logístico, las soluciones óptimas que se pueden brindar, cómo está el proveedor en comparación con la competencia, tener mejoras continuas para ofrecer, trabajar los puntos de mejora”. (Entrevistado 2)

“Se puede identificar y eliminar cuellos de botella en los procesos logísticos, lo que puede reducir los costos y aumentar la eficiencia en la entrega de los productos”. (Entrevistado 6)

“La cadena logística se encuentra en cambios constantes, por lo tanto, todo se debe adaptar de manera estratégica para el bienestar del negocio, así como de los clientes”.
(Entrevistado 9)

“De igual manera, para garantizar compras internacionales de productos médicos deben actualizarse para poder ofrecer mejores productos y facilidad de logística”.
(Entrevistado 10)

Análisis

Se debe tener una constante mejora en todo sector, para así poder superarse y tener una mayor competitividad en el mercado, estas mejoras van enfocadas al cliente para que cuente con servicios de calidad de acuerdo con sus necesidades. Muchas de estas son recomendaciones o bien, oportunidades que se presentan en el mercado para satisfacer nuevas solicitudes. No solo consiste en implementar cosas nuevas, sino también, en oportunidades de corrección de las funciones, así como ajustes o mejoras.

Según lo comentado por los entrevistados, para ofrecer un servicio eficiente al cliente se debe tener en cuenta los fuertes como: proveedor, las soluciones óptimas, eliminar o mejorar o bien, prever las posibles trabas dentro del comercio, generando una reducción de costos y eficiencia en tiempos. Por otro lado, se debe considerar que dentro de la logística siempre hay posibles cambios, los cuales se pueden trabajar para garantizar un servicio efectivo, generando así mayor competitividad en el mercado.

De acuerdo con EAE Business School (2021): “la mejora continua involucra a toda la empresa en la búsqueda de la calidad total, permitiendo incluso que los trabajadores se involucren personalmente en esta mejora” (párr. 6), es debido a esta razón que, todas las partes deben estar involucradas en el proceso, de esta manera se mejoran los procesos de acuerdo con las necesidades y se tiene el conocimiento sobre las funciones de las distintas áreas; por otro lado, se debe tener los instrumentos, las herramientas y la tecnología para incluirlo en esas mejoras.

Categoría 6. Reducción de costos

Descripción

La reducción de costos puede aportar ventajas competitivas, debido a que puede generar que los precios sean más atractivos para los clientes y se generen nuevas alianzas. De acuerdo como lo que menciona Gonzales (2022): “se refiere al proceso que llevan a cabo diversas empresas con la intención de minimizar sus gastos e incrementar sus ganancias” (párr. 1). La logística integral consistirá en minimizar y generar una mejor tarifa a los clientes a la hora de ofertar sus servicios, según lo comentan los entrevistados a continuación:

“Plantear una estrategia logística de forma amigable tanto para la empresa que la brinda como para el cliente que la estará contratando, ayudará a reducir costos siempre cubriendo todas las necesidades de ambas partes”. (Entrevistado 3)

“Una estrategia logística bien diseñada y ejecutada puede reducir los costos significativamente al optimizar la cadena de suministro, mejorar la gestión de inventarios, planificar el transporte y las rutas de manera eficiente”. (Entrevistado 4)

“Al tener un pronóstico de importaciones o de compras, se puede buscar la firma de hacer negociaciones por volumen, así como reservas con anticipación para mejorar el costo, o bien, unificar embarques para ahorrar costos como tramites de nacionalización, documentación y otros”. (Entrevistado 5)

“Se puede identificar y eliminar cuellos de botella en los procesos logísticos, lo que puede reducir los costos y aumentar la eficiencia en la entrega de los productos”. (Entrevistado 6)

“Altamente, ya que si un cliente planifica traer sus cargas con antelación puede ahorrarse dinero, ya que entre más cerca es la fecha de embarque más alto es el costo”.
(Entrevistado 7)

Análisis

Muchas empresas a la hora de comercializar internacionalmente se fijan en la reducción de costos que los proveedores les puedan brindar, por lo que esto les resulta una ventaja competitiva, dado que las alianzas formadas estratégicamente les permiten una mejora en los precios establecidos, lo que lo hace atractivo para los clientes a la hora de contratar los servicios adecuados a sus necesidades. La calidad de lo ofertado junto con un buen precio hace llamativas a las organizaciones, por lo que a partir de ahí se genera competitividad para ofrecer una mejor tarifa.

Detallando lo comentado por los entrevistados, se puede destacar que la reducción de costos es llamativa para los clientes, una buena estrategia logística de acuerdo con lo que ambas partes necesitan puede minimizar significativamente los costos operativos, por lo que se espera que, a la hora de realizar la venta de los servicios se tome en cuenta diversos atajos para hacer una optimización de las funciones dentro del marco logístico. El proveedor será una persona experimentada que brinde soluciones óptimas sobre el comercio.

Para una reducción de costos es importante tener en consideración las alianzas estratégicas que permitan un acomodo de las funciones y una significativa reducción de costos para brindarle al cliente un servicio óptimo, eficiente y reducido en costos para generar mayor competitividad en el mercado. Es importante destacar que esto va a elevar los beneficios tanto al proveedor logístico como al contratante de los servicios, porque permitirá un reconocimiento de las funciones y rentabilidad del negocio.

Categoría 7. Competitividad

Descripción

La competitividad es un elemento muy importante debido a que radica en saber cómo administrar los recursos de una empresa y de esta forma, incrementar la productividad previniendo los requerimientos del mercado. De acuerdo con Clavijo (2022): “la competitividad empresarial es la capacidad que tienen las organizaciones de generar, mejorar o mantener su crecimiento y desarrollo dentro de un entorno socioeconómico específico” (párr. 1). Siempre se debe tener en cuenta las necesidades de los clientes, tal y como lo mencionan los entrevistados:

“Permite gestionar todos los procesos”. (Entrevistado 1)

“No todos los operadores logísticos pueden brindar servicios en todas las ramas de la logística, la logística integral ayudaría a que sea una opción más completa para el cliente”. (Entrevistado 3)

“La logística integral se convierte en una estrategia competitiva al mejorar la satisfacción del cliente, incrementar la eficiencia en las operaciones, demostrar flexibilidad y adaptabilidad, promover la colaboración con socios estratégicos y aprovechar las ventajas de la tecnología avanzada”. (Entrevistado 4)

“No todas las empresas se toman el tiempo de revisar los procesos logísticos que se le ofrecen a sus clientes, es importante realizar una estrategia de logística a cada empresa por separado según las necesidades que esta tenga para que se convierta en una competencia”. (Entrevistado 5)

“Si un cliente logra una alianza con un proveedor logístico y establecen tiempos y procesos, logrará que el cliente tenga una estrategia competitiva, ya que siempre tendrá stock de sus insumos, es planificar de una forma correcta, respetando tiempos”. (Entrevistado 7)

Análisis

Tener competitividad en el mercado es importante, porque implica mejoras tanto internas como externas, estas pueden llevarse a cabo desde la parte de administración de recursos como la operativa. Representa un crecimiento empresarial, debido al perfeccionamiento de las actividades realizadas. Para una mejora constante de la logística integral se debe de considerar las nuevas demandas a nivel mundial, así como la globalización para adaptarse a ella en cuanto sea posible para brindar calidad y eficiencia.

De acuerdo con los entrevistados, la competitividad en el mercado permite gestionar procesos de la mejor manera, además, permitiría brindarle al cliente un servicio más completo acorde con lo que necesita y desea contratar, permite mejorar la satisfacción del cliente, además de revisar los procesos muy minuciosamente para detectar posibles errores y de esta manera, brindar un servicio de calidad y con ello, ganarse la lealtad del cliente, teniendo en cuenta la mejora constante de los servicios sin quedarse en una zona de confort.

Unidad de Análisis: Limitantes

La logística integral es una herramienta que en la actualidad muchas compañías utilizan para importar o exportar, cuenta con muchos beneficios, dependiendo del operador logístico contratado por el cliente; sin embargo, el funcionamiento eficiente se puede ver opacado por limitantes internas o externas, las cuales no están previstas y pueden provocar una función ineficiente del servicio ofertado. En esta unidad se tomará en consideración y se analiza cada categoría sobre las limitantes con las que se topan algunas organizaciones a la hora de llevar una integración en los servicios:

1. Falta de capacidad
2. Competencia
3. Tecnología
4. Comunicación
5. Condiciones climáticas

6. Deficiencia en los procesos

Categoría 1. Falta de capacidad

Descripción

La falta de capacidad puede ser un factor muy limitante dentro de la logística integral, debido a que las empresas deben brindar soluciones diferentes para satisfacer las demandas actuales, es importante tener en consideración que la capacidad es aquel recurso o actitud que tienen los trabajadores o bien, las empresas para desempeñar las tareas solicitadas por los clientes en un determinado servicio, estas pueden ser determinantes de acuerdo con lo que el cliente necesita para su comercialización, tal y como lo mencionan los siguientes entrevistados:

“Si nos concentramos en las limitantes con respecto a los operadores logísticos, se vuelve al tema de que no todos los operadores cubren todas las necesidades logísticas por falta de capacidad, no todas brindan los mismos servicios”. (Entrevistado 3)

“Las limitantes pueden variar, pero las más comunes son falta de visibilidad y coordinación, ineficiencias en la gestión de inventarios, falta de coordinación con proveedores y socios logísticos”. (Entrevistado 4)

“La falta de flexibilidad en los procesos logísticos”. (Entrevistado 6)

Análisis

La falta de capacidad es la limitantes más destacada y que aún tienen algunas empresas de logística integral. Muchas empresas se estancan en su zona de confort, lo cual no permite mejoras ni progresos, por lo que los clientes prefieren aquellas que les brinden soluciones acordes con lo que necesitan y no unas cuantas oportunidades, generando costos extras por tener que contratar a diversos agentes externos para que les brinden un servicio

completo. Por esta razón, las empresas deben tener flexibilidad con sus funciones, adaptarse de tal manera que brinden un servicio completo.

Los entrevistados concuerdan en muchos aspectos, uno de ellos es que no todos los proveedores logísticos cubren las necesidades del cliente por falta de capacidad, de coordinación, ineficiencia en la gestión y una muy grave, la falta de flexibilidad, es por esta razón que, muchos clientes prefieren una organización que les brinde facilidades y buenos precios acordes con lo que necesitan comercializar internacionalmente, las soluciones más buscadas en el mercado son las inmediatas y económicas.

Es de suma importancia que las empresas tomen en cuenta las mejoras continuas para que la falta de capacidad no sea un elemento tan remarcado tanto por los proveedores logísticos como los contratantes. Debido a que esto puede generar bajas oportunidades de competencia en el mercado, se debe estar en constante estudio de la empresa para tener en cuenta cuáles son las posibilidades de mejora y cuáles son las demandas actuales del mercado para poseer una adaptabilidad acorde con ello.

Categoría 2. Competencia

Descripción

La competencia que existe dentro del mercado puede ser una limitante para las empresas que brindan los servicios de logística integral, debido a que por la adopción que están teniendo las organizaciones, existe mucha competencia en el mercado, según lo menciona Gil (2020): “se entiende por competencia aquella situación en la que existe un indefinido número de compradores y vendedores que intentan maximizar su beneficio o satisfacción” (párr. 1). A continuación, se muestra lo destacado por los entrevistados:

“La competencia. Ser más rentables. Conseguir mejores proveedores/ casas comerciales”. (Entrevistado 1)

“Los desafíos incluyen la intensa competencia en el mercado, los cambios en las preferencias de los consumidores y la necesidad de adaptarse a la transformación digital”. (Entrevistado 4)

“La competencia cada vez más intensa en el mercado, la necesidad de adaptarse a los cambios en las preferencias y necesidades de los clientes”. (Entrevistado 6)

“La elección de un servicio basado en los precios. Actualmente muchas empresas se basan en precios y no en calidad de servicios”. (Entrevistado 8)

Análisis

Pasar de ser una oportunidad a una limitante, la competitividad se vuelve fuerte cuando son muchas las empresas ofertando los mismos servicios, lo único que puede diferenciar es el servicio al cliente y los precios utilizados por lo ofertado en el mercado internacional. Existen muchos desafíos en el comercio y, por ende, mucha competencia, debido a que la mayoría de las empresas están buscando la mejora continua, por lo que tener el valor agregado necesario resulta difícil para los proveedores de logística integral.

Consiste en ser más rentables, mencionan los entrevistados; empero, se debe tener en cuenta que las preferencias de los clientes pueden variar de acuerdo con lo que ellos necesitan que se les brinde, por ende, buscarán las mejores oportunidades que otras compañías les puedan brindar. Otro elemento importante mencionado anteriormente por las personas entrevistadas es que, actualmente muchas personas se basan más en un precio que en un servicio, lo que mantiene en desventaja a una que otra empresa que no logra reducir sus precios.

Es importante destacar que, para tener una competitividad en el mercado se debe tener en cuenta que es generar desafíos constantes en las organizaciones, ya sea de planeación, acomodo de personal, administrativo, contable, negociaciones y alianzas estratégicas para generar mayor rentabilidad y lograr de esa manera, brindar los beneficios que el cliente

necesita, las compañías deben optar por mejoras contantes tanto en sus trabajadores como en los procedimientos y servicios ofertados.

Categoría 3. Tecnología

Descripción

Se ha mencionado a nivel mundial cómo la tecnología ha avanzado rápidamente a través de los años y cómo es utilizada por las empresas para generar un mayor grado de competitividad en el mercado. Según lo destaca Roldán (2020): “la tecnología es el conjunto de conocimientos y técnicas que se aplican de manera ordenada para alcanzar un determinado objetivo o resolver un problema” (párr. 1). Dentro de la logística integral, esta no es una excepción; sin embargo, se convierte en una limitante cuando no es considerada con importancia y se deja de lado, de acuerdo con lo mencionado por los entrevistados:

“El acceso a la información, la tecnología, el aprovechamiento de los recursos”.
(Entrevistado 2)

“Factores como la visibilidad y transparencia, la tecnología y sistemas de información, la colaboración y comunicación, la gestión eficiente de inventarios, la flexibilidad y adaptabilidad”. (Entrevistado 4)

“La implementación de sistemas de gestión del inventario que permitan una mejor planificación y control del inventario”. (Entrevistado 6)

Análisis

La tecnología es actualmente una herramienta esencial para el ser humano. Trae consigo diversos beneficios, los cuales son utilizados por las empresas para mejorar su productividad, ha avanzado conforme pasan los años y muchas organizaciones, tanto de

logística integral como comercializadoras de insumos médicos, han aprovechado la oportunidad de su utilización y de esta forma, ser más competitivos en el mercado, llegando así a un nivel mundial en la mejora de sus redes.

Por otro lado, de acuerdo con los entrevistados se considera que la falta de acceso a la información es una limitante que no puede ser abarcada ni siquiera por los nuevos equipos tecnológicos, otras veces existen sistemas de información obsoletos o bien, que no están acordes con las necesidades de los proveedores para lograr una eficiencia en los servicios. La tecnología es una herramienta muy útil para el comercio; no obstante, se debe saber utilizarla y tener los sistemas adecuados a las funciones necesarias.

De acuerdo con Jacintho (2020): “es necesario educar a toda la sociedad en el uso correcto y adecuado del legado tecnológico, así como ampliar la cultura de responsabilidad de las empresas sobre los impactos y consecuencias del desarrollo de sus productos y procesos productivos” (párr. 10). Por lo que se puede destacar que la tecnología debe ser otra de las mejoras continuas que deben tener las organizaciones para ofertar mejores y eficientes servicios al mercado, generando mayor competitividad.

Categoría 4. Comunicación

Descripción

La comunicación es un elemento de vital importancia dentro de los procedimientos de una empresa, debido a que facilita la coordinación y la fluidez de los procesos, así como aumenta la eficiencia con lo comunicado. De acuerdo con Delgado (2021): “la comunicación es un proceso que consiste en la transmisión e intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor”. A continuación, se detalla por qué la comunicación es importante de acuerdo con los entrevistados:

“La falta de comunicación, los procesos repetitivos (reprocesos) que tenga la empresa, no mejorar los puntos que tengan en contra a comparación de la competencia”.
(Entrevistado 2)

“Comunicación, seguimiento, no prestar atención a los requerimientos del cliente”.
(Entrevistado 7)

“La comunicación asertiva y efectiva. Capacitaciones de los servicios, información a la mano para conocer los procesos y términos generales usados en la logística. Se halla muy poca información útil y real en Internet acerca de la logística internacional para transporte de mercancías”. (Entrevistado 8)

Análisis

Además de la atención al cliente, la comunicación asertiva y constante es de suma importancia dentro de la cadena de suministros, aporta muchas facilidades como las necesidades del cliente y la coordinación de las cargas, objeto de comercio. Lamentablemente, en muchas organizaciones la falta de comunicación es un factor limitante, debido a que, por la falta de esta o bien, por no tener entendimiento acerca de las solicitudes de los clientes, genera una deficiencia debido a que no se está cumpliendo al 100% con las necesidades por la falta de comunicación o bien, de información.

De acuerdo con Nunez (2019):

La mejora de la relación a través de la comunicación efectiva producirá un aumento los niveles de servicio y la satisfacción de los interesados. Basada en una comprensión de las diferencias entre los enfoques de negociación competitiva y de colaboración” (párr. 2).

Una comunicación asertiva permitirá entender las necesidades del cliente y las facilidades que el proveedor puede ofrecerle, es por esta razón que es necesario el entendimiento entre ambas partes.

Según lo mencionan los entrevistados, la falta de comunicación puede ser una limitante, porque no permite tener la información completa, por otro lado, buscar la información en Internet o por otras fuentes fuera del contratante, puede generar error en las funciones asignadas, por lo que no es recomendable. Se debe establecer una comunicación contante con el cliente por si tiene dudas o necesita otro servicio dentro de lo ofertado.

Categoría 5. Condiciones climáticas

Descripción

Las condiciones climáticas son un factor limitante dentro de las operaciones logísticas, debido a que se pueden generar atrasos por un mal clima, lo que entorpece todo el procedimiento y sus tiempos planificados, es importante recordar que de acuerdo con Rivera (2016): “podríamos definir como el conjunto de los fenómenos meteorológicos que caracterizan el estado medio de la atmósfera en un lugar determinado” (párr. 4). Se destaca lo comentado por los entrevistados:

“Elementos ajenos al control del operador logístico, como huelgas, clima, alza de precios, que afecta directamente al producto”. (Entrevistado 5)

“Cambios climáticos y fluctuaciones en la economía”. (Entrevistado 8)

“Condiciones climáticas, huelgas, congestiones en puertos, fronteras o terminales”. (Entrevistado 9)

Análisis

Todo puede pasar en el comercio y se debe estar anuente a que no siempre los errores humanos son limitantes, sino también, los aspectos externos a él como las huelgas, las leyes, congestiones viales, congestiones de puertos y cambios climáticos, entre otros. Diversas circunstancias inesperadas o no planificadas pueden generar atrasos significativos y muchas

veces costosos, lo que significa una gran limitante debido a que son circunstancias completamente inesperadas, dejando atrás una eficiencia del servicio ofertado con la mayor calidad.

Por otro lado, fueron elementos muy tomados en cuenta por los entrevistados, dada su experiencia, esas circunstancias afectaron su funcionamiento, teniendo que explicarle al cliente el porqué de los atrasos, muchas personas logran entender que es algo que se sale de las manos del proveedor; sin embargo, otros lo ven como un punto de ineficiencia, por lo que no contratan los servicios y se van con otras empresas que les brinden soluciones al instante, debido a que el comercio muchas veces puede moverse rápido por la necesidad del producto o servicio y no admiten ningún atraso.

Por otra parte es importante destacar lo comentado por Cueva (2014): “el impacto del cambio climático produce variaciones en la producción de bienes y servicios, modifica los patrones de consumo de los compradores, afecta las estrategias de los empresarios privados e influye en las políticas ambientales de los gobiernos” (párr. 1), por lo que se debe precisar y tomar esta limitante en cuenta a la hora de hacer negociaciones, debido a que puede influir negativamente en los procesos, generando atrasos considerables.

Categoría 6. Deficiencia en los procesos

Descripción

Las deficiencias dentro de los procesos son más comunes de lo que se esperaría, porque a pesar de tener una excelente planificación de los procesos, puede existir alguna limitante en el camino que lo entorpezca. De acuerdo con Licari (2021), se entiende por deficiencia en los procesos a “un conjunto de factores internos o externos, por los que una organización se ubica en posición de inferioridad o desventaja ante sus competidores más cercanos. Pueden afectar el logro de objetivos a corto y largo plazo” (párr. 1). Se destacará lo mencionado por los entrevistados:

“Cobro por garantía, deficiente y ambiguo, falta de acceso a la comunicación a los clientes, están perdiendo calidad en el servicio, por sacar el trabajo rápido”. (Entrevistado 2)

“La logística tiene muchos fallos, por falta de personas capacitadas, servicios de entidades públicas, logística de transporte internacional, manejo de inventarios. Solo por mencionar algunos”. (Entrevistado 3)

“Algunos de los aspectos deficientes dentro de los procesos logísticos que podrían mejorarse incluyen la gestión de inventarios, la coordinación y visibilidad, la eficiencia en el transporte, la gestión de la cadena de suministro y el uso de tecnología”. (Entrevistado 4)

“Sistemas que muestren el estatus real en el tiempo real de la carga”. (Entrevistado 5)

“La falta de capacitación constante y actualización en los sistemas”. (Entrevistado 6)

“Servicio al cliente siempre es un factor por mejorar”. (Entrevistado 9)

“Cuando hay emergencias deben tener personas que conozcan y ayuden a agilizar”. (Entrevistado 10)

Análisis

No deja de lado que existan deficiencias en los procesos a pesar de las probables mejoras que estén implementando las empresas para una mayor competitividad, las cuales se deben mejorar porque pueden generar errores significativos o bien, costos extras por correcciones. Muchas empresas logran salir adelante de acuerdo con su planificación; no obstante, otras que probablemente no realizaron una planificación estratégica pueden

cometer errores significativos que el cliente puede notar. Sin embargo, no todo es a nivel interno, también pueden afectarles factores externos.

Entre lo destacado por los entrevistados están diversos aspectos que se ven como deficientes: falta de acceso a la información, falta de comunicación, falta de personas capacitadas, eficiencia en el transporte, sistemas obsoletos o servicio al cliente, entre otros. Mucho de lo comentado con anterioridad resulta tener solución; empero, son muy pocas las organizaciones que invierten tiempo y recursos en esas posibles mejoras, por lo que habrá otras empresas que funcionen con mejoras continuas y generen competitividad en el mercado.

Una logística ineficiente puede traer graves consecuencias para la empresa proveedora de servicios logísticos, debido a que no están brindando el valor agregado necesario para aumentar la competitividad en el mercado. Se puede destacar la baja satisfacción del cliente y la resistencia al uso de herramientas tecnológicas, las cuales pueden facilitar los procedimientos e incrementar la eficiencia, lo que generaría competitividad en el mercado; por otro lado, se debe planificar adecuadamente el transporte para no generar atrasos ni gastos extras.

Interpretación de datos

Actualmente muchas organizaciones de logística integral cuentan con una competitividad en cuanto a los servicios ofertados, debido a que toman en cuenta las necesidades del cliente. Las compañías comercializadoras de insumos médicos en la actualidad buscan desarrollar su actividad principal de manera económica y eficiente, por lo que buscan personal con experiencia, sistemas tecnológicos funcionales y precios competitivos, entre otros. Muchas de estas mejoras implementadas día con día se basan en las demandas del mercado, por lo que un cambio en ellas es contante y absoluto.

Existen factores externos que afectan tanto a los clientes, como a los proveedores logísticos; por ejemplo, el cambio climático, dado que el mismo puede generar atrasos, por lo que se debe informar al cliente cualquier acontecimiento inesperado. Por otro lado, la falta

de capacidad en las funciones puede producir deficiencia en los procesos, es por esta razón que un acompañamiento constante y capacitación en las debilidades del área, le permita al empleado desempeñar las funciones de la mejor manera, creando una competitividad en el mercado.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Se concluye que brindarle asesoría al cliente y aclarar sus dudas es una pieza clave para llevar a cabo el proceso de logística integral de manera rápida y eficiente, debido a que una persona informada posteriormente al iniciar un nuevo procedimiento y durante, es una persona satisfecha con los servicios brindados.
- Se recalca que encontrar el transporte idóneo dentro de una planificación para el traslado de las mercancías resulta ser beneficioso para ambas partes, debido a que puede minimizar gastos y acortar tiempos de tránsito, en caso de requerirse.
- Por otra parte, se destaca que brindar soluciones logísticas antes de contratar a un proveedor logístico y durante cualquier altercado que se pueda presentar en el transcurso del procedimiento hace saber al cliente que la empresa tiene el control de la situación, lo que los hace llamativos para el comercio de mercancías.
- Así mismo, se considera que el servicio al cliente que se pueda brindar es una pieza clave antes, durante y finalizando el proceso, debido a que será el contacto directo con el contratante, por lo que una persona capacitada puede resolver dudas y dar acompañamiento en el proceso.
- Además, se concluye que para todo proceso eficiente dentro de las empresas se debe tener una buena gestión de inventarios para reconocer si debe haber más producción por si hace falta productos y de esta forma, tenerlos listos en el tiempo óptimo y necesario.
- Se considera que para las empresas de logística integral es beneficioso contar con flexibilidad en sus procesos, los cuales permitirán adaptarse a lo que el cliente necesite y suplir los servicios requeridos.

- De igual forma, se concluye que tanto para las organizaciones de logística integral como las comercializadoras de insumos médicos deben contar con la experiencia requerida para llevar a cabo los procedimientos de forma óptima.
- Se destaca que es importante tener ética profesional y los valores adecuados a la profesión ejercida, debido a que esto permite demostrar transparencia en las labores realizadas.
- Se concluye que los clientes tienen diferentes necesidades de servicios según su labor, es por esta razón que buscan proveedores logísticos que se adecuen a sus requerimientos para que de esta forma no se generen gastos innecesarios.
- Se destaca que; no obstante, para brindar un servicio más eficiente se debe tener en cuenta a los agentes internacionales que brindarán apoyo, tarifas y seguimiento antes y durante el procedimiento de exportación e importación de mercancías.
- Por otro lado, se determina para los proveedores logísticos que, cuenten con una constante mejora, esto puede ser beneficioso, debido a la competitividad en el mercado, los clientes pueden buscar calidad y eficiencia en el servicio brindado.
- En definitiva, se resalta que una reducción de costos puede resultar beneficiosa para las empresas comercializadoras de insumos médicos, debido a que, cuando se reflejen menos gastos, serán servicios más atractivos, lo que los vuelve competitivos en el mercado.
- Se determina que actualmente existe mucha competitividad en el mercado y que la misma va en crecimiento, debido a que muchas compañías se están adaptando a las demandas cambiantes existentes hoy.

- A su vez, se destaca que, a pesar de la competitividad que existe en el mercado, aún existen organizaciones con falta de capacidad, lo que los hace poco llamativos en el mercado, porque hay empresas que sí logran adecuarse a los requerimientos.
- Muchas empresas no tienen visión para ponerle valores agregados a sus funciones, es por esta razón que, la competencia aprovecha esos atascos para progresar y adquirir nuevos clientes.
- Por otra parte, se debe tomar en cuenta que la tecnología es de suma importancia para las labores realizadas, debido a que es una herramienta que puede facilitar las labores para reanalizarlas con mayor eficiencia.
- Se determina que, tener comunicación entre empresas, tanto contratantes como oferentes de servicios, es relevante debido a que permite mantenerse al tanto sobre los procedimientos sin perder detalle de los acontecimientos importantes durante el mismo.
- Tras el análisis, se concluye que las condiciones climáticas son un factor limitante dentro de los procedimientos, debido a ellas se pueden dar atrasos en la cadena de suministros por un mal tiempo.
- Por otra parte, se destaca que, a pesar de que las empresas proveedoras logísticas dan lo mejor de sus servicios, por una mala planeación puede existir una deficiencia en los procesos que puede generar atrasos y costos extras.
- Finalmente, y para responder a la pregunta del planteamiento del problema, se concluye que la logística integral ha contribuido como herramienta para las empresas comercializadoras de insumos médicos en Costa Rica, debido a que agiliza eficientemente los procesos, generando mayor competitividad en el mercado, debido a que se puede llevar a cabo de diversas formas, dado que se acoplan con las

necesidades del cliente, por lo que un proveedor logístico es un excelente aliado en el comercio.

Recomendaciones

- Se recomienda a las empresas de logística integral brindar asesoría mediante capacitaciones, charlas o bien, folletos informativos que contengan referencias que ayuden a orientar por los vacíos de información que existen y de esta forma, acatar las necesidades del cliente una vez los contacte, interesado por sus servicios.
- Por otro lado, se sugiere a las empresas comercializadoras de insumos médicos verifiquen junto con el proveedor, cuál es el transporte idóneo de acuerdo con las necesidades, para establecer cuál se adecua a la carga objeto de comercio y de esta forma, no generar costos adicionales por espacio o tiempo de tránsito.
- Se recomienda mantener constante comunicación con el proveedor logístico para saber el estatus de la carga, de esta manera, tener soluciones en caso de cualquier inconveniente debido a que en el comercio internacional pueden surgir imprevistos.
- Se aconseja a las empresas, tanto de logística integral como las comercializadoras de insumos médicos, a mantener una constante vigilancia del servicio al cliente, debido a que tendrá contacto directo con el contratante y deberá ofrecer un trato amable y ético, además de brindar toda la información que el cliente requiera.
- Se sugiere a los almacenes fiscales y bodegas del país a mantener un orden específico en sus inventarios para que, de esta manera, se agilicen procesos de entrega y, posteriormente, exportación o bien, importación, utilizando métodos de acomodo o tecnología para una mayor disposición de la carga.
- Se recomienda a las empresas de logística integral crear alianzas para contar con la mayor parte de la cadena de suministros de manera que se pueda tener un incremento

con la flexibilidad a la hora de ofrecer una considerable cantidad de servicios a los clientes.

- Se propone a las compañías optar por una capacitación constante mediante charlas a los trabajadores para que las personas encargadas de diversos servicios en las organizaciones cuenten con la experiencia requerida para atender solicitudes o dudas de los clientes, destacando los valores de la compañía para no dejar de lado la transparencia de los procedimientos.
- Por otro lado, se invita a realizar un análisis de mercado, realizando cuestionarios o entrevistas a los consumidores para saber cuáles son las demandas del momento y optar por ofrecer el servicio.
- Se recomienda a las empresas de logística integral contar con aliados internacionales, realizando reuniones y presentación de servicios mediante negociaciones, debido a que los mismos brindarán apoyo en tarifas o servicios adicionales.
- A su vez, se aconseja a las empresas tener una constante mejora mediante la retroalimentación y evaluaciones de desempeño, incrementando de esta manera productividad, servicios y ética profesional, debido a que los clientes buscan calidad en esos aspectos.
- Además de alianzas internacionales, se recomienda a los proveedores logísticos negociar previamente tarifas competitivas mediante opciones llamativas, con las cuales se logre realizar una reducción de costos y sean más competitivos para contratarse.
- Por otra parte, se recomienda a los proveedores logísticos ofrecer una mayor cantidad de servicios, mejores tarifas y mejor trato humano mediante la amabilidad y cortesía para dar un valor agregado en el mercado.

- Se insta a las organizaciones a tener una visión clara respecto de dónde quieren llegar, realizando un análisis FODA, esto les permitirá no estancarse y tener metas claras, generando progreso y mejoras constantes.
- Se aconseja a las empresas, tanto de logística integral como comercializadoras de insumos médicos, a optar por implementar en sus funciones, equipo de alta tecnología y calidad, además de solicitar capacitaciones para su uso eficiente, con el fin de brindar un mejor servicio.
- Se sugiere a las organizaciones contar con una excelente comunicación y un mayor seguimiento de las cargas de los clientes, porque en caso de algún inconveniente, el cliente estará informado en todo momento y el agente le brindará las soluciones pertinentes.
- A pesar de ser un factor externo e incontrolable, se recomienda informar al cliente que contrate los servicios de logística integral en negociaciones que, en caso de haber alguna situación meteorológica, la carga se puede retrasar debido a cierres o bien, desvío de vapores.
- Finalmente se propone a las empresas de logística integral ampliar su visión a la hora de realizar planeaciones logísticas para los clientes, teniendo diversas opciones y capacitación de acuerdo con lo que el cliente necesite, con el objetivo de que no existan o se disminuya la deficiencia en los procesos.

CAPÍTULO VI. PROPUESTA

Actualmente en Costa Rica se ha dado el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas, muchas de estas tuvieron tanto auge que se lanzaron al comercio internacional de los productos que ofrecían. A pesar del crecimiento que tuvieron muy pocas lograron el apoyo de empresas logísticas, porque no dejaban las mismas ganancias que una gran empresa. Por lo que se desea brindar ayuda a las PyMEs exportadoras de Costa Rica sobre cómo obtener información para la contratación de empresas de logística integral sin ningún inconveniente.

Es de suma importancia que toda empresa que desee incluirse en el comercio internacional deba conocer aspectos importantes sobre este, por lo que la propuesta pretende abarcar aspectos relevantes y accesos a páginas webs para inscripciones, búsqueda de empresas de logística integral y requisitos, entre otros elementos. Muchas organizaciones necesitan bases y asesorías para comercializar en el exterior, por lo que la página puede brindarles las herramientas necesarias para lograrlo fácil y efectivamente.

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2023): “se encuentra que de las 410 745 existentes en el 2022, el sector servicios agrupa el 43,0 %, la industria reúne el 23,2 %, comercio el 20,8 % y agropecuario el 13,0 % de estas microempresas” (párr. 2). A pesar de la disminución, existen empresas que logran sobrevivir en el mercado, por lo que tienen los suficientes recursos para el comercio de sus productos o servicios de forma internacional, logrando de esta manera, reconocimiento y competitividad.

Objetivo general

Desarrollar una página web, en la cual se muestren diversos temas asociados a la logística integral para PyMEs en Costa Rica.

Objetivos específicos

Explicar los principales términos utilizados en el comercio internacional para la agilización de procesos.

Identificar las organizaciones que brinden asesoría sobre comercio internacional a las PyMEs que deseen exportar en Costa Rica.

Perspectiva teórica

Actualmente en el mercado existe mucha competencia, la cual se está adaptando a las demandas de los clientes, varias tienen que ver con tecnología y procesos eficientes. Diversas empresas se han adaptado a la digitalización de sus funciones, se puede destacar: las solicitudes, las citas y más información de la empresa, entre otros, los cuales son campos totalmente digitalizados para que, de esta manera, la persona interesada pueda mediante una web encontrar lo que necesita, ya sea desde una computadora, *tablet* o teléfono.

La digitalización también llegó al mercado internacional, por lo que las empresas se volvieron mucho más competitivas, porque ya la tecnología se volvió una necesidad que las organizaciones desean implementar para mejorar en sus servicios, por lo que las negociaciones internacionales no han costado, debido a la fácil comunicación que existe con el exterior debido a la tecnología, de esta manera, muchas compañías optan por comercializar fuera del país para ampliar sus horizontes y así generar mayor y mejor competitividad en comparación con otras.

En Costa Rica, como consecuencia de la pandemia, se incrementó la creación de pequeñas y medianas empresas, las cuales muchas de ellas contaron con asesoría o bien, se informaron de gran manera para ingresar en el mercado costarricense con mucho éxito, creando un análisis de mercado, el cual iba a detallar cuál era el producto o servicio mayormente consumido, debilidades o competencias, entre otros aspectos que iban a

fortalecer lo que estaban por crear. Algunas tuvieron aceptación, otras se quedaron atrás debido a la falta de información o guías adecuadas.

Las pequeñas y medianas empresas que lograron crecer significativamente en el mercado ampliaron su visión, por lo que decidieron crear negociaciones que les permitían incorporarse al comercio internacional; sin embargo, muchas de estas compañías, a pesar de querer internacionalizar sus productos o servicios, no lo lograron debido a la falta de información o bien, de asesoría, por lo que diversas organizaciones no saben de qué manera pueden hacer una exportación, un análisis de mercado o una negociación.

Es por la razón anteriormente mencionada que se llevará a cabo la siguiente propuesta, la cual les permitirá a las pequeñas y medianas empresas tener una herramienta al alcance que les brinde el conocimiento básico sobre comercio, guías para exportar que incluyan cómo hacer previamente un análisis de mercado, apartados en los que encontrarán capacitaciones, empresas que brinden asesoría de logística integral, entre otros instrumentos que les será como una guía para empezar a exportar al país de conveniencia.

Propuesta

Existe en Costa Rica un número considerable de pequeñas y medianas empresas que desean exportar a diversos países, debido al interés que muestran en sus productos o servicios. Se ha comprobado que muchas de estas organizaciones cuentan con poco o nulo conocimiento con respecto a lo que es el comercio internacional, por lo que es fácil confundirse o bien, generar mayores gastos de lo que podrían prever por una falta de asesoría adecuada. La falta de conocimiento puede generar atrasos, ineficiencia y costos extras, provocando así posibles pérdidas.

Es importante que las PyMEs de Costa Rica que deseen ingresar sus ofertas al mercado internacional, tengan conocimientos básicos para conocer los posibles panoramas que se pueden encontrar; posteriormente a esto, es necesario para agilizar junto con los proveedores logísticos, cualquier trámite pertinente o bien, cualquier solicitud de acuerdo

con sus necesidades como exportadores, saber expresarlas correctamente podrá generar eficiencia y agilidad en los procesos, debido al intercambio de información.

Actualmente en el país, las pequeñas y medianas empresas cuentan con el apoyo necesario para lograr exportar sin contratiempos; no obstante, en el camino se encuentran con obstáculos que no saben cómo enfrentar y algunas organizaciones de logística no logran asesorar de una forma pausada para que el cliente tenga el conocimiento adecuado para proceder con el resto de la cadena. Es por esta razón que, a pesar de tener el apoyo en capacitaciones de diferentes entidades, es necesario un asesor que lo mantenga al tanto de las prácticas en el comercio.

Es por las razones expuestas anteriormente que esta propuesta pretende incentivar las exportaciones de los productos o servicios ofertados por las PyMEs, teniendo como información de primera mano, los accesos a otras páginas web para capacitaciones, inscripciones, talleres, acceso a empresas de logística integral para la contratación de servicios o bien, asesorías del ámbito internacional en cuanto a comercio, entre otros aspectos importantes, debido a que existe una deficiencia al respecto y muchas empresas desean exportar, solo que no saben a dónde o a quién acudir para solicitar acompañamiento en los procesos logísticos.

Con base en los objetivos, se diseñará una página web que cuente con términos utilizados en el comercio para brindar un mayor entendimiento acerca de los procesos a seguir, así como documentación y otros trámites a nivel empresarial, además de accesos directos a organizaciones que utilizan la logística integral en sus funciones para incrementar la competencia, reducir costos y recibir la atención adecuada a sus necesidades, es por esta razón que la página será una herramienta más a mano de las empresas que deseen incrementar su reconocimiento, ahora en el ámbito internacional.

La página tendrá subdivisiones, las cuales se apartarán y las que encontrarán empresas para asesoría, organizaciones gubernamentales de ayuda para el exportador, documentación necesaria, compañías de logística integral, mercados internacionales aptos para el producto

o servicio que deseen exportar, recomendaciones y términos internacionales de comercio, entre otros. Esta herramienta será de gran ayuda para las empresas, debido a que les brindará la información necesaria para incrementar su conocimiento en el comercio. En el siguiente apartado se muestra cómo se vería la página web una vez creada:

Ilustración 23 *Página web*

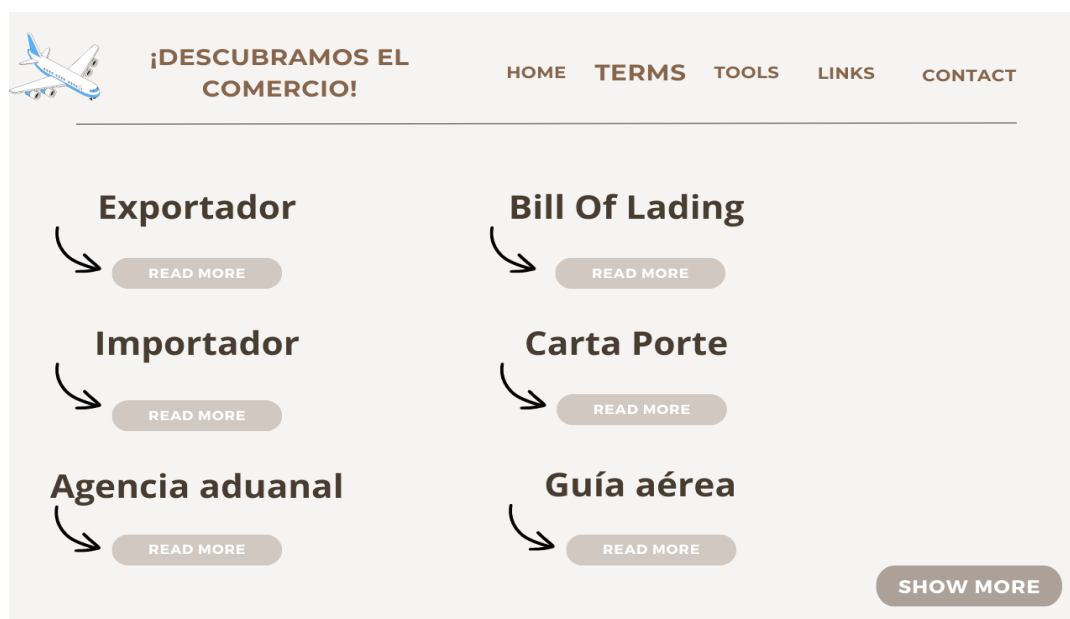


Nota: Calderón (2023)

Fuente: elaboración propia. Página web. Costa Rica.

Como se muestra en la imagen anterior, la página tendrá un portal en el cual se le dará la bienvenida al posible exportador, tiene cuatro apartados en los que se detallan términos, herramientas y accesos directos, en los cuales encontrará información sobre las empresas en Costa Rica que les podrían ayudar con la internacionalización de sus productos o servicios, brindándoles asesorías o capacitaciones; por otro lado, se tiene el contacto con el cual el exportador puede dejar su información para ser contactado por las empresas.

Ilustración 24 *Términos*



Nota: Calderón (2023)

Fuente: elaboración propia. Página web. Costa Rica

Es importante destacar que en el comercio existen diversos términos, utilizados como lenguaje universal, es significativo que las pequeñas y medianas empresas tengan un conocimiento básico, debido a que esto les permitirá entender de manera efectiva, las explicaciones que les pueden ser brindadas durante los procesos de exportación, es por esta razón que la página web incluye un apartado específicamente sobre términos, en la cual se incluya desde lo más básico hasta lo más complejo.

Incluye dentro de este apartado un glosario dividido en secciones, dependiendo del término que elijan investigar, en estas se detallará qué es y, en caso de ser un documento, se determinará en qué aspectos del comercio es utilizado para que tengan un mayor conocimiento sobre cuál es la función de cada apartado. La página web estará abierta a comentarios, por lo que incluirá más de 50 términos utilizados y posibles sugerencias del público. Conocer los términos le permitirá al negociante adecuar sus necesidades y expresarlas efectivamente.

Ilustración 25 Herramientas



Nota: Calderón (2023)

Fuente: elaboración propia. Página web. Costa Rica

Por otro lado, después de leer y comprender los principales términos utilizados en el comercio, en la página se mostrará una pestaña de herramientas, las cuales tienen información estratégica que se adecuará a las necesidades del exportador. Primeramente, se encontrará una guía para exportar que indicará por pasos qué debe hacer la persona para iniciar una exportación, qué información necesita, trámites, permisos y registros, entre otros aspectos importantes que se deben considerar a la hora de exportar.

Por otro lado, se mostrarán los mercados internacionales. Estos se basarán en un análisis de mercado de distintas áreas, para verificar y desglosar qué mercado le generaría mayor competitividad al exportador, debido a la necesidad que pueda existir en cuanto a demanda en el destino. Por otra parte, habrá una pestaña que contiene agencias aduanales y sus contactos a las cuales el exportador puede solicitar información o tarifas, entre otros. De esta manera, encontrará agencias recomendadas y evitarán pérdida de tiempo o bien, de dinero.

Además, dentro de la página web se mostrará un apartado que indicará documentación importante y adecuada a las necesidades del exportador, así como permisos que debe adquirir previamente a la exportación. También se mostrarán guías de transporte que facilitarán al comerciante la información sobre cuál se adecua a ciertas mercancías, costos, dimensiones, volúmenes y tiempos de tránsito, dependiendo del destino. Igualmente se brindará información sobre cuáles productos son los más exportados y a cuál destino, para verificar el tamaño de la competencia en el mercado y el auge de las exportaciones.

Ilustración 26 Instituciones

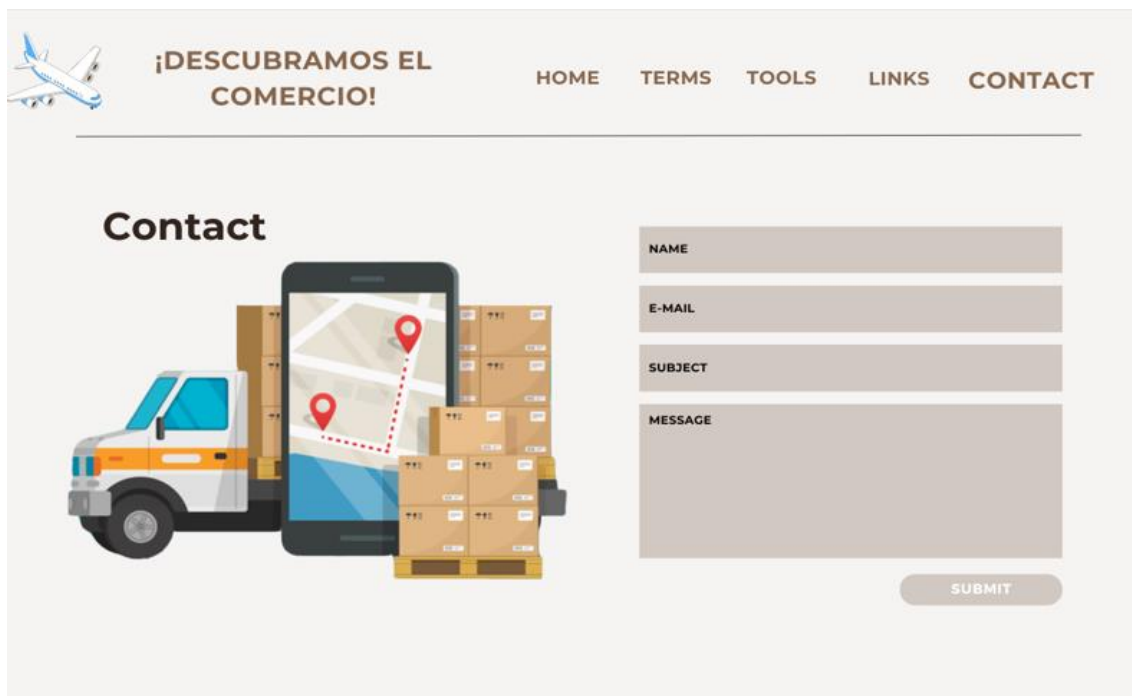


Nota: Calderón (2023)

Fuente: elaboración propia. Página web. Costa Rica

Seguidamente se encontrará un apartado de accesos directos, los cuales van a redireccionar hacia las organizaciones o personas que lleven a cabo una logística integral para exportaciones o bien, que brinden capacitación y asesorías para nuevos exportadores que quieran ingresar en el comercio internacional de bienes y servicios. La Promotora de Comercio Exterior brinda información y permisos para exportar, mientras el proveedor de logística integral y el *supply chain* le ayudarán Con la gestión de la cadena de suministros.

Ilustración 27 *Contacto*



¡DESCUBRAMOS EL COMERCIO!

HOME TERMS TOOLS LINKS CONTACT

Contact

NAME

E-MAIL

SUBJECT

MESSAGE

SUBMIT

Nota: Calderón (2023)

Fuente: elaboración propia. Página web. Costa Rica

Para finalizar, dentro de la página, en la última pestaña el exportador encontrará un apartado en el cual podrá brindar su información de contacto en caso de tener alguna necesidad específica con respecto a las exportaciones o bien, sugerencias, las cuales puede ingresar y enviar para ser considerada. Se espera mediante este apartado que las personas logren una atención más personalizada que sirva para que sea un número mayor de pequeñas y medianas empresas exportadoras en Costa Rica.

APÉNDICES

Anexos

Cuestionario para la investigación

1. ¿Cuáles son las principales funciones que desempeña un proveedor logístico?
2. ¿Cuál es la importancia de la flexibilidad dentro de los procedimientos en la logística?
3. ¿De qué forma influye el servicio al cliente dentro de las operaciones logísticas?
4. ¿De qué forma impacta la gestión de inventarios el resultado final del proceso logístico?
5. ¿Cuál proceso es más relevante dentro de la coordinación para lograr un mayor impacto en la competitividad?
6. ¿Qué factores considera relevantes para asumir una alianza sólida entre el proveedor logístico y las empresas comercializadoras de insumos médicos?
7. ¿Qué aspectos se consideran a la hora de realizar estrategias logísticas?
8. Desde su experiencia, ¿por qué las estrategias implementadas por los operadores logísticos deben de mejorar conforme pasa el tiempo?
9. ¿Por qué las estrategias utilizadas por las empresas comercializadoras e insumos médicos deben progresar conforme el tiempo?
10. ¿De qué forma una estrategia logística reduce costos de manera significativa?
11. ¿Cómo la logística integral se puede convertir en una estrategia competitiva?
12. ¿Cuáles son las limitantes más frecuentes encontradas dentro de los procesos logísticos?
13. ¿Qué desafíos enfrentan las empresas comercializadoras en la actualidad?
14. ¿Qué factores pueden facilitar el desempeño logístico?
15. ¿Qué elementos pueden afectar las funciones de un operador logístico?
16. Según su experiencia, ¿qué aspectos se toman en cuenta a la hora de contratar un operador logístico?
17. ¿Qué aspectos se ven deficientes dentro de los procesos que podrían mejorarse?

Referencias

- Alami, Z. (13 de marzo de 2023). *Internacionalmente*. Obtenido de Internacionalmente: <https://www.internacionalmente.com/transporte-internacional/#:~:text=El%20transporte%20internacional%20es%20un,de%20un%20pa%C3%ADs%20a%20otro.>
- Allyn International. (19 de noviembre de 2021). *Learn with Allyn International*. Obtenido de Learn with Allyn International: <https://logisticselearning.com/full-truckload-tl-ftl-or-less-than-truckload-ltl/>
- Avila Jacintho, D. C. (17 de noviembre de 2020). *Los Límites de la Tecnología*. Obtenido de Cirión: <https://blog.ciriontechnologies.com/es/limites-tecnologia/>
- Beetrack. (22 de noviembre de 2022). *Beetrack*. Obtenido de Beetrack: <https://www.beetrack.com/es/blog/operadores-logisticos-tipos>
- Beetrack. (s.f.). *Beetrack*. Obtenido de Beetrack: <https://www.beetrack.com/es/blog/impacto-tecnologia-informacion-logistica#:~:text=Importancia%20de%20la%20tecnolog%C3%ADa%20en%20log%C3%ADstica&text=Por%20ejemplo%2C%20gracias%20al%20impacto,as%C3%AD%20la%20retenci%C3%B3n%20de%20clientes.>
- Bisio, C. (2022). *FastForward*. Obtenido de FastForward: <https://fastfwdus.com/dispositivos-medicos/>
- Boyd, S. (2021). *FCL vs. LCL: Choosing which Container Load is Best for Your Business*. Obtenido de Guided Imports: <https://guidedimports.com/blog/lcl-vs-fcl/>
- Calzado-Girón, D. (2020). La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos. *Dandier Calzado-Girón*, 1-11.
- Cerdas Villarreal, J., González Urbina, J., Hidalgo García, K., & Trejos Zúñiga, D. (2019). *Empresas de servicios de logística integral del régimen de zonas francas como eje de desarrollo económico en la provincia de Limón*. San José, Costa Rica.
- Cerem, C. (17 de febrero de 2023). *Global Business School*. Obtenido de Global Business School: <https://m.cerem.es/blog/gestion-de-la-calidad-por-procesos-un-paso-a-la-rentabilidad>
- Ceupe Magazine. (17 de agosto de 2018). *Transporte interno*. Obtenido de Ceupe Magazine: <https://www.ceupe.com/blog/transporte-interno-manutencion.html>
- Ceupe Magazine. (2020). *¿Qué es la ventaja competitiva?* Obtenido de Ceupe Magazine: <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-ventaja-competitiva.html>
- Clavijo, C. (28 de junio de 2022). *HubSpot*. Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/sales/competitividad-empresarial#:~:text=La%20competitividad%20empresarial%20permitir%C3%A1%20a,o%20crecimiento%20en%20un%20negocio.>

- Consafe Logistics. (28 de noviembre de 2022). *What Is a Wms? (Warehouse Management System)*. Obtenido de Consafe Logistics: <https://www.consafelogistics.com/knowledge-center/blog/what-is-a-warehouse-management-system-wms/>
- Da Silva, D. (5 de agosto de 2022). *Blog de Zendesk*. Obtenido de Blog de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/cual-es-la-importancia-del-servicio-al-cliente/>
- De La Cruz, D. C. (2019). *Servicios Reunidos*. Obtenido de Servicios Reunidos: <https://serviciosreunidos.es/blog/beneficios-de-un-buen-canal-de-distribucion/>
- Delgado, I. (20 de enero de 2021). *Significados.com*. Obtenido de Significados.com: <https://www.significados.com/comunicacion/>
- Duarte Cueva, F. (2014). *Contabilidad y Negocios*. Obtenido de Contabilidad y Negocios: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/11613#:~:text=El%20impacto%20del%20cambio%20clim%C3%A1tico,pol%C3%ADticas%20ambientales%20de%20los%20gobiernos.>
- EAE Business School. (11 de mayo de 2021). *EAE Business School*. Obtenido de EAE Business School: <https://retos-directivos.eae.es/mejora-continua-por-que-es-tan-importante/>
- Ekon, E. (2023). *Cegid Ekon*. Obtenido de Cegid Ekon: <https://www.ekon.es/blog/importancia-inventarios-empresa/>
- Equipo Editorial, Etecé. (5 de agosto de 2021). *Concepto.de*. Obtenido de Concepto.de: <https://concepto.de/distribucion/>
- ESERP Business School. (9 de diciembre de 2022). *ESERP Business School*. Obtenido de ESERP Business School.: <https://es.eserp.com/articulos/eficiencia-eficacia/#que-es-la-eficiencia>
- Eude Business School. (29 de marzo de 2023). *Eude Business School*. Obtenido de Eude Business School: <https://www.eude.es/blog/ventajas-estudiar-comercio-internacional/>
- Euroinnova Formación. (2022). *Euroinnova Formación*. Obtenido de Euroinnova Formación: <https://www.euroinnova.edu.es/blog/porque-es-importante-la-etica-profesional#:~:text=La%20%C3%A9tica%20profesional%20contribuye%20a,encima%20de%20su%20inter%C3%A9s%20personal.>
- Ferrer, V. (3 de marzo de 2021). *Logística Vicent Ferrer*. Obtenido de Logística Vicent Ferrer: <https://vicentferrer.com/contenedor-maritimo/>
- Flores Bastidas, L. V. (2021). *Logística integral y satisfacción del cliente*. Obtenido de Logística integral y satisfacción del cliente: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20194/1/UPS-GT003194.pdf>
- Fulfillment. (24 de junio de 2022). *Fulfillment*. Obtenido de Fulfillment: <https://e-ful.com/2020/12/29/logistica-integral-todo-lo-que-debes-conocer/>
- Gallegos, C. (1 de junio de 2022). *El Economista*. Obtenido de El Economista: <https://www.eleconomista.es/tecnologia/noticias/11795780/06/22/Los-peligros-que-no-conocias-al-usar-codigos-QR.html>

- Gestión. (17 de agosto de 2022). La diferencia entre eficiencia y eficacia. *Gestión*, pág. párr. 3.
- Gil, S. (20 de marzo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/competencia.html>
- Gómez, D. (24 de setiembre de 2022). *Blog bienpensado*. Obtenido de Blog bienpensado: <https://bienpensado.com/por-que-la-experiencia-importa/#:~:text=La%20experiencia%20no%20es%20otra,todo%2C%20le%20evita%20problemas%20futuros.>
- Gómez, D. (20 de enero de 2023). *Hubspot*. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/service/buen-servicio-a-clientes>
- González, E. (18 de noviembre de 2022). *Cimatic*. Obtenido de Cimatic: <https://cimatic.com.mx/blog/reduccion-de-costos/>
- González, P. (18 de junio de 2020). *Billin*. Obtenido de Billin: <https://www.billin.net/glosario/definicion-compra/>
- Grupo Asinfarma. (17 de febrero de 2022). *Grupo Asinfarma*. Obtenido de Grupo Asinfarma: <https://www.asinfarma.com/asesoria-industrial/optimizacion-de-procesos/>
- Grupo Marítima Sureste. (s.f.). *Grupo Marítima Sureste*. Obtenido de Grupo Marítima Sureste: [https://maritimasureste.com/maritimo/en-contenedores/#:~:text=Existen%20dos%20modalidades%20de%20transporte,o%20grupaje%20mar%C3%ADtimo%20\(LCL\).](https://maritimasureste.com/maritimo/en-contenedores/#:~:text=Existen%20dos%20modalidades%20de%20transporte,o%20grupaje%20mar%C3%ADtimo%20(LCL).)
- Grupo Moldtrans. (15 de setiembre de 2020). *Moldtrans*. Obtenido de Moldtrans: <https://www.moldtrans.com/importancia-del-codigo-de-barras-en-la-logistica-actual/>
- Guerrero Romero, N., Jiménez Retana, R., & Lezcano Calderón, Y. (2021). Logística y globalización: Oportunidades para el desarrollo económico de Costa Rica. *Revista Estudios*, 1-32.
- Guzmán, J. (8 de agosto de 2021). *Significados.com*. Obtenido de Significados.com: <https://www.significados.com/solucion/#:~:text=Una%20soluci%C3%B3n%20puede%20ser%20la,a%20que%20llega%20un%20proceso.>
- Hammond, M. (7 de marzo de 2023). *Hubspot*. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/service/importancia-servicio-cliente>
- HuamánValles, M. R., Villalobos Vásquez, W. G., & Armas Zavaleta, J. M. (2020). *Gestión Logística para Mejorar la Productividad en la Empresa Agroindustria Caraz S. A. C.* Obtenido de Universidad Señor de Sipán: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7443>
- Impositus. (10 de septiembre de 2018). *Impositus*. Obtenido de Impositus: <https://www.impositus.com/3320-2/>
- Instituto Europeo de Posgrado . (22 de diciembre de 2017). *Instituto Europeo de Posgrado* . Obtenido de Instituto Europeo de Posgrado : <https://www.iep.edu.es/ventajas-y-desventajas-del-sector-logistico/#:~:text=Inconvenientes%20del%20sector%20log%C3%ADstico,->

Riesgos%20de%20coordinaci%C3%B3n&text=Cuando%20se%20trabaja%20en%20el,laborales%20o%20los%20cambios%20culturales.

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (26 de enero de 2023). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos: <https://inec.cr/noticias/disminuye-cantidad-microempresas-el-pais-97-menos-respecto-al-2021>

León, A. A., & Rivas Henckell, D. M. (2020). *Plan de Gestión Logística Integral para Incrementar la Rentabilidad de la Constructora Santalia S.A.C., Chiclayo., 2019*. Obtenido de Universidad Señor de Saipán: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7595/L%c3%b3pez%20Le%c3%b3n%20Adela%20%26%20Rivas%20Henckell%20Diego.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Licari, S. (30 de noviembre de 2021). *HubSpot*. Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/marketing/debilidades-de-una-empresa#:~:text=Las%20debilidades%20de%20una%20empresa%20son%20un%20conjunto%20de%20factores,a%20corto%20y%20largo%20plazo.>

Manual de Comercio Exterior. (s.f.). *Manual de Comercio Exterior*. Obtenido de Manual de Comercio Exterior: <https://www.manualdecomercioexterior.com/2018/03/embalajes-en-el-transporte-aereo-de.html>

Martínez, L., & El Kadi, O. (2018). *Logística Integral y Calidad Total, Filosofía de Gestión Organizacional orientadas*. *Dialnet*, 1-33.

Martins, J. (3 de febrero de 2023). *Asana*. Obtenido de Asana: <https://asana.com/es/resources/strategic-planning>

Mecalux.es. (29 de junio de 2020). *Mecalux.es*. Obtenido de Mecalux.es: <https://www.mecalux.com.mx/blog/aprovisionamiento>

Melero, J. (13 de junio de 2018). *Transgesa*. Obtenido de Transgesa: <https://www.transgesa.com/blog/objetivos-de-la-logistica/>

Muths Zevallos, F., & Estremadoyro Leon, F. (2019). *Estudio de Prefactibilidad sobre la Instalación de una Empresa que Brinde el Servicio de Logística Integral para Empresas Agroexportadoras*. Obtenido de Universidad de Lima. Facultad de Ingeniería y Arquitectura. Carrera de Ingeniería Industrial: https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10582/Muths_Zevallos_Francois_Christian_Patrick.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Navata Road Transport. (4 de marzo de 2021). *Navata Road Transport*. Obtenido de Navata Road Transport: <https://navata.com/cms/1pl-2pl-3pl-4pl-5pl/>

Noguera, M. (11 de mayo de 2021). *ESCI-UPF News*. Obtenido de ESCI-UPF News: <https://www.esciupfnews.com/2021/05/11/cadenas-de-suministro-sostenibles/>

- Núñez, W. (2019). *ComprasMentor*. Obtenido de ComprasMentor:
<https://comprasmentor.com/comunicacion-efectiva-entre-la-empresa-y-el-proveedor/>
- Ortiz, A. (20 de setiembre de 2022). *Drip Capital*. Obtenido de Drip Capital:
<https://www.dripcapital.com/es-mx/recursos/blog/transporte-aereo-medio-de-transporte-mercancias>
- Ortiz, A. (s.f.). *Drip Capital*. Obtenido de Drip Capital: <https://www.dripcapital.com/es-mx/recursos/blog/transporte-maritimo>
- Páez, G. (24 de noviembre de 2022). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/transporte-terrestre.html>
- Parra, A. (14 de febrero de 2023). *QuestionPro*. Obtenido de QuestionPro:
<https://www.questionpro.com/blog/es/elementos-del-servicio-al-cliente/>
- Peiró, R. (19 de febrero de 2021). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>
- Peiró, R. (24 de noviembre de 2022). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:
<https://www.scribbr.es/citar/generador/folders/3Zda1vM2JMEKRhznYvk5Wx/lists/6e7pZdfxeo4UjMM3EYTpbb/>
- Pereira, C. (28 de enero de 2019). *Vendus*. Obtenido de Vendus:
<https://www.vendus.es/blog/canales-distribucion-empresas/#>
- Porrás Díaz, K. (11 de diciembre de 2020). *Monumental*. Obtenido de Monumental:
<https://www.monumental.co.cr/2020/12/11/sector-industrial-cuenta-con-nuevas-herramientas-para-facilitar-cumplimiento-de-protocolos-sanitarios-contra-el-covid-19/>
- Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER). (s.f.). *CINDE.ORG*. Obtenido de CINDE.ORG:
<https://www.cinde.org/es/noticias/costa-rica-sobresale-en-exportaciones-medtech-en-primer-semester-del-2021#:~:text=Actualmente%2C%20los%20dispositivos%20m%C3%A9dicos%20representan,%245%20mil%20millones%20este%20a%C3%B1o.>
- Promotora de Comercio Exterior. (8 de marzo de 2021). *PROCOMER*. Obtenido de PROCOMER:
<https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2021/03/costa-rica-segundo-pais-en-america-latina-en-exportaciones-de-dispositivos-medicos/>
- Quiroa, M. (24 de noviembre de 2022). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/produccion.html>
- Quiroa, M. (24 de noviembre de 2022). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/mercado.html>
- Ramírez Vélchez, J. C. (2020). *Gestión Logística y su Efecto con la Rentabilidad en la Hacienda El Potrero S. A. C. – 2018*. Obtenido de Universidad Señor de Saipán:
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7412/Ram%c3%adrez%20V%c3%adlchez%2c%20Julio%20C%c3%a9sar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ramón Espino, N. (30 de marzo de 2023). *Internacionalmente*. Obtenido de Internacionalmente: <https://www.internacionalmente.com/que-es-un-agente-comercial-internacional/>
- Rivera, A. (20 de enero de 2016). *El tiempo*. Obtenido de El tiempo: <http://eltiempo.lasprovincias.es/meteorologia/condiciones-climatologicas?ref=http%3A%2F%2Feltiempo.lasprovincias.es%2F>
- Rock Content. (18 de octubre de 2017). *Rock Content*. Obtenido de Rock Content: <https://rockcontent.com/es/blog/investigacion-de-mercados/>
- Roldán, P. N. (1 de marzo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/tecnologia.html>
- Roldán, P. N. (24 de noviembre de 2022). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/competitividad.html>
- Roldán, P. N. (24 de noviembre de 2022). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/cadena-de-suministro.html>
- Romero, C. (30 de enero de 2023). *Blog del E-commerce*. Obtenido de Blog del E-commerce: <https://www.tiendanube.com/mx/blog/importancia-de-la-logistica/#:~:text=hasta%20ya%20consolidadas,-,Reducci%C3%B3n%20de%20costos%20de%20producci%C3%B3n%20y%20aumento%20de%20productividad,al%20generar%20m%C3%A1s%20por%20menos.>
- Roncancio, G. (05 de octubre de 2022). *Pensem*. Obtenido de Pensem: <https://gestion.pensem.com/indicadores-de-gestion-tipos-y-ejemplos>
- Sánchez Galán, J. (1 de setiembre de 2021). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/asesoria.html>
- Sevilla Arias, A. (24 de noviembre de 2022). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/logistica.html>
- SPC Consulting Group. (12 de enero de 2023). *SPC Consulting Group*. Obtenido de SPC Consulting Group: <https://spcgroup.com.mx/que-es-un-almacen/#que%20es>
- Stock Logistic. (11 de junio de 2018). *Stock Logistic*. Obtenido de Stock Logistic: <https://www.stocklogistic.com/transporte-internacional/>
- SYDLE. (16 de junio de 2022). *Mejora continua: descubre sus beneficios y cómo aplicarla*. Obtenido de SYDLE: <https://www.sydle.com/es/blog/mejora-continua-6101a388b2503757979faf52#:~:text=y%20mucho%20m%C3%A1s!-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20mejora%20continua%3F,los%20productos%20y%20os%20servicios.>
- SYDLE. (31 de marzo de 2022). *Optimización de procesos: ¿Qué es y por qué es tan importante para tu negocio?* Obtenido de SYDLE: <https://www.sydle.com/es/blog/que-es-optimizacion-de-procesos-6126ac39b060f57604039a57>

Villegas, M. (15 de agosto de 2019). *Empresa de carga internacional ¿Cómo elegir la correcta?*
Obtenido de Logisber: <https://logisber.com/blog/empresa-de-carga-internacional>

Westreicher, G. (24 de noviembre de 2022). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/planificacion.html>

Westreicher, G. (24 de noviembre de 2022). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/ventas.html>