

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL  
DE LAS AMÉRICAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
CARRERA DE COMERCIO INTERNACIONAL**

**CONSIDERACIONES EN LA NEGOCIACIÓN PARA  
LA EXPORTACIÓN DE CAFÉS ESPECIALES DE LA  
REGIÓN DE TARRAZÚ A INGLATERRA DURANTE  
LA COSECHA 2015-2016**

**AUTOR:  
WALTER JOSÉ GODÍNEZ GARRO**

**SAN JOSÉ, ABRIL DE 2017**

## CONTENIDO

Tribunal Examinador .....	2
DECLARACIÓN JURADA.....	3
AGRADECIMIENTOS .....	4
DEDICATORIA.....	5
CALIFICACIÓN DEL TUTOR.....	6
RESUMEN EJECUTIVO .....	9
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN .....	11
Planteamiento del Problema .....	11
Objetivos de la Investigación .....	13
Objetivo general .....	13
Objetivos específicos .....	14
Justificación de la Investigación.....	14
Antecedentes de la Investigación .....	16
Proyecciones de la Investigación.....	19
CAPÍTULO 2: MARCO DE REFERENCIA.....	21
Historia del Café Especial en Costa Rica .....	21
Historia de la exportación de café tradicional y especial desde Costa Rica a Inglaterra ..	21
Características Generales del Café de la Región Tarrazú.....	22
Certificaciones de Calidad de Café Especial de la Región Tarrazú .....	23
Valor agregado a la exportación de café especial.....	24
Barreras Arancelarias y No Arancelarias en la Exportación de Café Especial .....	25
Establecimiento de INCOTERMS en la Negociación.....	26
Elección Correcta del Medio de Transporte Para la Exportación de Café Especial.....	29
Medios de Pago en la Negociación en la Exportación de Café Especial .....	31
Marketing Internacional .....	34
Legislación Comercial Internacional de Inglaterra .....	35
Inicio de la Exportación de Cafés Especiales Desde la Región Tarrazú a Inglaterra.....	36
Seguimiento de la Exportación de Café Especial Durante su Tiempo de Tránsito .....	37
Seguros en el Medio de Transporte de la Exportación de Café Especial .....	38
Manejo Efectivo de la Relación con los Clientes en Inglaterra.....	39
Análisis de la Segmentación y Aumento del Mercado Meta al Cual se Exporta .....	40
Estudio Cultural y Económico de Inglaterra para el Mejoramiento de las Consideraciones Para la Exportación de Café Especial.....	41
Mejoramiento de las Consideraciones Actuales de Exportación por Parte de los Exportadores de la Región de Tarrazú .....	42
Impulso Para las Exportaciones de Café Especial de los Caficultores de la Región Tarrazú a Inglaterra y Europa.....	43
Establecimiento de Nuevas Relaciones con Importadores Ingleses .....	44
Situación Actual y Futura de las Exportaciones con la Salida de Inglaterra de la Unión Europea.....	45
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....	47
Enfoque de la Investigación .....	47

Método de la Investigación.....	48
Muestra de la Investigación.....	49
Población .....	49
Muestra .....	49
Unidad de Análisis .....	52
Consideraciones actuales .....	52
Expectativas.....	52
Instrumentos Utilizados en la Investigación.....	52
Entrevista.....	53
Proceso para la Recolección de Datos.....	54
Método de Análisis de la Investigación.....	55
<b>CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>57</b>
Unidad de Análisis 1: Consideraciones Actuales .....	59
Categoría 1: Negociación Internacional. ....	60
Categoría 2: Establecimiento de la Relación Comercial. ....	61
Categoría 3: Tramitología.....	63
Categoría 4: Producción y Preparación del Pedido .....	64
Categoría 5: Seguimiento de la Mercancía.....	66
Categoría 6: Factores Climáticos.....	67
Categoría 7: Economía Cambiante .....	69
Categoría 8: Afectaciones en el Café .....	70
Categoría 9: Logística y Transporte Interno.....	72
Categoría 10: Efectividad de las Consideraciones .....	73
Categoría 11: Problemas Portuarios .....	75
Categoría 12: Tendencias Sociales .....	76
Unidad de análisis 2: Expectativas .....	77
Categoría 1: Apertura de Nuevos Mercados.....	78
Categoría 2: Reputación Empresarial y del País .....	79
Categoría 3: Mejorar la Capacidad de Internacionalización .....	80
Categoría 4: Aumentar la Rentabilidad de la Empresa .....	82
Categoría 5: Mejoras en Cuanto a Calidad.....	83
Categoría 6: Agilizar Trámites .....	85
Categoría 7: Reducción de Costos.....	86
Categoría 8: Fomento a las Exportaciones .....	87
Categoría 9: Experiencia y Crecimiento Empresarial .....	89
Categoría 10: Reducción de Tiempos en Procesos.....	90
Categoría 11: Satisfacción del Mercado Meta.....	91
Interpretación de los Datos .....	93
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>96</b>
Conclusiones de la Investigación .....	96
Recomendaciones .....	100
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>	<b>103</b>
<b>APENDICE .....</b>	<b>109</b>
Apéndice 1 .....	109

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación, está desarrollada a partir de las consideraciones para tomar en cuenta en el momento de la negociación para la exportación del café especial desde la Región de Tarrazú hacia Inglaterra; pretende explicar cuáles son todos los factores, situaciones y aspectos que se deben conocer y aplicar para establecer una negociación con los ingleses, exportar el producto de alta calidad que ellos tanto desean.

La Región de Tarrazú, siempre se ha caracterizado por el valor agregado que le da a su producto estrella: el café. Para el presente documento, se ha decidido trabajar con los cafés especiales producidos en esta localidad, se desea conocer cuáles son los beneficios que estas exportaciones generan a los involucrados, en aspectos económicos, sociales y culturales; los cuales son solo una parte de las ventajas que la región obtiene con esta actividad comercial.

Se ha desarrollado una investigación de carácter cualitativo, en la cual se observan dos grandes propósitos. El primero, pretende conocer cuáles son las consideraciones, pasos u operaciones logísticas que los exportadores de la región utilizan para exportar el café hacia el mercado inglés; así como el estudio del ambiente externo y los procedimientos a llevar a cabo para un proceso correcto.

Así mismo, es posible observar que cada uno de los participantes utiliza diferentes consideraciones para la negociación en la exportación del producto, pero en general consideran que los procedimientos y aspectos que están tomando en cuenta son muy efectivos y brindan los beneficios económicos esperados.

Luego, se establece como propósito, conocer cuáles son las expectativas o alcances que los exportadores de la región tienen con su negocio. Es notable, en la mayoría de ellos, el esfuerzo con el que se trabaja para tener mejoras que brinden aperturas de nuevos mercados, mejor rentabilidad, establecimiento de una reputación muy buena a nivel

nacional e internacional para su negocio y para el país, así como el aumento de las ganancias en las exportaciones del producto.

Se puede concluir que las consideraciones utilizadas por los participantes, son las más adecuadas para el proceso. Sin embargo, se deben establecer mejoras en las que se incluyan más factores externos, estudios culturales y demás, para así seguir teniendo las ganancias obtenidas y tener seguridad de los que se está realizando. Además, se puede decir que se observan altas expectativas en el negocio en un mercado al cual se debe satisfacer con la calidad establecida.

## **CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN**

### **Planteamiento del Problema**

Costa Rica, a lo largo del tiempo, ha desarrollado diferentes temáticas para poder desarrollarse e ir fortaleciendo su economía. Así mismo, cada uno de los pueblos y ciudades en el país, ha buscado como mejorar su economía local mediante el aprovechamiento efectivo de los recursos que posee.

Ese correcto aprovechamiento, brinda una serie de ventajas competitivas. Ahora bien, si se analiza el país desde una perspectiva más específica, se puede observar que las distintas regiones también obtienen beneficios para el fortalecimiento de su economía local. Al sureste de la capital, se encuentra una región que ha basado su economía en el café. La Región Tarrazú, conocida también como la Zona de los Santos, está constituida en gran parte de cultivos de este producto que les ha dado sustento a los pobladores.

Este sustento ha prevalecido durante décadas, lo que ha llevado al mejoramiento continuo de todos los procesos para que el café siga siendo el principal promotor de la economía en la Región Tarrazú.

La Región de Tarrazú ha enfocado gran parte de su producción para los mercados internacionales, por lo que la exportación del café le permite ser una región promotora de la internacionalización del grano de oro a nivel nacional. Estas exportaciones se dan a países de distintos continentes, Estados Unidos, Japón, Corea del Sur, Australia y por supuesto Inglaterra, son solo algunos de los mercados con los que se ha trabajado para la exportación del café.

Para efectos del presente documento, es importante que el mismo esté dirigido hacia el mercado inglés, esto por las características que este presenta, además de ser un mercado del cual se han obtenido muchos beneficios cuando se da la exportación de café desde la región. No solo de café tradicional, sino también de distintos tipos de cafés especiales que

son del agrado de las personas que habitan en Inglaterra, esto por la calidad que el producto ofrece y por la satisfacción al consumidor.

El exigente mercado inglés se ha caracterizado por la búsqueda de variedad y calidad. En temas de café, el café especial ha sido de mucho interés para los pobladores de esta nación europea, que desea siempre lo mejor; por lo que al exportar, no puede existir ningún error si se quiere mantener el mercado satisfecho. Es aquí cuando se da el análisis de todas aquellas situaciones que van de la mano con los elementos por tomar en cuenta para la exportación del café especial.

El constante análisis de las consideraciones por tomar en cuenta para la exportación de café especial, permite que el productor de café obtenga la tranquilidad de que sus exportaciones le dan los frutos deseados y su negocio sea próspero. Sin duda alguna, cuando se incursiona en el comercio, lo fundamental es buscar las ventajas obtenidas en él y, si es viable, la actividad que se está realizando.

Actualmente, muchos de los productos de café especial de la Región Tarrazú no tienen la información necesaria para que sus exportaciones sean las mejores, lo cual representa una dificultad para que estas se desarrollen en un marco de competencia a nivel mundial. Si se obtiene éxito en ellas, lamentablemente se debe en mayor medida al factor suerte, en algunas ocasiones, lo cual representa una gran inestabilidad para los productores.

El mejoramiento de la información para los productores, capacitación y mayor conocimiento de lo que se está realizando, es de suma importancia para que el negocio de la exportación de café especial siga adelante. Ya que lamentablemente se ha basado en malos manejos y poco conocimiento en temas de comercio internacional. Si se analizan cuales son todas las consideraciones que se han tomado en cuenta anteriormente, se puede encontrar que son muy pocas, lo cual revela que existe mucho por mejorar.

Así mismo, al establecer nuevas consideraciones para la exportación de café especial en el mercado inglés, se encuentra una serie de aspectos que poco a poco van a mejorar y

brindaran sustento a todos aquellos que se dedican a esta actividad comercial. La Región Tarrazú busca el máximo aprovechamiento de todos sus recursos y, la mejor manera de trabajar en ello, es optimizar todos los procesos referentes al café.

El comercio internacional está constituido de muchos aspectos por tomar en cuenta si se desea tener éxito. En cuanto a la exportación de café especial, se debe profundizar sobre temas relacionados con transporte internacional, medios de pago, idioma, diferencias culturales, barreras arancelarias y no arancelarias, seguros, trámites aduaneros, INCOTERMS, cotizaciones, servicio al cliente y demás que si se realizan de la mejor forma van beneficiar al productor o exportador.

Todo lo anterior va de la mano con las consideraciones por tomar en cuenta para la exportación de café especial a Inglaterra, por lo que conocer de ello permite que se disminuya el riesgo de caer en errores de cualquier tipo a la hora de exportar y, con ello, perder clientes importantes, lo cual repercute en la producción y en la economía local que, en cierta parte, se ha enfocado en el negocio del café.

En la Región Tarrazú, se acostumbra a medir la producción y exportación mediante el concepto de “la cosecha”, por lo que para el presente documento, es de suma importancia el enfoque en La Cosecha 2015-2016. Así mismo relacionar las consideraciones para las exportaciones de café especial hacia Inglaterra para las eventuales cosechas. Se puede concluir que la mayor interrogante para establecer una investigación adecuada, es: ¿Cuáles son las consideraciones en la negociación para la exportación de cafés especiales de la Región Tarrazú durante la cosecha 2015-2016?

### **Objetivos de la Investigación**

#### **Objetivo general**

Identificar las consideraciones en la negociación para la exportación de cafés especiales desde la Región Tarrazú a Inglaterra durante la cosecha 2015-2016.

## **Objetivos específicos**

Explicar las consideraciones actuales utilizadas por los exportadores de cafés especiales de la Región Tarrazú a Inglaterra durante las cosechas anteriores.

Explicar la expectativa de las negociaciones para los exportadores de cafés especiales de la Región Tarrazú en las futuras cosechas al utilizar las consideraciones.

## **Justificación de la Investigación**

La Región Tarrazú, está cubierta en su mayoría por cafetales que dan el sustento a gran parte de la población. Gracias a este producto agrícola, muchas familias y empresarios han decidido recolectarlo para darle un valor agregado, ligado con la excelencia, la cual permite que sea muy cotizado en mercados nacionales e internacionales. Al mencionar los mercados internacionales, se busca el establecimiento de las negociaciones con Inglaterra mediante la exportación de cafés especiales, esto gracias a todos los procesos que se establecen y cualidades que el café de Tarrazú posee.

Cuando se decide incursionar en el mercado de la exportación del café especial, es posible encontrar que esta generará ganancias y beneficios a los exportadores. Por lo tanto, se puede trabajar con mayor ánimo y entusiasmo días con día y así desenvolverse en esta actividad comercial que mejorará la economía local y de las familias que habitan en el lugar.

En la Región, es posible localizar a los productores de cafés especiales; por lo que realizar el estudio con ellos generará muchos beneficios para todos los interesados en esta actividad económica, a la cual se dedican, y en la que se buscan mejoras mediante el establecimiento de nuevos procesos y consideraciones por tomar en cuenta en la negociación con sus clientes en Inglaterra, lo cual va enfocado en permitir que el objetivo de la presente investigación se cumpla.

Una vez desarrollado el estudio, se pretende observar y dar a conocer las consideraciones utilizadas actualmente en la negociación por parte de los exportadores; además de observar qué tan efectivas o perjudiciales puedan ser estas. También, se hace posible identificar todos aquellos factores que intervienen en los procesos y observar la forma o modo en el cual se realizan los procesos por tomar en cuenta en las consideraciones.

Es importante conocer cuáles son las expectativas o alcances que tienen los exportadores de café especial, ya que gracias a esta información es posible suministrar datos que revelan la importancia de esta actividad para las familias involucradas y para los habitantes de la región en general.

En la elaboración de esta investigación es posible observar la información brindada por los exportadores de cafés especiales de la Región Tarrazú; que mediante los datos que ellos brindan sobre procesos con los que trabajan, se mejoren para perfeccionar las consideraciones y aspectos por tomar en cuenta desde el momento en que se concibe la idea de exportar.

El proceso del análisis de las consideraciones para la negociación es de conveniencia para llevarse a cabo; esto gracias a la accesibilidad presentada para llegar hacia los productores de cafés especiales, mediante su conocimiento y el trabajo que han desarrollado durante las cosechas anteriores, por lo que, es accesible, contar con la información de las consideraciones que estos están utilizando.

Es importante mencionar que mediante el estudio de las consideraciones y la información brindada por diferentes entidades públicas, tales como CADEXCO, ICAFE, entre otras; es posible el análisis correcto de la información con la que se ha trabajado en las cosechas anteriores.

Por lo tanto, se pretende la mejora en aspectos económicos, sociales y culturales, para que los exportadores de cafés especiales puedan optimizar las consideraciones que están

utilizando y, así mismo, desarrollar un proceso de negociación y exportación más satisfactorio, lo cual generará beneficios a toda la Región de Tarrazú.

### **Antecedentes de la Investigación**

Se necesitaron muchas décadas después de la introducción del café a Costa Rica para iniciar con las primeras exportaciones de café. Además, desde el momento en que se dio la introducción hasta la primera exportación, fue un lapso en el que el Gobierno de Costa Rica brindó muchos beneficios a todos aquellos que quisieran dedicarse a esta actividad; beneficios como la distribución de plantas de café a los vecinos de San José en 1821, eximir al café del pago del diezmo en 1825 y, la situación mejoró, cuando la Asamblea Nacional decretó en 1831, que cualquiera que cultivara café durante 5 años en cualquier espacio baldío, luego podía reclamarlo como suyo (ICAFE, 2014, párr.8).

En 1832, Costa Rica inicia con su primera exportación de café, la cual se realizó hacia Inglaterra por medio de Chile. Este país, envió el café de Don Santiago Fernández, uno de los principales productores de café de Costa Rica. Luego, en 1841, Fernández envía café en un buque. Se establece la primera negociación directa de café a Inglaterra, se ratifica el compromiso y se establece la negociación de enviar el café y que en 1845 el buque regresara con las ganancias.

“El grano era de tal calidad que no necesitaba de un gran aparato promocional para su colocación en los mercados” (ICAFE, 2016, párr. 15). Gracias a esta excelencia, se dio la continua exportación de café; dando paso, unos años después, a la exportación de cafés especiales de distinta variedad y a diferentes sectores.

Se encuentra una Tesis de 2009 relacionada con la exportación de café especial de tipo Orgánico desde México. Esta pretende ser una herramienta para quienes tienen la iniciativa de exportar café especial Orgánico a Italia o a Europa en general, cuando el país con el cual se desea negociar cumple con consideraciones muy similares. Además, se informa sobre aspectos de suma importancia en cuanto a las consideraciones de marketing internacional, legislación internacional, legislación de comercio en Italia y en Europa en general.

En cuanto a datos generales del producto por exportar, se observa información como las características generales, variedades, procesos de transformación, mercado meta al cual se desea llegar con una investigación sobre la ubicación geográfica, aspectos demográficos y climatológicos, entre otras consideraciones que se emplean para realizar de la mejor manera y con mayor efectividad la exportación de este tipo de café especial.

Los estudiantes Jiménez Rosas María del Carmen, Martínez González Daniel, Miranda Martínez Liliana, Montes Bruno Raquel y Onofre Fuentes Claudia Beatriz, todos estos del Instituto Politécnico Nacional, ubicado en México D.F., crearon un documento con el Tema “Plan de Exportación del Café Orgánico de Chiapas al Mercado Italiano”.

El enfoque principal de estos estudiantes, se establece en su objetivo principal, en el cual se establece que desean desarrollar un plan de exportación para el café orgánico producido en México (Chiapas), hacia Italia, analizando, diseñando y estableciendo lineamientos, procesos y acciones necesarios para distribuir y comercializar el café de grano. En sus objetivos específicos mencionan la necesidad de determinar y establecer los trámites gubernamentales, para la distribución y la comercialización adecuados para el café de grano elaborado en México; también desean diseñar, definir y establecer la mezcla de mercadotecnia del café para incursionar en el mercado italiano.

En esta tesis, se concluye que la importancia de establecer un análisis FODA y un estudio cultural y económico del país al cual se desea exportar, es fundamental para poder establecer mejores oportunidades de comercialización del producto.

“Podemos decir que los integrantes hemos podido conocer la importancia que en este mundo globalizado tiene el comercio exterior, y el poder conocer y atender las regulaciones y procesos que hay que seguir” (Plan de Exportación del Café Orgánico de Chiapas al Mercado Italiano, 2009, p.119).

También, es posible encontrar un documento realizado por los autores Mayra Adriana Luna Córdoba y Michael Esteban Murillo Alvarez, quienes son estudiantes de la Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador, en el cual se pretende desarrollar un plan completo para la exportación y comercialización del café con la especialidad de habas hacia Alemania y demás países del mercado europeo.

El principal objetivo de estudio es el apoyo a todos los exportadores ecuatorianos de este tipo de café, ya que, por su especialidad y buena calidad, es muy cotizado en los mercados europeos. Como su tema de estudio lo indica “Plan de Exportación para la comercialización de Café de Habas al Mercado Alemán”, se busca desarrollar una serie de consideraciones y estrategias para el apoyo a todos los exportadores de este producto.

Finalmente, estos estudiantes determinan que el mercado europeo se caracteriza más por la adquisición de cafés especiales, por su calidad, que por el precio que puede tener. Además, que la exportación de café tradicional puede rendir frutos, pero en un mercado europeo tan competitivo y exigente se debe buscar la forma adecuada de complacer a quien adquiere el producto.

Con respecto a documentos e información nacional, es posible encontrar la tesis de Ana Cecilia Escalante Herrera, quien como estudiante de la Universidad de Costa Rica, en 1997 creó su tesis con el nombre de “el Centro para la Promoción de las exportaciones y las Inversiones (CENPRO) en el contexto de la Política de Comercio Exterior en Costa Rica, 1948-1968”. Este tema de estudio, se planteó con la intención de apoyar e incentivar la exportación de todo tipo de productos desde Costa Rica, se menciona el café como uno de los productos de mayor exportación en Costa Rica durante esa época.

Con el objetivo principal fomentar de las exportaciones y de las inversiones en el país, se concluye, entre muchas de sus descripciones, que la exportación de productos agrícolas (tales como el café) y la inversión que desarrolle el país, es una de las bases de la economía con las que se debe trabajar y fomentar día con día.

En la Región de Tarrazú, se puede encontrar gran variedad en las empresas o micro beneficios que desean exportar su café hacia los mercados internacionales. Una de estas empresas es la reconocida Coopedota R.L. Por esto, los estudiantes: Karina Acuña Salas, Jenifer Arguello Salazar, Johan Espinoza Rojas, Maritza Gonzalez Ulate y Ricardo Vega Solano, todos estudiantes de la Universidad de Costa Rica, crearon el documento llamado “Una mano amiga del ambiente: Coopedota, R.L y su implementación de Carbono Neutral”

Como principal objetivo, se dedican al estudio del carbono neutral por parte de Coopedota, R.L como un elemento de suma importancia para la reducción de contaminantes en la producción de café. Estos autores detallan, en el documento, la importancia de las exportaciones de esta empresa hacia sus mercados internacionales. Gracias a su condición de carbono neutral, además de los beneficios que han tenido sus clientes alrededor del mundo (poseen clientes en Inglaterra), también ayuda al planeta.

Se concluye que gracias a los procesos de carbono neutral que esta empresa realiza, se ve beneficiada en cada una de las consideraciones que se han tomado en cuenta durante las exportaciones de café. En el caso de Inglaterra, se relaciona con la calidad y la sostenibilidad con la que se ha trabajado y que se toma en cuenta para las exportaciones.

### **Proyecciones de la Investigación**

Para la presente investigación, es posible definir proyecciones o alcances que se pretenden alcanzar cuando se culmine. Estas van de la mano con examinar todas las consideraciones actuales utilizadas por los exportadores de café especial en el momento de la negociación para una efectiva exportación y, también, con observar las expectativas que se tienen al seguir trabajando con este producto, enviándolo al mercado inglés.

Los principales logros o alcances que se desean obtener con del estudio, son los siguientes:

- Se pretende observar las consideraciones que actualmente están utilizando los exportadores de cafés especiales de la Región de Tarrazú en el momento de la

negociación. Así mismo, se puede definir qué tan efectivas son estas según la opinión de los involucrados y ver una serie de procesos que están utilizando desde el momento en el que se concibe la idea de exportar al mercado inglés. También, se busca observar cuales son todos aquellos factores externos que pueden intervenir en la exportación del producto, por lo tanto se observan las ventajas y desventajas de la comercialización del café especial. Finalmente, se busca que la investigación sea de suma importancia para suministrar información a todos aquellos interesados en el proceso.

- Se busca que mediante la información obtenida por parte de los entrevistados, observar todas aquellas expectativas que se generan a partir de la exportación de cafés especiales desde la región hacia Inglaterra. Por lo tanto, con la presente investigación, se pueden definir los logros y metas que los involucrados tienen para su negocio y cuales son aquellas pretensiones alcanzables. Así mismo, ser un instructivo para la mejora de las negociaciones y crear una fuente de información para facilitar los procesos relacionados con la investigación.

## **CAPÍTULO 2: MARCO DE REFERENCIA**

### **Historia del Café Especial en Costa Rica**

Se define café especial, a todo aquel café que tiene atributos y características que no son posibles de encontrar en un café tradicional y por las que los clientes están dispuestos a pagar cifras superiores por la satisfacción, sabor y calidad percibidas.

Según La Federación de Cafeteros de Colombia (2014) “el segmento de los cafés especiales representa aproximadamente un 12% del consumo mundial” (párr.3). Esta cifra demuestra que a pesar de que los cafés especiales son recientes y se encuentran en los mercados internacionales desde hace un par de décadas, poseen gran cantidad de consumidores y variantes que son posibles de encontrar en los distintos mercados internacionales; que con el paso de los años va aumentando su consumo.

En Costa Rica, se ha trabajado desde hace algunos años con los cafés especiales, en el que se da la plantación principalmente de la especie Arabiga con algunas variedades como Caturra y Catuai, solo por mencionar unas. Es en la década de los 80's y 90's, cuando se inicia la producción de variantes en el café que le permiten dar un sabor, cuerpo, aroma y hasta calidez en la taza (Café de Costa Rica, 2011).

Actualmente, se cuenta con la Asociación de Cafés Finos, fundada en 1993, la cual pretende rescatar la calidad e imagen del café de Costa Rica, además de encargarse de la búsqueda de nuevos nichos de mercado de los cafés especiales, fomentar el consumo de dichos cafés localmente y en el exterior, así como crear herramientas necesarias para obtener mayores beneficios en el proceso de comercialización. (Asociación de cafés finos, 2011).

### **Historia de la exportación de café tradicional y especial desde Costa Rica a Inglaterra**

Según Peters (2014), “los consignatarios asentados en Londres concentraban alrededor del 50 por ciento de la cosecha del café despachada anualmente” (p. 21). Como lo indica el autor, se evidencia que el mercado inglés siempre ha sido rentable para los exportadores de

café de Costa Rica, las negociaciones han permanecido y se han mejorado ciertas consideraciones en el momento de la negociación de café.

Además, según Peters (2014), afirma que “Londres era el principal puerto de desembarque para los costarricenses en el siglo XIX, ya que allí se concentraban las casas comerciales y financieras más importantes del orbe” (p. 22). Uno de los mayores importadores del café de Costa Rica siempre ha sido Inglaterra, ya que también servía como centro de distribución para otros países cercanos en Europa.

De hecho, es posible encontrar una gran lista de personas físicas y compañías de Inglaterra que eran importadoras, muchas de ellas aún lo son, de café tradicional y cafés especiales que proceden de Costa Rica. En esta lista se pueden observar nombres como: Chalmers Guthrie y Co., Credit y Lyonnais, Kleinworth Sons y Co., William Le Lacheur y Son, Lehmann y Co., H. Hagermann, Aepli y Co., Mancha y Co., Murieta y Co., Pim Forwood y Kellock, entre otros (Peters, 2014).

### **Características Generales del Café de la Región Tarrazú**

Según CAMUY (2011), “La región de Tarrazú, al sur del país, destaca por su altitud media y es muy apreciada por su subsuelo volcánico. Lo que ha provocado que se haya centrado en el café de especialidad, donde es referente mundial” (párr.2). Es posible observar en la afirmación anterior los suelos de la Región de Tarrazú son una parte importante en la calidad del café que se produce.

Además de las características que los suelos presentan en esta región ubicada entre los 1300 y 1900 msnm, las condiciones climáticas también son fundamentales para la producción cafetalera.

Los Santos se caracteriza por una época lluviosa de siete meses (mayo a noviembre) y seca (diciembre a abril) bien definidas, situación que favorece la floración del café y la recolección, que comprende un periodo de cinco meses, de noviembre a marzo (Café de Costa Rica, 2011, párr.5).

Gracias a los periodos en los que se presentan las épocas seca y lluviosa, se logra una maduración uniforme y un fruto de calidad en el café. También es posible el uso del sol para los procesos de secado del grano, luego del lavado, y continuar manteniendo la calidad que se requiere para la producción de los cafés especiales de alta calidad.

Algunas de las características generales que presentan los cafés especiales de esta región, son: fragancia achocolatada con una sensación a madera de cedro y con notas de caramelo, lo cual es complejo y de una intensidad media; acidez brillante de intensidad media alta y algo punzante y buen desarrollo del grano en el tueste (CAMUY, 2011).

### **Certificaciones de Calidad de Café Especial de la Región Tarrazú**

La Región de Tarrazú, es conocida a nivel nacional e internacional por la calidad de su café, tanto en café tradicional como en los cafés especiales. Es por esta razón, que los productores de la región logran colocar sus productos en mercados internacionales por medio de las exportaciones y reciben todas las ganancias esperadas.

Durante muchos años, medios nacionales e internacionales han afirmado que el café de Tarrazú se caracteriza por su agradable aroma y excelentes condiciones en el cuerpo y calidez; además que gracias a las condiciones climáticas de la región, el grano de café posee dureza física y fisura cerrada. Dado a que se presentan todas estas características, es posible obtener cafés de distintos tipos y de los cuales se han derivado los cafés especiales (Amantes del Café, 2016, párr. 1).

La calidad del café de Tarrazú en todas sus variantes ha sido reconocida a nivel mundial. Según Amantes del café (2016), “así lo determinó un grupo de 17 catadores de todo el mundo, quienes eligieron a varios micro beneficios de la zona de Tarrazú, como los productores de los mejores cafés de Costa Rica” (párr. 3). Además de reconocimientos relacionados con la Taza de la Excelencia, que es un programa de ACE (Alianza de la Excelencia en Café).

## **Valor agregado a la exportación de café especial**

Es posible encontrar alrededor del mundo una gran cantidad de países que exportan cafés especiales a Inglaterra, algunos de ellos son Brasil, Colombia, Ecuador, Honduras y por supuesto Costa Rica (HRN, 2011). Por lo tanto, el valor agregado en cada una de las exportaciones es determinante para poder ganar clientes y mantener el mercado que se tiene actualmente.

El valor agregado inicia desde el proceso de la negociación, en el que debe existir un buen trato y un efectivo servicio al cliente que sea cómodo para el importador y desee adquirir el café especial que se ofrece en Costa Rica. .

Según ICAFE (2016),

La meta del sector cafetalero de Costa Rica es seguir incrementando la venta del grano en los mercados de los cafés finos; mantener la estrategia de “énfasis en calidad y no en cantidad” proveer siempre de valor agregado nuestro café y el de incrementar la participación en el mercado local con cafés de calidad (párr. 12).

Lo cual evidencia que el valor agregado que Costa Rica ha dado a los cafés especiales está determinado principalmente por la calidad del producto que se va a exportar y así mismo satisfacer el deseo del importador.

Se pretende que el café de Costa Rica, cuente siempre con todos aquellos aspectos que le dan valor agregado y genera mayor cantidad de ventas en los mercados locales e internacionales. Así lo indica el ICAFE en su página mediante la siguiente afirmación: “proveer siempre de valor agregado a nuestro café y el de incrementar la participación en el mercado local con cafés de calidad” (ICAFE, 2016, párr. 12).

Según datos del ICAFE, se puede decir que existe un aumento de las exportaciones en los cafés finos, mejores diferenciales pagados por el café de Costa Rica en las distintas partes del mundo y el incremento en el precio de venta en el café de exportación, es producto de los exitosos programas puestos en práctica y que están dirigidos a lograr cada

vez un gran de mayor calidad (ICAFE, 2016). Es importante mencionar que especies de café como la Arábica, de las variedades Caturra y Catuai, cuentan con características organolépticas, lo cual la convierten en agradable, aromática y fina.

Existen algunos procesos que han colaborado en la mejora de la calidad del café especial, algunos de ellos son: El método de recolección manual y selectiva, preservar la calidad en la taza del café, tecnología avanzada en la producción de café especial en suelos fértiles de origen volcánico, proceso de secado al sol e implementación de clasificación y limpieza después de la remoción de la pulpa. Gracias a todos estos procesos, se han dado aumentos en las exportaciones hacia el mercado inglés.

### **Barreras Arancelarias y No Arancelarias en la Exportación de Café Especial**

Es común que los países deseen implementar métodos para definir su economía local o nacional, por lo que se crean medidas para poder bloquear las mercancías provenientes de otros países, o mejor dicho las importaciones. Estas medidas, son las llamadas barreras al comercio internacional, estas se caracterizan por ser arancelarias o no arancelarias.

Según el Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile (2014), se menciona en su página, que algunos de los propósitos que tienen estas medidas, son los siguientes:

- Resguardar a la población en materia de salud.
- Apoyar al exportador nacional permitiéndole competir de manera igualitaria en los mercados internacionales.
- Resguardar la seguridad pública regulando o prohibiendo el ingreso de productos que signifiquen un peligro.
- Permitir la recaudación de ingresos para los programas o proyectos de gobierno.
- Incentivar la producción nacional (párr. 1).

Según el Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile (2014), “algunos ejemplos de barreras comerciales son los aranceles, cuotas, precios de referencia, licencias de importación, permisos y certificados sanitarios y fitosanitarios, regulaciones sobre etiquetado de productos, regulaciones sobre estándares técnicos de productos, entre otros” (párr.2 ). Lo anterior, detalla una serie de barreras arancelarias y no arancelarias con las que se debe luchar si se desea exportar.

Según Export Helpdesk (2013), menciona lo siguiente sobre la exportación de café especial y tradicional para Europa en general,

Los productos alimenticios deben cumplir los requisitos sanitarios y de seguridad de la UE antes de entrar en el mercado europeo, por lo tanto, para poder exportar café a la UE, es necesario que este cumpla los requisitos de la legislación alimentaria o las condiciones equivalentes en materia de alimentación (párr. 2).

Las exportaciones a Europa, mantienen un estándar que se debe cumplir, por lo que se encuentran gran variedad de condiciones de entrada del café a este continente. Una de ellas, por ejemplo, será que no puede ingresar al mercado europeo el café que contenga una cantidad de residuos de plaguicidas que sobrepase los límites permitidos (Export Helpdesk, 2013).

Otro aspecto muy importante por tomar en cuenta para la exportación de café especial y, así mismo, evitar barreras al producto, son las normas de etiquetado. Estas etiquetas, deben tener la información necesaria para que el comprador pueda elegir el producto con conocimiento del mismo. Según Export helpdesk (2013), existe una serie de información que debe ser vista en la etiqueta, lo cual se detalla a continuación:

Información referente a la denominación de venta del producto, la lista de ingredientes incluidos los aditivos, la cantidad neta de productos alimenticios preenvasados, lugar de origen o procedencia, el nombre o la razón social y la dirección del fabricante o del envasador, cualquier tipo de condición de conservación o uso específica y la identificación de lote de los productos alimenticios preenvasados.

### **Establecimiento de INCOTERMS en la Negociación**

Según la Promotora de Comercio Exterior, PROCOMER (2010), indica que los INCOTERMS buscan, “establecer un conjunto de reglas internacionales que tienen como finalidad facilitar la conducción del comercio global. Así podrán evitarse las incertidumbres derivadas de las distintas interpretaciones en diferentes países” (p. 8).

Lo anterior detalla la importancia del establecimiento de las reglas o términos comerciales internacionales desde el proceso de negociación. Lo cual va a permitir que el vendedor y el comprador conozcan cada una de las obligaciones y responsabilidades, esto facilitará la comunicación entre ellos para llegar a un acuerdo en el que ambas partes estén de acuerdo. “los INCOTERMS, ayudan a identificar las respectivas obligaciones entre las partes (C/V) y reduce el riesgo de implicaciones legales” PROCOMER (INCOTERMS, 2010, p. 8)

Según PROCOMER 4), se pueden encontrar 11 INCOTERMS con los cuales es posible trabajar:

**Cuadro 1**  
**Tabla de INCOTERMS 2010**

EXW	Ex Works (En Fábrica)
FCA	Free Carrier (Libre Transportista)
FAS	Free Alongside ship (Libre al costado del buque)
FOB	Free on board (Libre a bordo)
CFR	Cost and freight (Costo y flete)
CIF	Cost, Insurance and freight (Costo, seguro y Flete)
CPT	Carriage Paid to porte (Flete Pagado Hasta)
CIP	Carriage and insurance paid to parte (Flete y seguro pagado hasta)
DAT	Delivered at terminal (Entregado en la terminal)
DAP	Delivered at Place (Entregado en el lugar asignado)
DDP	Delivered Duty Paid (Entrega con destino con derechos pagados)

Fuente: PROCOMER, INCOTERMS 2010, Términos Internacionales de Comercio.

Según EAE Bussines School, (2016), menciona sobre los cambios presentados en los INCOTERMS 2010 con respecto al transporte multimodal, además del transporte relacionado con el mar y demás vías fluviales por las cuales es adecuado transitar para el traslado de una carga, “uno de los cambios en los INCOTERMS 2010 es la diferenciación entre aquellos que se utilizan para el transporte multimodal y los que son específicos para vías marítimas o fluviales navegables” (párr.1)

Además, indica que es posible el uso de los INCOTERMS multimodales para cualquier tipo de operaciones; sin embargo es preferible conocer que en el caso del transporte

marítimo es preferible el uso de los INCOTERMS FAS, FOB, CFR. CIF (Costa, 2016, párr.1)

Gracias a las características que cada uno de los INCOTERMS presenta, es posible identificar que los mejores INCOTERMS que se pueden utilizar en el medio de transporte marítimo para el traslado de café especial a Inglaterra, son el FOB y el CIF. A continuación se detallan las obligaciones del vendedor y comprador en cada uno de estos términos comerciales internacionales.

Según PROCOMER (INCOTERMS, 2010):

**FOB**

Tipo de Transporte: Marítimo

Obligaciones del vendedor

- Entregar la mercancía a bordo del buque elegido por el comprador en el puerto de embarque convenido.
- Efectuar el despacho de exportación de la mercancía.

Obligaciones del comprador

- Designar y reservar el buque
- Correr con los gastos y riesgos inherentes a la mercancía desde que traspasa la borda del buque.

**CIF**

Tipo de transporte: Marítimo

Obligaciones del vendedor

- Contratar el buque y pagar el flete y la carga hasta puerto de destino.
- Efectuar el despacho de exportación de la mercancía.
- Suscribir una póliza de seguro de protección de la mercancía en el transporte por un importe mínimo del 110% de su valor.

Obligaciones del comprador:

- Aunque el vendedor contrata y paga el seguro, la mercancía viaja a riesgo del comprador, quien es el beneficiario de la póliza por designación directa o por el carácter transferible de la misma (p. 30).

### **Elección Correcta del Medio de Transporte Para la Exportación de Café Especial**

Cuando se desea exportar, es de suma importancia conocer la ubicación geográfica del país al cual se desea que lleguen los productos o servicios que se negocien. Así mismo, esta información ayudará a confeccionar una ruta o guía para conocer cuál es el mejor medio de

transporte que se puede utilizar y todas las características que el medio posee para poder sacar el máximo provecho de este.

Se deben analizar aspectos como tiempo de entrega hasta el lugar convenido con el cliente, costos de transporte para el exportador, comodidades que el medio de transporte ofrece, seguro de la carga, cantidad que se va a exportar, tiempo de caducidad del producto, embalaje del producto, si es posible la estiba o no y demás implicaciones que van a ayudar a que se tome la mejor elección tanto para el importador como para el exportador.

Sin duda alguna, el transporte marítimo es el medio de transporte más utilizado a nivel mundial por todas las ventajas que ofrece. Inglaterra no es la excepción, según datos suministrados por el Banco Santander (2017), en su Portal de internet, “el 97% del volumen del comercio británico, se maneja a través del transporte marítimo; se trata de unos 500 millones de toneladas anuales” (párr.1). Además, se puede observar que Inglaterra cuenta con números puertos que facilitan el comercio en el país, algunos de ellos son Londres, Plymouth, Southampton, Liverpool, Felixtowe, entre otros.

Son numerosas las ventajas que han encontrado los exportadores de café especial de las Región Tarrazú para comercializar su producto por medio del transporte marítimo. Al exportar a un país que se encuentra en otro continente y que está separado de Costa Rica por el Océano Atlántico, se vuelve imposible el traslado de productos por la vía terrestre. Por lo tanto, las dos opciones posibles son el transporte marítimo y aéreo.

Si se realiza una comparación del transporte aéreo con el marítimo, se puede observar que ambos tienen ventajas y desventajas. En el caso de las exportaciones de café especial a Inglaterra, se deduce que el transporte marítimo está por encima del transporte aéreo. En primera instancia, se está exportando a un país ubicado en el Reino Unido, el cual tiene más de 80 puertos que son miembros de la Asociación Británico de Puertos, por lo que se vuelve accesible la llegada de los bienes y servicios.

En cuanto a costos, si se desea exportar por vía aérea, se debe pagar más por el servicio, esto por aspectos relacionados con los tiempos de entrega en los que el producto va a llegar a Inglaterra. En el caso del café, el transporte marítimo sigue presentando ventajas, ya que aunque el tiempo de entrega es mayor, se encuentran ventajas como costos inferiores, larga duración en la caducidad del café especial y que las cantidades a exportar son grandes.

También es posible observar que el seguro de carga para este tipo de producto, le da una cobertura muy amplia y seguridad tanto para el exportador como para el importador. Finalmente, si el cliente desea que el café especial llegue hasta sus bodegas o punto acordado, se cuenta con la facilidad del transporte terrestre por medio de carreteras, esto por la variedad y calidad de las de rutas. “la Red de carreteras es densa y eficaz. Reino Unido es un mercado fuerte dentro del transporte europeo por carretera y desde que se liberalizó el mercado a nivel europeo, este sector ha experimentado un gran aumento” (Banco Santander, 2017, párr. 2).

Ya establecido el medio de transporte marítimo como el más adecuado para enviar el café especial hacia Inglaterra, es importante mencionar algunos datos que se deben tener en cuenta en el proceso.

Según ICAVE (2015), se identifica que algunas de las líneas navieras que brindan servicios de transporte a los puertos de Inglaterra son los siguientes: Maersk Line, MSC, CMA-CGM, OOCL, Hapag Lloyd, SeaLand, Hamburg Sud, NYK, entre otros.

### **Medios de Pago en la Negociación en la Exportación de Café Especial**

Cuando se desea entrar a los mercados internacionales, es muy importante establecer el medio de pago conveniente para el exportador y el importador. Según ICESI (2017), los medios de pago internacional se definen como: “son las transacciones económicas con el exterior que impliquen el intercambio de bienes o servicios entre compradores y vendedores de diferentes países” (párr. 2).

La afirmación anterior da a entender que los medios de pago internacional, son todos aquellos que se realizan cuando se da comercio internacional entre las naciones. Según ICESI (2017), la elección correcta del medio de pago depende de distintos factores relacionados con el conocimiento y confianza mutua entre el comprador y el vendedor, el tamaño y frecuencia de las operaciones, las normas legales existentes en los países involucrados en la transacción, gastos bancarios generados por la utilización de dichos instrumentos y termino dela negociación.

Si se desea exportar café especial a Inglaterra, los principales medios de pago internacional para realizar la negociación son los siguientes:

- Pago Anticipado

El pago anticipado es un sistema que permite al vendedor recibir el pago de la mercancía antes a que esta llegue a manos del comprador, por lo tanto el fabricante podrá cubrir los gastos que se le presenten al despachar la mercancía (ICESI, 2017)

Según el MINCETUR (2016), se establece sobre el pago anticipado lo siguiente: “es el sistema más seguro para el exportador, pues este solo enviara la mercancía cuando haya recibido el pago o transferencia de fondos” (p.2). Por lo tanto, se establece que el modo de operación de este medio de pago, es contra la cancelación de la mercancía, cuando el importador la realice, se procede a hacer el envío, por esta razón presenta seguridad y confianza.

- Pago Directo

En este tipo de pago, el importador hace el pago de la mercancía al exportador por medio de la entidad bancaria acordada, la entidad no tiene ninguna internación en la exportación, es muy utilizada cuando el importador decide pagar de contado al exportador. Alguna de las opciones que se pueden encontrar en el pago directo, son el cheque, la transferencia y la orden de pago (ICESI, 2017).

La forma de operación de este proceso representa seguridad pero a su vez cierta incertidumbre, ya que aunque existe relación con las entidades bancarias, no se cuenta con el respaldo y garantías de estas, lo que genera que la seguridad del pago se disminuya.

- Cobranzas documentales

Las cobranzas documentales son un poco complejas, ya que el exportador debe entregar documentos financieros a alguna entidad relacionada, estos deben llegar a manos del comprador y, cuando el exportador le solicite, a la entidad financiera correspondiente como contra pago o contra aceptación. Esto quiere decir que debe existir una aceptación de la letra de cambio o instrumento utilizado por el importador. En este caso, los bancos relacionados no son garantía para la negociación acordada entre exportador e importador (ICESI, 2017)

Este medio de pago representa muchos riesgos y poca seguridad, por lo tanto debe utilizarse cuando existe confianza y una larga relación entre el exportador y el importador. El exportador debe entregar los documentos representativos a la entidad bancaria que ha utilizado, y se da la instrucción de enviarlos o entregarlos al comprador para que proceda al pago en los términos y condiciones antes establecidos. De este modo, se muestra que la operación de este medio de pago tiene riesgos y representa en cierta parte la incertidumbre (MINCETUR, 2016).

Según el MINCETUR (2016), es posible observar que el exportador tiene ciertos riesgos al utilizar este medio de pago. Se puede observar lo anterior en la siguiente afirmación: “bajo esta modalidad el exportador asume los riesgos (del importador, del país importador), pues el banco no asume la responsabilidad en el pago” (p.4)

- Cartas de crédito.

Según ICESI (2017),

La carta de crédito es un contrato en el cual un comprador en el exterior contacta a un banco en el exterior para que dicho banco realice el pago al exportador por

medio de una entidad financiera ubicada en el país de residencia del vendedor (párr.8)

En este medio de pago, el modo de operación se da cuando el banco del importador dé el comprobante de pago al banco del exportador, con la cantidad determinada; esto siempre y cuando se cumpla con todos los términos y condiciones antes establecidos. Se muestra mucha seguridad en el medio de pago, ya que el banco del importador está comprometido a realizar el pago (MINCETUR, 2016).

Es importante mencionar que, por las características que cada uno de los medios de pago internacional presente, es preferible el uso de la Carta de Crédito, esto porque el exportador se garantiza que va a recibir el pago por parte de la entidad financiera y el importador se garantiza el embarque de la mercancía.

### **Marketing Internacional**

Muchos de los productores de café cuentan con poco estudio e información para lograr colocar su producto en los mercados internacionales. El marketing internacional, o mercadeo internacional como también se le conoce, es una pieza clave para fomentar las exportaciones de todos los tipos de empresas dedicadas a la producción de cafés especiales y que desean internacionalizarse.

Gran parte de las ventas en el mercado inglés, se ha dado gracias a la visita de los clientes a la Región de Tarrazú, quienes han observado todos los procesos de producción y desarrollo del café, por lo que han mostrado su confianza y aceptación en el producto. Por otra parte, la Región Tarrazú ha obtenido grandes ventajas de la marca país “Esencial Costa Rica”.

La marca país que promociona a Costa Rica en todo el mundo, ha incluido en su programa de ilustración del país, todo lo relacionado con la cultura de café y la calidad con la que siempre se ha relacionado al país. Según Esencial Costa Rica (2016), “la magnitud del evento lo hace estratégico para la industria alimentaria del país porque asisten

compradores especializados, que busca valor agregado e innovación en los productos, aspectos que Costa Rica sigue desarrollando y que las empresas ofrecen a los compradores” (párr. 3).

Como se muestra en la información anterior, la presencia de la marca país en las feria internacionales es importante, además de las ventajas que obtienen los productores de cafés especiales de la Región Tarrazú y otras regiones con inclusión de los temas relacionados con el café dentro de la temática que se exhibe a nivel internacional por parte de un ente que fortalece el marketing.

### **Legislación Comercial Internacional de Inglaterra**

Según Parra (2009), se entiende como Legislación comercial internacional o Derecho Comercial Internacional:

Es el conjunto de principios, valores y normativas jurídicas que tiene por objeto regular una rama de la economía denominada "comercio internacional", que es el intercambio de bienes y servicios, que se produce entre bloques o regiones económicas a través de todo ente comercial sean estas personas naturales o jurídicas, Estados u organizaciones.

Es importante conocer sobre la legislación comercial de Inglaterra en el ámbito de las negociaciones internacionales, en el que principalmente se deben establecer cláusulas sobre el contrato de los negocios y la resolución de los conflictos internacionales.

Existen tres elementos claves a la hora de formular el contrato: Oferta y aceptación, consideraciones y la intención de que las relaciones que se están creando son legales. Este contrato y todos los demás métodos sobre la resolución de conflictos que se van a aplicar, deben estar adheridos a la convención de Viena sobre los Contratos Internacionales. Finalmente debe estar en idioma inglés (puede traducirse pero la versión inglesa prevalece sobre cualquier interpretación); y los INCOTERMS más recomendados son el FOB, CFR y CIF (Banco Santander, 2017).

Con respecto a la resolución de los conflictos internacionales, es posible encontrar que con Inglaterra se da mediante la Ley del Arbitraje de 1996. Esta pretende tener una declaración clara y accesible de la ley para limitar la participación judicial en el proceso arbitral y limitar los derechos de apelación contra los fallos arbitrales. Existen una serie de entidades relacionadas con la Ley del Arbitraje, algunas de ellas son: Carta de Londres de Arbitraje Internacional, Carta Internacional de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional y la Asociación de Árbitros Marítimos de Londres (Banco Santander, 2017).

### **Inicio de la Exportación de Cafés Especiales Desde la Región Tarrazú a Inglaterra**

Las exportaciones de café desde la Región de Tarrazú se han desarrollado desde hace ya algunas décadas, por lo que se han establecido una serie de mercados o clientes a nivel mundial, quienes han optado por comprar el café a los productores de la Zona de los Santos. Gracias a estos contactos, se han mantenido las negociaciones o seguimiento de exportaciones con el paso del tiempo.

Según Hernández (en comunicación personal, domingo 29 de enero de 2017), “se utilizaron ciertos clientes de distintos países para incursionar en las exportaciones de cafés especiales”. Ya se poseían clientes a nivel mundial, lo cual fue una gran ventaja para ofrecer los nuevos cafés, no se tuvo que comenzar a buscar clientes para poder establecer negociaciones y relaciones comerciales.

En el caso de Inglaterra, ya se exportaba el café desde la Región de Tarrazú, por lo que se dio el aprovechamiento de esta situación para poder ofrecer el nuevo producto. Sumado a esto, se presenta que se ha tenido la visita de grupos de comerciantes y compradores ingleses en distintos lugares de la región; en ellas han observado procesos, seguimientos y demás parámetros en cuanto al café y así mismo cuentan con la confianza del nuevo producto que están adquiriendo (R. Hernández, comunicación personal, domingo 29 de enero de 2017).

Inicialmente fueron las grandes cooperativas de la Región de Tarrazú quienes decidieron incursionar en las exportaciones de cafés especiales, por ejemplo: Coopedota R.L Y

Coopetarrazú R.L. Estas dos cooperativas son las mayores productoras de café en la Zona de los Santos por lo cual cuentan con el potencial para desarrollar nuevas estrategias. Luego, pequeños beneficios o, llamados también, micro beneficios, decidieron crear sus propios cafés especiales y así mismo poder enviarlo a distintas regiones de Inglaterra.

Tanto las grandes cooperativas como los micros beneficios, se han mantenido en este tipo de comercio, lo cual les ha traído muchos beneficios económicos y, de hecho, ha servido para poder entrar en otros países a ofrecer el producto.

### **Seguimiento de la Exportación de Café Especial Durante su Tiempo de Tránsito**

Una de las opciones importantes que van a ayudar a la negociación y el proceso de exportación de café especial, es brindar un buen servicio al cliente. Por lo tanto, la comunicación constante permite que se desarrolle un ambiente de confianza y seguridad por parte del importador y del exportador.

Es muy común que el cliente desee saber dónde se encuentra la carga y cuál es el día que la va a recibir, por lo que es de suma importancia la elección de la empresa de transporte marítimo con la cual se va a trabajar, ya que debe contar con un sistema de rastreo diario. Se debe contar con el número de contenedor, documento de embarque marítimo o número de referencia para que el sistema de rastreo suministre la información requerida.

Según SKU LOGISTICS (2014) “la identificación de contenedores y su ubicación física son algunas de las informaciones más importantes que se deben conocer, para evitar la falta de visibilidad e incluso la pérdida de los mismos” (párr.1). Lo cual evidencia la importancia del rastreo diario del mismo mediante la aplicación o portal en internet que la naviera ofrece, de este momento se puede brindar la información diaria al cliente en Inglaterra e incluso indicarle el día en el que la carga llegará al puerto de destino.

Según SKU LOGISTICS (2014) “este sistema permite la identificación y localización en tiempo real, lo que lleva a un control logístico más visualizado y mejorado” (párr.4).

Gracias a este servicio, es posible conocer el día a día en el tránsito de la carga de café especial que está viajando hacia Inglaterra, además es posible observar su estado y cualquier inconveniente o situación que se presente, para poder solucionar a la brevedad.

Un seguimiento oportuno y confiable mejorará la relación durante el trayecto de la carga, por esta razón este detalle no se puede dejar pasar y se debe mantener calidad tanto en el producto como en el servicio que se está ofreciendo.

Se pretende disminuir la incertidumbre que sienten muchos exportadores al desconocer donde se encuentra la mercancía que están enviando. Por tanto, un correcto seguimiento, brinda tranquilidad y seguridad será entregado en el punto acordado.

### **Seguros en el Medio de Transporte de la Exportación de Café Especial**

Como se mencionó anteriormente, se establece que el mejor medio de transporte para trasladar el café especial desde Costa Rica hasta Inglaterra, es el marítimo. Gracias a esta información, es importante saber que la carga corre riesgos durante el tránsito y, aunque no suceden situaciones lamentables a menudo, estas pueden presentarse y hay que estar preparado con un seguro de carga.

Según Sospedra (2015), “el seguro marítimo engloba todos aquellos contratos de seguros que tienen por objeto indemnizar los daños producidos por los riesgos propios de la navegación marítima” (párr.2). Lo anterior, detalla que por medio del seguro marítimo se logra establecer un pago o retribución en caso de incidente durante el tiempo de tránsito o en los lugares acordados, dependiendo del seguro adquirido.

Existen 3 tipos de seguros marítimos que se pueden establecer a la carga, estos son: Seguro de las mercancías (garantiza las pérdidas o daños que puede sufrir el flete), seguro del posible beneficio (cubre las ganancias previstas de las mercancías una vez que estas lleguen al puerto de destino); y Seguro de casco o seguro del buque (Recoge riesgos de la navegación, de huelgas, pérdida de flete, riesgos de construcción, riesgos de reparadores de buques y protección e indemnización) (Salazar, 2015).

Es importante, a la hora de establecer el seguro marítimo, tener en cuenta aspectos referentes a la durabilidad o periodo por el cual se ha acordado el contrato, ya que puede darse en un tiempo establecido o por viaje. Además de las coberturas de los riesgos, las modalidades de las pólizas y el interés del asegurado.

Según Sospedra (2015); existe una serie de riesgos incluidos y no incluidos en los seguros marítimos, estos se detallan a continuación:

- Riesgos incluidos: Perdido total del buque, la contribución a la avería común, abandono debido al naufragio, abordaje, varada, incendio, temporal, echazón, arribadas forzosas, cambios forzosos de derrota, explosiones de calderas, averías o roturas de máquinas.
- Riesgos no incluidos: La guerra (de cualquier tipo que exista), la captura, el embargo o la detención por orden de la autoridad nacional o extranjera, la piratería, el motín, el terrorismo, las huelgas y los cierres patronales; las explosiones atómicas o nucleares; y la negligencia del patrón o capitán.

### **Manejo Efectivo de la Relación con los Clientes en Inglaterra**

Según el Diario El País (2013), “en Reino Unido no regalan nada, pero aprecian el buen trabajo”. Esta frase hace referencia a la realidad que se vive cuando se mantienen relaciones comerciales con los ingleses. Es común que el exportar se encuentre muy agradecido por el cliente, por el pago de la mercancía que se ha enviado, esto siempre y cuando el trabajo sea lo suficientemente bueno.

De otro modo, referente a las exportaciones de café especial, si el cliente nota que la calidad y el servicio que ha recibido por parte del exportador de la Región de Tarrazú no es lo que esperaba, simplemente finaliza con la relación comercial y busca otro proveedor que pueda satisfacer sus necesidades.

Afortunadamente los productores de este tipo de café en la región antes mencionada, han trabajado en cuanto a la calidad, el buen servicio al cliente y en el valor agregado que en otros países no es posible observar. Por lo tanto, las relaciones se han mantenido y cada

día son más las exportaciones de café especial que llegan a tierras inglesas para complacer el paladar de miles de personas.

### **Análisis de la Segmentación y Aumento del Mercado Meta al Cual se Exporta**

Muchas de las costumbres y tradiciones de los ingleses están relacionadas con el consumo del té, de hecho, se puede mencionar la famosa frase del “té de las cinco”, observada en películas, libros, revistas y programas, en ellos se menciona esta tradición tan antigua de los ingleses, tomar el té a esa hora; pero poco a poco este producto ha perdido terreno. El café, por su parte se ha convertido en parte vital del día a día de muchos ingleses.

Las estadísticas informan que últimamente los ingleses prefieren consumir más café que té, en el Reino Unido, esto ha generado que Gran Bretaña sea uno de los puntos de mayor interés comercial para los exportadores que ven en los británicos unos clientes potenciales para todos los exportadores de café (Pakus, 2015).

La definición anterior, destaca la importancia de las exportaciones de café hacia Inglaterra y del terreno que este producto ha ganado con el paso de los días. Se puede decir que el café es posible encontrarlo en restaurantes, pubs, cafeterías, supermercados y demás comercios a la mano de los ingleses, razón por la cual se han cambiado al “café de las cinco”.

Según Pakus (2015), “uno de los motivos por los que ha aumentado el consumo de café en Inglaterra, superando con creces el consumo de té en los comercios es la mejora de la calidad de los cafés que se pueden encontrar”. Esta mejora del café, va de la mano con la exportación de cafés especiales que se ha hecho desde distintas naciones, en especial de Costa Rica, país del cual los ingleses tienen una perspectiva de calidad en cuanto a temas de café.

Otros países exportadores de cafés especiales como Brasil y Colombia también tienen gran porcentaje de clientes en Inglaterra, esto por la calidad en algunos de sus cafés especiales, como en el caso de Colombia que también es reconocido a nivel mundial. Sin embargo, con el aumento de la demanda Costa Rica también ha ganado gran cantidad de consumidores de cafés especiales.

### **Estudio Cultural y Económico de Inglaterra para el Mejoramiento de las Consideraciones Para la Exportación de Café Especial**

La cultura de Inglaterra se encuentra ligada a la de todo el Reino Unido en general, por lo que en aspectos de arte, folklore, música y, por supuesto, gastronomía; se puede observar que no existen grandes diferencias. Para efectos del presente documento es de suma importancia todo lo relacionado a la gastronomía inglesa, en la cual se observa que el café es parte de esta.

Según Sanchez (2009), “en cuanto a gastronomía, ha surgido un nuevo estilo de cocina llamado Modern British. Este estilo combina los ingredientes británicos tradicionales con las nuevas las influencias culinarias de otras naciones” (párr.4). El autor detalla que también las bebidas son incorporadas en este segmento, donde el café y el té siguen siendo las dos bebidas principales de los ingleses. Con respecto al café, se ha basado en el consumo de cafés tradicionales, pero sobre todo de cafés especiales de alta calidad.

Por otra parte, la economía inglesa ha prevalecido durante muchos años como una de las mejores a nivel mundial. Según El Economista (2015),

La economía británica creció con más fuerza de lo que se estimó inicialmente en los primeros tres meses del año, impulsada por el gasto de los consumidores y un repunte en la inversión empresarial, aunque débiles exportaciones seguían reteniendo el crecimiento (p.1).

Inglaterra sigue creciendo económicamente y se mantiene como una de las potencias a nivel mundial; además se observa que las exportaciones han disminuido, por lo que se han mantenido las importaciones de bienes y servicios; donde, por supuesto el café especial es uno de ellos. Con respecto a este crecimiento económico, según El Economista (2015), “la

Oficina Nacional de Estadísticas indicó que la economía creció 0.4% en el primer trimestre, revisando una estimación inicial de 0.3 por ciento” (p.1)

Todos los indicadores demuestran que la economía de Inglaterra está en constante crecimiento, además en aspectos culturales y gastronómicos, el café sigue siendo de alto consumo. Por lo tanto, una unión efectiva de estos dos factores permite que las exportaciones de café especial sigan aumentando y desarrollándose de la forma más efectiva, por lo que este proceso se encuentra en un aumento constante y trae más beneficios a los exportadores de cafés especiales de la Región de Tarrazú.

### **Mejoramiento de las Consideraciones Actuales de Exportación por Parte de los Exportadores de la Región de Tarrazú**

Muchos de los exportadores de cafés especiales de la Región de Tarrazú no cuentan con la información necesaria y efectiva sobre todas aquellas consideraciones y aspectos por tomar en cuenta para la exportación del café especial a Inglaterra. Lo que ha generado que en algunas ocasiones existan problemas y no se cuente con las opciones necesarias para solucionarlos; por lo tanto los frutos que se esperaban recibir, no son percibidos.

Por lo tanto, según Hernández (comunicación personal, domingo 29 de enero de 2017), “se pretende brindar información necesaria a todos los que en este momento realizan este tipo de exportaciones, esto mediante charlas, boletín informativo o cualquier otro tipo de información”. Con este documento, se busca que el exportador conozca sobre todas las ventajas y desventajas de enviar su café a Inglaterra, además de que pueda observar algunos de los pasos que está siguiendo y si los ha realizado de la forma más oportuna.

Gran parte de los exportadores de café de Tarrazú, por el poco conocimiento que tienen en el proceso, utilizan intermediarios en aspectos de transporte, confección de documentación, permisos, registros en las distintas entidades públicas y demás, lo cual encarece sus utilidades. Sería mejor que ellos conozcan cómo realizar todos estos procesos para mejorar e cuanto a ganancias y experiencia (Hernández, comunicación personal, domingo 29 de enero de 2017)

Se puede observar que hay mucho por mejorar en cuanto a las consideraciones que utilizan los exportadores de café especial en la negociación y en el proceso de exportación. La capacitación, contratación de profesionales en el tema y apoyo de instituciones relacionadas, como: PROCOMER, CADEXCO, Ministerio de Comercio Exterior, entre otras; en cuanto al apoyo en información básica y fundamental, sirve para el mejoramiento de todas estas consideraciones utilizadas actualmente.

### **Impulso Para las Exportaciones de Café Especial de los Caficultores de la Región Tarrazú a Inglaterra y Europa**

Según Hernández (comunicación personal, domingo 29 de enero de 2017) “se está trabajando en fomentar las exportaciones del café especial de Tarrazú hacia Inglaterra y todo el mercado europeo en general, esto con el fin de que los pequeños y grandes productores puedan internacionalizarse”. Lo anterior, explica el interés de uno de los encargados de temas de café especial y tradicional en la Región de Tarrazú.

Las cooperativas, los pequeños productores y todos los que se encuentran en el ambiente del café, deben trabajar unidos con el fin de buscar el bienestar de la Zona de los Santos. Sin duda alguna, el café es el producto que caracteriza a la región, por lo que mantener la calidad y la satisfacción de los clientes en el exterior, es pieza clave para que diariamente se pueda avanzar. (Hernández, comunicación personal, domingo 29 de enero de 2017).

Es importante mencionar, que muchos de los productores de café especial en la Región de Tarrazú, no conocen sobre procesos de exportación y de cómo internacionalizar su producto. Por lo que en muchos de los casos prefieren mantenerse en el mercado local y satisfacer las necesidades de los costarricenses únicamente, esto por razones de temor o falta de conocimiento.

“Se debe trabajar con todos aquellos productores que si desean colocar su producto fuera de nuestro país, además explicarles las ventajas que esto trae” (Hernández, comunicación personal, domingo 29 de enero de 2017). Aunque hay muchos que desean colocar el

producto fuera de Costa Rica, se debe analizar si realmente es conveniente un proceso de internacionalización para este productor, ver si se percibirán ganancias o no por el tipo de café, por las consideraciones de negociación que se están utilizando y por el mercado meta al cual se va a exportar.

### **Establecimiento de Nuevas Relaciones con Importadores Ingleses**

Se considera que actualmente, si se quiere establecer una negociación con una empresa inglesa, suele ser un poco complicado. Esto por temas culturales, del trato frío, distante y muy profesional que ellos mantienen. Según webnode (2010), “no es fácil conseguir una entrevista con empresas inglesas. Si no se tiene ningún contacto, es mejor dirigirse a la empresa, en general, más que a una persona o departamento en concreto” (párr. 1).

Lo anterior demuestra las dificultades que se pueden presentar al momento de establecer nuevas relaciones comerciales con los ingleses. Por esta razón es recomendable tener algún contacto que pueda iniciar con la negociación, para dar un preámbulo de lo que los exportadores esperan establecer. Además, es muy común que antes de brindar una entrevista soliciten catálogos, revistas, listas de precios o información del producto o servicio.

Según webnode (2010) “los ejecutivos ingleses no se caracterizan por preparar las reuniones con mucho detalle. No es necesario establecer una agenda de temas a tratar” (párr. 5). Se puede observar que ser espontáneo y directo es pieza clave para la negociación y demás temas de la nueva relación comercial.

Otros aspectos como reuniones pequeñas, trato preferencial con los ejecutivos *senior*, no inflar las propuestas iniciales por tema de que los ingleses no son seguidores del llamado “regateo”, proponer continuidad y estabilidad, iniciar y terminar las reuniones con una pequeña charla informal, el establecimiento de normas de protocolo en cuanto a gestos, contacto físico, respeto y demás aspectos que se deben tomar en cuenta para que se den buenas relaciones en cuanto a la exportación de café especial con nuevos clientes (webnode,2010).

## **Situación Actual y Futura de las Exportaciones con la Salida de Inglaterra de la Unión Europea**

En el 2016, los ciudadanos de Inglaterra decidieron mediante una votación que el Brexit era la mejor opción, económica, cultural y administrativa para su país. Según BBC (2016), “Brexit es una abreviatura de dos palabras en inglés, Britain (Gran Bretaña) y exit (salida), que significa la salida del Reino Unido de la Unión Europea” (párr.3). Por lo tanto, lo anterior define que los países que integran al Reino Unido, en el cual se encuentra Inglaterra, han decidido ya no pertenecer a la gran comunidad de países europeos, unidos mediante conceptos económicos, culturales, comerciales, entre otros.

Se han mencionado una serie de ventajas y desventajas para los ingleses gracias a este movimiento, pero sin duda alguna el tema de interés en la presente investigación es la afectación en las exportaciones de café especial.

Afortunadamente, los contratos de los exportadores de café especial de la Región Tarrazú, establecen que las negociaciones se dan únicamente con Inglaterra, ya que con cada uno de los países con los cuales han establecido negociaciones se cuenta con una legislación distinta. Aunque se conoce también que con el Brexit, se presentarán problemas futuros en cuanto a medios de transporte y el acceso al continente, limitaciones en la expansión hacia otros mercados europeos y demás procesos.

Como lo indican los medios internacionales, es posible que el precio del café aumente con la llegada del Brexit. Según Whittle (2016):

Existen muchos pronósticos del malestar económico que vendrán después de la votación de Gran Bretaña (GB) por salir de la Unión Europea, pero ninguno tiene un sabor más amargo que el posible daño al mercado del café del Reino Unido (párr. 1).

El autor, menciona también que la subasta del café en Inglaterra se da en dólares, por lo que la debilidad de la libra esterlina aumentará los costos de las importaciones, y esto aumentará el costo en el precio de algunas bebidas en unas cuantas libras.

En cuanto al café especial específicamente, es importante establecer la posición de la capital inglesa en este mercado. Según Whittle (2016), “Londres es el líder en el mercado del café de especialidad. El nivel de innovación y calidad es el mejor de la historia” (párr. 6). Lo anterior evidencia la importancia de este mercado para el mundo, y aunque se dé un aumento en el costo de las importaciones y del valor en el café, las exportaciones hacia Inglaterra no pueden parar y se deben seguir estableciendo negociaciones con ellos.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **Enfoque de la Investigación**

Esta investigación se da mediante la implementación del enfoque cualitativo, por las características que el tema ofrece, así como por la variabilidad en las preguntas por realizar, las cuales llevan a una implementación de nuevos aspectos; y, finalmente, por los resultados por alcanzar.

Es por medio del instrumento y del enfoque cualitativo, que se obtendrán las consideraciones para la exportación de café especial a Inglaterra. Los actores o entrevistados brindarán información muy diversa y con diferentes características; por lo tanto, es trascendental observar cada una de las categorías de análisis y obtener todos los resultados esperados.

Este tipo de enfoque, “también se guía por áreas o temas significativos de la investigación” (Hernández, Fernández & Baptista., 2014, p.7). El área o tema de la investigación será desarrollado mediante diferentes puntos de vista, por la variedad entre las entrevistas; sin embargo, todos deben estar relacionados entre sí y buscar un fin en común, que tiene como objetivo, la obtención de la información.

Según Hernández et al. (2014), sobre los datos cualitativos se indica lo siguiente: “descripciones detalladas de situaciones y eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones” (p. 9). Por lo tanto, se puede decir que la presente investigación es cualitativa ya que pretende identificar en los entrevistados, todas las cualidades antes mencionadas y, a partir de estas, adquirir la información necesaria para la elaboración correcta de la investigación.

Según Hernández et al. (2014) el enfoque cualitativo “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de la interpretación” (p. 7). Por lo tanto, este tipo de enfoque, para realizar la investigación, se guía por las áreas o los temas que la constituyen. Además, en este tipo de estudios, las

preguntas pueden desarrollarse antes, durante o después de la recolección y análisis de los datos.

Un aspecto de suma importancia en este tipo de enfoque, es que la investigación indica que “con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes, y después, para refinarlas y responderlas” (Hernández et al., 2014, p.7). Esta definición, expone la variabilidad entre las preguntas por desarrollar y la variabilidad entre todas las respuestas obtenidas.

Se puede encontrar que la mayoría de las investigaciones están basadas en el enfoque cualitativo o cuantitativo. Según Hernández et al. (2014), “el enfoque cualitativo busca principalmente “dispersión o expansión” de los datos e información, mientras que el enfoque cuantitativo pretende intencionalmente “acotar” la información” (p. 10).

La presente investigación, es de tipo cualitativa gracias a que, con los datos adquiridos, desarrollará preguntas de investigación que pueden ser respondidas por los entrevistados sin medición numérica. Estos datos, generarán la información necesaria para que pueda ser interpretada en el análisis de los resultados, así como definir aspectos o categorías de análisis con la información necesaria.

### **Método de la Investigación**

La observación naturalista se utiliza para recopilar información de eventos que suceden en su ambiente natural; se le llama de este modo aunque no todos los ambientes estén exactamente ligados a la naturaleza. “La observación naturalista constituye una herramienta útil para ampliar el conocimiento respecto de una especie o un fenómeno determinado” (Shuttleworth, 2009, párr. 5).

El investigador es pieza clave de este método de investigación, ya que se puede decir que es un testigo que reúne información observada y la procesa. “El investigador observa desde afuera o desde adentro, pero sin que su presencia altere el curso normal de los eventos de ese determinado ambiente” (Eddie Marrero, 2014, párr. 4).

Este estudio está relacionado con la observación correcta de todos los elementos y detalles que eran desconocidos hasta el momento, por lo que el análisis de estos se presenta de manera más profunda y se relaciona con el diario vivir de cada uno de los participantes.

La presente investigación está relacionada al método naturalista, ya que se analiza y se observa cada una de las consideraciones que han utilizado los exportadores de café especial a Inglaterra. En un principio no se interviene en ellas y se genera la información con base en los datos obtenidos. Luego, es posible, gracias a la información de entidades públicas y profesionales, la confección de datos en los que se observan las consideraciones utilizadas durante cosechas anteriores, así como cuáles son las expectativas o alcances que se tienen para las futuras cosechas con la exportación del café especial al mercado inglés.

## **Muestra de la Investigación**

### **Población**

Este término, reúne a un grupo que cuenta con características o funciones en específico que se relacionan entre sí o son similares. Cuando existe una relación entre ellos, se encuentra una población para un estudio o investigación. Según Hernández et al. (2014), citando a Selltiz et al (1980), se puede mencionar sobre la población, que esta es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

La población objeto de estudio son los productores de café especial de la Región Tarrazú, que exportaron su café a Inglaterra durante las cosechas anteriores, las que por esto poseen información sobre las consideraciones, pasos u operaciones logísticas aplicadas al momento de la negociación.

### **Muestra**

Luego de obtener una población de estudio, es importante establecer una muestra, esta se define como: “una parte o subgrupo de la población de interés, de esta se obtiene los

datos necesarios luego de definir o delimitarla” (Hernández et al, 2014, p.173). Para la presente investigación, el tipo de muestra utilizada es la de las muestras no probabilísticas, las cuales se define a continuación:

A la muestra no probabilística también se le llama dirigida. Según Hernández et al. (2014) es un “subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad si no de las características de la investigación” (p. 176). Se establece este tipo de muestra, cuando se pueden elegir a los participantes o entrevistados del instrumento de medición, por lo que se busca que sean personas que conocen sobre el tema o asunto a tratar y que se obtendrá la información buscada para así poder desarrollar la investigación efectivamente.

En las muestras no probabilísticas, es posible encontrar una serie de grupos o divisiones, para la presente investigación, el subgrupo a utilizar es del tipo intencional. Lo anterior, se establece ya que en este caso los sujetos son escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador (Gil, 2011, p 10).

Como se afirmó anteriormente, la muestra no probabilística es la mejor elección para poder ejecutarse efectivamente. Las muestras no probabilísticas o dirigidas, son un “subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad si no de las características de las investigaciones” (Hernández et al. 2014, p. 176).

Un aspecto por tomar en cuenta en la selección de las muestras, es que se realizan de forma intencional con base en el grado de conocimiento sobre temas relacionados y en la experiencia que se tiene en esta labor.

Para la presente investigación, se utilizará como muestra a un funcionario o personal de cada una de las empresas exportadoras de café especial hacia Inglaterra, ubicadas en la Región Tarrazú, además de personal o funcionarios de instituciones públicas que brinden asesoría o información para todos aquellos exportadores de este producto hacia el mercado

inglés. La muestra está constituida por diez funcionarios, quienes brindan la información requerida. Esta muestra es nombrada como no probabilista bajo el criterio denominado discrecional, ya que el investigador seleccionará las unidades gracias a su juicio profesional y conocimiento.

**Cuadro 2. Muestra de la población**

No.	Institución o empresa	Característica o aspecto importante
1	ICAFE	Institución pública encargado de temas de café y apoyo a los exportadores del producto
2	CADEXCO	Institución pública representativa de los exportadores de Costa Rica, encargada de supervisión y mejora de procesos de exportación
3	Beneficio Don Oscar	Exportador de le región con poca experiencia
4	Microbeneficio Mirazú	Nuevo exportador hacia Inglaterra con experiencia en otros mercados
5	Coopedota, R.L	Segundo mayor exportador de cafés especiales hacia Inglaterra desde la Región de Tarrazú.
6	La Candelilla State	Empresa con altas certificaciones de calidad y frecuentes exportaciones hacia Inglaterra.
7	Beneficio La Lía Tarrazú	Exportador con poca experiencia y pocas exportaciones hacia el mercado inglés
8	Microbeneficio Santa Rosa	Exportador frecuente hacia el mercado inglés con cafés de alta calidad
9	Coopetarrazú, R.L	Mayor exportador de cafés especiales hacia Inglaterra desde la Región de Tarrazú
10	Microbeneficio La Casona Doña Lina	Pequeño microbeneficio con alta expectativas en exportación de cafés especiales.

Fuente: Elaboración propia con datos de la presente investigación. San Jose, Marzo 2017

## **Unidad de Análisis**

### **Consideraciones actuales**

Es la acción de pensar las ventajas, inconvenientes y circunstancias de una cosa con la que se relacionado hasta el momento. Por lo tanto, se presentan las estimaciones que se han tomado en cuenta para la negociación en la exportación de cafés especiales a Inglaterra durante este tiempo analizando condiciones culturales, económicas y sociales por parte de todos aquellos exportadores; relacionado con todos aquellos procesos, situaciones, factores e implicaciones que pueden presentarse en el momento y la forma con la que se afrontan.

### **Expectativas**

Se define como la esperanza de conseguir una cosa, siempre y cuando se depare la oportunidad que se desea. Lo cual hace referencia a lo que se espera obtener con la exportación de cafés especiales hacia el mercado inglés mediante una negociación efectiva, especialmente en temas de crecimiento empresarial, mejora de las ganancias, apertura de nuevos mercados y obtención de mayor experiencia en el proceso de negociación para seguir manteniendo satisfecho el mercado meta.

## **Instrumentos Utilizados en la Investigación**

Para la presente investigación se puede observar que el instrumento a utilizar es la entrevista mediante la técnica del cuestionario, que consiste en agrupar una serie de preguntas referentes al tema y pretende obtener las respuestas que permitan establecer los resultados adecuados. Sus preguntas tienen características en común y pueden ser cerradas o abiertas, por lo tanto para la presente investigación se observa que las preguntas abiertas son las que presentan mayor viabilidad para trabajar.

Según Hernández et al. (2014), el cuestionario se define como “un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (p. 217), esta técnica es muy conocida por todos y posiblemente el que más se ha utilizado desde que se comienzan a realizar los estudios, por lo que utilizarlo no es algo que puede parecer extraño. Así mismo, también se

define que “tal vez sea el instrumento más utilizado para recolectar los datos”. (Hernández et al, 2014, p.217)

Con relación a lo anterior, en esta investigación se utilizará el tipo de cuestionario no estructurado. Por lo que según García et al. (2011) se define sobre el mismo lo siguiente:

No estructurados: Se encuentran preguntas abiertas y muy generales sobre el tema a tratar, por lo que no tiene un orden específico para ejecutarlas y se da una mayor interacción sobre la opinión o la libre expresión (p. 711)

El tipo de cuestionario por utilizar es el no estructurado, ya que es posible encontrar preguntas abiertas en las que se busca la opinión y libre expresión de los entrevistados. Por lo tanto, es posible encontrar información variada y con diferentes características pero que en sí no pierden su relación y se encuentran ligadas una a la otra.

La afirmación anterior, se respalda según lo indicado por Edukativos (2016), donde es posible encontrar sobre los cuestionarios no estructurados, lo siguiente: “aparentemente éstas son un método eficaz para que las personas se expresen, de manera espontánea y honesta, sus emociones y actitudes hacia un producto” (párr.1)

## **Entrevista**

La entrevista cuenta con las características más adecuadas para la ejecución de la técnica de medición, características como la interacción con el entrevistado, el método para la recolección de la información, el tipo de preguntas y que estas sean abiertas. Así mismo, se puede definir que la entrevista es una conversación entre dos o más personas sobre algún asunto de interés en común en el que se mantienen opiniones.

Según Hernández et al. (2014), la entrevista “se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador), y otra persona (el entrevistado) u otras (entrevistados)” (p. 403). La entrevista puede darse entre más de dos

personas, como se mencionaba anteriormente, en este caso se busca que sea únicamente entre el entrevistado y el entrevistador. Si se desea incluir a otra persona, lo mejor es realizar otra entrevista totalmente aparte.

Se espera tener veracidad y amplitud en las respuestas por parte del entrevistado, esto ya que se ejecutará a personas de instituciones públicas y exportadores que conocen del medio referente a la exportación y negociación de cafés especiales a Inglaterra. Al ser la entrevista un instrumento de aplicación tan amplio, se encuentran algunos tipos o estilos que las distinguen entre sí. Para la presente investigación, el tipo de entrevista por utilizar es el de semi estructuradas, que según Hernández et al. (2014), se define como:

Semi estructuradas: Por otra parte, este tipo de entrevistas está basado en una guía de asuntos o preguntas, el entrevistador está en la libertad introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información (p. 403).

El uso de la entrevista permite que se obtenga variedad de respuestas por parte de los entrevistados. Por lo tanto, se establece que la entrevista por aplicar es de tipo semi estructurada. Lo anterior, debido a que se cuenta con una serie de preguntas establecidas, pero existe oportunidad en plantear nuevas interrogantes o temas relacionados con los que se va a sustentar la información que se está suministrando.

En la entrevista semi estructurada, se debe determinar cuál es la información relevante que se quiere conseguir, por lo que se hacen preguntas a la espera de recibir matices de las respuestas e ir entrelazando los temas, por lo que se requiere de una gran atención en el investigador para manejar estos temas (Peláez et al., 2015).

### **Proceso para la Recolección de Datos**

Es posible encontrar que en las fuentes primarias se logran establecer las entrevistas con las personas seleccionadas en la muestra no probabilística, mediante la cual se obtiene la información primordial y de primera mano para la ejecución del análisis de los resultados. Todas estas personas se encuentran relacionadas con la exportación de café especial a

Inglaterra y laboran para las entidades gubernamentales, cooperativas o productores independientes.

Las entrevistas poseen preguntas abiertas en las cuales se puede establecer también una conversación, esto se hará con los productores y exportadores de café especial de la Región mencionada. Estas y otras fuentes secundarias formarán parte de la recolección para el establecimiento de los datos más importantes que se pueden tomar y la amplitud del conocimiento como profesional.

En el caso de las entrevistas, en el proceso para la recolección de los datos, los entrevistados serán contactados vía telefónica para conceder una entrevista personal, en la cual se solicita el consentimiento para grabar la conversación y así mismo dar los aportes necesarios. Posteriormente, todos los datos obtenidos serán procesados para obtener la información de mayor relevancia y funcionalidad.

Según Hernández et al. (2014), la recolección de datos “ocurre en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis” (p. 409). En la presente investigación, la recolección de los datos se tomará de fuentes secundarias como libros, tesis, entrevistas, monografías, entre otras.

### **Método de Análisis de la Investigación**

Con base al estudio realizado, se tomará toda la información de las fuentes mencionadas, entre ellas las entrevistas realizadas a los distintos entrevistados, seleccionados mediante la muestra no probabilística. Las unidades de análisis, se establecen, se describen y se analizan, por lo que con esta información se suministrará lo más importante para el establecimiento de los datos mediante las unidades de análisis, estas serán desarrolladas ampliamente y con información veraz

Es gracias a las fuentes secundarias, que es posible obtener información de entrevistas nacionales e internacionales, utilizando también información de libros y entrevistas relacionados al tema tratado, toda esta información será procesada para enfocarse en el

análisis de resultados y desarrollar el tema con la mayor amplitud que se requiera y lograr establecer la información con la calidad necesaria.

La recolección de la información de las fuentes primarias junto con las secundarias, da paso al establecimiento de toda la información que se observará en la investigación, por lo que esta contiene datos de interés y que enriquecen cada uno de los aspectos relacionados con el tema.

Es importante establecer que las unidades de análisis representan la mayor fuente de información que se puede observar. Por lo tanto, resumen y explican las opiniones brindadas por los entrevistados y la información que se ha encontrado al aplicar el instrumento de medición.

## **CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE RESULTADOS**

En el presente capítulo se observa el análisis de los resultados obtenidos a partir de las entrevistas aplicadas a la muestra de la investigación. El cuestionario utilizado permite analizar las respuestas por parte del personal relacionado con la exportación de café especial a Inglaterra. Este cuestionario, estaba conformado por 6 preguntas en el que se pretendía encontrar la opinión de cada uno de los entrevistados y, así mismo, dar a conocer los resultados obtenidos.

Este capítulo está conformado de la siguiente forma: En primera instancia, se presenta una tabla que grafica las categorías de análisis surgidas de cada una de las unidades de análisis; estas unidades de análisis corresponden a los contenidos de cada uno de los objetivos específicos de la presente investigación. La segunda parte, describe y analiza cada una de las categorías de análisis planteadas. Esto se hace al confrontar lo expresado por las fuentes de información con la teoría que le da sustento científico al presente estudio.

Cuando se haya descrito y analizado cada una de las categorías de análisis, se realiza un apartado de interpretación, este apartado consiste en interrelacionar las categorías para darle respuesta al problema de investigación.

**Cuadro 3. Unidades y Categorías de Análisis**

<b>UNIDADES DE ANÁLISIS</b>	<b>CATEGORÍA</b>
<b>Consideraciones Actuales</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Negociación internacional</li> <li>2. Establecimiento de la relación comercial</li> <li>3. Tramitología</li> <li>4. Producción y preparación del pedido</li> <li>5. Seguimiento de mercancía</li> <li>6. Factores climáticos</li> <li>7. Economía cambiante</li> <li>8. Afectaciones en el café</li> <li>9. Logística y transporte interno</li> <li>10. Efectividad de las consideraciones actuales</li> <li>11. Problemas portuarios</li> <li>12. Tendencias sociales</li> </ol>
<b>Expectativas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apertura de nuevos mercados</li> <li>2. Mejora de la reputación empresarial y del país</li> <li>3. Aumento de la capacidad de internacionalización</li> <li>4. Crecimiento de la rentabilidad empresarial</li> <li>5. Mantenimiento y mejora de la calidad del café especial</li> <li>6. Agilizar trámites</li> <li>7. Reducción de costos</li> <li>8. Fomento a las exportaciones</li> <li>9. Experiencia en exportaciones</li> <li>10. Reducción de tiempos en los procesos</li> <li>11. Satisfacción continua del mercado meta</li> </ol>

Fuente: Elaboración propia con datos de la presente investigación. San Jose, Marzo 2017

### **Unidad de Análisis 1: Consideraciones Actuales**

En esta primera unidad de análisis se hace referencia a todas aquellas consideraciones actuales que se deben tomar en cuenta para la negociación en la exportación de cafés especiales a Inglaterra.

Según “The Free Dictionary” (2017), se define consideración como “acción de pensar sobre las ventajas, inconvenientes y circunstancias de una cosa”. También, “The Free Dictionary” (2017), define actuales como “que pertenece al momento presente” además que es algo “que se produce o sucede en el momento presente”.

Se puede establecer que las consideraciones actuales se refieren a todas aquellas ventajas, circunstancias o inconvenientes que se pueden presentar en el momento presente. Por lo tanto, cuando se habla de consideraciones actuales para la negociación en la exportación de café especial a Inglaterra, es importante contemplar todo el ambiente referente a estas ventajas e inconvenientes que se están presentando en un momento exacto.

Esta primera unidad de análisis hace referencia a todos aquellos aspectos que se deben tomar en cuenta para un efectivo proceso de negociación y una exportación satisfactoria de café especial, a su vez, sobre los factores que pueden intervenir en el proceso y las variantes que se pueden presentar.

Es posible derivar de la presente unidad de análisis, las siguientes 12 categorías de análisis.

1. Negociación internacional
2. Establecimiento de la relación comercial
3. Tramitología
4. Producción y preparación del pedido
5. Seguimiento de mercancía
6. Factores climáticos
7. Economía cambiante

8. Afectaciones en el café
9. Logística y transporte interno
10. Efectividad de las consideraciones actuales
11. Problemas portuarios
12. Tendencias sociales

### **Categoría 1: Negociación Internacional.**

#### **Descripción**

Según lo indicado por los profesionales en la exportación de café especial a Inglaterra, se conformó la categoría uno de la primera unidad de análisis. En esta, se hace referencia a aspectos importantes por tomar en cuenta cuando se va a dar la negociación internacional, desde el momento en que se concibe la idea de vender el café hasta el momento en el cual se firman contratos y demás documentos. Es posible observar que la negociación internacional se puede dar de distintas formas, lo anterior se puede evidenciar en las siguientes frases:

- “Los ingleses vienen a catar el café, conocer el proceso de producción y solicitan el envío de muestras para un profundo análisis en cuanto a calidad para iniciar con la negociación” (Solís, La Casona Doña Lina).
- “Cuando el cliente acepta el producto, se establece la negociación internacional. En ella se acuerda el precio, cantidad, fecha de embarque, INCOTERM y demás cláusulas estipuladas para esperar la confirmación del cliente” (Hernández, Coopetarrazú)
- “En el momento de iniciar la negociación internacional, lo primero que solicitan es el envío de muestras, comprobantes de calidad e información detallada del producto para comprobar si es lo que están buscando y así continuar con el proceso” (Sánchez, Microbeneficio Mirazú).

### **Análisis.**

Según Sanchez (2015) “la negociación es un proceso en el que intervienen dos partes enfrentadas que intentan el acercamiento de posiciones, conseguir una situación aceptable para ambas de forma que les permita crear, mantener o desarrollar una relación”. Lo cual evidencia que es el primer intercambio establecido para el inicio de todo el proceso en el cual se espera que los dos obtengan beneficios.

Además, Sanchez (2015), indica que “las personas encargadas de llevar a cabo la actividad internacional de la empresa, ocupan gran parte de su tiempo en negociar con otras personas de diferentes países”. Gracias a esta afirmación, se observa que el encargado de la negociación internacional es un pilar fundamental para el establecimiento de las nuevas relaciones comerciales internacionales.

La negociación internacional, es un proceso que puede tardar mucho tiempo, por razones como la solicitud de muestras, regateo en el precio, análisis de la cantidad requerida para la exportación, identificación de rutas de transporte, intermediarios y tramitología, acuerdos con respecto a las cláusulas y el inicio de la confección del contrato comercial. Además, es importante establecer algunos temas de interés en los que se considere el INCOTERM negociado y la aplicación de la forma correcta para evitar contratiempos y malentendidos; también contemplar el medio de pago por utilizar por parte de las partes para estar acorde a lo negociado, los puntos de entregar y recibir la mercancía, entre otros temas de suma importancia.

### **Categoría 2: Establecimiento de la Relación Comercial.**

#### **Descripción**

De esta categoría, se puede decir que una vez acordadas todas las cláusulas y procesos por parte del comprador y el vendedor, se establece la relación comercial para poner en práctica lo acordado en la negociación y dar inicio al proceso de producción, para luego

proceder a la exportación del producto. El establecimiento de la relación comercial es sumamente importante ya que en ella se tuvo que tomar en cuenta todo aquello que se debe considerar para la exportación del café.

- “Acordamos absolutamente todo, desde el detalle más pequeño hasta lo más grande, por lo que definir cláusulas, transporte, precios, condiciones y demás aspectos; tienen que estar establecidos en el papel para evitar inconvenientes a futuro” (Solís, Coopedota).
- “Comúnmente envían un correo de confirmación, en este se da la aceptación de todo lo pactado en la negociación e indican cuando se debe proceder a dar inicio a la exportación” (Vargas, Microbeneficio Santa Rosa 1980).
- “Sin duda alguna, es la mejor noticia del día. La confirmación de la relación comercial nos indica que hay más trabajo y que nuestro café será consumido por personas en Inglaterra” (Monge, Beneficio La Lia Tarrazú).

### **Análisis**

Según Hernandez (2017) “para todos los productores de café especial este paso es fundamental, genera divisas y el crecimiento del negocio”. Lo anterior da a entender de la importancia para los productores de café especial de colocar su producto en los mercados internacionales. Además, Hernandez (2017), menciona que “establecer una nueva relación comercial es dar un gran paso, pero de mucho cuidado ya que se deben hacer las cosas de la forma más acertada”. Así mismo, si se desea conservar el cliente, se debe trabajar en ellos.

El establecimiento de las relaciones comerciales, es una oportunidad con la que cuentan los exportadores para poder abrirse mercado. Ya que, si el producto tiene la calidad y las condiciones requeridas por el comprador, la relación comercial va a seguir dándose en repetidas ocasiones; de otro modo, si se presentan inconvenientes o mala calidad en el producto, puede que el comprador no decida seguir estableciendo relaciones con dicho exportador.

### **Categoría 3: Tramitología.**

#### **Descripción**

Esta categoría de análisis indica todo lo referente a los trámites y procesos a seguir luego del establecimiento de la relación comercial. Se puede notar el descontento de los entrevistados al hablar de este aspecto, lo anterior se manifiesta en las siguientes opiniones:

- “Los trámites son lentos, sin embargo hay que correr para la solicitud de permisos, reserva de espacio en el buque, confección de la documentación necesaria. En este caso, los lentos son los encargados de los procesos en temas del Gobierno de Costa Rica y de ICAFE” (Sánchez, Beneficio la Candelilla State).
- “Yo no me complico, siempre contrato a la empresa exportadora (Exclusive Coffee) y ellos me hace todo. De hecho, al final me ayudan a garantizar que el cliente me va a pagar, por supuesto que ellos reciben una comisión por el trabajo que están realizando” (Solís, Beneficio Don Oscar).
- “Tenemos un encargado de la logística internacional, se encarga de la confección de todos los documentos de embarque, facturas y permisos necesarios. Somos una empresa grande y exportamos continuamente. La gente se queja del ICAFE, pero más bien ellos favorecen el proceso de la exportación desde el momento en el que se les presenta el contrato para que ellos estén al tanto de la exportación” (Hernández, Coopetarrazú R.L).
- “Nos interesan mucho los exportadores de café especial de Tarrazú, por lo que ofrecemos ayuda a todos aquellos que deciden realizar el proceso. Sabemos que los trámites no son fáciles, pero siempre es posible realizarlos si estos se desarrollan de una forma ordenada y con el cumplimiento de todo lo que se exige por la ley y las instituciones relacionadas” (Astúa, ICAFE Sede San Marcos Tarrazú).

#### **Análisis**

Según la RAE (2017), se define como tramitología al “arte o ciencia de resolver, perfeccionar o facilitar los trámites”. Relacionado con temas de exportación de café especial, se puede entender que la tramitología es la confección de todos aquellos documentos necesarios para la exportación, trámites necesarios para proceder con la misma y tener la capacidad de resolver todos aquellos documentos que van de la mano.

Existe una serie de instituciones que colaboran a la tramitología para la exportación del café especial. Algunas de ellas con PROCOMER, ICAFE, Ministerio de Comercio Exterior y la marca Esencial Costa Rica. Los entrevistados indican que en pocas ocasiones utilizan la ayuda que estas instituciones brindan, más que todo porque desconocen de las verdaderas funciones que ellas tienen.

También es importante mencionar que los entrevistados demuestran su descontento con los temas de la tramitología. En los cuales, mencionan que la burocracia y los intereses fuera de lo establecido, se han apoderado de muchos ámbitos en el comercio internacional. Además, aceptan que tienen poco conocimiento en cuanto a la confección de documentos y todos los procesos que deben seguir para poder exportar, por lo que en la mayoría de los casos prefieren contratar a una empresa exportadora conocida como Esclusive Coffee y está especializada en este producto.

Así mismo, mencionan que saben que pueden reducir costos si reciben capacitación en cuanto a procesos y “tips” para poder fortalecer su negocio.

#### **Categoría 4: Producción y Preparación del Pedido**

##### **Descripción**

La siguiente categoría de análisis muestra la opinión de los productores de café especial, en el momento de realizar el pedido solicitado por el cliente en Inglaterra. Además, sobre la importancia de la producción de una café de calidad con todas las normas establecidas.

- “La preparación del pedido debe estar acorde a lo negociado, por lo tanto la calidad debe ser la mejor y los procesos de producción no pueden fallar” (Sánchez, Microbeneficio Mirazú).
- “Antes de preparar el pedido, se da una reunión con catadores de la empresa y personal encargado de la certificación de la calidad. Todos tienen que estar de acuerdo en que el producto cumple con lo establecido y puede subirse al contenedor para exportarlo; si no es así, preferimos decirle al cliente que tenemos un atraso en la producción y así evitar enviar café que no cumple con la calidad” (Hernández, Coopetarrazú).
- “Muchas veces hay que correr, porque se acerca la fecha del envío del café y no se ha producido todo lo negociado. Lamentablemente no soy un gran productor de café y mi cliente lo sabe; pero también sabe que mi pedido es de calidad aunque sea pequeño” (Monge, Microbeneficio La Lia Tarrazú).

### **Análisis**

Según Definición MX (2017), “se denomina producción a cualquier tipo de actividad destinada a la fabricación, elaboración u obtención de bienes y servicios” (párr.1). Según Navarro (2014), se menciona que la preparación de los pedidos es un proceso que se realiza para recoger las mercancías, productos o materiales, sacando las unidades o conjuntos empacados de una unidad de empaque.

La preparación del pedido debe darse con mucha cautela y sin errores, ya que se debe cumplir con el requerimiento del cliente. Además, los entrevistados indican que conocen sobre los problemas de preparar mal un pedido, no solo en la relación con el cliente, sino también en procesos de aduanas y de peso. Lo anterior, pretende explicar que cuando se prepara el pedido ya hay facturas comerciales que están listas.

Se deben considerar todos los procesos de preparación del pedido mucho tiempo antes de que el proceso inicie. Así se tiene tiempo para poder corregir cualquier imprevisto que se

pueda presentar y ver cuál es la forma de empaque, y acomodo del producto más adecuado para que el café viaje hasta Inglaterra (Solís, 2017).

### **Categoría 5: Seguimiento de la Mercancía.**

#### **Descripción**

En esta categoría se puede observar el conocimiento que tiene los entrevistados en cuanto a tiempos de tránsito y los procesos por seguir para saber día a día donde se encuentra su producto, esto se explica con las siguientes opiniones

- “El café tarda aproximadamente un mes en tránsito desde Limón hasta Southampton o Liverpool, que son los puertos que más utilizamos, durante este tiempo la naviera nos brinda información diaria sobre el status de la mercancía para así nosotros notificar al cliente directamente. Afortunadamente nunca hemos tenido problemas ni perdidas del contenedor, pero siempre le ponemos el seguro a la carga porque no queremos arriesgar” (Hernández, Coopetarrazú).
- “Desde el momento en el que hago la reserva en el buque, la naviera me informa sobre todo lo que va pasando, eso me da tranquilidad y confianza” (Sánchez, Mirobeneficio Miarazú).
- “Se les sugiere a los exportadores que siempre utilicen seguros y procesos de seguridad para garantizar que su producto va a ser entregado. De esto modo el seguimiento será continuo y efectivo” (Paniagua, PROCOMER).

#### **Análisis**

Según Definición ABC (2017), se indica sobre la definición de seguimiento, lo siguiente: “Por un lado, para indicar la acción de seguir algo o alguien, siendo este sentido un sinónimo de uso popular del concepto persecución”. Según CONCEPTO DEFINICIÓN (2014), se establece como mercancía con la siguiente definición:

“cuando se habla de mercancía nos estamos refiriendo a todo lo que se puede vender o comprar, que se aplica en bienes económicos o bienes escasos”.

Lo anterior denota que el seguimiento de las mercancías es conocer o dar un seguimiento de dónde se encuentra el café durante todo el proceso de exportación. Gracias a las opiniones de los exportadores, se puede afirmar que confían en el proceso y las consideraciones que están utilizando actualmente en temas referentes al seguimiento de la mercancía. Este argumento se basa en que no han tenido pérdidas o daños en el producto, lo cual genera confianza y seguridad para seguir utilizando el mismo proceso.

Las navieras y las empresas exportadoras han facilitado en gran parte los procesos de seguimiento de las mercancías, por lo que consideran que es gracias a estos intermediarios que pueden garantizarle a su cliente que el café especial va a llegar al puerto o lugar acordado. Finalmente, los resultados demuestran que aunque existe seguridad y confianza, de igual manera siempre se contrata un seguro para la carga, ya que en muchos casos son pequeños productores y, un daño o pérdida de mercancía, sería irremediable para esta pequeña empresa si no contrató un seguro de carga.

## **Categoría 6: Factores Climáticos.**

### **Descripción**

La presente categoría de análisis explica que los cambios climáticos en Costa Rica y en el país de destino del café especial, forman parte de los principales factores externos que más consideran los exportadores, pues se sale de sus manos en muchas ocasiones. Lo anterior se puede mostrar en las siguientes opiniones:

- “El factor del clima es un poco molesto, me ha pasado que he preparado el pedido y realizo todo con anticipación, pero mi mercancía no llega a tiempo por temas

climáticos. Se llega a convertir en algo molesto, pero nada se puede hacer” (Solís, Beneficio Don Oscar).

- “En una ocasión, el contenedor estuvo muchos días en Limón, la naviera nos decía que no podía salir por temas climáticos y era peligroso” (Solís, Coopedota).
- “Esto de los problemas climáticos es todo un tema, ya que se han presentado atrasos en la entrega de mi mercancía por problemas climáticos en Costa Rica, de camino, y hasta en Inglaterra. Sinceramente, he pensado que en algunas ocasiones es mentira y solo es una excusa que no saben cómo justificar”. (Monge, Beneficio La Lia Tarrazú).
- “El clima ha afectado, pero el retraso es muy pequeño entonces no me preocupa mucho. Sí lo considero, pero hay otros temas de mayor preocupación” (Vargas, Microbeneficio Santa Rosa 1980).

### **Análisis**

Según EcuRed (2017), se indica como definición para los cambios climáticos, lo siguiente: “Son elementos como las temperaturas y las precipitaciones, que varían de unas zonas a otras en función de varios factores”. Esta definición, detalla que estos factores son cambios que se pueden dar en el ambiente y están fuera del alcance de cualquier modificación del ser humano.

Los factores climáticos, son una de las consideraciones que actualmente preocupa a los exportadores de café especial a Inglaterra. Si bien se sabe, los kilómetros que se deben recorrer son muchos, por lo que en este transcurso pueden presentarse muchos cambios climáticos que generen afectación en el tiempo de tránsito, situación relacionada con el clima que más preocupa a todos los exportadores en general.

Cuando se habla de factores climáticos, se tiende a relacionar este factor con lo que pasa en el tránsito del transporte marítimo; lamentablemente, desde que el contenedor sale de la Región de Tarrazú por un flete terrestre, está expuesto a factores climáticos que pueden afectar. En Costa Rica, las lluvias, derrumbes e inundaciones han bloqueado calles, por lo que el proceso de exportación tiende a retrasarse y la carga no ha llegado tan siquiera al puerto (Astua, 2017).

## **Categoría 7: Economía Cambiante**

### **Descripción**

Esta categoría explica de forma muy particular, cómo los cambios económicos fuera de Costa Rica también afectan las exportaciones. Así mismo, como se debe considerar este aspecto en el momento de la negociación, a continuación se presentan algunas opiniones:

- “El dólar está subiendo mucho y esto me ayuda, pero también es un arma de doble filo del cual no me puedo confiar” (Sánchez, Microbeneficio Mirazú).
- “La Bolsa de Valores de New York es un determinante que ha generado cambios en cuanto al precio y las cotizaciones a mi cliente en Inglaterra, la verdad conozco muy poco de esto” (Vargas, Microbeneficio Santa Rosa 1980).
- “Sabemos de la salida de Reino Unido de la Unión Europea, esto va a generar cambios en cuanto a exportaciones e importaciones. Se cuenta con un TLC con la Unión Europea, pero con esta salida vamos a ver qué pasa”. (Sánchez, Microbeneficio Mirazú).
- “Los ingleses tienen mucho poder adquisitivo, estoy ganando dinero gracias a estas exportaciones. De hecho mi cliente en Inglaterra es uno de mis mejores clientes” (Solís, Microbeneficio La Casona Doña Lina).

### **Análisis**

Según Definicion.de (2017) se encuentra que la economía puede definirse en los siguientes términos: “La economía puede enmarcarse dentro del grupo de ciencias sociales, ya que se dedica al estudio de los procedimientos productivos y de intercambio, y el análisis del consumo de bienes (productos) y servicios.

Según “The Free Dictionary” (2017), se define cambiante a aquello “que experimenta cambios”. Gracias a las definiciones anteriores, se puede decir que todo lo relacionado con el intercambio de bienes y servicios puede estar expuesto a cambios, además que sus procesos pueden generar afectación en los participantes.

Según Hernandez (2017), el alza en el precio del dólar fortalece las exportaciones de café especial. De hecho los productores están obteniendo una mayor rentabilidad en cuanto a las utilidades percibidas y procesos de producción. También detalla que cuando se exporta a otro país se genera cierta incertidumbre, pero en el caso de Inglaterra se considera que hay mucha tranquilidad por el poder económico que tiene este país en comparación con otros.

Monge (2017), indica que con la salida del Reino Unido de la Unión Europea, se sabe que vendrán cambios y que las consideraciones, pasos u operaciones logísticas para exportar serán muy diferentes. Sin embargo, de momento desconoce sobre el tema e indica que por parte del gobierno e instituciones relacionadas, no se recibe mucha información.

Se observa que en esta categoría de análisis, los tema más importantes que están en la mente de los entrevistados, son el precio del dólar, el poder adquisitivo de los ingleses y la salida del Reino Unido de la Unión Europea. Por lo tanto, desconocen de otros factores que pueden afectar sus exportaciones de café especial y de momento no las están tomando en cuenta.

## **Categoría 8: Afectaciones en el Café**

### **Descripción**

La interpretación de esta categoría de análisis muestra los factores o consideraciones que toman en cuenta los productores de café en su producción y modificaciones que pueden afectar su plantación. Algunas frases que ejemplifican esta categoría son las siguientes:

- “La Roya y ojo de gallo son enfermedades comunes en el café, hay que tener mucho cuidado porque pueden dañar gran parte de la plantación” (Solís, La Casona de Doña Lina).
- “Las plagas son lo peor, pueden aparecer cuando menos usted lo espera, hay que estar preparado nada más” (Sánchez, Microbeneficio Mirazú).
- “Se le brinda información a los productores de café en la Zona de los Santos de cómo protegerse de las plagas, de hecho se ha mejorado mucho en este tema” (Astúa, ICAFE).
- “Se sabe que la época lluviosa y época seca van de la mano con la producción del café. Es complicado cuando el café no ha florecido y no se tiene una serie de pedidos pendientes” (Solís, Microbeneficio Don Oscar).
- “Se busca que las fincas estén certificadas, no solo por las exportaciones que se generan a Inglaterra, sino también por la producción en general y hasta el consumo que se da en Costa Rica. Además hay procesos de poda, pala, abonado y tratamientos que se deben dar” (Hernández, Coopetarrazú).

### **Análisis**

Las plagas son enfermedades que pueden dañar gran parte de la producción, si se está preparado para esto, se puede solucionar el imprevisto. El problema es que no se sabe cuándo la plaga va a llegar, lo cual puede ser en el momento menos oportuno (Sánchez, 2017). Lo anterior detalla la preocupación de los productores de café en la Región de Tarrazú con el tema de las plagas y enfermedades que el producto puede sufrir. Por lo tanto, se detalla que hay que considerar todo esto en el proceso de negociación, ya que se puede establecer un contrato y que una enfermedad cause daños.

Astua (2017) explica que existe una serie de productos que mejoran la salud del café y así mismo alejar las plagas. Se busca que esto sea con productos orgánicos; sin embargo, los productores siempre usan fertilizantes y otros químicos para poder solucionarlo. Cada exportador debe considerar esta situación si desea exportar, de este modo va a tener un respaldo o colchón de seguridad para eventuales exportaciones.

Los productores de café deben dar a su café las revisiones continuas con ingenieros agrónomos, esto ayuda a la prevención de enfermedades y demás afectaciones. En especial, cuando el productor es exportador, ya que tiene un compromiso con un cliente en otro país al que debe suplirlo con la necesidad que tenga y cada vez que lo solicite. (Hernández, 2017).

## **Categoría 9: Logística y Transporte Interno**

### **Descripción**

Existe una serie de situaciones y aspectos que se deben tomar en cuenta para la exportación de café especial a Inglaterra. Si bien es cierto, el flete principal es el marítimo, se debe tomar en cuenta el flete interno y la logística de salida. Los entrevistados detallan:

- “He sufrido con temas internos. Desde huelgas en el puerto de Limón por parte de los sindicatos, atrasos en el transporte por cierres de vías terrestres, mala vigilancia en los previos del puerto, entre otros” (Sánchez, Microbeneficio Mirazú).
- “El cierre de vías y derrumbes sobre la Ruta 32 que comunica a San José con Limón, nos ha perjudicado en algunas ocasiones” (Vargas, Microbeneficio Santa Rosa 1980).

### **Análisis**

Algunos procesos internos llegan a generar retrasos, se sabe que en Costa Rica la infraestructura de las carretas no es la mejor, por lo que en algunas ocasiones se ha tenido

problemas con este tema, Sánchez (2017). Esta afirmación, expresa la preocupación de muchos de los exportadores de café especial que deben pagar fletes internos para que sus cargas lleguen hasta los puertos, pero en algunas ocasiones las carreteras colapsan, se derrumban o están en reparación, por lo que el atraso aumenta.

En Costa Rica, es común ver protestas huelgas y sindicatos. Se conoce sobre el tema de JAPDEVA, quienes en algunas ocasiones se han determinado en huelga y paralizan las funciones del puerto. Esto afecta la logística de la exportación del café a Inglaterra, lo cual es una lástima ya que genera un efecto negativo en el exportador y el importador.

Según Agüero (2014) “viajar por una carretera sin caer en un bache o sin sentir el golpeteo del carro cuando las llantas pasan sobre parches y hundimientos, es una aventura casi inevitable en Costa Rica” (párr.1). Lo cual detalla el pésimo estado de las carreteras por las cuales deben transitar las cargas. Los exportadores conocen sobre estas situaciones, por lo que desde que establecen una negociación con el cliente en Inglaterra, consideran todas estas situaciones que se pueden presentar y alternativas de solución para poder continuar con el propósito de exportar.

## **Categoría 10: Efectividad de las Consideraciones**

### **Descripción**

Si se le consulta a los entrevistados sobre qué tan buenas son las consideraciones que está utilizando para la exportación de café especial hacia Inglaterra, la mayoría de ellos concuerdan en sus opiniones, algunas de estas son:

- “En realidad nunca he tenido problemas, porque he manejado bien los protocolos y los procesos de exportación. Además, nuestro mayor interés es satisfacer el cliente y que nos paguen” (Sánchez, La Candelilla State).

- “Los pasos que utilizamos para exportar son muy efectivos, no hemos perdido el cliente, siempre nos paguen y el volumen de exportación ha aumentado” (Solís, Microbeneficio Don Oscar).
- “Nunca tengo problemas en cuanto a los procesos y siempre he recibido el pago por parte de mi cliente, siento que ha sido una gran negociación” (Sánchez, Microbeneficio Mirazú).
- “Se trata de crecer todos juntos, por esta razón se le ofrece colaboración a todo aquel que desee colocar su producto en el exterior” (Astúa, ICAFE).
- “Las consideraciones, pasos u operaciones logísticas que he seguido han sido muy efectivos. Sin embargo, me gustaría aprender más, siempre es bueno mejorar” (Vargas, Microbeneficio Santa Rosa 1980)

### **Análisis**

En esta categoría de análisis se encuentra un aspecto de mucha importancia para la presente investigación. Este está relacionado con la efectividad en las consideraciones, pasos u operaciones logísticas que se utilizan para la exportación de café especial a Inglaterra. Afortunadamente, se observa que los entrevistados están muy satisfechos con la labor que están realizando y sienten que los pasos que han seguido son los adecuados para este proceso.

Según Astúa (2017), el crecimiento debe ser mutuo, por eso se debe ofrecer ayuda como institución para que cada uno de estos exportadores pueden desarrollarse de la forma más adecuada. Esta mención, evidencia en interés del ICAFE para que los exportadores utilicen las mejores consideraciones logísticas en la exportación y así mismo poder colocar el producto en los mercados internacionales más oportunos.

Según (efinición.mx (2017) establece que efectividad es: “la capacidad o facultad para lograr un objetivo o fin deseado”. Lo anterior, hace referencia a lo que se espera obtener con las consideraciones en la negociación para la exportación. Por lo tanto, se puede decir que las mismas son muy efectivas y se ha trabajado muy bien en ellas.

## **Categoría 11: Problemas Portuarios**

### **Descripción**

Uno de los factores que más preocupa a los exportadores de café, son los problemas que se presentan en las zonas portuarios. Donde no es común encontrar situaciones anormales, pero algunos de ellos demuestran su descontento en las opiniones:

- “Me preocupa el tema de los previos en Limón, en varias ocasiones han sacado el contenedor con mi carga, lo mueven a otro lugar y luego nadie sabe nada” (Sánchez, Microbeneficio Mirazú)
- “He escuchado sobre el robo de contenedores y sé que la seguridad en los puertos no es la mejor. A veces siento que temo más cuando mi carga está en el puerto esperando para salir que cuando ya va de camino en el buque” (Solís, Coopedota).
- “¡Siempre hay sorpresas! Primero que están en huelga los JAPDEVA, luego que hay atrasos por las malas condiciones del Puerto en Limón y finalmente en una ocasión no encontraban mi carga, luego la ubicaron pero no sé qué fue lo que sucedió” Monge (Beneficio La Lía Tarrazú).

### **Análisis**

Es posible encontrar una serie de inconformidades por parte de los entrevistados en cuanto al tema del puerto en Limón. Este es el que se utiliza en todas las exportaciones por el destino que lleva la carga (Inglaterra). Sánchez (2017), recalca que se encuentra totalmente disconforme con la operación en Limón por la falta de seguridad y mal trato por parte de muchos funcionarios, aspecto que ha tomado en cuenta siempre que debe realizar una exportación.

Se observa que el descontento no es en general, pero si se conoce de las situaciones por las que han atravesado algunos de los exportadores de café especial y es posible denotar desconfianza y desaprobación en cuanto a las funciones que se realizan en este puerto.

Situación que se vuelve incómoda y se debe considerar siempre a la hora de la negociación con los ingleses, pues se pretende nunca quedarles mal.

Los malos manejos en previos de contenedores, la falta de seguridad, el descontrol en la entrada y salida de contenedores, los manejos no autorizados y el pésimo funcionamiento del puerto, en ciertas ocasiones, son solo algunas de las opiniones encontradas que indican que se debe mejorar mucho para poder seguir exportando con confianza hacia Inglaterra y generarle al cliente la tranquilidad que el mismo requiere para seguir con una efectiva relación comercial.

## **Categoría 12: Tendencias Sociales**

### **Descripción**

Esta categoría de análisis demuestra que existe cierta incertidumbre por parte de los exportadores de cafés especiales. Esto se genera por el mundo cambiante en el que se vive, donde los gustos y preferencias pueden variar. A continuación, algunas opiniones:

- “Vivimos en un mundo que todos los días cambia, esperemos que los ingleses no dejen de consumir café, esto generaría la búsqueda de nuevos mercados” (Solís, La Casona Doña Lina).
- “Inglaterra era un país que se caracterizaba por el alto consumo del té, luego decidieron cambiar al consumo del café y esto nos ha abierto muchas puertas. Esperemos que este mercado siga en aumento” (Hernández, Coopetarrazú).
- “Se pretende que el café se envíe a países en los que el poder adquisitivo es alto, como en Inglaterra por ejemplo, es un gran mercado y se espera que aunque se den cambios en cuanto a gustos y preferencias, los ingleses sigan prefiriendo nuestro producto” (Paniagua, PROCOMER).

### **Análisis**

Según Definición.de (2012), se establece que tendencia “es una corriente o preferencia hacia determinados fines”. Esta afirmación, relaciona los gustos o inclinaciones que tiene la sociedad para inclinarse hacia ciertos gustos o preferencias.

Es una tendencia social el consumo del café especial y sobre todo de calidad en Inglaterra, lo hacen todas las personas que tienen acceso al mismo y es un mercado en aumento, se espera que esta tendencia siga de la misma manera en la cual se ha manifestado (Hernández, 2017). Es importante mencionar también que, durante muchos años fue una tendencia de los ingleses el consumo del té, este ha perdido mucho terreno, que el café ha ganado. Por esta razón, es importante considerar la negociación de este producto y se espera que no llegue otro producto a suplir las necesidades que el café logra cubrir.

Inglaterra genera muchas ganancias y alta rentabilidad para los productores de café especial de la Zona de los Santos, sin duda alguna es un mercado que, si se sabe aprovechar, brinda muchas ganancias. La exportación hacia este país se da desde hace muchos años y por algo se ha mantenido estable (Solís, 2017).

### **Unidad de análisis 2: Expectativas**

Según “WordReferenc” (2017), se puede observar que se hace referencia a la definición del término expectativas, en las siguientes palabras: “Esperanza o posibilidad de conseguir una cosa”.

La segunda unidad de análisis pretende identificar las principales expectativas en cuanto a la exportación de café especial hacia Inglaterra. Estas expectativas, se generan a partir de lo que se pretende obtener para su empresa, negocio o institución con las consideraciones más efectivas para la negociación en la exportación de café especial.

En esta unidad es posible derivar las siguientes variables:

1. Apertura de nuevos mercados
2. Mejora de la reputación empresarial y del país.
3. Aumento de la capacidad de internacionalización

4. Crecimiento de la rentabilidad empresarial
5. Mantenimiento y mejora de la calidad del café especial
6. Agilizar trámites.
7. Reducción de costos
8. Fomento a las exportaciones
9. Experiencia en exportaciones
10. Reducción de tiempos en los procesos
11. Satisfacción continua del mercado meta.

### **Categoría 1: Apertura de Nuevos Mercados**

#### **Descripción**

En esta categoría es posible observar que los entrevistados se encuentran satisfechos con la labor que realizan, razón por la cual desean tener apertura en otros mercados para seguir trabajando de la misma forma. Las fuentes de información muestran lo siguiente:

- “Quiero crecer, aumentar mis ventas internacionales y lograr colocar mi producto en más países” (Solís, Beneficio Don Oscar).
- “Actualmente exportamos a muchos países a nivel mundial, nos ha ido bien y queremos seguir expandiéndonos” (Hernández, Coopetarrazú).
- “Nuestro mercado meta está satisfecho y deseamos tener mayor apertura en nuevos mercados. No necesariamente tiene que darse la búsqueda de clientes fuera de Inglaterra, si en este país se ha tenido éxito en las exportaciones, entonces debemos buscar clientes y nuevos mercados en el mismo país” (Sánchez, La Candelilla State).

#### **Análisis**

Es posible calificar como excelente la labor de los exportadores de café especial a Inglaterra, esto aún con falta de información para exportar y algunos sin experiencia. Por lo

tanto, la mayoría concuerda en que las gestiones han dado frutos positivos; esto genera confianza y motivación para la búsqueda de nuevos mercados internacionales, así mismo se pretende un análisis del mercado meta al cual se desea llegar y poder satisfacer la necesidad de un cliente en otras latitudes.

Indica Astúa (2017) que la apertura de nuevos mercados es uno de los principales objetivos que tienen este tipo de exportadores cuando ven que sus labores generan las ganancias estimadas y la rentabilidad suficiente, esto genera motivación en ellos y promueve a exportación hacia otros países para seguir creciendo como exportador.

Una de las mayores evidencias de que las cosas se están haciendo bien, es cuando se logra observar que el productor está satisfecho con su labor y, aunque existen trabas y demás aspectos por considerar, este desea seguir en su labor diaria para seguir aumentando su producción y crecimiento como exportador. Por esta razón, es importante mencionar que una de las expectativas más claras de los entrevistados está relacionada con la expansión y la apertura de nuevos mercados, lo cual determina el buen servicio, la calidad del producto y la fuerza con la que se ha trabajado para lograr lo que se tiene hasta el momento.

## **Categoría 2: Reputación Empresarial y del País**

### **Descripción**

La presente categoría de análisis muestra el valor que tiene para los productores que su café sea reconocido en otros lugares del mundo. Además, de que esto les abre puertas en los mercados nacionales y ayuda al país; algunos criterios recolectados son:

- “Nuestra empresa es conocida en otros lugares del mundo. Por lo tanto, en comparación con otras empresas de Costa Rica, la nuestra tiene una mejor reputación e imagen por las funciones y logros que ha alcanzado. Nuestra expectativa es tener una buena reputación y poner en alto el nombre de Costa Rica por la calidad que ofrece” (Solís, Coopedota).

- “Quiero que mi empresita sea más conocida en Costa Rica y que se caracterice por la calidad del café que ofrecemos. Tenemos una marca y nos interesa que se dé a conocer” (Solís, La Casona Doña Lina).
- “Es curioso, en Costa Rica hay personas que no conocen sobre el café de Tarrazú, mientras que hay personas en Europa y Asia que se desvelan por una taza de café de Tarrazú. Tenemos que dar a conocer nuestro nombre en los medios locales, aunque aceptamos que nos interesa más colocar nuestro producto en los mercados internacionales que en Costa Rica” (Hernández, Tarrazú).

### **Análisis**

Según The Word Reference (2017), se define reputación como: “opinión que se tiene de algo o alguien y se relaciona con la fama o el prestigio”. Este argumento, indica que, para los exportadores de cafés especiales, es de suma importancia que su reputación sea la mejor para poder seguir trabajando. Tener prestigio y caracterizarse por lo que se ofrece, es un pilar fundamental para el funcionamiento efectivo de este tipo de exportaciones.

Las empresas, beneficios y micro beneficios ubicados en la Región de Tarrazú, acepta que no tienen mucho reconocimiento a nivel nacional, esto porque se han dedicado principalmente a la producción para colocar el café en los mercados internacionales o solo en ciertos puntos de venta a nivel nacional. Por lo tanto, no se tiene una reputación definida.

Al no contar con esta reputación, se pretende que el nombre de Café de Tarrazú se relacione cada día más con una buena reputación e imagen aceptable para que tenga prestigio en todos los mercados en los cuales se va trabajar. Agregado a esto, se sabe que el nombre de Costa Rica está relacionado con calidad y buen gusto en temas de café, por lo que la reputación del país también está en juego, aunque actualmente se tiene una buena reputación, la principal expectativa es que esta siga de esta forma o poder aumentarla.

### **Categoría 3: Mejorar la Capacidad de Internacionalización**

## **Descripción**

Esta categoría de análisis explica algunos términos u opiniones sobre la capacidad de internacionalización que tienen algunos de los exportadores de cafés especiales. En las cuales las opiniones son muy diversas:

- “Se fomentan las exportaciones de todo tipo de producto, en este caso el café, y se pretende que las empresas crezcan al internacionalizarse” (Paniagua, PROCOMER).
- “El proceso de internacionalización no es fácil, de hecho, es un término que tiende a confundir. En resumen, no toda empresa que exporte es una empresa internacionalizada y hay empresas que exportan sus productos y no deberían de hacerlo, pues creen que van obtener más ganancias en los mercados internacionales pero no han analizado bien el mercado” (Astúa, ICAFE).
- “La internacionalización es un proceso que lleva tiempo y una serie de condiciones para que se dé de la forma más efectiva, este término es muy amplio pero creo que todos entendemos un poco de que habla” (Sánchez, Microbeneficio Mirazú).
- “Quiero que mi negocio siga como va, que siga traspasando las fronteras del país y sea internacional” (Monge, Beneficio La Lía, Tarrazú).

## **Análisis**

Según PROMÉXICO (2015), internacionalización y la decisión de realizarla se define como: “la decisión de internacionalización implica la participación directa de las empresas en otros países y es un proceso que fortalece la integración de las naciones a la economía global a través del mejoramiento de la productividad de sus empresas” (párr.1). Este concepto, va de la mano con el intercambio de bienes y servicios, la globalización y demás temas relacionados con el comercio internacional.

Aunque muchas empresas piensan que la solución más efectiva para su empresa de café es la internacionalización, en muchos casos esto no es del todo cierto. Paniagua (2017)

detalla que la capacidad exportable en cada una de las empresas es diferente, además de que hay distintos mercados meta y variables que pueden modificar esta situación.

Es posible observar que la mayoría de los productores de café especial tiene la expectativa de internacionalizar su empresa. Además, es posible notar que se desconoce de algunos procesos relacionados con este término. El tiempo que tiene de exportar, el tamaño de la empresa, la capacidad exportable, el conocimiento de los mercados internacionales y demás factores, son aspectos que se deben analizar para verificar si la internacionalización es el mejor proceso a seguir.

De este modo, los productores pretenden que se mejore su capacidad de internacionalizarse para poder establecerse en todos los mercados que quieren y seguir creciendo empresarialmente.

#### **Categoría 4: Aumentar la Rentabilidad de la Empresa**

##### **Descripción**

Se establece en esta categoría de análisis, que esta es la principal expectativa de los entrevistados. Sin duda alguna las ganancias son los beneficios que más se esperan obtener, por lo que fundamentan algunos de sus criterios:

- “Mi mayor expectativa con estas exportaciones es obtener todos los beneficios económicos por los que tanto he trabajado” (Vargas, Microbeneficio Santa Rosa 1980).
- “Pretendo darle mayor estabilidad a mi negocio, así mismo tener más ganancias de las exportaciones a Inglaterra y mejorar la rentabilidad empresarial” (Sánchez, Microbeneficio Mirazú).
- “Exportar café especial a Inglaterra me trae divisas y mejora mi situación económica. Sería una mentira decir que esta no es mi principal expectativa con el

negocio por el cual me levanto todos los días a trabajar” (Solís, Microbeneficio La Casona Doña Lina).

- “Sabemos que los ingleses se caracterizan por pagar muy bien, por lo que seguir exportando a este mercado hace que nuestra empresa sea más grande y obtenga todas las ganancias económicas esperadas” (Hernández, Coopetarrazú).

### **Análisis**

Sin duda alguna, esta es la principal expectativa de todos los entrevistados. Por razones, lógicas, siempre se busca obtener ganancias de la actividad comercial a la cual se dedica, así mismo todos los entrevistados indican que quieren mejorar su situación económica y ven en el mercado inglés una fuente de dinero y un mercado con un gran potencial para poder explotarlo.

Vargas (2017), menciona que esta expectativa la comparten todas las personas que trabajan, siempre se busca obtener ganancias de lo que se está realizando. Por supuesto que si se generan exportaciones, se pretende que estas den las ganancias esperadas y la rentabilidad empresarial sea la deseada para poder seguir dedicándose a la misma actividad comercial.

Es de fácil interpretación reconocer la intención de todos los entrevistados en cuanto a la principal expectativa del negocio. De hecho es la primera opinión que generan y luego formulan otras secundarias, esto representa la importancia de generar los procesos adecuados, las consideraciones exactas y a mejor negociación para la exportación de café especial a Inglaterra, así mismo esto trae consigo todas las ganancias y rentabilidad para cada uno de los productores.

## **Categoría 5: Mejoras en Cuanto a Calidad**

### **Descripción**

La calidad es una de los aspectos por los cuales se han caracterizado el café de Tarrazú, en esta categoría de análisis se muestran algunas de las opiniones de los entrevistados en cuanto a las expectativas que tienen sobre la calidad:

- “Nuestra calidad es reconocida a nivel mundial, pero me preocupa cuando mezclan nuestro café con el de otros lugares del mundo y todo lo alistan como “Café de Tarrazú”, es algo que no está bien y estamos luchando para que no se dé más esta situación, es tan incómodo que tomen nuestro nombre para ser grandes” (Hernández, Coopetarrazú).
- “Se ha trabajado mucho en la denominación de origen, todo el café de Tarrazú se perjudica y es un engaño para el consumidor final. Pero nos preocupa más el mal uso de nuestro nombre ¡No es justo! Trabajamos día tras día por la calidad para que otros en otros países se roben nuestro prestigio” (Astúa, ICAFE).
- “Esto de robarnos el nombre se da en todo lado, hasta otras personas de Costa Rica usan nuestro nombre. Pero bueno, me importa más que cada día preservemos nuestra calidad e ir mejorando para siempre tener los niveles más altos a nivel mundial” (Solís, Coopedota).

### **Análisis**

A nivel mundial, el Café de Tarrazú es muy reconocido por su calidad, no solo en los cafés tradicionales sino también en los cafés especiales. Hernández (2017), explica que es realmente molesto el uso de su nombre en otros países, pero se está trabajando en ello. Mientras tanto, lo que importa es seguir con la calidad que se tiene y mejorar día con día, esto porque los estándares tienen algunas variaciones y siempre se ha llegado a los más altos niveles.

Se han escrito una serie de documentos que hablan sobre la calidad del café en la Región de Tarrazú. Según CR Hoy (2015), un grupo de 17 catadores de todo el mundo, eligieron el café de Tarrazú como el mejor de Costa Rica y uno de los mejores de todo el mundo. Lo cual hace que su precio suba y sea más cotizado en los mercados internacionales.

Los entrevistados explican que quieren mejoras en cuanto a calidad, ya que, aunque la calidad que se tiene es muy alta, siempre desean seguir encabezando la lista de los mejores y no ceder espacio a caficultores de otras regiones o países. Sin duda alguna, las mejoras en la calidad deben darse todos los días desde el proceso de siembra, la recolección y todas las modificaciones que se le den al café con todos los cuidados necesarios para no perder la esencia de lo que ya se tiene (Sánchez, 2017).

## **Categoría 6: Agilizar Trámites**

### **Descripción**

Esta categoría evidencia que los entrevistados muestran su interés por que se agilicen los trámites de exportaciones y demás procesos similares, a continuación algunas expresiones:

- “Confección de documentos, sacar permisos y tramitarlos, la burocracia que a veces se presenta. Todo eso es un poco desgastante, me gustaría que nos apoyen más y haya más facilidad” (Solís, Microbeneficio La Casona Doña Lina).
- “El ICAFE no siempre es una gran ayuda, se trata de que agilicen trámites; pero siento que a veces son ellos quienes nos ponen una serie de trabas para poder trabajar y exportar tranquilos” (Solís, Microbeneficio Don Oscar).
- “Estos procesos suelen ser complicados y se complica un poco la logística. Tengo un familiar que me ayuda con los trámites pero sé que es complicado” (Monge, Beneficio La Lía Tarrazú).
- “Confeccionamos todos los documentos de exportación, gracias a la encargada de tráfico de mercancías que tenemos en la empresa. Pero muchas veces he notado el estrés de ella en cuanto a los permisos ya que suelen atrasarnos” (Hernández, Coopetarrazú).

### **Análisis**

Según PROCOMER (2017), en su portal de página web se ofrece una guía para todos aquellos que deseen exportar. Esta es una herramienta muy útil en la que se observan los pasos más generales y documentos a presentar para iniciar con el proceso. Sin embargo, los entrevistados que pertenecen al grupo de los exportadores de café especial, indican que no siempre reciben la ayuda que requieren.

Además, Solís (2017), explica que los trámites son muy lentos y se espera que con el transcurso del tiempo todo sea más rápido para exportar con más facilidad y confianza. Explica también que es evidente que se vive en un país en el cual los trámites son lentos y son bastantes en comparación a otros países, por lo que una expectativa para los exportadores es que se trabaje en ellos y se busque la forma de reducir el “papeleo” y aumentar el apoyo a cada productor.

## **Categoría 7: Reducción de Costos**

### **Descripción**

Esta séptima categoría explica el interés de reducir los costos en todo el proceso de exportación. Las opiniones concuerdan en que es algo que esperan alcanzar para mejorar como exportadores:

- “Se gasta mucha plata, desde la producción del café, los trámites de exportación, los fletes y otras cosas. Todo esto hay que meterlo en el precio a la hora final de negociar con los ingleses; por dicha ellos no se quejan, pero reducir costos si me serviría de mucho” (Sánchez, La Candelilla State).
- “Somos pequeños y vivimos de esto, no podemos arriesgar gastando de más. Una reducción de costos es algo que he esperado por mucho tiempo” (Monge, Beneficio La Lía Tarrazú).
- “Son muchos pagos los que hay que hacer, se puede decir que es como una inversión porque cuando se vende se pueden ver los frutos. Pero lamentablemente cada año los gastos aumentan” (Solís, Coopedota).

## **Análisis**

Según PWC (2017), se menciona que reducir costos se puede definir como “hacer más con menos”. Precisamente, es esto lo que buscan los exportadores de café especial, quienes han notado como sus gastos han aumentado, aunque la producción se mantiene. Lo ideal sería poder aumentar la producción con menos dinero y, así mismo, vender más a los ingleses.

La reducción de costos es una expectativa que va de la mano con el aumento de las utilidades; pero en este caso no están del todo en las manos de los exportadores, ya que no son ellos quienes definen el precio por el cual van a comprar los insumos para el café, el precio de pagar todos los trámites de exportación, los pagos a la naviera y demás. Por lo tanto, se espera al menos la reducción de al menos en una rama de la lista de los gastos generales que hay que efectuar.

Los gastos son evidentes, hay que hacerlos porque son una inversión para poder exportar el café a los mercados internacionales. Hay gastos en la producción, mano de obra, gastos en tramitología, pago de impuestos y demás gastos que se deben hacer. Sería de gran ayuda para todas las empresas exportadoras que esto se reduzca; indica Solís (2017), que esto sería como un fomento a todos aquellos que desean seguir internacionalizándose.

## **Categoría 8: Fomento a las Exportaciones**

### **Descripción**

La presente categoría de análisis muestra el interés de los entrevistados para que se le brinde un fomento o ayuda a las exportaciones, en las que indican que se han sentido abandonados, seguidamente una lista de opiniones:

- “Sería un plus para mi negocito, hay momentos en los que me he sentido abandonado a pesar de todas las ayudas que las instituciones del Gobierno, el ICAFE y otras dicen dar” (Sánchez, Microbeneficio Mirazú).
- “Necesitamos más apoyo, casi siempre estamos solos. Cuando uno inicia si recibe mucho apoyo y ayudas, pero luego como que se olvidan y no se fomenta nada” (Solís, Microbeneficio Don Oscar).
- “El fomento a las exportaciones es sumamente importante, la verdad sería una gran ayuda para toda la zona de los Santos que se fomenten las exportaciones de café. Un día escuche un comentario que decía “No sería bueno porque me pondrían competencia”, lo cual es un argumento un poco vacío porque afortunadamente hay tantos clientes en los mercados internacionales, que hasta nosotros como exportadores, en muchas ocasiones nos ayudamos para salir adelante todos juntos” (Solís, Coopedota).

### **Análisis**

Considerando las opiniones de los entrevistados, se puede observar que en general les interesa que se les brinde más apoyo de parte de las instituciones relacionadas para poder crecer más. Además, indican que el fomento a las exportaciones es algo que les beneficia no solo a ellos, sino también al país en general.

El fomento a las exportaciones, como lo indica Solís (2017), ayuda al progreso de toda la Región de Tarrazú. Esto va de la mano con el mejoramiento de la economía local y el impuesto laboral para toda la población. Se debe pensar de forma conjunta y sin egoísmo, ya que al pensar únicamente en su negocio, no se beneficia a nadie más. El apoyo a las exportaciones en general, es un paso que se espera alcanzar en unos años para el mejoramiento de las consideraciones logísticas para negociar con los ingleses.

Como menciona Hernández (2017), la labor conjunta de todos los que trabajan con el mismo fin, levanta el negocio y favorece a gran parte de la población. Se puede notar en los

entrevistados el interés de seguir en su labor, por lo que un fomento continuo sería un impulso para todos.

## **Categoría 9: Experiencia y Crecimiento Empresarial**

### **Descripción**

En esta categoría es posible encontrar la opinión de los entrevistados en la que indican que con su trabajo, esperan ganar experiencia con el paso del tiempo y esto mejora su negocio.

- “Tenemos muchos años exportando a Inglaterra y cada vez se aprende algo nuevo, una de mis expectativas es aumentar mi conocimiento y poder ayudar a la empresa para la que trabajo para que pueda crecer” (Sánchez, La Candelilla State).
- “No tengo estudios en comercio internacional, cursos en exportaciones ni nada similar; pero con mi experiencia, conozco bien el café. Esto es lo que quiero con las exportaciones, que conforme más veces las haga, pueda aprender más y que mis exportaciones aumenten” (Monge, Beneficio La Lía Tarrazú).
- “Una cosa es lo que dice el papel otra muy diferente es ponerla en práctica. Cada caficultor va ganando experiencia y aprendizaje en relación con las veces que exporta su café a Inglaterra. Aunque brindemos información, cuando esta se pone en práctica sale otro sin fin de situaciones inesperadas” (Astúa, ICAFE).

### **Análisis**

Esta expectativa no es compartida por todos los participantes, se puede observar la diferencias en cuanto al conocimiento de sobre exportaciones, comercio internacional y procesos logísticos. Se puede calificar el conocimiento de cada uno de los entrevistados, ya que la mayoría de ellos no tienen conocimientos básicos sobre exportaciones y se desea que con el paso del tiempo adquieran mayor experiencia para trabajar con toda la seguridad requerida.

Por otra parte, se puede observar que el personal que trabaja para empresas exportadoras grandes y para las instituciones relacionadas (PROCOMER, ICAFE, por ejemplo), si tiene los conocimientos sobre exportaciones y temas comerciales que les ayudan en sus labores diarias. Según lo mencionó Astúa (2017), se indica que se puede tener conocimiento por estudios, cursos, charlas u otros medios; pero en el momento de poner en práctica todo esto, se descubre una serie de situaciones inesperadas con las que hay que lidiar para poder desarrollar la gestión.

Agregado a esto, es posible encontrar que con el consentimiento o sin él, todos en general desean que su negocio crezca y tener la capacidad para poder solucionar cada situación que se presenta. Además de poder dar ideas u ofrecer mejoras en el proceso que están utilizando en su negocio.

## **Categoría 10: Reducción de Tiempos en Procesos**

### **Descripción**

La presente categoría muestra el interés de que los tiempos que se estiman para cada proceso puedan reducirse, de este modo poder exportar con mayor frecuencia. Se pueden observar algunas opiniones.

- “Sabemos que no se puede reducir el tiempo de tránsito desde el puerto en Costa Rica hasta el puerto en Inglaterra, pero sí se pueden reducir tiempos en los que solo se está a la espera de movimientos en puertos, pagos de impuestos y otros” (Sánchez, Microbeneficio Mirazú).
- “El tiempo de entrega a veces es demasiado, no sé por qué pasa esto, pero el cliente presiona para que la carga se entregue rápido y genera cierta intranquilidad” (Vargas, Microbeneficio Santa Rosa 1980).

### **Análisis**

Según CONCEPTODEFINICION.DE (2014), se menciona sobre el concepto de reducción: “la palabra reducción es aplicada para definir la acción, ejecución y efecto de reducir, el cual refiere a la disminución de algo que anteriormente era de gran medida”. Por lo tanto, se puede deducir que cuando se habla de reducción de tiempos en los procesos, se habla de la disminución de los tiempos en ciertos procesos que se necesitan para la exportación del café especial.

Indica Vargas (2017), en cuanto a los tiempos de producción y manejos en el café no se presenta ninguna problemática, ya que son tiempos que están establecidos y son necesarios para la producción del café especial. El problema radica en los tiempos que se pierden en puertos, en la recolección y preparación del pedido. Esta opinión es compartida por la mayoría de los entrevistados; en el caso de quienes contratan a la empresa exportadora Exclusive Coffee, mencionan que hay que esperar a que todo el contenedor se llene (se exporta por medios de un contenedor consolidado), lo cual genera que existan atrasos, más aún cuando una de las cargas aún no tiene algún permiso, Monge (2017).

En general, se puede observar que se espera una reducción en los tiempos de los procesos que no están a la mano de los entrevistados (procesos mencionados anteriormente), lo cual generaría mayor rapidez en el tiempo final de la exportación.

## **Categoría 11: Satisfacción del Mercado Meta**

### **Descripción**

Se puede notar, en esta última categoría de análisis, que los procesos de exportación generan satisfacción al exportador y al importador o consumidor final, por lo que se espera que todo siga de la misma forma, una serie de opiniones son:

- “Me llena de satisfacción que mi producto llegue hasta el mercado meta, pero me llena más de satisfacción ver a mi cliente contento y que desea seguir negociando

conmigo, lo cual indica que estoy haciendo bien las cosas, por eso espero que todo siga de la misma forma” (Sánchez, Microbeneficio Mirazú).

- “Es bonito ver que me visita mi cliente, les envió el producto y me notifican que todo está perfecto. Solo espero que todo siga igual y que la calidad de mi café sea importante para llegar al mercado que quiero” (Solís, Microbeneficio La Casona Doña Lina).
- “Somos una empresa muy grande, de hecho, la más grande en cuanto a temas de café en la Región de Tarrazú. Por lo que tener el cliente satisfecho es la meta de cada una de las exportaciones, nuestra mayor expectativa es seguir aumento la clientela y no perder ningún cliente” (Hernández, Coopetarrazú).
- “Se busca que con la ayuda a los exportadores, ellos pueden desarrollar todos los procesos de la forma más adecuada. La expectativa de cada exportación es satisfacer al cliente final y es como el punto final de todo un proceso con muchos esfuerzos. Si todo se desarrolló de la forma más adecuada, el cliente va a seguir negociando” (Paniagua, PROCOMER).

## **Análisis**

Según Word Reference (2017), sobre la palabra satisfacción se establece que es “alegría, placer gusto, cumplimiento de una necesidad, deseo, etc”. Además menciona sobre el mercado meta: “Conjunto de compradores de un determinado bien o servicio”. Gracias a esta definición, relacionada con esta investigación, se puede afirmar que la satisfacción del mercado meta se da cuando se les da placer, conformidad o satisfacción a los compradores del café especial procedente de Tarrazú.

En una serie de opiniones recolectadas entre los entrevistados, se califica de excelente la labor que están realizando, ya que mencionan que siempre observan a su cliente satisfecho y la relación comercial sigue con el paso de los años.

Menciona Solís (2017), se trabaja durante muchos días para llegar a culminar todo el proceso con esta satisfacción. No solo refiriéndose a la del mercado meta, sino también a la

que la empresa siente al saber que su cliente está agradecido con el producto y la negociación fue muy satisfactoria. Por esta razón, es posible notar el que los entrevistados desean que las cosas siempre sigan de esta forma y, así mismo, trabajar con tranquilidad y satisfacción de que su producto es bueno y el proceso que están utilizando es el adecuado.

### **Interpretación de los Datos**

Gracias a los datos suministrados por los entrevistados, es posible crear una compilación de información para poder establecer los resultados obtenidos adecuadamente; así mismo, se pueden interpretar de una forma más simple.

De este estudio, es posible revelar que los exportadores utilizan una serie de consideraciones, pasos u operaciones logísticas para poder hacer llegar sus productos hasta Inglaterra. El estudio, también identificó que todos estos pasos que se han utilizado son los que les han dado éxito a los exportadores y que aunque muchos de ellos no cuentan con la información necesaria para poder desarrollar su labor, afortunadamente la gestión ha sido muy efectiva.

También, es posible constatar que los entrevistados se sienten muy cómodos con la labor que están ejecutando. De hecho, esto es posible confirmar lo anterior con las respuestas de ellos cuando afirman que los pasos u operaciones logísticas que están utilizando son las más efectivas que pueden desarrollarse; es gracias a esto que su empresa o negocio ha crecido con el paso de los años. Aunque se observa que los exportadores de café especial conocen poco sobre todos estos pasos y en la mayoría de las ocasiones piden ayuda a otras empresas o instituciones relacionadas, sienten que su trabajo es efectivo y la forma en la que lo hacen les ha dado las ganancias esperadas.

Esta afirmación, se puede respaldar con diversos beneficios que los exportadores dicen recibir por colocar su café en Inglaterra. Por lo tanto, se pueden mencionar los beneficios, económicos, mejora en la reputación de la empresa, apertura a nuevos mercados, el valor agregado que se le da al producto, la atracción indirecta del turismo que están ejecutando,

aumento de la credibilidad y el prestigio de la empresa, mayor confianza y seguridad para trabajar y más rentabilidad empresarial, son solo algunos de los beneficios que los exportadores de café especial en la Región de Tarrazú indican recibir.

Estos beneficios antes mencionados, sirven como motivación para que todos ellos sigan en su labor cotidiana. Sin embargo, se puede observar que no se disminuye la incertidumbre del todo, por lo que se encuentran opiniones en las cuales se manifiestan una serie de mejoras que ellos sugieren para poder salir adelante. Es posible encontrar recomendaciones o mejoras en cuanto a la reducción de los costos, mejora en los tiempos de todos los procesos, más agilidad en los trámites para exportación y eliminación de trámites burocráticos, mejorar la trazabilidad del producto y mayor apoyo o fomento a las exportaciones por parte del Gobierno de Costa Rica e instituciones relacionadas.

La falta de conocimientos e información por parte de entes mayores referentes a exportaciones en el país, también es una debilidad que se presenta. Por lo tanto, existe una serie de expectativas que los exportadores de café especial tienen. Estas expectativas, reflejan la motivación y conformidad que se presenta en el proceso de las exportaciones; así mismo, es un indicador de que las cosas se han realizado de la forma más efectiva.

Se mencionan expectativas relacionadas con el crecimiento empresarial, el aumento de las exportaciones promedio en el año hacia el mercado inglés, crecimiento de la oferta exportable del país, mayor posicionamiento internacional, crecimiento del poder adquisitivo del país y de los exportadores, mejoras en cuanto al precio, entre otras. Todas estas expectativas, se espera que generen más relaciones comerciales con un mayor número de clientes, mejorar las ganancias esperadas, mantener el mercado meta estable y mejoras en el precio para poder negociar con mayor seguridad.

Es posible identificar el interés que se tiene para poder satisfacer al cliente con la calidad que tiene el producto antes mencionado, lo cual va a generar una mayor tranquilidad en cuanto a los procesos que se han estado utilizando.

Además, se indica por parte de los entrevistados, que existe una serie de factores externos que les han afectado en algunas ocasiones. Estos factores, están relacionados con problemas climáticos, la economía cambiante, las afectaciones que pueden sufrir el café, el transporte y los trámites locales. Sin embargo, estos factores se presentan en pocas ocasiones por lo que las expectativas para ser grande no se disminuyen.

En general, se puede deducir que las consideraciones utilizadas por los exportadores de café especial a Inglaterra en el momento de negociar su producto, son las más adecuadas y las que han colaborado con el éxito de cada uno de sus negocios. Es notable que se deben dar mejoras en muchos aspectos, por lo que también demuestran su interés por el mejoramiento continuo de todos los procesos para una negociación más satisfactoria.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones de la Investigación**

- La negociación internacional es un proceso en el que intervienen el exportador y el importador. Así mismo busca un acuerdo en cuanto a la exportación de café especial, comúnmente se reciben visitas que verifican la calidad y los procesos.
- El establecimiento de la relación comercial se da por medio de un contrato y se acuerda absolutamente todo. Se fijan las pautas con las que se va a trabajar durante la exportación.
- También, es posible concluir que la tramitología, en la mayoría de los casos es lenta, principalmente en aspectos de solicitud de permisos y aprobación de los mismos. Esto atrasa el proceso de exportación, lo cual ha generado problemas, y se busca agilizar para ser más competitivos.
- En cuanto a la producción y preparación del pedido, debe ser exactamente como fue definido en la negociación y sin cambios en cuanto a calidad y cantidad para lograr la máxima satisfacción del cliente.
- Cuando se da el envío de la mercancía, el proceso de seguimiento debe darse día a día y es el lapso en el que se genera mayor incertidumbre sobre el estado de la carga y la localización.

- Es posible concluir que los factores climáticos representan la mayor problemática en cuanto a los factores externos a la negociación que pueden influir en esta, además de que no es posible interceder en ellos.
- Se puede observar que la economía cambiante en los países genera implicaciones que en la mayoría de los casos no se han tomado en cuenta. Sin embargo, los exportadores de café especial son conscientes de ello.
- Se define que las afectaciones en el café, tales como enfermedades y plagas deben controlarse todos los días, aunque son un factor externo a la negociación; ya que estas pueden dañar gran parte de la producción y, por supuesto, la cantidad y calidad del producto antes negociado con los ingleses.
- En cuanto a la logística de exportación y el transporte interno, se busca por parte de las entidades relacionadas, que se brinde mayor seguridad y veracidad del trabajo en los puertos, mejoras en las carreteras nacionales y ajustes en las tarifas de los fletes internos.
- Se puede establecer que las consideraciones utilizadas en la negociación para la exportación de café especial a Inglaterra, son catalogadas como excelentes y con altas calificaciones por parte de los exportadores de la Región de Tarrazú.
- Es posible interpretar también que, los problemas portuarios forman parte de los problemas con los que se debe lidiar día con día y se buscan mejoras en el tema.

- En cuanto a las tendencias sociales, se concluye que existe preocupación por parte de los entrevistados, esto si se dan cambios en los gustos y preferencias de la población en Inglaterra y se afecte la venta de su producto.
- Es posible observar que los exportadores de café especial de la región tienen altas expectativas con su negocio, por lo que se establece que la apertura de nuevos mercados es una de las iniciativas principales para seguir exportando.
- Se concluye que estas exportaciones, colaboran en gran parte a la mejora de la reputación de la empresa y del país en general, lo que ha generado que se dé a conocer el producto en otros mercados internacionales.
- Aunque el proceso de internacionalización no está establecido en la mayoría de las empresas dedicadas a esta actividad, se observa que implícitamente conocen un poco de ellos y es el punto al cual se enfocan los entrevistados.
- Sobre el crecimiento de la rentabilidad empresarial, es posible concluir que todos los exportadores buscan utilizar las consideraciones que les brinden más frutos y ganancias para el negocio.
- La calidad del café de Tarrazú es reconocida a nivel mundial, por lo tanto, se observa que este ha sido el punto clave para las negociaciones efectivas y la mayor característica observada por los ingleses.

- Es posible observar que, con la mejora en agilizar trámites de exportación, se puede establecer una mejor negociación comercial con los ingleses desde mucho tiempo antes.
- Es posible concluir que, la reducción correcta de los costos es un tema en el que se trabaja para poder establecer modificaciones que garanticen mejoras en la negociación del café especial a Inglaterra y demás mercados.
- Los exportadores de la región, indican que esperan mayor apoyo de las instituciones públicas o privadas relacionadas con temas de café y comercio internacional para aumentar el fomento a las exportaciones del producto.
- Se establece que los exportadores, han adquirido experiencia para mejorar las consideraciones en la negociación. Sin embargo, existen temas en los cuales se buscan mejoras para tener un mayor crecimiento empresarial y obtener las ganancias esperadas.
- En cuanto al tema de reducción de tiempos en los procesos, se define que existe iniciativa en agilizar trámites y movimientos internos para facilitar el proceso de exportación.

- Se puede concluir finalmente, que si se logra satisfacer el mercado inglés con los gustos y preferencias que estos tienen, se cumple el objetivo principal que se estableció desde el inicio de la negociación.

### **Recomendaciones**

Se le recomienda a todos los exportadores habituales y no habituales de café especial ubicados en la Región de Tarrazú, la búsqueda de mayor información que sirva como apoyo para el crecimiento de su negocio en entidades públicas o privadas, tales como el ICAFE, Ministerio de Comercio Exterior, PROCOMER, CADEXCO, las cuales están relacionadas con temas de logística internacional, café, negociación internacional, fomento a las exportaciones, procedimientos aduaneros y temas culturales; para el mejoramiento de las consideraciones en las negociaciones para la exportación de café especial con Inglaterra durante las futuras cosechas.

Se le recomienda al ICAFE, la identificación completa de los exportadores de café especial de la Región de Tarrazú, para el ofrecimiento de más información, apoyo necesario y ayuda acertada en temas de café y temas de exportaciones al mercado inglés; esto mediante su sede ubicada en San Marcos de Tarrazú, que gracias a su cercanía colabora con el mejoramiento de las negociaciones en las exportaciones y a fomentarlas en aquellos productores que desean incursionar y no cuentan con la información necesaria para el desarrollo de todos los procesos en la negociación para la exportación.

Se le recomienda a PROCOMER, el desarrollo de más estrategias y una serie de programas para todos aquellos exportadores habituales de café especial hacia el mercado inglés, con el que se genere interés en los exportadores para acceder a la información actual. Se pretende el acceso a esta información mediante la implementación de una serie de capacitaciones, información en boletines, ofrecimiento de datos sobre ventajas competitivas de la exportación de este producto y generar apoyo para que las exportaciones

mejoren con el paso del tiempo y se establezcan nuevas consideraciones en las negociaciones del café especial hacia el mercado inglés.

Se le recomienda a PROCOMER, el desarrollo e implementación de más programas, y dar a conocer los existentes mediante la creación de información más clara y con mayor accesibilidad para todos los interesados; así mismo, impulsar todos aquellos exportadores no habituales de café especial hacia el mercado inglés y quienes no han iniciado con esta actividad comercial, para que encuentren el apoyo y los incentivos necesarios con los que decidan comenzar a incursionar de una forma más intensiva en esta actividad. Estos programas, deben estar dirigidos al éxito y crecimiento empresarial, por lo que se busca la mejora de las ganancias y reputación de los negocios enfocados en la exportación de café especial.

Se le recomienda a las instituciones públicas como ICAFE, Ministerio de Hacienda y Ministerio de Comercio Exterior, la implementación de un plan de apoyo para los exportadores de café especial que incluya información sobre ventajas y desventajas en cuanto a la exportación de este producto. Este plan debe darse a conocer en charlas y capacitaciones brindadas por profesionales en comercio internacional y temas de café. Estas implementaciones, deben ir de la mano con temas como la agilización de trámites de exportación, eliminación de trámites burocráticos, aumento de la seguridad en puertos y colaboración en los procesos de exportación y colocación del producto de la forma más rápida en los mercados internacionales.

Se le recomienda a los productores y exportadores de café especial de la Región de Tarrazú, la creación de uniones o negociaciones internas en las que se fortalezcan las exportaciones de café especial desde la región hacia Inglaterra. Con estas uniones, se pretende estandarizar procesos y mejorar las consideraciones utilizadas mediante comparaciones entre todos los participantes de la unión. Se deben establecer políticas de

lealtad y compromiso entre todos los participantes para el mejoramiento de la economía local y no buscar únicamente el bien común. Esto, mediante una creación de un bloque o gremio que represente esta unión ante las diferentes entidades públicas para obtener mayores beneficios y soluciones a los diferentes problemas que surgen a menudo.

Se les recomienda a todos los exportadores de café especial de la Región de Tarrazú, seguir trabajando en el perfeccionamiento de las actuales consideraciones utilizadas en la negociación para la exportación de café especial, mediante la información comparativa adquirida de los datos en las exportaciones anteriores realizadas por ellos mismos, así como de la observación de los procesos que mayores ganancias y ventajas les han brindado. De esta manera, se podrán establecer nuevos procesos, consideraciones y pasos u operaciones logísticas por seguir en las futuras cosechas en las que se deseen exportar hacia el mercado inglés y así generar un mayor crecimiento empresarial.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Agüero, M. (2014). Condición de las carreteras en Costa Rica, pasó de mala a regular. Recuperado de: [http://www.nacion.com/nacional/servicios-publicos/Condicion-carreteras-paso-mala-regular\\_0\\_1456454353.html](http://www.nacion.com/nacional/servicios-publicos/Condicion-carreteras-paso-mala-regular_0_1456454353.html)
- Banco Santander (2017). Reino Unido: Exportación de Productos. Recuperado de: <https://es.portal.santandertrade.com/gestionar-embarques/reino-unido/exportacion-de-productos>
- Banco Santander (2017), El Contrato de los Negocios. Recuperado de: <https://es.portal.santandertrade.com/establecerse-extranjero/reino-unido/entorno-legal>
- BBC (2016). Que es el Brexit y cómo puede afectar al Reino Unido y a la Unión Europea. Recuperado de: <http://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-36484790>
- Bonilla, L (2011), Los diez principales países exportadores de café. Recuperado de: <http://www.radiohrn.hn/l/node/5936>
- Café de Costa Rica (2011) Tarrazú. Recuperado de: <http://www.cafedecostarica.com/esp/tarrazu/Tarrazu.html>
- CAMUY (2011). Cafés especiales de origen No.10 Costa Rica Tarrazú. Recuperado de: [http://cafescamuy.com/tienda/blog/64\\_cafe-origenes-costaricatarrazu.html](http://cafescamuy.com/tienda/blog/64_cafe-origenes-costaricatarrazu.html)
- ConceptoDefinición.De (2014). Definición de Mercancía. Recuperado de: <http://conceptodefinition.de/mercancia/>

CrHoy (2012). Tarrazú tiene los mejores cafés de Costa Rica. Recuperado de:  
<http://www.crhoy.com/archivo/tarrazu-tiene-los-mejores-cafes-de-costa-rica/nacionales/>

Definición (2016). Definición de efectividad. Recuperado de:  
<https://definicion.mx/efectividad/>

Definición (2016). Definición de Producción. Recuperado de:  
<https://definicion.mx/produccion/>

Definición ABC (2017). Seguimiento. Recuperado de:  
<http://www.definicionabc.com/general/seguimiento.php>

Definición.De (2014). Definición de tendencia. Recuperado de:  
<http://definicion.de/tendencia/>

Definición.De (2014) Concepto de Reducción. Recuperado de:  
<http://conceptodefinicion.de/reduccion/>

Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales, Gobierno de Chile (2014). Barreras al Comercio Internacional. Recuperado de:  
<https://www.direcon.gob.cl/preguntas-frecuentes/barreras-al-comercio-internacional>

EAE Businnes School (2016). Incoterms para el Transporte Marítimo o Fluvial. Recuperado de: <http://www.eaprogramas.es/internacionalizacion/incoterms-para-el-transporte-maritimo-o-fluvial>

EcuRed (2017). Factores climáticos. Recuperado de:  
[https://www.ecured.cu/Factores\\_clim%C3%A1ticos](https://www.ecured.cu/Factores_clim%C3%A1ticos)

Edukativos (2016). Cuestionario no estructurado y disfrazado. Recuperado de:  
<http://www.edukativos.com/apuntes/archives/10853>

El Economista (2015). Gran Bretaña revisa al alza crecimiento económico. Recuperado de:  
<http://eleconomista.com.mx/sistema-financiero/2015/07/01/gran-bretana-revisa-alza-crecimiento-economico>

El País (2013). En Reino Unido no regalan nada, pero aprecian el buen trabajo. Recuperado de:  
[http://economia.elpais.com/economia/2013/10/02/empleo/1380710048\\_872150.html](http://economia.elpais.com/economia/2013/10/02/empleo/1380710048_872150.html)

Esencial Costa Rica (2016). Alimentos gourmet de Costa Rica se exponen ante más de 25 mil compradores en Fancy Food Show 2016. Recuperado de:  
<http://www.esencialcostarica.com/noticia/alimentos-gourmet-de-costa-rica-se-exponen-ante-m%C3%A1s-de-25-mil-compradores-en-fancy-food-show-2016-9>

Export Helpdesk (2017). Requisitos para exportar café a Europa. Recuperado de:  
[http://exporthelp.europa.eu/thdapp/display.htm?page=rt/rt\\_Cafe.html&docType=main&languageId=ES](http://exporthelp.europa.eu/thdapp/display.htm?page=rt/rt_Cafe.html&docType=main&languageId=ES)

Federación Nacional de Cafeteros (2014). Que son los cafés especiales. Recuperado de:  
[https://www.federaciondecafeteros.org/clientes/es/nuestro\\_cafe/cafes\\_especiales/que\\_son/](https://www.federaciondecafeteros.org/clientes/es/nuestro_cafe/cafes_especiales/que_son/)

ICAVE (2015). Líneas Navieras. Recuperado de:  
<http://www.icave.com.mx/servicios/lineas-navieras/>

ICESI (2017). Medios de Pago Internacional. Recuperado de:  
<https://www.icesi.edu.co/blogs/icecomex/2008/09/05/23>

Instituto del Café de Costa Rica, (2016). Historia del Café de Costa Rica. Recuperado de:  
<http://www.icafe.cr/nuestro-cafe/historia/>

- Instituto Costarricense del café (2016). El Mejor Café del Mundo. Recuperado de:  
<http://www.icafe.cr/nuestro-cafe/el-mejor-cafe-del-mundo/>
- Jiménez, M. (2009). Plan de exportación del café orgánico de Chiapas al mercado italiano. Recuperado de: <http://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/2967/1/A7.173.pdf>
- Llamazares, O. (2016). Negociación Internacional. Recuperado de:  
<http://www.aglutinaeditores.com/media/resources/public/6f/6fb4/6fb463e1747841c390d3bd97a628be3c.pdf>
- Luna, M. (2015). Plan de exportación para la comercialización del café de habas al mercado Alemán. Recuperado de:  
<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10017/1/UPS-GT001018.pdf>
- Marrero, M. (2014). Investigación Naturalista. Recuperado de:  
<http://academic.uprm.edu/eddiem/psic3001/id73.htm>
- MINCETUR (2016). Formas y Medios de Pago Internacionales. Recuperado de:  
<http://www.siicex.gob.pe/siicex/documentosportal/960767905rad810CE.pdf>
- Navarro M. (2014). Métodos o formas de preparar un pedido. Recuperado de:  
<https://prezi.com/m-8n-jrw1z7z/metodos-o-formas-de-preparar-un-pedido/>
- Parra, V. (2009). Derecho Comercial Internacional. Recuperado de:  
<http://ubointernacional.wikifoundry.com/page/Definicion>
- Pakus (2015). El Placer del Café. Recuperado de: <http://www.mimundo.philips.es/se-han-cambiado-los-britanicos-al-cafe-de-las-cinco/>

Pecorari, M. (2016). Amantes del café. Recuperado de:  
<http://www.amantesdelcafe.org/tipos/cual-es-el-mejor-cafe-tarrazu.html>

Peláez, A. Rodríguez, J. Ramírez, S. Pérez, L. Vasquez, A. Gonzalez, L. (2016). Entrevista. Recuperado de:  
[https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso\\_10/Entrevista\\_trabajo.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/Entrevista_trabajo.pdf)

Pérez, J. & Gardey, A. (2012). Definición de Economía. Recuperado de:  
<http://definicion.de/economia/>

PROCOMER (2010). Terminos Comerciales Internacionales. Recuperado de:  
<http://www.procomer.com/downloads/quiero/INCOTERM-2010-IC.pdf>

PROMEXICO (2015). ¿Que es la Internacionalización?. Recuperado de:  
<http://www.promexico.gob.mx/es/mx/definicion-de-internacionalizacion>

PWC (2017). Reducir costos. Recuperado de: <http://www.pwc.com/cl/es/servicios/reducir-costos.html>

Real Academia Española (2017). Tramitología. Recuperado de:  
<http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=tramitolog%C3%ADa>

Salas, K. Salazar, J. Rojas, J. Ulate, M. & Solano, R. (2001). Una mano amiga del ambiente: COOPEDOTA R,L. y su implementación de carbono neutral. Recuperado de:  
<http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/11439/Tesina%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Shuttleworth, M. (2017). La Observacion Naturalista. Recuperado de:  
<https://explorable.com/es/la-observacion-naturalista>

SKU Logistics (2014). Rastreo de Contenedores. Recuperado de:  
<http://www.skulogistics.com/soluciones-rastreo-de-contenedores>

Solorzano, P. (2014). Exportadores y consignatarios del café costarricense a finales del siglo XIX. Recuperado de:  
<http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/historia/article/viewFile/1783/1689>

Sospedra, I. (2015). El Seguro Marítimo. Recuperado de:  
<http://www.rankia.com/blog/mejores-seguros/2621932-que-seguro-maritimo>

The Free Dictionary (2017). Cambiante. Recuperado de:  
<http://es.thefreedictionary.com/cambiante>

Viaje Jet (2013). La cultura de Inglaterra. Recuperado de: <http://www.viajejet.com/la-cultura-en-inglaterra/>

Webnode (2010). Inglaterra. Recuperado de: <http://inglaterraeytn.webnode.com.co/como-negociar-con-inglaterra/>

WordReference (2017). Reputación. Recuperado de:  
<http://www.wordreference.com/definicion/reputaci%C3%B3n>

WordReference (2017). Satisfacción. Recuperado de:  
<http://www.wordreference.com/definicion/satisfacci%C3%B3n>

## APENDICE

### Apéndice 1

#### Cuestionario

- 1) ¿Cuáles pasos u operaciones logísticas conoce usted para la exportación de café especial a Inglaterra?
  
- 2) ¿Qué tan efectivos considera que son los pasos u operaciones logísticas que se están aplicando durante todo el proceso de exportación?
  
- 3) ¿Qué beneficios le trae a su empresa, negocio o institución, la exportación de este tipo de café al mercado inglés? Su respuesta debe ser enfocada a los beneficios para el país o para la empresa que representa.
  
- 4) ¿Según su experiencia, que mejoras deben darse en los pasos u operaciones logísticas para la exportación de cafés especiales a Inglaterra?
  
- 5) ¿Cuáles son las expectativas para su negocio, institución o para el país, con la exportación de cafés especiales a Inglaterra?
  
- 6) ¿Cuáles factores externos inciden en los pasos u operaciones logísticas que usted utiliza para todo el proceso de la exportación de café?

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL  
DE LAS AMÉRICAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
CARRERA DE COMERCIO INTERNACIONAL**

**AUTOR:  
WALTER JOSÉ GODÍNEZ GARRO**

**SAN JOSÉ, ABRIL DE 2017**

▶ **CONSIDERACIONES EN LA NEGOCIACIÓN PARA LA EXPORTACIÓN DE CAFÉS ESPECIALES DE LA REGIÓN DE TARRAZÚ A INGLATERRA DURANTE LA COSECHA 2015-2016**



# IMPORTANCIA DEL ESTUDIO

- ▶ Calidad de los cafés especiales en la Región de Tarrazú
- ▶ Exportación de los cafés especiales hacia Inglaterra
- ▶ Consideraciones, pasos u operaciones tomadas en cuenta en la negociación para la exportación del producto.
- ▶ Beneficios para los productores, la región y el país
  - ▶ Económicos
  - ▶ Sociales

# Objetivo General

- ▶ Identificar las consideraciones en la negociación para la exportación de cafés especiales desde la Región Tarrazú a Inglaterra durante la cosecha 2015-2016.

# Objetivos Específicos

- ▶ Explicar las consideraciones actuales utilizadas por los exportadores de cafés especiales de la Región Tarrazú a Inglaterra durante las cosechas anteriores.
- ▶ Explicar la expectativa de las negociaciones para los exportadores de cafés especiales de la Región Tarrazú en las futuras cosechas al utilizar las consideraciones.

# Tipo de estudio

## ▶ ENFOQUE CUALITATIVO

Variabilidad en las preguntas

Opinión de los entrevistados

Desarrollo de resultados

# Tipo de estudio

## ▶ MÉTODO NATURALISTA

Recopilación de eventos en el ambiente natural

Observación correcta de los elementos y detalles

La presencia del investigador no altera lo establecido

## ▶ **POBLACIÓN**

Productores de café especial de la región de Tarrazú, que exportan hacia Inglaterra

## ▶ **MUESTRA**

No probabilística del tipo intencional (Juicio del investigador)

Principales exportadores de café especial de la Región de Tarrazú hacia Inglaterra y entidades relacionadas con el estudio.

# Unidad de análisis de estudio

## ▶ **CONSIDERACIONES ACTUALES**

- ▶ Ventajas, inconvenientes y circunstancias de un tema con el cual se ha relacionado hasta el momento.
- ▶ Estimaciones que se han tomado en cuenta en la negociación.
- ▶ Condiciones culturales, económicas y sociales.

# Unidad de análisis de estudio

## ▶ **EXPECTATIVAS**

- ▶ Esperanza de conseguir algo, siempre y cuando se depare la oportunidad que se desea.
- ▶ Expectativas en exportaciones de cafés especiales
- ▶ Crecimiento empresarial, apertura de nuevos mercados, experiencia, entre otros

# **Análisis de los resultados**

# Consideraciones actuales

- ▶ 1. Negociación internacional
- ▶ 2. Establecimiento de la relación comercial
- ▶ 3. Tramitología
- ▶ 4. Producción y preparación del pedido
- ▶ 5. Seguimiento de la mercancía
- ▶ 6. Factores climáticos
- ▶ 7. Economía cambiante
- ▶ 8. Afectaciones en el café
- ▶ 9. Logística y transporte interno
- ▶ 10. Efectividad de las consideraciones actuales
- ▶ 11. Problemas portuarios
- ▶ 12. Tendencias sociales

# Expectativas

- ▶ 1. Apertura de nuevos mercados
- ▶ 2. Mejora de la reputación empresarial y del país
- ▶ 3. Aumento de la capacidad de internacionalización
- ▶ 4. Crecimiento de la rentabilidad empresarial
- ▶ 5. Mantenimiento y mejora de la calidad del café especial
- ▶ 6. Agilizar trámites
- ▶ 7. Reducción de costos
- ▶ 8. Fomento de las exportaciones
- ▶ 9. Experiencia en las exportaciones
- ▶ 10. Reducción de tiempos en los procesos
- ▶ 11. Satisfacción continua del mercado meta

# Conclusiones

- ▶ Los exportadores de café especial buscan ayuda
- ▶ Las consideraciones actuales se califican como efectivas
- ▶ La tramitología es un proceso lento
- ▶ Los factores externos (climáticos, economía cambiante), siempre se toman en cuenta.

# Conclusiones

- ▶ Preocupación por problemas portuarios, transporte interno y seguimiento de la mercancía.
- ▶ Las tendencias sociales y temas culturales han favorecido
- ▶ Perfeccionamiento en la producción y el pedido
- ▶ Las afectaciones en el café deben estar controladas

# Conclusiones

- ▶ Los ingleses son excelentes clientes
- ▶ Existen altas expectativas en los exportadores
- ▶ Mantenimiento de la calidad para aumentar las negociaciones
- ▶ Mejora de la rentabilidad, crecimiento empresarial, mantenimiento de la reputación e internacionalización

# Recomendaciones

- ▶ Exportadores de café especial de la Región de Tarrazú: Búsqueda de información en entidades relacionadas para establecer mejoras
- ▶ ICAFE: Identificación completa de exportadores para el desarrollo de programas de apoyo
- ▶ PROCOMER: Desarrollo de estrategias y planes enfocados en los productores de café especial

# Recomendaciones

- ▶ Instituciones públicas: Agilizar trámites y demás procesos para el fomento de las exportaciones.
- ▶ Exportadores de café especial: Creación de alianzas y mejoramiento de las consideraciones actuales

# Recomendaciones

- ▶ Ministerio de Comercio Exterior: Datos e información sobre ventajas y desventajas del proceso
- ▶ Exportadores de café especial: Mejora continua de la calidad e implementación del valor agregado

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL  
DE LAS AMÉRICAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
CARRERA DE COMERCIO INTERNACIONAL**

**AUTOR:  
WALTER JOSÉ GODÍNEZ GARRO**

**SAN JOSÉ, ABRIL DE 2017**