

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL  
DE LAS AMÉRICAS**

**ESCUELA DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
COMERCIO INTERNACIONAL**

**OFERTA LOGÍSTICA PARA LA EXPORTACIÓN DE  
DISPOSITIVOS MÉDICOS Y SU INCIDENCIA EN EL  
DESARROLLO COMERCIAL PARA LAS EMPRESAS  
EN COSTA RICA, AL I SEMESTRE 2017**

**AUTOR**

**José Daniel Calvo Castro**

**San José, Noviembre 2017**

## Tabla de Contenidos

RESUMEN EJECUTIVO.....	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	11
Planteamiento del Problema de Investigación.....	11
Objetivos de la Investigación.....	12
Objetivo general.....	12
Objetivos específicos.....	12
Justificación de la Investigación.....	12
Antecedentes de la Investigación.....	14
Proyecciones de la Investigación.....	18
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL.....	19
Comercio Internacional.....	19
Régimen de Zona Franca.....	19
Operador Económico Autorizado.....	20
Logística.....	22
Sector Ciencias de la Vida.....	23
Exportación de dispositivos médicos.....	23
Clasificación de Dispositivos médicos.....	24
Contenedores.....	26
Normas IATA.....	28
Costos logísticos.....	29
Federal Drugs Administration (FDA).....	30
PROCOMER.....	30
INCOTERMS.....	31
Conocimiento de embarque.....	32
Guía Aérea.....	33
Declaración Aduanera.....	34
Factura comercial.....	34
Declaración de exportación del exportador.....	35
Servicios chárter de carga aérea.....	35
Tarifas Aéreas.....	36
Servicio Nacional de Aduanas.....	37

Auxiliares de la función pública .....	37
Consolidación de carga .....	37
Aerolíneas.....	38
Conferencias marítimas de fletes .....	38
Agente Aduanero.....	39
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>40</b>
Enfoque de la Investigación.....	40
Diseño de la Investigación .....	41
Muestra de la Investigación .....	42
Población.....	42
Muestra.....	42
Unidades de Análisis de la investigación.....	43
Oferta logística .....	43
Incidencia .....	44
Instrumentos Utilizados en la Investigación .....	44
Cuestionario .....	44
Entrevista.....	45
Proceso para la Recolección de Datos .....	45
Método de Análisis de la Investigación .....	46
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>48</b>
Unidad de análisis 1: Oferta logística .....	49
Interpretación de los datos .....	94
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>97</b>
Recomendaciones .....	101
Referencias Bibliográficas .....	103

## RESUMEN EJECUTIVO

La finalidad de la presente investigación es indagar la oferta logística existente en el país para las empresas exportadoras de productos médicos, al igual que identificar la incidencia de la oferta existente en el desarrollo comercial de las empresas al I semestre 2017 y que con esto se pueda dotar a la población en general, las empresas exportadoras y empresas de logística con información oportuna que pueda llegar a ser de utilidad y de aplicación.

Para la consideración del tema, se tomó como referencia el auge de las empresas que se instalan en las zonas francas desde hace ya más de 10 años y que recientemente una gran mayoría de estas son exportadoras de dispositivos médicos, lo que llevó a decidir el estudio de este tópico.

Actualmente y con la salida de Intel del país y dejar de ser el principal exportador del país, un conjunto de empresas en especial exportadores de dispositivos médicos tomaron el rol protagonista y esto ha generado que los esfuerzos tanto del gobierno, así como de las empresas encargadas de la promoción de inversión extranjera directa, se dirigieran hacia la búsqueda que más empresas del sector de las ciencias de la vida, para que inviertan en el país e implanten sus operaciones en las zonas francas. Sumado a que Costa Rica se destaca como uno de los sitios donde hay mejor mano de obra capacitada para realizar el tipo de operaciones que requieren este tipo de empresas.

Por esta razón es necesario que al tener ese auge de empresas exportadoras de dispositivos médicos, exista una oferta logística que se adecue a las necesidades de cada vez más empresas del sector.

Las empresas de logística han enfocado sus servicios hacia las exportadoras de dispositivos médicos, creando productos exclusivos para esta industria con el afán de conocer y

brindar un servicio más especializado a estas; sin embargo no todas cuentan con una disponibilidad inmediata de servicios para las empresas de dispositivos médicos, en cuanto a equipos, tiempos y otras variables.

La incidencia de los servicios que ofrecen las empresas de logística se determina en cuanto al asesoramiento que deben brindar a las empresas exportadoras, en temas de interés para aportar nuevo conocimiento en el ámbito logístico, ello es sumamente cambiante; además para un buen funcionamiento de las empresas de logística, es necesario que las exportadoras cuenten con un departamento encargado de las exportaciones el cual esté facultado a efectuar todo lo relacionado con el proceso logístico, además es posible que realicen sus procesos aduaneros por el beneficio de zona francas.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### Planteamiento del Problema de Investigación

Costa Rica históricamente se ha caracterizado por ser un país exportador de una gran cantidad de productos principalmente agrícolas, tal es caso del café y el banano que llegaron a ser la insignia del país a nivel internacional por su calidad y precio; sin embargo, con el auge de las tecnologías a nivel mundial y con lo cambiante del mercado el país, poco a poco fue diversificando sus productos a tal punto de tener empresas procesadoras de microchips como fue el caso de Intel y en los últimos años llegar a ser unos de los países con mano de obra más calificada lo que ha llevado a empresas de la industria médica a volver la mirada al país.

Según los datos de la Promotora de Comercio Exterior (Procomer 2014), el equipo de precisión y médico asumió el liderato del valor total de las exportaciones por encima de los componentes electrónicos para microprocesadores (que representaron \$1.686 millones) y de la piña (\$877,7 millones), lo cual alcanzó un total de \$1.900 millones en 2014 y un crecimiento de 19% con respecto al 2013. Con la creación de Zonas Francas y los beneficios que el país ofrece a las empresas extranjeras para que inviertan en territorio costarricense, sumado a la mano de obra calificada, las empresas médicas se implantan en el país y es mayor el número de exportaciones que tienen que ver con productos médicos.

A este punto se debe sumar que las empresas de logística han tenido que adaptarse al cambio rápidamente y ofrecer una gama más alta de servicios a estas empresas que tienen diferentes tipos de necesidades, según sea su visión de negocio. Un claro ejemplo es que las empresas de dispositivos médicos no solo manejan un medio de transporte, sino que constantemente están variando los medios, las rutas, los *carriers*, las nuevas opciones y siempre están en busca de una forma más eficiente de enviar sus productos.

Dada la calidad de los productos médicos que se realizan en el país, entidades como CINDE, Procomer y el gobierno costarricense han puesto grandes esfuerzos para seguir atrayendo empresas enfocadas en las ciencias de la salud y es posible que el número de empresas

crezca y haya una mayor demanda en servicios logísticos, por lo cual es un reto para la cadena logística lograr satisfacer lo que las empresas exportadoras podrían demandar.

Dicho lo anterior, es necesario conocer ¿Cuál es la oferta logística para la exportación de dispositivos médicos y su incidencia en el desarrollo comercial de las empresas en Costa Rica, al I semestre 2017?

### **Objetivos de la Investigación**

#### **Objetivo general**

Examinar la oferta logística para la exportación de dispositivos médicos y su incidencia en el desarrollo comercial para las empresas en Costa Rica al I semestre 2017.

#### **Objetivos específicos**

- Indagar la oferta logística existente en el país para las empresas exportadoras de productos médicos.
- Identificar la incidencia de la oferta existente en el desarrollo comercial de las empresas al I semestre 2017.

### **Justificación de la Investigación**

En el presente estudio se toma en consideración el tema de oferta logística para la exportación de dispositivos médicos y su incidencia en el desarrollo comercial para las empresas en Costa Rica al I semestre 2017. Se tratarán tópicos importantes, aportes y argumentos en el sentido que la investigación pretende mostrar; además tiene relevancia, ya que es un tema actual y con mucho potencial por todos los cambios logísticos presentes en la actualidad costarricense, como la creación del nuevo puerto en Limón, la llegada de más aviones cargueros para abastecer la demanda de exportaciones.

La presente investigación servirá para dotar con nueva información sobre las diferentes opciones de servicio que ofrecen las empresas logísticas a nivel nacional a las compañías de dispositivos médicos, para que los encargados de departamentos de logística conozcan y aprovechen de la mejor manera la oferta logística existente en el país, y así brindar información a los exportadores no solamente de productos médicos, sino que podrá ser aplicada a diferentes sectores productivos del país.

Con la investigación se quiere resaltar la importancia y buen uso de los medios logísticos disponibles en el país y lo que esto puede beneficiar a los exportadores de dispositivos médicos, su uso de una manera inteligente y enfocada en las necesidades de la empresa.

Como parte de la investigación, se tocará un tema de suma importancia como la incidencia de la oferta en las empresas exportadoras de dispositivos médicos, la cual mostrará un nuevo conocimiento acerca del tema y dará aportes que permitan establecer contacto con la realidad de las empresas exportadoras, con el fin de conocerla mejor y obtener un estímulo en la actividad, además se pretenden establecer mecanismos de solución de problemas y con ello destacar el análisis crítico de diversos fenómenos acontecidos.

El presente estudio se va a trabajar bajo la estructura de investigación de método científico, que lleva una serie de pasos los cuales deben ser seguidos de tal forma que no se pierda la secuencia, para lograr esto, el primer paso es el planteamiento del problema, para después investigarlo, siguiendo sus objetivos y manteniendo un hilo conductor hasta llegar a las conclusiones, por lo que presenta utilidad metodológica.

Como parte de la investigación, el estudio utiliza información nacional como internacional recopilada de libros, revistas, informes, estadísticas y estudios sobre la exportación de dispositivos médicos y la incidencia en el desarrollo comercial para las empresas, para fundamentar ampliamente las unidades de análisis que se establecen mediante las entrevistas que se realizarán y que esto ayude a cumplir los objetivos propuestos y que las conclusiones sean las más acertadas.

Asimismo, con la información recopilada, los encargados de las acciones logísticas en las empresas de dispositivos médicos tendrán una visión más clara sobre la oferta logística que existe en el país por lo que podrán aplicar más efectivamente en la práctica lo aportado.

### **Antecedentes de la Investigación**

Entre 1987 y 2001 llegaron 10 empresas de dispositivos médicos, incluyendo la pionera en suelo nacional, Baxter Healthcare, proveniente de Estados Unidos. Sin embargo, entre el 2007 y 2013, se instaló la mayor cantidad con un total de 35 compañías.

Los flujos de inversión en el subsector de dispositivos médicos han registrado números positivos en el último quinquenio. En el 2010, la Inversión Extranjera Directa (IED) repuntó a los \$443 millones por la llegada de grandes empresas tales como Abbott Vascular, Saint Jude Medical, además de las nuevas inversiones que las empresas ya asentadas en el país realizaron tal es el caso de Hospira Costa Rica y Boston Scientific (El Financiero, s.f.).

Medtech Report (2014) destaca que Costa Rica ha surgido como un destino líder a nivel global, fuera de Europa, para la inversión en Tecnología Médica, que atrajo 47 proyectos de este tipo en un período de 5 años, lo cual incluye 18 en el 2012, y se posiciona como #7 a nivel global en términos del número de proyectos de manufactura, con lo cual supera a Holanda, Brasil y México, entre 2008 y 2012.

Buscando información referente al tema de estudio, se encuentra la investigación realizada por el ingeniero Cristian Giovanni Gómez, en la Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales, para la de Facultad de Ciencias y Administración, para obtener el grado de Maestría en Administración (2006), investigación que lleva por título: "Propuesta de un modelo de gestión logística de abastecimiento internacional en las empresas grandes e importadoras de materia prima".

Como parte de su investigación, buscaba revisar teóricamente los aspectos principales de la logística de abastecimiento internacional identificando estrategias, tendencias y prácticas logísticas, además quería identificar y estudiar las principales características de las prácticas del comercio internacional que están utilizando las grandes empresas e importadoras de materias primas; sumado a esto, propuso un modelo de gestión basado en la logística de abastecimiento internacional para las empresas grandes e importadoras de materias primas.

Gómez llegó a varias conclusiones donde se destacan que la inserción en el mercado global de las empresas se debe a la constante búsqueda de nuevos mercados por iniciativa propia de las empresas, se trata de buscar la mejor forma de hacerse competitivos a nivel nacional e internacional; asimismo, menciona un punto clave donde dice que las empresas tienen buenas participaciones tanto en las importaciones en sus compras y de las exportaciones en sus ventas.

Otro punto importante, según el autor, es que, aunque la formación académica especializada en las empresas y en general de las entidades que intervienen en la logística tiene un concepto favorable, no se entiende por qué en las empresas aún existen los vacíos conceptuales referente a la logística y sobre todo en su aplicación como integrador de las empresas y sus procesos.

También se logra encontrar la investigación de Jessenia Marlene Ramón Gamboa de la Universidad Técnica Particular de Loja en la Escuela de Economía para optar por el título de Economista; en su tesis efectuó un análisis del impacto socioeconómico causado en la provincia de El Oro por la producción y exportación del banano orgánico a la Unión Europea en el periodo 2003-2007; además, plantea determinar las causas del porqué los productores y empresarios de esta provincia no tienen el adecuado asesoramiento y capacitación en el comercio internacional, también, realizó un estudio sobre los servicios de asesoría agrícola que requerían esos productores y empresarios.

Como conclusiones llegó a exponer que la producción de banano orgánico en la provincia, marca el inicio de una nueva era que rompe paradigmas tradicionales de producción de banano y lleva a mejorar el estilo de vida de muchos ecuatorianos, especialmente los pequeños productores, además acota que los beneficios socioeconómicos causados por las

exportaciones de banano orgánico sobre todo por la provincia de el Oro es una incidencia importante pues constituye un mercado equitativo para el desarrollo sostenible de los productores marginados y desfavorecidos, con lo cual obtienen un precio que cubre el costo de producción y un sobreprecio adicional para invertir en la mejora de las condiciones sociales, medioambientales o de calidad del producto.

Asimismo, Mari Laura Arriola Acuña en la Universidad Internacional de las Américas en la Facultad de las Ciencias Económicas y Carrera de Comercio Internacional escribió una tesis para optar por el grado de Licenciatura en Comercio Internacional, en esta realizó la investigación Proceso de la logística empresarial costarricense de exportaciones marítimas, en el sector agropecuario, hacia Miami y Houston entre los años 2009 – 2014. Como parte de su objetivo, quería identificar el procedimiento ideal que debe realizar una empresa del sector agrícola a la hora de exportar sus productos vía marítima; además, estudió la importancia que tiene para las empresas el contar con una buena logística de exportación para conocer los beneficios obtenidos con el cliente, lo cual también permite que mejoren sus tiempos de tránsito así como en los costos de exportación.

En su estudio quiso investigar qué efectos tendrían las empresas exportadoras costarricenses, en caso de que no tengan fundamentado un buen plan de logística a nivel de costes, servicio y confianza del cliente.

Como principales conclusiones, la investigadora indicó que las empresas cuentan con el conocimiento de cuál es el proceso a realizar, pero hay ciertos pasos de los cuales no le dan la importancia que debería tener; además determinó que los efectos de las empresas al no contar con una buena logística de exportación son realmente negativos; como conclusión final, indica la importancia de que las empresas se encuentren realmente informadas sobre todos los requisitos de exportación.

Asimismo, se logró tomar en cuenta la investigación de Daniel Segura Navarro en la Universidad Internacional de las Américas en la Facultad de las Ciencias Económicas Carrera Comercio Internacional para optar por el grado de Bachillerato en Comercio Internacional, quien realizó la investigación logística aplicada a la exportación de medicamentos para consumo

humano hacia los mercados centroamericanos; con su investigación demostró la logística aplicada para la exportación de medicamentos para consumo humano; sus objetivos específicos fueron identificar el proceso logístico que se debe seguir al exportar medicamentos para consumo humano a la región centroamericana, además de determinar la aplicación del proceso logístico por parte de los diferentes oferentes de servicios para la exportación de medicamento para consumo humano al área centroamericana.

El investigador concluye que no existe, a nivel de manejo de carga internacional, una diferenciación para los medicamentos que son exportados a la región centroamericana; agrega que los consolidadores de carga internacional no completan las unidades de transporte, únicamente con empresas del mismo sector: existe mezcla de productos estos aumenta el riesgo de contaminación, daños y retrasos. Aporta que Costa Rica cuenta con un aeropuerto acorde al tránsito internacional de carga.

Se cuenta con un buen número de aerolíneas, las cuales brindan el servicio todos los días en diferentes horarios. En sus conclusiones el investigador destaca que las agencias aduanales son las encargadas de ejecutar los trámites respectivos para el proceso de exportación y las empresas farmacéuticas deben suministrar los documentos necesarios para realizar dichos trámites.

Además, Stephanie Fabiola Ureña Arias realizó una investigación en la Universidad Internacional de las Américas para optar por el grado académico de Bachiller en Comercio Internacional, bajo el título: *Consideraciones logísticas para la exportación de orquídeas costarricenses hacia el mercado de la Unión Europea, al primer semestre del año 2016*, con la investigación buscaba identificar cuáles son las consideraciones logísticas necesarias para la exportación de orquídeas; con sus objetivos específicos buscaba examinar las expectativas de desarrollo del sector de exportación de orquídeas costarricenses hacia el mercado de la Unión Europea, además determinar cuáles son las consideraciones logísticas requeridas para la exportación de orquídeas costarricenses tanto en el país de origen en el destino.

La investigadora concluye en el estudio realizado que los exportadores nacionales tienen pleno conocimiento sobre los competidores a lo que se enfrenten en el mercado internacional y la

importancia que conlleva el tener bien identificado el sector que compite en el mismo mercado, sumado que las empresas coincidía en medio de transporte, documentación y con diferencias a la hora de asignar el INCOTERM a utilizar, esto porque depende del tipo de negociación efectuada. Por lo tanto postula que las empresas están bien instruidas en término de cadena de distribución logística.

### **Proyecciones de la Investigación**

El primer objetivo de la presente investigación corresponde a determinar la oferta logística existente en el país, enfocado en las empresas exportadoras de productos médicos, con el que se pretende conocer a fondo la oferta que existe en materia de manejo de carga de productos y determinar si para las empresas costarricenses exportadoras de dispositivos médicos existe algún tipo de diferenciación o exclusividad de parte de los oferentes logísticos y, en caso de haberlos, determinar si este da alguna ventaja a las empresas, por lo cual se consultará a personas ligadas a con departamentos de logística, transportistas, vendedores de servicios de logística y encargados de demanda que puedan dar respuestas a las interrogantes planteadas.

Con el segundo objetivo de la investigación, se proyecta llegar a identificar la incidencia de la oferta existente en el desarrollo comercial de las empresas al I semestre 2017 y una vez determinada la oferta logística se pretende dar a conocer cómo esta oferta afecta positiva o negativamente a las empresas exportadoras de dispositivos médicos, además de conocer qué tan importante es para las empresas esta oferta logística a la hora de tomar decisiones y hacer llegar sus productos a su destino final. Al analizar las respuestas de las entrevistas que se realizarán a los encargados, supervisores de logística y encargados de negociación de las empresas, se tendrá una idea clara de cuál es la incidencia de la oferta en la toma de decisiones, además del sustento que dará la información secundaria recopilada durante la investigación.

## **CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL**

### **Comercio Internacional**

Para Alfonso Ballesteros Román (1998) el comercio internacional:

...tiene su lógica en el movimiento de los bienes, mercancías y servicios entre los diferentes mercados que existen en cada país. Está sujeto a la implementación de regulaciones propuestas por las partes involucradas (importador y exportador), que varían según el país de origen y destino. En este intercambio comercial se crea beneficio bilateral al posicionar de mejor manera los productos y servicios, así como el ingreso a nuevos mercados extranjeros (p. 11).

La exportación de dispositivos médicos en Costa Rica es una de las principales fuentes de exportación para el país y ejecuta el concepto de comercio internacional pues aprovecha la mano de obra calificada y las regulaciones tanto nacionales como internacionales para que los productos lleguen a sus destino en tiempo menor, ello hace que las empresas tengan mejores ganancias y tengan mejor rentabilidad de los productos.

### **Régimen de Zona Franca**

De acuerdo con la Ley de Régimen de Zona Franca en su artículo 1, “El Régimen de Zonas Francas es el conjunto de incentivos y beneficios que el Estado otorga a las empresas que realicen inversiones nuevas en el país, siempre y cuando cumplan los demás requisitos y las obligaciones establecidas en la ley sus reglamentos.”

Según a la Ley de Régimen de Zona Franca en su artículo 1 “Las empresas beneficiadas con este Régimen se dedicarán a la manipulación, el procesamiento, la manufactura, la producción, la reparación y el mantenimiento de bienes y la prestación de servicios destinados a la exportación o reexportación.”

Acorde con CINDE (2017), en El Régimen de Zona Franca:

...las compañías Multinacionales son impulsadas a empezar operaciones bajo el Régimen de Zona Franca. Este régimen es pilar de Costa Rica en materia de exportaciones y estrategia de promoción de inversiones. El Régimen de Zona Franca es un conjunto de incentivos y beneficios otorgados por el gobierno de Costa Rica para las compañías que realizan nuevas inversiones en el país.

Las Zonas Francas están ligadas directamente a las empresas exportadoras de dispositivos médicos, debido a que un gran número de estas empresas se encuentran bajo el régimen, disfrutando de los beneficios que ofrece el Gobierno de Costa Rica y cada vez son las más las compañías del área de las ciencias de la salud que se instalan en el país.

Al tener incentivos que el país da para la instalación de estas empresas y sumado a la mano de obra calificada existente Costa Rica, el país cuenta con un plus en comparación con otros países de la región donde se desarrollan dispositivos médicos, por lo que la oferta logística debe crecer en paralelo con las empresas de dispositivos médicos y estar preparada con las exigencias que estas lleguen a tener y es necesario que busquen la actualización de sus servicios logísticos.

### **Operador Económico Autorizado**

El programa de Operador Económico Autorizado (OEA) está diseñado para responder la orden de la WCO respecto a que las organizaciones aduanales ofrezcan beneficios a los negocios que cumplen con estándares de seguridad mínimos y mejores prácticas en la cadena de suministro (Pierre, 2015, p. 468).

Según el Ministerio de Hacienda, Costa Rica (s.f.) el Operador Económico Autorizado es la persona física o jurídica de confianza que en el marco de sus operaciones aduaneras y comerciales garantiza la seguridad de la cadena logística, facilita el comercio exterior de las

mercancías, aceptando voluntariamente someterse al cumplimiento de los requisitos y obligaciones propias de su condición, de conformidad con las regulaciones contenidas en la Ley y en el Reglamento del PROFAC, Decreto Ejecutivo N° 36461-H, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 55 del 18 de marzo del 2011.

Según los datos del Ministerio de Hacienda de Costa Rica (s.f.) cinco empresas exportadoras de dispositivos médicos se encuentran certificadas como empresas Operador Económico Autorizado cumpliendo los requisitos que establece PROFAC para obtener esta certificación, por lo que estas empresas cuentan con beneficios y facilidades del programa para las exportaciones de sus productos y logran agilizar los procesos relacionados. La lista de las empresas exportadoras de dispositivos médicos certificadas como Operador Económico Autorizado se presenta a continuación.

**Cuadro 1: Empresas Certificadas OEA**

Número de empresa	Empresas Certificadas OEA
1	Hospira Costa Rica, Ltd.
2	ArthroCare Costa Rica. SRL.
3	Boston Scientific Costa Rica. SRL.
4	Allergan Costa Rica, S.R.L.
5	Abbott Vascular Limitada

**Fuente:** Elaboración propia con datos de la presente investigación./ <http://www.hacienda.go.cr/contenido/409-empresas-certificadas-como-oea>

Del total de diez empresas exportadoras certificadas como Operador Económico Autorizado, cinco de ellas son empresas exportadoras de dispositivos médicos lo que demuestra el compromiso de las mismas por realizar un proceso de exportación ágil y eficaz, lo que les da ventaja en el manejo de las cargas de exportación.

Las empresas exportadoras de dispositivos médicos son un ejemplo de que la logística deber estar presente en todos los aspectos y que esto ayuda a ser más eficiente en los procesos, ya que al obtener una certificación (OEA) las pone como un ente de confianza en las operaciones aduaneras y comerciales, por lo cual sus productos podrán ser exportados de una manera más eficaz y no tendrán atrasos en trámites aduaneros, con lo cual se evitan costos logísticos innecesarios y se tiene un efecto positivo en el desarrollo comercial de la empresa.

### **Logística**

La parte del proceso de la cadena de suministro que planifica, implementa y controla eficientemente el flujo y almacenaje de bienes, servicios e información relacionada entre el punto de origen y el punto de consumo con el propósito de satisfacer los requerimientos del cliente (Pierre, 2015, p. 42).

Según Pierre (2015) el termino logística “Hoy en día, logística abarca un número de actividades que son un subconjunto de las que constituyen la administración de la cadena de logística” (p. 41).

Al respecto, Soret (2010) describe la logística como:

...la parte del proceso de Gestión de la Cadena de Suministro encargada de planificar, implementar y controlar de forma eficiente y efectiva el almacenaje y flujo directo e inverso de los bienes, servicios y toda la información relacionada con éstos, entre el punto de origen y el punto de consumo o demanda, con el propósito de cumplir con las expectativas del consumidor (p. 53).

La logística puede determinar la atracción o la oposición de nuevas empresas en el país estos si no se cuenta con una determinada para el manejo de cargas de importación y exportación. Este país cuenta con atractivos en este tema no solo por la cantidad de oferta que existe para mover los productos de las empresas, sino por la ubicación geográfica en la que se encuentra, además por la creación de nuevos puertos de exportación marítima que dotará al país

de mayor capacidad tanto en importación como en exportación lo que hace que la oferta logística, agilizando los procesos de despacho de productos y por ende colocados en el destino final, logren una cadena logística más eficiente y además que la oferta logística pueda crecer así como las empresas que estén interesadas en incursionar en el país.

### **Sector Ciencias de la Vida**

De acuerdo a la Coalición Costarricense de Iniciativa de Desarrollo (CINDE, 2016) “La industria de Ciencias de la Vida se ha convertido en un sector tan estratégico para el país que en 2012, el Gobierno de Costa Rica declaró la investigación, desarrollo y producción de dispositivos Médicos y Biotecnología en territorio nacional, como de interés público y nacional”.

Debido al gran interés del gobierno por atraer inversión del sector de las ciencias de la salud durante los últimos años, se ha visto que ciertas empresas llevan el peso de las exportaciones de dispositivos del país. En el corto plazo se prevé que cada vez existan más destinos de exportación y que por ello se instalen más empresas que ofrezcan servicios de logística.

### **Exportación de dispositivos médicos**

Según datos de CINDE (2016):

El país ha evolucionado a través de los años, y ha pasado de producir dispositivos Clase I a Clase III, incluyendo aquellos en áreas médico-estética, cardiovascular, endoscopía, cardiovascular, dental, sistemas de administración de medicamentos, neuro-endovascular, neuro-modulación, ópticos, ortopédicos/ medicina deportiva/ ENT y quirúrgicos/ de diagnóstico; que ahora sirven a mercados en América, Europa, Asia y Oceanía.

Acorde con los datos presentados por CINDE, las exportaciones de dispositivos médicos han crecido a un ritmo anual del 14.3% en la última década (de US \$580 millones en 2005, a US \$2.200 millones en 2015).

Además, como parte del Informe de labores CINDE (2015) destaca del sector de Ciencias de la Vida, de la siguiente manera:

...la prominente participación que ha tomado la exportación de dispositivos médicos dentro de las exportaciones totales país, gracias al crecimiento productivo de las empresas con la ayuda del talento humano costarricense, colocando a los dispositivos médicos como el principal producto de exportación industrial del país” (p 15).

Con la diversificación de productos que pueden ser manufacturados y la capacidad producción y de exportación con la que cuenta el país, es inevitable vislumbrar que las exportaciones de dispositivos médicos seguirá creciendo año con año, por lo cual es necesario volver la mirada hacia la oferta logística existente para manejar esa oleada de nuevas exportaciones y que haya aún más opciones las cuales ayuden al exportador a llevar sus productos de una manera más ágil a sus mercados de venta.

### **Clasificación de Dispositivos médicos**

Concha et al (2017) describe que:

La clasificación según riesgo de cada equipo o dispositivo depende de numerosos factores como la duración del contacto del dispositivo médico con el organismo humano, el grado de invasividad, si el dispositivo médico le aporta medicamentos o energía al paciente, si está destinado a tener un efecto biológico en el paciente, si se usan solos o en combinación, pueden influir en la clasificación del dispositivo médico (p. 3).

A continuación, se presentan ejemplos de dispositivos médicos de acuerdo a su clasificación de riesgo.

**Tabla 2: Clasificación de Riesgo para Dispositivos Médicos**

N°	Dispositivo Médico	Clase de Riesgo
1	Collar Ortopédico	I
2	Camas clínicas	I
3	Fascos para recolectar orina	I
4	Estetoscopios	I
5	Vendas	I
6	Guantes quirúrgicos	II
7	Prótesis dentales removibles	II
8	Preservativos masculinos	III
9	Equipos de diálisis	III
10	Equipos para Electrocirugía: Electrobisturí o electrocoagulación; Mono polar o bipolar	III
11	Desfibriladores Automáticos Externos	III
12	Bombas de infusión Sanguínea	III
13	Oxímetros de Pulso o Saturómetros	III
14	Servo ventiladores respiratorios	III
15	Litotriptores	III
16	Equipos para Hemodiálisis	III
17	Catéteres: Venosos, arteriales, de Líquido cefalorraquídeo	III
18	Electroencefalógrafo	III
19	Equipos para Rayos-X	III
20	Incubadora	III
21	Máquinas de Anestesia	III
22	Bombas de sangre para máquinas cardiopulmonares	III
23	Cámaras para terapia Hiperbáricas	III
24	Sistemas para Diagnóstico por Ultrasonido	III
25	Aceleradores Lineales o Gamma Knife	III
26	Suturas Quirúrgicas: para piel o internas	III
27	Reactivos para VIH, Hepatitis B, Hepatitis C	III
28	Marcadores tumorales	III
29	Soluciones para Lentes de Contacto	III
30		III

31	Bolsas de Sangre	III
32	Jeringas de Insulina para Autoaplicación	III
33	Suturas quirúrgicas absorbibles para piel o internas	IV
34	Marcapasos Cardíacos	IV
35	Desfibriladores Implantables	IV
36	Implantes mamarios	IV
37	Catéteres Intravasculares	IV
38	Dispositivo Médico Clase de Riesgo 38 Estimuladores Eléctricos Implantables	IV
39	Válvulas Cardíacas	IV
40	Stents Coronarios y cerebrales	IV
41	Prótesis Vasculares	IV
42	Catéteres para Angioplastia	IV
43	Clips para Aneurismas	IV
44	Prótesis de Cadera	IV
45	Catéteres neuroradiológicos	IV
46	Cementos óseos con antibióticos	IV
47	Dispositivos Intrauterinos	IV

**Fuente:** Elaboración propia con datos de la presente investigación

Según el cuadro anterior, se puede inferir que la mayor cantidad de dispositivos médicos están clasificados en clase III y clase IV.

Por cuanto el país está produciendo dispositivos médicos con diferentes clases de riesgo, hay un aumento en la diversidad de productos que deben ser exportados y por su clasificación existe un manejo logístico de cada producto, lo que hace que se deba contar tanto con transporte aéreo y marítimo para cumplir con las necesidades de los exportadores.

### **Contenedores**

Según Soret (2010), el contenedor “es un elemento auxiliar para facilitar el transporte de mercancías sin ruptura de carga que permite abaratar la manipulación gracias al manejo de unidades normalizadas, a las vez que disminuye el riesgo de los daños y facilita el transbordo”.

A continuación se presentan los diferentes tipos de contenedor existentes:

- Tipos de Contenedores
- Cerrado (Box)
- De costado abierto (*Open side*)
- Techo bierto (*Open top*)
- Plataforma (*Flat*)
- Cisterna (*Tank*)
- Isotermo, Frigorífico (*Reefer*)
- Calórico
- Temperatura Controlada
- Plegable
- Flexible (*Big-bag*)

Asimismo, Soret (2010) describe los contenedores respecto a la composición de la carga de la siguiente manera.

- F.C.L. (Full Container Load). Cuando un cargador dispone de la mercancía suficiente para llenar un contenedor, bien por peso, bien por volumen.
- L.C.L. (Less Container Load). Cuando el cargador no dispone de mercancía suficiente para llenar un contenedor completo, ésta es agrupada con otras mediante compañías consolidadoras que se ocupan de combinar las distintas L.C.L hasta llenar un contenedor completo (p. 372).

Vital es el uso de los contendores para las empresas exportadoras de dispositivos médicos debido al alto volumen de exportaciones presentes; el país debe contar con las unidades disponibles para satisfacer la demanda de las empresas exportadoras, ya que de lo contrario se ve comprometido el crecimiento de las empresas y puede generar pérdidas a las mismas.

En este sentido, Aragón (2008) destaca que:

La escasez de contenedores para que el país despache su mercadería está limitando la capacidad de crecimiento de las exportaciones, pues impide satisfacer la demanda de productos locales en los mercados internacionales.

De enero a abril Costa Rica enfrenta la temporada alta de transporte marítimo, debido a que en este periodo se sacan las mayores cargas de melón y sandía, entre 3 mil y 4 mil contenedores cada tres semanas aproximadamente.

Este volumen copa los espacios de transporte disponibles, obligando a exportadores de otros productos, o de esas mismas frutas estacionales, a esperar disponibilidad de contenedores.

La situación provoca que los exportadores pierdan sus cargas y en consecuencia las ventas, lo cual limita el crecimiento de las exportaciones.

Aspectos como la escasez de contenedores y la capacidad de los puertos son puntos que inciden en el desarrollo de las empresas exportadoras, ya que sus envíos pueden estar comprometidos a fechas de entrega para venta y distribución en los mercados lo que puede obligar a las empresas a tomar decisiones de mover operaciones a otro país, debido a esto el gobierno, navieras, empresa privada y organizaciones que impulsan las exportaciones deben hacer un esfuerzo extra por que en el país haya oferta de servicios suficientes para cubrir todos los sectores en especial el de ciencias de la salud, ya que este sector aporta mucho a la economía del país.

### **Normas IATA**

La Reglamentación sobre Mercancías Peligrosas de la IATA es publicada por el Comité de la IATA para Mercancías Peligrosas de acuerdo con las Resoluciones 618 y 619 de la IATA y constituye la reglamentación de los operadores para la industria, que han de seguir todas las líneas aéreas miembros de la IATA.

En el caso de las normas IATA se encargan de la regulación de las cargas aéreas que se mueven en la modalidad aérea y es importante que las empresas tengan conocimiento del manejo que se debe dar a las cargas peligrosas y su respectiva regulación y con las normas IATA se pueden guiar para cumplir con los requerimientos necesarios para que las cargas no sufran atrasos.

### **Costos logísticos**

En este sentido, Soret (2010 p. 35) indica que se pueden dividir en tres distintas alternativas de distribución que son:

- Red de almacenes las cuales presentan costes de transporte a la red de almacenes, costes de almacenamiento, costes de manutención, costes de tratamientos de pedidos, costes de gestión de stocks, impuestos, seguros, costes de transporte desde distintos puntos, hasta los puntos de venta del cliente
- Almacén Central a pie de fábrica el cual presenta los costes de almacenamientos, costes de manutención costes de preparación de pedidos, impuestos, seguros, costes de transporte hasta los puntos de venta del cliente.
- Envío Directo el cual presenta los costes de tratamiento de pedidos y los costes de trasporte hasta los puntos de venta del cliente.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, las empresas exportadoras de dispositivos médicos tienen diferentes maneras de manejar la distribución de sus productos y hacerlos llegar al cliente final, por lo que puedan combinar las alternativas de distribución.

Soret (2010) destaca que:

A fin de defender los intereses de los cargadores frente a una presión excesiva por parte de las conferencias, se han creado en todo el mundo unos “Consejos de

usuarios” del transporte marítimo que negocian los fletes con las conferencias mediante un sistema conocido como el “método de consultas” (p. 371).

### **Federal Drugs Administration (FDA)**

Según la página principal de U.S. Department of Health and Human Services la FDA (s.f.) es “responsable de proteger la salud pública mediante la regulación de los medicamentos de uso humano y veterinario, vacunas, y otros productos biológicos, dispositivos médicos, el abastecimiento de alimentos en USA, los cosméticos, los suplementos dietéticos y los productos que emiten radiaciones.

La FDA cumple un punto muy importante en la exportación de productos desde Costa Rica hacia los Estados Unidos esto porque la gran mayoría de los productos de las empresas exportadoras de dispositivos médicos se dirigen hacia ese mercado, por lo que los productos deben cumplir todas las regulaciones exigidas por este ente y las empresas transportistas deben tener en consideración al ofrecer servicios logísticos.

Fuel (combustible) o FSC (Fuel Surcharge)

El recargo aplicado para corregir las fluctuaciones del precio del combustible, como el fuel es un cobro que fluctúa constantemente es importante que los exportadores lo tomen en consideración para que esto no afecte el valor que se traslada al valor del producto y es importante que siempre llegue a estar presente en los análisis (Incoterms, 2010).

### **PROCOMER**

La Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER) es una entidad pública de carácter no estatal, que tiene a su cargo la promoción de las exportaciones

costarricenses. Fue creada en 1996, mediante Ley de la República N° 7638, para asumir las funciones que- hasta ese momento- realizaban la Corporación de Zonas Francas de Exportación; el Centro para la Promoción de Exportaciones e Inversiones (CENPRO) y el Consejo Nacional de Inversiones

PROCOMER ha jugado un papel trascendental en atraer inversión extranjera directa al país y toma como ejemplo a las empresas exportadoras de dispositivos médicos que se encuentran en el país y que han logrado consolidarse a través de los años para que así año con año sean más las empresas del sector que se vean beneficiadas con las facilidades que da el país en cuanto a infraestructura, mano de obra y logística.

### **INCOTERMS**

Según PROCOMER (2012) los Incoterms “Los INCOTERMS determinan el punto exacto de la transferencia del riesgo de daño y la responsabilidad de entrega de la mercancía entre vendedor y comprador.”

PROCOMER (2012) indica que los Incoterms “tienen como finalidad facilitar la conducción del comercio global. Así podrán evitarse las incertidumbres derivadas de las distintas interpretaciones en diferentes países.”

Pierre (2015) describe los Incoterms como “Serie de once Términos Internacionales de Comercio estandarizados por la Cámara de Comercio Internacional que delinear las responsabilidades del exportador y las del importador en una transacción internacional” (p. 163).

Tanto las empresas exportadoras de dispositivos médicos, como en general todas las empresas exportadoras necesitan de los INCOTERMS para realizar sus negocios a nivel internacional, puesto que son de vital importancia en el comercio internacional para que las transacciones sean exitosas y mercancías lleguen al punto acordado.

Las empresas exportadoras de dispositivos médicos son conscientes de ese punto y dentro de sus departamentos de logística y compras tienen desarrollado en el proceso de negociación

que los INCOTERMS sean su punto de referencia, de acuerdo a las necesidades específicas de sus productos, lo que hace que el manejo de este tema se vuelva vital para lograr sacar el mejor provecho a la logística, tener ventaja sobre otras empresas y que haya incidencia en el desarrollo comercial de las empresas.

En la siguiente tabla se pueden observar los tipos de INCOTERMS que se pueden utilizar de acuerdo a sus siglas en inglés, su grupo y su significado al español.

**Tabla 3: INCOTERMS 2010**

Siglas	Grupo	Significado
EXW	E (Salida)	En Fabrica
FCA	F (Transporte Principal no pagado)	Libre Transportista
FAS		Libre a bordo
FOB		Libre al costado del buque
CFR	C (Transporte Principal Pagado)	Costo y flete
CIF		Costo, seguro y flete
CPT		Flete pagado hasta
CIP		Flete y seguro pagado hasta
DAT	D (Llegada)	Entregado en terminal
DAP		Entregado en el lugar asignado
DDP		Entrega en destino con derechos pagados

Fuente: Elaboración propia con datos de la presente investigación.

### Conocimiento de embarque

Según la Dirección Nacional de Aduanas de Uruguay (s.f.) el conocimiento de embarque: ...es aquel que contiene la declaración genérica de cada envío de mercaderías formulada por el embarcador y firmada por el Capitán del buque o persona habilitada en el puerto de salida. Acredita el recibo de las mercaderías a bordo, instrumenta el contrato de transporte; representa el derecho de disponer de las mercaderías y habilita sin más exigencias que su presentación para la entrega de

aquellas a su tenedor legítimo, sin perjuicio de las demás funciones previstas en la legislación.

Según Pierre (2015) “un conocimiento de embarque marítimo es un documento fundamental en los envíos internacionales en los que se usa el transporte marítimo, es el contrato de transporte usado para el embarque de contenedores, automóviles, cajones y cualquier forma de carga que no requiera la capacidad del buque completo” (p. 296).

El conocimiento de embarque es un documento esencial para la movilización de las cargas de importación y exportación a nivel mundial, por lo que las empresas en sus departamentos de logística deben contar con el conocimiento de cómo manejar la información que debe suministrar para la realización de este documento, así como los cuidados que se toman y varianzas dependiendo el destino de las cargas.

### **Guía Aérea**

Al respecto, Vásquez (2013) describe la guía aérea como el “instrumento no negociable que sirve como recibo para el remitente y es emitida por la aerolínea o por el consolidador; la AirWay Bill indica que el transportista ha aceptado la mercancía contenida en la lista y que se compromete a transportar el envío al aeropuerto de destino, de acuerdo con el contexto anotado en el reverso del original de la guía.”

Pierre (2015) destaca que la guía aérea es un documento que cumple la misma función que un conocimiento de embarque marítimo, pero se aplica sólo para carga aérea. Una guía aérea siempre es una guía no negociable. Esto se puede entender fácilmente pues, en la mayoría de los casos, los documentos y la mercancía llegan aproximadamente al mismo tiempo al país de destino, y literalmente no hay tiempo para vender la carga mientras se encuentra en tránsito (p. 300).

Para Anaya (2009) La Carta Porte, “es el documento donde se formaliza el contrato de transporte; si bien no es un documento necesario para la validez jurídica de la operación de

transporte, sin embargo es un documento probatorio por lo cual es conveniente su formalización, aparte de que tanto el porteador con el cargador pueden exigir mutuamente su expedición (p. 31).

La guía aérea es uno de los documentos más importantes en el proceso de exportación aérea, ya que en este se encuentra información vital para de la carga, remitente, consignatario, pesos, coste de flete, entre otros. La correcta confección del documento brinda al exportador de dispositivos médicos la seguridad que sus cargas lleguen a destino en el menor tiempo posible y con en las mejores condiciones.

### **Declaración Aduanera**

De acuerdo con la Ley General de Aduanas de Costa Rica, en el artículo 86, “la Declaración Aduanera Las mercancías internadas o dispuestas para su salida del territorio aduanero, cualquiera que sea el régimen al cual se sometan, serán declaradas conforme a los procedimientos y requisitos de esta Ley y sus Reglamentos, mediante los formatos autorizados por la Dirección General de Aduanas.”

La declaración aduanera, como parte del proceso de exportación, es obligatoria para todos los exportadores y, en el caso de las empresas de dispositivos médicos que se encuentran en el régimen de zona franca, tienen la posibilidad de confeccionar sus propias declaraciones para tener agilidad de sus procesos, lo que hace que las empresas tengan su personal capacitado para realizar esta gestión.

### **Factura comercial**

Para Pierre (2015) la factura comercial es el “documento que envía el vendedor al comprador que enumera los bienes comprados y la cantidad debida” (p. 271).

Pierre (2015) destaca que la factura comercial “dependiendo de las condiciones de pago que hayan acordado el exportador y el importador, la factura comercial podría enviarse

directamente al importador (con la mercancía) o indirectamente, por medio de los canales bancarios” (p. 271).

Según la Ley General de Aduanas de Costa Rica artículo 266, la Factura comercial es el “Documento expedido conforme a los usos y las costumbres comerciales, justificativo de un contrato de compra venta de mercancías o servicios extendido por el vendedor nombre y cargo del comprador.”

Por lo demás, la factura comercial es un documento vital para las exportaciones, esto ya que la información contenida en la factura es la que se transmite a aduanas para su debido trámite y la información que se refleja debe ser veraz y completa, además la información recabada de las facturas de exportación sirve para las estadísticas del país y presentar reportes de la balanza comercial.

### **Declaración de exportación del exportador**

La declaración de exportación del exportador (SED), es un documento de recopilación de datos que exige el gobierno de los Estados Unidos para todas las exportaciones con un valor mayor de 2 500 dólares por categoría de artículos (Pierre, 2015, p. 275).

Los exportadores de dispositivos médicos deben tener presente que las información de sus facturas y demás documentos de exportación deben ser presentados ante la aduana estadounidense y esta aduana es más estricta que otras, por lo cual la información debe ser presentada con anticipación y de una manera completa, ya que la omisión de algún dato puede generar multas altas para los exportadores.

### **Servicios chárter de carga aérea**

Los servicios chárter de carga aérea son los que se basan en la demanda y no operan según un calendario publicado. A pesar que esta alternativa puede ser más costosa que el servicio

programado, los servicios chárter de carga aérea ofrecen más flexibilidad a los expedidores. Estos se pueden ajustar para satisfacer las necesidades individuales del expedidor para carga especializada, emergencias o entrega a destinos que normalmente no cubren las aerolíneas programadas o los transportistas de fletes (Pierre, 2015, p. 356).

El uso de servicios chárter por parte de las empresas exportadoras de dispositivos médicos es una opción que tienen, en casos en que las exportaciones por razones de calidad o factores externos, se retrasan más de la cuenta, por lo cual deben optar por este servicio que es más exclusivo.

### **Tarifas Aéreas**

La estructura tarifaria de carga aérea internacional no es tan complicada como las de la industria de carga marítima, con sus innumerables categorías. La carga aérea se valúa en función de dos cosas: peso y volumen (Pierre, 2015, p. 367).

Con el fin de llegar al costo por flete de un embarque particular, las aerolíneas calculan dos alternativas: la primera se basa en el peso del embarque y la otra en su volumen, un cómputo en el que usa el volumen de la carga para determinar su peso “equivalente” que se denomina volumen peso.

Las tarifas aéreas es algo que las empresas exportadoras de dispositivos médicos, están en constante análisis, al enviar la mayoría de sus productos a Estados Unidos y al haber gran cantidad de servicios aéreos en el mercado, las empresas analizan la razón costo beneficio y llegan a ser recurrente el uso del servicio aéreo, por lo que prestan mucha atención como las empresas de logística las tarifas aéreas.

## **Servicio Nacional de Aduanas**

Según la Ley General de Aduanas en el artículo 8, “el Servicio Nacional de Aduanas será el órgano encargado de control del comercio exterior y de la Administración Tributaria; dependerá del ministerio de Hacienda y tendrá a su cargo la aplicación de la legislación aduanera.”

### **Aduana**

Conforme a la Ley General de Aduanas en el artículo 13, la aduana “es la unidad técnico-administrativa encargada de las gestiones aduaneras y del control de las entradas, la permanencia y la salida de las mercancías objeto del comercio internacional, así como de la coordinación de la actividad aduanera con otras autoridades gubernamentales ligadas al ámbito de su competencia, que se desarrollen en su zona de competencia territorial o funcional”.

## **Auxiliares de la función pública**

El artículo 18 del CAUCA considera auxiliares de la función pública aduanera, “a las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que participan ante el Servicio Aduanero en nombre propio o de terceros en la gestión aduanera.”

Para el caso de las empresas exportadoras de dispositivos médicos es importante conocer cuáles son las empresas que auxiliares de la función pública que se ven involucradas en los procesos de exportación y es importante que las empresas busquen un acercamiento con ellas para lograr que los procesos sean más fluidos.

## **Consolidación de carga**

Para Soret (2010) “una cuestión muy importante que afecta directamente al transporte es la localización geográfica de los puntos o nudos donde deben realizarse operaciones de carga-descarga, puntos de aprovisionamiento y almacenamiento”.

Los consolidadores de carga son de vital relevancia para las empresas exportadoras de dispositivos médicos, ya que llegan a convertirse en aliados en caso que las empresas no cuenten con la capacidad de llenar contenedores completos para exportar sus productos.

### **Aerolíneas**

Una aerolínea es una organización o compañía de transporte aéreo que se dedica exclusivamente al transporte de pasajeros, de carga, o de animales, mediante el uso de un avión o aeronave (Definición, s.f.).

### **Conferencias marítimas de fletes**

De acuerdo con Soret (2010) las “Conferencias marítimas de fletes son agrupaciones de armadores que deciden explotar una ruta determinada, aportando a dicha explotación un cierto número de buques que quedan adscritos a ella, y que se comprometen a respetar el reglamento de la conferencia fijado de común acuerdo por todos los miembros” (p. 370).

También, Soret (2010) menciona que “hay más de 200 conferencias en el mundo, entre las que destacan las del Atlántico Norte que sirven el tráfico Europa-América del Norte; la de Extremo Oriente, que el de Europa con el Sudeste Asiático, Taiwan, Japón, y la ANZECS” (p. 371).

A través del tiempo, el manejo de las cargas por parte de las navieras o conferencias marítimas han cambiado, esto porque anteriormente la mayoría de las navieras brindaba el servicio mediante un tercero que se encargaba de todo el proceso con los exportadores, sin embargo ahora es más común ver un servicio directo entre navieras y exportadores, lo que hace que el servicio se vea beneficiado en reducción de costos y tiempo de respuesta.

### **Agente Aduanero**

Conforme a la Ley General de Aduanas en el artículo 33, el concepto de agente aduanero “es el profesional auxiliar de la función pública aduanera autorizado por el Ministerio de Hacienda para actuar, en su carácter de persona natural, con las condiciones y los requisitos establecidos en el Código Aduanero Uniforme Centroamericano y en esta Ley, en la presentación habitual de servicios a terceros, en los trámites, los regímenes y las operaciones aduaneras”.

En el caso de las empresas exportadoras de dispositivos médicos, el agente aduanero se puede demostrar en dos apartados, el primero que la agencia de aduanas sea el encargado de realizar todo el proceso mediante aduanas, y el segundo que la misma empresa funja como agente y haga sus declaraciones de aduanas, esto abre la posibilidad a diferentes formas de trabajar para las empresas que se encuentran dentro del régimen de zona franca.

## CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

### Enfoque de la Investigación

La presente investigación se desarrollará bajo el enfoque cualitativo, ya que se pretende determinar la oferta logística existente enfocada para las empresas exportadoras de dispositivos médicos, además se desea conocer la incidencia de la oferta logística en el desarrollo comercial para las empresas; esto tal como lo describen Hernández, Fernández y Baptista (2014) “una investigación es cualitativa cuando utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”(pp 5-6); lo cual hace que la investigación posea la característica de la recolección de datos sin medición numérica.

Sumado a lo que aportan Hernández et al. (2014) “las investigaciones cualitativas se basan más en una lógica y proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas). Van de lo particular a lo general” (p 9). En el estudio, se pretende comprender la experiencia vivida de las personas que serán entrevistadas y su punto de vista del tema a tratar, además, de interactuar con los participantes y con los datos recolectados para analizarlos y así encontrar respuestas a las preguntas planteadas en la investigación.

En el análisis a efectuar se procura conocer con más detalle el punto de vista de las personas que serán entrevistadas, su conocimiento del tema, su aporte, los conocimientos adquiridos; tal como lo mencionan Hernández et al (2014) “el enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados ni completamente predeterminados. No se efectúa una medición numérica, por lo cual el análisis no es estadístico” (p 9).

## **Diseño de la Investigación**

La investigación a realizar presenta un diseño de acción participativa, ya que se pretende aportar información de la oferta logística para la exportación de dispositivos médicos y la incidencia en el desarrollo de las empresas para causar una mejor toma de decisiones a las empresas y personas encargadas del proceso logístico, sumado a que las personas que serán parte de la investigación por medio del instrumento conocen ampliamente el tema a tratar y los aportes que se obtengan de parte de ellos serán sumamente valiosos. Tal como lo mencionan Hernández et al. (2014) “los miembros del grupo, organización o comunidad fungen como coinvestigadores” (p 511).

La investigación etnográfica es definida como un proceso sistemático de aproximación a una situación social, considerada de manera global en su propio contexto natural. El objetivo fundamental y el punto de partida que orienta todo este proceso de investigación es la comprensión empática del fenómeno objeto de estudio.

En la presente investigación, se analizará la oferta logística que se relaciona directamente con las empresas de dispositivos médicos que durante los últimos años ha sido un tema sumamente importante a nivel nacional, por lo cual se enfocará en las personas que tienen directa relación con el enfoque de estudio. Asimismo, se tratará de conocer cómo se comportan, cómo se hacen sus operaciones, cómo interactúan con el tema de la investigación pues ello tiene gran relación con el tema tratado.

Además, en el paradigma naturalista se recoge una visión global del ámbito social estudiado desde diversas perspectivas; desde un punto de vista interno y externo, en relación con el presente estudio, se pretende dar a conocer los diferentes sectores que se relacionan con el tema central de la investigación, por ejemplo se tomarán las consideraciones de los supervisores y encargados de la logística en las empresas exportadoras de dispositivos médicos, ejecutivos, de los operadores logísticos, entre otros.

## Muestra de la Investigación

### Población

La población objeto de estudio de la presente investigación que serán tomados en cuenta están determinados por los jefes de departamento de logística de las empresas exportadoras de dispositivos médicos, los vendedores de las empresas de manejo de carga aérea y marítima, representantes de las navieras, representantes de distribución y negociación de tarifas de las empresas de dispositivos médicos, especialistas de logística en el área de dispositivos médicos.

### Muestra

Para la muestra de la investigación, se tomarán en cuenta 10 profesionales encargados de los procesos logísticos de las di, la muestra tal como lo describen Hernández et al. (2010)“en el proceso cualitativo grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc. sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia.”

En las muestras no probabilísticas se encuentran la muestra de participantes voluntarios, la muestra de expertos, la muestra de casos tipo, muestras por cuotas, las muestras diversas o de máxima variación, muestras en cadena o bola de nieve, muestras de casos extremos, entre otros.

Cuadro 1: Detalle de Muestra en la Investigación

Entrevistado	Empresa	Puesto	Relevancia
Entrevistado #1	Kuene & Nagel	Ejecutivo de ventas cuenta	Tiene información relevante de tarifas, rutas, negocia con los clientes
Entrevistado #2	Pegasus	Ejecutivo de ventas cuenta	Tiene información relevante de tarifas, rutas, negocia con los clientes
Entrevistado #3	Kuene & Nagel	Coordinador de tarifas y logística	Maneja todo el proceso de exportación y manejo de tarifas, enfocado en clientes del área de la salud

Entrevistado #4	Cardianal Health	Supervisor de logística	Es la persona encargada de velar por la escogencia de los <i>carriers</i> a utilizar, genera data para los negociadores
Entrevistado #5	Cardianal Health	Gerente de logística	Maneja información relevante de tarifas, rutas, negocia con los clientes
Entrevistado #6	Hospira	Supervisor de logística	Es la persona encargada de velar por la escogencia de los <i>carriers</i> a utilizar, genera data para los negociadores
Entrevistado #7	Hospira	Encargado de negociación y compradora	Es la persona encargada de negociaciones con los carrier y de la postulación de los concursos para la escogencia año a año de la logística a utilizar.
Entrevistado #8	Hospira	Gerente de distribución	Es la persona encargad de los volúmenes que la empresa proyecta exportar en un periodo es parte fundamental de la negociación
Entrevistado #9	Saint Jude Medical	Supervisor de logística negociación	Es la persona encargada de velar por la escogencia de los <i>carriers</i> a utilizar, genera data para los negociadores
Entrevistado #10	Alergan	Analista de logística negociación	Es la persona encargada de velar por la escogencia de los <i>carriers</i> a utilizar, genera data para los negociadores

**Fuente:** Elaboración propia con datos de la presente investigación.

## Unidades de Análisis de la investigación

### Oferta logística

La oferta logística puede ser definida como la cantidad de bienes y servicios que las distintas organizaciones, empresas o personas tienen la capacidad y deseo de vender en el mercado en un determinado lapso de tiempo y espacio, con el fin de satisfacer deseos y necesidades. La oferta se va a ver influenciada de acuerdo con la demanda que exista por parte de las empresas exportadoras de dispositivos médicos y además por la capacidad de las empresas oferentes, la especialización de sus departamentos para satisfacer las necesidades de las empresas, los tipos de servicios que ofrecen las empresas de logística en el territorio costarricense, así como la influencia que tiene esta oferta sobre el desarrollo de las empresas,

sumado a la capacidad de respuesta sobre eventualidades o situaciones alternas que se puedan presentar.

### **Incidencia**

La incidencia puede ser una circunstancia o suceso secundario que ocurre en el desarrollo de un asunto o negocio, pero que puede influir en el resultado final, por cuanto las empresas exportadoras de dispositivos médicos se ven directamente afectadas por la incidencia que tiene la oferta logística, la cual va puede afectar positiva o negativamente, esta se va a ver directamente influenciado por los beneficios que ofrecen las empresas de servicios logísticos, el aporte de las empresas exportadoras de dispositivos médicos a la mejora continua del proceso logístico y conocimiento de las falencias que existen actualmente en los servicios logísticos.

## **Instrumentos Utilizados en la Investigación**

### **Cuestionario**

El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos del proyecto de investigación El cuestionario permite estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos.

El cuestionario puede aplicarse a grupos o individuos estando presente el investigador o el responsable de recoger la información o puede enviarse por correo a los destinatarios seleccionados en la muestra; en la presente investigación se aplicará el cuestionario de manera individual por la naturaleza del tema a tratar y el tipo de investigación que se determinó, para el diseño correcto del cuestionario se considerarán criterios como la organización de las preguntas que serán planteadas según los objetivos propuestos en la investigación.

## **Entrevista**

La entrevista es la técnica que han sido realizadas bajo seguimiento de los objetivos de la investigación para dar respuesta a los mismos, como primer paso se determinó las unidades de análisis de la investigación, a partir de esto se hizo un escrutinio de información de lo que se quería estudiar sobre ella. Hernández et al. (2014) describe la entrevista como un “una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados) (p. 239).

Entrevista No Estructurada: Es más flexible y abierta, aunque los objetivos de la investigación rigen a las preguntas. Su contenido, orden, profundidad y formulación se encuentra por entero en manos del entrevistador.

Si bien el investigador, sobre la base del problema, los objetivos y las variables elabora preguntas antes de realizar la entrevista, modifica el orden, la forma de encabezar las preguntas o su formulación para adaptarlas a las diversas situaciones y características particulares de los sujetos de estudio.

Como técnica de recolección de datos, la entrevista tiene muchas ventajas, es aplicable a toda persona; en la presente investigación presenta entrevistas de tipo abiertas pues se sigue una guía sobre los temas que se pretenden abarcar y tomar en consideración

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

Para lograr formar la presente investigación primeramente se dio la búsqueda de fuentes de información secundaria del tema de estudio en libros, páginas de internet, revistas, periódicos e información de las empresas para a partir de esto poder trazar los objetivos generales, específicos, la justificación y proyectar la línea de investigación, seguidamente se procede con la recolección de datos primarios, que para efectos de la presente investigación serán las entrevistas a los elementos seleccionados como muestra en la investigación.

La selección que se realizará de la siguiente manera; en primer lugar se contacta con las personas que tienen el conocimiento del tema a tratar en la investigación, tomando en cuenta la disponibilidad de tiempo para contestar a o los instrumentos de medición, una vez que se ha contactado a estas personas telefónicamente se establece una reunión en día y hora acordado por las partes y el día de la reunión se solicita permiso para grabar lo que se conversará a fin de tomar la mayor cantidad de información; posteriormente, esta información será procesada por aparte previa indicación a los entrevistados, la información será utilizada solo para efectos de la investigación. Una vez con los datos procesados serán los que darán fundamento lógico a las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

En la presente investigación, se realizó una búsqueda en el área metropolitana de las empresas exportadoras de dispositivos médicos, aerolíneas, empresas de servicio logístico que brindan servicios a las empresas exportadoras de dispositivos médicos, como resultado de la búsqueda de las empresas mencionadas, se determinó un total de 10 personas que en su función se encuentran directamente relacionados con la logística, por lo cual se coordinará una reunión con cada uno de ellos para realizar una entrevista donde se les harán preguntas semiestructuradas previamente definidas. Las entrevistas serán realizadas en un lugar acordado por ambas partes y se grabarán para luego ser transcritos los criterios de cada uno de los entrevistados.

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

El análisis de datos es el precedente para la actividad de interpretación. La interpretación se realiza en términos de los resultados de la investigación. Esta actividad consiste en establecer inferencias sobre las relaciones entre las variables estudiadas para extraer conclusiones y recomendaciones.

En esta investigación se indaga la oferta logística existente en el país para las empresas exportadoras de productos médicos, así como la identificación de la incidencia en el desarrollo comercial para las empresas al I semestre 2017, donde se pretende interpretar las relaciones entre las variables y los datos que sustentan con fundamento teórico que se tiene más la información recabada en las entrevistas a realizar, además de establecer un significado más amplio de la investigación, para así determinar el grado de generalización de los resultados.

Por lo demás, en la presente investigación se realizará el estudio, por medio de categorías de análisis, con la cual se llevará a cabo en forma ordenada una vez se tengan los resultados de las entrevistas realizadas sobre la oferta logística, donde cada categoría se definirá, se describirá y se analizará cada una de las categorías que salgan a la luz.

## CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se mostrará el análisis de los resultados que se obtuvieron en la entrevistas realizadas durante el proceso de investigación y que fueron tomados como muestra, primeramente se presentará una tabla donde se muestran las categorías que surgieron de acuerdo con las unidades de análisis indagadas, asimismo las unidades de análisis se relacionan directamente con los objetivos planteados.

Como siguiente paso se describirá y analizará cada categoría. Se procederá confrontando con lo obtenido de las fuentes de información y la teoría consultada para poder darle soporte científico a la investigación. Una vez que las categorías de análisis sean descritas y examinadas, se procederá a realizar una interpretación de las mismas, relacionando cada una de las categorías para así lograr dar respuesta a la pregunta de la investigación,

**Cuadro 2: Unidades y Categorías de Análisis**

Unidad	Categorías
<b>Oferta Logística</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Operaciones de transporte</li> <li>2. Asesoramiento</li> <li>3. Trazabilidad de cargas</li> <li>4. Analista de exportación</li> <li>5. Documentación</li> <li>6. Combinaciones de servicio</li> <li>7. Cotizaciones</li> <li>8. Servicios aduaneros</li> <li>9. Productos exclusivos</li> <li>10. Disponibilidad</li> <li>11. Global account manager</li> <li>12. Almacenaje</li> <li>13. Distribución</li> <li>14. Zona Franca</li> <li>15. Inplant</li> </ol>
<b>Incidencia</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Negociaciones</li> <li>2. Asesoramiento logístico</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Gama de opciones logísticas</li> <li>4. Capacitación</li> <li>5. Rutas de transito</li> <li>6. Seguimiento</li> <li>7. Valor de la logística</li> <li>8. Reducción de costos</li> <li>9. Respuesta inmediata</li> <li>10. Supliador confiable</li> <li>11. Alianza estratégica</li> <li>12. Contratos globales</li> <li>13. Herramienta tecnológico</li> </ol>
--	--

**Fuente:** Elaboración propia con datos de la presente investigación.

### **Unidad de análisis 1: Oferta logística**

Esta unidad de análisis hace referencia a la oferta logística que existe en el país por las diferentes empresas, que brindan servicios a las compañías exportadoras de dispositivos médicos; a continuación se presenta teóricamente cada aspecto de la unidad de análisis.

Para Hinkelman (2003) la oferta “es la propuesta que se hace a una persona física o moral para que celebre un contrato en el que los términos son definidos y en él se señala la intención del oferente de obligarse mediante una aceptación”

En el caso de la unidad de análisis presentada resultaron 15 categorías de análisis:

#### Operaciones de transporte

1. Trazabilidad de cargas
2. Asesoramiento
3. Analista de exportación
4. Documentación
5. Combinaciones de servicio
6. Cotizaciones

7. Servicios aduaneros
8. Productos exclusivos
9. Disponibilidad
10. Global account manager
11. Almacenaje
12. Distribución
13. Zona Franca
14. *Inplant*

A continuación cada categoría de análisis será descrita con lo contestado por los entrevistados que van desde supervisores y encargados de las exportaciones de dispositivos médicos así como los proveedores de logística siendo ejemplificados. Una vez con las respuestas se confrontaran con la teoría buscada cada una de las respuestas.

### **Categoría 1 Operaciones de transporte**

#### **Descripción**

De acuerdo con lo expresado por las personas que trabajan en el ámbito de la logística y exportación de dispositivos médicos, se conforma la categoría uno de la unidad de análisis; esta se determinó como las operaciones de transporte. Ante ello, se presentan las siguientes frases.

- “Bueno en el caso de mi empresa los servicios que recibimos de las empresas de logística serían: reportes customizados, lista de contactos escalados, accesos a web para tramitar procesos más ágilmente y *global account managers*” (Entrevistado 1).
- “Broker, Transporte Marítimo a USA y Bélgica, Transporte Centro americano, Transporte Aéreo para cargas pesadas y paquetería. Bodegaje Fiscal” (Entrevistado 2).
- “Coordinación de pick up, coordinación de transporte y trámites de logística” (Entrevistado 5).

- “En el caso de los *inplant* de una de las agencias se maneja junto con el coordinador se pasan traducciones, pedimentan, coordinan transporte, hacen todo el trabajo aduanal, el segundo inplant se encarga de coordinar toda la exportación, tanto destinos, aerolíneas, transporte y juego de documentación” (Entrevistado 6).
- “La empresa brinda servicios de LCL y FCL, también el servicio aéreo, contenedores, chárter, además el servicio terrestre a nivel centroamericano”(Entrevistado 7)
- ”Importaciones, Exportaciones, Transporte Internacional, Transporte Local, Zona franca, Courier, Almacén, Asesoramiento” (Entrevistado 8).

## **Análisis**

Dentro de la logística las operaciones de transporte es el diario vivir de las empresas ya que es la forma que las cargas son movidas de un punto a otro y colocar sus cargas en los mercados finales para su comercialización, de ahí la importancia de tomar este tema. Los entrevistados mencionan los diferentes tipos de transporte a los que son sujetos sus cargas.

Según Mercado (2006): “...el transporte es el movimiento de personas, propiedades o productos desde el punto en donde se localizan, se producen o cultivan, hasta el lugar que se consumen, distribuyen o almacenan.” (p. 207). Asimismo, Mercado (2006) aporta que: “...sin un transporte rápido y eficiente la industria estaría limitada a elaborar productos con materias primas locales y al mismo tiempo, los productos manufacturados se venderían en ese mismo mercado” (p. 207).

Como menciona Mercado (2006) “El transporte adecuado y eficiente le permite a la industria llegar a los mercados locales, regionales, nacionales, y probablemente a los internacionales” (p.208).

Se puede determinar la importancia del transporte para los entrevistados ya que la forma para poder exportar los productos médicos es utilizando algún medio de transporte y la mayoría indica que este es un servicio esencial recibido de las empresas de logística.

## **Categoría 2: Trazabilidad de cargas**

### **Descripción**

De acuerdo con lo recabado por las personas entrevistadas, se conformó la siguiente categoría, en esta se presenta la trazabilidad de las cargas donde las personas sujetas a las entrevistas, mencionan como servicio logístico a destacar. Se presentan los ejemplos de respuestas recibidas al respecto.

- “Bueno en el caso de mi empresa los servicios que recibimos de las empresas de logística serían: reportes customizados, lista de contactos escalados, accesos a web para tramitar procesos más ágilmente y *global account managers*” (Entrevistado 1).
- “El ejecutivo de cuenta especializado, las cotizaciones y herramientas de cotización en línea, el seguimiento” (Entrevista 5).
- “Trazabilidad en rastreo de cargas en tiempo real” (Entrevista 8).
- “La plataforma electrónica de seguimiento, descuentos por pronto pago eso podría ser una facilidad, algunas empresas ofrecen GPS para el seguimiento de las cargas, en cuanto el tiempo de entrega y todas las estadísticas que se pueden sacar de esa plataforma” (Entrevista 9).
- El valor agregado que brindan las empresas de logística, en este caso, las herramientas de *tracking*; además se usa mucho el *share drive* para que de cualquier parte del mundo la persona pueda saber dónde se encuentran las cargas y en qué parte del proceso está. No es un *tracking tool* que anteriormente enviaban con un Excel y el resumen de las cargas, sino que ahora se envía un *link* que da acceso a la información actualizada diariamente.

- Esta es una de las cosas importantes de los servicios logísticos pues la información de las cargas y por dónde están los procesos se encuentra actualizado en tiempo real y también hay mejora de servicio al cliente y hay horario extendido para la actualización.

### **Análisis**

La trazabilidad de las cargas de exportación es un tema de vital importancia para las empresas hoy en día, ya que de eso dependen muchos de sus procesos, compromisos y por ende sus ganancias, para Hinkelman (2003) el seguimiento o la “solicitud que se hace a una línea de transportes para que localice un embarque con el fin de acelerar su movimiento y cumplir su fecha de entrega” sumado a esto destaca que el rastreo es el “sistema en el que un transportista registra las etapas del traslado de cada embarque desde su origen hasta su destino” ( p. 272).

Se puede determinar que uno de los principales servicios ofrecidos por las empresas de logísticas a los exportadores de dispositivos médicos y que para ellos es de vital importancia es la trazabilidad de sus cargas, esto debido a que sí se cuenta con información veraz, por parte de las empresas de logística acerca de la ubicación en cada etapa del proceso de exportación, esto les será de gran ayuda a los exportadores a ser más eficientes en sus procesos y que las cargas sean entregadas a tiempo en el mercado final para recuperar más rápidamente lo invertido en la fabricación del producto; además, el generar información con tiempos exactos del seguimiento de las cargas, permite que las empresas puedan proyectar de una mejor manera sus planificaciones de producción para abaratar costos.

### **Categoría 3 Asesoramiento**

#### **Descripción**

En la siguiente determinó la categoría donde se refleja que el asesoramiento funge como parte de los servicios que las empresas exportadoras ven con buenos ojos y que puede llegar a hacer la diferencia en materia de logística. A continuación se presentan las respuestas obtenidas

- “Básicamente lo que ellos nos dicen, nos asesoran con temas de cierres de los aeropuertos en casos de ceniza volcánica, huracanes, por tormenta y situaciones especiales, adicionalmente las plataformas de cotización, en términos de asesoría, opciones al nivel de logística, combinaciones de servicios para el manejo de cargas una porción aérea y otra marítima dependiendo de la necesidad de la empresa” (Entrevistado 1).
- “Hay un producto exclusivo para ustedes en el manejo de carga de dispositivos médicos o sea no es algo que estamos inventando de momento sino que es algo que ya existe dentro de la compañía y que hay toda una estructura para manejar dispositivos médicos y ya sabemos el tipo de carga que es, el tipo de equipos que se necesitan, los tiempos de tránsito que se necesitan para que la carga no se maltrate en el tiempo de tránsito, además nuestra red nos permite al tener oficinas en destino (no son representantes) nos permite que el proceso sea ejecutado de la forma correcta” (Entrevistado 7).

#### **Análisis**

El asesoramiento es un servicio que brindan las empresas de logística a los exportadores pues ellos son los expertos en esta área, de ahí la importancia de la categoría.

El asesoramiento “es una práctica que consiste en brindar conocimiento en algún tema. Generalmente este respaldo compromete temas de gran relevancia que requieren un conocimiento técnico muy específico” (Definición, s.f.).

Según los entrevistados, el asesoramiento que reciben de parte de las empresas de logística se enfoca en eventualidades que puedan suceder en casos fortuitos e imprevistos que no están en las manos de los exportadores y que con el correcto asesoramiento se pueden mover cargas y lograr que lleguen a su destino con el menor atraso posible, además que existe una red con oficinas en destino para lograr que el proceso de exportación sea lo más ágil posible.

#### **Categoría 4: Analista de exportación**

##### **Descripción**

Los analistas de exportaciones o encargados del proceso de exportación son las personas dentro de las empresas exportadoras de dispositivos médicos que se encargan del proceso y tienen relevancia e implicaciones directas en el proceso de exportación, esto queda evidenciado en las frases aportadas por las fuentes de información.

- “Si la empresa cuenta con un departamento conformado por 6 personas, todas de ellas especialistas en el área de aduanas y comercio exterior y su bagaje es más allá de dar soporte a las empresas de dispositivos médicos, ellos tienen un conocimiento amplio para dar a otras industrias incluso” (Entrevistado 1)
- “Si, acá el departamento de *shipping* cuenta con 2 analistas expertos en importaciones y exportaciones también ya que el puesto es analista de exportación e importación y deben saber de las dos áreas, contamos con 2 asistentes cada uno asiste a los analistas, se encuentran 100% capacitados y ellos no realizan DUAs ya que la agencia aduanal los realiza, esto podría cambiar en el futuro, ya que se avecinan cambios y podríamos llegar a ser un centro de excelencia y las funciones podrían variar y los analistas se van a poder desarrollar más en sus áreas” (Entrevistado 3).

- “El departamento está conformado por 5 personas, una exportaciones una de importaciones, dos personas de la parte de coordinación y una de la parte legal. La persona de exportaciones se encarga de la generación de documentos para que la agencia de logística sea la encargada de procesar las exportaciones, una de nuestras funciones es la verificación de la documentación que se recibe de parte de la agencia” (Entrevistado 9).

## **Análisis**

Mercado (2006) destaca que sobre los encargados de exportación que “recaerá la responsabilidad de todo el proceso de exportación, o sea la movilización y transferencia de los productos para hacerlos llegar a los mercados de consumo.” También menciona que las “actividades de este departamento son muy difíciles y variadas, ya que como antes se dijo, abarca terrenos distintos” (p. 53).

Mercado (2006) enumera las funciones del personal de exportación de una empresa exportadora en los que se destacan:

Recibir pedidos, calcular costos, cotizar precios, estudiar las formas de transporte, tramitar las cuestiones relacionadas con el embalaje, el seguro y relaciones con los agentes marítimos y los expedidores”, además indica que si la empresa es industrial “la sección de exportación tendrá que tratar con la fábrica. Habrá que pedir los productos a la fábrica y tomar las disposiciones necesarias para que estén listos para su despacho en una fecha determinada (p. 59).

En el caso de los analistas, encargados de las exportaciones y de acuerdo con lo que las personas entrevistadas en la presente investigación indicaron, ellos cumplen un papel fundamental dentro de los departamentos de exportación, ya que son personas altamente capacitadas en sus áreas y abarcan temas de vital importancia en la organización, además tienen la capacidad de abarcar tanto temas de importación como de exportación lo que les da un plus, por lo cual se puede percibir que las personas encargadas de las exportaciones aportan todo su

conocimiento a las empresas y que las empresas deben capacitarlos y tenerlos presentes para sus procesos de exportación.

## **Categoría 5: Documentación**

### **Descripción**

De acuerdo con lo indicado por la muestra de las entrevistas la siguiente categoría se conformó y se muestra que uno de los servicios que ofrecen las empresas de logística es el manejo de la documentación, por cuanto se muestran las frases que se obtuvieron.

- “Es una empresa de industria médica, tenemos un *inplant*, de la empresa de logística que brinda el soporte de lunes a viernes, el da soporte en retornos, preparación de DUAs de exportación, da soporte de clasificación arancelaria, coordina el transporte, esta empresa es una consolidadora así que no tienen sus unidades, por lo que subcontratan todos los equipos que nosotros ocupamos, nos realizan reportes con todas nuestras cargas y dan seguimiento hasta la entrega final del producto” (Entrevistado 2).
- “El departamento está conformado por 5 personas, una exportaciones una de importaciones, dos personas de la parte de coordinación y una de la parte legal. La persona de exportaciones se encarga de la generación de documentos para que la agencia de logística sea la encargada de procesar las exportaciones, una de nuestras funciones es la verificación de la documentación que se recibe de parte de la agencia” (Entrevistado 9).
- “En el caso de los *inplant* de una de las agencias se maneja junto con el coordinador se pasan traducciones, pedimentan, coordinan transporte, hacen todo el trabajo aduanal, el segundo *inplant* se encarga de coordinar toda la exportación, tanto destinos, aerolíneas, transporte y juego de documentación” (Entrevistado 6).

- “Desde el punto de vista global van desde recolección física del producto en la bodega de consolidación, embalaje, empaque final de exportación, creación de documentación de exportación, seguro en cargas aéreas, marítimas y doméstico, también el seguimiento” (Entrevistado 10).

## **Análisis**

Según Hinkelman (2003) la documentación son: “...todos y cada uno de los documentos financieros y comerciales relacionados con una transacción. Los documentos de una transacción internacional son: factura comercial, factura aduanal, certificado de origen, conocimiento de embarque, certificados de inspección, letras de cambio, entre otros” (p. 98).

De acuerdo a Hinkelman (2003) los tipos de documentos se pueden dividir en tres grupos banca, aduanas y transporte. En el primer caso de banca menciona que los “documentos requeridos por una transacción con carta de crédito o cobranza documental”; en cuanto a la documentación aduanera destaca que son los “documentos requeridos por la autoridad aduanal de un país para tramitar la entrada de mercancías al mismo”. Por otra parte, en la documentación de transportes destaca como lo más importante la “actividad que consiste en recibir, comparar, revisar y preparar todo el papeleo necesario para efectuar el embarque de la carga” (p. 98).

Uno de los puntos clave para que una exportación sea exitosa, es el manejo de la documentación y ya que se manejan una variedad amplia de documentos para realizar la exportación; es necesario que haya un trabajo en conjunto entre exportadores y empresas de logística para que el proceso sea lo más exitoso posible y que cada documento sea completado de forma correcta para cumplir con todas las regulaciones necesarias y así ambas partes se verán beneficiadas en el movimiento de las cargas y que no sufran ninguna demora.

## Categoría 6: Combinación de servicios

### Descripción

La combinación de servicios se presenta y determina como categoría de acuerdo con lo mencionado por los entrevistados, donde se indica en varias ocasiones y se muestra el interés por que las empresas de logística brinden esa facilidad, por lo cual se presenta las frases señaladas.

- “Básicamente lo que ellos nos dicen, nos asesoran con temas de cierres de los aeropuertos en casos de ceniza volcánica, huracanes, por tormenta y situaciones especiales, adicionalmente las plataformas de cotización, en términos de asesoría, opciones al nivel de logística, combinaciones de servicios para el manejo de cargas una porción aérea y otra marítima dependiendo de la necesidad de la empresa”(Entrevista 1)
- “Mi empresa actualmente brinda los servicios de consolidación, almacenamiento y distribución para las empresas de servicios médicos”(Entrevistado 4).
- “Coordinación de pick up, coordinación de transporte y trámites de logística”(Entrevistado 5).
- “El departamento está conformado por 5 personas, una exportaciones una de importaciones, dos personas de la parte de coordinación y una de la parte legal. La persona de exportaciones se encarga de la generación de documentos para que la agencia de logística sea la encargada de procesar las exportaciones, una de nuestras funciones es la verificación de la documentación que se recibe de parte de la agencia”(Entrevistado 9).
- “Desde el punto de vista global van desde recolección física del producto en la bodega de consolidación, embalaje, empaque final de exportación, creación de documentación de exportación, seguro en cargas aéreas, marítimas y doméstico, también el seguimiento”(Entrevistado 10).

## Análisis

En la combinación de servicios que brindan las empresas de logística y al hablar de las empresas exportadoras de dispositivos médicos hay ciertos productos que se complementan y pueden ofrecerse juntos para el beneficio de las mismas empresas, Mercado (2006) interpreta que:

...en todo mercado interno y en el caso de cualquier producto, solo cierta proporción de la población total o la totalidad de sus usuarios industriales lo consume o es su comprador potencial” amplia aún más el tema cuando menciona que cuando se trata de empresas, las características se vinculan con el tipo de industria, tamaño de la compañía, etc. (p.104).

Asimismo, Hinkelman (2003) describe consolidación como la “combinación por un consolidador de carga de diversos envíos menores en una carga completa de camión llenados de varios expedidores a un punto de origen centralizado para enviarlos en un solo embarque hasta su punto común de destino” (p. 70).

En la actualidad la combinación de servicio es esencial para las empresas exportadoras debido a que es más eficiente que un operador logístico maneje las diferentes necesidades que tiene como exportador. Entre los sujetos tomados como muestra destacan que la combinación de servicios aéreos y marítimos por un *carrier*, ello les trae un valor agregado a sus operaciones,

Para los oferentes logísticos es clara la necesidad de contar con los servicio combinados y en su plataforma de servicio mencionan es una característica que poseen al poder combinar medios de transporte para lograr dar al cliente una mayor facilidad en el comercio.

## **Categoría 7: Cotizaciones**

### **Descripción**

En la categoría denominada cotizaciones se abordará el tema de una manera donde se pueda que al contar a tiempo con una cotización se pueden ganar o perder negociaciones importantes de ahí la importancia, a continuación se presenta las respuestas obtenidas para esta categoría.

- “Básicamente lo que ellos nos dicen, nos asesoran con temas de cierres de los aeropuertos en casos de ceniza volcánica, huracanes, por tormenta y situaciones especiales, adicionalmente las plataformas de cotización, en términos de asesoría, opciones al nivel de logística, combinaciones de servicios para el manejo de cargas una porción aérea y otra marítima dependiendo de la necesidad de la empresa” (Entrevistado 1).
- “El ejecutivo de cuenta especializado, las cotizaciones y herramientas de cotización en línea el seguimiento.” (Entrevistado 5).

### **Análisis**

Para Mercado (2006) la cotización constituye el elemento más importante en la venta, indica la formación de una estructura de precios.” Para Mercado pocos exportadores pueden insistir en una determinada cotización y así lo entienden aquellos que están sumamente relacionados con los precios, aduanas, etc.”(p. 132).

Mercado (2006 p. 64) enumera una lista de prioridades cuando de cotizar se trata las cuales se presentan a continuación:

- “Contestar las solicitudes de manera inmediata”

- “Enviar acuse de recibido indicando que los datos se comunicaran a la mayor brevedad posible.”
- “Insistir cerca del cliente cuando no se reciba respuesta”
- “Llevar un registro de las solicitudes que indique lo que ha ocurrido con ellas”
- “Indicar las condiciones de venta”
- “Cotizar los precios en la forma solicitada”

Para las empresas exportadoras, las cotizaciones son un proceso al cual pasan retando constantemente para obtener siempre el mejor precio en las exportaciones y que eso se traduzca en mayores ganancias por la venta de los productos.

Para las empresas de logística, es indispensable tomar con toda seriedad toda solicitud de cotización por parte de las empresas exportadoras y dar seguimiento para así ganar nuevos negocios.

## **Categoría 8: Servicios aduaneros**

### **Descripción**

La categoría de servicios aduaneros se destaca por la presentación y confección de trámites ante la aduana para poder exportar, movilizar, destruir, donar o reciclar material que realizan las empresas exportadoras, a partir de esto se muestran las frases donde se mencionan los servicios.

- “Trámite directo con la naviera y realizar el proceso aduanal, además facilitar reportes”(Entrevista 2).
- “Es una empresa de industria médica, tenemos un *inplant*, de la empresa de logística que brinda el soporte de lunes a viernes, el da soporte en retornos, preparación de DUAs de exportación, da soporte de clasificación arancelaria, coordina el transporte, esta empresa es una consolidadora así que no tienen sus unidades, por lo que subcontratan todos los

equipos que nosotros ocupamos, nos realizan reportes con todas nuestras cargas y dan seguimiento hasta la entrega final del producto” (Entrevista 3).

- “Serían los reportes, manejamos *inplant* de diferentes empresas logísticas, se manejan dos *inplant* uno que realiza los trámites de aduana y otro hace la coordinación de exportación” (Entrevista 6).

## **Análisis**

Al respecto Zambrana (1997) menciona que:

...la destinación de las mercancías se solicita mediante la presentación a la aduana correspondiente de la póliza aduanera, que es un formulario con un formato aprobado por la Dirección General de Aduanas”, sumado a esto el autor adiciona que en “las exportaciones en Costa Rica, se pide el conocimiento de embarque o guía, la factura comercial (p. 348).

Para los exportadores el servicio de trámites aduaneros que brindan las empresas de logística facilitan las labores dentro del proceso logístico existente, ya que al contar con una empresa que realiza la mayoría de los trámites de aduana, por ejemplo movilizaciones, generación de DUAs ante la aduana.

## **Categoría 9: Productos exclusivos**

### **Descripción**

En la siguiente categoría se detalla la existencia de productos exclusivos enfocados en las empresas de dispositivos médicos, a partir de esto se detalla las frases que se desprenden de las entrevistas.

- “Hay un producto exclusivo para ustedes en el manejo de carga de dispositivos médicos o sea no es algo que estamos inventando de momento sino que es algo que ya existe dentro de la compañía y que hay toda una estructura para manejar dispositivos médicos y ya

sabemos el tipo de carga que es, el tipo de equipos que se necesitan, los tiempos de tránsito que se necesitan para que la carga no se maltrate en el tiempo de tránsito, además nuestra red nos permite al tener oficinas en destino (no son representantes) nos permite que el proceso sea ejecutado de la forma correcta” (Entrevistado 7).

- “Brindamos los mismos servicios que otras empresas, sin embargo tratamos de dar un servicio más personalizado, con una persona que lleve la cuenta desde el inicio del trámite, coordinación y facturación. Esas cosas le dan más seguridad a la empresa en tener un solo filtro para todas las cosas que necesita” (Entrevistado 4).

### **Análisis**

Para Mercado (2006) “se han operado cambios en los procesos de producción así como en las técnicas de comercialización debido al incremento de la producción. Esto ha traído como consecuencia acrecentar la tendencia hacia la especialización y cooperación en la producción a nivel mundial” (p. 52).

Una vez delimitado el sector del mercado que interesa, conviene elaborar un perfil del consumidor final que reúna las principales características del usuario tipo: las personas u organizaciones que integran dicho sector (Mercado 2006, p. 104).

Tomando las consideraciones que destaca Mercado (2006) en cuanto a la especialización de productos de acuerdo con los cambios en los mercados y que cuando se segregan e identifica el rango el rango de acción, sale a la luz lo recolectado en las entrevistas por parte de los operadores logísticos de crear una estructura que se adecue a las necesidades del sector de la industria médica, identificando las necesidades, el modo de trabajar, los tiempos que requieren para crear un producto exclusivo.

## Categoría 10: Disponibilidad

### Descripción

En la categoría de disponibilidad se presentará la capacidad de reacción de las empresas de logística, por cuanto se presentan las frases que sustentan la categoría.

- “En este momento la empresa se enfoca en el servicio marítimo; en este momento trabajamos con una consolidadora y una naviera que nos brinda el servicio de exportación, la naviera se puede destacar que los equipos triple AAA, mas no así de parte de la consolidadora que los equipos apenas cumplen para mover las cargas, sumado a eso la naviera nos da un ejecutivo de cuenta exclusivo que es una persona enfocada en la cuenta que da valor agregado, ya que las navieras no brindan ese servicio a todas las empresas, además se cuenta con una colocación automática de contenedores diarios en la empresa para cargar material. Aparte de eso hacen una reducción de tiempos de DUAs, podría decir que valor agregado de parte de las empresas es la disponibilidad en cualquier momento de equipos” (Entrevistado 3).
- “Tenemos un servicio de cuenta *logistic* el cual incluye un sistema de rastreo propio que esta *linkeado* con todas las plataformas de navieras y aerolíneas entonces en un solo sistema encuentras todo el rastreo de las cargas que se mueven con nosotros de igual manera dentro del sistema tenemos un RP que es un sistema que te permite ver cuánta carga mueve como la mueve, cuánto dura y todo te permite graficar para el respectivo análisis de la compañía. La compañía cuenta con espacios reservados dentro de las aerolíneas y navieras por lo que las cargas de las empresas exportadoras no se quedan rezagadas por ya tenemos los espacios contratados con mucho tiempo atrás, además contamos con servicio de rastreo real incluso para el control de la temperatura” (Entrevistado 7).

## **Análisis**

“Se denomina disponibilidad a la posibilidad de una cosa o persona de estar presente cuando se la necesita. La disponibilidad remite a esta presencia funcional que hace posible dar respuestas, resolver problemas, o meramente proporcionar una ayuda limitada” (Definición, s.f.).

Las empresas de logística al tener conocimiento de cómo se desarrolla el proceso de exportación de las empresas de dispositivos médicos busca cubrir esa necesidad al adelantarse y contratar espacios con las navieras y aerolíneas para contar con la disponibilidad de equipos necesarios para dar todo el soporte de exportación y esto le da la seguridad y tranquilidad a los exportadores al momento que haya una subida de volumen exportación.

### **Categoría 11: *Global account manager***

#### **Descripción**

En la siguiente categoría se detallará la figura de *global account manager* para el manejo de cuentas de exportación el cual fue mencionado en las siguientes citas de las entrevistas.

- “Bueno en el caso de mi empresa los servicios que recibimos de las empresas de logística serían: reportes customizados, lista de contactos escalados, accesos a web para tramitar procesos más ágilmente y *global account managers*” (Entrevistado 1).
- Si correcto la empresa si lo requiere se hace un estudio de mercado, para ver cuánto ocupa de nuestros servicios, si nos escoge como su principal carrier y necesitan un inplant porque no tienen todo el conocimiento logístico y el servicio se brinda y si no lo requiere se le da el servicio especializado remoto y en ambos casos es un servicio especializado (Entrevistado 2).

## **Análisis**

Mercado (2006) hace un apartado acerca de la organización lineal y el *staff* donde menciona que el sistema trata de “conservar la autoridad y responsabilidad transmitida a través de un solo jefe por cada función, además esta autoridad de línea recibe asesoramiento y servicios técnicos, especializados por funciones (p. 50).

Según Mercado (2006) este sistema “es el más usado en las empresas actuales, sobre todo por las grandes organizaciones mundiales, el secreto del éxito estriba en asesoramiento y servicios dentro de la organización” (p. 50).

Durante el proceso de recolección de datos se obtiene que en una empresa exportadora de dispositivos médicos cuenta con los servicios de *global account manager* que se encarga de los procesos más delicados de entre empresas en cuanto tarifas, volumen y cuotas, una vez todo acordado se baja hacia el resto de la organización para trabajar sobre esa línea; sin embargo solo uno de los entrevistados lo menciona, lo que hace pensar que el servicio no es general para todas las empresas exportadoras de dispositivos médicos por lo que el servicio puede verse afectado para las empresas que no cuentan con el beneficio.

## **Categoría 12: Almacenaje**

### **Descripción**

En la categoría de almacenaje, se presentará información que da la importancia de mantener producto de exportación en una bodega almacenado para luego ser exportado, a continuación se presentan las frases que corresponden a la categoría.

- “Mi empresa actualmente brinda los servicios de consolidación, almacenamiento y distribución para las empresas de servicios médicos” (Entrevistado 4).

- “Importaciones, Exportaciones, Transporte internacional, Transporte Local, Zona franca, Courier, Almacén, Asesoramiento” (Entrevistado 8).
- “Servicios logísticos en este caso de almacenaje, transporte internacional, entrega y distribución” (Entrevistado 9).

### **Análisis**

Un almacén es un espacio destinado al depósito y/o la comercialización de mercaderías. De acuerdo a la región geográfica y al contexto, el término puede referirse a diferentes tipos de establecimientos (Definición, s.f.).

En algunos países, un almacén es un sitio que se utiliza para almacenar bienes. En este caso, los almacenes forman parte de la cadena de suministro, sirviendo de depósito antes de que las mercancías sean llevadas a destino. También hay almacenes donde se guardan repuestos, maquinarias y provisiones de diferente clase (Definición, s.f.).

El servicio de almacenaje que mencionan los exportadores de dispositivos médicos es de estadía de carga para luego ser exportada.

### **Categoría 13: Distribución**

#### **Descripción**

En la siguiente categoría, los entrevistado destacan las distribución como un servicio primario y que es necesario para las empresas, a continuación se destacan las frases que se relacionan con la categoría.

- “Mi empresa actualmente brinda los servicios de consolidación, almacenamiento y distribución para las empresas de servicios médicos” (Entrevistado 4).

- “Servicios logísticos en este caso de almacenaje, transporte internacional, entrega y distribución” (Entrevistado 9).

## **Análisis**

Esta categoría presenta un elemento interesante de los servicios logísticos que prestan las empresas proveedoras.

Para Mercado (2006) los conceptos de exportación y distribución “aunque ambos son distintos, se vinculan estrechamente desde el momento en que la exportación no es posible si no se han establecido canales propios de distribución. Lo mismo se puede afirmar en cuanto a la distribución, si no se han logrado las fuentes necesarias que vendan y despachen las mercancía” (p. 52).

Asimismo, Hinkelman (2003) describe la distribución como el “servicio conforme al que una línea aérea acepta un embarque de un expedidor y, después de transportarlo como un paquete único, al llegar a su destino lo segrega en varias partes para enviar cada una a un destinatario diferente (p. 96).

Los servicios de distribución que las empresas de logística ofrecen a los exportadores representan una pequeña porción de los servicios a las empresas exportadoras y en Costa Rica se ven limitados ya que la gran mayoría de las empresas exportan sus productos a un centro en Estados Unidos y la distribución la maneja directamente la empresa.

## **Categoría 14: Zona Franca**

### **Descripción**

La siguiente categoría es inevitable dejarla de lado, puesto que la gran mayoría de empresas exportadoras de dispositivos médicos se encuentran dentro del régimen de zona franca, por lo que se presentaran las frases en donde se menciona.

- “Importaciones, Exportaciones, Transporte internacional, Transporte Local, Zona franca, Courier, Almacén, Asesoramiento” (Entrevistado 8).
- En este momento la empresa se enfoca en el servicio marítimo; trabajamos con una consolidadora y una naviera que nos brinda el servicio de exportación, la naviera se puede destacar que los equipos triple AAA, mas no así de parte de la consolidadora que los equipos apenas cumplen para mover las cargas, sumado a eso la naviera nos da un ejecutivo de cuenta exclusivo que es una persona enfocada en la cuenta que da valor agregado, ya que las navieras no brindan ese servicio a todas las empresas, además se cuenta con una colocación automática de contenedores diarios en la empresa para cargar material. Aparte de eso hacen una reducción de tiempos de DUAs, podría decir que valor agregado de parte de las empresas es la disponibilidad en cualquier momento de equipos (Entrevistado 3).

### **Análisis**

De acuerdo con la Ley de Régimen de Zona Franca en su artículo 1, El Régimen de Zonas Francas es el conjunto de incentivos y beneficios que el Estado otorga a las empresas que realicen inversiones nuevas en el país, siempre y cuando cumplan los demás requisitos y las obligaciones establecidas en la ley sus reglamentos.

Según a la Ley de Régimen de Zona Franca en su artículo 1 “Las empresas beneficiadas con este Régimen se dedicarán a la manipulación, el procesamiento, la manufactura, la producción, la reparación y el mantenimiento de bienes y la prestación de servicios destinados a la exportación o reexportación.”

Al estar la mayoría de las empresas exportadoras de dispositivos médicos dentro del régimen de Zona Franca, las de logística han tenido que adaptar sus servicios y enfocarlos a las necesidades que genera estar dentro del régimen y cada vez más empresas de exportación que se mueven a realizar sus propios trámites, lo que genera retos para las empresas de logística.

### **Categoría 15: *Inplant***

#### **Descripción**

En la siguiente categoría se tomará al *inplant* como la persona de la empresa logística que se encuentra físicamente en la empresa exportadora para dar el servicio de coordinación, de acuerdo a esto se presentan las respuestas que se relacionan a la categoría.

- “Es una empresa de industria médica, tenemos un *inplant*, de la empresa de logística que brinda el soporte de lunes a viernes, el da soporte en retornos, preparación de DUAs de exportación, da soporte de clasificación arancelaria, coordina el transporte, esta empresa es una consolidadora así que no tienen sus unidades, por lo que subcontratan todos los equipos que nosotros ocupamos, nos realizan reportes con todas nuestras cargas y dan seguimiento hasta la entrega final del producto” (Entrevistado 3).
- “Sí correcto, si la empresa lo requiere, se hace un estudio de mercado, para ver cuánto ocupa de nuestros servicios, si nos escoge como su principal carrier y necesitan un *inplant* porque no tienen todo el conocimiento logístico y el servicio se brinda y si no lo requiere se le da el servicio especializado remoto y en ambos casos es un servicio especializado” (entrevistado 4)

- En el caso de los *inplant* de una de las agencias se maneja junto con el coordinador se pasan traducciones, pedimentan, coordinan transporte, hacen todo el trabajo aduanal, el segundo *inplant* se encarga de coordinar toda la exportación, tanto destinos, aerolíneas, transporte y juego de documentación

## **Análisis**

Mercado (2006) destaca que los “servicios de comercialización, con responsabilidades funcionales y sus respectivas subdivisiones encaminadas a lograr la máxima coordinación entre los diversos segmentos de la organización mediante la obtención de hechos y datos, planificación y coordinación” (p. 56).

Con respecto a los temas de cambios estructurales en la organización Mercado (2006) indica que “conforme las actividades van aumentando en el campo de la comercialización internacional la estructura orgánica de una empresa irá haciéndose más compleja” (p. 56).

Los *inplant* para las empresas resultan ser un valor agregado, esto porque llegan a dar soluciones de logística y a facilitar el manejo de documentación de exportación, manejan los aspectos logísticos cuando la empresa de exportación lo requiera y trabaja en el seguimiento de las cargas y reportes para que las empresas puedan concentrarse en otros aspectos importantes.

## **Unidad de análisis 2: Incidencia**

La segunda unidad de análisis hace referencia a la incidencia que genera la oferta logística a las empresas exportadoras de dispositivos médicos para el desarrollo comercial, en este caso se presentarán los aspectos teóricos que componen cada unidad de análisis.

Para efectos de la conceptualización, se indica que la incidencia puede ser una circunstancia o suceso secundario que ocurre en el desarrollo de un asunto o negocio, pero que puede influir en el resultado final.

Una vez tabulada la información resultante de las entrevistas, se logran obtener 17 categorías de análisis asociadas al segundo objetivo. Las categorías son:

1. Negociaciones
2. Asesoramiento logístico
3. Gama de opciones logísticas
4. Capacitación
5. Rutas de transito
6. Seguimiento
7. Valor de la logística
8. Reducción de costos
9. Respuesta inmediata
10. Suplidor confiable
11. Alianza estratégica
12. Contratos globales
13. Herramienta tecnológico

### **Categoría 1: Negociaciones**

#### **Descripción**

Las negociaciones son básicas en el comercio internacional y esencial para llevar los productos con servicios de calidad, en el menor tiempo posible y precios competitivos, a continuación se presentan las frases rescatadas de las entrevistas.

- “El mayor beneficio que puedo ver es el de la negociaciones de lanes globales y por ende el costo de fletes optimizados con *carriers* globales que tienen presencia en todas partes del mundo” (Entrevistado 1).
- ”La exclusividad de tener dos inplant trabajando para nosotros como te decía antes la agilidad que genera todo eso y la prioridad que le dan a nuestros trámites y eso nos ayuda a exportar lo más rápido posible” (Entrevistado 6).

### **Análisis**

Para Hinkelman (2003) la negociación es la “acción (compra y venta) por medio de la que un instrumento negociable circula de un tenedor a otro” (p. 206).

Según las consideraciones de Mercado (2006) en las negociaciones “lo sensato es fijar precios de exportación de la manera más real posible, el incluir costos ajenos a la exportación, hará el producto menos interesante al comprador extranjero que está al día en precios y cuyos métodos son comparar precios eligiendo el más favorable” (p. 131).

En el caso de las negociaciones, se puede decir que las empresas de logísticas se esfuerzan para ganar los exportadores de dispositivos médicos haciendo negociaciones globales donde tienen una ventaja de volumen y pueden ganar mejores clientes, las empresas exportadoras de dispositivos en general cuenta con negociaciones globales que delimitan las empresas logísticas con las que se puede trabajar, lo que cierra un poco las funciones de los analistas para buscar nuevas opciones en el mercado nacional.

## **Categoría 2: asesoramiento logístico**

### **Descripción**

El asesoramiento logístico que brindan las empresas proveedoras llega a ser un punto que suma al desarrollo de las empresas exportadoras en temas donde no se cuenta con un conocimiento amplio de ahí la importancia de la categorías, a continuación se muestran las respuestas que se relacionan a la categoría.

- “El mayor beneficio es que las empresas de logística no solo se limitan a dar el transporte sino que dan asesoramiento, el seguimiento con el ejecutivo de cuenta, el involucramiento de la empresa de logística con las necesidades de la empresa que hacen que en el momento que tengan que priorizar algo tienen el apoyo de la empresa de lo logística para hacerlo” (Entrevistado 5).
- “Asesoramiento logístico” (Entrevistado 8).

### **Análisis**

El asesoramiento “es una práctica que consiste en brindar conocimiento en algún tema. Generalmente este respaldo compromete temas de gran relevancia que requieren un conocimiento técnico muy específico” (Definición, s.f.).

El asesoramiento que facilita las empresas de logística a los exportadores afecta directamente en las operaciones que realizan las empresas exportadoras en cuanto a trámites de vital importancia.

### **Categoría 3: Gama de opciones logísticas**

#### **Descripción**

En la categoría de gama de opciones logísticas, se puede tomar como el portafolio de servicios que ofrecen las empresas de logística y como contribuye con las empresas, entre las frases que mencionan esta categoría se muestran a continuación.

- “En relación con esta pregunta, es bastante compleja porque yo no estoy muy de acuerdo con los servicios que tenemos en este momento, siento que esos servicios están limitados, no puede ser que una empresa que exporta a casi todo Estados Unidos con sus productos de catéter así como medias y botas de compresión solo dependamos de una agencia logística, deberíamos tener una gama de opciones para poder desarrollarnos más y ver cómo está el mercado, al ser zona franca se nos abren muchas puertas y podríamos aprovechar ese régimen para podernos desarrollar comercialmente. En este momento la agencia de logística no es una de las agencias más grandes y nosotros deberíamos rozarnos con agencias más grandes que nos den más beneficios, más oportunidades de precio, comerciales” (Entrevistado 3).
- “El aporte que dan las empresas de logística en este caso sería la gama de ofertas que pueden ofrecer, que no sea contrátame y yo le muevo todo lo que usted ocupe pero con un precio alto, el mismo tiene que decirle usted ocupa un servicio hasta x punto yo se lo ofrezco pero con un precio accesible” (Entrevistado 10).

#### **Análisis**

Mercado (2006) destaca que “la mayor utilidad que produce el transporte es el costo que se agrega a la mercancía por el hecho de moverla de su lugar de producción a los lugares de falta. Sin los actuales sistemas de transporte las mercancías no podrían llegar a los centros de consumo y la escasez aumentaría su valor” (p. 207).

Igualmente Zambrana (1997) menciona que el transporte marítimo juega un papel predominante en el ámbito del comercio internacional.” El autor continua mostrando el aporte del transporte en la economía “es tal que a pesar del crecimiento de otros modos de transporte los buques continúan siendo los medios principales del sistema mundial de acarreo, y se estima que unas tres cuartas partes de la carga seca movilizada a nivel internacional es transportada por vía marítima” (p. 177).

Con respecto a la gama de opciones que tienen las empresas de logística para ofrecer a las empresas exportadoras de dispositivos médicos se toma como base el servicio marítimo que durante las entrevistas fue mencionado y relacionando las referencias teorías de Mercado (2006) donde enfatiza que “la mayor utilidad que produce el transporte es el costo que se agrega a la mercancía” se relaciona directamente con las respuestas de los entrevistados pues mencionan que ellos como responsables de la logística de las empresas necesita que haya una gama amplia de servicios, en cuanto disponibilidad de equipos para exportar y que gama de opciones para exportar no tenga un efecto de alza en precio, sino que más bien se mantenga o disminuya.

#### **Categoría 4: Capacitación**

##### **Descripción**

La siguiente categoría recopila la importancia de la capacitación en las empresas para los encargados de las exportaciones, seguidamente se presentaran las frases que sustentan la creación de la categoría.

- “El mayor aporte de las empresas de logística para mejorar los servicios de logística básicamente es entender cuál es la verdadera necesidad del cliente y convertirse en un proveedor confiable para que el servicio sea expedito y logre dar puerta a puerta en óptimas condiciones” (Entrevistado 1).

- “Ahora en estos tiempos ha cambiado mucho todo, hace unos años logística no tenía la visibilidad que tiene ahora, yo creo que las empresas deberían aparte de tener gente capacitada, que se relacione y que sepa de todo un poco. En esta empresa lo principal es calidad. Esto es un ejemplo para decir que las empresas deben ser más abiertas a los cambios y al desarrollo” (Entrevistado 3).
- “Las empresas exportadoras de dispositivos médicos les hacen falta más conocimiento en el ambiente logístico, más preparación y si ellos tuvieran más información desde cómo se hace un DUA, cuanto se dura, que información se requiere para hacer un *booking* marítimo y aéreo; nosotros con eso seríamos más eficientes con el tiempo de respuesta” (Entrevistado 4).
- “Creo que el desarrollo de herramientas que ayuden al cliente a darle rastreabilidad a los envíos, en el desarrollo de software o paginas donde pueda dar rastreo, que sea robusta con la información, la capacitación a los clientes sobre diversos temas” (Entrevistado 5).

## **Análisis**

El asesoramiento:

...es un procedimiento sumamente común en nuestra cultura, desarrollado por personas que disponen de notables y especiales conocimientos acerca de un tema o disciplina y que consiste justamente en utilizar este *expertise* para aconsejar e informar al respecto a aquellos que lo necesitan para desarrollar una tarea, para llevar a cabo una actividad, entre otros, que demanda del conocimiento experto de esa temática o materia (Definición, s.f.).

Tanto las empresas exportadoras, así como como las empresas de logísticas coinciden en que la capacitación en temas de logística es un punto indispensable para que las empresas se desarrollen de una mejor manera. Los exportadores al tener un rol más ligado a la logística y exportación dejan de lado un poco el conocimiento de aduanas y que las personas ligadas a las

empresas de logística mencionan que es importante que se capaciten en esos temas para que los procesos más fluidos.

En el caso de las personas encargadas de los departamentos de exportación en las empresas de dispositivos médicos recalcan la importancia de recibir capacitación para su personal en temas varios de logística, ya sea por parte de las empresas de logística que al final son los expertos en esos temas o de su empresa como parte del crecimiento.

### **Categoría 5: Nuevas Rutas**

#### **Descripción**

En la categoría de nuevas rutas se enfatiza la importancia y búsqueda de nuevas rutas comerciales que ayuden a los exportadores a llevar sus productos a su destino final sin inconvenientes y que no dependan de una sola opción, en seguida se presentan las respuestas de los sujetos objeto de estudio.

- “En relación con esa pregunta tengo que decir que nuestra empresa de logística ellos si buscan darnos rebajas en tarifas, nos han dado opciones de cambios de equipos para optimizar el espacio en los contenedores con unidades de 45, nuevas rutas para envío de carga, sin embargo podría dar más. En cuanto con la naviera con la que trabajamos siguen una línea y no dan aportes extra a lo que ya tenemos incluso hemos llegado a tener faltantes de equipos y la respuesta que tenemos no son soluciones eficaces. En cuanto a la exportación aérea, movíamos al mes alrededor de 200 tarimas y nunca vimos que nos dieran algún beneficio por la cantidad de movíamos con respecto a precio y en comparación con otras empresas que he trabajado no era muy buena esa negociación y se trabajaba porque era una necesidad y se tenía un contrato corporativo con el carrier y no vi que trajeran mejoras a los servicios” (Entrevistado 3).

- “En realidad las empresas proveedoras de servicios entendieron que era lo que hacía falta que es el encadenamiento productivo no solo la distribución del producto eso se aplicó mucho a logística, porque ellos entendieron que la cadena necesitaban muchos brazos en que apoyarse y esas alianzas estratégicas si el proveedor de servicio no es efectiva el servicio total no va a ser efectivo del todo. Si algo hace falta son las alianzas estratégicas y en eso me refiero en participantes que a usted le digan bueno yo le doy en transporte doméstico, yo le doy en servicio de bodegaje, consolidación de carga, incluso el servicio de aduanas, pero yo tengo que conseguir quien me recolecta la carga en origen y si el proveedor se puede encargar de todas las porciones de la cadena de suministro y el cliente se tiene que desatender lo más posible entonces el proceso es exitoso” (Entrevistado 10).

## **Análisis**

En el análisis que realiza Mercado (2006) agrega que se han hecho esfuerzos para “desarrollar su comercio exterior, buscando nuevos y más amplios mercados para incrementar y diversificar sus exportaciones”, incluso señala la importancia que tiene el transporte marítimo “es mayor de lo que se cree, alrededor de la mitad de la carga global se mueve por este medio” (p. 208).

Por otra parte, Mercado (2006) sobre el transporte aéreo rescata que “cuenta con un amplio servicio, que por su rapidez y por los lugares que conecta, permite tenerlo en cuenta como medio eficaz para exportar diversos productos” (p. 209).

Al contar con Costa Rica con puertos marítimos con serias deficiencias administrativas y de servicio, el país cuenta con desventaja para contar con una amplia participación de navieras y rutas para los exportadores; esto contrasta con la teoría que muestra Mercado (2006) cuando indica sobre las rutas del transporte marítimo; al respecto, menciona “que el transporte marítimo ha incorporado nuevos servicios de línea en sus principales rutas internacionales” por lo que las empresas de logística se ven limitadas a los servicios que pueden ofrecer a los exportadores, esto

se pudo evidenciar durante la aplicación de las entrevistas pues se destacó la falta de equipos de navieras para exportar productos (p. 208).

## **Categoría 6: Seguimiento**

### **Descripción**

Para la siguiente categoría se determinó que el seguimiento de las cargas de exportación es una de los principales puntos con que las empresas exportadoras miden el rendimiento de las compañías de logística, por ende la importancia de la categoría; a continuación se presentan los extractos que forman parte de la categoría.

- “Con este servicio especializado la empresa tiene un nivel de confianza en la parte de servicios logísticos y puede brindar la información más rápida, ellos tienen más información a mano, la empresa cuenta con una página web donde los clientes pueden ingresar y dar seguimiento a las cargas, además brindamos cotizaciones competitivas ya que las empresas exportadoras están trabajando en una reducción de costos en flete y trámites aduanales en CR y destino, entonces buscamos dar un servicio más económico para que ellos puedan internamente reducir o crecer costos y eso pueda hacer más rentable nuestros servicios y que las empresas se desarrollen mejor” (Entrevistado 4).
- “En el caso de nosotros informamos sobre todos los procesos aduanales, tanto en sistemas y procedimientos” (Entrevistado 6).
- “El seguimiento por GPS que ayuda bastante, porque uno puede ver qué tan efectiva están siendo las entregas y cuál es el tiempo promedio que toma en descargar el producto” (Entrevistado 9).
- “Bueno para mí el ideal de los servicios es el cumplimiento y que la información sea veraz, por ejemplo si el proveedor me dice que tiene estadísticas y los estudios

que un embarque de Estados Unidos a Singapur dura 5 días en entregar, esa es la consideración que nosotros hacemos para que todo el sistema comercial todo los cumplimientos y de ahí se hagan cálculos para a partir de ahí se hagan las liberaciones de calidad y de aduanas; entonces para el conocimiento idóneo y que lo que digan sea cierto en todo momento” (Entrevistado 10).

- “Volvemos a la pregunta dos en este caso contamos con un sistema que le permite hacer el análisis no solamente de sus cargas sino de nuestro rendimiento, por ejemplo se puede saber cuánto dura una carga en llegar de un punto A, a un punto B pero así como el sistema permite ver desde el pick up a la entrega, se puede ver cuál es el rendimiento de nosotros como empresa, entonces uno de los beneficios es que con datos reales puedes someterlos a una evaluación y ya hay clientes que nos hacen eso y con eso tenemos total transparencia en cuanto a cuál es mi funcionamiento” (Entrevistado 7).

## **Análisis**

En cuanto al seguimiento se puede mencionar que “el seguimiento es un recurso que permite realizar una contemplación aguda sobre diversas actividades, para luego poder tomar decisiones acertadas” (Definición, s.f.).

En la actualidad, el mantener la información de una carga en tiempo real es sinónimo de buen servicio para las empresas exportadoras de dispositivos médicos a lo que tal como se menciona en las entrevistas, por ejemplo el uso de GPS en las unidades de transporte es la causa de contratar o no los servicios, así que de acuerdo a esto es inevitable que las empresas de logística lleven el seguimiento a siguiente nivel y es imprescindible que se invierta en herramientas que brinden a los exportadores información veraz y en tiempo real.

## **Categoría 7: Valor de la logística**

### **Descripción**

Para la categoría de valor de la logística se tomarán esos puntos mencionados por los entrevistados que suman para generar eficiencia, especialización de los servicios, que esto agregue valor a producto ofrecido y el beneficiado sea siempre el exportador; seguidamente se presenta lo mencionado por los sujetos de estudio.

- “Volvemos a la pregunta dos, en este caso contamos con un sistema que le permite hacer el análisis no solamente de sus cargas sino de nuestro rendimiento, por ejemplo puedes saber cuánto dura una carga en llegar de un punto A, a un punto B pero así como el sistema te permite ver desde el pick up a la entrega puedes ver cuál es el rendimiento de nosotros como empresa, entonces uno de los beneficios es que con datos reales, puede someterlos a una evaluación y ya hay clientes que nos hacen eso y con eso tenemos total transparencia en cuanto a cuál es mi funcionamiento” (Entrevistado 7).
- “Con este servicio especializado la empresa tiene un nivel de confianza en la parte de servicios logísticos y puede brindar la información más rápida, ellos tienen más información a mano, la empresa cuenta con una página web donde los clientes pueden ingresar y dar seguimiento a las cargas, además brindamos cotizaciones competitivas ya que las empresas exportadoras están trabajando en una reducción de costos en flete y trámites aduanales en CR y destino, entonces buscamos dar un servicio más económico para que ellos puedan internamente reducir o crecer costos y eso pueda hacer más rentable nuestros servicios y que las empresas se desarrollen mejor” (Entrevistado 4).

### **Análisis**

En el caso del valor se puede acotar que “es una cualidad que confiere a las cosas, hechos o personas una estimación, ya sea positiva o negativa. La axiología es la rama de la filosofía que se encarga del estudio de la naturaleza y la esencia del valor” (Definición, s.f.).

En cuanto a logística Hinkelman (2003) la describe como “el proceso de planificar, implementar y controlar el flujo de personal, materiales e información desde el punto de origen hasta el punto de destino en el tiempo requerido y en las condiciones deseadas” (p. 191).

Las empresas de logística recalcan sus capacidades en el manejo de las cargas hacia las empresas exportadoras de dispositivos médicos e indican que tiene la capacidad de manejar de una manera integral todo el proceso desde la recolección hasta la entrega del producto en destino aplicando productos exclusivos, especializados y tener un manejo de la información de tal manera que el cliente pueda notar la diferencia hacia otras empresas de logística.

### **Categoría 8: Reducción de costos**

#### **Descripción**

En la siguiente categoría se abarcará el tema de reducción de costos hacia los servicios de exportación de dispositivos médicos y la importancia que tiene para las empresas este apartado; al respecto, se recopilaron las siguientes frases relacionadas a la categoría.

- “En relación con esa pregunta, tengo que decir que para nuestra empresa de logística ellos sí buscan darnos rebajas en tarifas, nos han dado opciones de cambios de equipos para optimizar el espacio en los contenedores con unidades de 45, nuevas rutas para envío de carga, sin embargo podría dar más. En cuanto con la naviera con la que trabajamos siguen una línea y no dan aportes extra a lo que ya tenemos incluso hemos llegado a tener faltantes de equipos y la respuesta que tenemos no son soluciones eficaces. En cuanto a la exportación, en el aérea movíamos al mes alrededor de 200 tarimas y nunca vimos que nos dieran algún beneficio por la cantidad que movíamos, con respecto a precio y, en comparación con otras empresas en que he trabajado, no era muy buena esa negociación y se trabajaba porque era una necesidad y se tenía un contrato corporativo con el *carrier* y no vi que trajeran mejoras a los servicios” (Entrevistado 3).

- “Con este servicio especializado, la empresa tiene un nivel de confianza en la parte de servicios logísticos y puede brindar la información más rápida, ellos tienen más información a mano, la empresa cuenta con una página web donde los clientes pueden ingresar y dar seguimiento a las cargas, además brindamos cotizaciones competitivas ya que las empresas exportadoras están trabajando en una reducción de costos en flete y trámites aduanales en CR y destino, entonces buscamos dar un servicio más económico para que ellos puedan internamente reducir o crecer costos y eso pueda hacer más rentable nuestro servicio y que las empresas se desarrollen mejor.” (entrevistado 4)

## **Análisis**

En el apartado de reducción de tarifas Mercado (2006) cita que: “al seleccionar una empresa de autotransporte, el exportador debe escoger la compañía que le proporcione el mejor servicio, con el fin de que la carga este bien cuidada y sea entregada a tiempo”. Asimismo recomienda que: “siempre use los servicios de la misma línea, en la medida en que la concesión de las rutas lo permita, de modo que su programa o bien su producción, así como la utilización periódica del autotransporte, puede negociar con la compañía contratada una disminución en el flete” (p. 219).

Para las empresas exportadoras existen varios escenarios para la rebaja de tarifas, ya que según lo recabado en las entrevistas, hay proveedores logísticos que ofrecen rebajas de fletes y que buscan optimizar las cargas de las empresas exportadoras; por ejemplo, implementando la utilización de contenedores de mayor capacidad específicamente las unidades de 45 en vez de las de 40. Sin embargo, en ese mismo punto hay empresas que no aportan y se mantienen sobre una sola línea de trabajo, por lo que pierden ventaja con las que si trabajan en darle rebajas a los clientes.

## **Categoría 9: Respuesta inmediata**

### **Descripción**

En cuanto a la categoría de respuesta inmediata se tomarán en consideración las respuestas de los sujetos de estudio la reacción de las empresas de logística para con las empresas exportadoras de dispositivos médicos, para esto se presentan las frases relacionadas.

- “Vengo de una empresa en donde en realidad la capacidad de respuesta era inmediata y en cualquier eventualidad en ese caso todas las cargas” (Entrevistado 3).
- “Yo he visto que siempre hay una respuesta positiva cuando hay una emergencia o cuando hay urgente, siento que por el mismo acercamiento que hay con la empresa logística y las necesidades de la empresa se logra que se le dé prioridad a las exportaciones que hallan” (Entrevistado 5).
- “En cuanto urgencias, la respuesta es prácticamente casi inmediata, la respuesta que hemos tenido de ellos ha sido genial no hemos tenido ningún tipo de inconveniente y hasta incluso cuando hay problemas con alguna carga ellos le dan el seguimiento necesario hasta destino” (Entrevistado 6).
- “Vamos a ver, si me hablas de plan exportador, propiamente tenemos un centro de respuesta que está en tres diferentes países y que atienden 24 horas, por ejemplo el sistema nos permite reaccionar de una manera proactiva para que el producto no se vea maltratado ni afectado” (Entrevistado 7).
- “La capacidad es baja, debido a que el personal no tiene la experiencia, ni el conocimiento adecuado y quien cuenta con la capacidad es de difícil acceso” (Entrevistado 8).

- “Nosotros tratamos de trabajar con dos empresas logísticas, una de ella a nivel de flotilla no tiene una respuesta tan efectiva porque es una empresa pequeña y se encuentra limitada y en caso de una emergencia o eventualidad que lleguemos a tener sería lenta; sin embargo, tenemos el otro operador logístico y si el primer operador no logra responder a tiempo solventaríamos con ellos que tiene una mejor plataforma en transporte pero no es tan eficiente en aduanas, entonces tratamos que sean complementarios” (Entrevistado 9).

## **Análisis**

“Inmediato es un adjetivo que se utiliza para nombrar a algo que sucede enseguida, sin ningún tipo de tardanza, o a aquello que es muy cercano o contiguo a algo o alguien” (Definición, s.f.).

Para la categoría de análisis de respuesta, hay un alto porcentaje, tanto de las empresas exportadoras como de las empresas de logística, las cuales afirman que ante eventos urgentes, necesidades especiales y requerimientos que se salen de lo convencional, existe una respuesta por parte de las empresas de logística que los satisface de gran manera, ya que solo una persona entrevistada dijo que no contaba con una respuesta oportuna. A estos se puede decir que es un punto alto para las empresas de logística y beneficia directamente a los exportadores y ayuda que las empresas se desarrollen de una manera exitosa al llevar sus productos siempre en tiempo y condiciones a su destino final.

## **Categoría 10: Suplidor confiable**

### **Descripción**

En la siguiente categoría toma importancia para las empresas exportadoras tener un suplidor de servicio con experiencia, en el cual puedan confiar sus productos y de esto se destacan las siguientes frase referentes a la categoría.

- “El mayor aporte de las empresas de logística para mejorar los servicios de logística básicamente es entender cuál es la verdadera necesidad del cliente y convertirse en un proveedor confiable para que el servicio sea expedito y logre dar puerta a puerta en óptimas condiciones” (Entrevistado 1).
- “Capacidad intelectual y experiencia se tiene - sería adecuar los recursos” (Entrevistado 2).
- “Aparte del servicio especializado, el mayor aporte que le podemos dar a las empresas es trabajar en gestiones de calidad como ISO 9001 2015, en las regulaciones BASF de seguridad de cargas y también en OEA para consolidadores de carga, esto le brinda al cliente mayor seguridad en la parte gestiones de calidad, seguridad de carga y conocimientos aduaneros en Costa Rica; porque ellos necesitan tener un poco más de credibilidad y contactos importantes para cuando haya realmente urgencias y que la aduana nos responda en un tiempo menor al que brinda las otras empresas y esto nos asegura ser un poco rentable y una opción mejor que no están certificadas” (Entrevistado 4).

## **Análisis**

Proveedor: Podemos definir al proveedor como aquella persona o entidad con la capacidad de ofrecer o suplir un producto o servicio a un cliente o comprador recuperado de (Merriam-Webster Online Dictionary, 2008).

La palabra confiable es el término que extendidamente empleamos en nuestro idioma para dar cuenta de aquella persona o cosa en la cual es posible confiar y depositar la confianza; básicamente, porque dispone de una trayectoria notable diciendo la verdad y no engañando. Obviamente la cualidad de confiable que alguien ostente se construirá con los años y con concretas demostraciones de decir la verdad y no engañar.

En el caso del proveedor confiable es una de las cosas que las empresas de logística deben buscar con el pasar del tiempo, ya que al lograr convertirse en un proveedor confiable para las empresas exportadoras, tendrán una ventaja competitiva para con sus competidores y en este caso uno de los entrevistados menciona que para llegar a ser un proveedor confiable es necesario por ejemplo desarrollar con gestiones de calidad que certifiquen su trabajo, además de contar con certificaciones que agilicen los procesos de exportación y ser un ejemplo en materia de seguridad, calidad y servicio, para con todo esto contar con la credibilidad de los clientes.

### **Categoría 11: Alianza estratégica**

#### **Descripción**

Para la siguiente categoría se tomará en cuenta lo mencionado por los entrevistados, donde hacen alusión lo que tiene que ver son alianzas estratégicas que dan la importancia a la categoría. A continuación se presentan las frases que se encontraron para esta categoría.

- “Más que necesaria es urgente la sincronización entre las empresas y las entidades estatales que de una u otra parte de los procesos logísticos por ejemplo los ministerios de salud con la aprobación de permisos 24 horas mínimo para aprobar un permiso, es demasiado el tiempo, el ICD 2 días para aprobar otro permiso y así todo este tipo de instituciones necesitan alinearse con las necesidades de las grandes compañías de dispositivos médicos que necesitan avanzar a un ritmo que definitivamente no es de ellas” (Entrevistado 1).
- “En realidad las empresas proveedoras de servicios entendieron que era lo que hacía falta que es el encadenamiento productivo no solo la distribución del producto eso se aplicó mucho a logística, porque ellos entendieron que la cadena necesitaban muchos brazos en que apoyarse y esas alianzas estratégicas si el proveedor de servicio no es efectiva el servicio total no va a ser efectivo del todo. Si algo hace falta son las alianzas estratégicas y en eso me refiero en participantes que a usted le digan bueno yo le doy en transporte

doméstico, yo le doy en servicio de bodegaje, consolidación de carga, incluso el servicio de aduanas, pero yo tengo que conseguir quien me recolecta la carga en origen y si el proveedor se puede encargar de todas las porciones” (Entrevistado 10).

- “Aparte del servicio especializado, el mayor aporte que le podemos dar a las empresas es trabajar en gestiones de calidad como ISO 9001 2015, en las regulaciones BASF de seguridad de cargas y también en OEA para consolidadores de carga; esto le brinda al cliente mayor seguridad en la parte gestiones de calidad, seguridad de carga y conocimientos aduaneros en Costa Rica; porque ellos necesitan tener un poco más de credibilidad y contactos importantes para cuando haya realmente urgencias y que la aduana nos responda en un tiempo menor al que brinda las otras empresas y esto nos asegura ser un poco rentable y una opción mejor que no están certificadas” (Entrevistado 4).

## **Análisis**

Una Alianza Estratégica es una asociación entre dos o más empresas que unen recursos y experiencias para desarrollar una actividad específica, crear sinergias de grupo o como una opción estratégica para el crecimiento. Este tipo de asociación puede ser utilizada para conquistar un nuevo mercado (geográfico o sectorial), adquirir nuevas habilidades o ganar tamaño crítico (Definición, s.f.).

De acuerdo con las consideraciones de Mercado (2006):

...las actividades de las empresas internacionales requieren trabajo intenso y coordinado distinto de las formas de hacer negocio de hace unos cuantos años”, además menciona que “el mundo de hoy con su tremenda competencia en los negocios, requiere un trabajo efectivo de personas con una formación profesional en investigación de mercados, ventas, administración de ventas, promoción de ventas, servicios bancarios, seguros, riesgos aéreos, marítimos y terrestres, fletes y transportes, publicidad, documentación y tarifas, relaciones públicas, tratados comerciales e internacionales, etc. (p. 44).

Hay muchas variables para que se pueda formar una alianza estratégica, pero en el caso de las empresas exportadoras de dispositivos médicos es esencial este tipo de alianzas para que estas puedan desarrollarse comercialmente, ya que deben cumplir con regulaciones por el tipo de producto médico que se maneja, permisos de diferentes entidades estatales y de logística, para esto los entrevistados destacan aunque haya sinergias entre instituciones del estado, exportadores y empresas de logística, no se ha llegado a una alianza estratégica que haga que el proceso de exportación sea más efectivo.

## **Categoría 12: Contratos globales**

### **Descripción**

Para esta categoría, se enfatiza en la importancia de los contratos globales entre las empresas exportadoras y las compañías de logística; seguidamente se presentan las frases que se relacionan con la categoría mencionada.

- “En relación con esa pregunta, tengo que decir que nuestra empresa de logística ellos si buscan darnos rebajas en tarifas, nos han dado opciones de cambios de equipos para optimizar el espacio en los contenedores con unidades de 45, nuevas rutas para envío de carga, sin embargo podría dar más. En cuanto con la naviera con la que trabajamos, siguen una línea y no dan aportes extra a lo que ya tenemos incluso hemos llegado a tener faltantes de equipos y la respuesta que tenemos no son soluciones eficaces. En cuanto a la exportación aérea, movíamos al mes alrededor de 200 tarimas y nunca vimos que nos dieran algún beneficio por la cantidad de movíamos con respecto a precio y en comparación con otras empresas que he trabajado no era muy buena esa negociación y se trabajaba porque era una necesidad y se tenía un contrato corporativo con el carrier y no vi que trajeran mejoras a los servicios” (Entrevistado 3).
- “Negociaciones globales que podrían beneficiar el precio a la empresa local” (Entrevistado 2).

## **Análisis**

Para Mercado (2006) “...el efectuar contratos, convenios, otorgar créditos, financiamientos, mediante pagos anticipados difieren entre los países; se requiere el estudio profundo de las legislaciones respectiva” (p. 42).

Hinkelman (2003) primeramente detalla los contratos como:

...acuerdo celebrado entre dos o más partes que se comprometen a realiza o dejar de hacer actos determinados, acuerdo que crea para cada parte una obligación legal y el derecho a buscar una reparación por el incumplimiento”, una vez que lo detalla, adiciona el contrato de transporte que describe como “el contrato entre un expedidor y un transportista para el traslado de carga que incluye los términos y las condiciones del porte y los costos para el expedidor (p. 74).

Un alto porcentaje de las empresas exportadoras de dispositivos médicos que se encuentran en el país y específicamente instaladas en las zonas francas cuentan con capital extranjero, principalmente de Estados Unidos, por lo cual cuando se instalan en el país, es muy posible que ya tengan una disposición de la compañía de logística con la que trabajan y tengan negociadas las tarifas y forma de mover sus cargas; ello lo sustentan en las entrevistas los sujetos de estudio, pues varios de ellos indicaron que sus empresas tienen contratos corporativos donde obtienen beneficios de tarifa favorables para realizar sus exportaciones, lo que para ellos es un beneficio y una seguridad que sus cargas estarán dentro de las negociaciones globales.

## **Categoría 13: Herramientas tecnológicas**

### **Descripción**

Para la siguiente categoría toma en consideración las aseveraciones que los sujetos de estudio destacan como herramientas tecnológicas que suman a para el desarrollo de las empresas exportadoras. Las fuentes de información coincidieron en expresiones como las siguientes:

- “Creo que el desarrollo de herramientas que ayuden al cliente a darle rastreabilidad a los envíos, en el desarrollo de software o paginas donde pueda dar rastreo, que sea robusta con la información, la capacitación a los clientes sobre diversos temas” (Entrevistado 5).
- “Es una particularidad de KN, no invierte en publicidad sino en sistemas, esto nos permite entregarle al cliente herramientas más funcionales dentro de sus labores diarias; por ejemplo usted puede cotizar en línea productos que siempre llevan cotizaciones de 24 a 48 horas, usted puede cotizar un LCL de China sin ningún problema la herramienta es 24/7 eso le da mucha facilidad para poder ganar negocios al cliente”(Entrevistado 7).
- “Bueno para mí el ideal de los servicios es el cumplimiento y que la información sea veraz, por ejemplo si el proveedor me dice que tiene estadísticas y los estudios que un embarque de Estados Unidos a Singapur dura 5 días en entregar, esa es la consideración que nosotros hacemos para que todo el sistema comercial todo los cumplimientos y de ahí se hagan cálculos para a partir de ahí se hagan las liberaciones de calidad y de aduanas; entonces para el conocimiento idóneo y que lo que digan sea cierto en todo momento” (Entrevistado 10).

## **Análisis**

“Las herramientas tecnológicas permiten el intercambio de experiencia, estudios e investigación en el interior de las organizaciones así como con su entorno” (Definición, s.f.).

“En una definición más global, podríamos indicar que una herramienta tecnológica es cualquier “software” o “hardware” que ayuda a realizar bien una tarea, entiéndase por “realizar bien” que se obtengan los resultados esperados, con ahorro de tiempo y ahorro en recursos personales y económicos ” (Herramientas tecnológicas, s.f).

El manejo de herramientas tecnológicas para cubrir las necesidades del cliente, ya sea para rastreo de cargas, generación de estadísticas de embarques, verificación de información en tiempo real, cotizaciones, entre otros, hacen clave para que las empresas de logística logren invertir sus recursos para innovar en este tema, ya que para las personas entrevistadas este aspecto es clave para optar por un servicio.

### **Interpretación de los datos**

Se tomó como parte de la investigación el régimen de zona franca para dar sustento a los beneficios con los que cuentan las empresas exportadoras de dispositivos médicos y, de acuerdo con lo recabado, se puede inferir que son muchos los beneficios recibidos por las empresas para la exportación de parte de aduanas, mas no así por parte de las entidades no gubernamentales que intervienen en el proceso de exportación.

Según los entrevistados, los permisos que requieren por parte de entidades como el Ministerio de Salud, ICD y otras que aprueban ciertos permisos para la exportación de productos de dispositivos médicos, se ven afectados por el tiempo de respuesta de estas instituciones, lo que afecta directamente el funcionamiento y agilidad de las empresas.

Se pudo evidenciar durante las entrevistas que a pesar de que las empresas de logística buscan satisfacer las necesidades en las cotizaciones para las exportaciones y en casos con tiempos razonables, no son la mayoría de estas que se rigen bajo este modelo, por lo cual se puede decir que el manejo de cotizaciones de exportación puede afectar negativamente a las empresas, al no contar a tiempo con el costo de exportación de productos y esto resta competitividad a las exportadoras.

A través de la investigación y de las entrevistas realizadas a los objetos de la muestra, se determinó que el manejo de las exportaciones marítimas directamente con las navieras genera un beneficio adicional para las empresas exportadoras de dispositivos médicos; no obstante, cuando

se trata de tiempos de respuesta y costos, al intervenir los agentes de logística o *freight forwarder* pueden llegar a entorpecer el proceso expedito de las exportaciones.

Una gran parte de los entrevistados mencionaron que la capacitación al personal de exportaciones genera un mejor funcionamiento del proceso logístico, sin embargo las empresas exportadoras no generan tanta capacitación o se limitan enviando a su personal a las capacitaciones que pueda brindar las empresas de logística, cuando deberían optar por cursos que complementen los estudios que ya cuentan.

Ciertos entrevistados mencionaron que en sus empresas cuentan con *inplant* que realiza las operaciones aduaneras de las empresas exportadoras de dispositivos médicos, sin embargo las empresas de zona franca tienen la posibilidad de realizar todo el proceso de aduanas, de acuerdo con las facilidades que le brinda el régimen; además, más y más empresas se están moviendo hacia este modelo de trabajo, así se determina que las empresas que continúan con los *inplant* están pagando por un servicio que lo podrían estar generando por su cuenta y que además tienen un costo asociado.

Uno de los entrevistados que se tomó como muestra con rango de gerencia de logística, con vasta experiencia en este proceso, fue quien aportó menos respuestas que generaran valor a la investigación, por lo cual puede afectar en la toma de decisiones en el proceso de exportación.

A pesar de que las empresas de logística tienen servicios exclusivos para las empresas exportadoras de dispositivos médicos, se nota una categorización de clientes y que el servicio no es generalizado, así esto puede generar que este no sea personalizado para todas las empresas por igual, ello genera desigualdad; además, las empresas de logística cuentan con servicios *premium* los cuales no son bien informados a los clientes pues desconocen esta opción, esto hace que el servicio aunque sea muy bueno no sea aprovechado por los exportadores.

Uno de los puntos rescatables por los entrevistados, fue el seguimiento de las cargas de exportación, pues lo hace un punto clave en el manejo de las exportaciones y en general de la logística, ya que con esto se genera un trasfondo más amplio que llega a la planeación, a los procesos de producción y distribución.

De acuerdo al recorrido de la investigación, las entrevistas y el auge de las empresas del sector de los dispositivos médicos, se puede determinar que el camino de las empresas de logística es la especialización del servicio y el manejo de exportaciones de dispositivos médicos pues es innegable que este sector es el de mayor crecimiento en los últimos años en el país a nivel de exportaciones.

Un oferente logístico menciona que la empresa no invierte en publicidad para hacerlo en programas y con ello ofrecer mejores sistemas a los clientes; por esa falta de publicidad de servicios y que además en el mercado nacional este tipo estrategias por parte de las empresas de logística son una constante, porque a cambio se manejan vendedores que ofrecen sus servicios cliente a cliente, en realidad se puede estar causando una pérdida de oportunidades de negocio al no abarcar tantos clientes en sus visitas.

En general las empresas exportadoras de dispositivos médicos esperan que las empresa de logística sean los encargados del asesoramiento sobre temas relevantes y críticos, pues se tiene la creencia de que son los expertos en esos temas, ello puede ser perjudicial en algún momento por confiar plenamente en las empresas de logística; por el contrario, las empresas deberían contar con personal altamente capacitado para que realicen estos trámites.

En términos generales, las empresas exportadoras de dispositivos médicos esperan de parte de las compañías de logística una respuesta inmediata para las urgencias o casos extraordinarios lo cual puede llegar a suceder con sus cargas; sin embargo, se puede decir que no todas las empresas exportadoras están de acuerdo con el tiempo de respuesta que reciben cuando llega la eventualidad; además, es claro que las compañías de logística, al manejar las exportaciones de las empresas de dispositivos médicos y una gran gama de empresas, encuentran dificultades con el tiempo de respuesta ante eventualidades, pues este puede llegar a variar y afectar directamente a los exportadores.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con base en toda la información recabada en la investigación en cuanto a la oferta logística para la exportación de dispositivos médicos y su incidencia en el desarrollo comercial para las empresas al primer semestre 2017, se concluye que la oferta de servicios de transporte de las compañías de logística es amplia y diversa de acuerdo con las necesidades de las empresas exportadoras de dispositivos médicos y cubren todas las modalidades de transporte para poder exportar.

Se concluye que tanto para las empresas de logística y exportadores, el manejo de rastreabilidad de las exportaciones desde su recolección hasta la entrega en destino final, es uno de los puntos vitales para el buen funcionamiento de la logística aplicada; además, de acuerdo con los entrevistados, hay una necesidad de tener información de las cargas en tiempo real, lo que crea presión para crear nuevas herramientas de rastreo.

Se puede determinar el asesoramiento como un servicio que debe brindar las empresas de logística a las empresas exportadoras, en temas de interés y que pueda aportar nuevo conocimiento en el ámbito logístico lo cual es sumamente cambiante.

Se concluye que para las empresas de exportación de dispositivos médicos es necesario contar con un departamento encargado de las exportaciones el cual lleve lo relacionado con todo el proceso logístico; además es posible que ellos realicen sus procesos aduaneros por el beneficio de zona francas; sin embargo, de acuerdo con los entrevistados, también existe la posibilidad de contar con *inplants* que se encarguen de la parte aduanera.

Al término del estudio, se logró identificar que la documentación como parte del proceso exportador es una tarea en conjunto entre las empresas de exportación y de logística que afecta de manera directa el buen funcionamiento de este proceso.

Se concluye que para las empresas existe la necesidad de que las empresas de logística ofrezcan servicios combinados de exportación e incluyan principalmente transportes marítimos y aéreos para llevar los productos al destino final.

Se determinó que las cotizaciones llegan a fungir como un servicio primordial y ello se incluye dentro de la gama de servicios ofrecidos por las empresas de logística, además de que el tiempo de respuesta no es el mismo para todas las empresas de logística.

Se estableció que las empresas de logística realizan la mayor parte de los procesos aduaneros de las empresas de exportación de dispositivos médicos, a pesar que de acuerdo con las facilidades de estas para realizar sus trámites debido al régimen, las mismas confían este tipo de trámites a las empresas de logística.

Se concluye que hay empresas de logística las cuales han enfocado sus servicios hacia las empresas exportadoras de dispositivos médicos creando productos exclusivos para esta industria con el afán de conocer y brindar un servicio más especializado a las empresas.

De acuerdo con los entrevistados y sus respuestas, se concluye que no todas las compañías cuentan con una disponibilidad inmediata de servicios para las empresas de dispositivos médicos, en cuanto a equipos, tiempos y otras variables.

Se concluye que uno de los servicios con que las empresas de logística buscan capturar a las empresas exportadoras de dispositivos médicos es brindarle el servicio de *global account manager* lo cual da un nivel de escalación y negociación diferente y de respuesta mayor.

Se determina que la oferta de almacenaje es ofrecida por las empresas de logística hacia las compañías exportadoras, sin embargo no es el común para las empresas mantener su producto final en bodegas antes de exportarlos, por lo cual se puede concluir que el servicio es ofrecido de acuerdo con la necesidad de las empresas.

Se puede concluir que la distribución, de acuerdo con lo que los entrevistados indican, se da en medida de llevar los productos hacia Estados Unidos y ello no es un factor preponderante.

Se concluye que al estar la mayoría de las empresas exportadoras de dispositivos médicos dentro del régimen de Zona Franca, las compañías de logística deben adaptarse a las necesidades que el régimen necesita para surgir y avanzar.

Asimismo, las empresas exportadoras de dispositivos que realizan negociaciones globales con las de logística pueden obtener una incidencia positiva en el desarrollo comercial, esto debido a que pueden lograr reducciones de tarifas significativas.

Además, las empresas de logística, como parte de sus servicios, brinda el asesoramiento en temas críticos en la logística; sin embargo, es también responsabilidad de las empresas exportadoras buscar medios para asesorarse sobre procesos que tengan carencias; por otra parte, dependiendo del tipo de asesoramiento que se requiera, es necesaria una inversión alta para obtener el mejor asesoramiento.

La gama de opciones que llegan a ofrecer las empresas de logística a las exportadoras va a incidir positiva o negativamente en el desarrollo, y tomando en cuenta lo mostrado en las entrevistas, se cuenta con una gama relativamente amplia, sin embargo todavía con falencias y limitada en ciertos aspectos.

Se concluye que para las empresas exportadoras de dispositivos médicos y según el crecimiento que ha tenido la industria médica a nivel de exportaciones y a la capacidad portuaria del país que las rutas ofrecidas a las empresas exportadoras son muy limitadas y afectan la capacidad exportadora de estas.

Se determinó de acuerdo con la opinión de las personas entrevistadas, que el seguimiento, es sin duda un elemento fundamental en la logística de exportación y mientras más trabajen en mejorar este tema las empresas de logística, mayor será el beneficio para ambas partes.

En este sentido, las empresas de logística están realizando esfuerzos para lograr brindar un servicio completo donde cubra todos los puntos de la cadena de suministro.

Se puede determinar que las empresas de logística tienen un reto muy grande para con las compañías exportadoras de dispositivos médicos, y que una gran parte de los exportadores se encuentran en búsqueda de reducción de costos en todos los ámbitos y la logística no se escapa.

Se puede concluir que no todas las empresas de logística cuentan con la misma capacidad de respuesta para eventualidades de las empresas exportadoras, ello provoca que haya criterios divididos en cuanto a satisfacción del servicio.

Las entrevistas llevaron a la conclusión de que las empresas exportadoras de dispositivos médicos desean confiar toda la cadena de distribución a las empresas de logística para llegar a convertirse en un proveedor confiable para el manejo de carga.

Se concluye que para que haya una incidencia positiva en el desarrollo comercial de las empresas exportadoras, debe crearse una alianza estratégica interinstitucional para lograr que el proceso de exportación sea lo más claro y eficaz.

Además, para las empresas exportadoras tiene un impacto directo en el desarrollo comercial el manejo de contratos globales entre exportadores y empresas de logística.

Por último, se concluye que las empresas de logística se encuentran invirtiendo recursos en herramientas tecnológicas que faciliten el servicio y el funcionamiento a las empresas exportadoras.

## Recomendaciones

En esta parte de la investigación se genera una serie de recomendaciones, de acuerdo con los datos obtenidos en el proceso.

En el caso de las recomendaciones que se darán están distribuidas para las empresas exportadoras de dispositivos médicos, empresas de logística y entidades gubernamentales principalmente, ya que son las entidades que están directamente involucradas en el proceso de exportación.

Se recomienda a las empresas de logística, que actualicen y mejoren sus aplicaciones de rastreo de cargas, con plataformas que sean de fácil acceso, con el fin que los exportadores puedan tener información en tiempo real de sus cargas, puedan generar estadísticas que les permitan mejorar el tiempo de sus exportaciones.

Es de importancia que los exportadores inviertan en capacitaciones para el personal encargado de la logística, para que este se encuentre actualizado sobre temas de interés, los cuales cambian constantemente como son los Incoterms, IATA, aranceles, pues sin estas capacitaciones las empresas de exportación se van a ver afectadas negativamente, al no tener bien capacitado su personal.

Se sugiere a las empresas de logística que, en la medida de lo posible, logren contratos corporativos con las empresas exportadoras de dispositivos médicos y ello les garantice una mayor porción de contenedores y exportaciones a sus representadas, lo cual, a su vez, generará un mayor desarrollo de las empresas y lograr un manejo más eficiente de sus exportaciones.

Se recomienda a las empresas de logística y exportadoras que opten por el beneficio de operador económico autorizado que otorga el Servicio Nacional de Aduanas y cumplan el proceso de certificación, requisitos, obligaciones del programa para con esto optimizar la

seguridad de la cadena de logística, lo cual dará incentivos extra a las empresas que se encuentren certificadas; ello agilizará y facilitará aún más el comercio de las mercancías.

Se recomienda a las entidades gubernamentales que creen un mecanismo de asociación con las empresas de logística y exportadoras, con el fin de agilizar los trámites de exportación de dispositivos médicos, con esto las exportaciones se verán beneficiadas en tiempo de respuesta en cuanto a permisos y otros requerimientos.

Se sugiere a las empresas de logística que busquen y ofrezcan nuevas rutas de transporte marítimo a las empresas exportadoras de dispositivos médicos, esto por el gran aumento de las exportaciones de dispositivos médicos hacia Estados Unidos, ello genera que las empresas del sector requieran mayor cantidad de opciones para que los productos lleguen a su destino final en el menor tiempo posible.

Se recomienda a las empresas de logística que trabajen en un modelo de cotización adaptado a las necesidades de las empresas exportadoras, esto porque el tiempo de espera entre las diferentes empresas con estos servicios varía y hace que las exportaciones se vean retrasadas por agentes externos y su competitividad sea menor.

## Referencias Bibliográficas

Anaya, Julio Juan (2009). *El transporte de mercancías: Enfoque logístico de la distribución*. España: ESIC Editorial

Ballesteros, Alfonso (1998). *Comercio Exterior Teoría y práctica*. España: UNIVERSIDAD DE MURCIA

CINDE, (2015) Informe de Labores 2015. Recuperado de <http://cdn.cinde.org.s3.amazonaws.com/content/resources/37.pdf?1470194407>

CINDE, (2017), Régimen de Zona Franca. Recuperado de <http://cdn.cinde.org.s3.amazonaws.com/content/resources/62.pdf?1478821263>

CINDE, Líder en Tecnología Médica en América Latina. Recuperado de <http://www.cinde.org/es/sectores/ciencias-de-la-vida>

CÓDIGO ADUANERO UNIFORME CENTROAMERICANO (CAUCA). (1982) Costa Rica: Imprenta Nacional.

Definición ABC, Definición de Aerolínea. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/general/aerolinea.php>

Definición ABC. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/general/confiable.php>

Definición de Almacén. Recuperado de: <https://definicion.de/almacen/>

Definición de Asesoramiento. Recuperado de <https://definicion.mx/asesoramiento/>

Definición de Disponibilidad. Recuperado de Definicion.mx:  
<https://definicion.mx/disponibilidad/>

Definición de inmediato. Recuperado de <https://definicion.de/inmediato/>

Definición de valor. Recuperado de <https://definicion.de/valor/>

Dirección Nacional de Aduanas, Conocimiento de Embarque. Recuperado de  
<http://www.aduanas.gub.uy/innovaportal/v/2539/8/innova.front/conocimiento-de-embarque.html>

Edittec Editores, (1992), Ley de régimen de zonas francas y su reglamento

FDA Food & Drugs Administration, Que es la FDA? Recuperado de  
<https://www.fda.gov/AboutFDA/Transparency/Basics/EnEspañol/ucm196467.htm>

Fernández, Evelyn (2015) Industria de dispositivos médicos asume un rol protagónico en Costa Rica. Recuperado de [http://www.elfinancierocr.com/negocios/Dispositivos\\_medicos-exportaciones-Cinde-Comex-Procomer-Boston\\_Scientific-Hospira-Bayer\\_0\\_687531252.html](http://www.elfinancierocr.com/negocios/Dispositivos_medicos-exportaciones-Cinde-Comex-Procomer-Boston_Scientific-Hospira-Bayer_0_687531252.html)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill.

Herramientas Tecnológicas. Recuperado de <http://herramientastecnologicas.co/>

Hinkelman, Edward G. (2003). *Diccionario de comercio Internacional*. Estados Unidos: Compañía Editorial Continental

Ignacio Soret Los Santos, (2010). *Logística y operaciones en la empresa*. España: ESIC EDITORIAL.

"Incoterms 2010, El punto de equilibrio entre el riesgo y el valor añadido

Recuperado de <http://www.incoterms-2010.es/articulos/conceptos-y-recargos-basicos-en-el-flete-aereo>."

Know.net Alianza Estratégica. Recuperado de <http://know.net/es/cieeconcom/gestion/alianza-estrategica/>

La República, (2017), Escases de contenedores limita crecimiento. Recuperado de <https://www.larepublica.net/noticia/escasez-de-contenedores-limita-crecimiento>

*Ley General de Aduanas Costa Rica*

Mercado, Salvador (2006). *Comercio Internacional II*. Mexico: Limusa Noriega Editores.

Ministerio de Hacienda, Antecedente del Operador Económico Autorizado. Recuperado de <http://www.hacienda.go.cr/contenido/410-antecedente-del-operador-economico-autorizado>

Pierre, A. David, (2015). *International Logistics: The Management of International Trade Operations*. Estados Unidos: Cengage Learning

Rojas, María Gabriela, Pezoa, Regina, Concha, Ana María, Lopez, Maria Cecilia, Palma, Jaime, Valdes, Catalina, Martínez, Paulina, (2016). Guía para clasificación de dispositivos médicos segun riesgo. Recuperado de [http://www.ispch.cl/sites/default/files/Guia de Clasificacion de Dispositivos Medicos Segun riesgo Formato Institucional.pdf](http://www.ispch.cl/sites/default/files/Guia_de_Clasificacion_de_Dispositivos_Medicos_Segun_riesgo_Formato_Institucional.pdf)

Román, Lander (2012) Términos Internacionales de Comercio. Recuperado de <http://www.procomer.com/downloads/quiero/INCOTERM-2010-IC.pdf>

Vásquez Jefferson A. (2013) GUÍA AÉREA (AWB). Recuperado de <http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/gu-a-a-rea-awb>.

Zambrana, Colman (1997). *Administración del Comercio Internacional*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia

## Apéndices de la Investigación

### Apéndice a: Cuestionario aplicado en la Investigación

Estimado entrevistado, mi nombre es José Daniel Calvo Castro, y me encuentro actualmente realizando mi trabajo final de graduación, para optar por el grado académico de Bachiller en Comercio Internacional, en la Universidad Internacional de las Américas, bajo el título *Oferta logística para la exportación de dispositivos médicos y su incidencia en el desarrollo comercial para las empresas al año 2016*, para lo cual le agradeceré se sirva llenar de modo claro y conciso lo que se le solicita en la presente entrevista, teniendo en cuenta que la información brindada en el mismo, será de carácter confidencial y los datos se usarán exclusivamente para el análisis de la presente investigación.

Muchas gracias...

- 1- ¿Cuáles son los servicios logísticos se ofrecen a las empresas exportadores de dispositivos médicos?
- 2- ¿Qué valor agregado recibe por parte de las empresas de servicios logísticos?
- 3- ¿Cuenta su empresa con un departamento especializado en el manejo de las empresas exportadoras de dispositivos médicos?
- 4- Del servicio que ofrece su empresa, ¿cuál cree usted que es el mayor beneficio que obtienen las empresas para el desarrollo comercial?
- 5- Usted como empresario, ¿qué cree que hace falta para que las empresas logren un mayor desarrollo comercial?
- 6- ¿Cuál es el aporte que las empresas de logística brinda para la mejora de los servicios logísticos?
- 7- De acuerdo con su experiencia, ¿cuál es la capacidad de respuesta de su empresa en caso de eventualidades o necesidades especiales que puedan llegar a tener los exportadores de dispositivos médicos?

